SaludTotal EPS-S

Tu salud no es a medias debe ser *total*

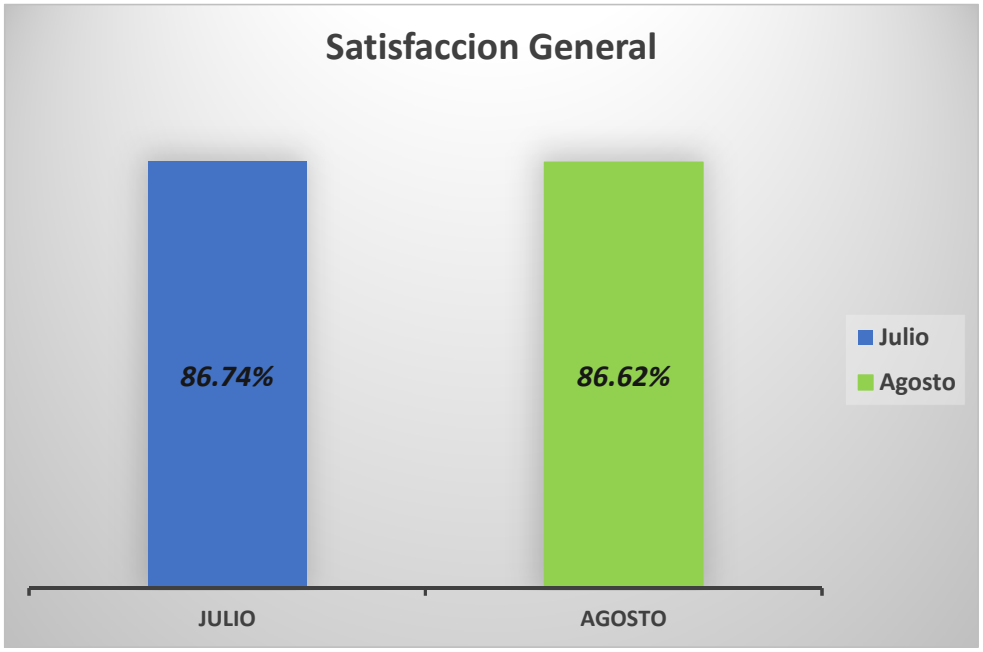
SaludTotal EPS-S

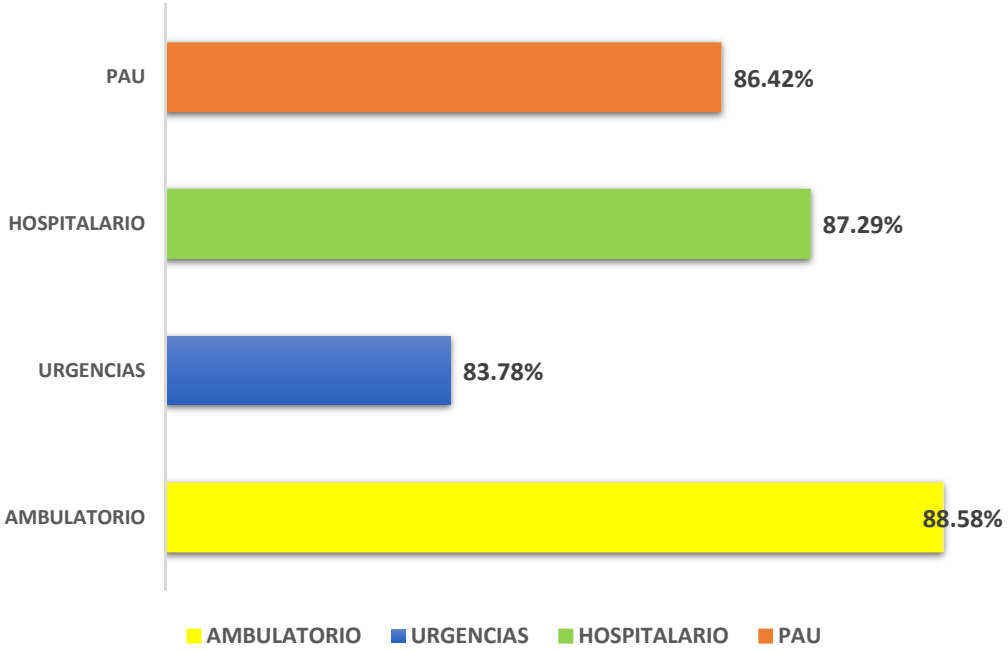
Tu salud no
es a medias
debe ser total

Acompañamiento al protegido

Gerencia nacional de servicio al cliente

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN





PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR SUCURSAL

Sucursal	Julio	Agosto	Promedio
Barranquilla	83.38%	78.79%	81.09%
Bogota	87.37%	86.94%	87.16%
Bucaramanga	88.46%	87.66%	88.06%
Cali	91.15%	87.30%	89.23%
Cartagena	85.32%	86.77%	86.05%
Girardot	91.17%	92.37%	91.77%
Ibague	85.36%	90.52%	87.94%
Manizales	87.11%	88.19%	87.65%
Medellin	88.14%	90.86%	89.50%
Monteria	88.81%	80.42%	84.62%
Pereira	88.64%	93.68%	91.16%
Santa Marta	83.20%	87.83%	85.52%
Sincelejo	82.99%	82.18%	82.59%
Valledupar	85.70%	80.88%	83.29%
Villavicencio	82.51%	88.39%	85.45%

