

INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS -ENCUESTA DIARIA – ENERO 2019.



En el mes de **Enero** de 2019, **5.770** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **98.5%**, 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 **96.8% y 96,4%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

LA TENDENCIA DEL AÑO 2019 (ACUMULADO ENERO) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

TOTAL ENCUESTAS	5770	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,23
NIVEL DE SATISFACCIÓN		98,5%
CALIFICACIÓN		4,96

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.