

RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES CONSOLIDADO

	Unidad	2012	2013	2014	2015	2016	Meta 2016
Índice de satisfacción de clientes consolidado	Porcentaje del total de clientes	84,9%	85,3%	83,5%	83,6%	85,0%	82,5%%
Alcance	Porcentaje de los ingresos	66,2%	97,7%	97,8%	97,3%	96,5%	