



RESULTADOS NPS

SUBGERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

ENE.2021



CUARTO TRIMESTRE 2020 NPS ALIANSLAUD EPS

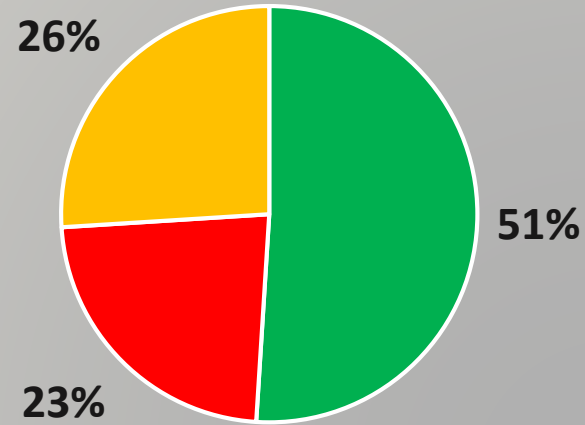
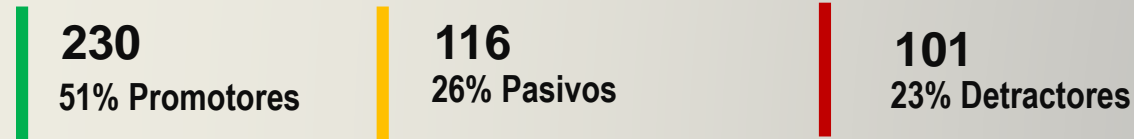
NPS ALIANSALUD EPS – IV TRIMESTRE 2020



