



# **Gerencia de Servicio y Mercadeo**

# Nuestra misión

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.



Integridad



Compasión



Relaciones



Innovación



Desempeño

# RESULTADOS NPS

III TRIMESTRE 2019

NPS RELACIONAL

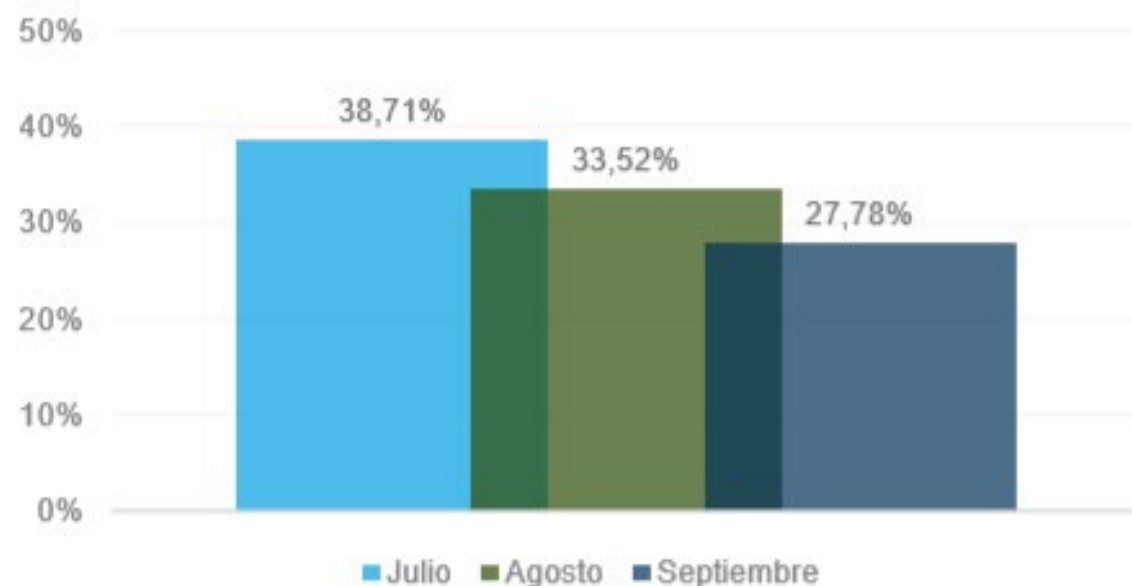
NPS OFICINA DE ATENCIÓN

NPS IPS DE ATENCIÓN PRIMARIA



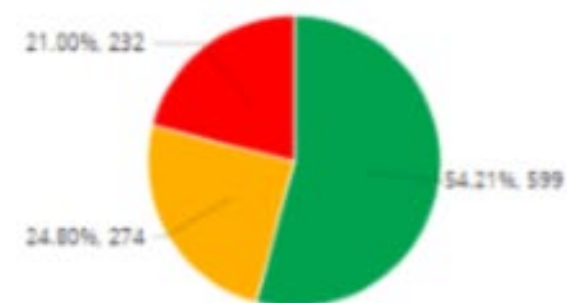
# NPS ALIANSALUD III Trimestre - 2019

**33%**  
III Trimestre 2019



Durante este periodo se recibieron 1.105 respuestas, estas se clasifican en 3 grupos de NPS, donde hubo 599 Promotores, 274 Pasivos y 232 Detractores.

Los detractores son nuestro foco de acción, para poder definir las futuras acciones de mejora.



