

SaludTotal_{EPS-S}



Tu salud no es a medias debe ser *total*





Salud Total EPS-S

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

SaludTotal_{EPS-S}



Acompañamiento al protegido

Gerencia nacional de servicio al cliente

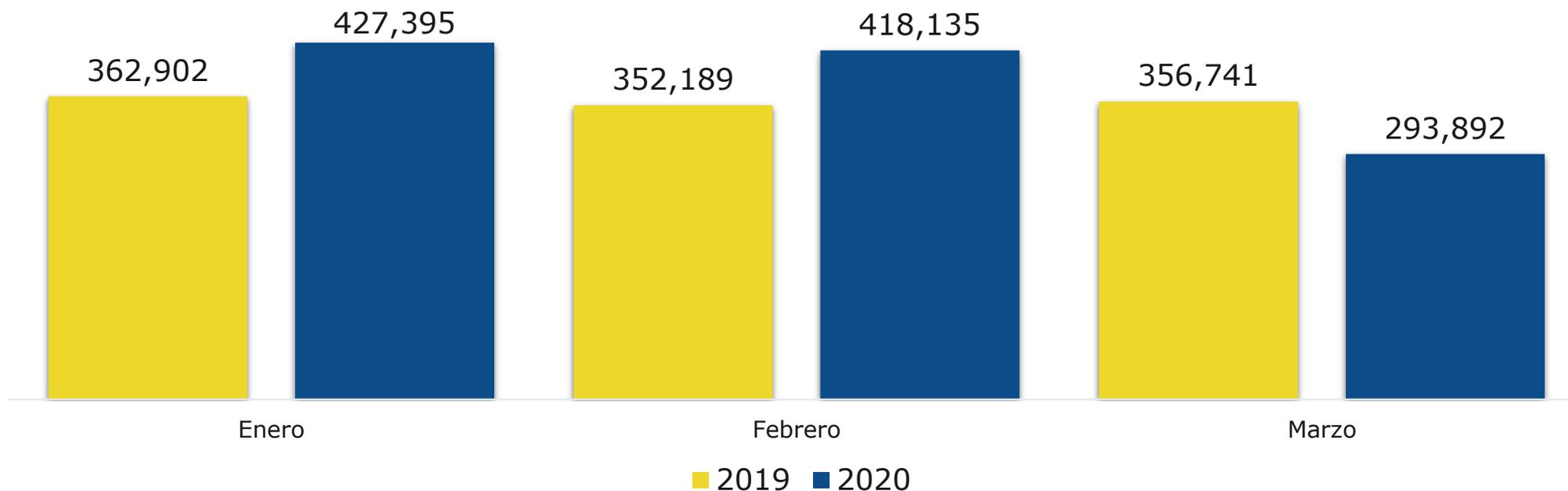


SUCURSAL	PAU
Barranquilla	2
Bogotá	13
Bucaramanga	3
Cali	2
Cartagena	2
Girardot	3
Ibague	1
Manizales	3
Medellin	5
Monteria	3
Pereira	3
Santa Marta	4
Sincelejo	1
Valledupar	2
Villavicencio	3
Total general	50

