



RESULTADOS NPS

SUBGERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

20.MAR.2020



PRIMER TRIMESTRE 2020 NPS ALIANSLAUD EPS

NPS RELACIONAL ALIANSALUD EPS – I TRIMESTRE 2020



NPS ACUMULADO Enero-Marzo

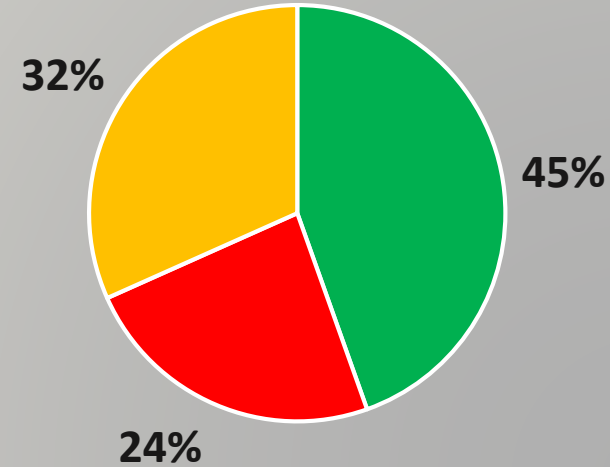
21%

39% Meta 2020

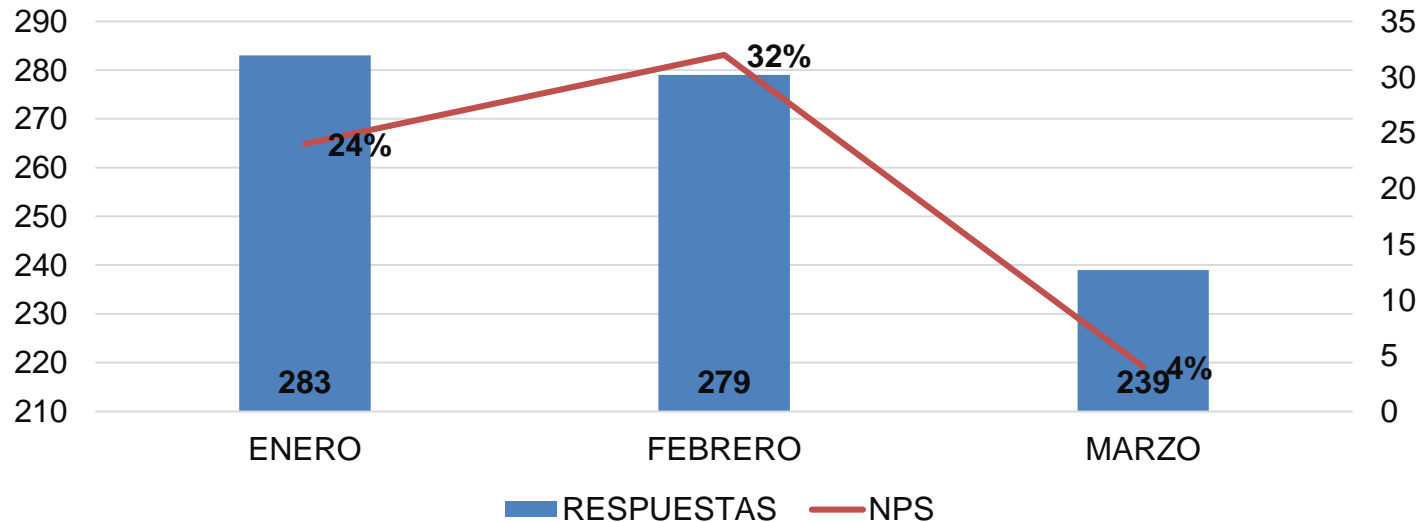
357
45% Promotores

255
32% Pasivos

189
24% Detractores



Evolución mes a mes del NPS RELACIONAL



ENVÍOS Enero a Marzo 2020	5.902
RESPUESTAS Enero a Marzo	801
TASA DE RESPUESTA	14%

