

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

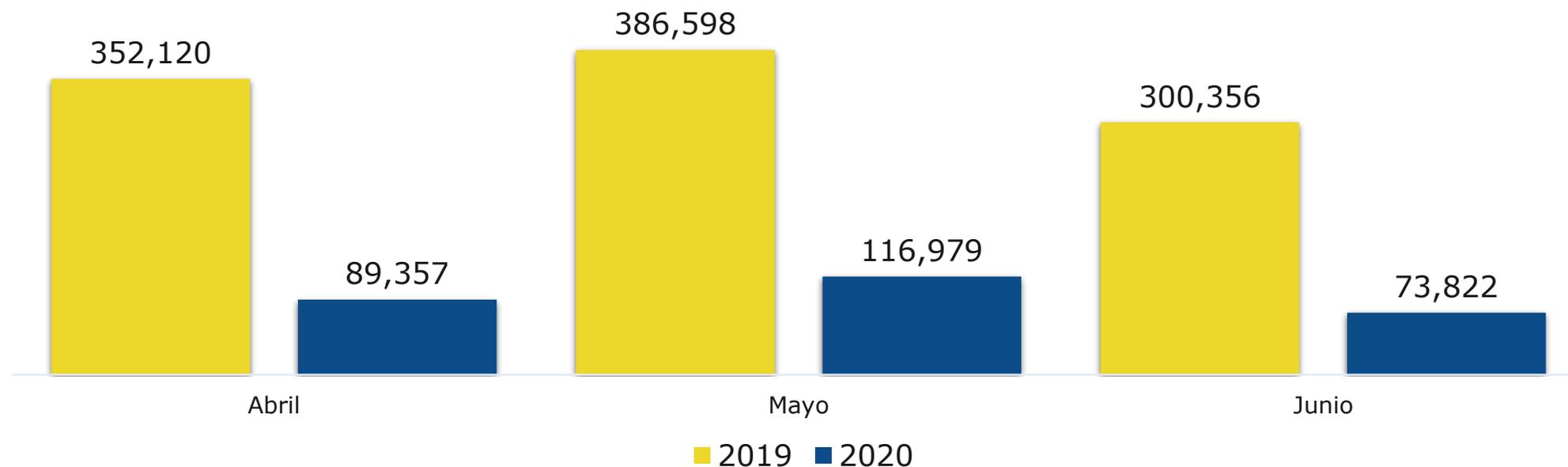


| SUCURSAL | PAU |
|----------------------|-----------|
| Barranquilla | 2 |
| Bogotá | 13 |
| Bucaramanga | 3 |
| Cali | 2 |
| Cartagena | 2 |
| Girardot | 3 |
| Ibague | 1 |
| Manizales | 3 |
| Medellin | 5 |
| Monteria | 3 |
| Pereira | 3 |
| Santa Marta | 4 |
| Sincelejo | 1 |
| Valledupar | 2 |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

