

REFLEJO DEL TRABAJO POR FORTALECER LA RELACIÓN CON SUS AFILIADOS:

Colmena es la isapre con mejor calidad de servicio según el último Praxis Xperience Index

En un escenario donde la experiencia de cliente se ha vuelto un factor cada vez más relevante para las organizaciones, Colmena fue distinguida con el primer lugar en el PXI, Praxis Xperience Index 2026 en la categoría Isapres, además de recibir el reconocimiento en la categoría Mejora Sostenida PXI, Praxis Xperience Index 2026. Más que un logro, se trata de una señal especialmente significativa por su origen: la evaluación de quienes interactúan día a día con la compañía, sus afiliados.

Este resultado refleja la confianza que miles de personas depositan en Colmena y valida un trabajo sostenido por fortalecer la relación con sus afiliados en cada punto de contacto. El PXI pone el foco en la experiencia real de las personas, por lo que el reconocimiento adquiere un valor especial al mostrar cómo esa percepción se construye a partir de la atención, la asesoría y la capacidad de respuesta.

“Este reconocimiento tiene un valor muy especial para nosotros, porque se relaciona directamente con la experiencia de nuestros afiliados. Lo recibimos con orgullo, pero también con mucha responsabilidad, porque da cuenta de la confianza que depositan en Colmena y del compromiso que tenemos de seguir acompañándolos cada día”, señala Jean Pierre Fuentes, gerente de Clientes y Productos

También fue reconocida por la Mejora Sostenida en esta medición, lo que releva la experiencia directa de sus afiliados y refuerza su compromiso con una atención cercana, simple y confiable.



En Colmena valoran los reconocimientos obtenidos en el Praxis Xperience Index 2026, porque se relacionan directamente con la experiencia de sus afiliados y la confianza que depositan en ella.

de Colmena.

En salud, la experiencia de cliente tiene una dimensión distinta. No se limita a la rapidez de un trámite o a la eficiencia de un canal de atención. Muchas veces implica estar presentes en momentos de preocupación, incertidumbre o alta sensibilidad para las personas y sus familias. Por eso, cada interacción importa y cada proceso debe estar diseñado no solo para resolver, sino también para acompañar y

generar confianza.

Ese enfoque ha sido parte central del trabajo que Colmena ha impulsado en sus distintos canales de atención. Tanto en sucursales como en su *call center* y plataformas remotas, la compañía ha buscado fortalecer una atención más clara, cercana y resolutoria, entendiendo que detrás de cada consulta, solicitud o requerimiento hay una necesidad concreta de orientación y apoyo. A ello se

suma el desarrollo de canales de acompañamiento y asesoría personalizada, que permiten entregar respuestas más oportunas y adecuadas a las distintas realidades de los afiliados.

Detrás de este reconocimiento también hay un esfuerzo colectivo. La experiencia que viven los afiliados no depende de una sola área, sino del trabajo articulado de equipos de atención, operaciones, productos



La institución fue distinguida con el primer lugar en el PXI en la categoría Isapres y recibió el reconocimiento en la categoría Mejora Sostenida PXI.

y tecnología, entre otros, que cumplen un rol clave para asegurar una respuesta oportuna y un servicio de calidad. Así, el premio también releva el compromiso transversal de quienes forman parte de Colmena y que, desde distintos frentes, contribuyen a mejorar la experiencia de las personas.

“Sabemos que la experiencia de servicio en salud es especialmente importante, porque muchas veces

acompañamos a las personas en momentos complejos. Por eso, este premio también reconoce el trabajo de todos los equipos de Colmena, desde quienes están en la atención directa hasta las áreas que hacen posible procesos más simples, ágiles y transparentes”, agrega Fuentes.

La transformación digital ha sido un habilitador relevante en este proceso. En los últimos años, Colmena ha avanzado en la simplificación de procesos y en la digitalización de servicios, con foco en facilitar la interacción de los afiliados y mejorar los tiempos de respuesta. El objetivo ha sido entregar una experiencia más ágil, clara y transparente, integrando herramientas digitales que complementan la atención presencial y permiten resolver necesidades de forma más oportuna.

El reconocimiento en el Praxis Xperience Index 2026 es, en ese sentido, una señal de avance, pero también un impulso para seguir mejorando. “No entendemos este resultado como un punto de llegada, sino como una motivación para seguir profundizando una propuesta centrada en las personas, con foco en una experiencia cada vez más cercana, simple y confiable” enfatizó Jean Pierre Fuentes.