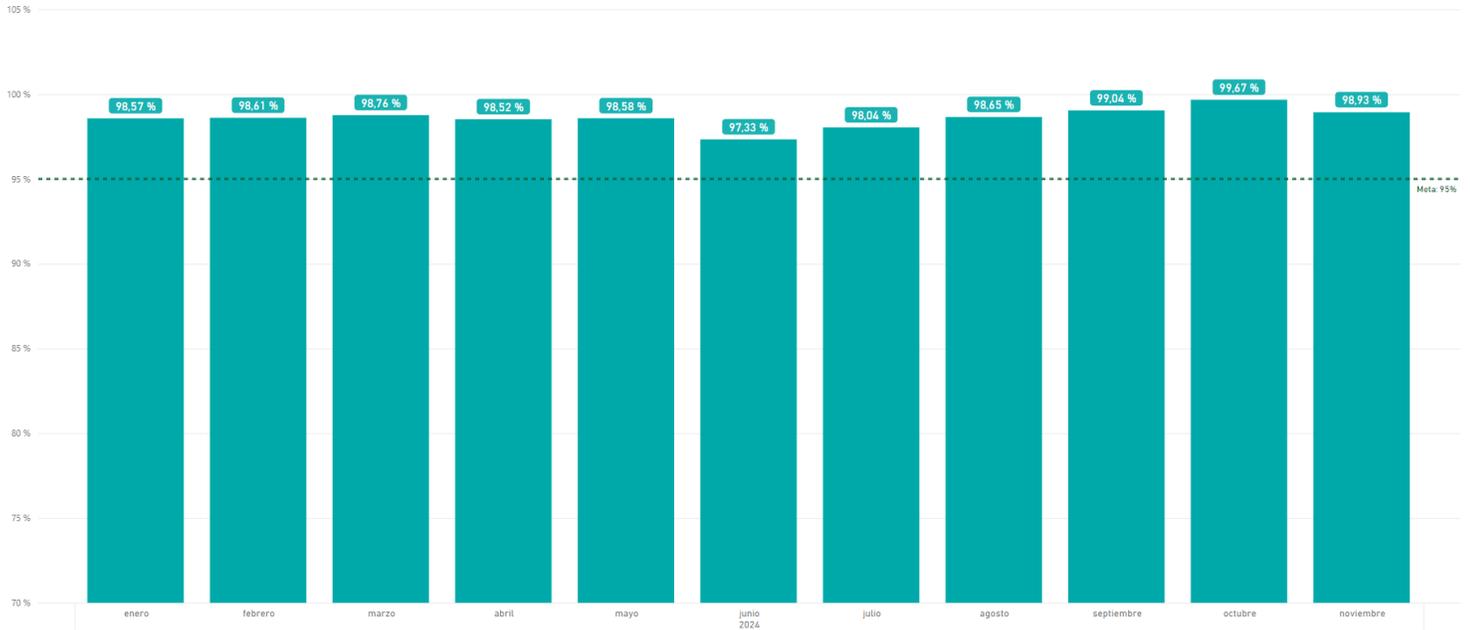
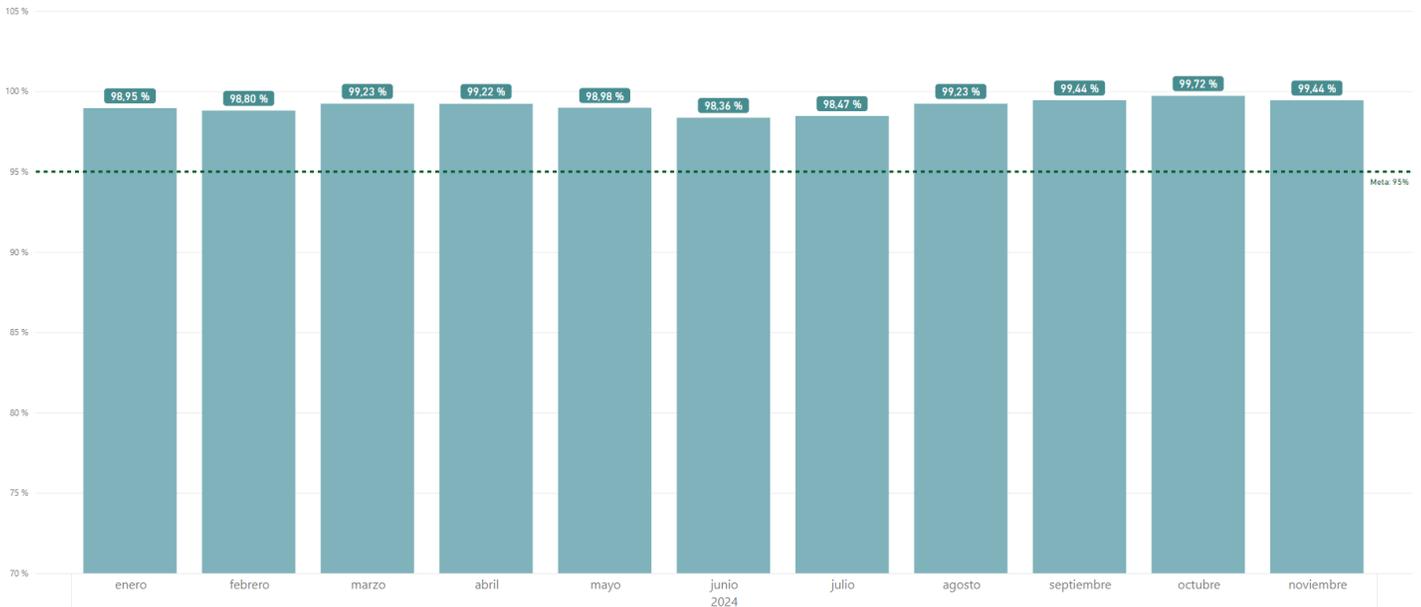