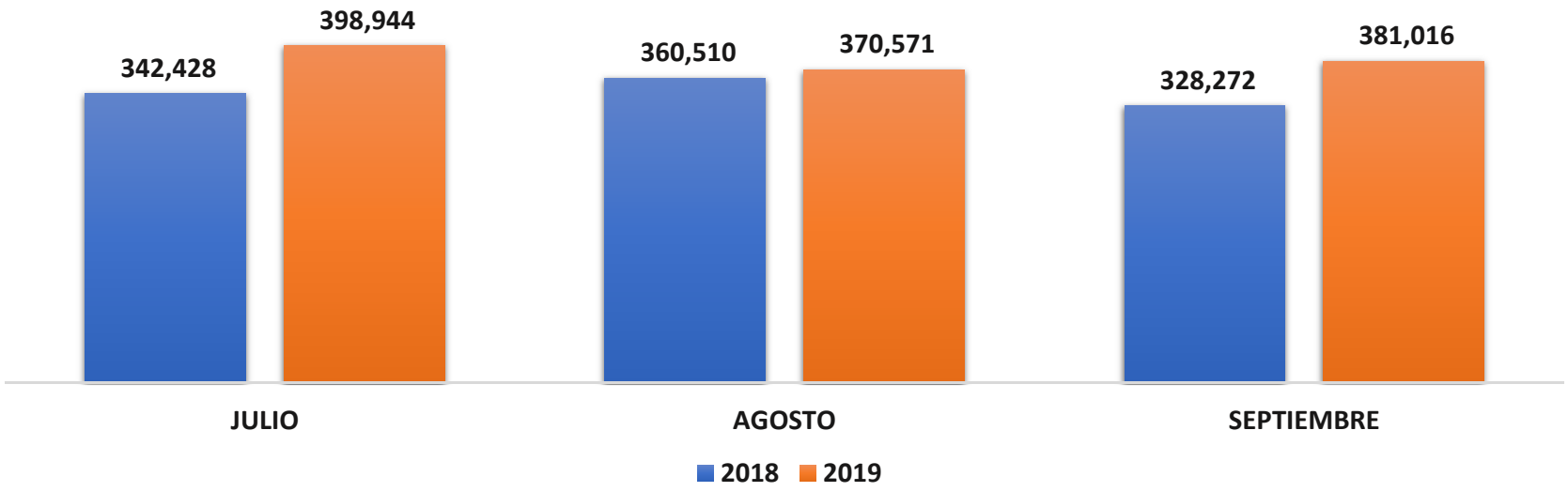
ALGUNOS DATOS DEL CANAL PRESENCIAL

Tenemos 53 Puntos de Atención al Usuario (PAU) a nivel nacional en 15 sucursales

SUCURSAL	PAU
BARRANQUILLA	2
BOGOTÁ	16
BUCARAMANGA	3
CALI	2
CARTAGENA	2
GIRARDOT	3
IBAGUE	1
MANIZALES	4
MEDELLIN	4
MONTERIA	3
PEREIRA	3
SANTA MARTA	4
SINCELEJO	1
VALLEDUPAR	2
VILLAVICENCIO	3
