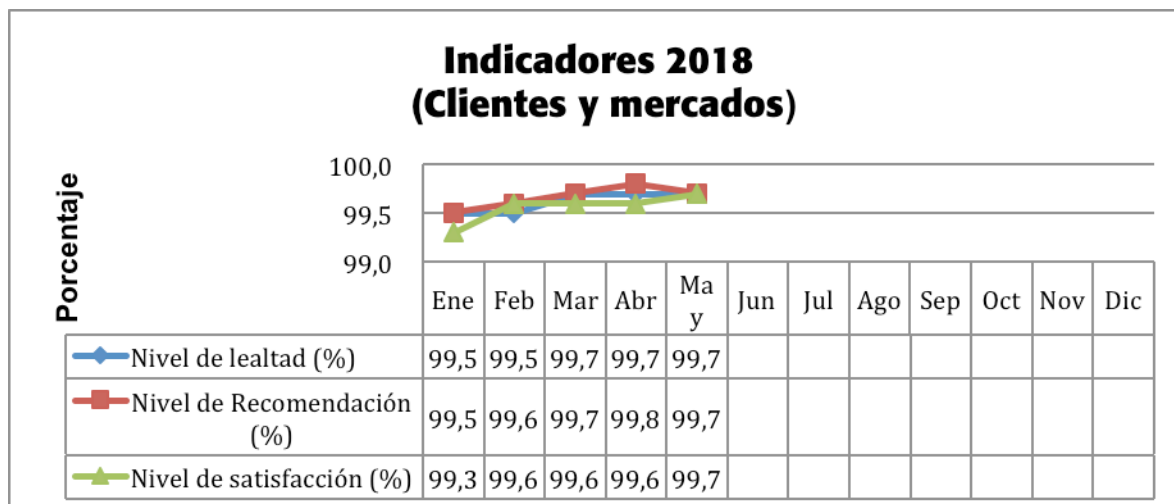


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS -ENCUESTA DIARIA – ENERO - FEBRERO – MARZO – MAYO 2018.



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 aplicativo de satisfacción web que hace parte del SIAM (Sistema de Información Médica y Administrativa) del Centro Médico Imbanaco.