



Salud Total EPS-S

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

Gerencia Nacional de Servicio al Cliente



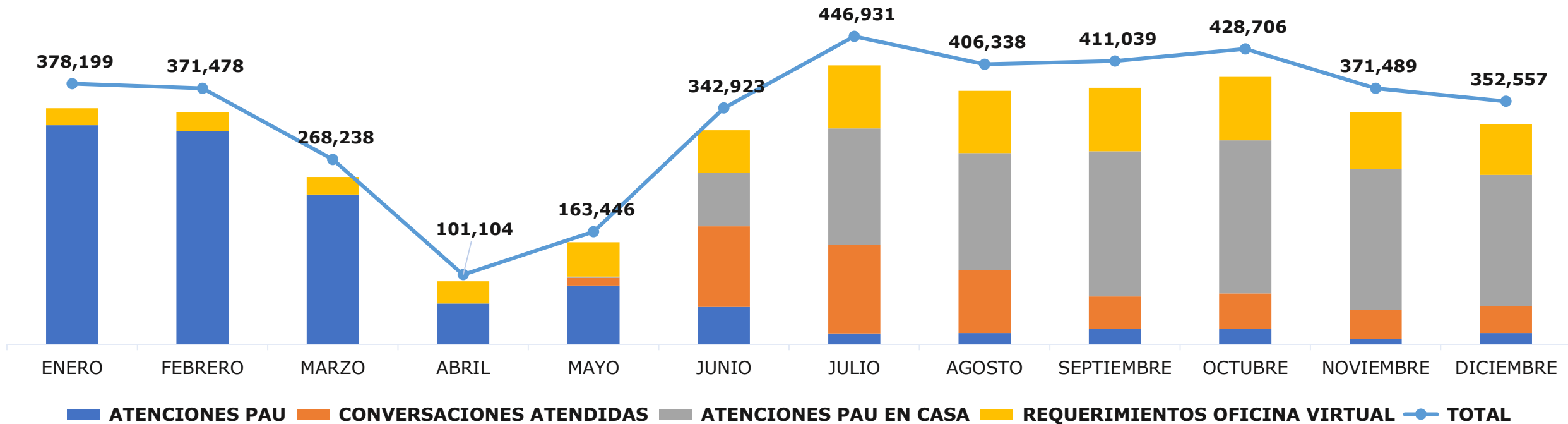
ACOMPañAMIENTO AL PROTEGIDO

Gerencia Nacional de Servicio al Cliente

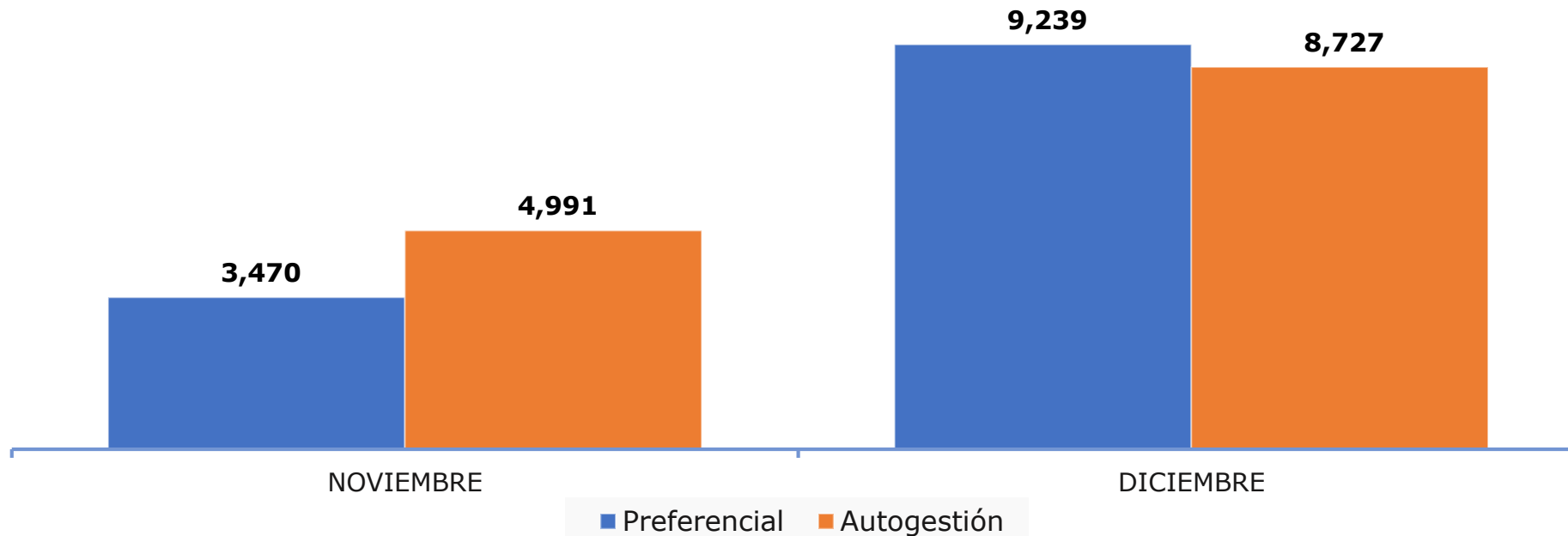
SUCURSAL	CSS
Barranquilla	1
Bogotá	5
Bucaramanga	2
Cali	2
Cartagena	1
Girardot	2
Ibague	1
Manizales	1
Medellin	1
Monteria	2
Pereira	2
Santa Marta	3
Sincelejo	1
Valledupar	1
Villavicencio	1
Total general	26



