



Salud Total EPS-S

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

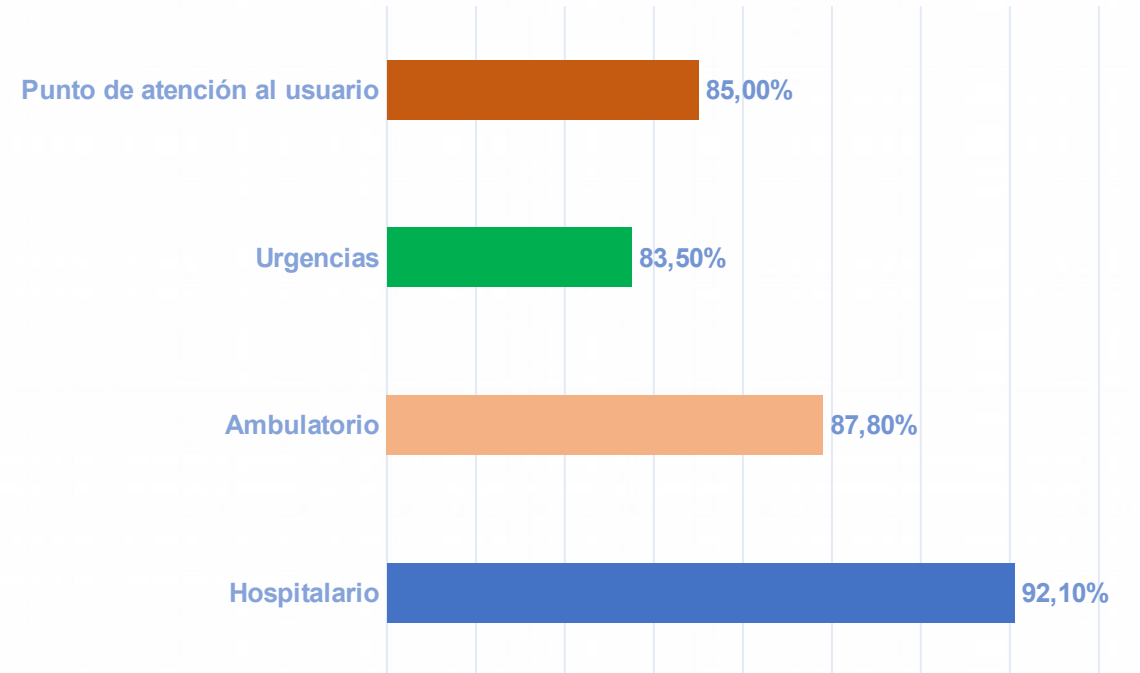
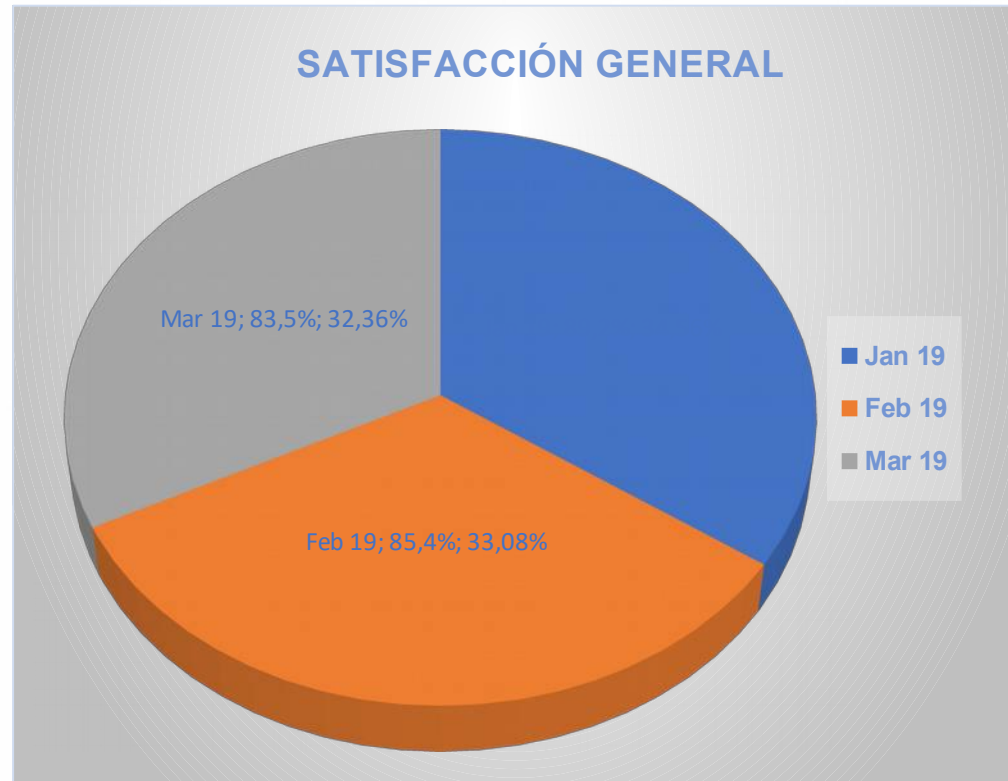
Gerencia Nacional de Servicio al Cliente
















