



---

## **RESULTADOS NPS**

---

SUBGERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

20.JUL.2020



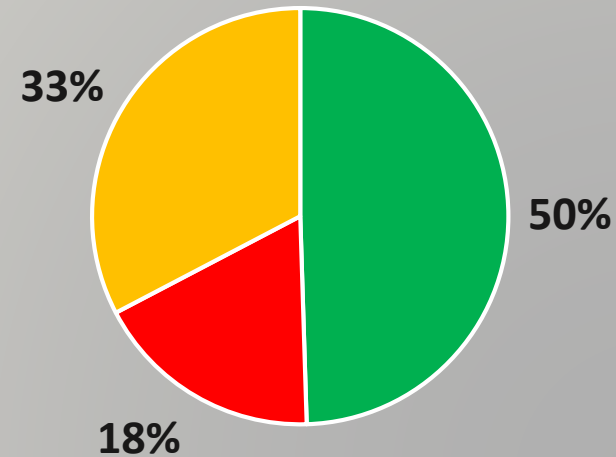
# SEGUNDO TRIMESTRE 2020 NPS ALIANSLAUD EPS

# NPS ALIANSALUD EPS – II TRIMESTRE 2020

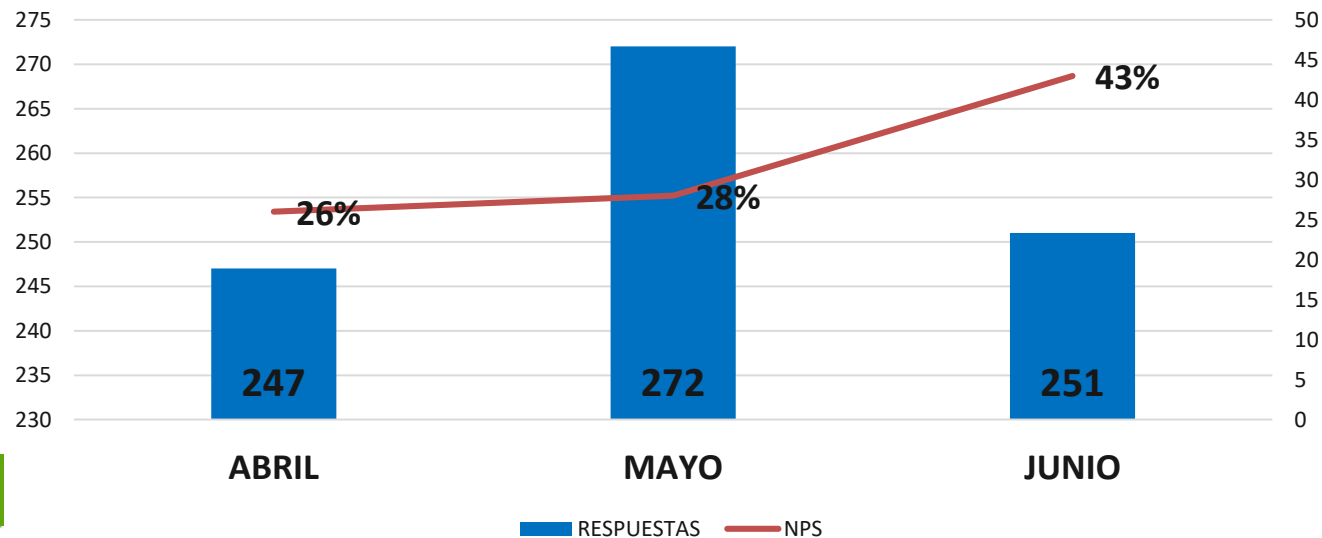
## NPS ACUMULADO Abril-Junio

# 32%

39% Meta 2020



## Evolución mes a mes del NPS RELACIONAL



ENVÍOS Abril a Junio 2020	5.900
RESPUESTAS Abril a Junio	770
TASA DE RESPUESTA	13%

