



RESULTADOS NPS

SUBGERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

20.OCT.2020



TERCER TRIMESTRE 2020 NPS ALIANSLAUD EPS

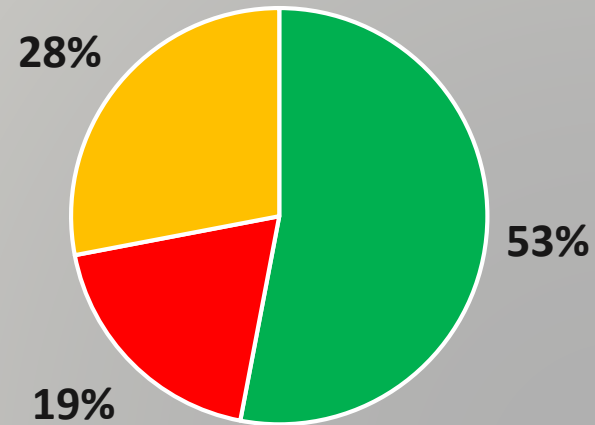
NPS ALIANSALUD EPS – III TRIMESTRE 2020



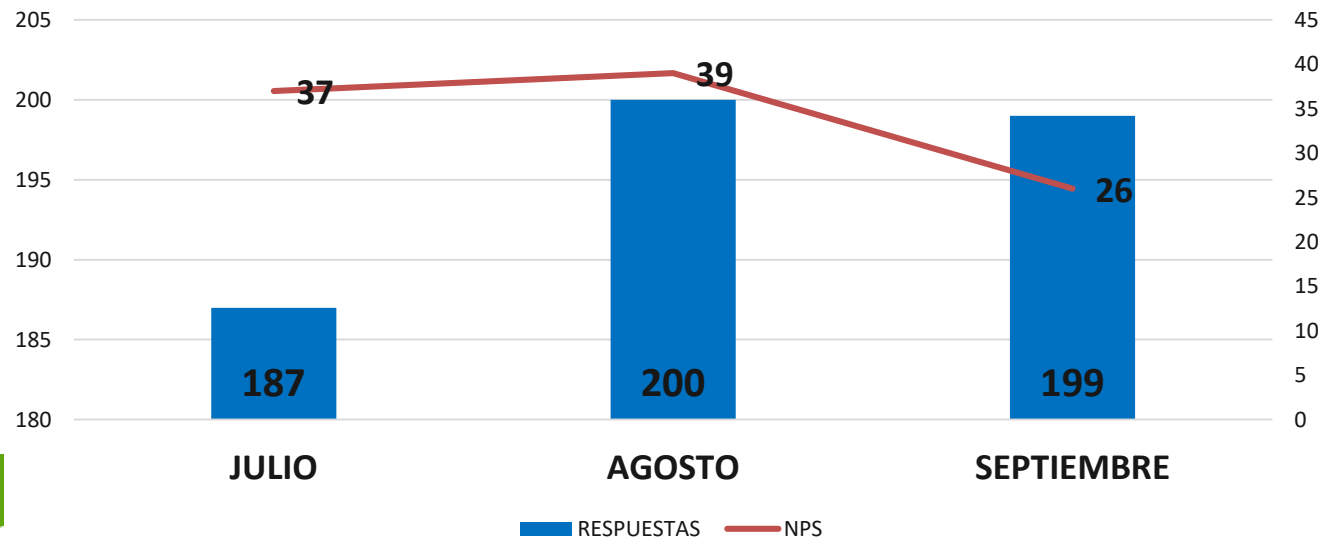
NPS ACUMULADO Julio-Septiembre

34%

39% Meta 2020



Evolución mes a mes del NPS RELACIONAL



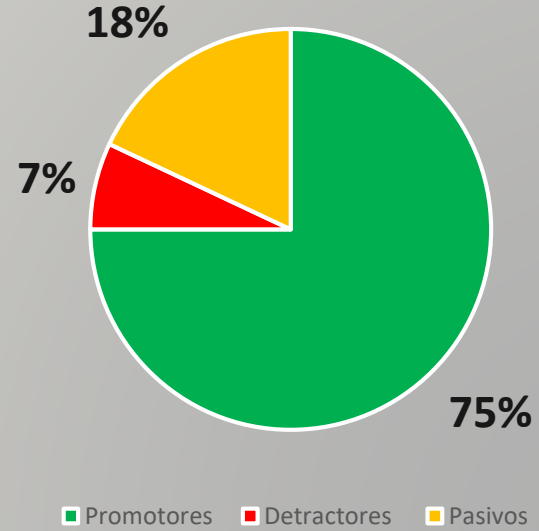
