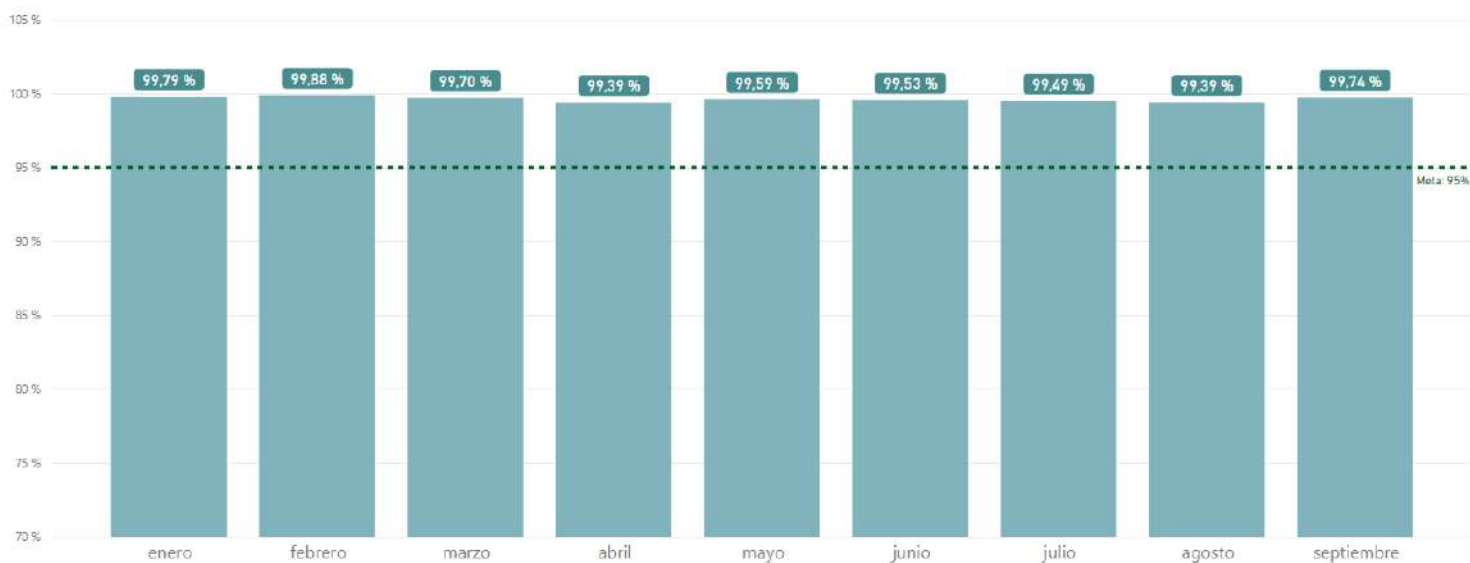


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS ENCUESTA DIARIA
 SEPTIEMBRE 2021

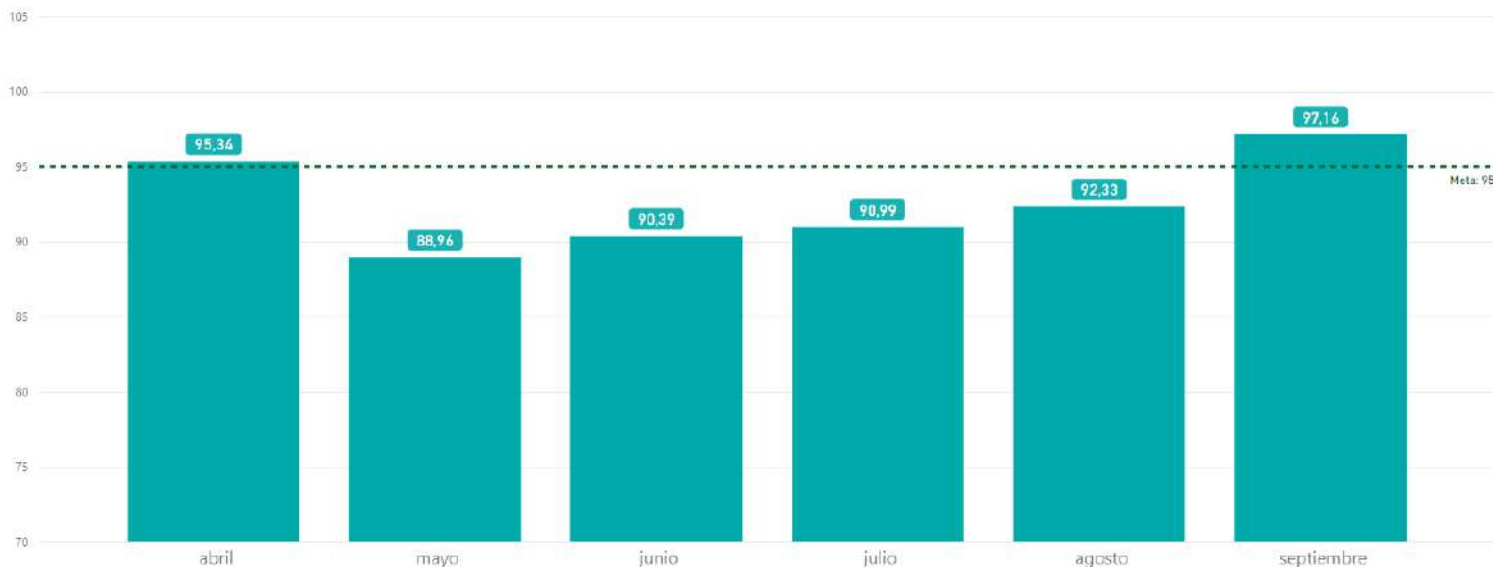
SATISFACCIÓN



LEALTAD



NET PROMOTER SCORE – NPS



Para el mes de **Septiembre** de 2021, 4.154 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 99,59%, nivel que evidencia para el mes en mención, que los usuarios evidencian 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 99,74% y 97.16% 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 SIAM (Sistema de Información Médica y Administrativa) de la Clínica Imbanaco.