# OFICINA ATENCIÓN– II TRIMESTRE 2020

## NPS ACUMULADO Abril-Junio

# 64%

TBD Meta 2020

247

72% Promotores

65

19% Pasivos

29

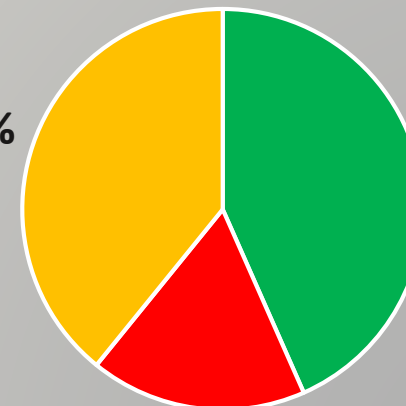
9% Detractores

65%

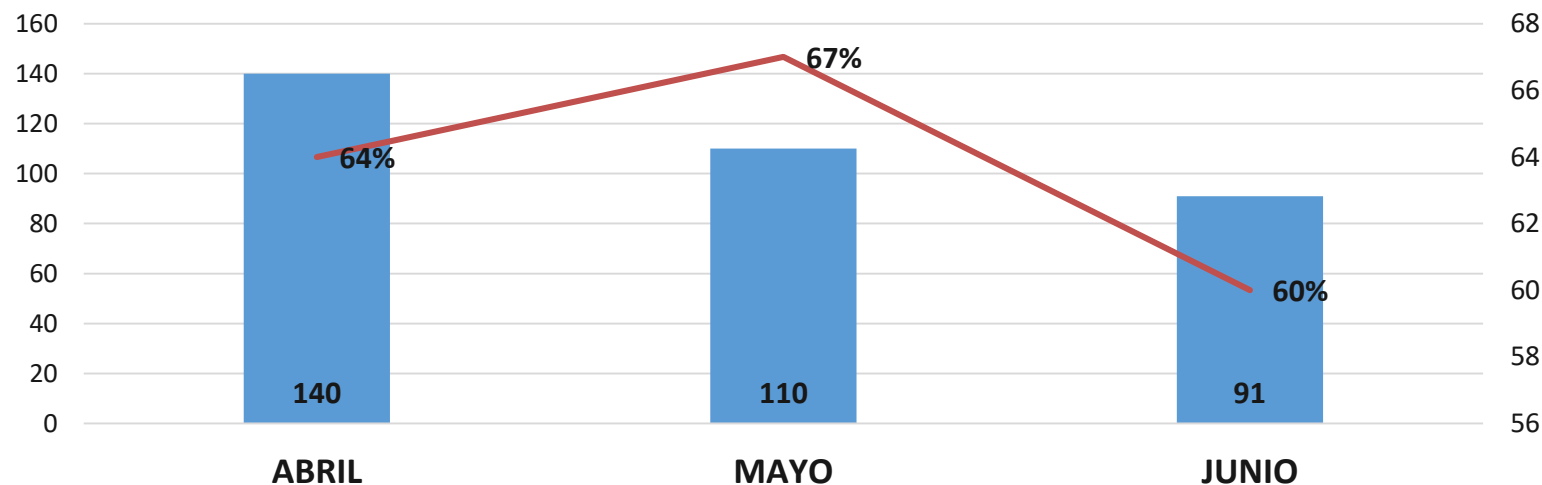
72%

29%

Promotores Detractores Pasivos



## Evolución mes a mes del NPS Atención Oficina



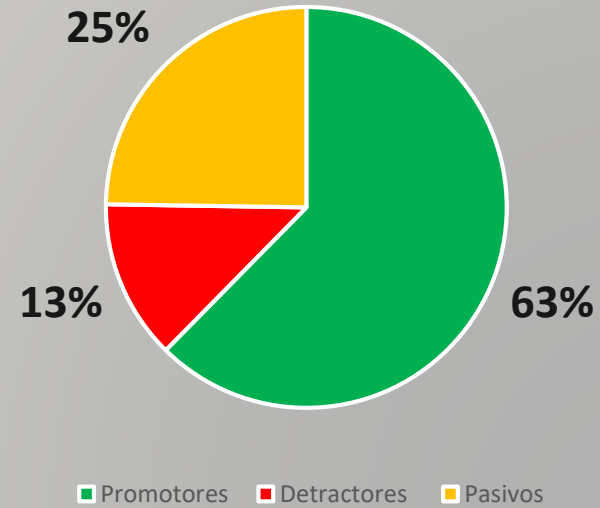
