



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

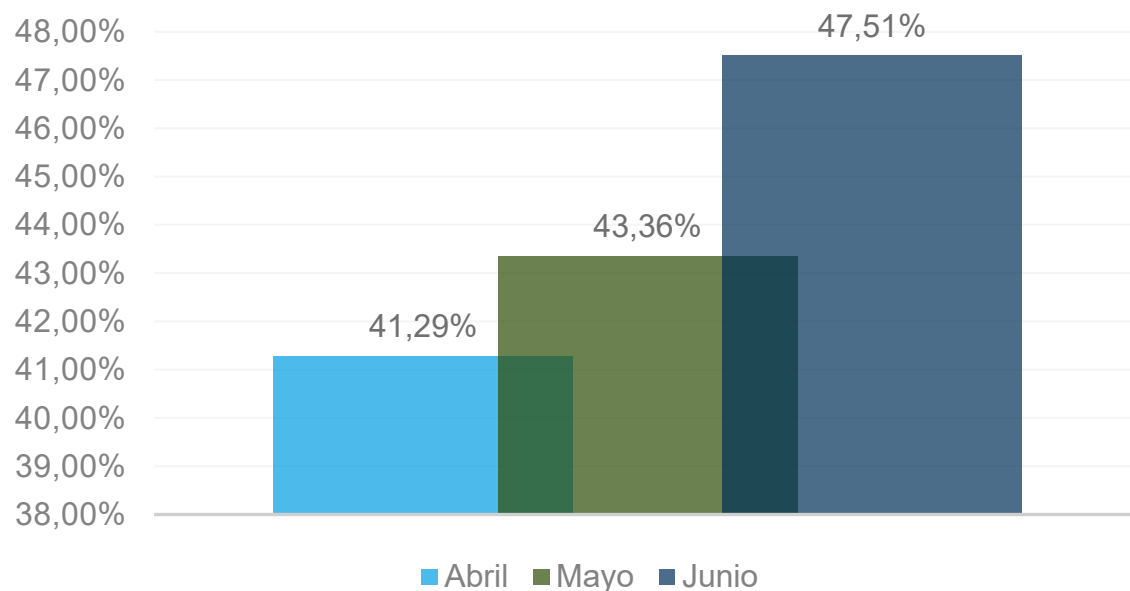
II TRIMESTRE 2019

NPS RELACIONAL
NPS OFICINA DE ATENCIÓN



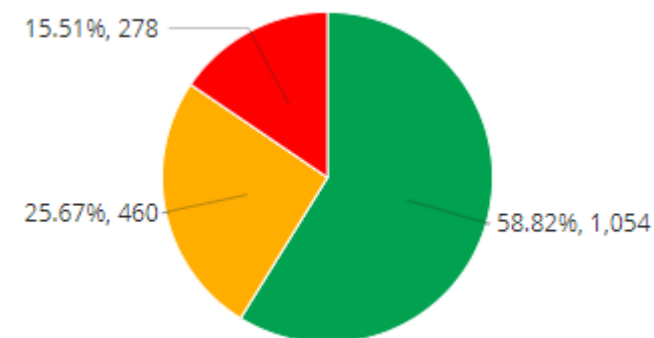
NPS ALIANSALUD II Trimestre - 2019

44%
II Trimestre 2019



Durante este periodo se recibieron 1.792 respuestas, estas se clasifican en 3 grupos de NPS, donde hubo 1.054 Promotores, 460 Pasivos y 278 Detractores.