Al cierre de Diciembre de 2020 contamos con 26 CSS atendiendo a nuestros protegidos, la mayoría de nuestros tramites se están realizando de forma virtual



INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ATENCIONES PAU	351202	341582	240110	65456	94205	59968	17360	18115	24977	25118	8461	17966
CONVERSACIONES ATENDIDAS					12219	129260	142135	100468	51794	56552	46912	42963
ATENCIONES PAU EN CASA					2088	85222	186309	187736	232492	245061	225728	210470
REQUERIMIENTOS OFICINA VIRTUAL	26997	29896	28128	35648	54934	68473	101127	100019	101776	101975	90388	81158
TOTAL	378199	371478	268238	101104	163446	342923	446931	406338	411039	428706	371489	352557

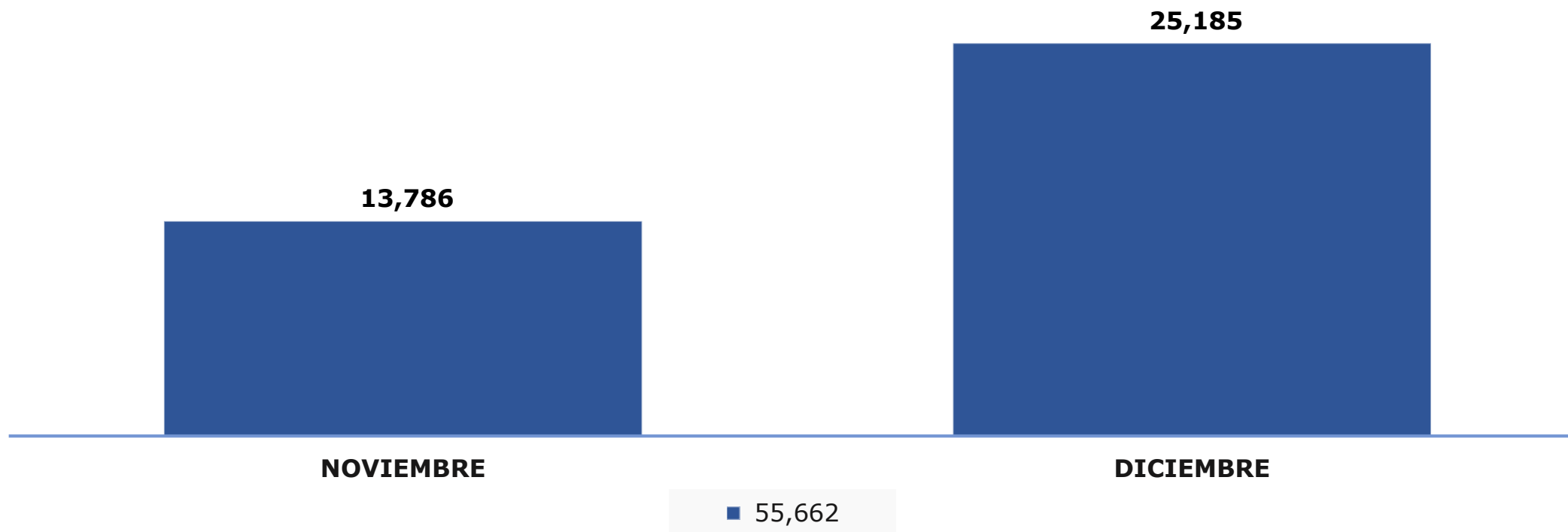


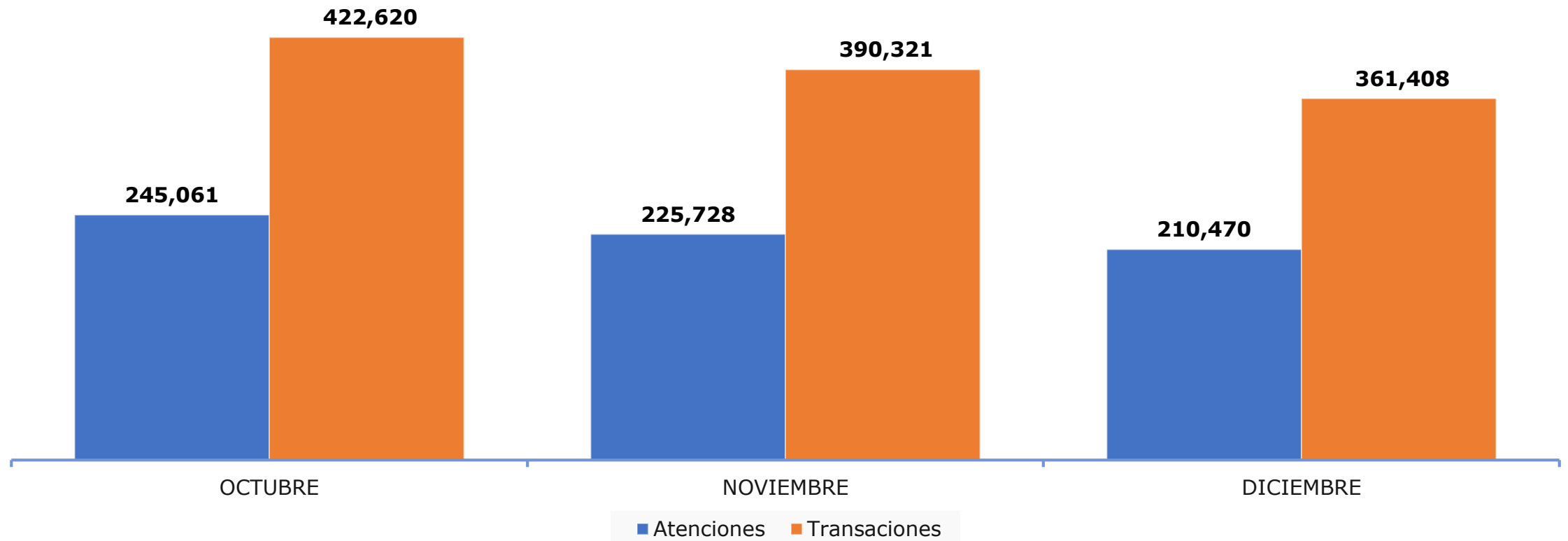
Desde el 26 de Octubre se inicio con el modelo de agendamiento en los centros de soluciones en salud y se continuo realizando la apertura de manera escalonada hasta el 11 de Noviembre.

Entre Noviembre y Diciembre de 2020 realizamos **26,427** atenciones en los centros de soluciones en salud (CSS).

El acceso al canal se da por asignación de cita previa.

