



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

NPS ALIANSALUD

IV TRIMESTRE 2019



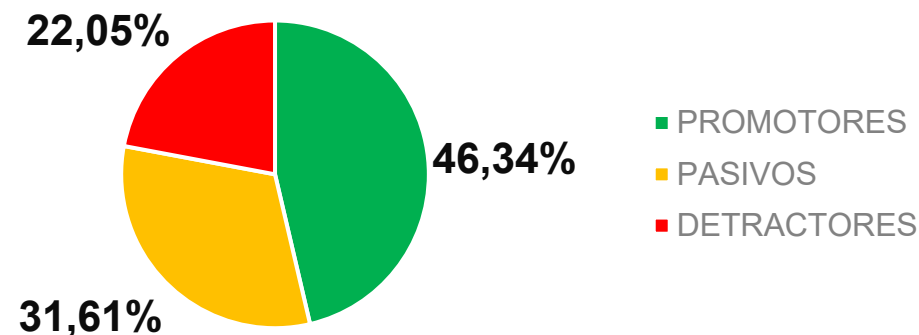
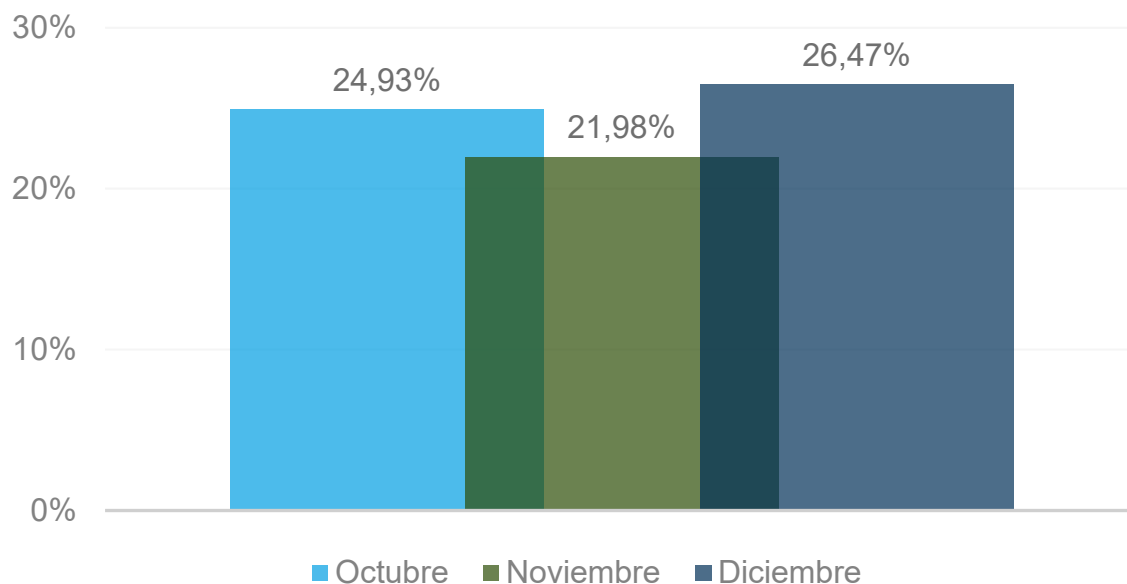
NPS RELACIONAL
NPS OFICINA DE ATENCIÓN
NPS IPS DE ATENCIÓN PRIMARIA

NPS ALIANSALUD IV Trimestre - 2019

24%
IV Trimestre 2019

Durante este periodo se recibieron 1.202 respuestas, estas se clasifican en 3 grupos de NPS, donde hubo 557 Promotores, 380 Pasivos y 265 Detractores.