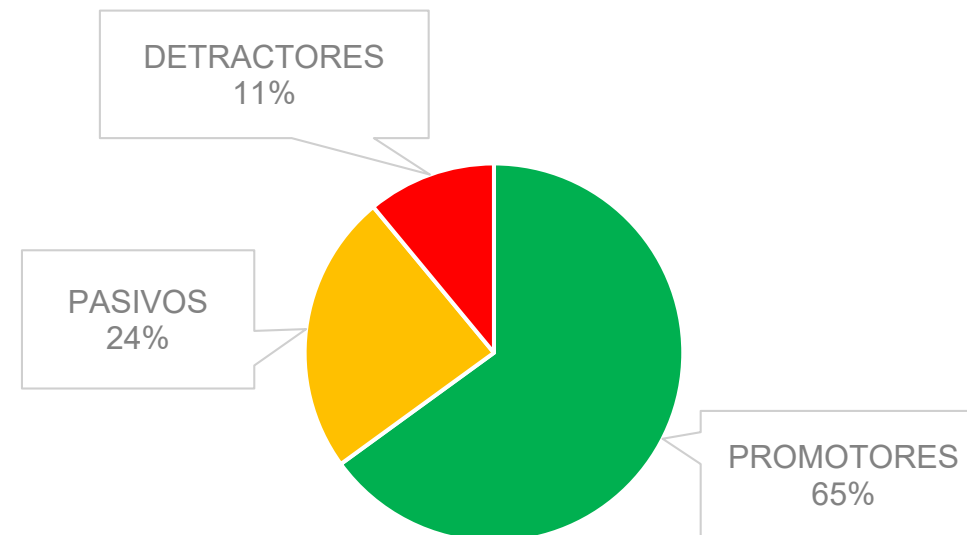
Mes	NPS	Respuestas	Encuestas enviadas	% de Respuesta	Promotores	Pasivos	Detractores
Julio	38.71%	372	5.606	6,64%	217	82	73
Agosto	33.53%	337	5.702	5,91%	181	88	68
Septiembre	27.78%	396	7.284	5,44%	201	104	91
III Q 2019	33.21%	1.105	18.592	5,94%	599	274	232