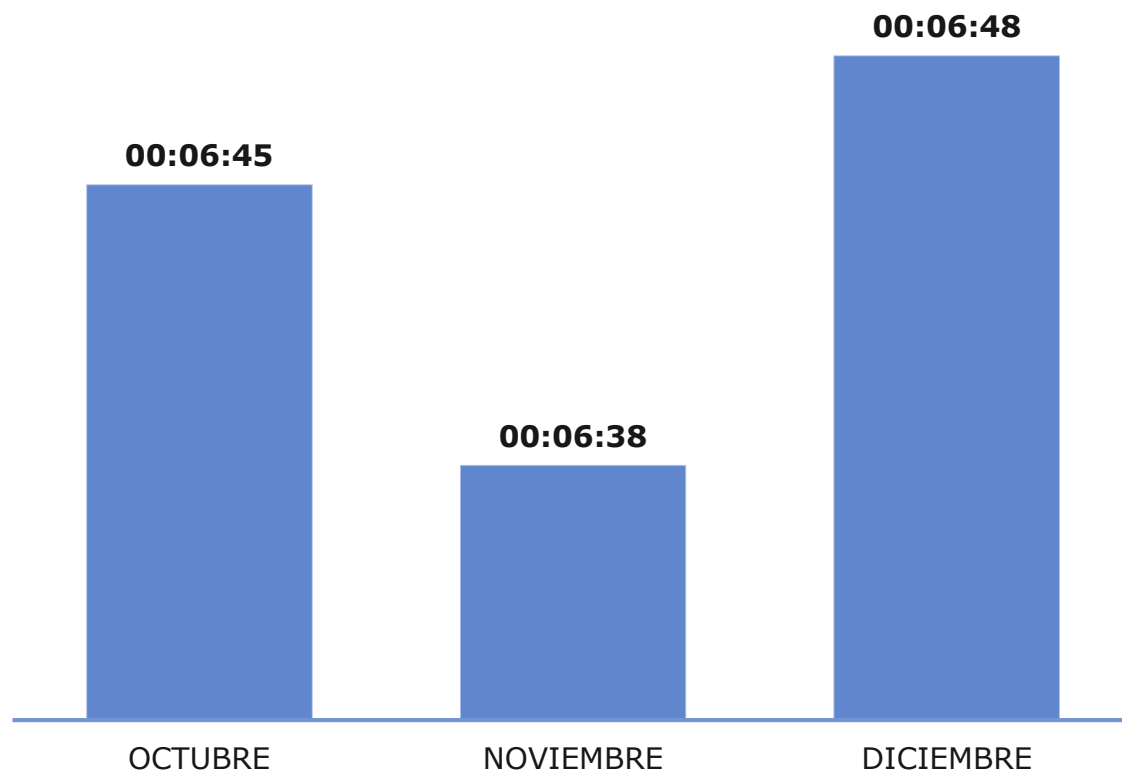
Entre noviembre y diciembre de 2020 realizamos **38,971** transacciones a nuestros protegidos desde los Centros de Soluciones en Salud.



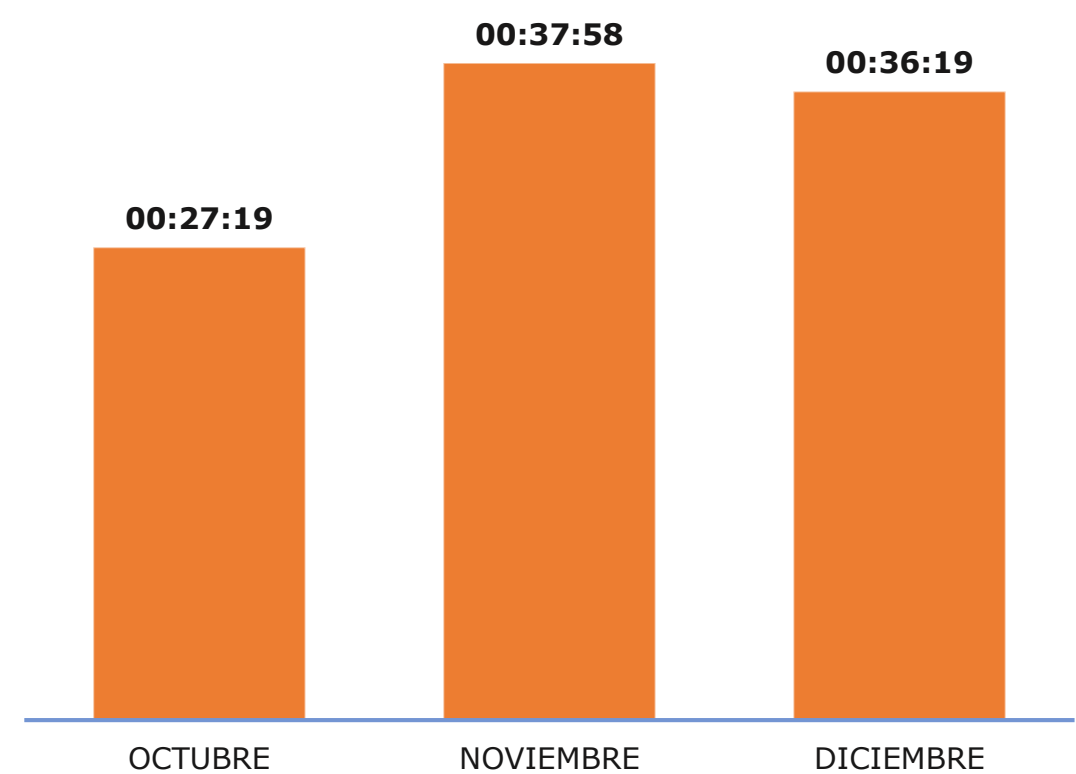


Canal implementado por la emergencia sanitaria en mayo del 2020, se dispuso para la atención virtual de trámites. Disponible en nuestra pagina web. Funciona igual que un PAU presencial.

