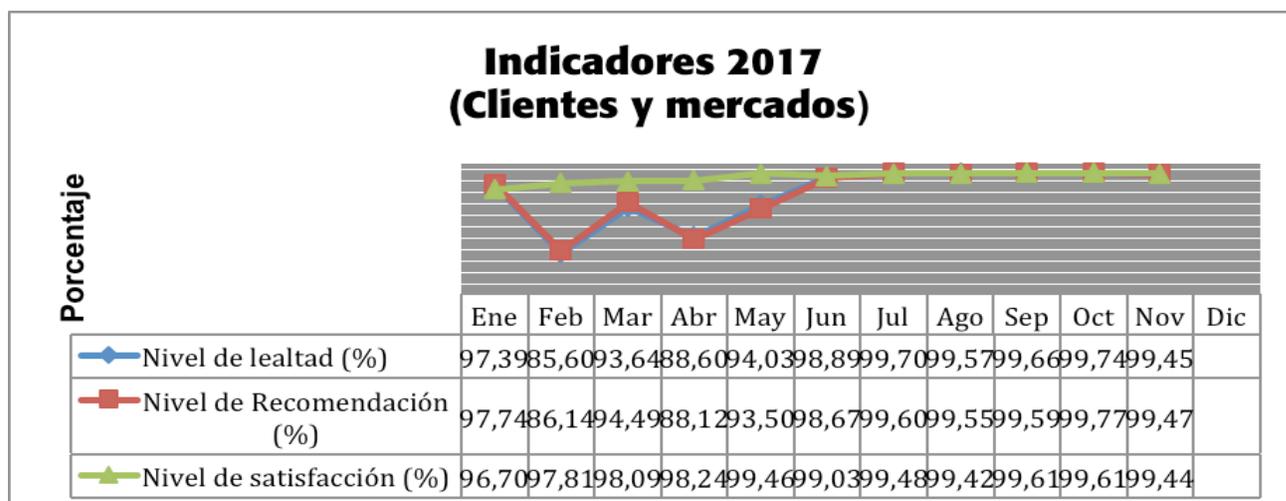


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS -ENCUESTA DIARIA – NOVIEMBRE 2017.



En el mes de **Noviembre** de 2017, **5,814** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **99.44%**, 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 **99.45%** y **99.47%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

LA TENDENCIA DEL AÑO 2017 (ACUMULADO ENERO – NOVIEMBRE 2017) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

TOTAL ENCUESTAS	52824	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,61
NIVEL DE SATISFACCIÓN		99,39%
CALIFICACIÓN		4,93

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.