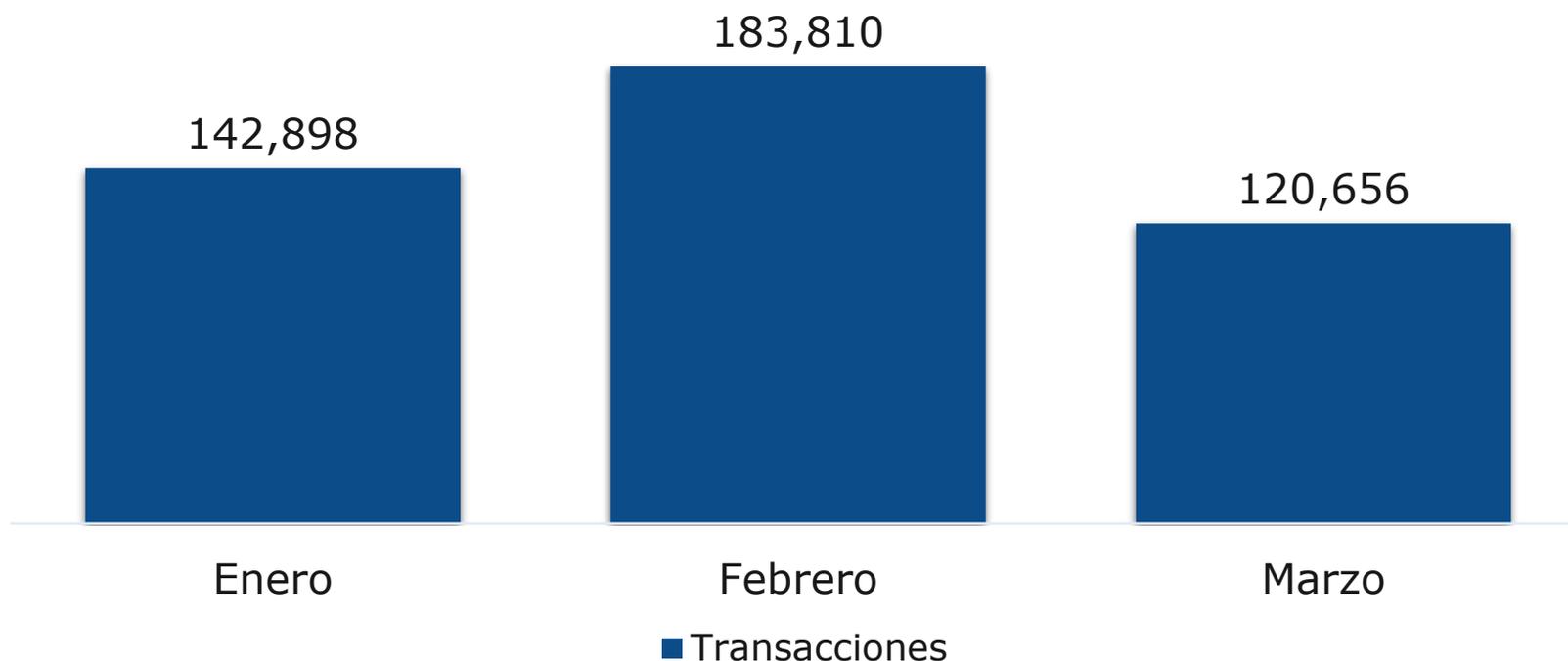


Al cierre de Junio 2020 contamos con 5 PAU Presenciales atendiendo a nuestros protegidos, la mayoría de nuestros tramites se están realizando de forma virtual

En el trimestre comprendido entre abril y junio de 2020 realizamos 280,158 atenciones en todos nuestros Puntos de Atención al Usuario a nivel nacional. Con respecto al mismo trimestre del año 2019 disminuimos en 758,916 a causa de la emergencia mundial por el Covid. Pero se dispusieron nuevos canales virtuales para la atención de nuestros protegidos.



