

INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS  
ENCUESTA DIARIA MES ENERO 2025

**SATISFACCIÓN**

Como califica la atención recibida ?

**Meta 95%**



**LEALTAD**

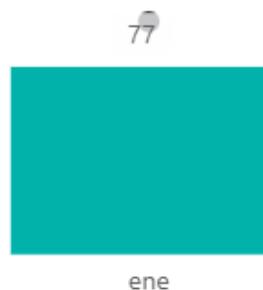
Regresaría usted a la Clínica Imbanaco ?

**Meta 95%**



## NET PROMOTER SCORE – NPS

Recomendaría a la Clínica Imbanaco a sus familiares y amigos?   **Meta 95**



Para el mes de enero de 2025, un total de 8.967 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 97.96%, nivel que evidencia para el mes en mención, que los usuarios visualizaron la propuesta de valor y se sintieron muy satisfechos con la atención prestada en la Institución.

Con respecto a los indicadores de lealtad y recomendación (Net Promoter Score – NPS), se ubicaron en 98.83% y 77 respectivamente, lo que indica que, para este mes los usuarios regresarían y recomendarían a la Clínica Imbanaco satisfactoriamente.

**Fuente:** encuesta diaria que se aplica a una muestra aleatoria de usuarios y se registra en el aplicativo de satisfacción web que hace parte del aplicativo SIAM (Sistema de Información Médica y Administrativa) de la Clínica Imbanaco.