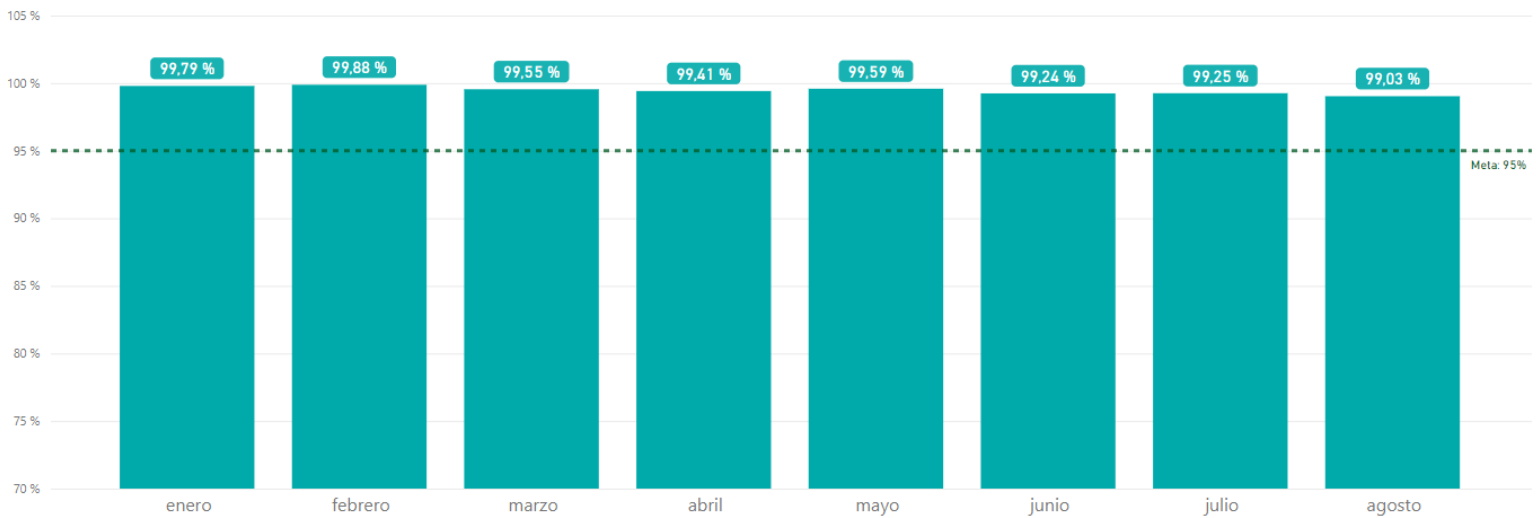
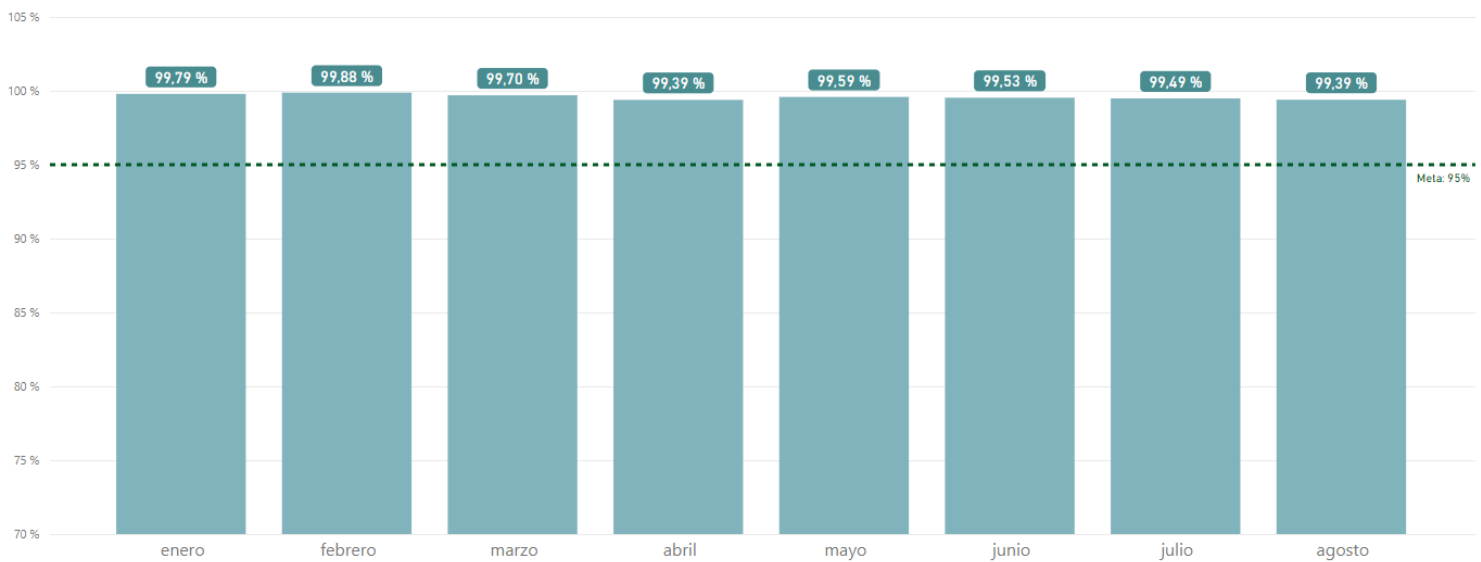


