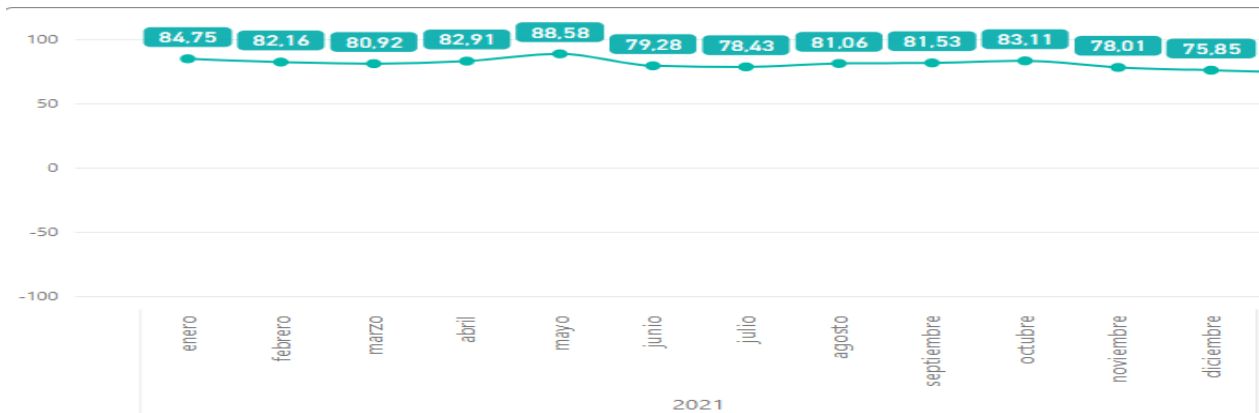


NET PROMOTER SCORE (NPS) AÑO 2021



SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2021



Durante el año 2021 un total de **23.787** pacientes respondieron las encuestas de experiencia enviadas a través de la plataforma Opinacat, permitiendo conocer de manera sistemática su percepción sobre la atención recibida en la institución.

Los resultados evidenciaron un nivel de satisfacción Promedio durante el año 2021 **95.52%**, reflejando una valoración altamente positiva de los servicios prestados y del cumplimiento de nuestra propuesta de valor centrada en el paciente y su familia.

En cuanto a los indicadores de experiencia y fidelización, el Net Promoter Score (NPS) se ubicó en **81.54%** con una meta de **80%**, lo cual demuestra una alta intención de nuestros pacientes de regresar a la institución para recibir atención y de recomendar a Clínica Imbanaco a familiares, amigos y personas de su entorno.

Estos resultados consolidan el compromiso institucional con la excelencia en el cuidado, la experiencia centrada en la persona y la prestación de servicios seguros, humanizados y de alta calidad.

Fuente: Power BI - Opinatividad NPS de la Clínica Imbanaco.