

***SaludTotal***<sub>EPS-S</sub>



Tu salud no es a medias debe ser *total*





***Salud Total*** EPS-S

Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

***SaludTotal***<sub>EPS-S</sub>



# Acompañamiento al protegido

---

Gerencia nacional de servicio al cliente

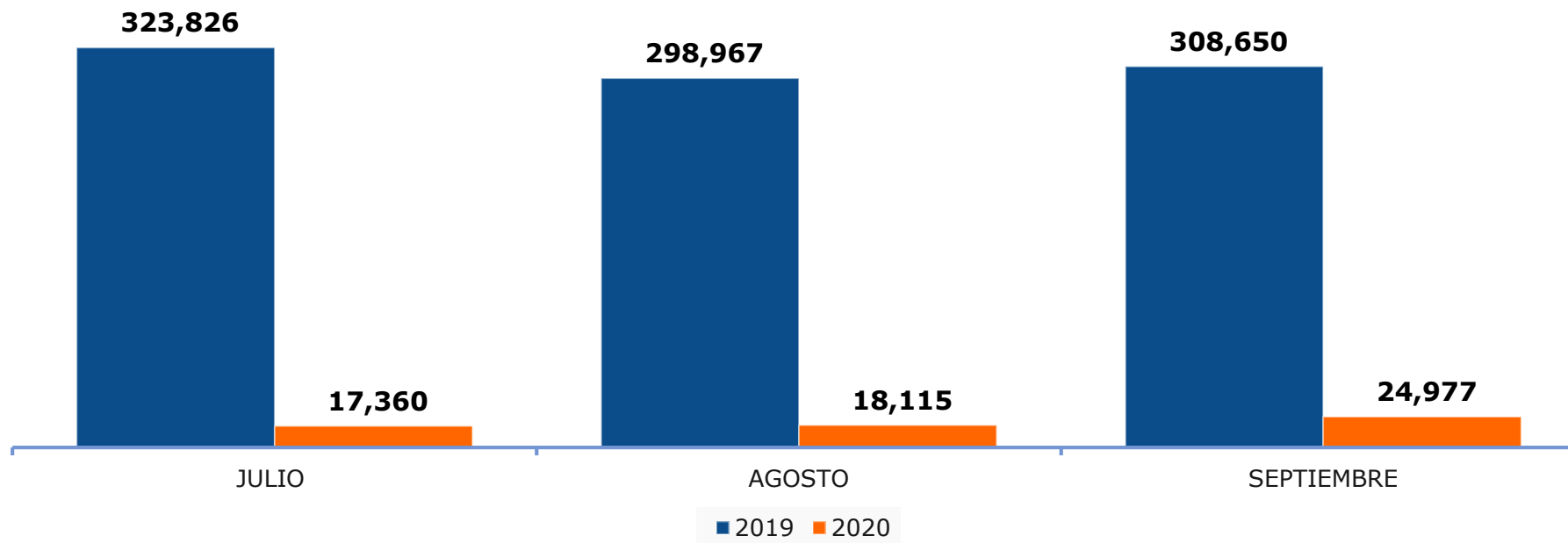


SUCURSAL	PAU
Barranquilla	2
Bogotá	13
Bucaramanga	3
Cali	2
Cartagena	2
Girardot	3
Ibague	1
Manizales	3
Medellin	5
Monteria	3
Pereira	3
Santa Marta	4
Sincelejo	1
Valledupar	2
Villavicencio	3
<b>Total general</b>	<b>50</b>