Salud Total EPS-S



Acompañamiento al protegido





SUCURSALES	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Barranquilla	 82.99%
Bogotá	 88.22%
Bucaramanga	 88.24%
Cali	 90.99%
Cartagena	 86.94%
Girardot	 90.67%
Ibagué	 88.51%
Manizales	 86.43%
Medellin	 88.68%
Monteria	 86.85%
Pereira	 91.94%
Santa Marta	 86.04%
Sincelejo	 88.36%
Valledupar	 87.54%
Villavicencio	 81.34%



ALGUNOS DATOS DEL CANAL PRESENCIAL

Tenemos 59 Puntos de Atención al Usuario (PAU) a nivel nacional en 15 sucursales



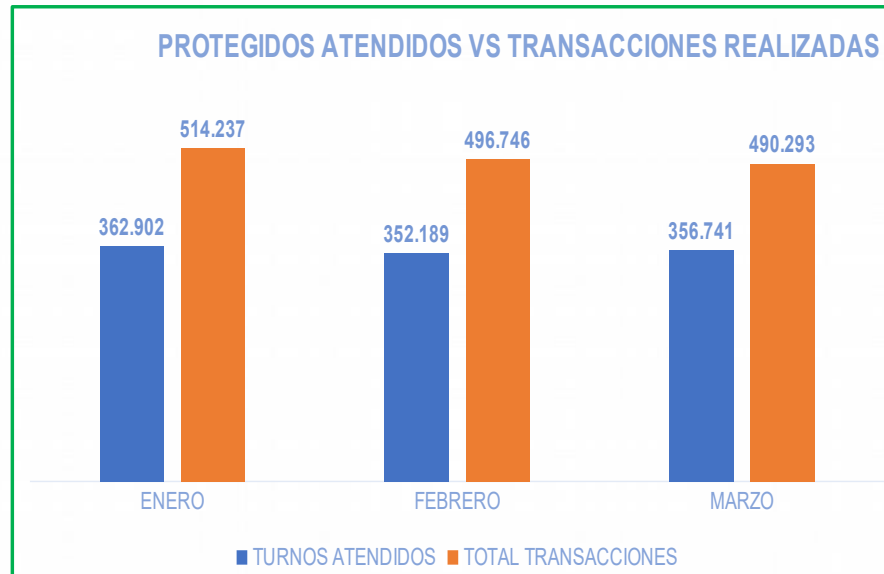
Barranquilla (2)
Bogotá (22)
Bucaramanga (3)
Cali (2)
Cartagena (2)
Girardot (3)
Ibagué (1)
Manizales (3)
Medellín (5)
Montería (3)
Pereira (3)
Santa Marta (4)
Sincelejo (1)
Valledupar (2)
Villavicencio (3)

PROTEGIDOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL

En el primer trimestre del año 2019 realizamos 1,071,832 atenciones en todos nuestros Puntos de Atención al Usuario a nivel nacional. Con respecto al mismo trimestre del año 2018 tuvimos 149,254 atenciones más.

Realizamos 1,501,276 transacciones a nuestros protegidos desde los Puntos de Atención al Usuario.

