

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



En el mes de **Febrero** de 2019, **5.644** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **97.6%**, 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 **97% y 96,6%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

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

<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>11426</b>	<b>100%</b>
<b>ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA</b>		<b>0,28</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		<b>98%</b>
<b>CALIFICACIÓN</b>		<b>4,96</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.