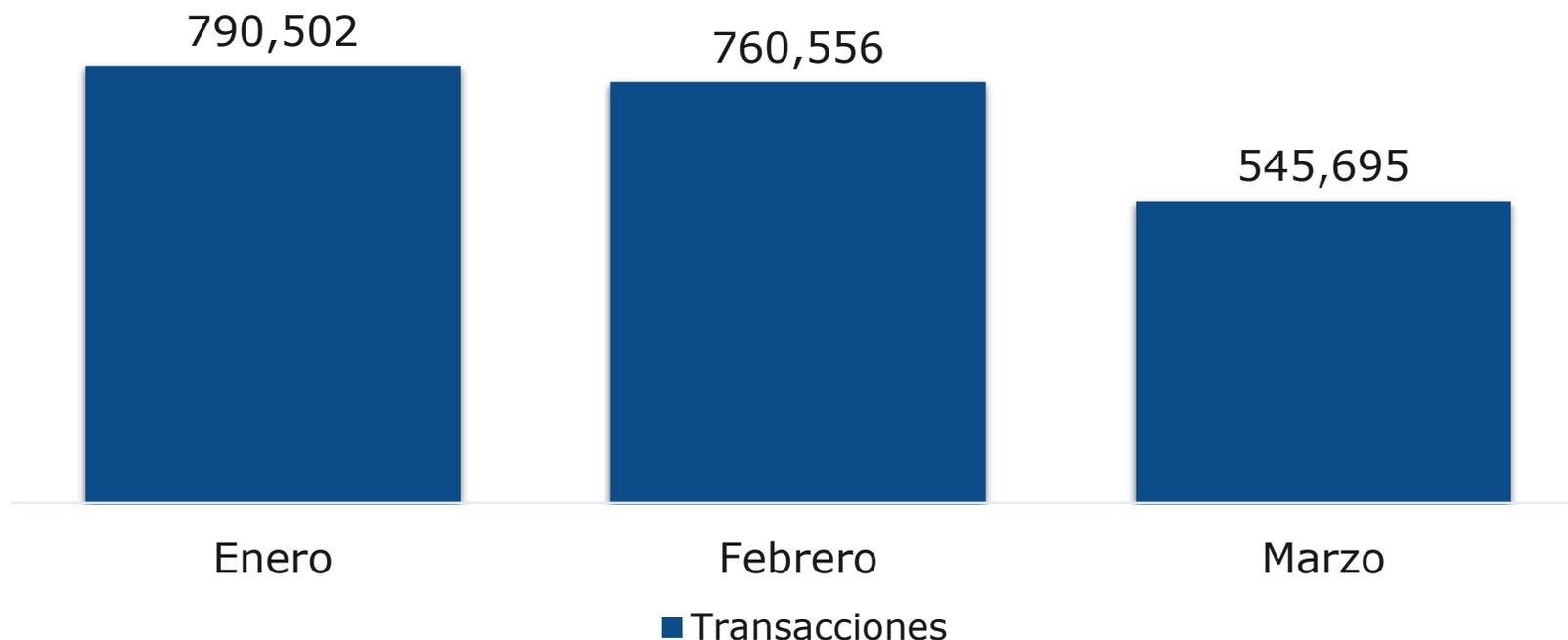


Contamos con 50 Puntos de Atención al Usuario (PAU) a nivel nacional en 15 sucursales

En el trimestre comprendido entre enero a marzo de 2020 realizamos 1,139,422 atenciones en todos nuestros Puntos de Atención al Usuario a nivel nacional. Con respecto al mismo trimestre del año 2019 generamos 67,590 atenciones más.



En el trimestre comprendido entre enero y marzo 2020 realizamos **2,096,753** transacciones a nuestros protegidos desde los Puntos de Atención al Usuario.

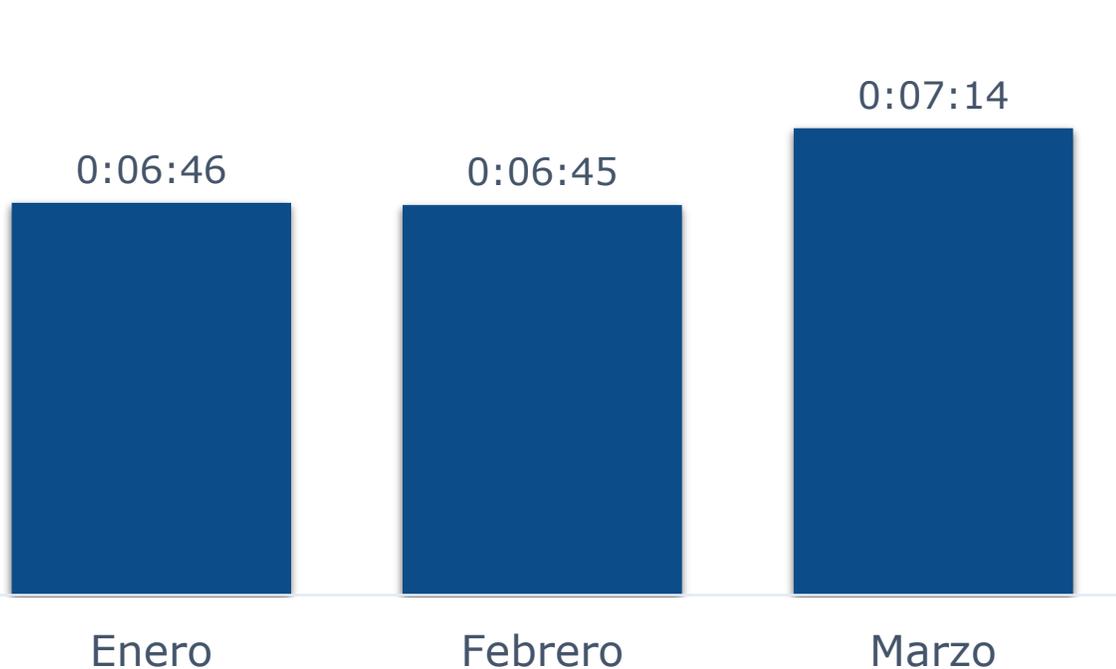


Durante el trimestre comprendido entre enero a marzo 2020 logramos atender en menos de 20 minutos al 85.36% de los protegidos que nos visitaron en nuestros Puntos de Atención al Usuario. En total 796276 pudieron hacer sus trámites sin mayores tiempos de espera.