PROTEGIDOS ATENDIDOS VS TRANSACCIONES REALIZADAS EN EL CANAL PRESENCIAL



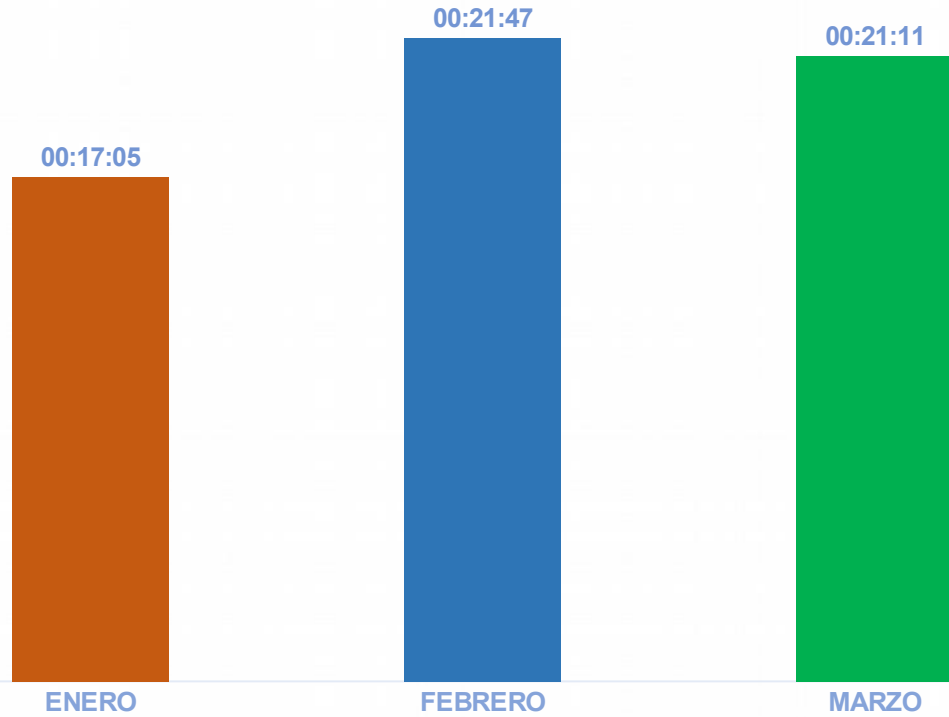
Durante el primer trimestre de 2019 logramos atender en menos de 20 minutos al 76.37% de los protegidos que nos visitaron en nuestros Puntos de Atención al Usuario. En total 662,840 pudieron hacer sus trámites sin mayores tiempos de espera.



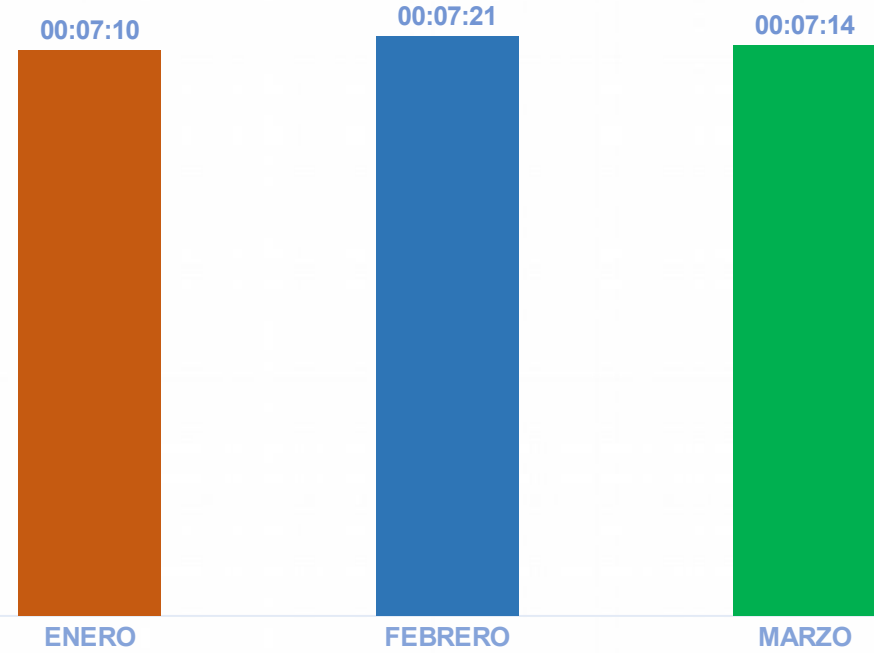
Sucursal	Turnos atendidos	% de participación
Barranquilla	79,198	7.4%
Bogotá	318,650	29.7%
Bucaramanga	48,275	4.5%
Cali	47,263	4.4%
Cartagena	67,794	6.3%
Girardot	31,356	2.9%
Ibagué	52,799	4.9%
Manizales	52,281	4.9%
Medellín	129,015	12.0%
Montería	50,547	4.7%
Pereira	50,862	4.7%
Santa Marta	51,617	4.8%
Sincelejo	22,882	2.1%
Valledupar	37,914	3.5%
Villavicencio	31,379	2.9%
Total general	1,071,832	100.0%