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



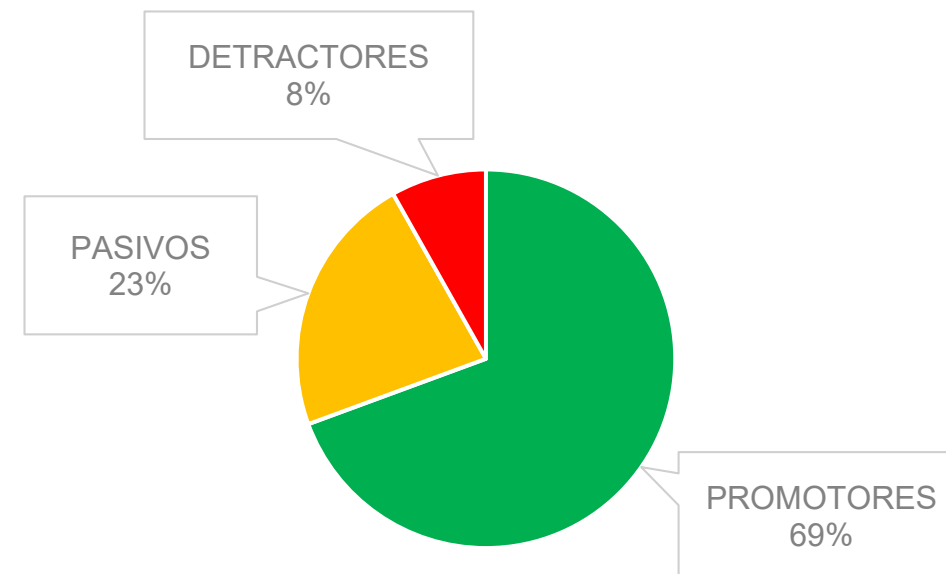
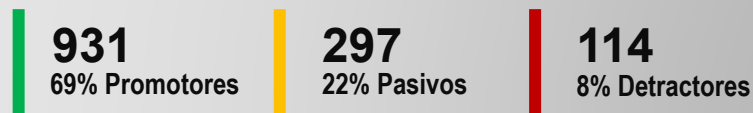
Mes	NPS	Respuestas	Encuestas enviadas	% de Respuesta	Promotores	Pasivos	Detractores
Abril	41.29%	855	9.016	9.48%	489	230	136
Mayo	43.36%	535	5.039	10.62%	317	133	85
Junio	47.51%	402	5.596	7.18%	248	97	57
II Q 2019	43.57%	1.792	19.651	9.12%	1.054	460	278