En el trimestre comprendido entre abril y junio de 2020 realizamos **447,364** transacciones a nuestros protegidos desde los Puntos de Atención al Usuario.



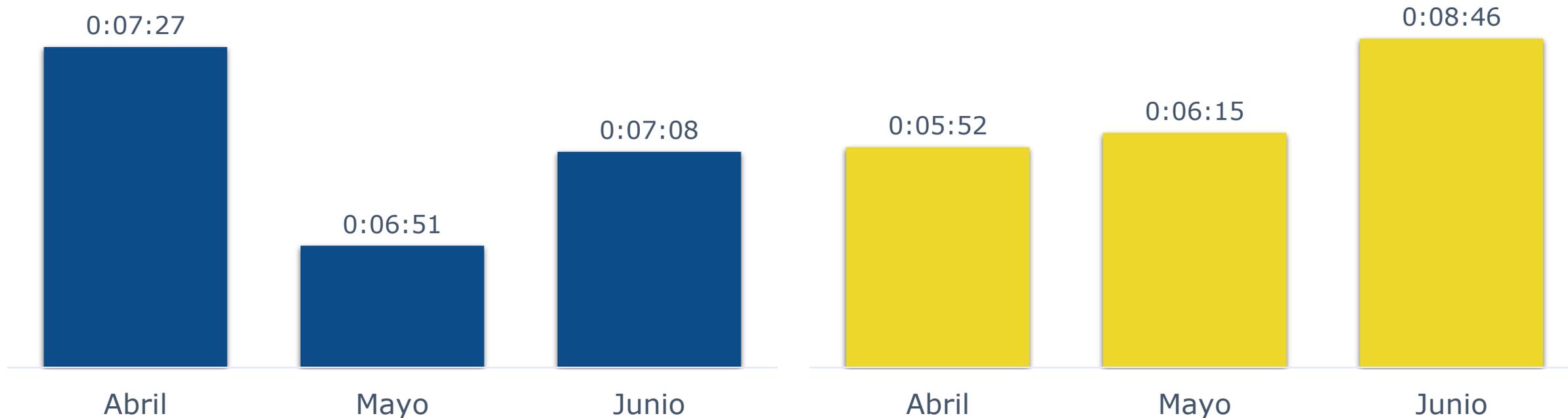
Durante el trimestre comprendido entre abril y junio 2020 logramos atender en menos de 20 minutos al 95.10% de los protegidos que nos visitaron en nuestros Puntos de Atención al Usuario. En total 208857 pudieron hacer sus trámites sin mayores tiempos de espera.