OFICINA ATENCIÓN- I TRIMESTRE 2020

NPS ACUMULADO Enero-Marzo

49%

TBD Meta 2020

535

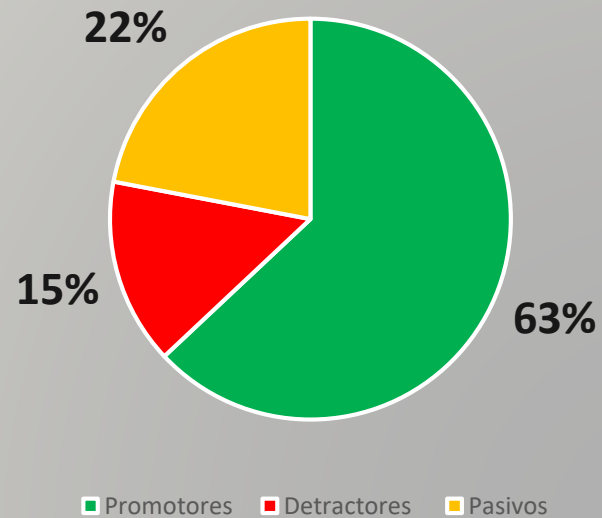
63% Promotores

189

22% Pasivos

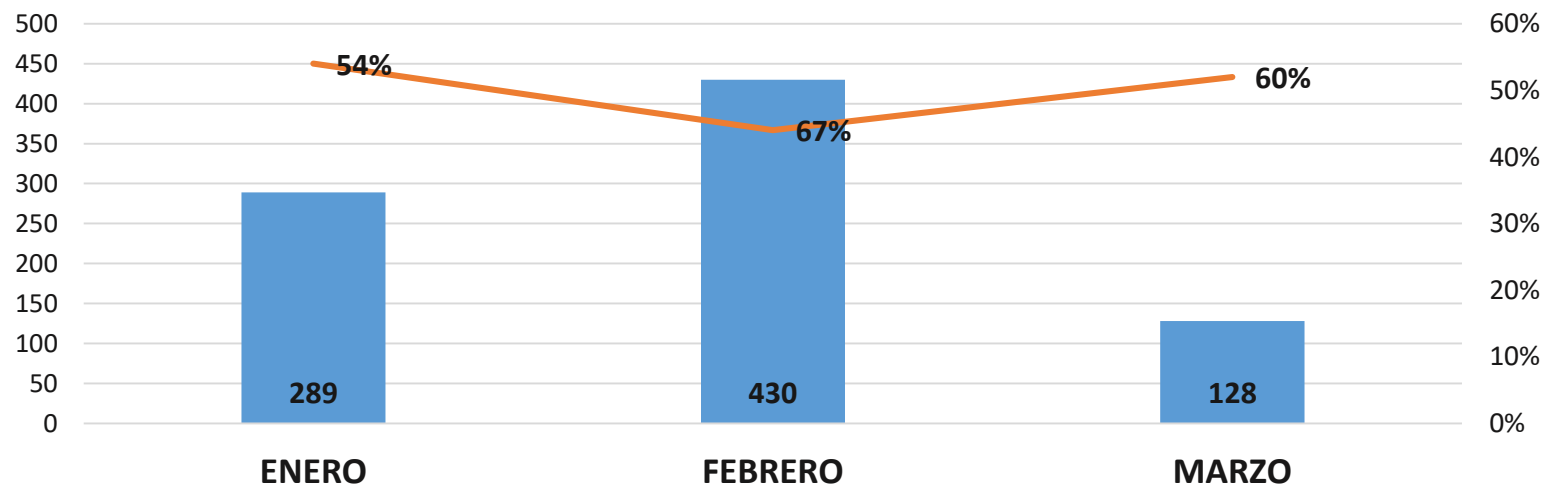
123

15% Detractores



■ Promotores ■ Detractores ■ Pasivos

Evolución mes a mes del NPS Atención Oficina



ENVÍOS Enero a Marzo 2020	4.831
RESPUESTAS Enero a Marzo	847
TASA DE RESPUESTA	17%