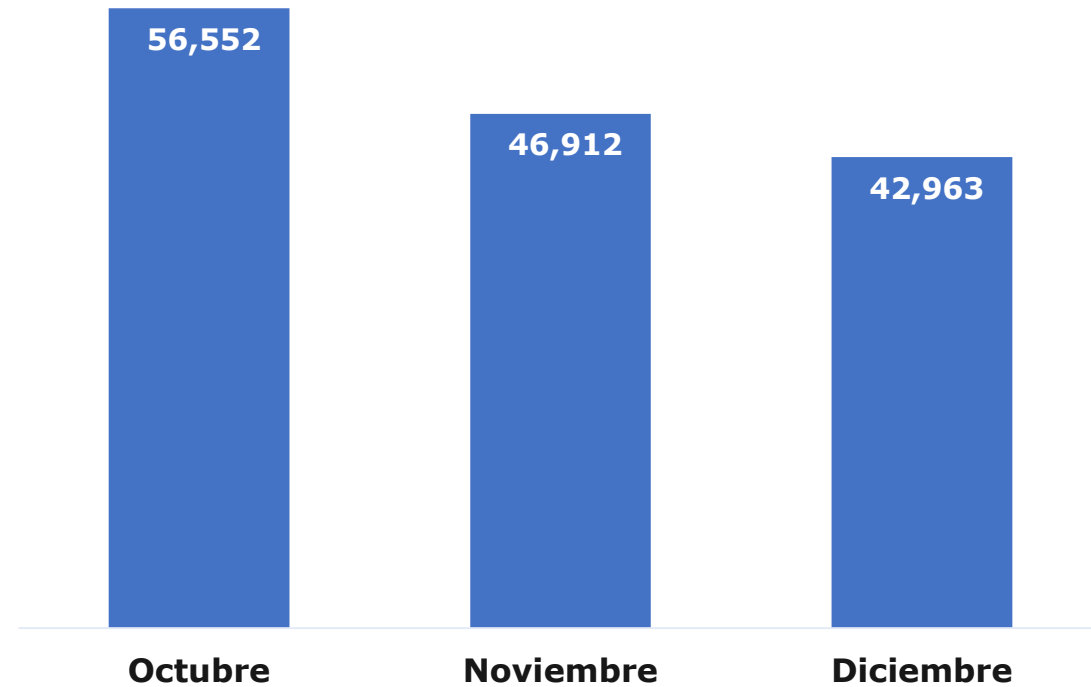
Tiempo Promedio de Atención



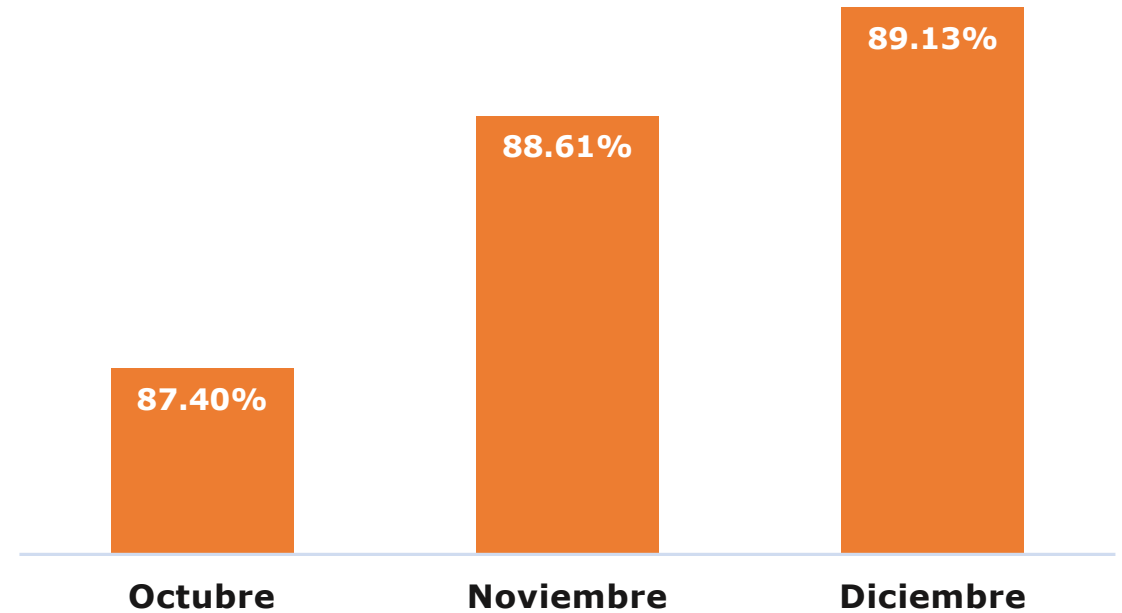
Tiempo Promedio de Espera



