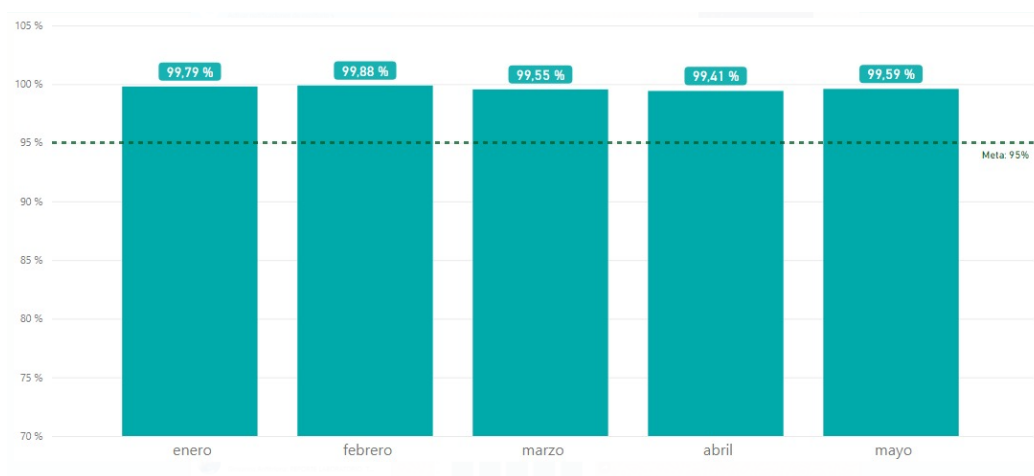
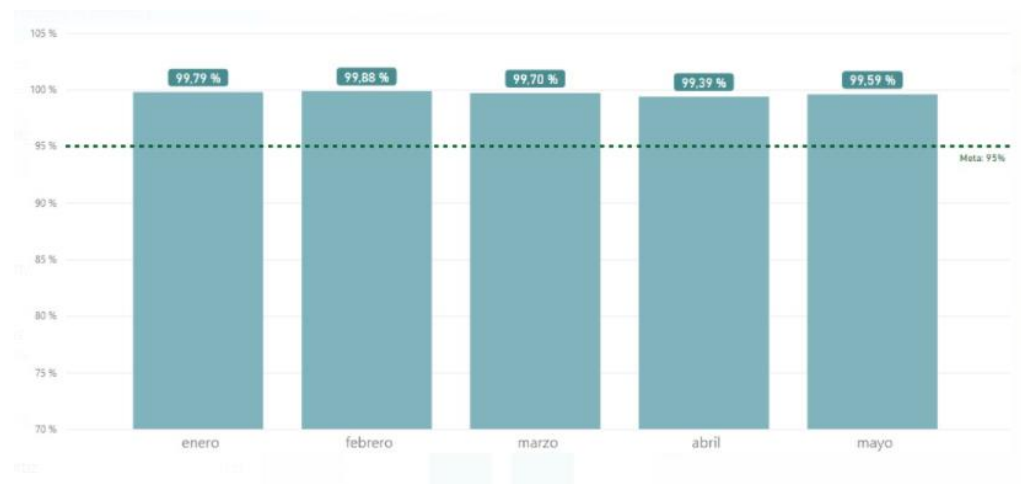


## INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS ENCUESTA DIARIA MAYO 2021

### Satisfacción



### Lealtad



## Net Promoter Score – NPS



En el mes de mayo de 2021, 2898 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 99,59%, 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 99,59% y 88,96 respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar la Clínica Imbanaco a otros.

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) de la Clínica Imbanaco.