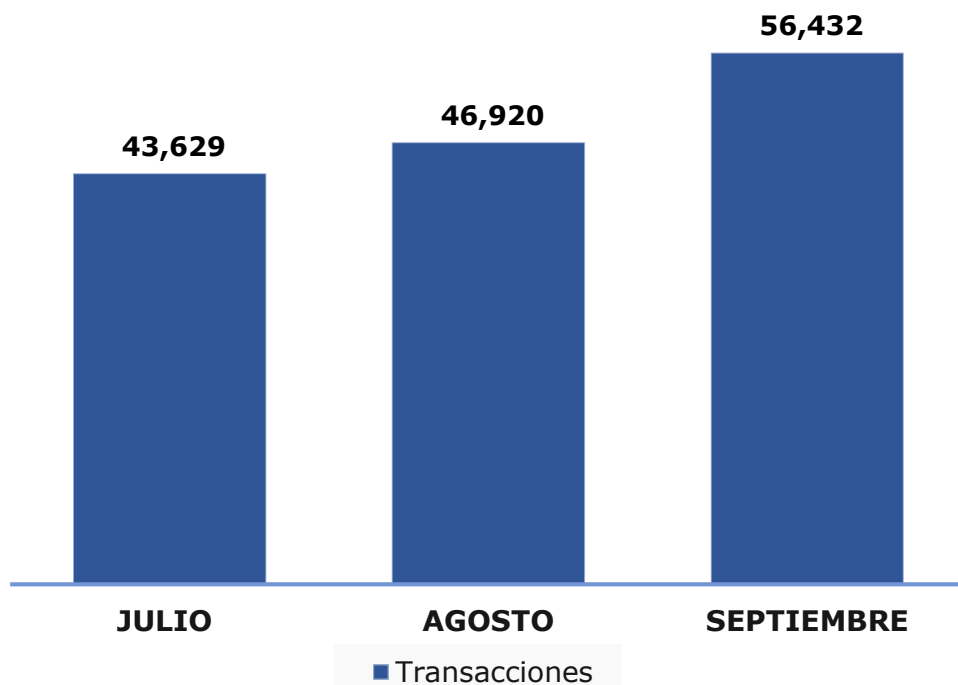


Al cierre de Septiembre de 2020 contamos con 3 PAU Presenciales atendiendo a nuestros protegidos, la mayoría de nuestros tramites se están realizando de forma virtual

En el trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2020 realizamos **60,452** atenciones en todos nuestros Puntos de Atención al Usuario a nivel nacional. Con respecto al mismo trimestre del año 2019 disminuimos en **870,991** a causa de la emergencia mundial por el Covid-19. Pero se dispusieron nuevos canales virtuales para la atención de nuestros protegidos.



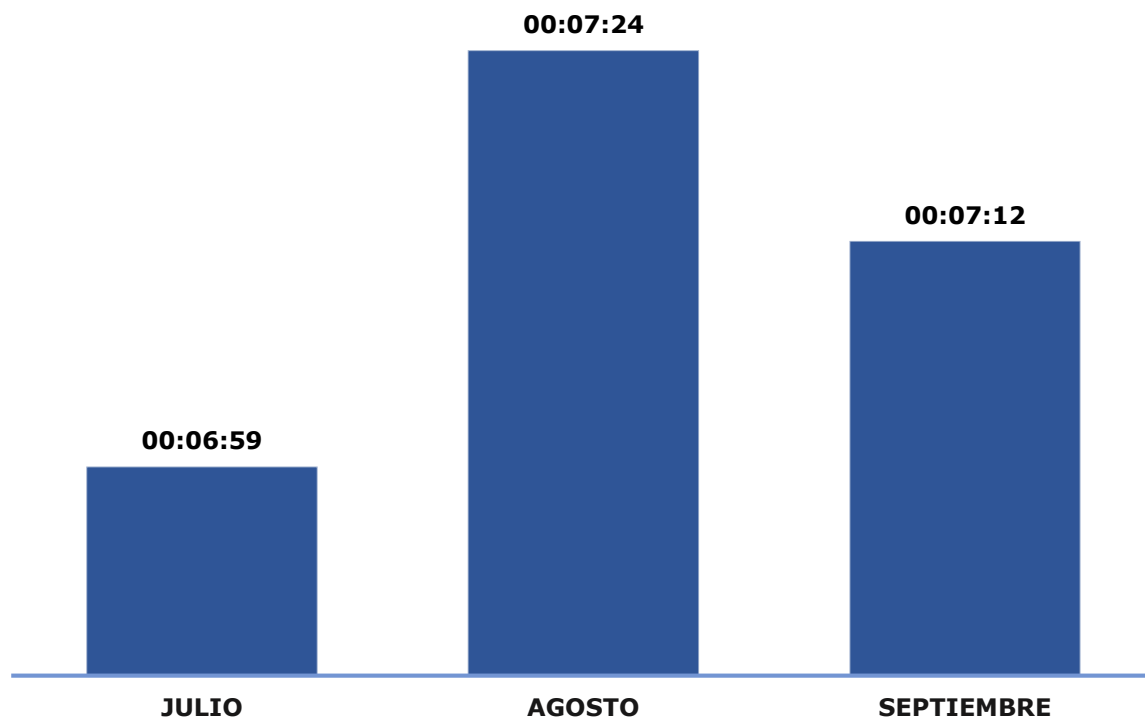
En el trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2020 realizamos **146,981** transacciones a nuestros protegidos desde los Puntos de Atención al Usuario.



