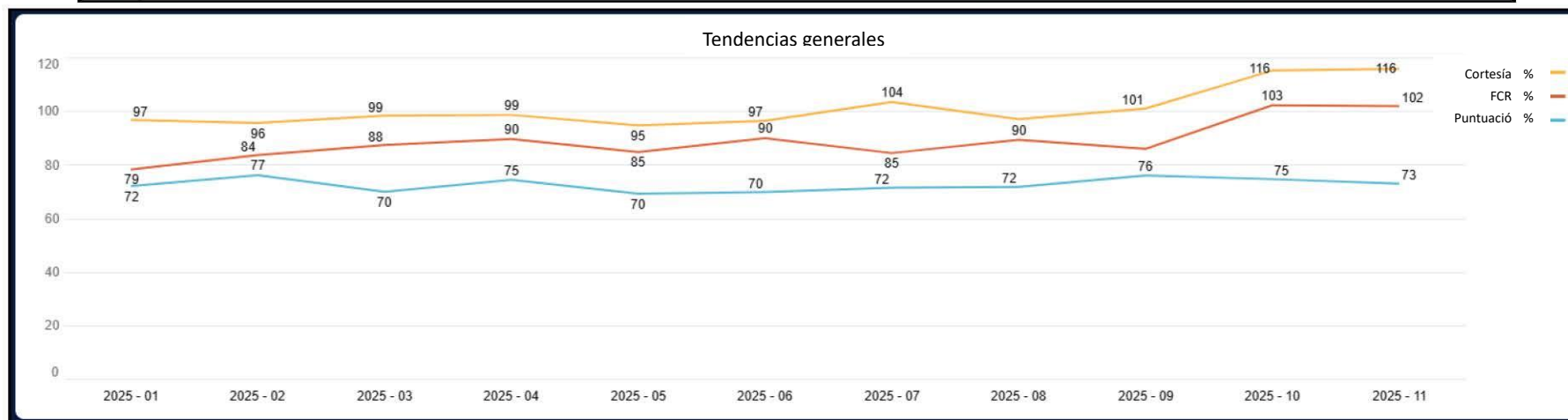


Molina Healthcare

Encuesta de promotores

Resultados de la encuesta

Pregunta	2022 Promedio N = 45	2023 Promedio N = 144	2024 Promedio N = 121	2025 Promedio N = 142
1. ¿Qué tan probable es que recomiende Molina Healthcare a algún amigo o familiar? Escala de 0 a 10 (Nada probable, muy probable)	NPS = 62%	NPS = 61%	NPS = 69%	NPS = 73%
2. ¿Resolvimos el motivo de su llamada hoy?	Sí= 79%	Sí= 84%	Sí= 85%	Sí= 89%
3. ¿Nuestro representante de Molina le trató con cortesía y respeto durante la llamada?	Sí= 96%	Sí= 97%	Sí= 94%	Sí= 100%



Áreas de tendencia	Áreas que necesitan mejorar
1. Cambio demográfico	1. Elegibilidad/Inscripción
2. Cambio de PCP	2. Autorización/Remisión
3. Redeterminación	3. Transporte