

Net Promoter Score (NPS)

El Net Promoter Score, es una medida líder en la industria, que permite identificar la afinidad o el grado de lealtad que el usuario tiene por la EPS, el servicio y todo lo que conlleva. Es una oportunidad para evaluar lo que hacemos y, también, el por qué lo hacemos.

Para Aliansalud EPS, más que un indicador es un sistema, una disciplina que nos ayuda a comprender la experiencia que estamos brindando a nuestros usuarios, nos ayuda a ver lo que estamos haciendo bien y lo que podríamos hacer mejor. Nuestros colaboradores y procesos influyen en la experiencia diaria de nuestros usuarios y todo esto impacta directamente el Net Promoter Score.

El Net Promotor System visto como un modelo general, es una disciplina comprobada y valiosa para nuestra EPS, porque demuestra el compromiso que tenemos con nuestros usuarios al usar su retroalimentación para la toma de decisiones que generen soluciones orientadas al usuario.

Existen dos indicadores de NPS, cada uno de ellos de gran importancia para Aliansalud EPS:

- NPS Relacional: Mide la percepción de los usuarios con el servicio de la EPS.
- NPS Transaccional: Mide la percepción de los usuarios con el servicio de las IPS de Atención Primaria, Oficinas de Atención y la Página Web.

De acuerdo con la calificación obtenida, podemos encontrar tres tipos de usuarios:

1. Detractores: Son quienes consideran que han tenido una experiencia negativa.
2. Pasivos: son aquellas personas que manifiestan conformidad con el servicio, pero no nos recomiendan activamente.
3. Promotores: son aquellas personas que han disfrutado de la atención brindada de forma positiva.



Fecha: 29 mayo 2024	Elaborado: Componente de Participación Social	Revisado y Aprobado: Maria del Pilar Ossa – Subgerente de Servicio al Cliente
------------------------	--	--