CONVERSACIONES ATENDIDAS

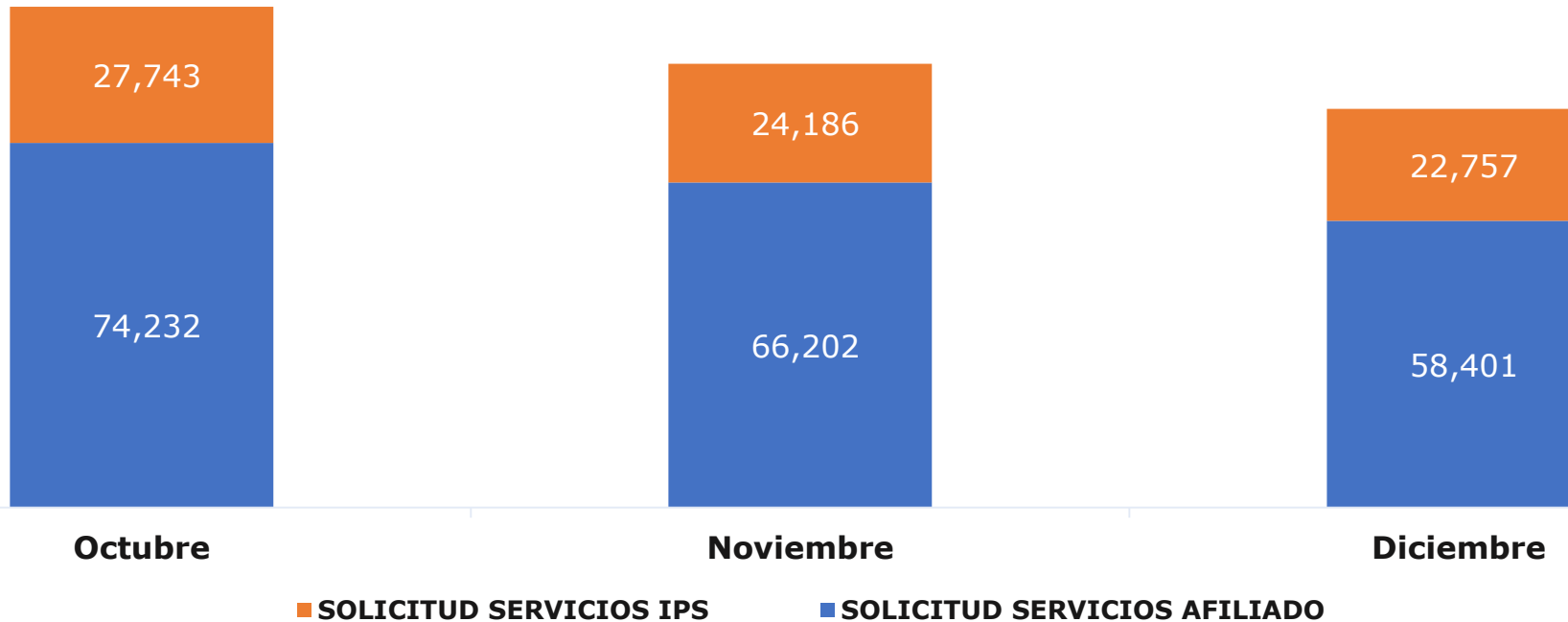


SATISFACCIÓN GENERAL



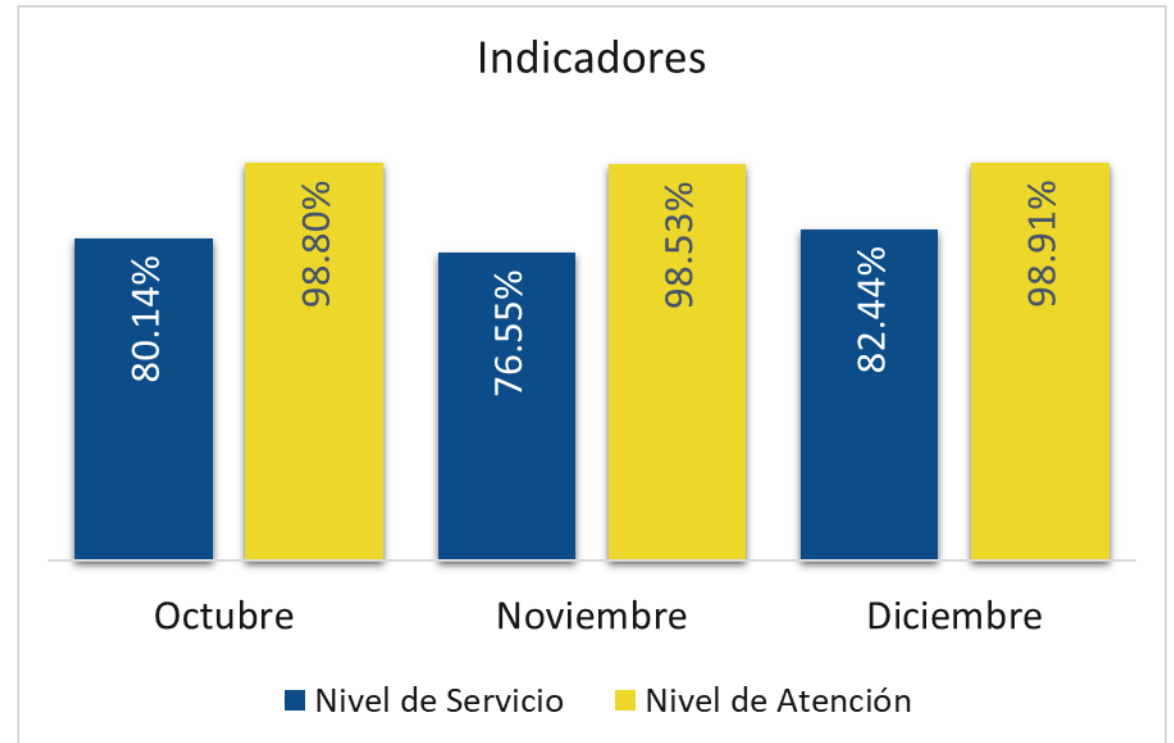
