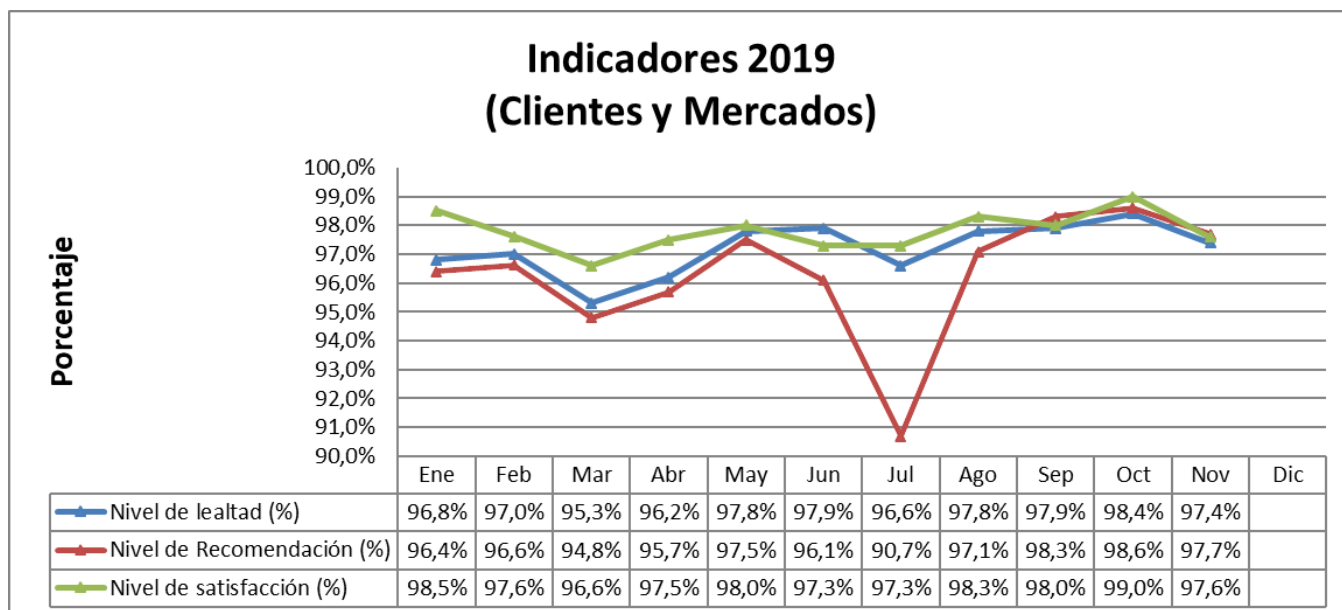


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS - ENCUESTA DIARIA DE ENERO A NOVIEMBRE 2019



En el mes de noviembre de 2019, **5249** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **97.6%**, 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 **97.4% y 97.7%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

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

TOTAL ENCUESTAS	63756	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,35
NIVEL DE SATISFACCIÓN		99.65%
CALIFICACIÓN		4,95

.....
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.