| Sucursal | TURNOS ATENDIDOS < 20 MIN | % Participación |
|---------------|---------------------------|-----------------|
| Barranquilla | 12095 | 5.79% |
| Bogotá Eps | 37774 | 18.09% |
| Bucaramanga | 17808 | 8.53% |
| Cali | 10705 | 5.13% |
| Cartagena | 12216 | 5.85% |
| Girardot | 4876 | 2.33% |
| Ibagué | 12109 | 5.80% |
| Manizales | 11892 | 5.69% |
| Medellín | 18559 | 8.89% |
| Montería | 16883 | 8.08% |
| Pereira | 14288 | 6.84% |
| Santa Marta | 9475 | 4.54% |
| Sincelejo | 12380 | 5.93% |
| Valledupar | 10843 | 5.19% |
| Villavicencio | 6954 | 3.33% |
| Total | 208857 | 100.00% |

Tiempo Promedio de Atención

Tiempo Promedio Espera En Sala



Tornos atendidos

2142

Mayo

85613

Junio

Transacciones realizadas

2892

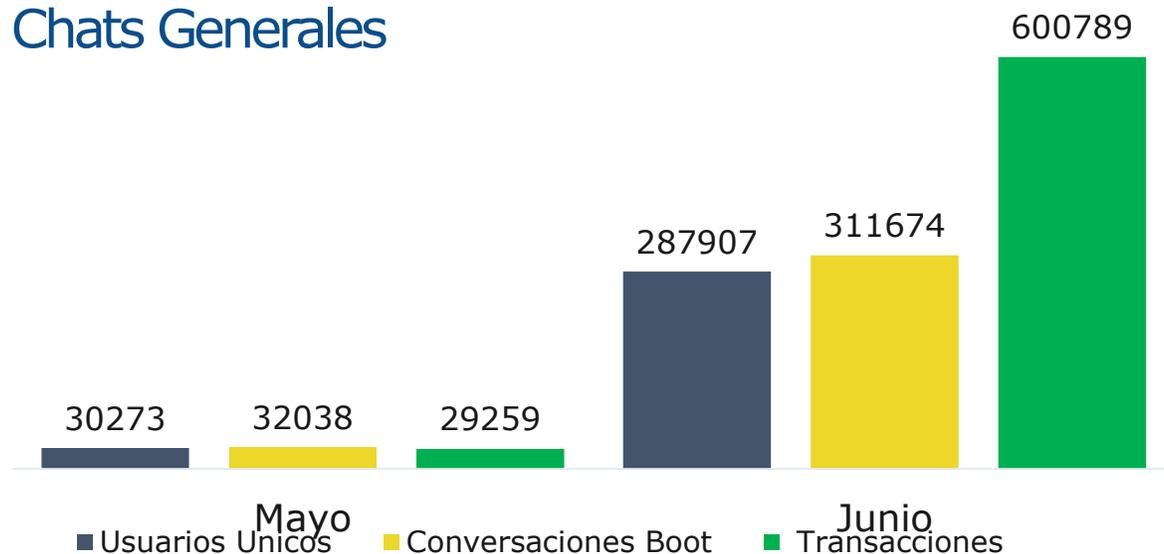
Mayo

87551

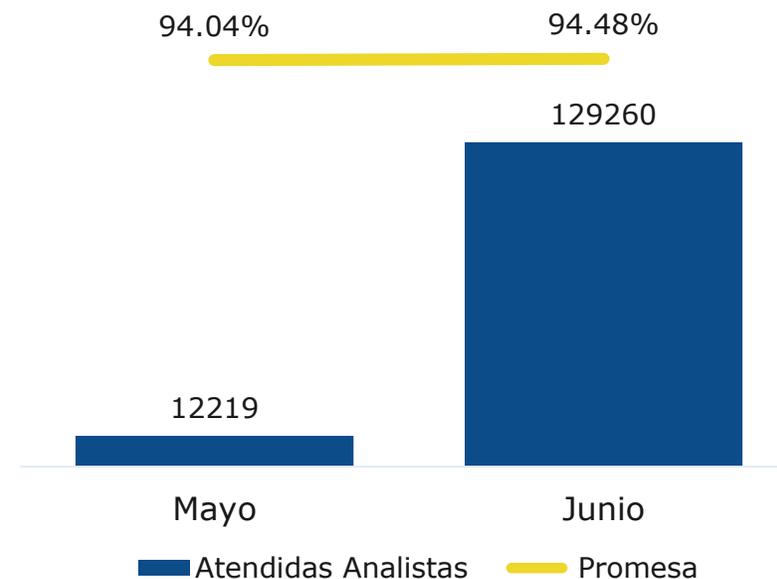
Junio

Uno de los nuevos canales que se dispuso para la atención virtual de trámites. Disponible en nuestra pagina web. Funciona igual que un PAU presencial

