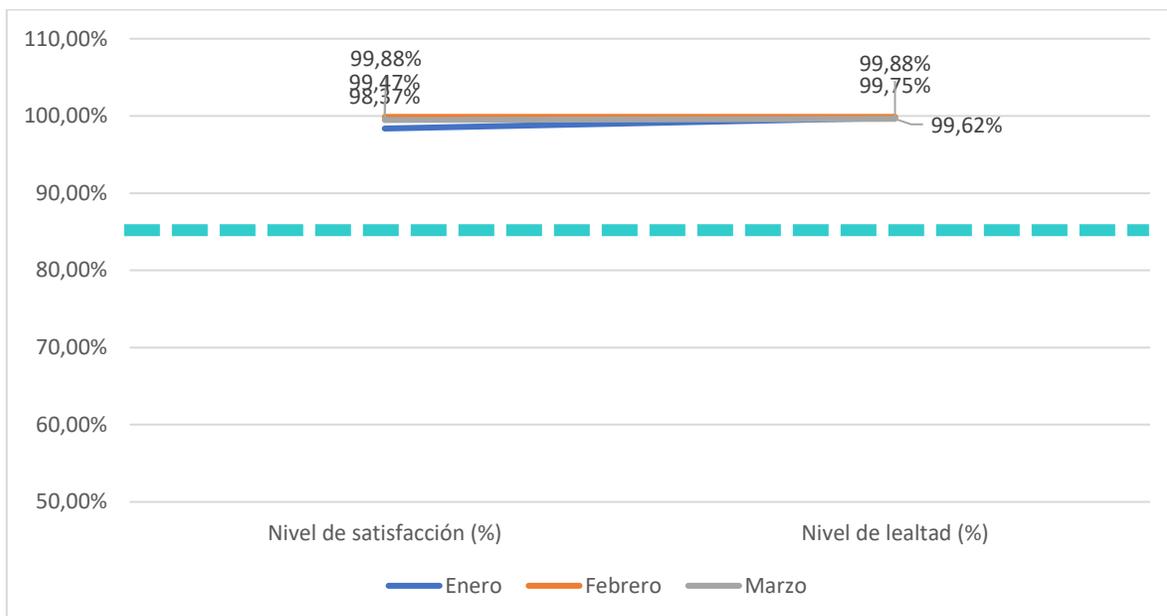


## INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS ENCUESTA DIARIA MARZO 2021



En el mes de Marzo de 2021, 1321 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 99,47%, 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 99,62% y 92,28 respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar la Clínica Imbanaco a otros.

Total Encuestas	5361	100
Índice de desviación de Expectativa		0,45 %
Nivel de Satisfacción		99,55 %
Calificación		4,90 %

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.