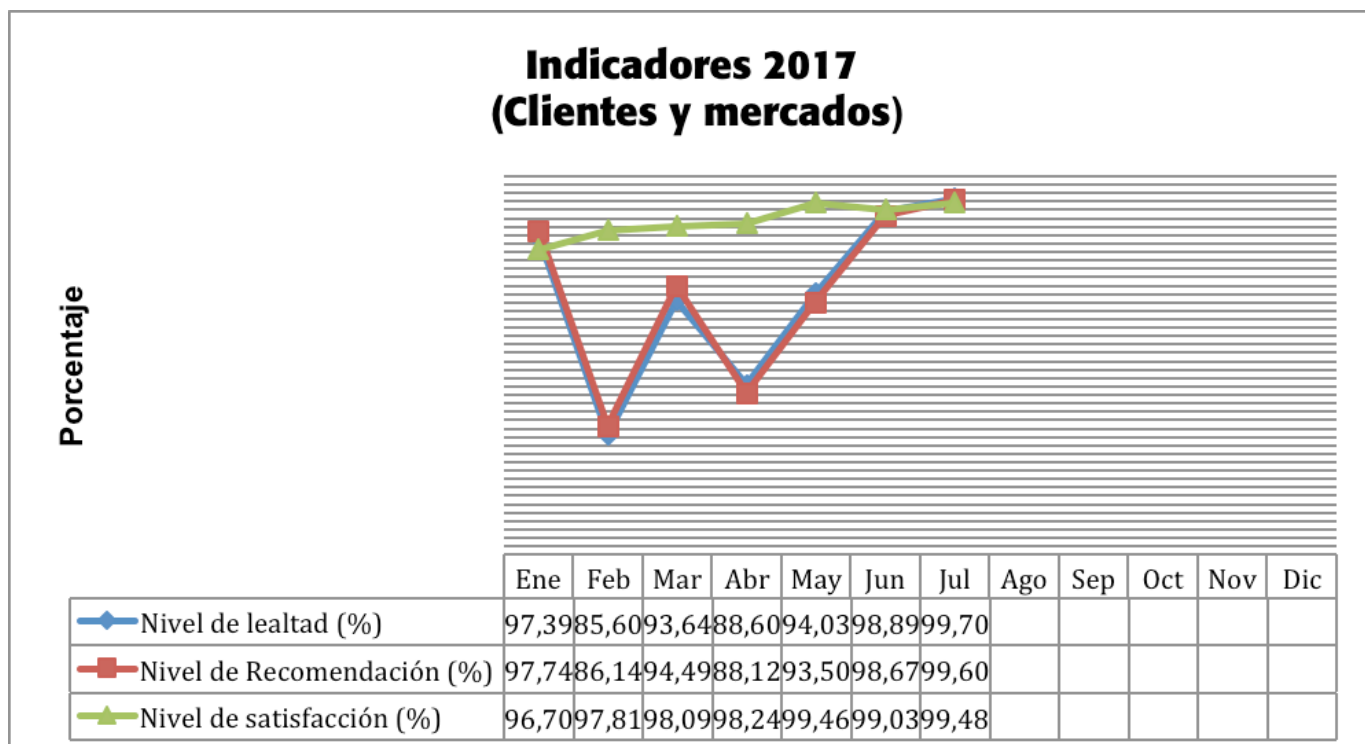


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS -ENCUESTA DIARIA – JULIO 2017.



En el mes de **julio** de 2017, **4.684** personas respondieron la encuesta unificada de **satisfacción, lealtad y recomendación a otros**; el indicador de satisfacción se ubicó en **99.48%**, 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 **99.70%** y **99,60%** respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar el CMI a otros.

LA TENDENCIA DEL AÑO 2017 (ACUMULADO ENERO – JULIO 2017) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN

TOTAL ENCUESTAS	31742	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,69
NIVEL DE SATISFACCIÓN		99,31%
CALIFICACIÓN		4,92

.....

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.

Citas: 685 1000 - 385 1000

Conmutadores: 518 6000 - 682 1000 - 382 1000
Cali, Colombia

Sede Principal: Carrera 38 Bis No. 5B2 - 04

Torre A: Carrera 38A No. 5A - 100

Torre B: Carrera 38A No. 5A - 109

Sede Ciudad Jardín: Calle 15A No. 103 - 20

Sede WTC Pacific Mall: Calle 36 Norte No. 6A-65, piso 7