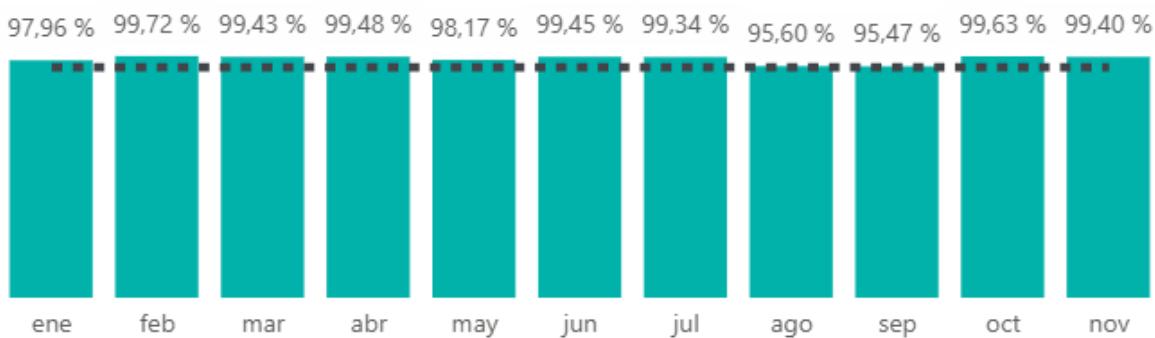


INDICADORES DE SATISFACCIÓN, LEALTAD Y RECOMENDACIÓN A OTROS
ENCUESTA DIARIA MES NOVIEMBRE 2025

SATISFACCIÓN

Como califica la atención recibida ?

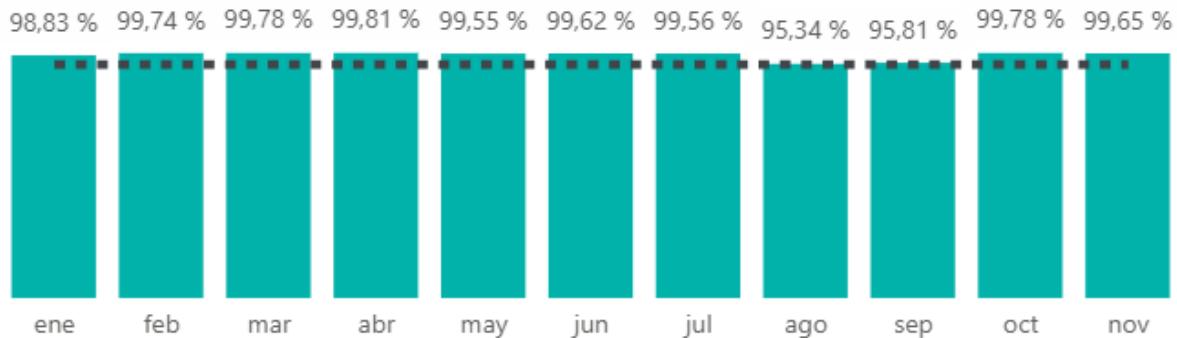
Meta 95%



LEALTAD

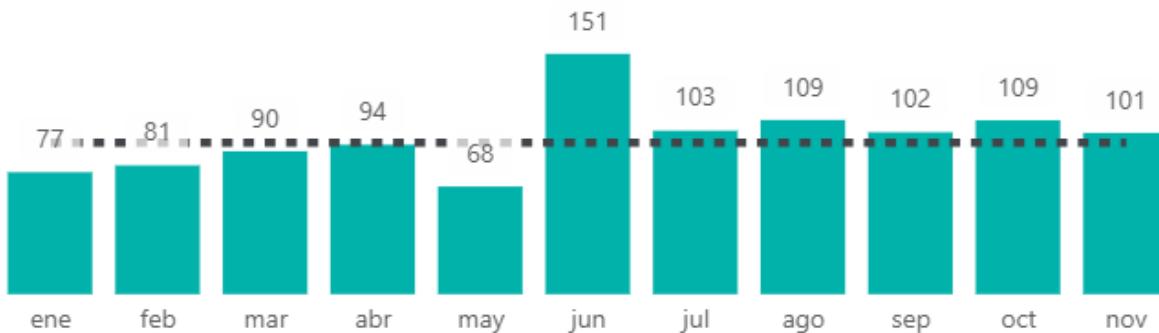
Regresaría usted a la Clínica Imbanaco ?

Meta 95%



NET PROMOTER SCORE – NPS

Recomendaría a la Clínica Imbanaco a sus familiares y amigos? **Meta 95**



Para el mes de noviembre de 2025, un total de 7.002 personas respondieron la encuesta unificada de satisfacción, lealtad y recomendación a otros; el indicador de satisfacción se ubicó en 99.40%, nivel que evidencia para el mes en mención, que los usuarios visualizaron la propuesta de valor y se sintieron 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 99.65% y 101 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 aplicativo SIAM (Sistema de Información Médica y Administrativa) de la Clínica Imbanaco.