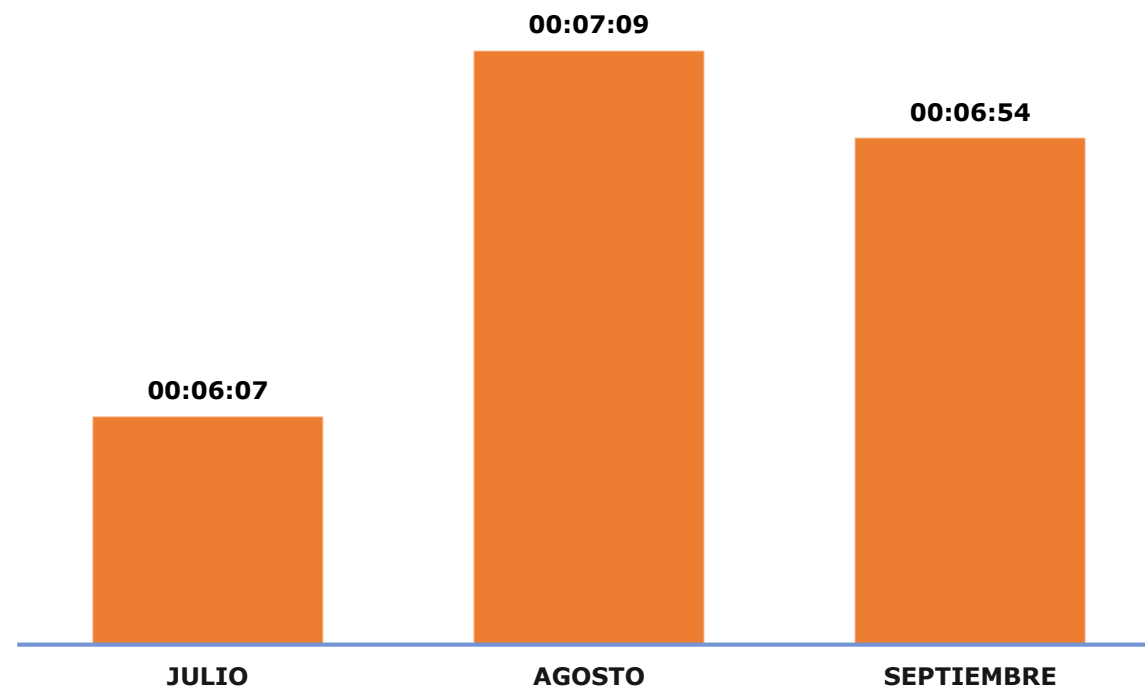
SUCURSAL	TORNOS ATENDIDOS < 20 MIN	Participación
Bogotá Eps	35,217	61.88%
Cartagena	351	0.62%
Ibagué	31	0.05%
Montería	17,183	30.19%
Pereira	4,130	7.26%
Total general	56,912	100.00%

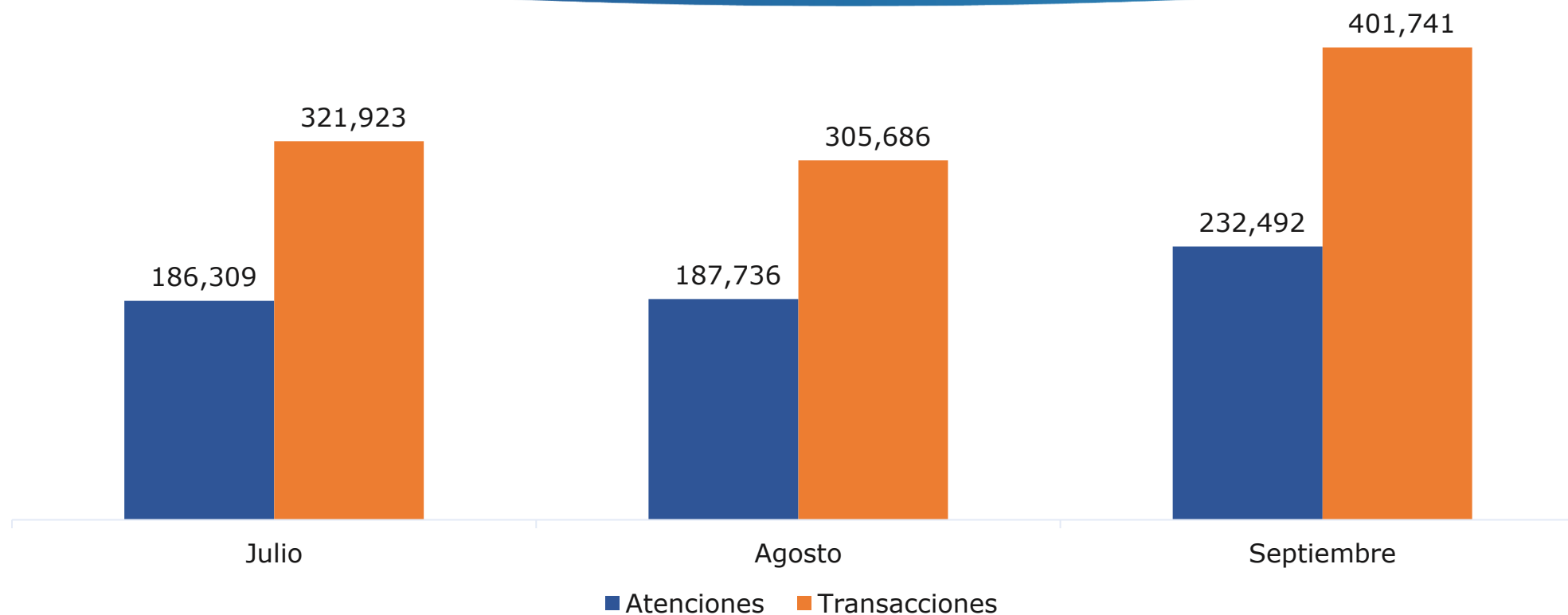
Logramos atender en menos de 20 minutos al 94.14% de los protegidos que nos visitaron en nuestros Puntos de Atención al Usuario. En total 56,912 pudieron hacer sus trámites sin mayores tiempos de espera.