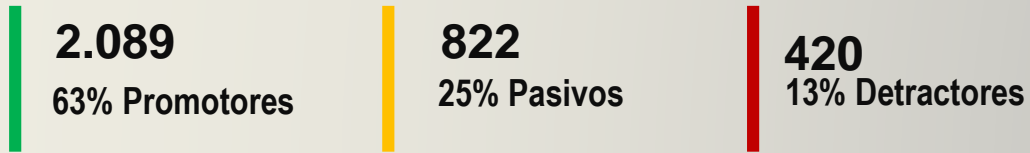
ENVÍOS Abril a Junio 2020	1.938
RESPUESTAS Abril a Junio	341
TASA DE RESPUESTA	17%

# BIENESTAR IPS– II TRIMESTRE 2020

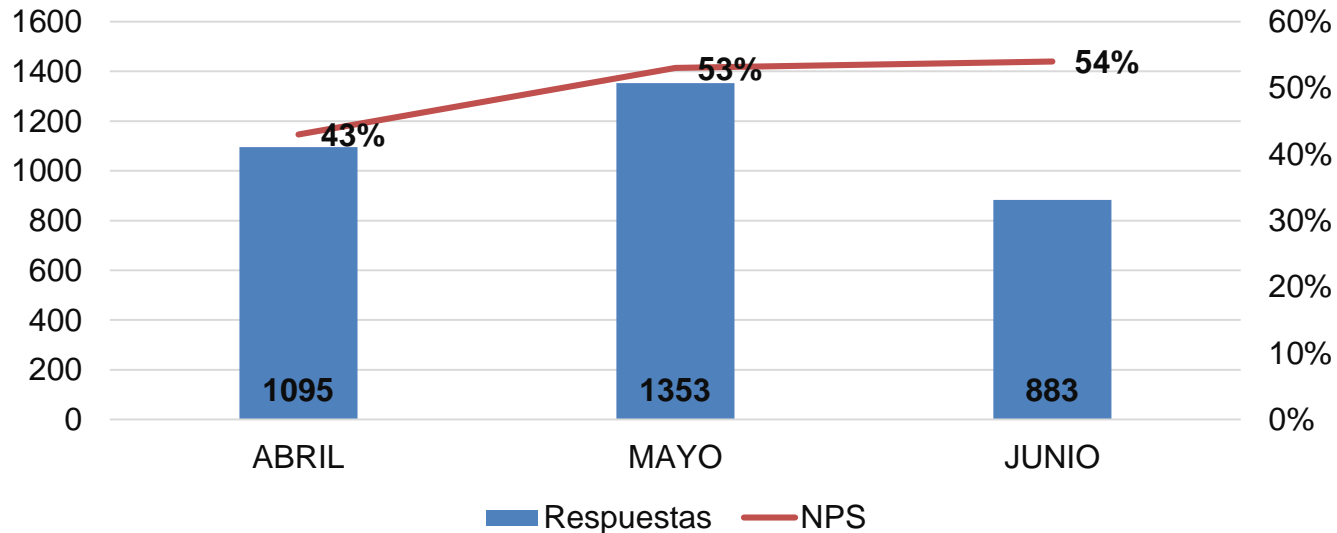
## NPS ACUMULADO Abril-Junio

# 50%

TBD Meta 2020



## Evolución mes a mes del NPS Bienestar IPS



ENVÍOS Abril a Junio 2020	20.264
RESPUESTAS Abril a Junio	3.331
TASA DE RESPUESTA	16%