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



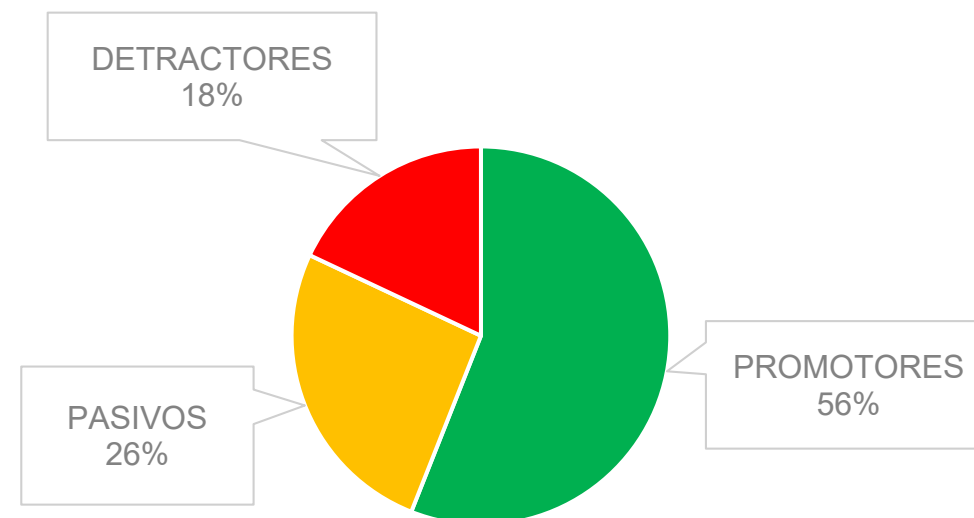
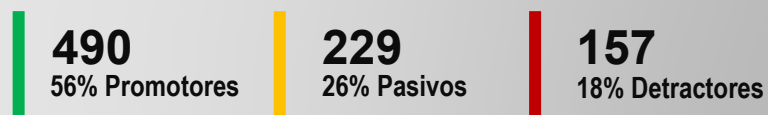
MES	NPS	RESPUESTAS	ENVÍOS	% DE RESPUESTA	PROMOTORES	PASIVOS	DETRACTORES
OCTUBRE	24.93%	373	4.957	7.52%	173 (46%)	120 (32%)	80 (22%)
NOVIEMBRE	21.98%	455	5.277	8.62%	204 (45%)	147 (32%)	104 (23%)
DICIEMBRE	26.47%	374	4.990	7.49%	180 (48%)	113 (30%)	81 (22%)
IV Q 2019	24.29%	1.202	15.224	7.89%	557 (46%)	380 (32%)	265 (22%)