**Tiempo Promedio de Atención**



**Tiempo Promedio de Espera en Sala**

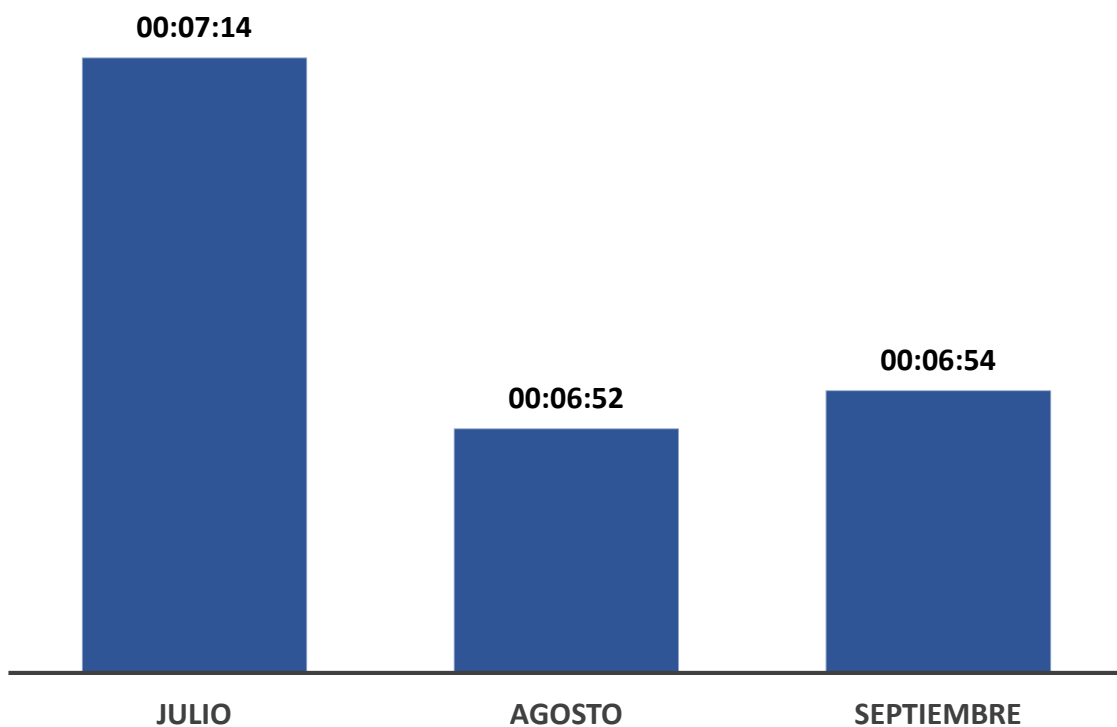




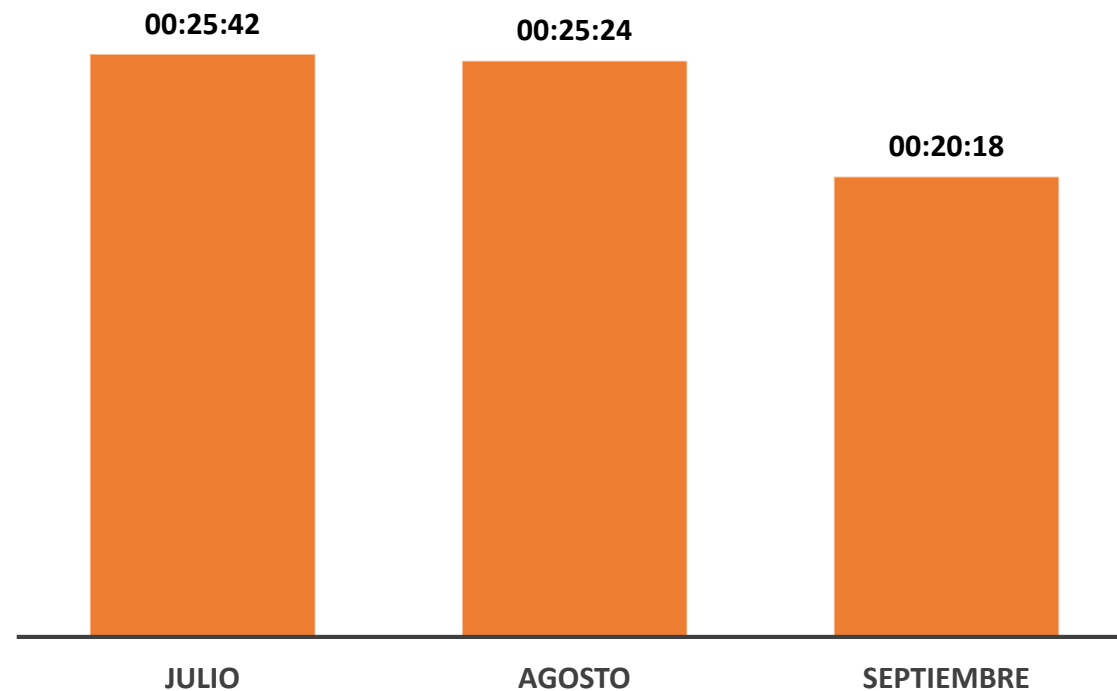
Canal implementado por la emergencia sanitaria en mayo del 2020, se dispuso para la atención virtual de trámites. Disponible en nuestra pagina web. Funciona igual que un PAU presencial.



