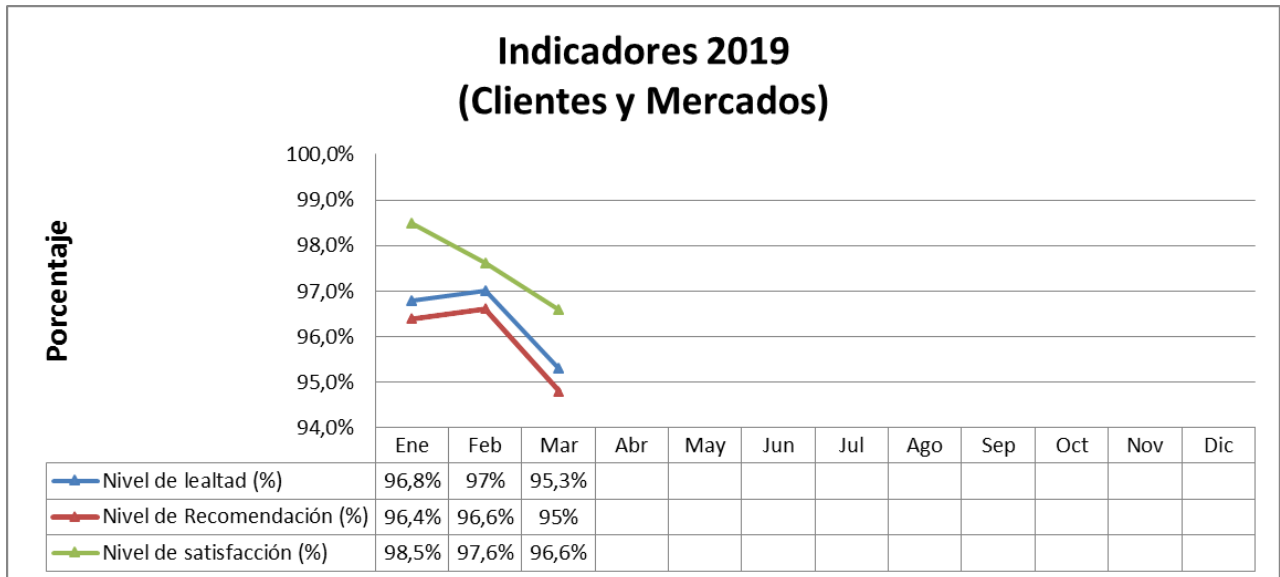


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS -ENCUESTA DIARIA – ENERO – FEBRERO- MARZO 2019.



En el mes de **Marzo** de 2019, **6.030** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **96.6%**, 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 **95.3% y 95%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

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

TOTAL ENCUESTAS	17617	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,24
NIVEL DE SATISFACCIÓN		99%
CALIFICACIÓN		4,95

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.