NPS OFICINA DE ATENCIÓN – IV TRIMESTRE 2019

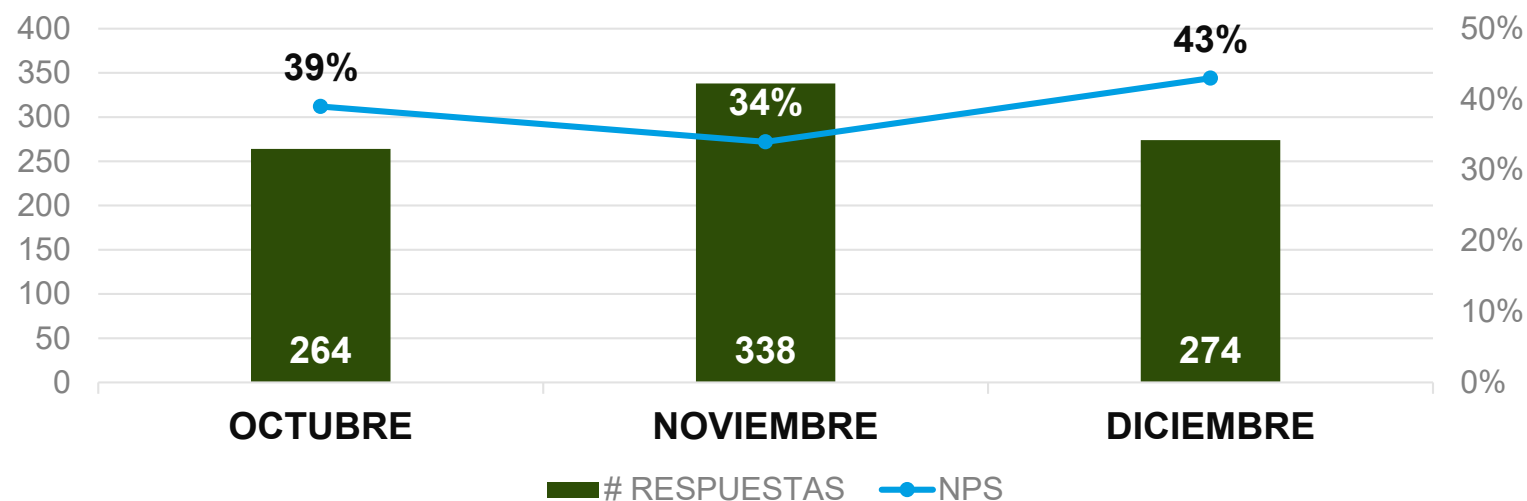
NPS octubre-diciembre

38%

TBD Meta 2019



Evolución mes a mes del NPS RELACIONAL



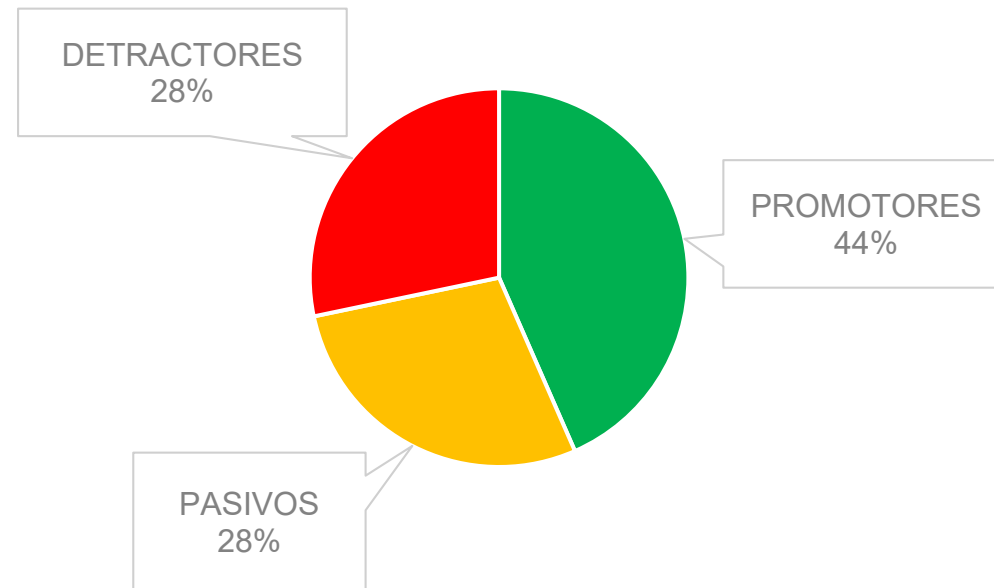
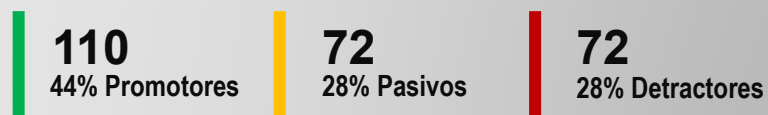
ENVÍOS IV Q 2019	4.628
RESPUESTAS IV Q 2019	876
TASA DE RESPUESTA	19%