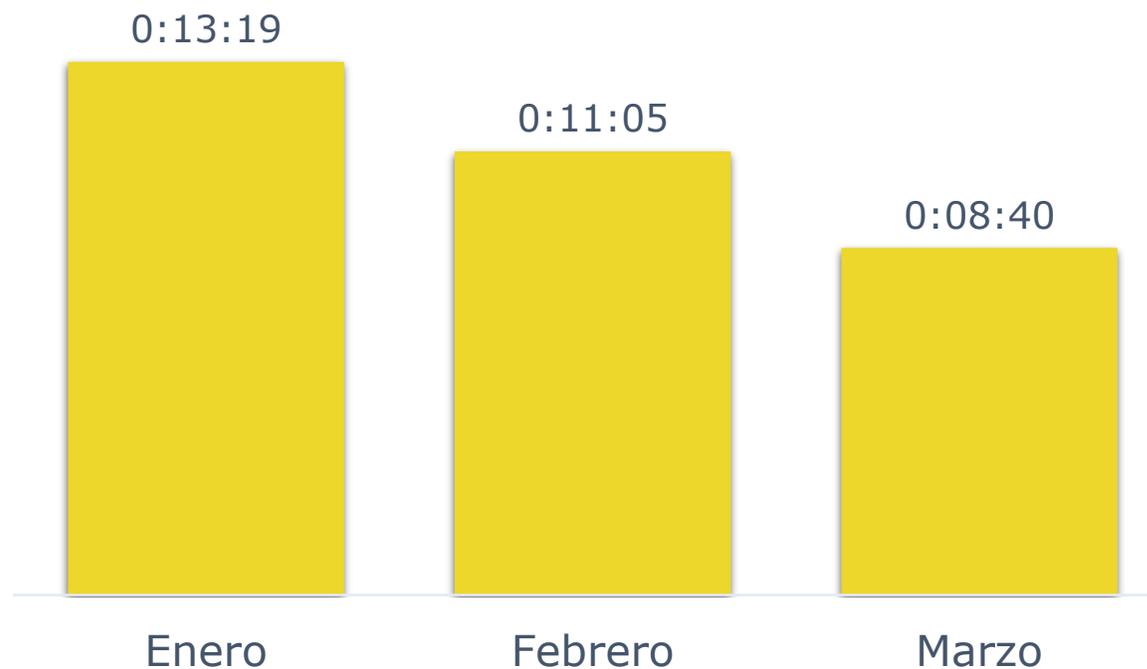


Sucursal	TURNOS ATENDIDOS < 20 MIN	% Participación
Barranquilla	72613	9.12%
Bogotá Eps	220430	27.68%
Bucaramanga	45002	5.65%
Cali	38174	4.79%
Cartagena	62490	7.85%
Girardot	22920	2.88%
Ibagué	31673	3.98%
Manizales	36458	4.58%
Medellín	86548	10.87%
Montería	38294	4.81%
Pereira	32724	4.11%
Santa Marta	27413	3.44%
Sincelejo	22696	2.85%
Valledupar	36717	4.61%
Villavicencio	22124	2.78%
Total	796276	100.00%