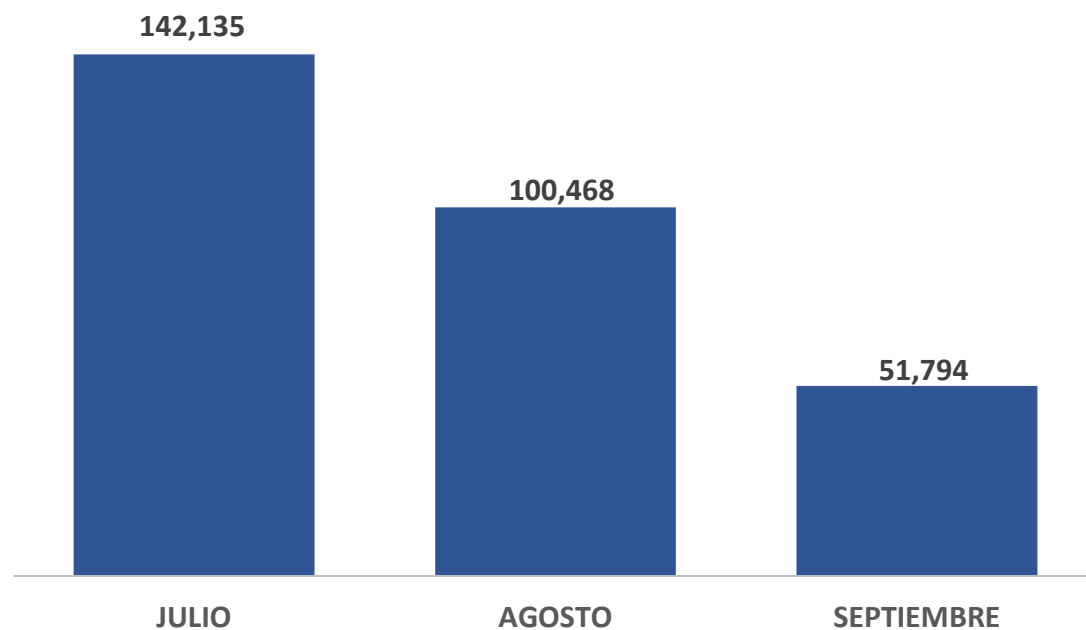
Tiempo Promedio de Atención



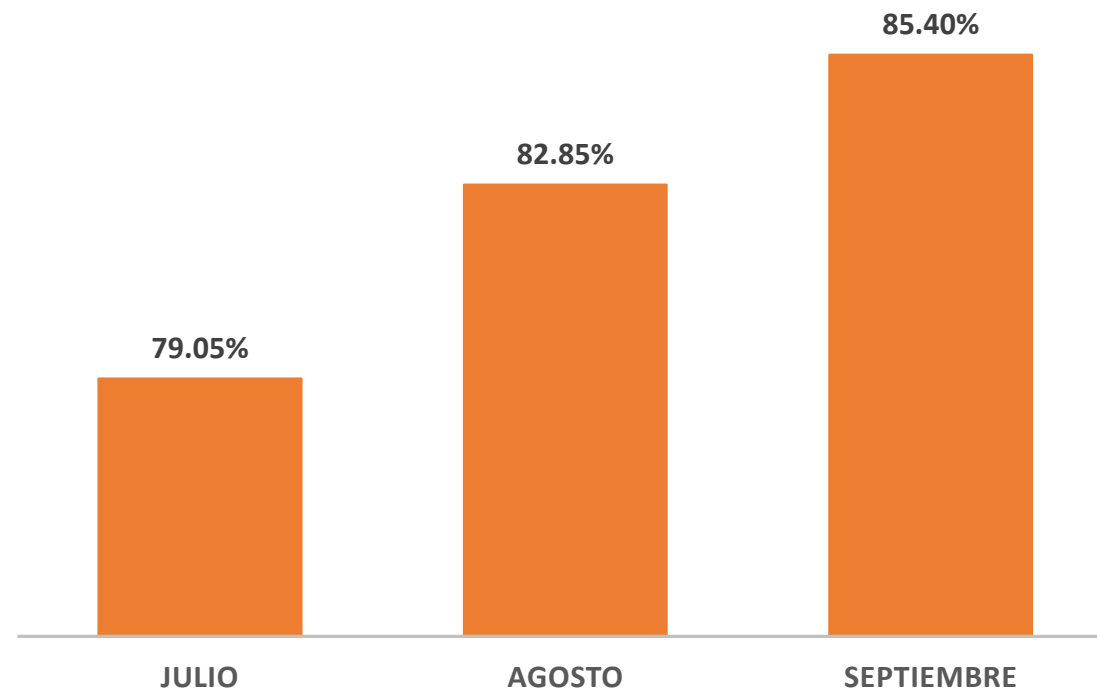
Tiempo Promedio de Espera



### CONVERSACIONES ATENDIDAS POR ANALISTA

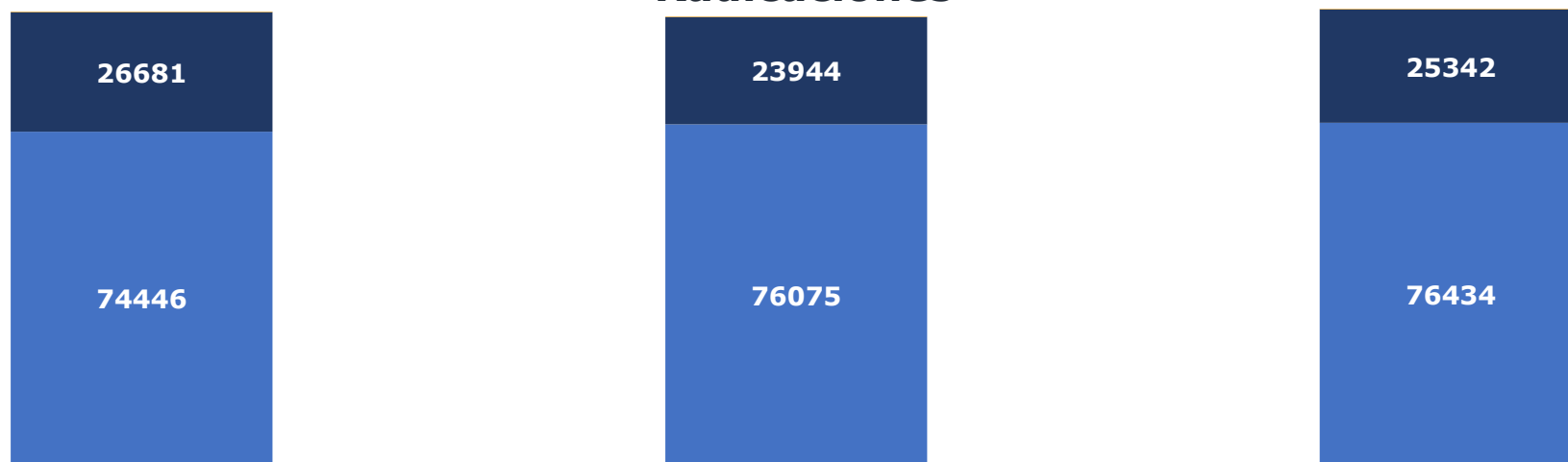


### SATISFACCIÓN GENERAL



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