TIEMPOS DE ESPERA CANAL PRESENCIAL

TIEMPO DE ESPERA PAIS



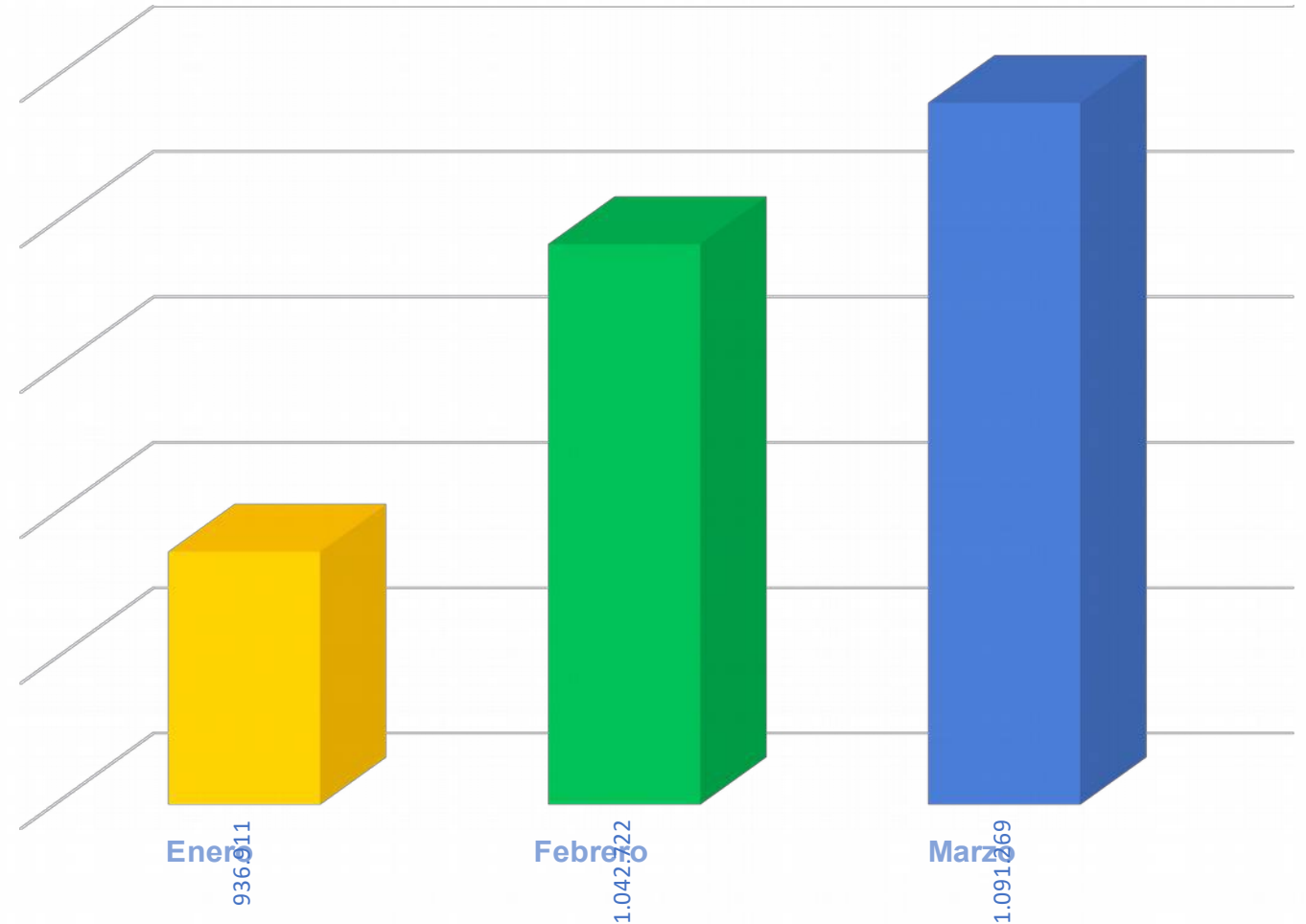
TIEMPO DE ATENCIÓN PAIS



Durante el primer trimestre de 2019 recibimos en nuestro Call Center 3,070,902 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 **91%** seguimos mejorando para ti





OFICINA VIRTUAL

1,899,733 solicitudes hemos recibido a través de Contáctenos en nuestra página web.



APP

Total descargas activas:
93.292
Total descargas a 2018:
339.768

SUCURSAL	CANTIDAD DE INTEGRANTES
BARRANQUILLA	4
SABANALARGA	0
BOGOTA	100
ZIPAQUIRA	0
BUCARAMANGA	11
FLORIDABLANCA	2
GIRON	2
CALI	10
CARTAGENA	5
GIRARDOT	4
IBAGUE	50
MANIZALES	10
CHINCHINA	20
VILLAMARIA	25
MEDELLIN	12
BELLO	7
MONTERIA	5
CERETE	3
PEREIRA	15
ARMENIA	11
SANTA ROSA	8
SANTA MARTA	4
CIENAGA	4
RIOACHA	5
SINCELEJO	5
VALLEDUPAR	9
VILLAVICENCIO	5
ACACIAS	0
TOTAL	336

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.

¿Qué es la ASOCIACIÓN DE USUARIOS?

Es una agrupación de afiliados de Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud que valor por el calidad de servicio y la eficiencia del mismo.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud pueden participar y tomar decisiones de usuarios que les permitan como institución beneficiaria de servicios de salud y no a las Empresas Promotoras de Salud.



¿Cómo funcionan?

Actualmente se existen servicios en los cuales se están creando como miembros de la Asociación y participando en temas de acuerdo con el programa operativo de las entidades de acuerdo con el plan de desarrollo de la Asociación de Usuarios son los siguientes:

- ⊗ Ley 100 de 1993
- ⊗ Resultados de estudio de satisfacción de la EPS
