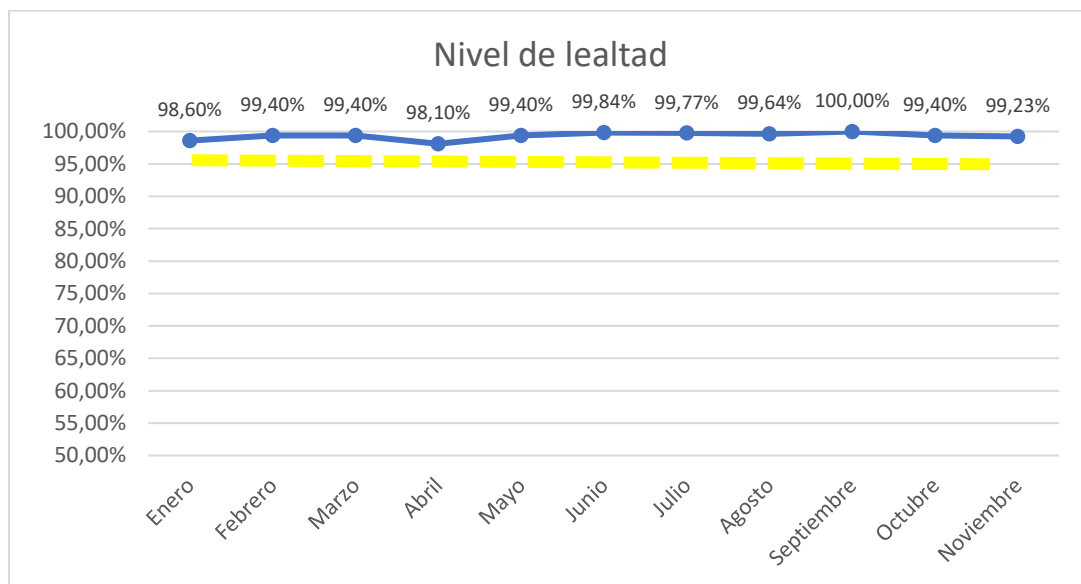
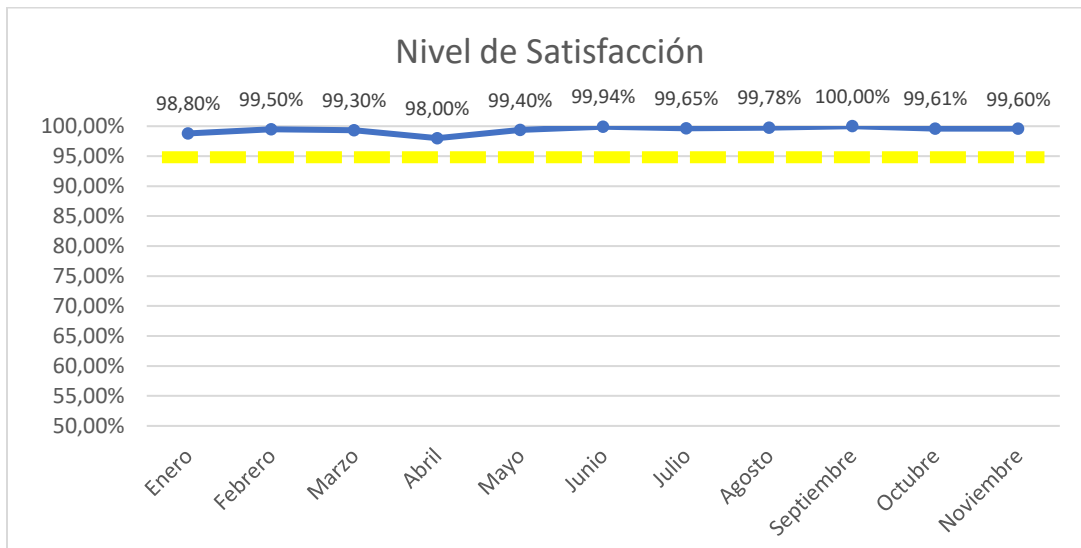
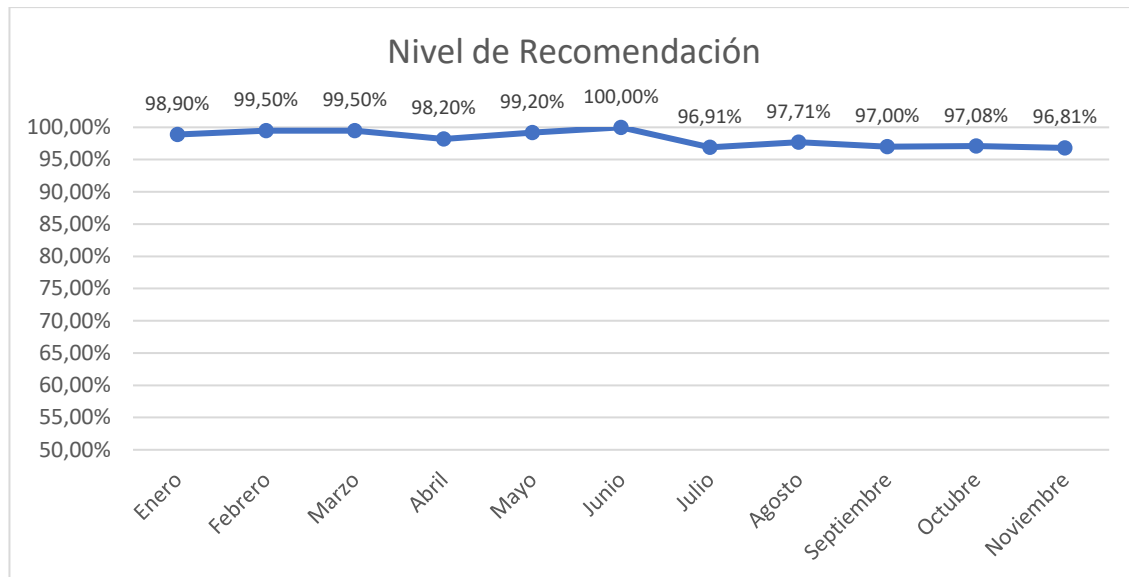


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS ENCUESTA DIARIA ENERO A NOVIEMBRE 2020





ENCUESTA DIARIA ENERO - NOVIEMBRE 2020

En el mes de Noviembre de 2020, 4971 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 99.60%, 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 99.23 % y 96.81% respectivamente, lo que indica que los clientes quieren regresar y recomendar la Clínica Imbanaco a otros.

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

TOTAL DE ENCUESTAS	39328	100%
ÍNDICE DE DESVIACIÓN DE EXPECTATIVA		0,30
NIVEL DE SATISFACCIÓN		99.70%
CALIFICACIÓN		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.