### Radicaciones



**Julio**

**Agosto**

**Septiembre**

■ SOLICITUD SERVICIOS IPS - Q

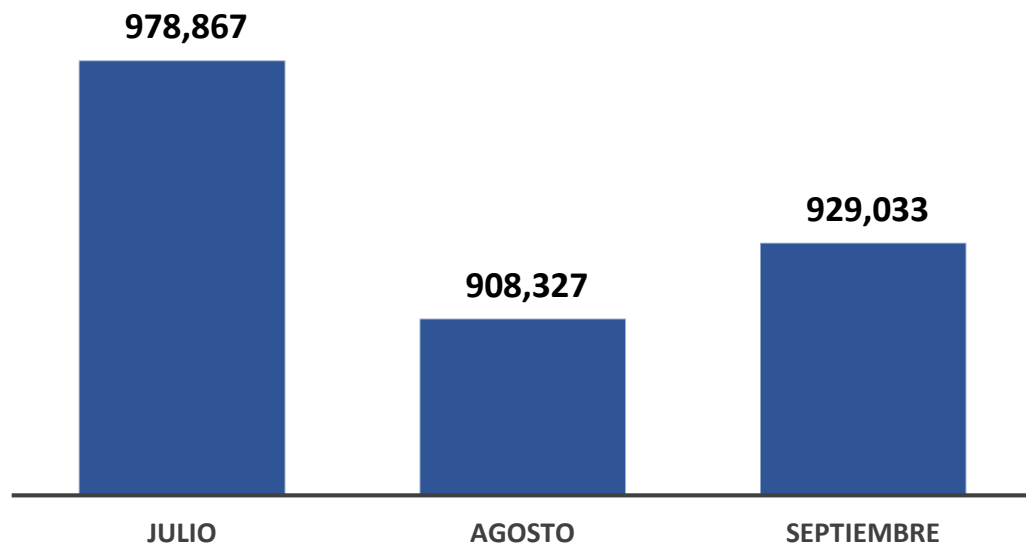
■ SOLICITUD SERVICIOS AFILIADO - Q

Mes	SOLICITUD SERVICIOS AFILIADO		SOLICITUD SERVICIOS IPS		Total Q
	Q	%	Q	%	