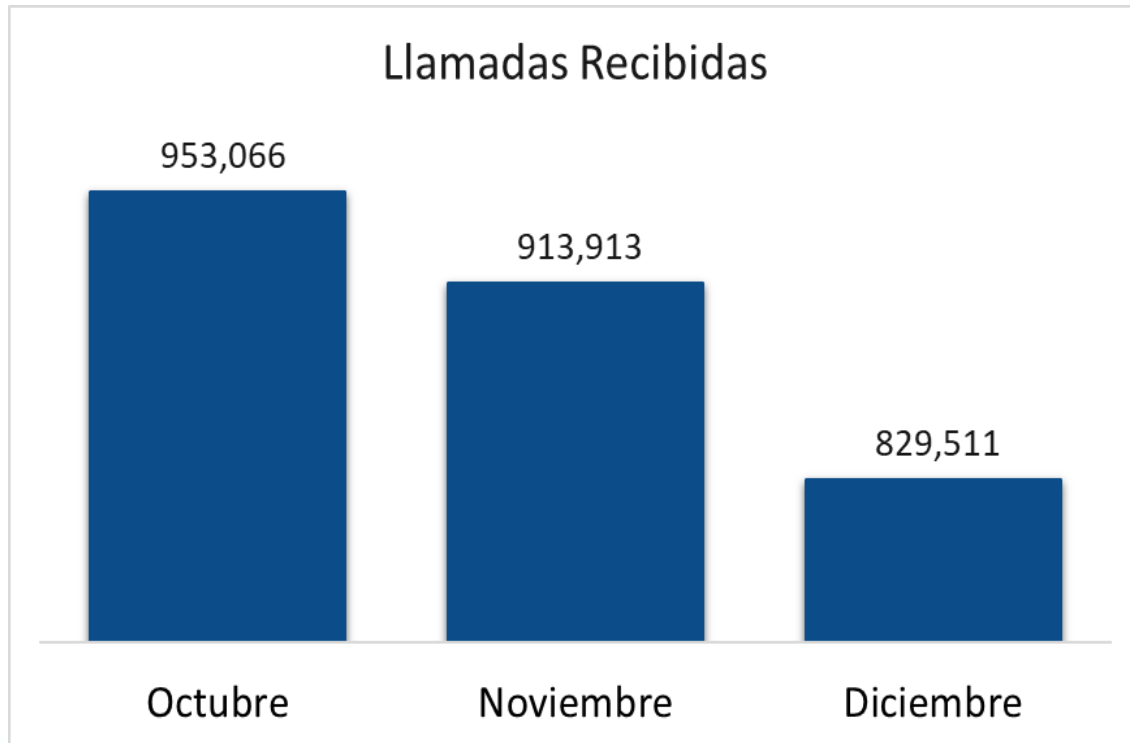
Pablo nuestro Asesor en línea, está disponible en nuestra pagina web, para resolver las inquietudes de nuestros protegidos.

