

INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS -ENCUESTA DIARIA – ENERO - FEBRERO – MARZO – MAYO- JUNIO- JULIO- AGOSTO, 2018.



En el mes de **agosto** de 2018, **6,967** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **99.6%**, 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 **99.6% y 99.6%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

LA TENDENCIA DEL AÑO 2018 (ACUMULADO ENERO – FEBRERO – MARZO – ABRIL-MAYO-JUNIO-JULIO-AGOSTO) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

TOTAL ENCUESTAS	54531	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,38
NIVEL DE SATISFACCIÓN		99,62%
CALIFICACIÓN		4,92

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.