Salud Total EPS-S

Tu salud no es a medias debe ser *total*

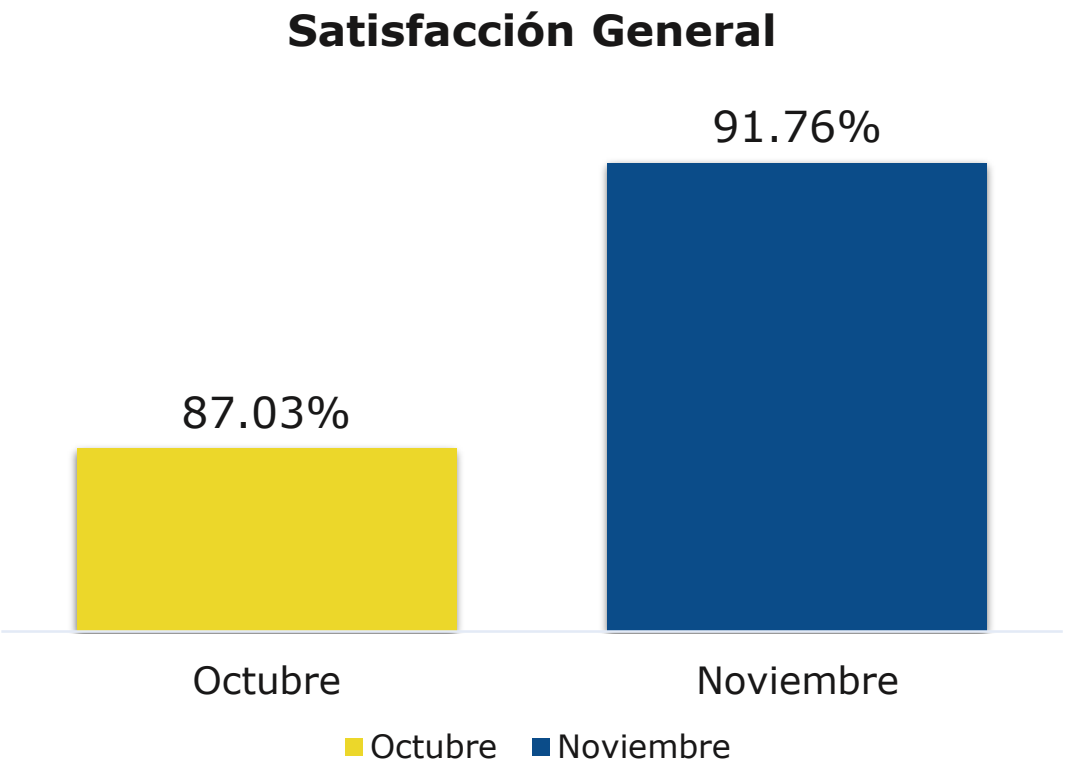
Salud Total EPS-S

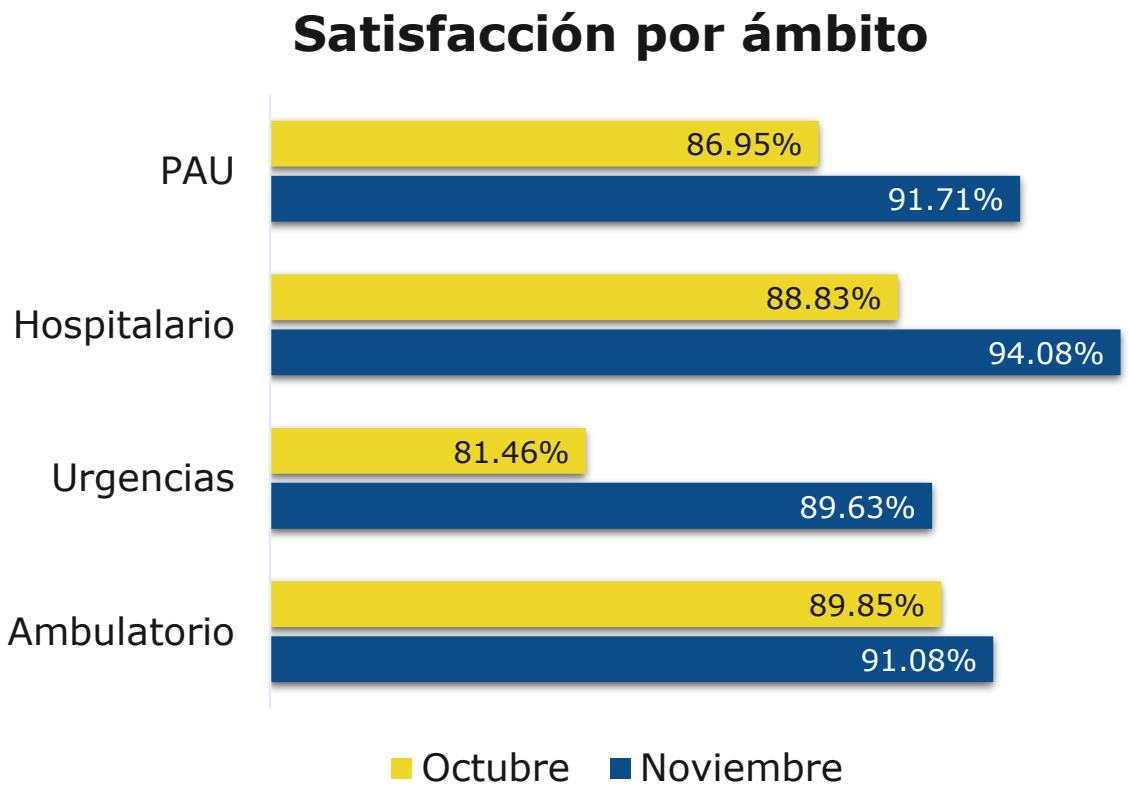
Tu salud no es a medias debe ser *total*

Acompañamiento al protegido

Gerencia nacional de servicio al cliente

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN





PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR SUCURSAL

Sucursales	Octubre	Noviembre	Promedio
Barranquilla	86.86%	89.00%	87.93%
Bogota	85.95%	94.01%	89.98%
Bucaramanga	93.90%	89.99%	91.95%
Cali	91.57%	93.79%	92.68%
Cartagena	85.65%	89.60%	87.63%
Girardot	85.20%	90.27%	87.73%
Ibague	92.45%	89.98%	91.21%
Manizales	88.45%	93.74%	91.09%
Medellin	87.69%	92.28%	89.98%
Monteria	85.42%	86.26%	85.84%
Pereira	91.51%	88.57%	90.04%
Santa Marta	83.90%	93.68%	88.79%
Sincelejo	90.25%	86.86%	88.55%
Valledupar	78.37%	94.12%	86.24%
Villavicencio	85.34%	91.39%	88.37%

