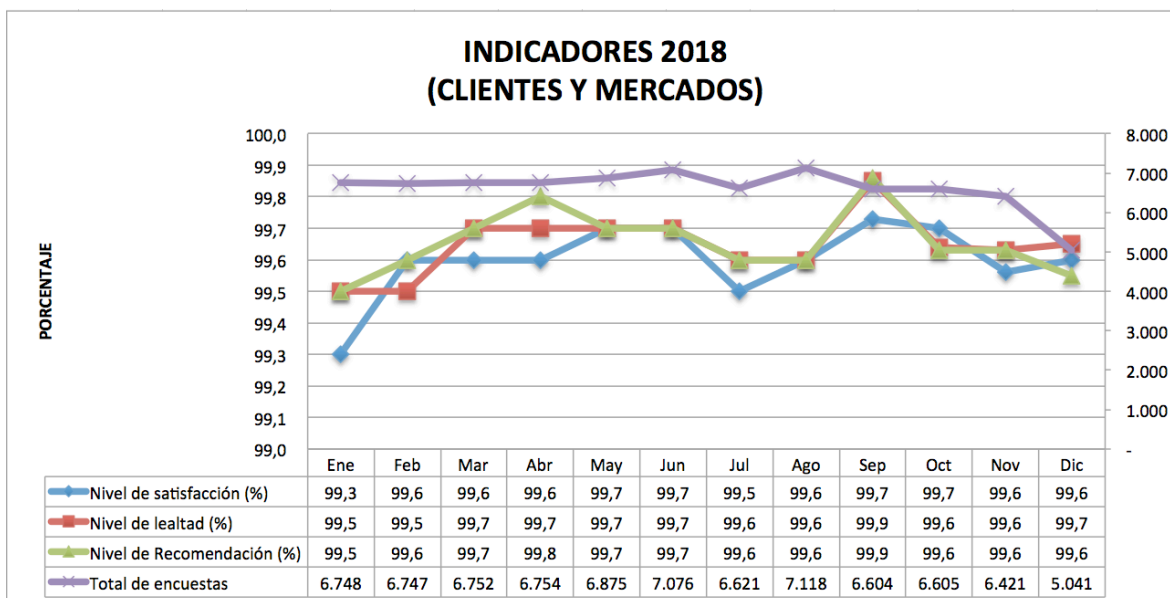


## INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS -ENCUESTA DIARIA – ENERO - FEBRERO – MARZO – MAYO- JUNIO- JULIO- AGOSTO- SEPTIEMBRE- OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2018.



En el mes de **Diciembre** de 2018, **5.041** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **99,6%**, 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 **99,6%** 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-OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>79362</b>	<b>100%</b>
<b>ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA</b>		<b>0,36</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		<b>99,63%</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.