



## EVALUACION RESULTADOS TRIMESTRALES

En la Clínica nuestra herramienta de evaluación y diagnóstico es el sistema NPS (Net Promoter Score) y cuyos resultados mensuales se evalúan en cada servicio para atender los requerimientos e implementar las medidas a que haya lugar.

Este sistema les permite a los usuarios expresar objetivamente su percepción sobre la experiencia vivida en nuestra institución y evaluar los aspectos más relevantes del proceso de atención.

### ¿Qué es el NPS®?

Net Promoter Score o NPS por sus siglas en inglés, es un indicador que muestra el grado de fidelización que tienen los clientes, o en nuestro caso los pacientes, con una empresa, marca o institución.

El Net Promoter Score se basa en una sola pregunta: ¿Es probable que recomiende el producto o servicio a un familiar o amigo? Para ello se les pide calificar en una escala de 0 a 10, donde 0 es «Muy improbable» y 10 es «Definitivamente lo recomendaría». Según los resultados, los clientes se clasifican en promotores, pasivos y detractores.

En el siguiente link puede encontrar los resultados de los NPS:

[https://www.imbanaco.com/es\\_CO/centro-de-experiencia-de-las-personas-cep/indicadores-de-satisfaccion-lealtad-y-recomendacion-a-otros](https://www.imbanaco.com/es_CO/centro-de-experiencia-de-las-personas-cep/indicadores-de-satisfaccion-lealtad-y-recomendacion-a-otros)