# NPS OFICINA DE ATENCIÓN – III TRIMESTRE 2019

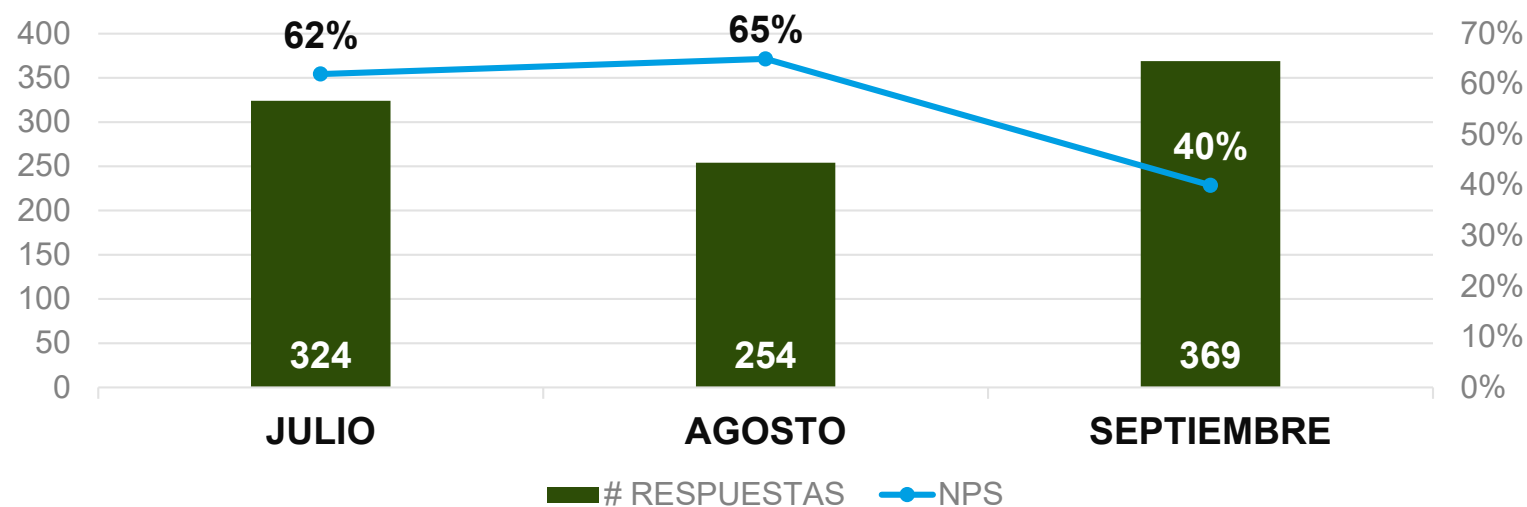
NPS julio-septiembre

**54%**

TBD Meta 2019



## Evolución mes a mes del NPS RELACIONAL



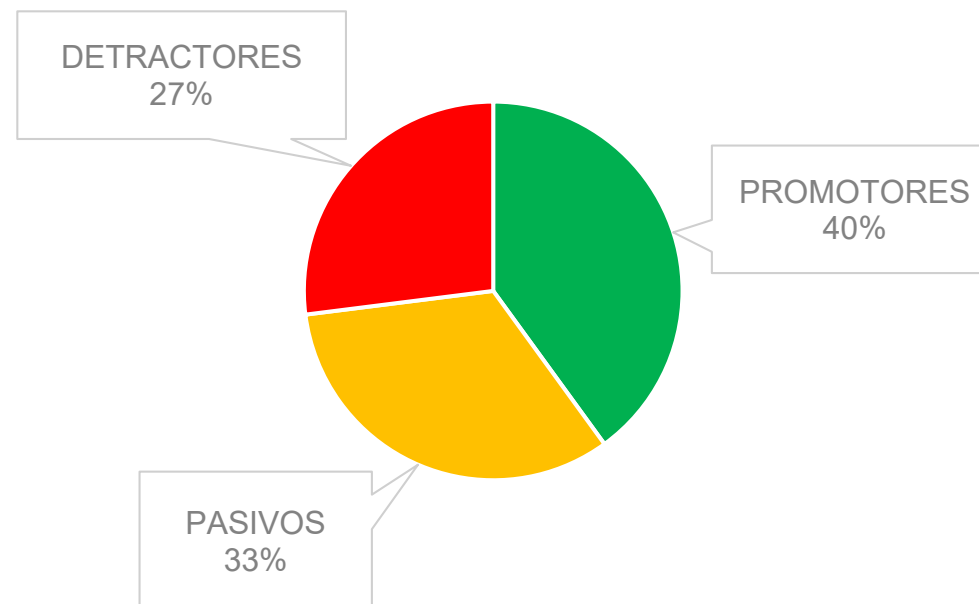
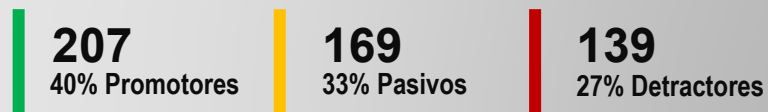
ENVÍOS III Q 2019	4.909
RESPUESTAS III Q 2019	947
TASA DE RESPUESTA	19%

