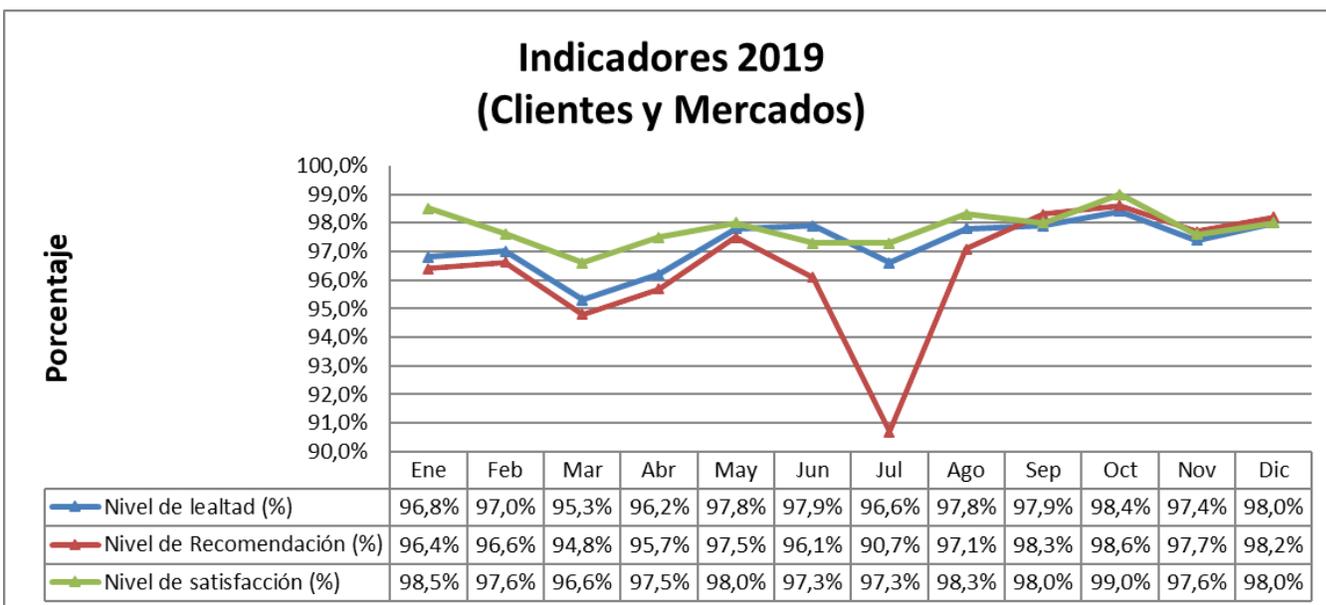


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS - ENCUESTA DIARIA DE ENERO A DICIEMBRE 2019



En el mes de diciembre de 2019, **5834** 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 **98,0% y 98,2%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

LA TENDENCIA DEL AÑO 2019 (ACUMULADO DE ENERO A DICIEMBRE) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

TOTAL DE ENCUESTAS	69590	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,36
NIVEL DE SATISFACCIÓN		99.64%
CALIFICACIÓN		4,94

.....
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.