NPS OFICINA DE ATENCIÓN – II TRIMESTRE 2019

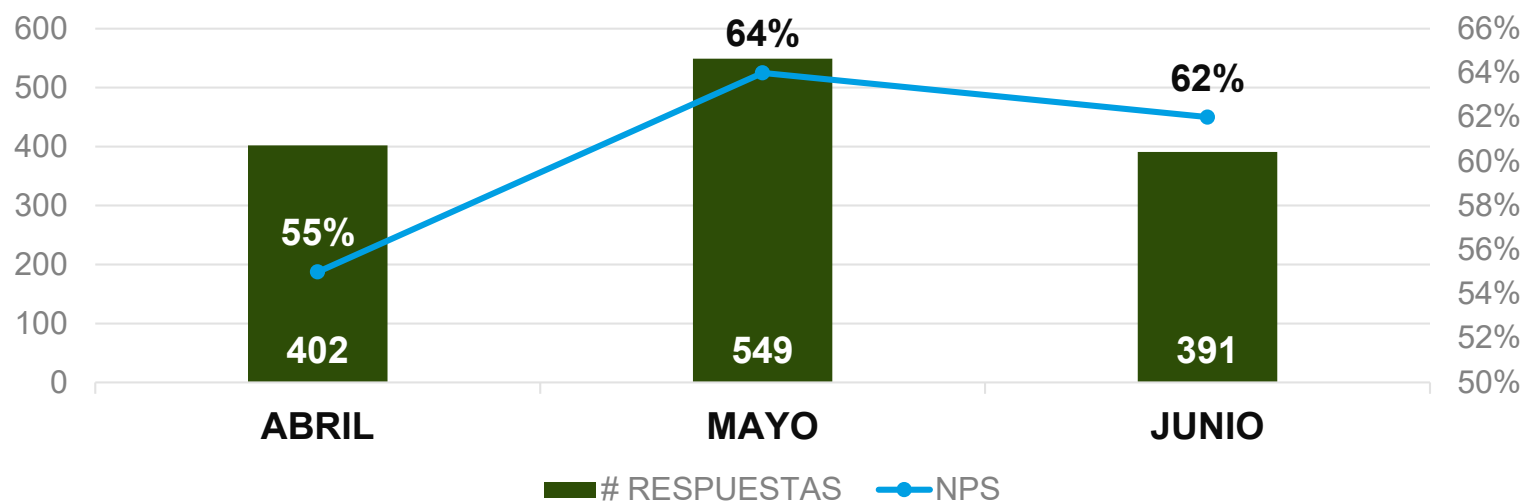
NPS abril-junio

61%

TBD Meta 2019



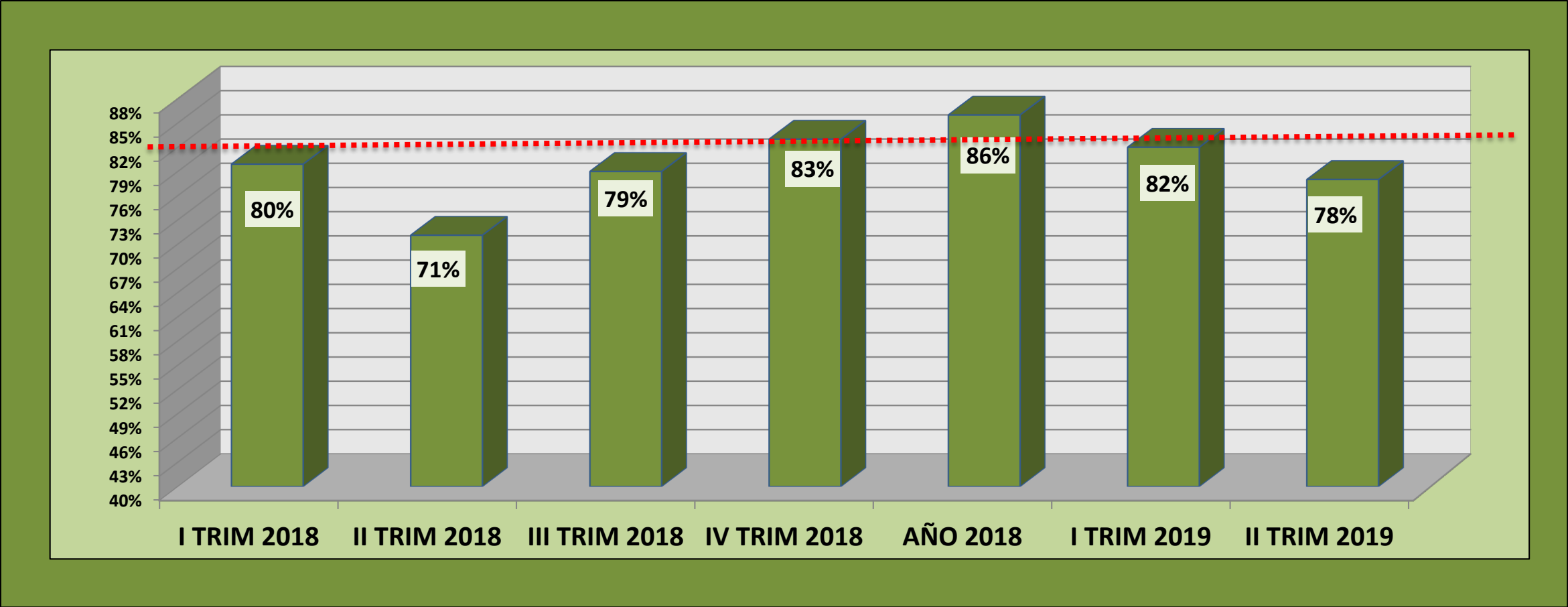
Evolución mes a mes del NPS RELACIONAL



ENVÍOS II Q 2019	7.434
RESPUESTAS II Q 2019	1.342
TASA DE RESPUESTA	18%

- Formulario estructurado con alternativas de respuesta por selección múltiple.
- Aplicación virtual
- Recolección mensual
- Consolidación Trimestral
- Nivel de confianza 90%-95%
- Margen de error 10%-5%

SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA EPS			
IPS	II TRIMESTRE 2019		
	NUMERADOR	DENOMINADOR	SATISFACCION
BIENESTAR CHAPINERO	44	53	83%
BIENESTAR COLINA	36	46	78%
CLINICOS PROGRAMAS S.A.S IPS CAPITA	374	487	77%
TOTAL GENERAL	454	586	77%



IPS BIENESTAR CHAPINERO

II TRIMESTRE 2019 META 85 %



BLOQUE DE PREGUNTAS	No. Pregunta	Pregunta	2018					2019	
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	AÑO	I TRIM	II TRIM
SATISFACCIÓN GENERAL	2	Cuál es su grado de satisfacción general respecto a la calidad del servicio del centro médico (IPS) donde fue atendido	87,8%	86,9%	81,4%	82,0%	84,5%	83,6%	83,0%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	3	Facilidad de comunicación	81,4%	80,6%	78,8%	76,1%	79,2%	77,5%	73,6%
	4	Claridad en la información suministrada	89,3%	87,5%	87,9%	84,6%	87,3%	84,3%	81,1%
	5	Amabilidad durante la atención	92,6%	90,6%	90,4%	90,3%	90,9%	86,0%	88,7%
PROGRAMACIÓN DE CITAS	6	Facilidad para programar citas telefónicamente	83,7%	79,9%	72,4%	77,7%	78,4%	75,7%	71,7%
	7	Facilidad para programar citas en el centro médico	83,7%	78,3%	72,9%	76,4%	77,8%	73,1%	72,5%
	8	Disponibilidad de citas	68,4%	62,7%	58,5%	59,7%	62,3%	57,3%	47,2%
	9	Calidad de la Información	89,3%	85,9%	83,0%	82,5%	85,2%	81,2%	88,7%
ATENCIÓN EN CAJA-RECEPCIÓN - AUTORIZACIONES	10	Agilidad en la atención	77,7%	75,3%	71,6%	68,0%	73,1%	75,0%	77,4%
	11	Cordialidad en la atención	86,0%	84,5%	83,7%	81,7%	84,0%	83,9%	83,0%
	12	Calidad de la información suministrada	87,2%	86,3%	85,0%	80,4%	84,7%	83,6%	83,0%
ATENCIÓN PROFESIONAL DE LA SALUD	13	Trato respetuoso	95,0%	92,9%	91,4%	89,2%	92,1%	90,4%	88,5%
	14	Calidad de la información suministrada	89,7%	89,9%	86,2%	85,7%	87,9%	82,8%	84,9%
	15	Cumplimiento en la hora de la cita programada	86,0%	83,5%	83,8%	82,3%	83,9%	82,8%	83,0%
ESTADO GENERAL DE LAS INSTALACIONES	16	Condiciones de higiene	91,5%	92,9%	90,7%	90,6%	91,4%	91,4%	96,2%
	17	Señalización	95,0%	90,8%	91,9%	90,1%	92,0%	92,0%	94,3%
DERECHOS Y DEBERES	18	Ha tenido información sobre sus derechos como paciente	67,9%	67,8%	69,1%	70,4%	68,8%	69,6%	67,9%
	19	Ha tenido información sobre sus deberes como paciente	61,2%	74,2%	72,5%	70,4%	69,6%	69,8%	77,4%

