



6. Incrementar la Eficiencia Comercial y Financiera de la CIAPACOV.	6.1.2.2 Incrementar anualmente al menos en un 2% la eficiencia comercial de la CIAPACOV con respecto a la del ejercicio anterior.	Tasa de variación Eficiencia Comercial.	Reporte facturado en el año T / Reporte mensurado en el año T-1 / 100	80.00%	2%	Reportes de Eficiencia Comercial en el año
	6.2.1.1 Lograr la instalación de 3000 nuevos micromedidores anualmente, para incrementar la cobertura de servicio medido en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	Porcentaje de micromedidores instalados.	Nº. de micromedidores instalados en el año T / Total de micromedidores programados para el año T / 100	3000	100%	Medidores instalados, facturados y registrados en el sistema comercial.
	6.4.1.1 Reducir el tiempo de entrega de recibos facturados a 48 hrs (2 días).	Porcentaje de recibos entregados.	Nº. de recibos entregados por día / Total de recibos programados por día / 100	0	100%	Reporte de entrega de recibos
	7.1.1.1 Realizar una capacitación anual para el personal de las áreas de atención a usuarios sobre programas de beneficios, trámites y servicios para nuevos usuarios.	Porcentaje de capacitaciones realizadas.	Nº. de capacitaciones realizadas en el año T / Total de capacitaciones programadas para el año T / 100	1	100%	Fotografías y reportes de realización de la actividad
	7.1.1.2. Aplicar anualmente 300 encuestas de satisfacción a Usuarios de la CIAPACOV.	Porcentaje de Satisfacción de usuarios.	Nº. de encuestas realizadas en el año T / Total de encuestas realizadas en el año T / 100	300	80%	Análisis y Reportes Estadísticos sobre los resultados de las encuestas.
	7.2.1.1 Incrementar en un 10% la eficiencia en la atención de quejas y reportes recibidos a través del Sistema Aquilante con respecto al reporte total del ejercicio anterior.	Porcentaje de eficiencia en la atención de quejas y reportes.	Nº. de quejas y reportes recibidos / Nº. de quejas y reportes atendidos / 100	0	10%	Análisis y Reportes Estadísticos sobre la eficiencia en la atención de quejas.

O

*[Handwritten signature]*

*[Large handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

RA

*[Multiple handwritten signatures]*