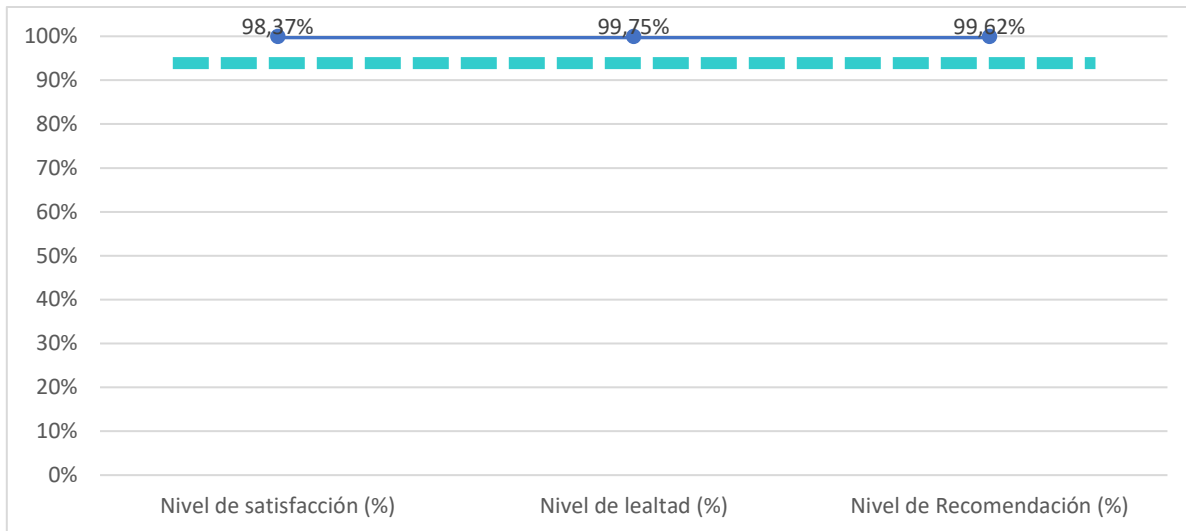


## INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS ENCUESTA DIARIA ENERO 2021



En el mes de Enero de 2021, 2401 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 98.37%, 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 99.75 % y 99.62% respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar la Clínica Imbanaco a otros.

Total Encuestas	2401	100
Índice de desviación de Expectativa		0,21
Nivel de Satisfacción		99,79 %
Calificación		4,96

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.