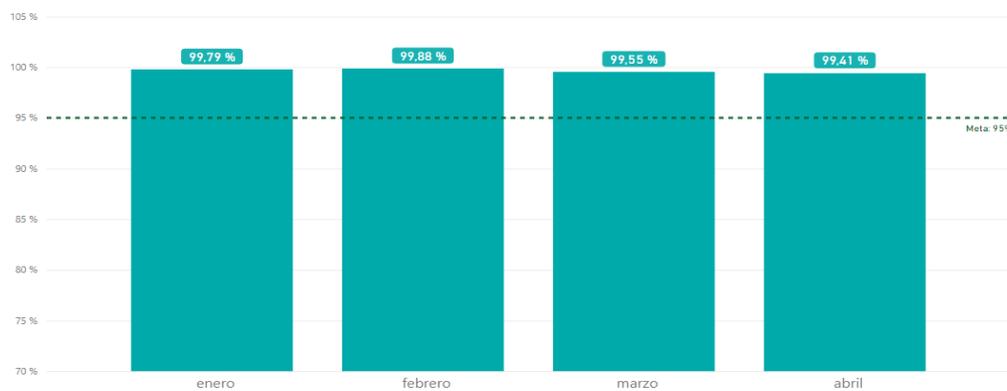


## INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS ENCUESTA DIARIA ABRIL 2021

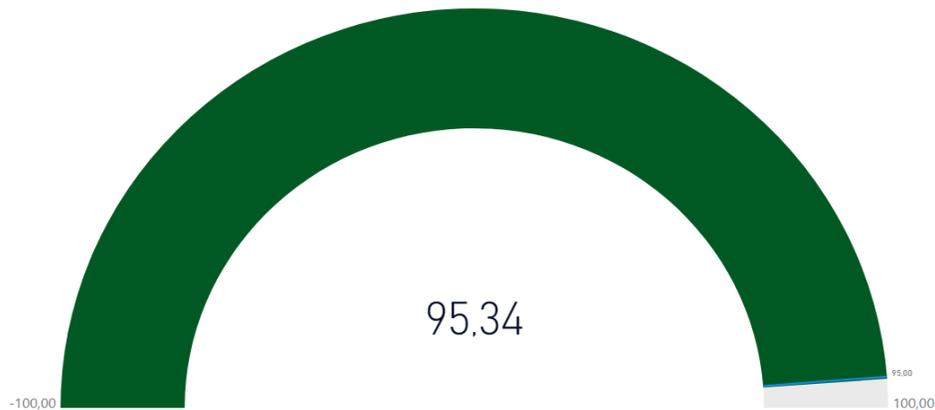
### Satisfacción



### Lealtad



## Net Promoter Score – NPS



En el mes de Abril de 2021, 3753 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 99,41%, 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 99,39% y 95,34 respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar la Clínica Imbanaco a otros.

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) de la Clínica Imbanaco.