# NPS CLÍNICOS IPS – III TRIMESTRE 2019

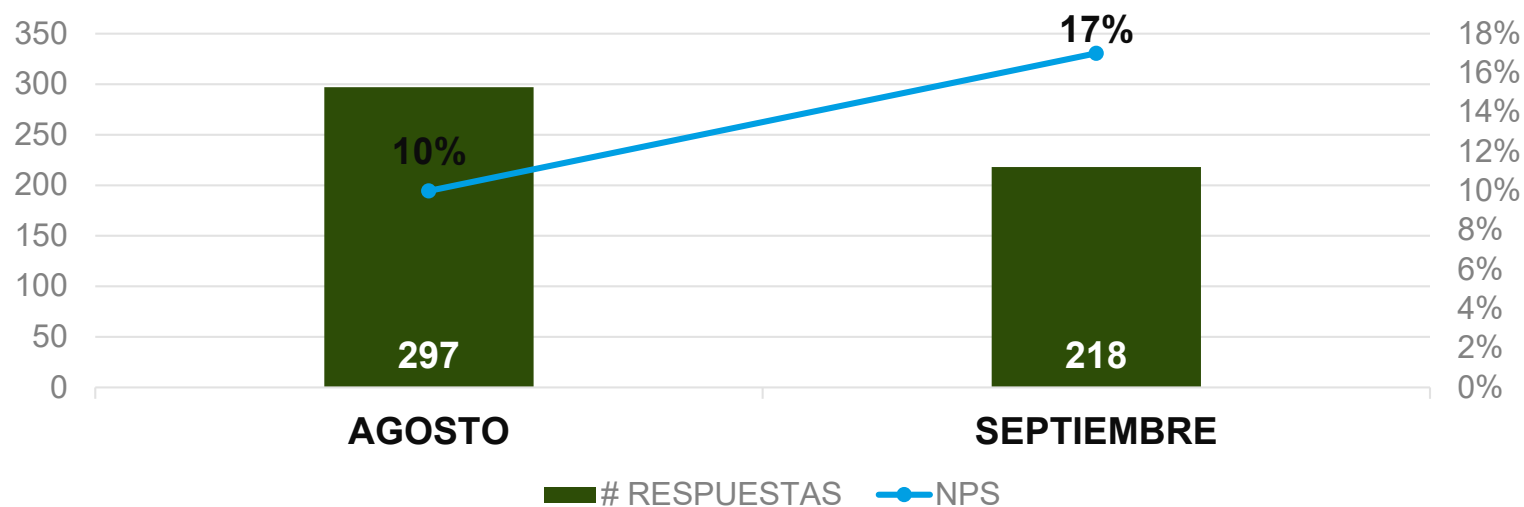
NPS agosto-septiembre

# 13%

TBD Meta 2019

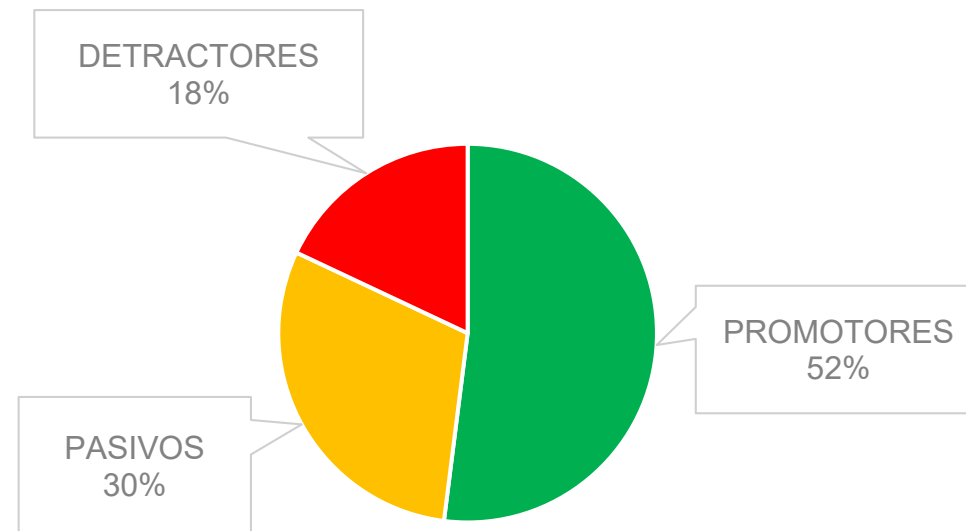
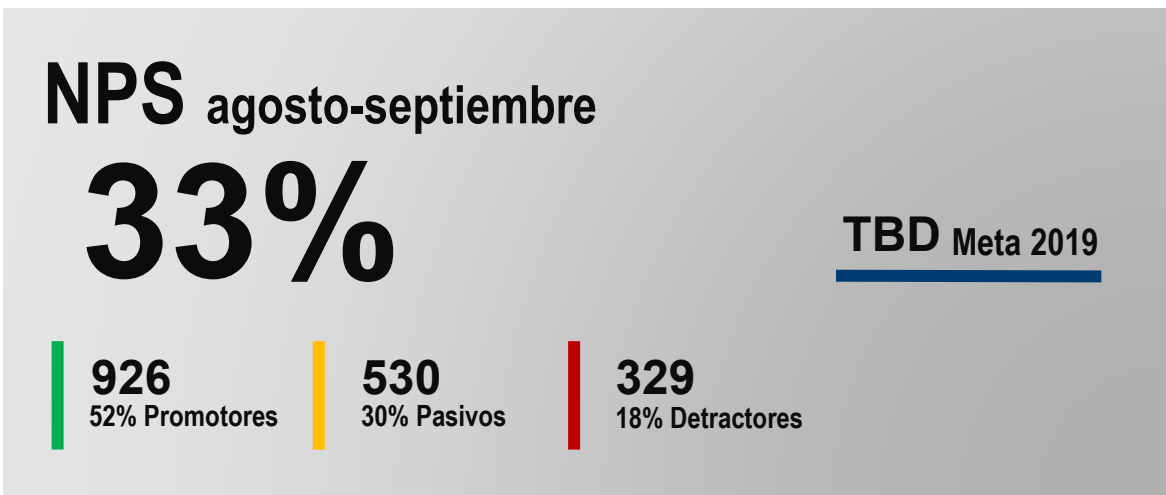