IPS BIENESTAR COLINA

I TRIMESTRE 2019 META 85 %



BLOQUE DE PREGUNTAS	No. Pregunta	Pregunta	2018					2019	
			I TRIM	II TRIM	II TRIM	IV TRIM	AÑO	I TRIM	II TRIM
SATISFACCIÓN GENERAL	2	Cuál es su grado de satisfacción general respecto a la calidad del servicio del centro médico (IPS) donde fue atendido	87,6%	86,0%	86,7%	91,8%	88,0%	83,3%	78,3%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	3	Facilidad de comunicación	84,8%	78,8%	79,5%	81,7%	81,2%	76,2%	61,7%
	4	Claridad en la información suministrada	91,3%	86,7%	88,3%	88,5%	88,7%	83,9%	83,0%
	5	Amabilidad durante la atención	92,7%	90,6%	92,0%	94,2%	92,4%	91,1%	85,1%
PROGRAMACIÓN DE CITAS	6	Facilidad para programar citas telefónicamente	83,7%	80,2%	79,3%	80,2%	80,8%	75,7%	61,7%
	7	Facilidad para programar citas en el centro médico	79,4%	78,8%	76,9%	83,4%	79,6%	77,6%	62,8%
	8	Disponibilidad de citas	70,8%	64,1%	61,6%	67,7%	66,1%	57,7%	53,2%
	9	Calidad de la Información	88,2%	87,3%	84,8%	88,4%	87,2%	84,4%	78,7%
ATENCIÓN EN CAJA-RECEPCIÓN - AUTORIZACIONES	10	Agilidad en la atención	77,8%	82,0%	82,7%	82,4%	81,2%	80,0%	78,7%
	11	Cordialidad en la atención	89,2%	88,7%	88,7%	90,7%	89,3%	88,2%	89,4%
	12	Calidad de la información suministrada	88,2%	89,1%	86,8%	89,0%	88,3%	86,0%	85,1%
ATENCIÓN PROFESIONAL DE LA SALUD	13	Trato respetuoso	96,8%	93,5%	93,6%	97,9%	95,4%	94,0%	91,5%
	14	Calidad de la información suministrada	91,0%	88,1%	88,0%	93,8%	90,2%	86,3%	87,2%
	15	Cumplimiento en la hora de la cita programada	84,1%	84,2%	83,0%	87,5%	84,7%	83,7%	80,9%
ESTADO GENERAL DE LAS INSTALACIONES	16	Condiciones de higiene	89,6%	88,4%	89,3%	87,6%	88,7%	85,0%	72,3%
	17	Señalización	90,4%	92,3%	89,4%	88,1%	90,1%	87,7%	78,7%
DERECHOS Y DEBERES	18	Ha tenido información sobre sus derechos como paciente	65,7%	64,3%	67,2%	69,1%	66,6%	63,1%	59,6%
	19	Ha tenido información sobre sus deberes como paciente	68,9%	71,5%	71,4%	76,3%	72,0%	68,1%	63,8%

IPS CLINICOS

II TRIMESTRE 2019 META 85 %



BLOQUE DE PREGUNTAS	No. Pregunta	Pregunta	2018				2019		
			MARZO	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	AÑO	I TRIM	IITRIM
SATISFACCIÓN GENERAL	2	Cuál es su grado de satisfacción general respecto a la calidad del servicio del centro médico (IPS) donde fue atendido	32,9%	52,3%	68,0%	81,1%	58,6%	76,5%	76,8%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	3	Facilidad de comunicación	62,5%	70,4%	76,0%	85,3%	73,5%	78,7%	80,7%
	4	Claridad en la información suministrada	57,3%	71,6%	79,0%	84,6%	73,1%	81,0%	84,6%
	5	Amabilidad durante la atención	73,5%	82,4%	88,5%	91,4%	84,0%	88,1%	88,8%
PROGRAMACIÓN DE CITAS	6	Facilidad para programar citas telefónicamente	42,0%	55,1%	66,5%	75,3%	59,7%	65,2%	68,0%
	7	Facilidad para programar citas en el centro médico	41,0%	50,3%	62,8%	73,3%	56,8%	69,4%	66,2%
	8	Disponibilidad de citas	44,4%	39,3%	49,6%	60,3%	48,4%	48,4%	48,0%
	9	Calidad de la Información	46,3%	64,7%	74,0%	79,9%	66,2%	73,3%	77,2%
ATENCIÓN EN CAJA-RECEPCIÓN - AUTORIZACIONES	10	Agilidad en la atención	32,1%	50,5%	62,6%	72,7%	54,5%	69,2%	72,5%
	11	Cordialidad en la atención	59,3%	69,4%	77,1%	83,6%	72,3%	82,4%	85,1%
	12	Calidad de la información suministrada	48,1%	66,1%	76,2%	83,4%	68,4%	79,3%	84,9%
ATENCIÓN PROFESIONAL DE LA SALUD	13	Trato respetuoso	86,7%	92,0%	93,5%	93,3%	91,4%	91,7%	91,8%
	14	Calidad de la información suministrada	78,0%	82,7%	87,0%	90,5%	84,6%	86,1%	87,4%
	15	Cumplimiento en la hora de la cita programada	57,3%	73,5%	75,9%	82,8%	72,4%	78,0%	79,8%
ESTADO GENERAL DE LAS INSTALACIONES	16	Condiciones de higiene	59,0%	69,1%	83,2%	87,4%	74,7%	83,5%	86,0%
	17	Señalización	50,0%	64,0%	78,1%	86,6%	69,7%	86,3%	87,8%
DERECHOS Y DEBERES	18	Ha tenido información sobre sus derechos como paciente	44,6%	52,0%	62,2%	71,9%	57,7%	71,0%	67,6%
	19	Ha tenido información sobre sus deberes como paciente	49,3%	60,0%	67,7%	71,6%	62,1%	70,3%	69,2%