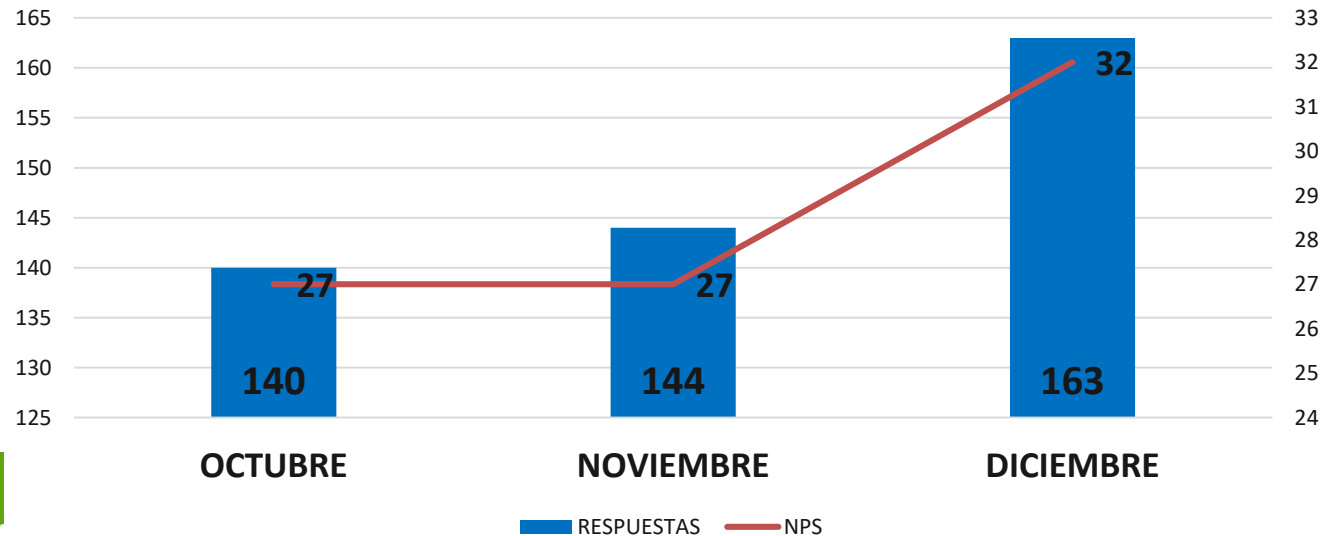
NPS ACUMULADO Octubre-Diciembre

29%

39% Meta 2020



Evolución mes a mes del NPS RELACIONAL



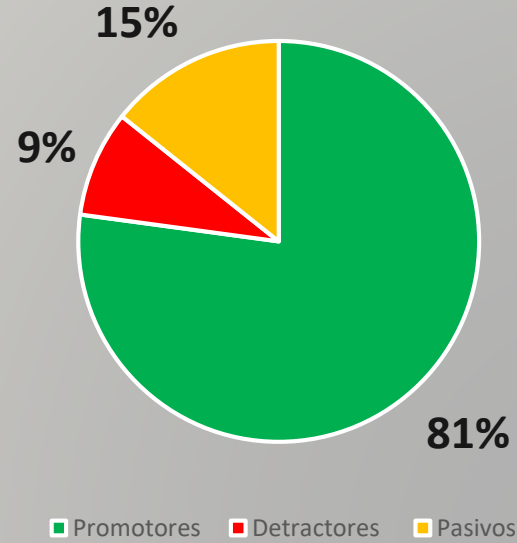
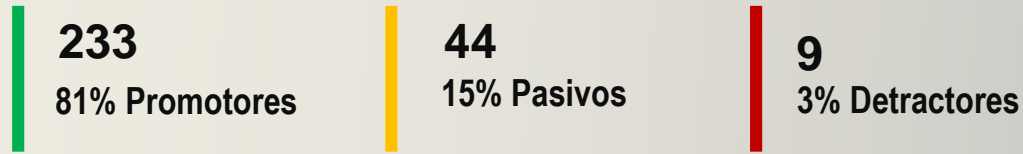
ENVÍOS Octubre a Diciembre 2020	5.900
RESPUESTAS Octubre a Diciembre	447
TASA DE RESPUESTA	7,6%

