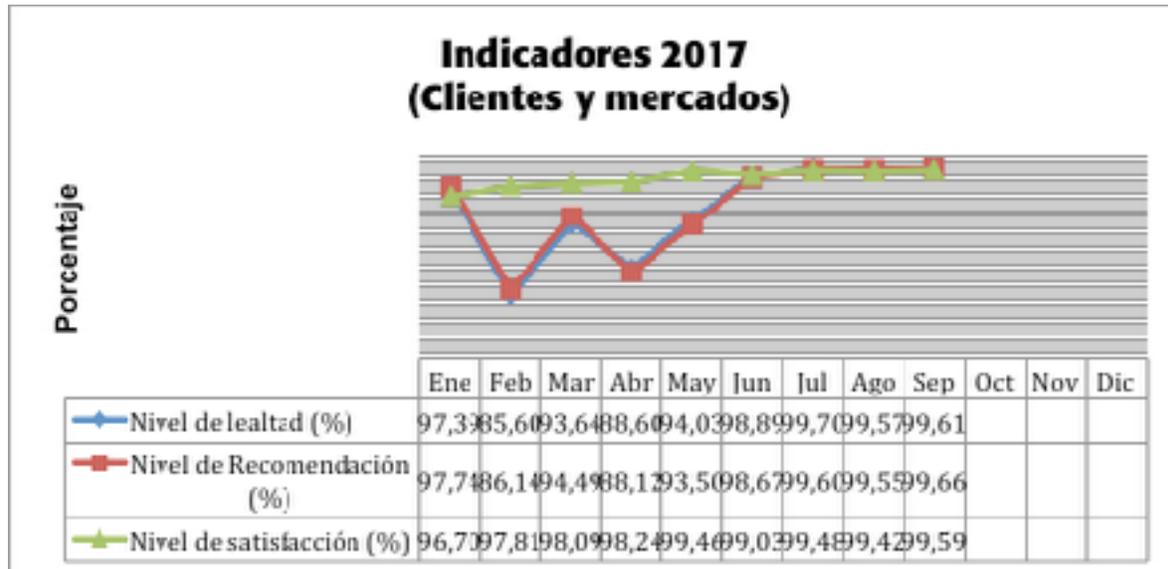


**INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS  
 -ENCUESTA DIARIA – SEPTIEMBRE 2017.**



En el mes de **septiembre** de 2017, **4.482** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **99.59%**, 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 **99.61%** y **99,66%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

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

<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>39090</b>	<b>100%</b>
<b>ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA</b>		<b>0,63</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		<b>99,37%</b>
<b>CALIFICACIÓN</b>		<b>4,93</b>

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.