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS ENCUESTA DIARIA  
 AGOSTO 2021

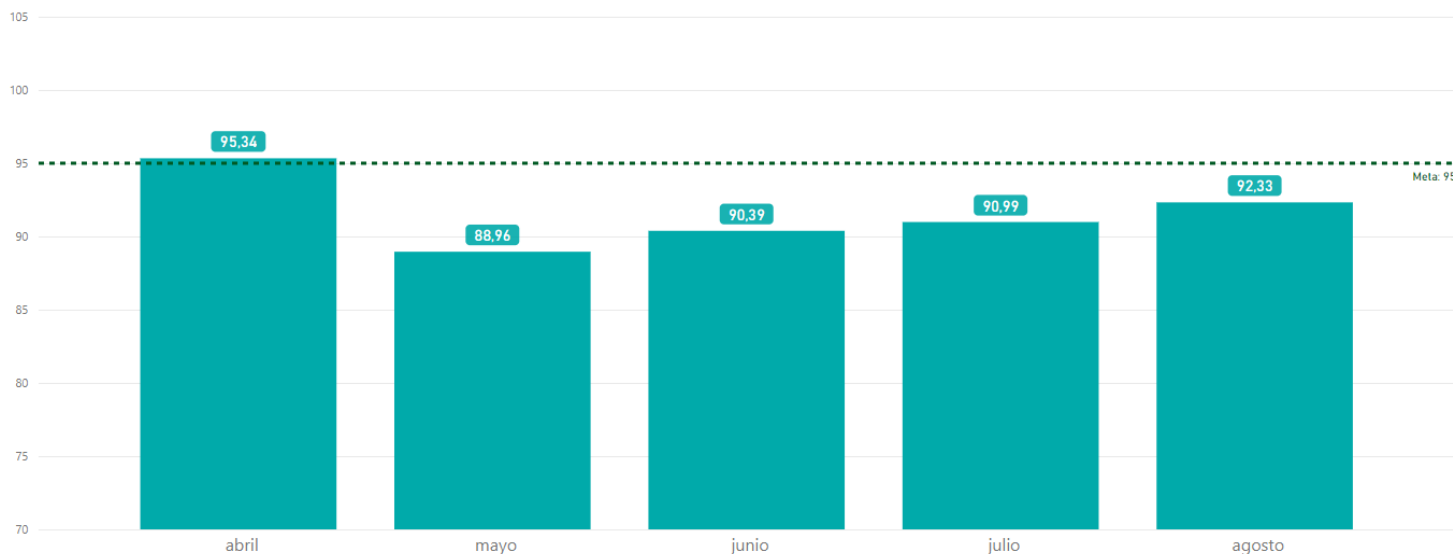
SATISFACCIÓN



LEALTAD



NET PROMOTER SCORE – NPS



En el mes de **Agosto** de 2021, 4.131 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 99,03%, nivel que evidencia que para los usuarios es visible la propuesta de valor y están 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 99,39% y 92.33% respectivamente, lo que indica que los usuarios regresarían y recomendarían a la Clínica Imbanaco.

**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 SIAM (Sistema de Información Médica y Administrativa) de la Clínica Imbanaco.