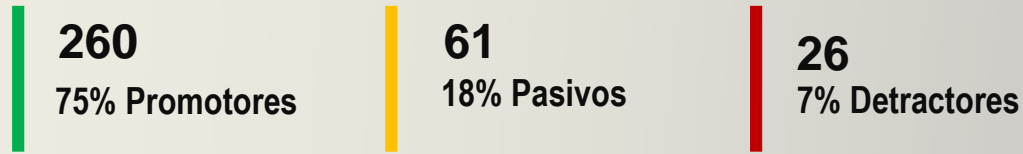
ENVÍOS Julio a Septiembre 2020	5.796
RESPUESTAS Julio a Septiembre	588
TASA DE RESPUESTA	10%

OFICINA ATENCIÓN- III TRIMESTRE 2020

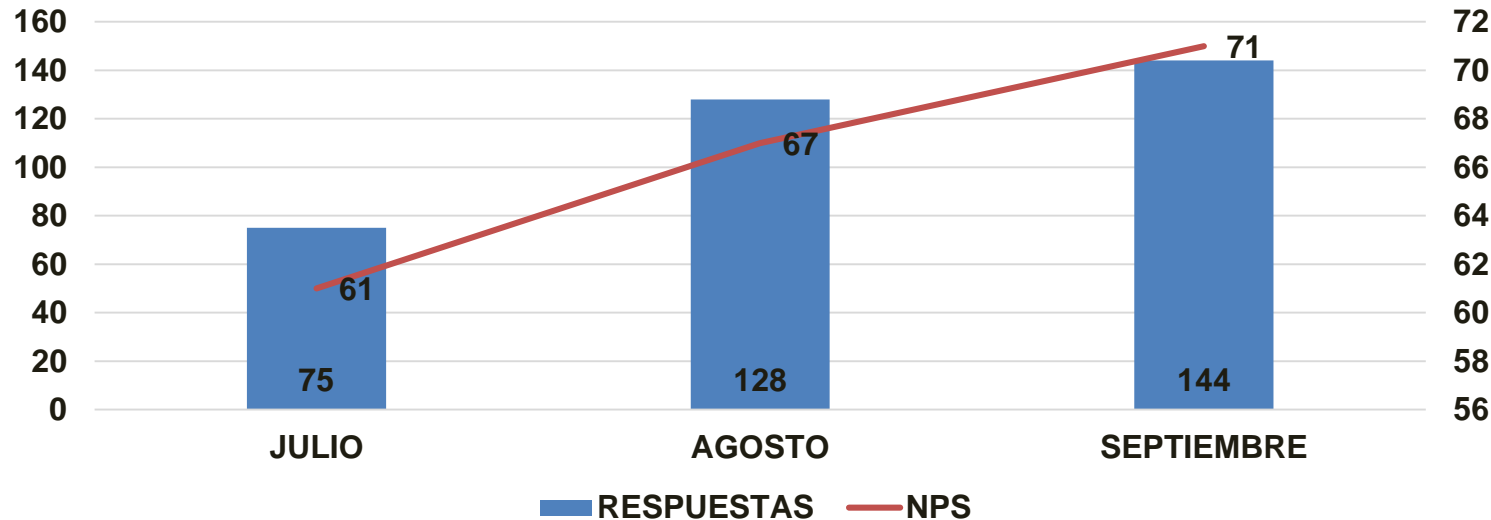
NPS ACUMULADO Julio-Septiembre

67%

55 Meta 2020



Evolución mes a mes del NPS Atención Oficina



ENVÍOS Julio a Septiembre 2020	2.130
RESPUESTAS Julio a Septiembre	347
TASA DE RESPUESTA	16%