NPS CLÍNICOS IPS – IV TRIMESTRE 2019

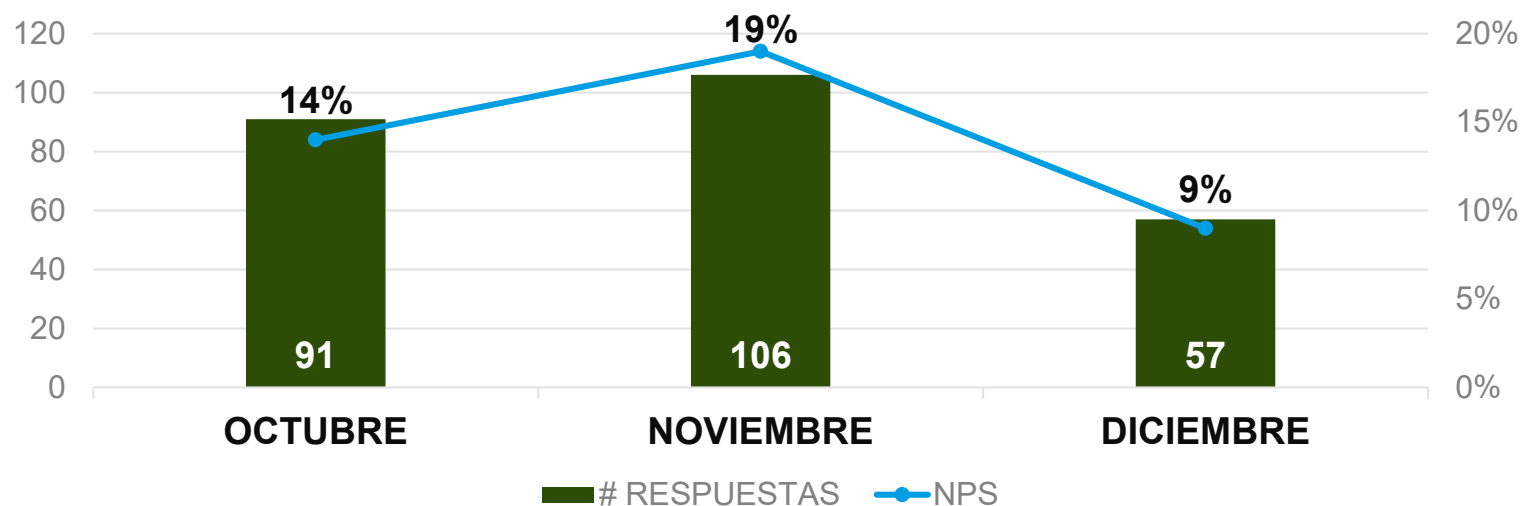
NPS octubre-diciembre

15%

TBD Meta 2019

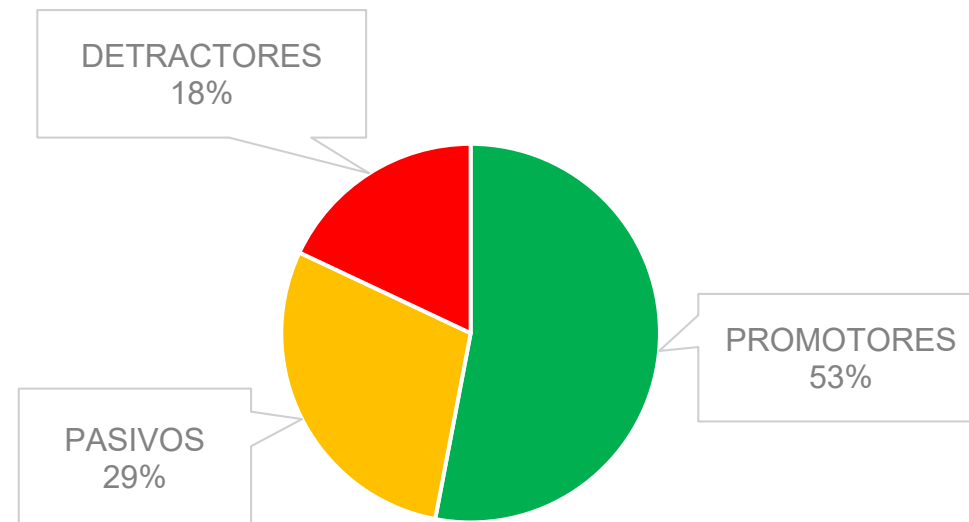
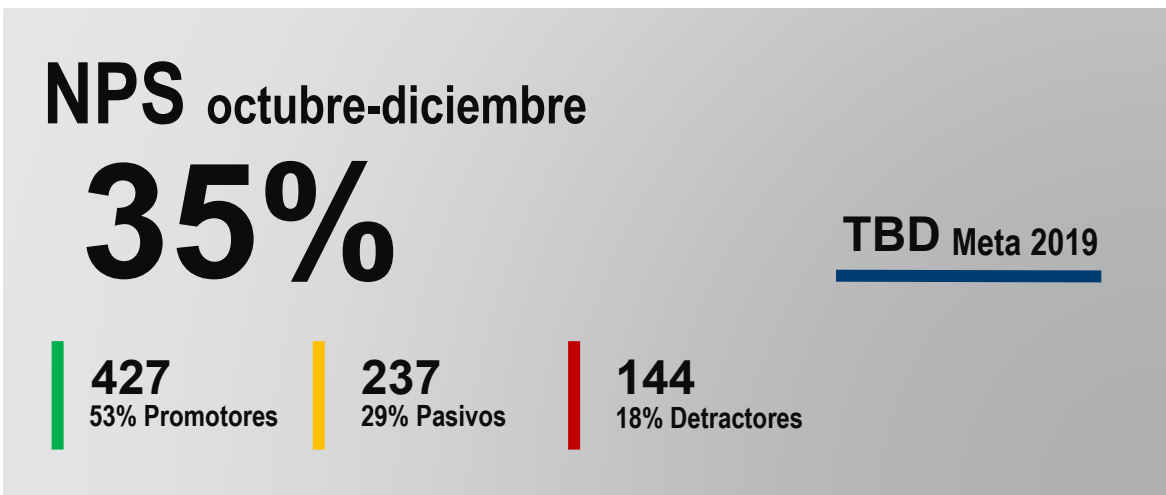