- ⊗ Programas de promoción y prevención de la EPS
- ⊗ Beneficios y descuentos de los afiliados a Régimen Contributivo
- ⊗ Procedimientos por siniestro
- ⊗ Conformación de la red de prestadores de Salud Total EPS de acuerdo a su perfil
- ⊗ Procesos de reclamos y quejas
- ⊗ Locuciones del Plan de Beneficios de Salud - PMS (Arrendos #2 y #4 de Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud - CANSSE)
- ⊗ Atención de Atención de Servicios
- ⊗ Otros servicios según sea el caso o necesidad



Principios y Valores de nuestra Asociación:

- Tener respeto al servicio, en función de la sociedad, respeto a la función, a la calidad y la eficiencia
- Acoger a cualquier persona afiliada a Salud Total EPS - Régimen contributivo, e involucrarla, siempre y cuando cumpla con la jornada en el presente sistema
- Creación de redes de apoyo de los afiliados
- Brindar el mejor servicio al afiliado
- Fortalecer la participación entre asociados y asociaciones

¿Quieres participar?

Si estás interesado en formar parte de la Asociación de Usuarios, puedes hacerlo enviando correo electrónico a: usuarios@saludtotal.com.co o en su caso acudir directamente a la sucursal que quieras, para la respectiva inscripción como afiliado.

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.
- Capacitación a las Líneas de Frente y Call Center en el proceso de Asociaciones de Usuarios.
- Nuevo correo electrónico para comunicación entre las Asociaciones de Usuarios y la EPS-S.
- Actualización de las información de la página web: www.saludtotal.com.co



Gracias

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

www.saludtotal.com.co