# UMD IPS– II TRIMESTRE 2020

## NPS ACUMULADO Abril-Junio

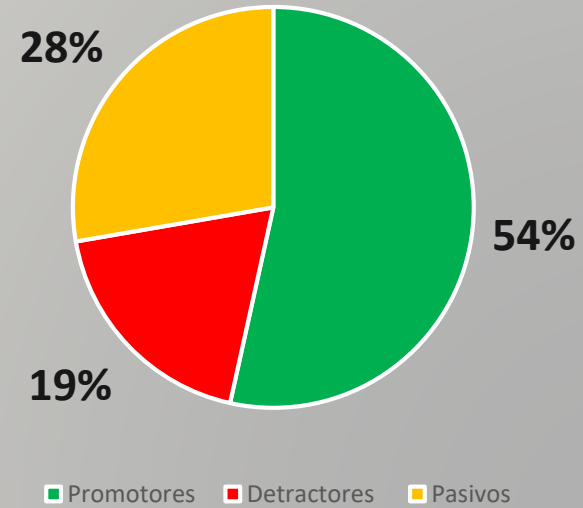
# 35%

TBD Meta 2020

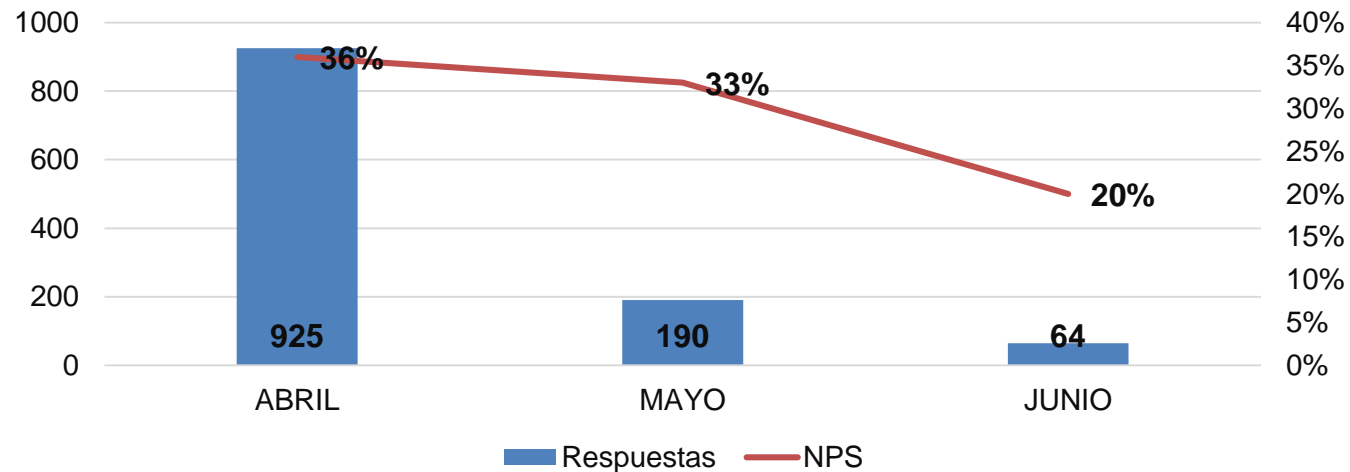
**631**  
54% Promotores

**328**  
28% Pasivos

**220**  
19% Detractores



## Evolución mes a mes del NPS Unidad Médica y de Diagnóstico



ENVÍOS Abril a Junio 2020	14.036
RESPUESTAS Abril a Junio	1.179
TASA DE RESPUESTA	8.4%



**Aliansa** salud  
eps

EMPRESAS  
**BANMEDICA**