BIENESTAR IPS– III TRIMESTRE 2020

NPS ACUMULADO Julio-Septiembre

42%

TBD Meta 2020



1.044

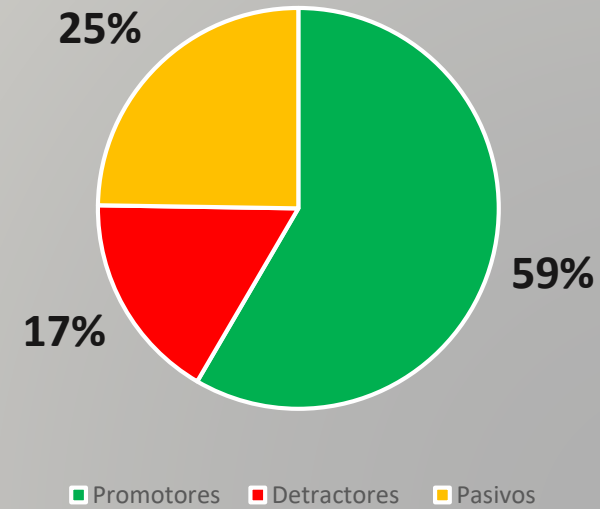
59% Promotores

434

25% Pasivos

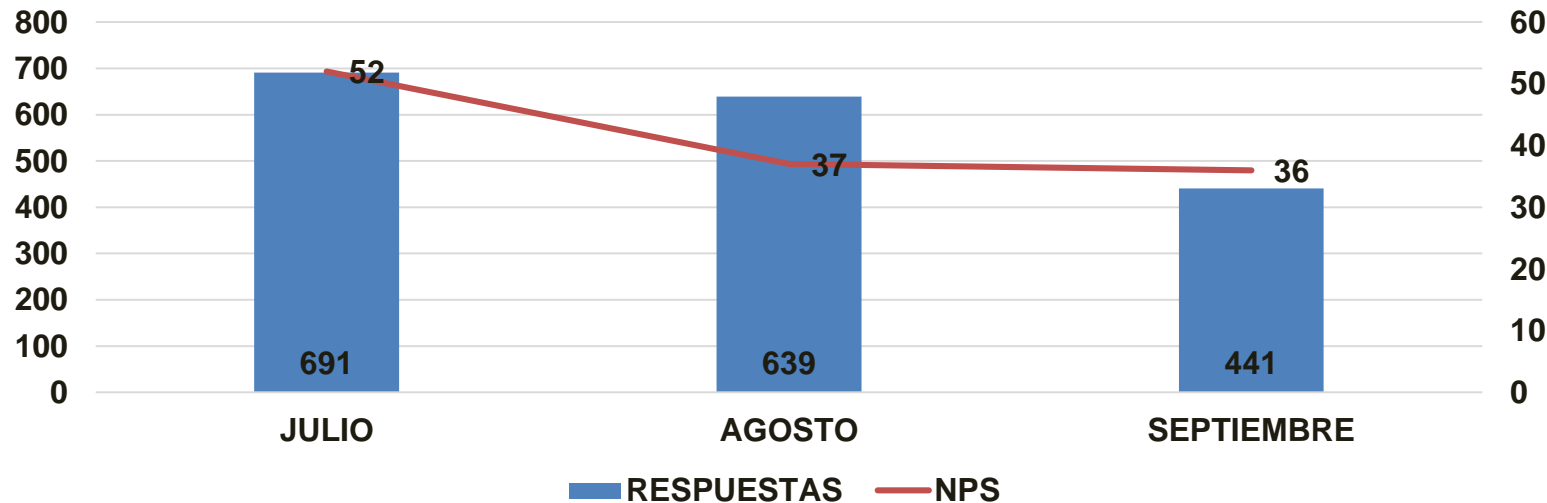
293

17% Detractores



■ Promotores ■ Detractores ■ Pasivos

Evolución mes a mes del NPS Bienestar IPS



ENVÍOS Julio a Septiembre 2020	10.760
RESPUESTAS Julio a Septiembre	1.771
TASA DE RESPUESTA	16%