Tiempo Promedio de Atención

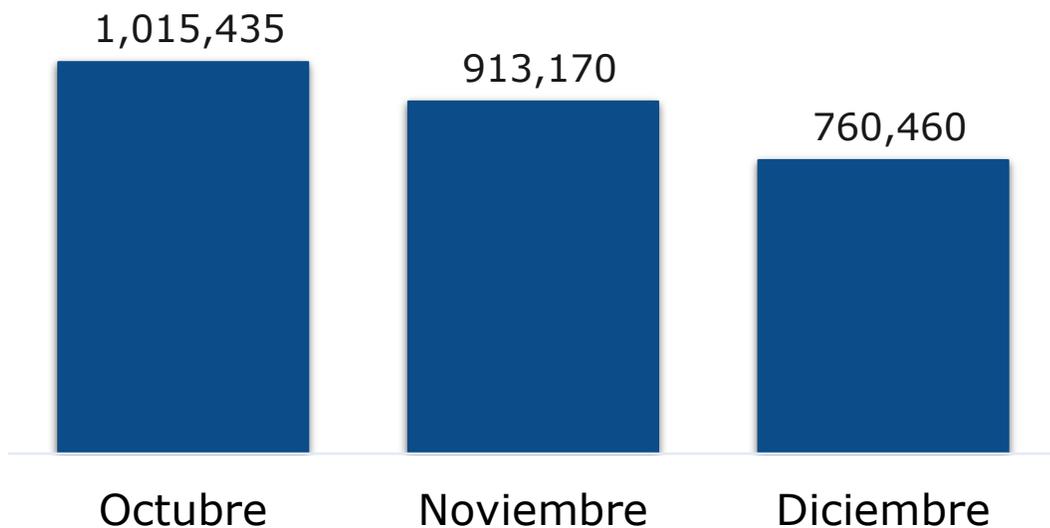


Tiempo Promedio Espera En Sala

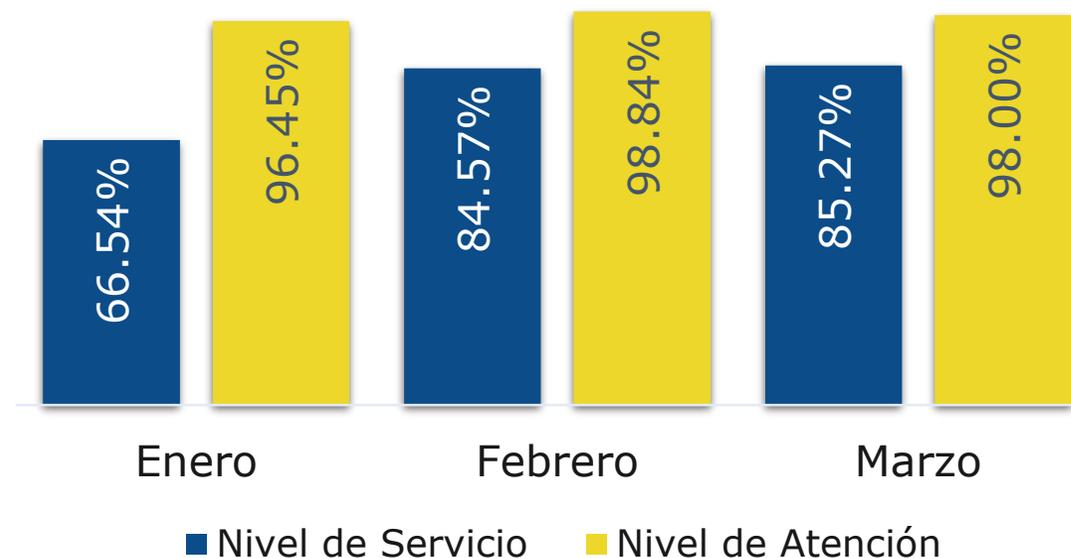


Durante el primer trimestre de 2020 recibimos en nuestro Call Center **2,689,065** llamadas. Lo que nos reta a seguir trabajando para que las transacciones de nuestros protegidos a través de todos nuestros canales sean más ágiles

Llamadas Recibidas



Indicadores



OFICINA VIRTUAL

2,574,995 solicitudes hemos recibido a través de nuestros canales virtuales en el primer trimestre 2020

Más de 500 mil instalaciones de nuestra APP



Salud Total EPS-S

SALUD TOTAL EPS Medicina

★★★★☆ 2,848

Todos

Agregar a la lista de deseos

Instalar

OPINIONES

3.6

★★★★☆

2,848 en total



Política de opiniones



Salud Total EPS-S

Salud Total Entidad Promotora de Salud del Regimen Contributivo S.A

#8 en Medicina

★★★★☆ 2.3, 52 valoraciones

Gratis

#8 en Medicina

★★★★☆ 2.3, 52 valoraciones

Municipio	Integrantes reportados 2020	Municipio	Integrantes reportados 2020
Acacias	1	Ibague	105
Armenia	11	Manizales	10
Barranquilla	4	Medellin	15
Bello	6	Monteria	5
Bogota	25	Pereira	15
Bucaramanga	11	Rioacha	5
Cali	10	Sabanalarga	0
Cartagena	5	Santa Marta	6
Cerete	3	Santa Rosa	5
Chinchina	16	Sincelejo	13
Cienaga	4	Valledupar	6
FloridaBlanca	0	Villamaria	26
Girardot	4	Villavicencio	4
Giron	0	Zipaquirá	0
TOTAL 315 INTEGRANTES REPORTADOS			

Salud Total EPS-S Cuenta con 28 Asociaciones de Usuarios, las cuales ejercen su labor de participación social en las 15 sucursales donde hacemos presencia.



Actividades desarrolladas por la EPS

- Apoyo a las Asociaciones para realizar las convocatorias para los procesos de Renovación.
- A través de los formadores de la EPS-S se brindó apoyo en capacitación de temas de norma y relacionados con la EPS-S.
- Desde Servicio al Cliente de Cada Sucursal se envió notificación a cada una de las Asociaciones de Usuarios indicando la cancelación de las reuniones programadas para el mes de marzo y abril, esto debido a la emergencia social, económica y ambiental que enfrenta el país a raíz del COVID 19. De manera concertada se reprogramaran estas reuniones.



Gracias

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

www.saludtotal.com.co