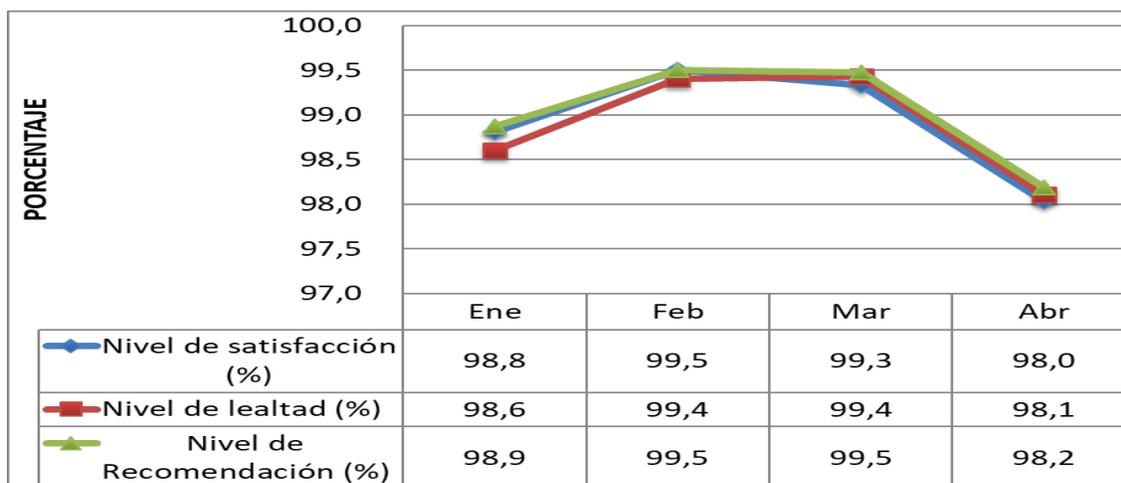


## INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS - ENCUESTA DIARIA DE ABRIL 2020



En el mes de Abril de 2020, **1272** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **98,0%**, un nivel que evidencia que para los clientes es visible la propuesta de valor y están muy satisfechos. Con respecto a los indicadores de lealtad y recomendación, se ubicaron en **98,1% y 98,2%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

### LA TENDENCIA DEL AÑO 2020 (ACUMULADO DE ENERO - ABRIL) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

<b>TOTAL DE ENCUESTAS</b>	<b>15941</b>	<b>100%</b>
<b>ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA</b>		<b>0,17</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		<b>99.83%</b>
<b>CALIFICACIÓN</b>		<b>4,96</b>

Fuente: encuesta diaria que se aplica a una muestra aleatoria de pacientes. Se registra en el aplicativo de satisfacción web que hace parte del SIAM ( Sistema de Información Médica y Administrativa) del Centro Médico Imbanaco.