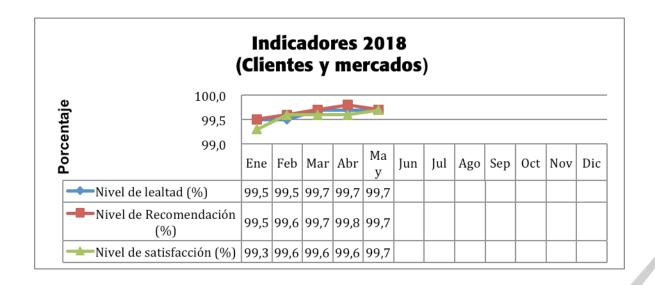


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS -ENCUESTA DIARIA - ENERO - FEBRERO - MARZO - MAYO 2018.



En el mes de **mayo** de 2018, **6,725** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción**, **lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **99.7%**, 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 **99.7%** y **99,7%** 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) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

TOTAL ENCUESTAS	33726	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,41
NIVEL DE SATISFACCIÓN		99,59%
CALIFICACIÓN		4,92

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

Citas: 685 1000 - 385 1000 Conmutadores: 518 6000 - 682 1000 - 382 1000 Cali, Colombia Sede Principal: Carrera 38 Bis No. 5B2 - 04
Torre A: Carrera 38A No. 5A - 100
Torre B: Carrera 38A No. 5A - 109
Sede Ciudad Jardín: Calle 15A No. 103 - 20
Sede WTC Pacific Mall: Calle 36 Norte No. 6A-65, pis0 7