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS
 ENCUESTA DIARIA MES NOVIEMBRE 2024

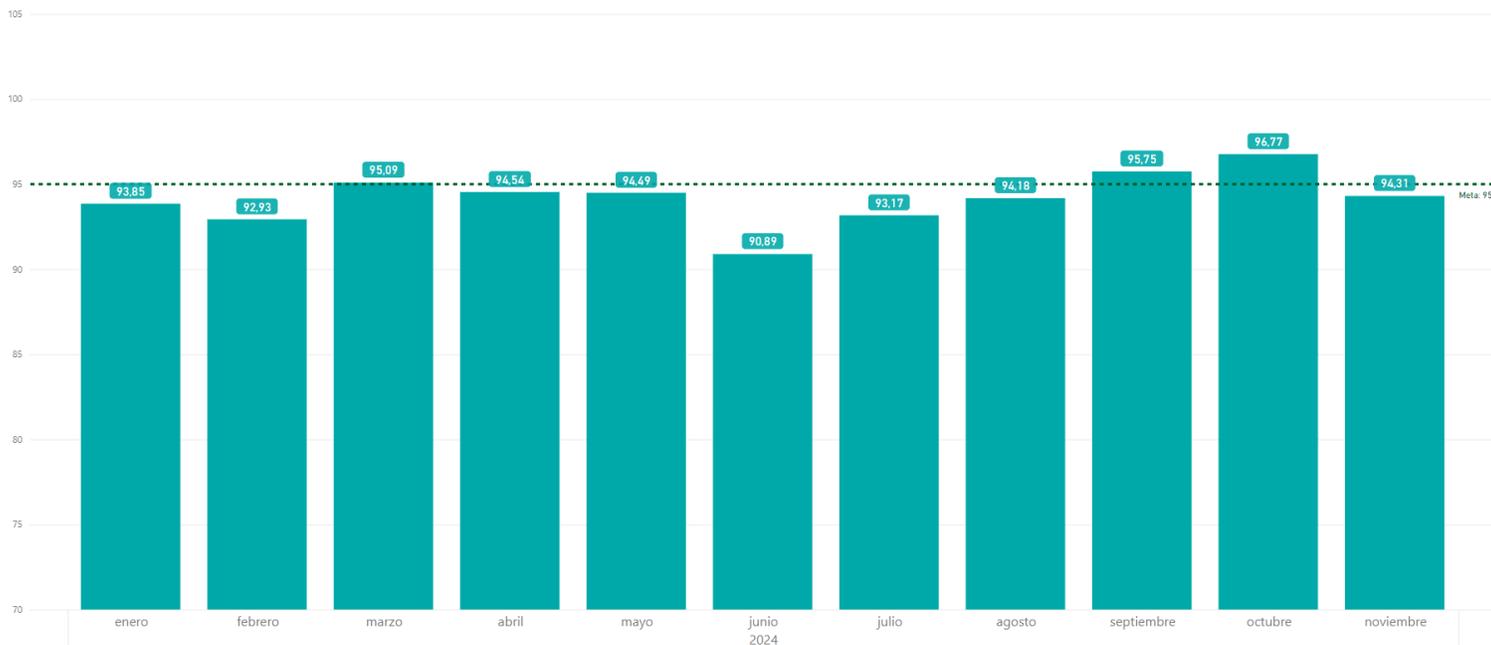
SATISFACCIÓN



LEALTAD



NET PROMOTER SCORE – NPS



Para el mes de noviembre de 2024, un total de 1.967 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 98.93%, 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 99.66% y 94.31% 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.