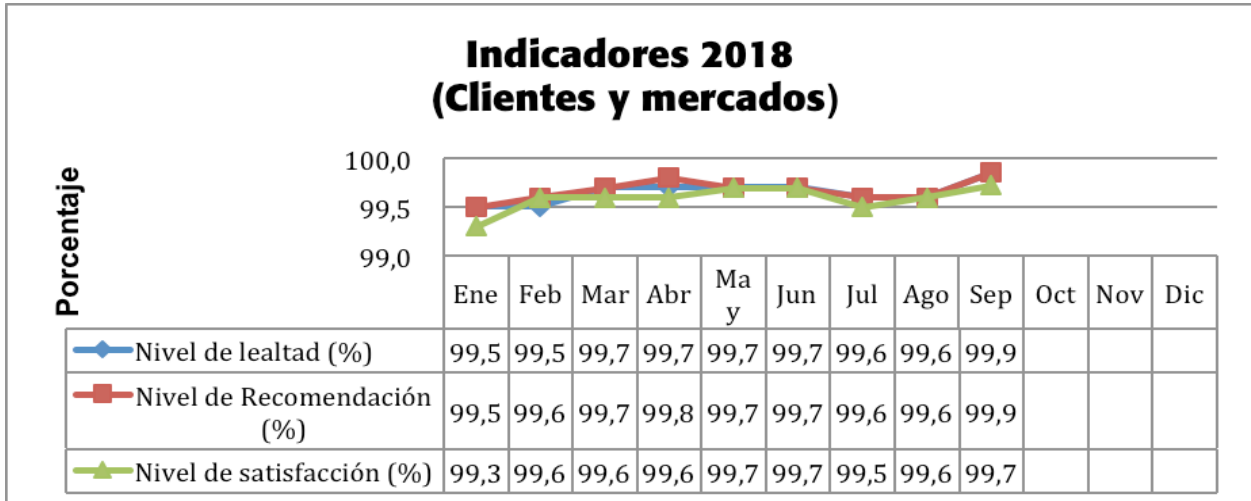


**INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS
-ENCUESTA DIARIA – ENERO - FEBRERO – MARZO – MAYO- JUNIO- JULIO-
AGOSTO, SEPTIEMBRE, 2018.**



En el mes de **Septiembre** de 2018, **6,411** 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 **99.9% y 99.9%** 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-SEPTIEMBRE) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

| | | |
|--|--------------|---------------|
| TOTAL ENCUESTAS | 61086 | 100% |
| ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA | | 0,37 |
| NIVEL DE SATISFACCIÓN | | 99,63% |
| 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.