Julio	74,446	73.62%	26,681	26.38%	101,127
Agosto	76,075	76.06%	23,944	23.94%	100,019
Septiembre	76,434	75.10%	25,342	24.90%	101,776
<b>Total general</b>	<b>226,955</b>	<b>74.92%</b>	<b>75,967</b>	<b>25.08%</b>	<b>302,922</b>

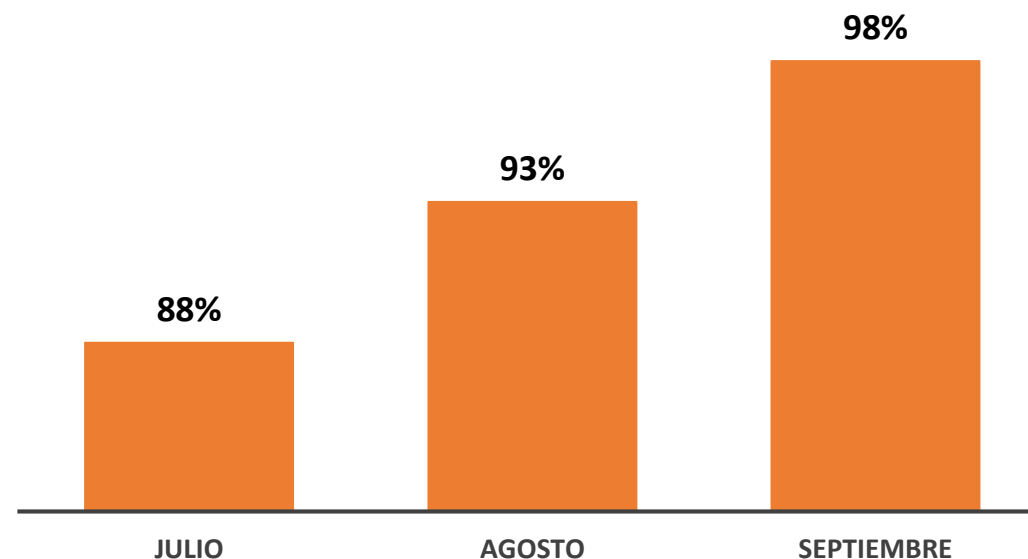
Tu salud no es a medias debe ser *total*