Evolución mes a mes

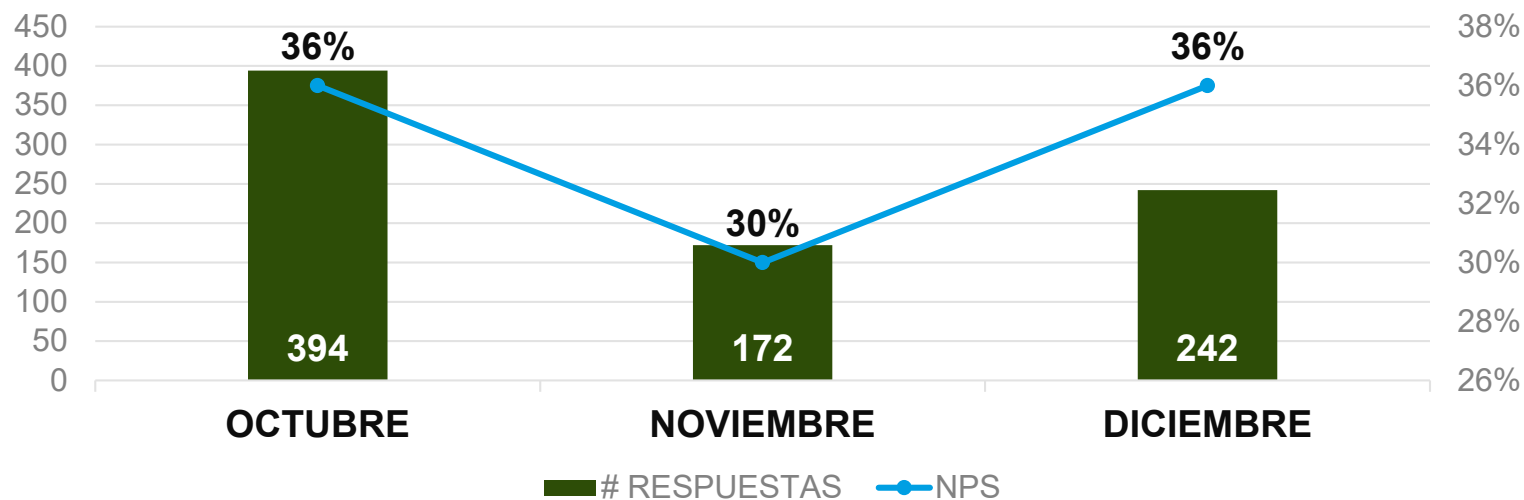


ENVÍOS IV Q 2019	1.994
RESPUESTAS IV Q 2019	254
TASA DE RESPUESTA	13%

NPS BIENESTAR IPS – IV TRIMESTRE 2019



Evolución mes a mes



ENVÍOS IV Q 2019	6.291
RESPUESTAS IV Q 2019	808
TASA DE RESPUESTA	13%

Aliansalud
eps