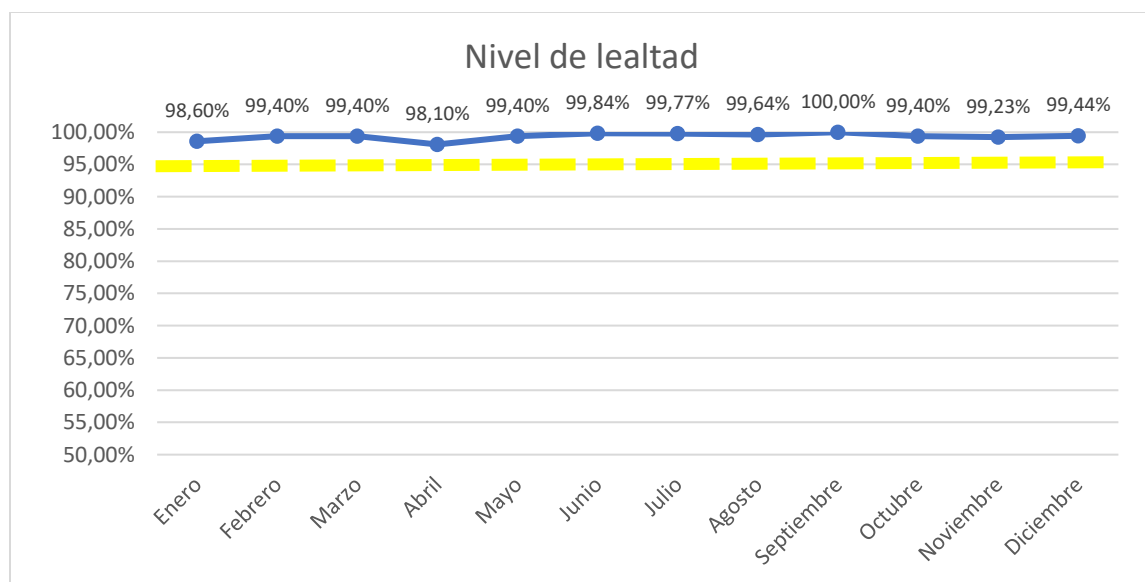
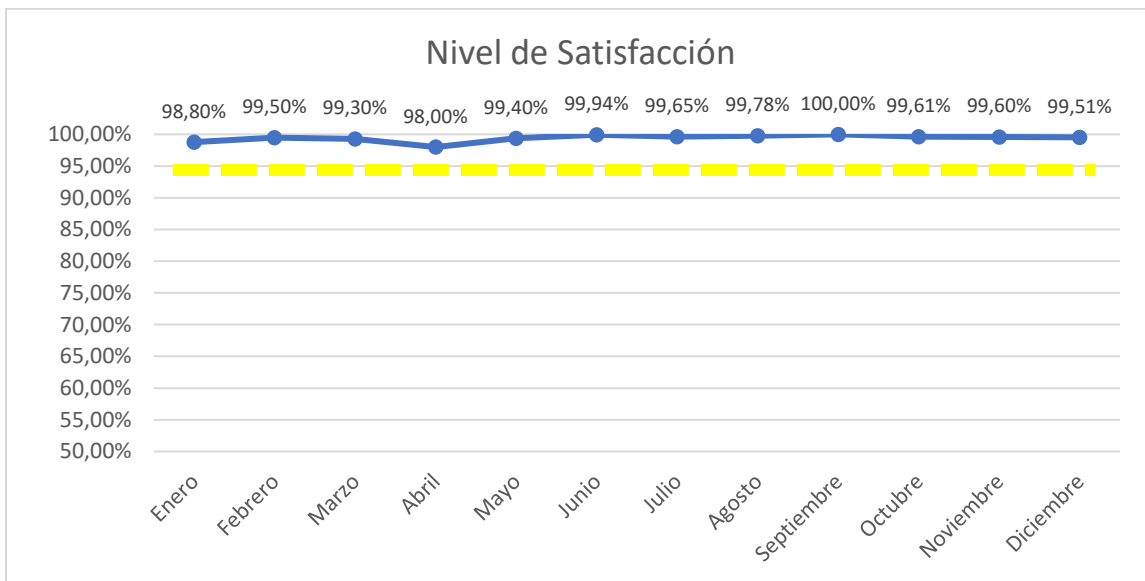
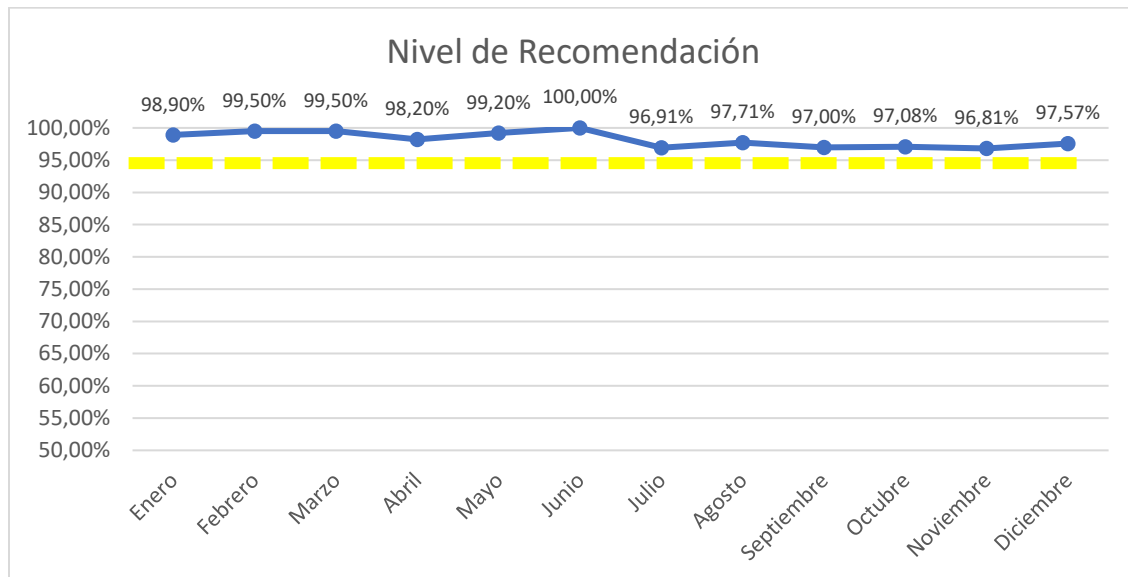


## INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS ENCUESTA DIARIA ENERO A DICIEMBRE 2020





En el mes de Diciembre de 2020, 4326 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 99.51%, 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 99.44 % y 97.57% respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar la Clínica Imbanaco a otros.

**LA TENDENCIA DEL AÑO 2020 (ACUMULADO DE ENERO – DICIEMBRE ) – INDICADOR DE SATISFACCIÓN**

<b>Total Encuestas</b>	43654	100
<b>Índice de desviación de Expectativa</b>		0,39
<b>Nivel de Satisfacción</b>		99,61 %
<b>Calificación</b>		4,95

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.