TOTAL	**53**

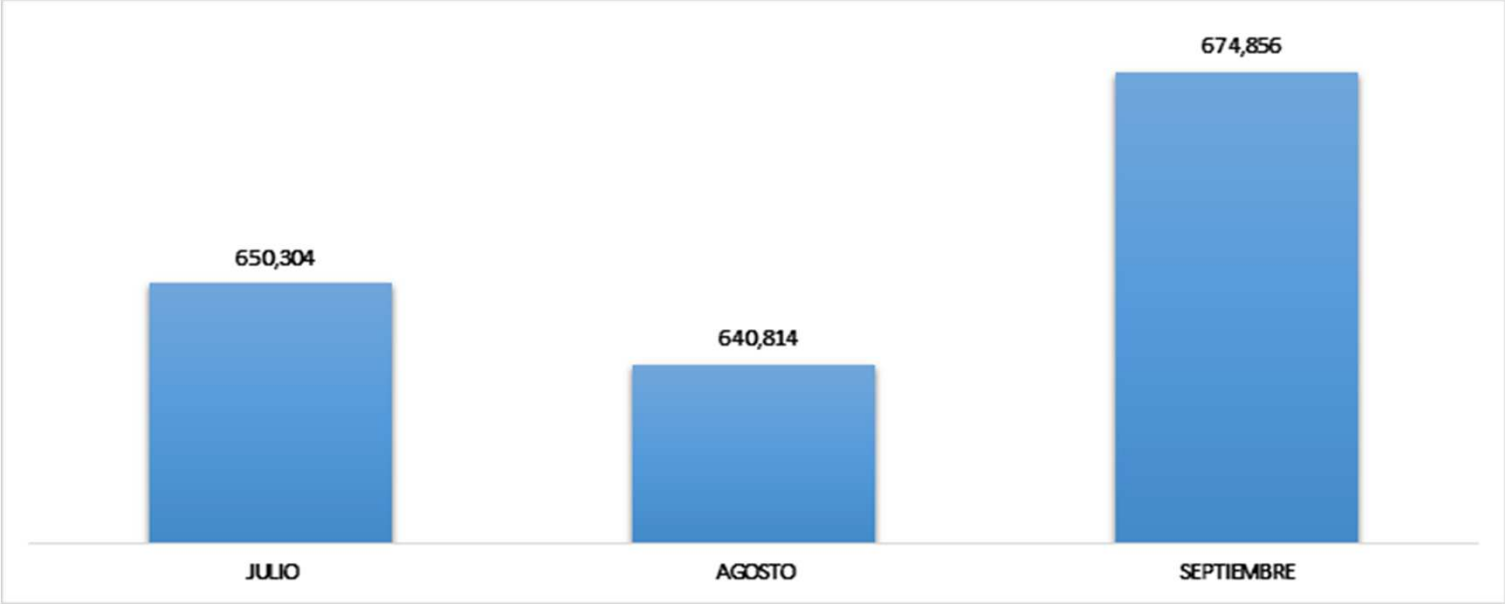
PROTEGIDOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL

En el trimestre comprendido entre julio a septiembre de 2019 realizamos 1.150.531 atenciones en todos nuestros Puntos de Atención al Usuario a nivel nacional. Con respecto al mismo trimestre del año 2018 tuvimos 119.321 atenciones más.