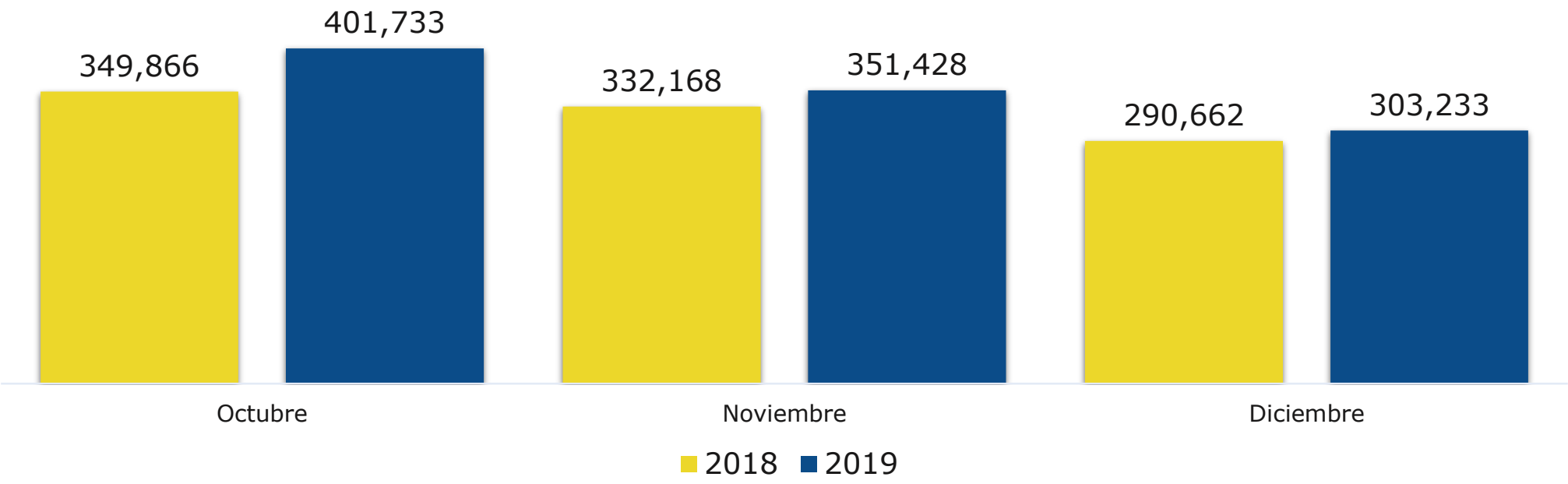
ALGUNOS DATOS DEL CANAL PRESENCIAL

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

PROTEGIDOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL

En el trimestre comprendido entre octubre a diciembre de 2019 realizamos 1,056,394 atenciones en todos nuestros Puntos de Atención al Usuario a nivel nacional. Con respecto al mismo trimestre del año 2018 generamos 83,698 atenciones más.

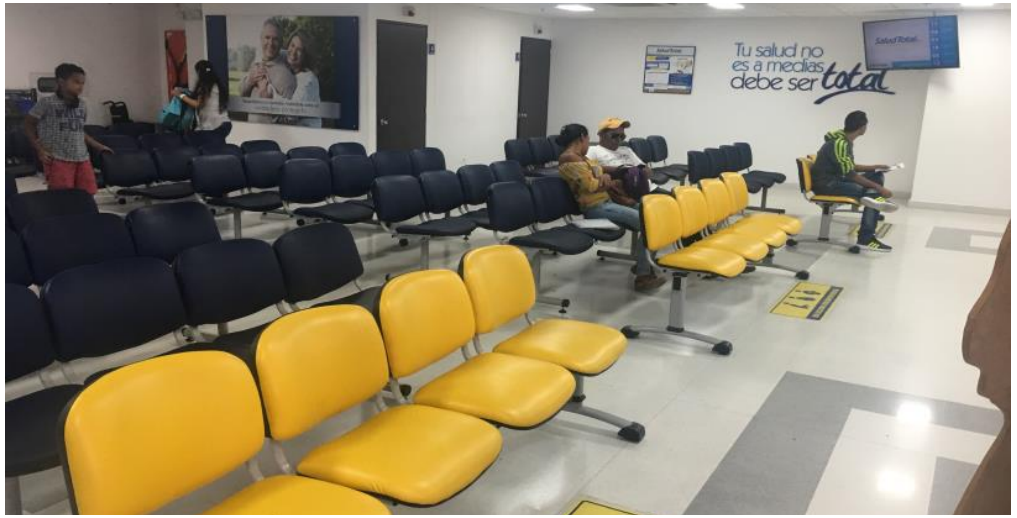


TRANSACCCIONES REALIZADAS CANAL PRESENCIAL

En el trimestre comprendido entre octubre y diciembre realizamos **1,887,493 transacciones** a nuestros protegidos desde los Puntos de Atención al Usuario.

PROTEGIDOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL

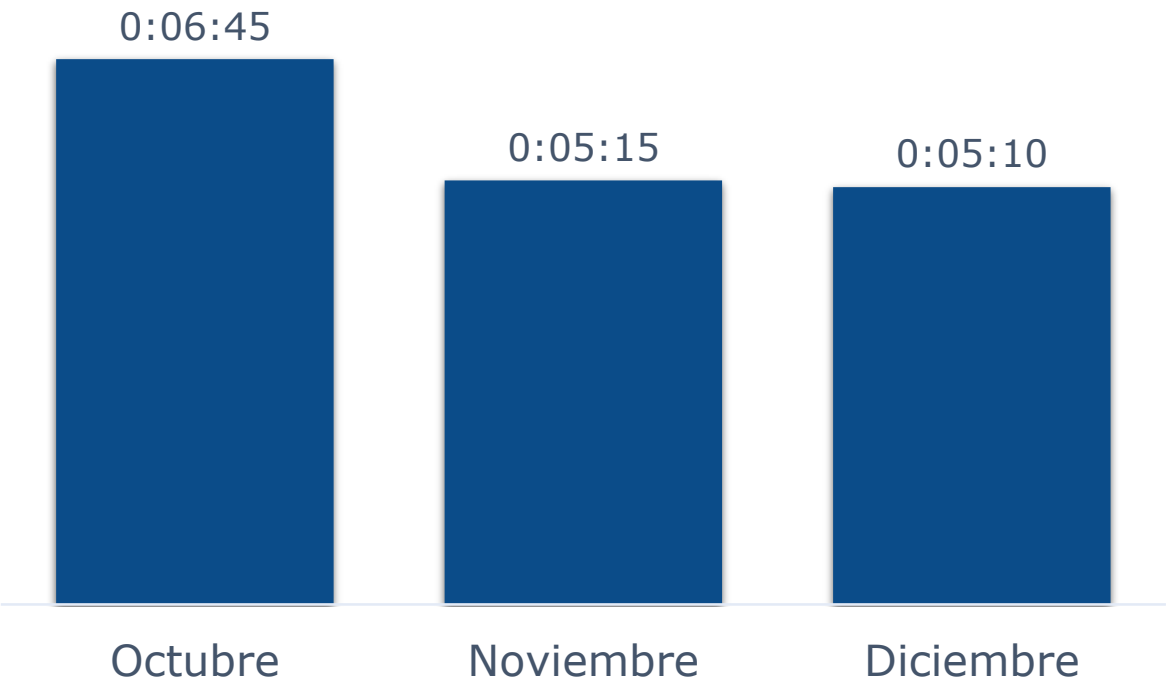
Durante el trimestre comprendido entre octubre a Diciembre de 2019 logramos atender en menos de 20 minutos al 87.23% de los protegidos que nos visitaron en nuestros Puntos de Atención al Usuario. En total 795047 pudieron hacer sus trámites sin mayores tiempos de espera.



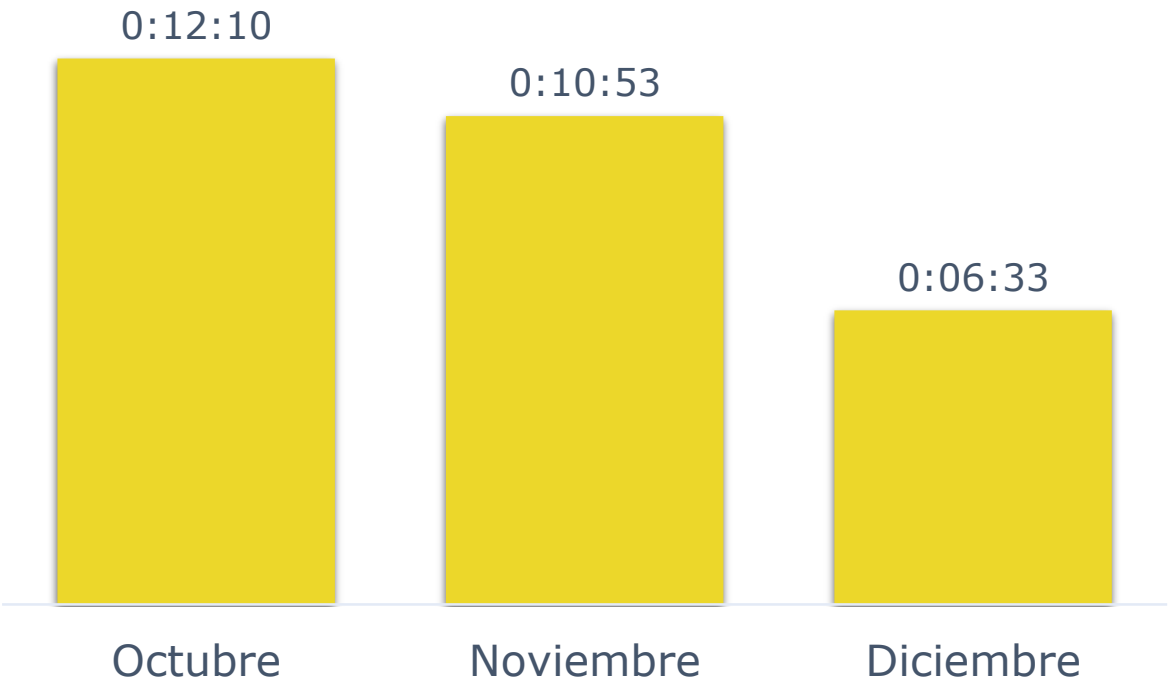
Sucursal	TURNOS ATENDIDOS < 20 MIN	% Participación
Barranquilla	74993	9.43%
Bogotá	229267	28.84%
Bucaramanga	30375	3.82%
Cali	31676	3.98%
Cartagena	60491	7.61%
Girardot	17643	2.22%
Ibagué	37016	4.66%
Manizales	36079	4.54%
Medellín	100551	12.65%
Montería	37965	4.78%
Pereira	30731	3.87%
Santa Marta	24517	3.08%
Sincelejo	29911	3.76%
Valledupar	37213	4.68%
Villavicencio	16619	2.09%
SaludTotal EPS	795047	100.00%