## Evolución mes a mes

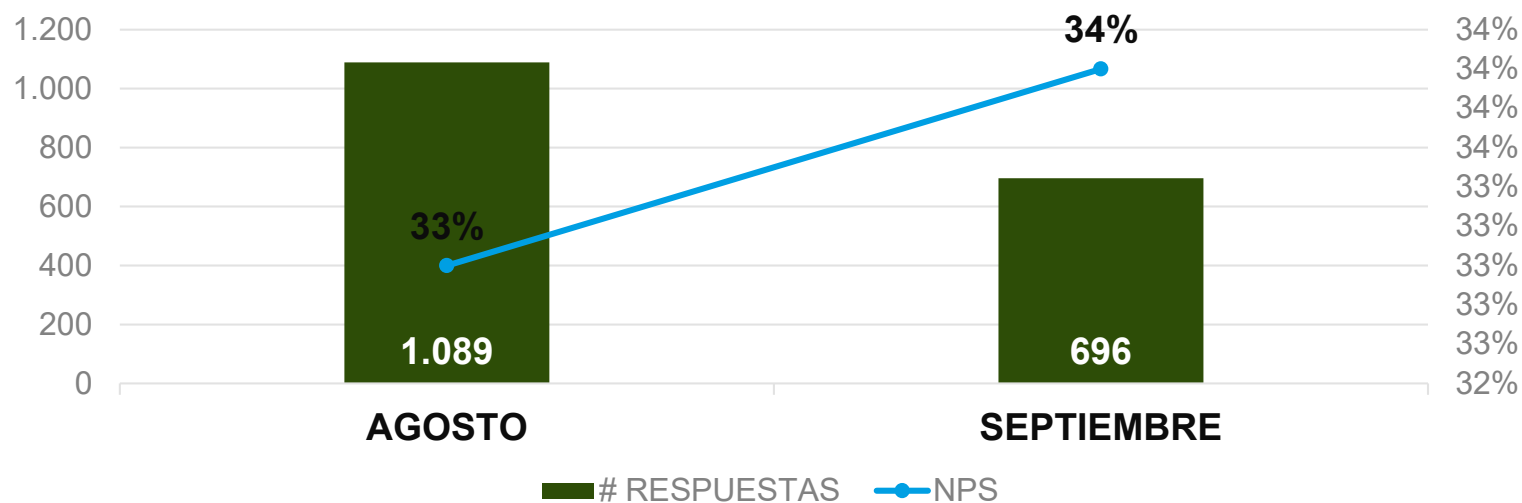


ENVÍOS III Q 2019	3.514
RESPUESTAS III Q 2019	515
TASA DE RESPUESTA	15%

# NPS BIENESTAR IPS – III TRIMESTRE 2019



## Evolución mes a mes



ENVÍOS III Q 2019	12.759
RESPUESTAS III Q 2019	1.785
TASA DE RESPUESTA	14%

**Aliansalud**  
eps