SATISFACCIÓN GENERAL IPS ALIANSALUD

I TRIMESTRE 2019 **Meta 85%**



SATISFACCIÓN	2018					2019	
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	AÑO	I TRIM	II TRIM
Satisfacción General Ips	79,9%	71,1%	79%	83%	86%	82%	78%
Meta Satisfacción	85,0%	85,0%	85,0%	85,0%	85,0%	85,0%	85,0%
SATISFACCIÓN	2018					2019	
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	AÑO	I TRIM	II TRIM
ATENCIÓN MÉDICA	87,5%	85,6%	86,9%	89,0%	87,3%	87,3%	86,3%
Trato respetuoso	93,5%	91,8%	92,5%	93,2%	92,8%	92,7%	91,5%
Calidad en la información	87,9%	85,8%	86,7%	89,8%	87,6%	86,7%	87,2%
Cumplimiento en la hora de la cita programada	80,9%	79,3%	81,5%	83,9%	81,4%	82,5%	80,2%
ATENCIÓN TELEFONICA	84,2%	80,9%	84,8%	86,3%	84,0%	81,9%	83,7%
Facilidad en la comunicación	78,4%	76,1%	78,1%	81,3%	78,5%	74,0%	78,5%
Claridad en la información telefonica	84,9%	79,9%	85,8%	85,7%	84,0%	82,6%	84,2%
Amabilidad en la atención telefónica	89,4%	86,6%	90,3%	91,8%	89,5%	89,1%	88,5%
PROGRAMACIÓN DE CITAS	74,6%	66,5%	70,8%	74,8%	71,7%	68,4%	65,3%
facilidad para programar citas telefónicamente	76,4%	70,1%	73,3%	77,4%	74,3%	68,9%	67,9%
facilidad para programar citas en el centro médico	75,8%	66,8%	71,5%	76,9%	72,8%	71,6%	66,5%
Disponibilidad de citas	64,1%	52,7%	57,2%	62,1%	59,0%	53,1%	48,4%
Calidad en la información	82,0%	76,6%	81,2%	83,0%	80,7%	80,2%	78,3%
ATENCIÓN EN CAJA EN LA RECEPCIÓN	78,8%	73,6%	80,1%	80,9%	78,3%	81,9%	81,1%
Agilidad	71,1%	64,6%	73,3%	73,8%	70,7%	75,2%	73,4%
Cordialidad	83,3%	78,5%	83,8%	84,9%	82,6%	86,0%	85,2%
Calidad de la información	81,9%	77,8%	83,3%	83,9%	81,7%	84,3%	84,7%
INSTALACIONES	86,6%	81,4%	87,8%	88,3%	86,1%	89,8%	86,7%
Higiene	86,4%	82,6%	88,2%	88,5%	86,4%	89,0%	85,8%
Señalización	86,7%	80,3%	87,5%	88,2%	85,7%	90,5%	87,7%

Aliansalud
eps