TIEMPOS DE ESPERA CANAL PRESENCIAL

Tiempo Promedio de Atención

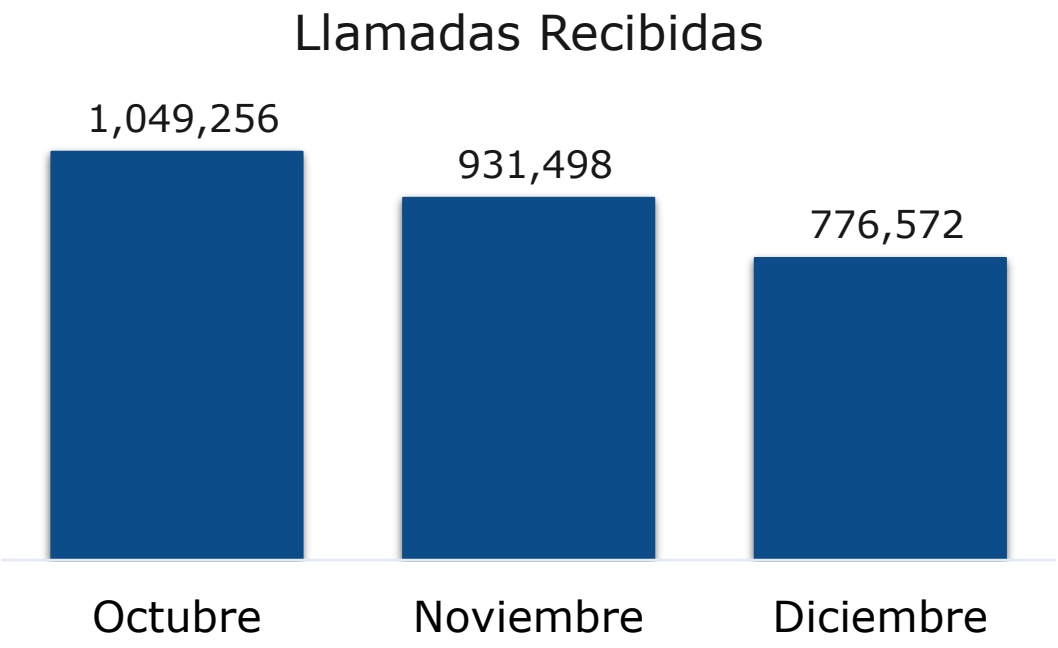


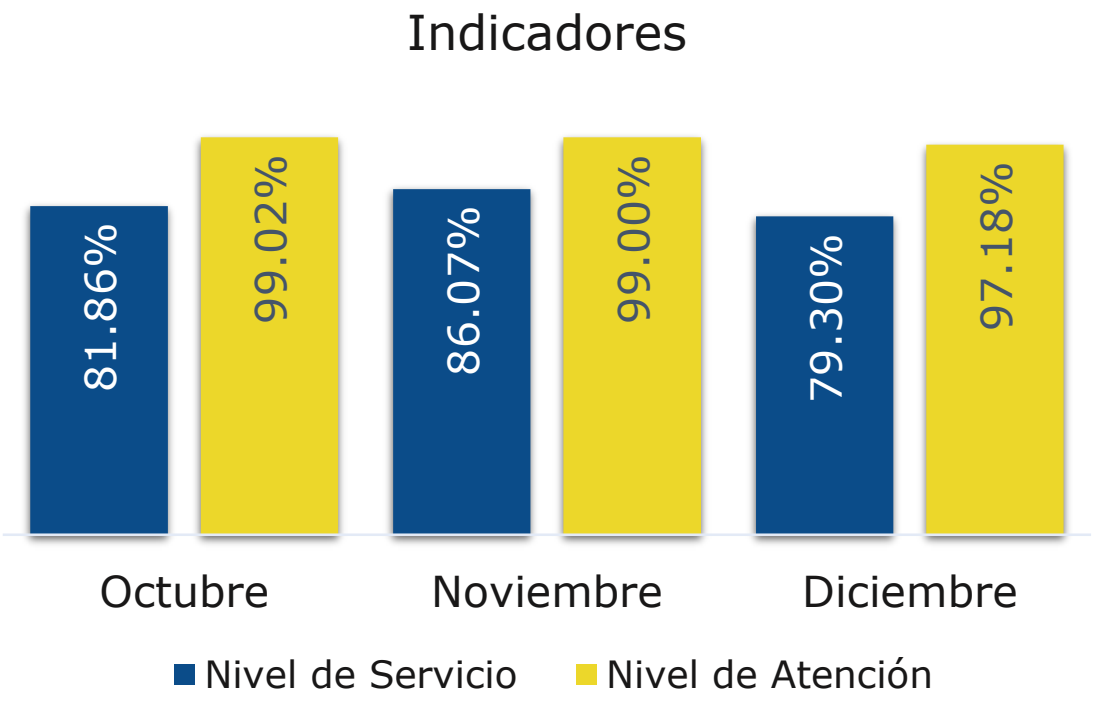
Tiempo Promedio Espera En Sala



CANAL TELEFÓNICO

Durante el cuarto trimestre de 2019 recibimos en nuestro Call Center **2,757,326** llamadas. Lo que nos reta a seguir trabajando para que las transacciones de nuestros protegidos a través de todos nuestros canales sean más ágiles





OTROS CANALES DE ATENCIÓN

OFICINA VIRTUAL

2,378,921 solicitudes hemos recibido a través de Contáctenos en nuestra página web en el cuarto trimestre de 2019.

440 mil descargas de nuestra APP

PARTICIPACIÓN SOCIAL

SUCURSAL	Cantidad de Integrantes 2019
BARRANQUILLA	14
SABANALARGA	5
BOGOTA	29
ZIPAQUIRA	0
BUCARAMANGA	12
FLORIDABLANCA	0
GIRON	0
CALI	8
CARTAGENA	4
GIRARDOT	4
IBAGUE	100
MANIZALES	8
CHINCHINA	10
VILLAMARIA	6
MEDELLIN	12
BELLO	6
MONTERIA	5
CERETE	3
PEREIRA	9
ARMENIA	8
SANTA ROSA	7
SANTA MARTA	6
CIENAGA	3
RIOACHA	6
SINCELEJO	10
VALLEDUPAR	6
VILLAVICENCIO	4
ACACIAS	1
TOTAL	286

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.
- En el mes de noviembre recibimos visita de funcionarios del ICONTEC, quienes fueron los encargados de realizar auditoria al proceso de Acompañamiento el protegido incluido procedimiento para Participación Social. El resultado de las auditorias fue satisfactorio por lo cual Salud Total EPS-S fue certificada en estándares de calidad.

Gracias

Tu salud no
es a medias
debe ser total

www.saludtotal.com.co