TRANSACCCIONES REALIZADAS CANAL PRESENCIAL

En el trimestre comprendido entre julio y septiembre Realizamos **1,965,974 transacciones** a nuestros protegidos desde los Puntos de Atención al Usuario.

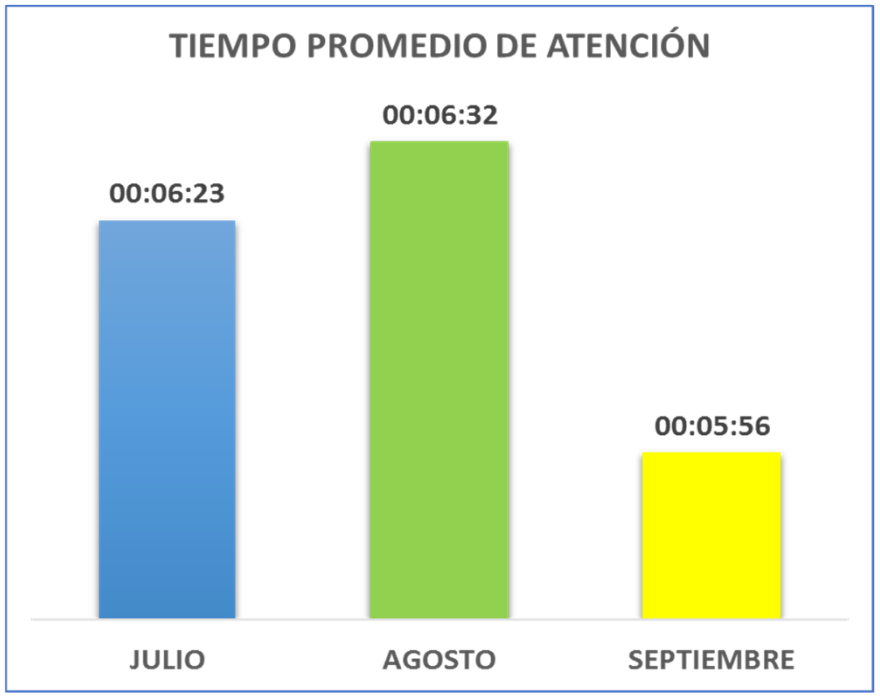


PROTEGIDOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL

Durante el trimestre comprendido entre julio a septiembre de 2019 logramos atender en menos de 20 minutos al 74,82% de los protegidos que nos visitaron en nuestros Puntos de Atención al Usuario. En total 860,774 pudieron hacer sus trámites sin mayores tiempos de espera.

SUCURSAL	TURNOS ATENDIDOS > 20 MIN	%
BARRANQUILLA	63,217	7.3%
BOGOTÁ EPS	305,179	35.5%
BUCARAMANGA	32,493	3.8%
CALI	40,421	4.7%
CARTAGENA	52,397	6.1%
GIRARDOT	15,783	1.8%
IBAGUE	37,978	4.4%
MANIZALES	47,517	5.5%
MEDELLIN	84,907	9.9%
MONTERIA	45,194	5.3%
PEREIRA	41,520	4.8%
SANTA MARTA	32,840	3.8%
SINCELEJO	11,954	1.4%
VALLEDUPAR	36,915	4.3%
VILLAVICENCIO EPS	12,460	1.4%
SALUD TOTAL EPS	860,774	100%