Chats Generales

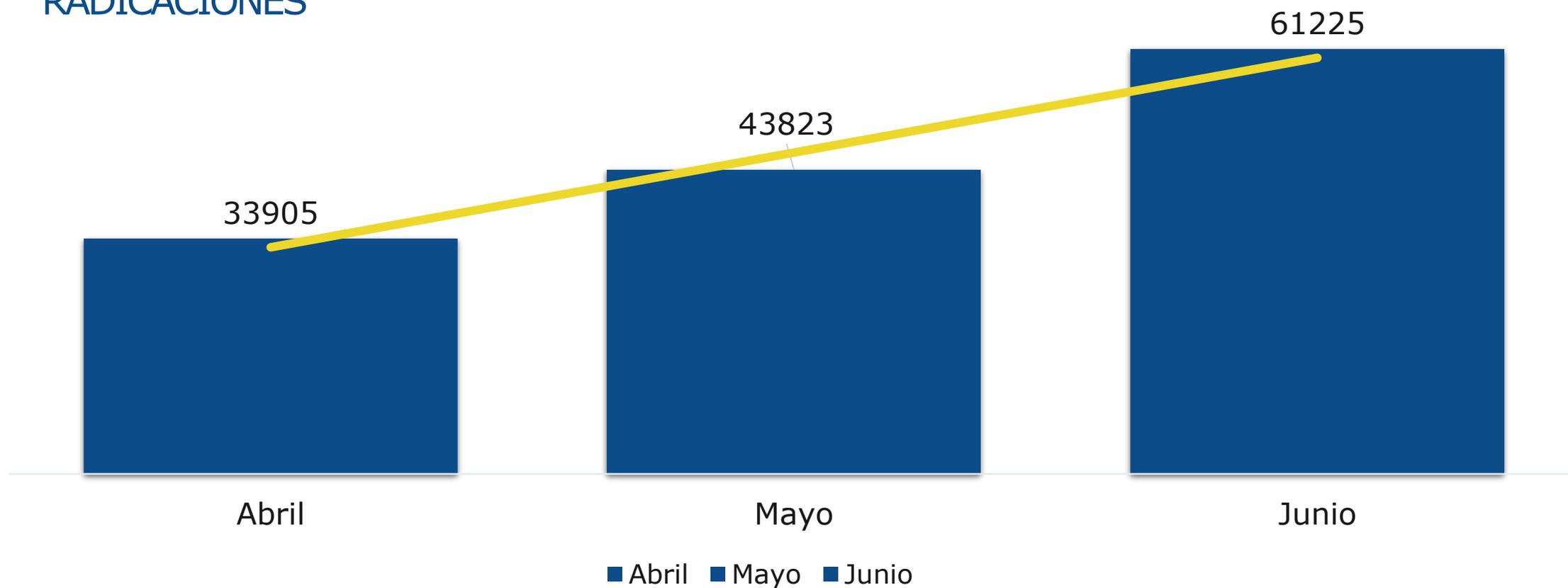


Chats Analistas



Pablo nuestro Asesor en línea, está disponible en nuestra pagina web, para resolver las inquietudes de nuestros protegidos.

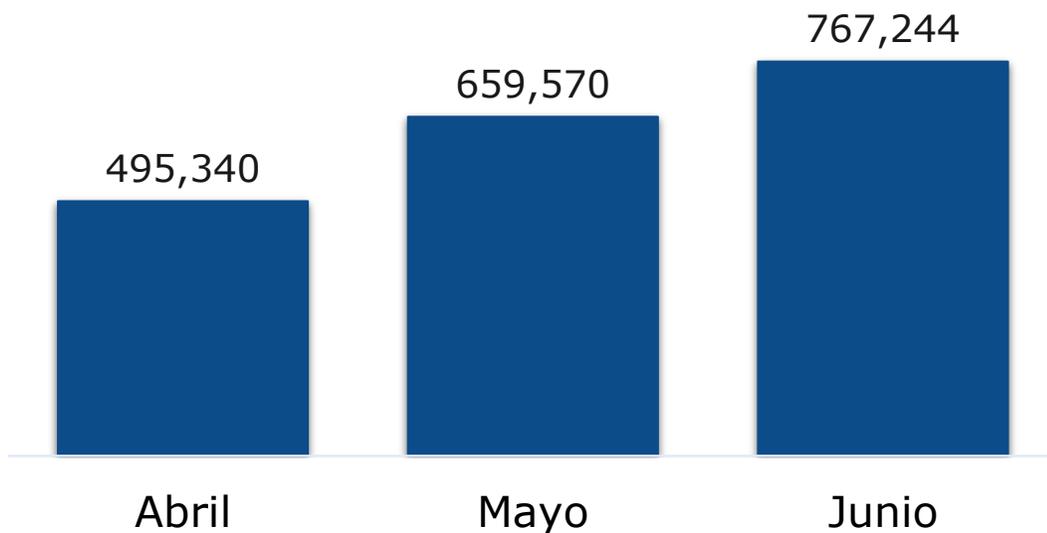
RADICACIONES



Tu salud no es a medias debe ser *total*

Durante el segundo trimestre de 2020 recibimos en nuestro Call Center **1,922,154** 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

1'853.307 transacciones realizadas a través de nuestros canales virtuales en el segundo trimestre 2020

Más de 500 mil instalaciones de nuestra APP



Salud Total EPS-S

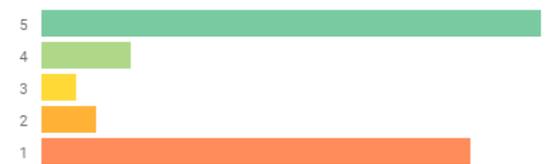
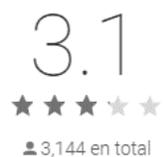
SALUD TOTAL EPS Medicina

★★★★★ 2,848

Todos

Agregar a la lista de deseos

Instalar



Salud Total EPS-S (4+)