UMD IPS– III TRIMESTRE 2020

NPS ACUMULADO Julio-Septiembre

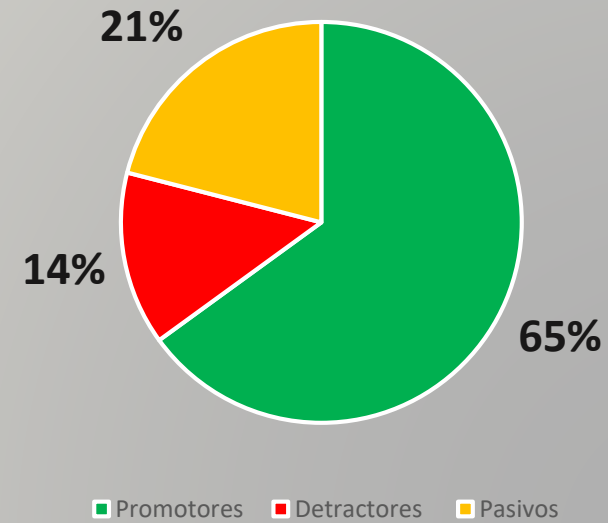
51%

TBD Meta 2020

318
65% Promotores

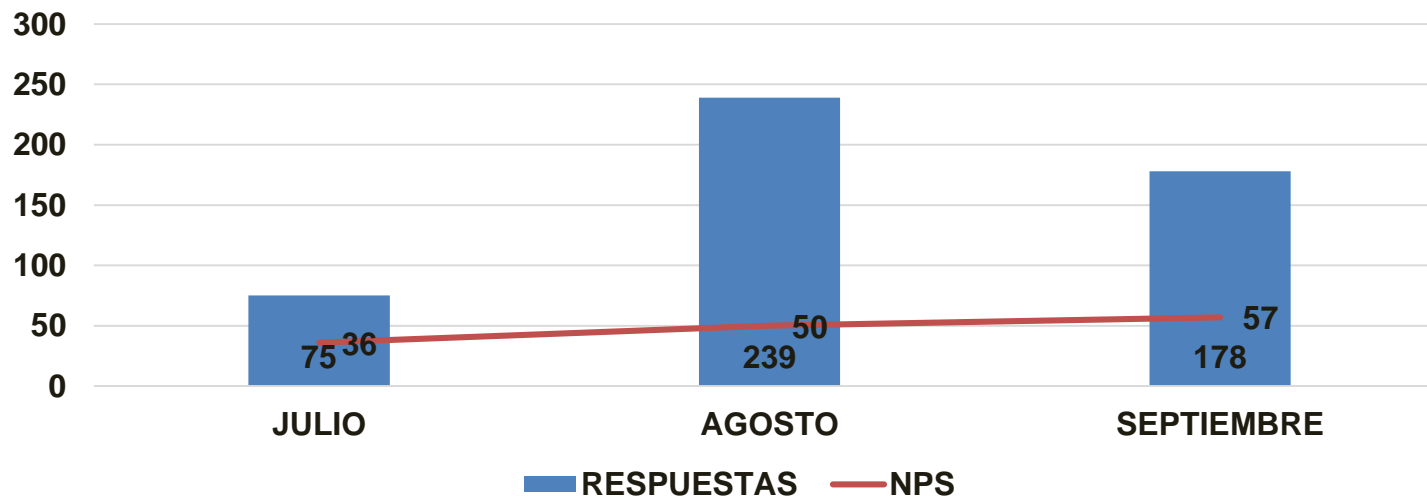
105
21% Pasivos

69
14% Detractores



■ Promotores ■ Detractores ■ Pasivos

Evolución mes a mes del NPS Unidad Médica y de Diagnóstico



ENVÍOS Julio a Septiembre 2020	4.958
RESPUESTAS Julio a Septiembre	492
TASA DE RESPUESTA	10%



Aliansa salud
eps

EMPRESAS
BANMEDICA