RADICACIONES



Mes	SOLICITUD SERVICIOS AFILIADO	SOLICITUD SERVICIOS IPS	TOTAL SOLICITUDES
Octubre	74,232	27,743	101,975
Noviembre	66,202	24,186	90,388
Diciembre	58,401	22,757	81,158

Durante el cuarto trimestre de 2020 recibimos en nuestro Call Center **2,696,490** llamadas. Lo que nos reta a seguir trabajando para que las transacciones de nuestros protegidos a través de todos nuestros canales sean más ágiles



Se realizaron
3.940.200
transacciones por
Oficina virtual en
el último
trimestre de
2020

SaludTotal EPS-S

INICIO AFÍLIATE AQUÍ CITAS PROTEGIDOS NOVEDADES TE ESCUCHAMOS PLANES COMPLEMENTARIOS

CUOTAS MODERADORAS,
UPC Y COPAGOS 2021

Tarifas régimen contributivo y subsidiado

CÓNOCELAS AQUÍ

Citas Médicas Autorizaciones Laboratorios Estado de Afiliación Directorio Prueba COVID-19 Punto de Atención en Casa

PROTEGIDOS APORTANTES IPS COMERCIAL

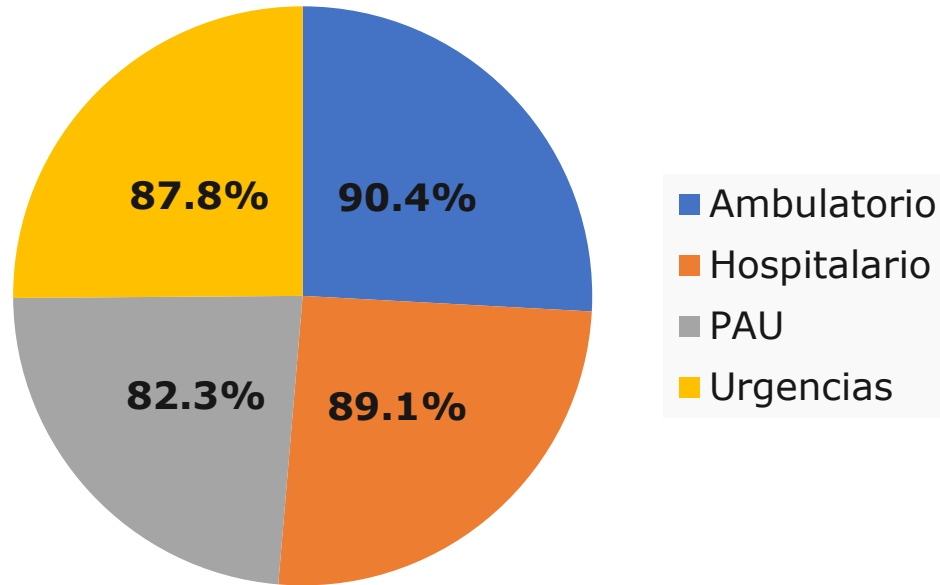
NOVEDADES



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

ABRIR





SUCURSAL	SATISFACCION GENERAL
ARMENIA	91.8%
BARRANQUILLA	88.0%
BOGOTÁ	90.0%
BOYACA	88.7%
BUCARAMANGA	84.4%
CALI	89.0%
CARTAGENA	83.8%
GIRARDOT	91.5%
IBAGUE	88.6%
MANIZALES	90.1%
MEDELLIN	88.4%
MONTERIA	92.6%
PEREIRA	93.9%
RIOHACHA	80.0%
SANTA MARTA	88.1%
SINCELEJO	90.8%
VALLEDUPAR	87.2%
VILLAVICENCIO	90.3%

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 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