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

#1 en Medicina

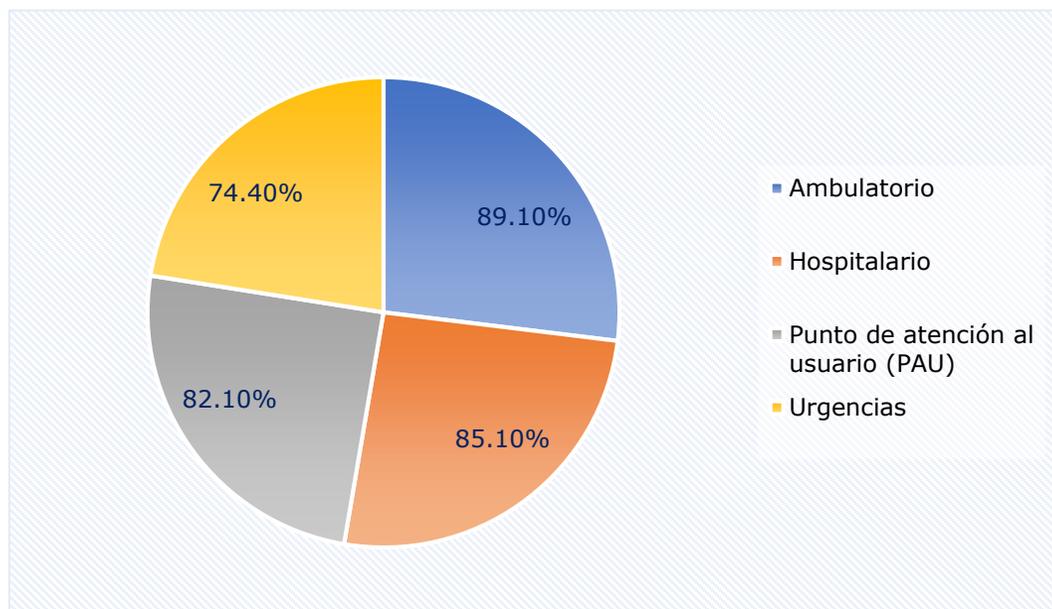
★★★★★ 2.3, 62 valoraciones

Gratis

Valoraciones y reseñas

2.3 de 5





| SUCURSAL | SATISFACCION GENERAL |
|---------------|----------------------|
| BARRANQUILLA | 83% |
| BOGOTA | 81% |
| BUCARAMANGA | 84% |
| CALI | 88% |
| CARTAGENA | 84% |
| GIRARDOT | 89% |
| IBAGUE | 84% |
| MANIZALES | 78% |
| MEDELLIN | 83% |
| MONTERIA | 89% |
| PEREIRA | 85% |
| RIOHACHA | 83% |
| SANTA MARTA | 84% |
| SINCELEJO | 91% |
| VALLEDUPAR | 82% |
| VILLAVICENCIO | 79% |

| Municipio | Integrantes Reportados 2020 | Municipio | Integrantes Reportados 2020 |
|---|-----------------------------|---------------|-----------------------------|
| BARRANQUILLA | 8 | MEDELLIN | 11 |
| SABANALARGA | 2 | BELLO | 6 |
| BOGOTA | 29 | MONTERIA | 6 |
| ZIPAQUIRA | 0 | CERETE | 3 |
| BUCARAMANGA | 8 | PEREIRA | 9 |
| FLORIDABLANCA | 0 | ARMENIA | 8 |
| GIRON | 0 | SANTA ROSA | 7 |
| CALI | 6 | SANTA MARTA | 5 |
| CARTAGENA | 4 | CIENAGA | 2 |
| GIRARDOT | 4 | RIOACHA | 5 |
| IBAGUE | 114 | SINCELEJO | 13 |
| MANIZALES | 22 | VALLEDUPAR | 6 |
| CHINCHINA | 9 | VILLAVICENCIO | 4 |
| VILLAMARIA | 14 | ACACIAS | 1 |
| TOTAL 306 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

- A pesar del estado de emergencia de salud, económica y ambiental que atraviesa el país debido a la cuarentena por COVID-19, se ha mantenido contacto permanente con las asociaciones de usuarios con el fin de brindarles la información y apoyo que han requerido.
- A través de los formadores de la EPS-S se ha generado material de capacitación relacionado con el autocuidado para disminuir el riesgo de contagio del covid. También capacitación en los medios de comunicación virtuales que dispone la EPS-S para gestionar las solicitudes y tramites de nuestros afiliados.
- Desde Servicio al Cliente de Cada Sucursal se envió notificación a cada una de las Asociaciones de Usuarios con el fin de motivarlos a realizar las reuniones mensuales de manera virtual y así continuar dando gestión a los compromisos adquiridos por las partes.



Gracias

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

www.saludtotal.com.co