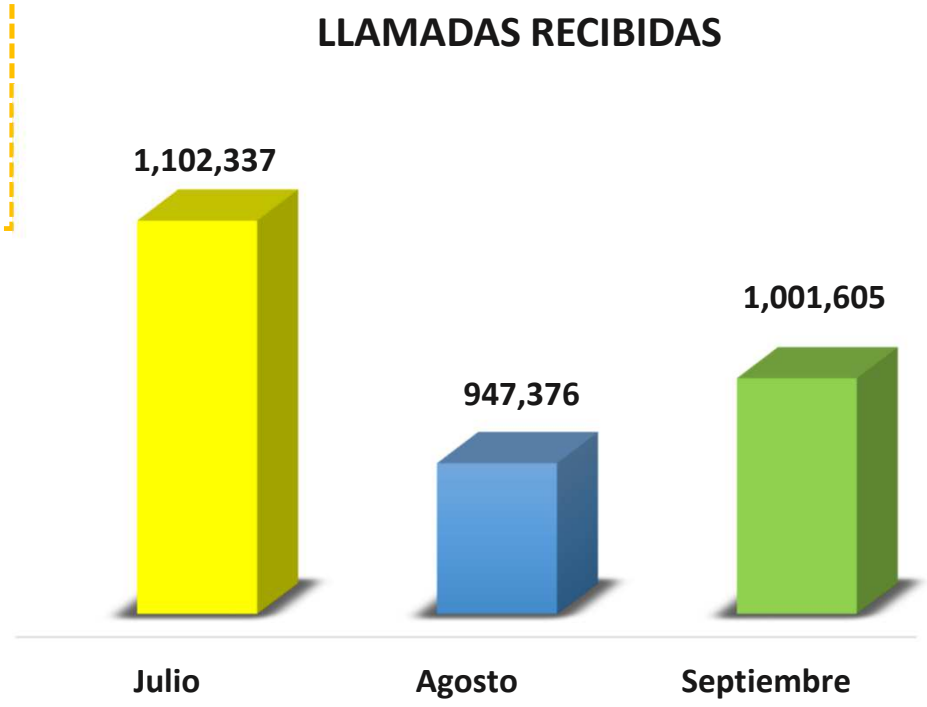
TIEMPOS DE ESPERA CANAL PRESENCIAL



CANAL TELEFÓNICO

Durante el tercer trimestre de 2019 recibimos en nuestro Call Center 3,051,318 llamadas. Lo que nos reta a seguir trabajando para que tus transacciones a través de todos nuestros canales sean más ágiles

Nuestro nivel de servicio se sitúa en un **98,23%** seguimos mejorando para ti



OTROS CANALES DE ATENCIÓN

OFICINA VIRTUAL

2,335,613 solicitudes hemos recibido a través de Contáctenos en nuestra página web en el tercer trimestre de 2019.

APP

Descargas activas a 30 septiembre:
141,341
Total descargas a 30 de septiembre:
339.768

PARTICIPACIÓN SOCIAL

SUCURSAL	Cantidad de Integrantes 2019
BARRANQUILLA	4
SABANALARGA	0
BOGOTA	25
ZIPAQUIRA	0
BUCARAMANGA	11
FLORIDABLANCA	0
GIRON	0
CALI	10
CARTAGENA	5
GIRARDOT	4
IBAGUE	105
MANIZALES	10
CHINCHINA	16
VILLAMARIA	26
MEDELLIN	15
BELLO	6
MONTERIA	5
CERETE	3
PEREIRA	15
ARMENIA	11
SANTA ROSA	5
SANTA MARTA	6
CIENAGA	4
RIOACHA	5
SINCELEJO	13
VALLEDUPAR	6
VILLAVICENCIO	4
ACACIAS	1
TOTAL	315

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.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

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.
- Actualización del proceso interno de Asociaciones de Usuarios.
- El 10 de Julio se realizó videoconferencia nacional invitando a todas las asociaciones de usuarios de Salud Total EPS-S para que pudieran exponer sus hallazgos y logros como ente veedor de nuestros servicios.
- Ejecución de actividades relacionadas con la política de participación social.

Gracias

Tu salud no
es a medias
debe ser total

www.saludtotal.com.co