OFICINA ATENCIÓN- IV TRIMESTRE 2020

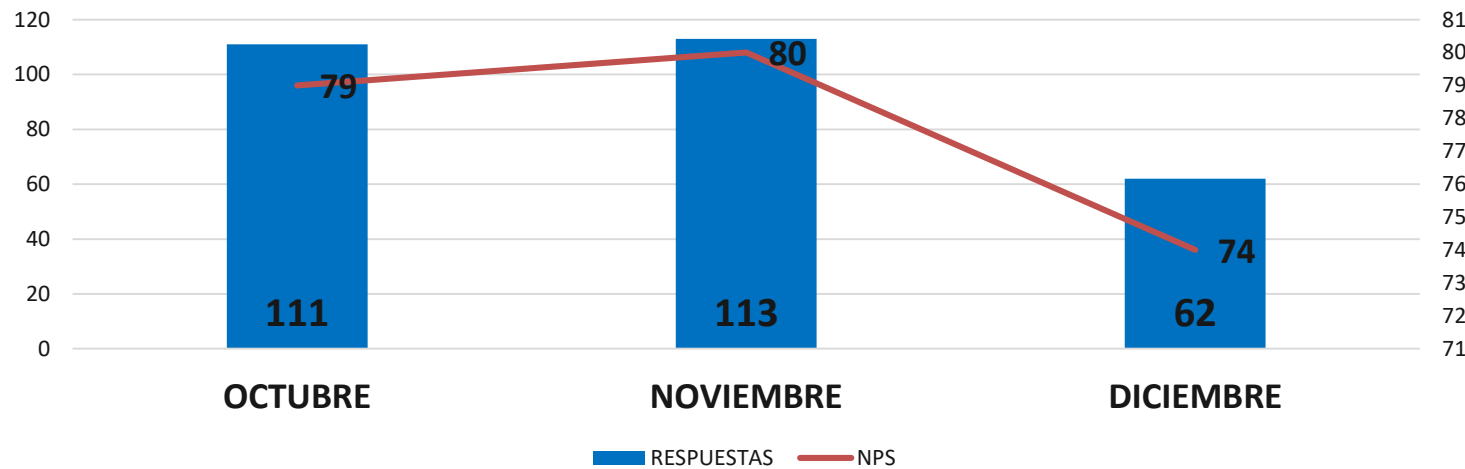
NPS ACUMULADO Octubre-Diciembre

78%

55 Meta 2020



Evolución mes a mes del NPS Atención Oficina



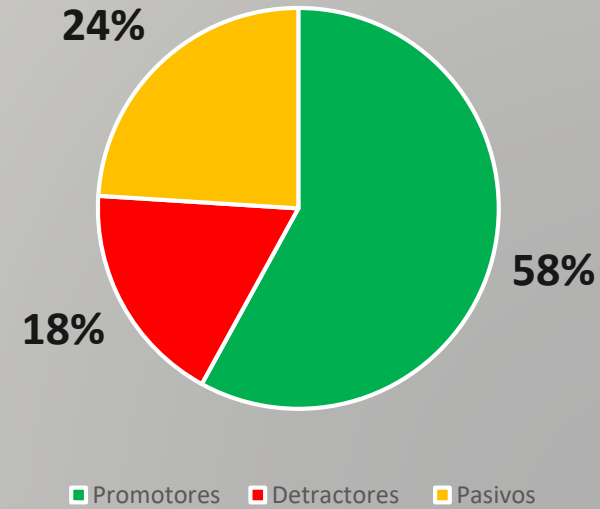
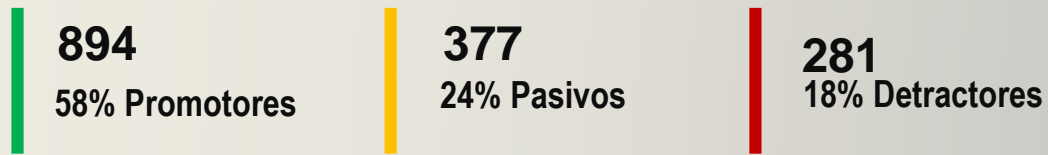
ENVÍOS Octubre a Diciembre 2020	1.949
RESPUESTAS Octubre a Diciembre	286
TASA DE RESPUESTA	15%

BIENESTAR IPS– IV TRIMESTRE 2020

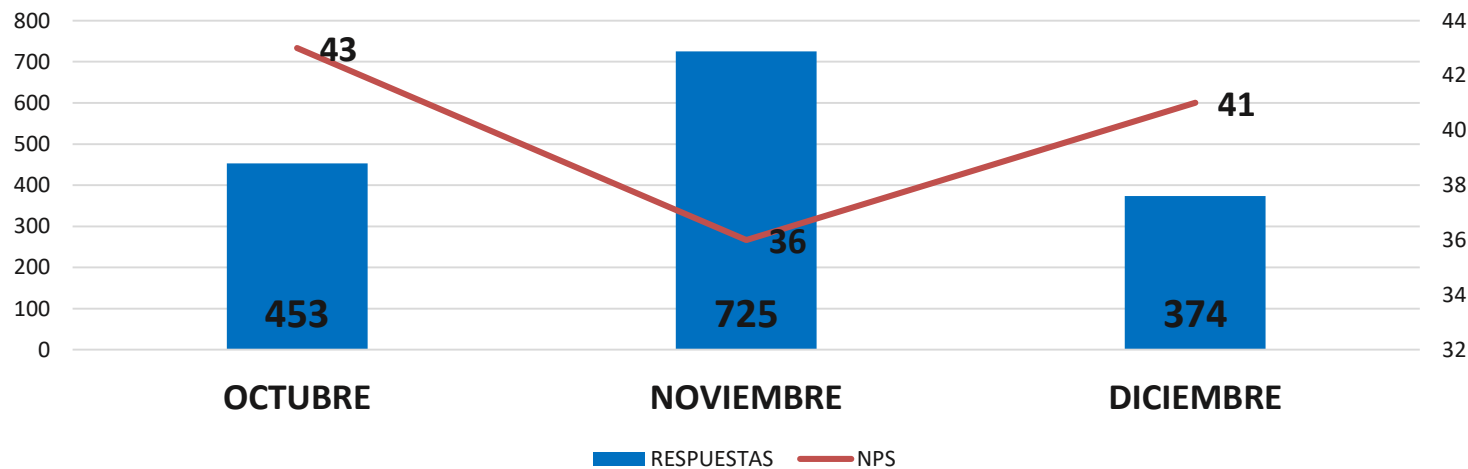
NPS ACUMULADO Octubre-Diciembre

39%

TBD Meta 2020



Evolución mes a mes del NPS Bienestar IPS



ENVÍOS Octubre a Diciembre 2020	20.370
RESPUESTAS Octubre a Diciembre	1.552
TASA DE RESPUESTA	8%