Durante el tercer trimestre de 2020 recibimos en nuestro Call Center **2,816,227** 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 NIVEL DE ATENCIÓN



### OFICINA VIRTUAL

**3'205.750 transacciones** realizadas a través de nuestros canales virtuales en el tercer trimestre 2020



Salud Total EPS-S  
SALUD TOTAL EPS

3.3★ | 3 K reseñas | 7.9 MB | E | Todos ⓘ | 500 K+ Descargas

Calificaciones y opiniones ⓘ



Salud Total EPS-S  
Salud Total Entidad  
Promotora de Salud del...

ABRIR

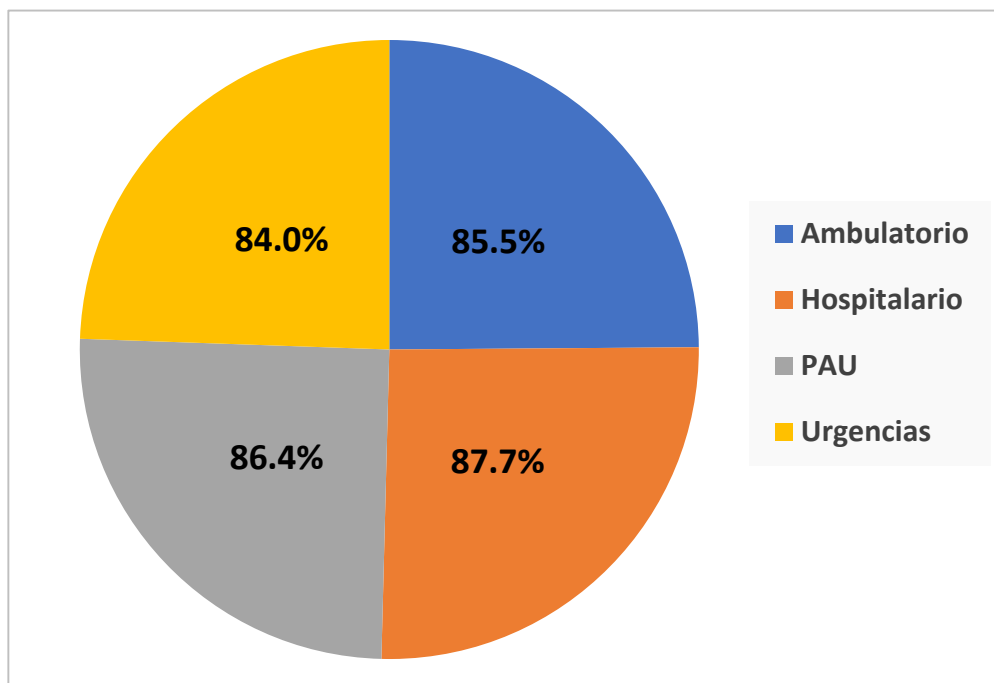


2.5★★★★☆  
86 calificaciones | #5 Medicina | 4+ Edad

Calificaciones y reseñas

[Ver todo](#)





SUCURSAL	SATISFACCIÓN GENERAL
BARRANQUILLA	78.3%
BOGOTA	84.1%
BUCARAMANGA	89.1%
CALI	80.3%
CARTAGENA	77.9%
GIRARDOT	90.0%
IBAGUE	87.6%
MANIZALES	86.4%
MEDELLIN	89.1%
MONTERIA	86.1%
PEREIRA	90.1%
RIOHACHA	84.3%
SANTA MARTA	82.4%
SINCELEJO	89.4%
VALLEDUPAR	86.8%
VILLAVICENCIO	92.6%

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
<b>TOTAL 306 INTEGRANTES REPORTADOS</b>			

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 temas de interés, en cuanto a autocuidado, medios virtuales y normatividad
- 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.
- Se realizó invitación a las asociaciones de usuarios a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil diecinueve (2019) que se llevó a cabo el pasado 25 de septiembre.





# *Gracias*

Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

[www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co)