BIENESTAR IPS- I TRIMESTRE 2020

NPS ACUMULADO Enero-Marzo

36%

TBD Meta 2020

2.134

53% Promotores

1.184

30% Pasivos

685

17% Detractores

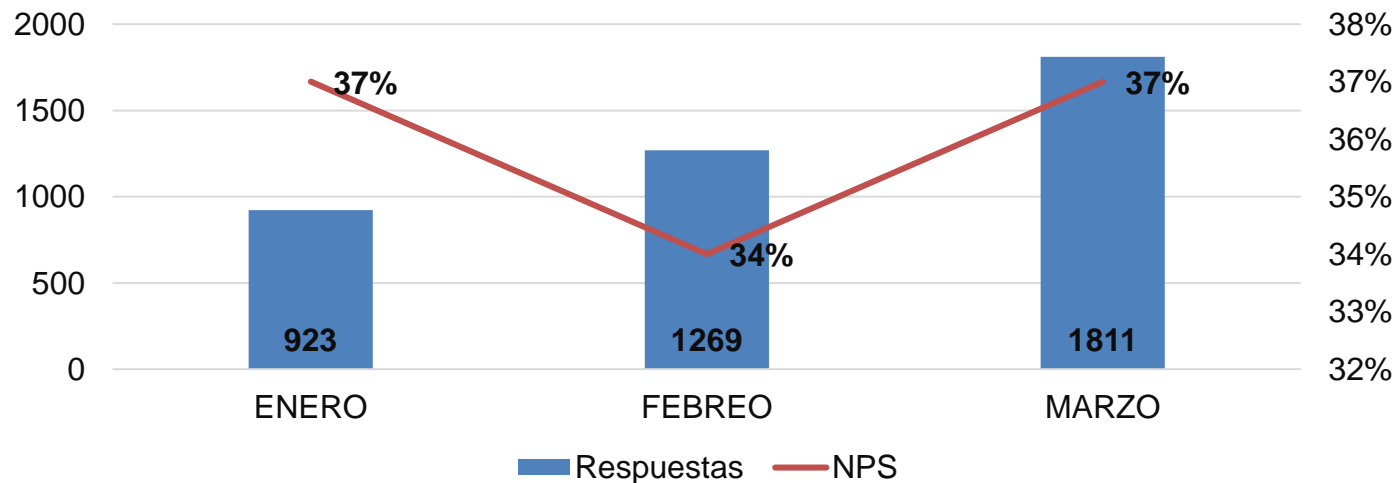
30%

53%

17%

■ Promotores ■ Detractores ■ Pasivos

Evolución mes a mes del NPS Bienestar IPS



ENVÍOS Enero a Marzo 2020	28.845
RESPUESTAS Enero a Marzo	4.003
TASA DE RESPUESTA	14%

UMD IPS- I TRIMESTRE 2020

NPS ACUMULADO Enero-Marzo

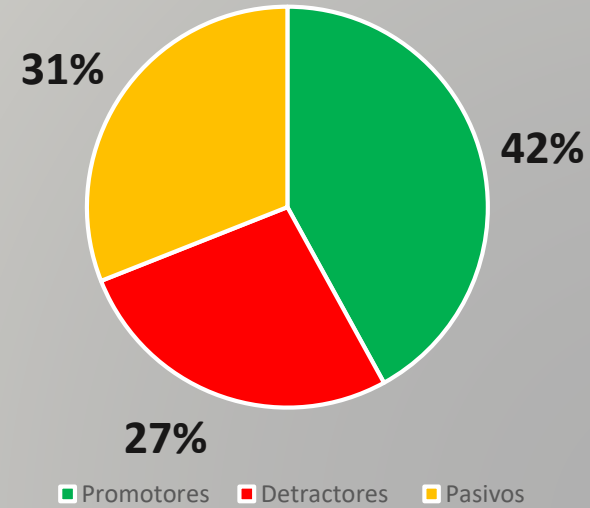
16%

TBD Meta 2020

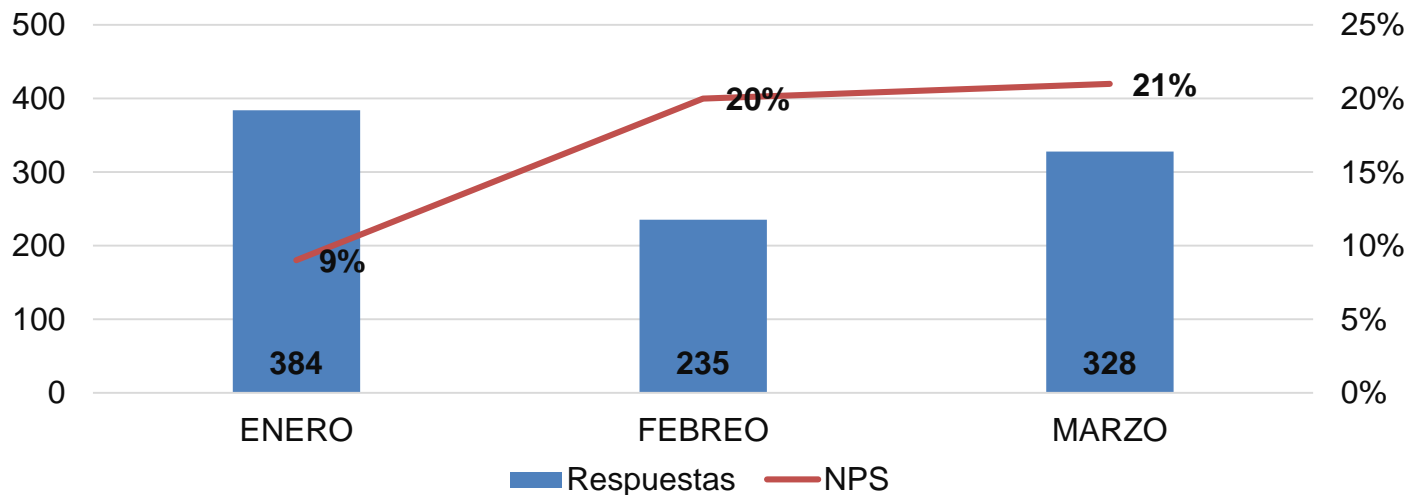
402
42% Promotores

191
31% Pasivos

254
27% Detractores



Evolución mes a mes del NPS Unidad Médica y de Diagnóstico



ENVÍOS Enero a Marzo 2020	8.082
RESPUESTAS Enero a Marzo	947
TASA DE RESPUESTA	12%



Aliansa salud
eps

EMPRESAS
BANMEDICA