UMD IPS– IV TRIMESTRE 2020

NPS ACUMULADO Octubre-Diciembre

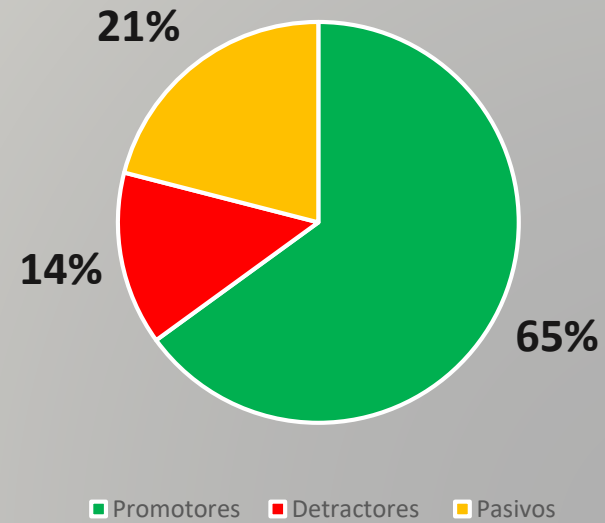
51%

TBD Meta 2020

344
65% Promotores

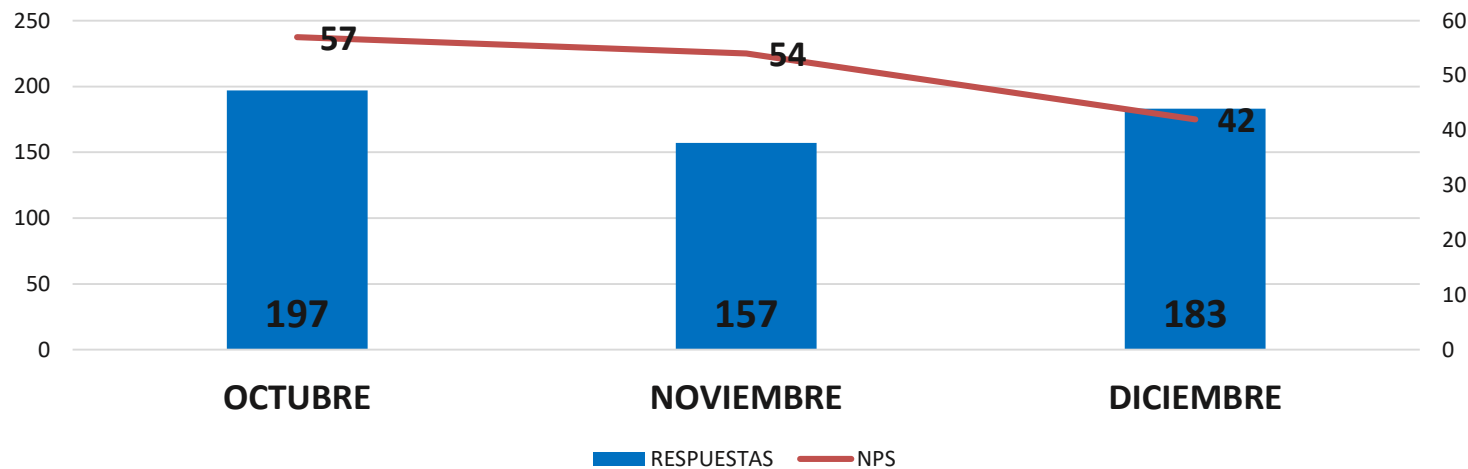
114
21% Pasivos

74
14% Detractores



■ Promotores ■ Detractores ■ Pasivos

Evolución mes a mes del NPS Unidad Médica y de Diagnóstico



ENVÍOS Octubre a Diciembre 2020	6.845
RESPUESTAS Octubre a Diciembre	532
TASA DE RESPUESTA	8%



Aliansa salud
eps

EMPRESAS
BANMEDICA