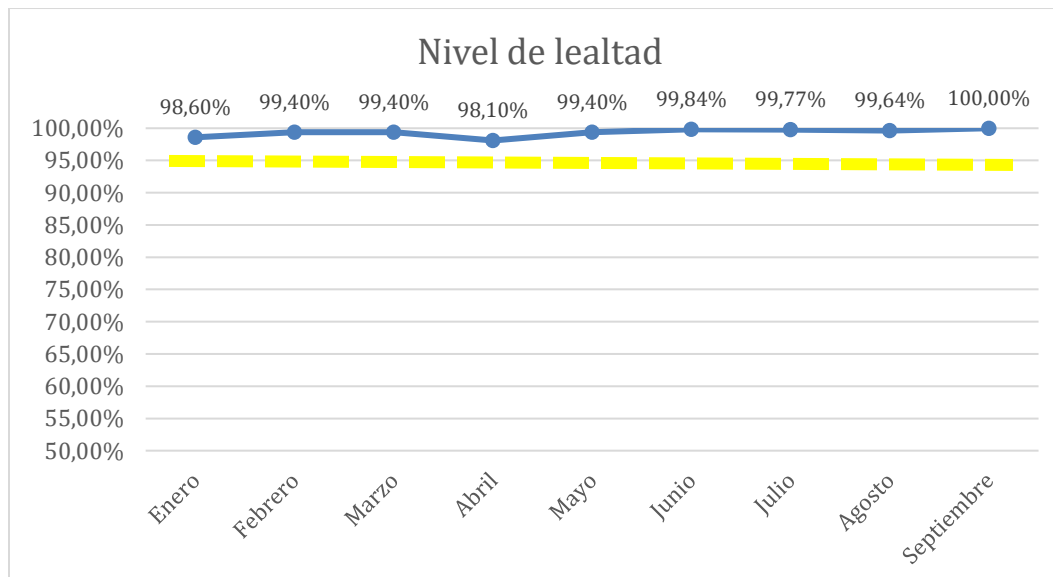
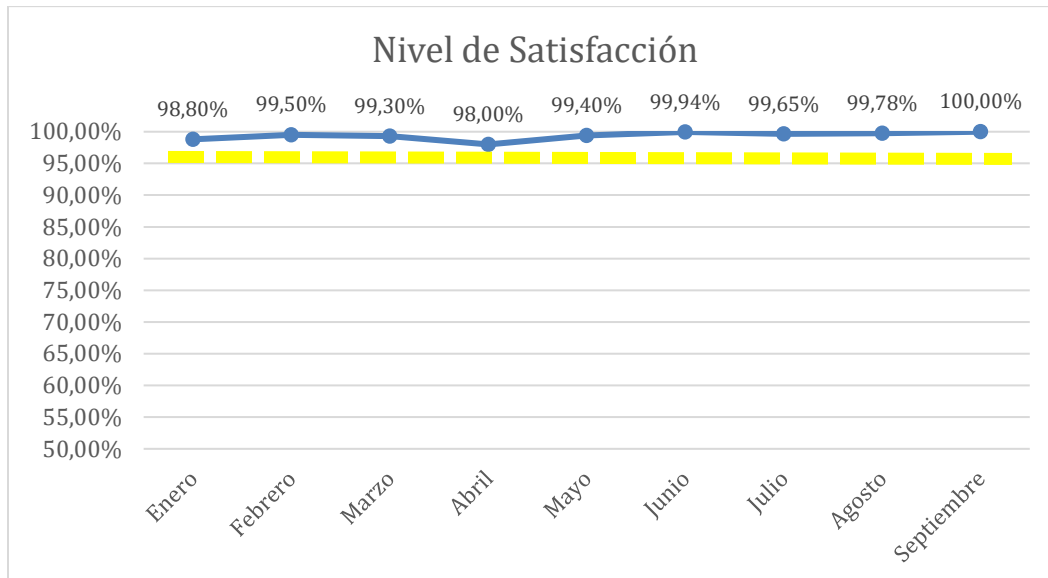
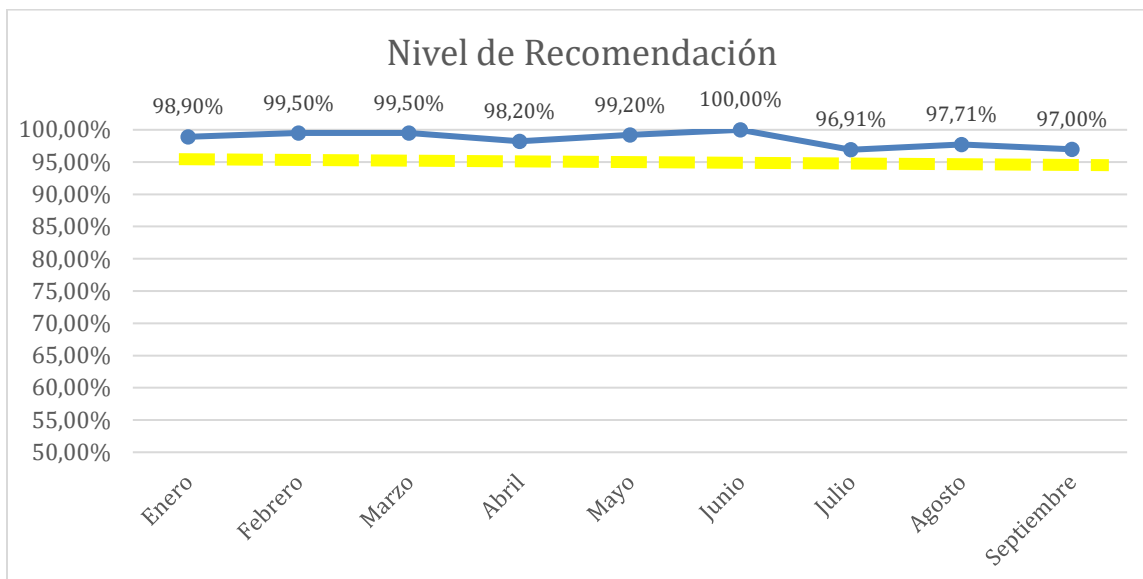


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS ENCUESTA DIARIA ENERO A SEPTIEMBRE 2020





En el mes de septiembre de 2020, 4399 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 100%, 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 100% y 97% respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

LA TENDENCIA DEL AÑO 2020 (ACUMULADO DE ENERO - SEPTIEMBRE) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

TOTAL DE ENCUESTAS	29682	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,25
NIVEL DE SATISFACCIÓN		99,75%
CALIFICACIÓN		4,94

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.