



***Salud Total*** EPS-S

Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

Gerencia Nacional de Servicio al Cliente



## ACOMPañAMIENTO AL PROTEGIDO

---

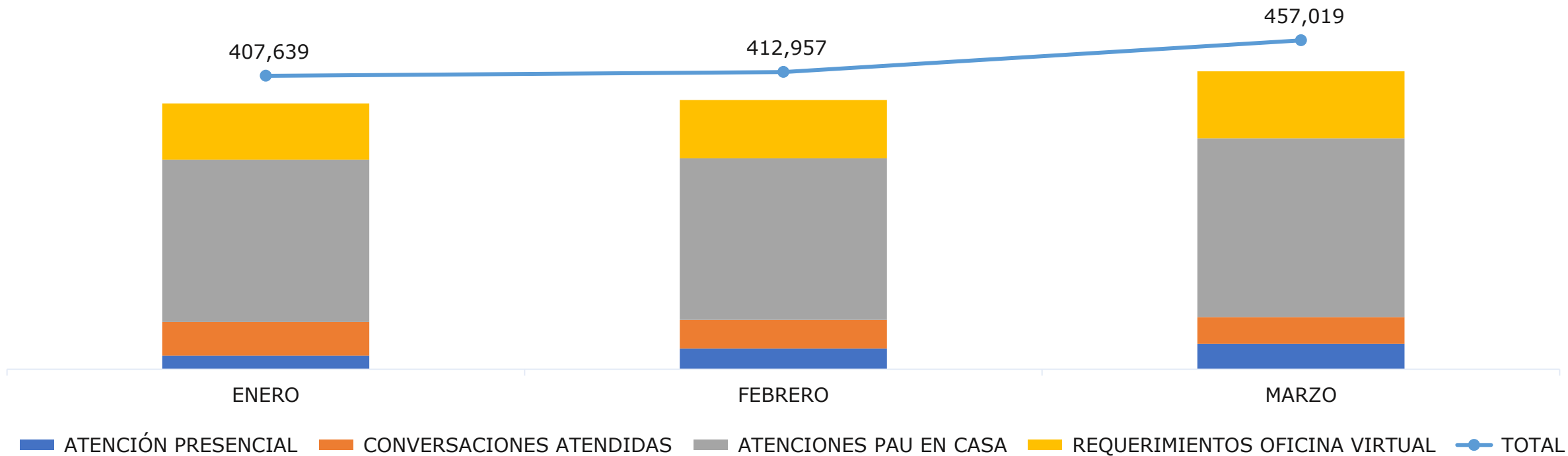
Gerencia Nacional de Servicio al Cliente

Sucursal	CSS	PAU
BARRANQUILLA	1	1
BOGOTÁ	5	8
BUCARAMANGA	2	2
CALI	2	
CARTAGENA	1	1
GIRARDOT	2	1
IBAGUE	1	
MANIZALES	2	2
MEDELLÍN	1	4
MONTERIA	2	1
PEREIRA	2	1
SANTA MARTA	3	1
SINCELEJO	1	
VALLEDUPAR	1	1
VILLAVICENCIO	1	2
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>25</b>

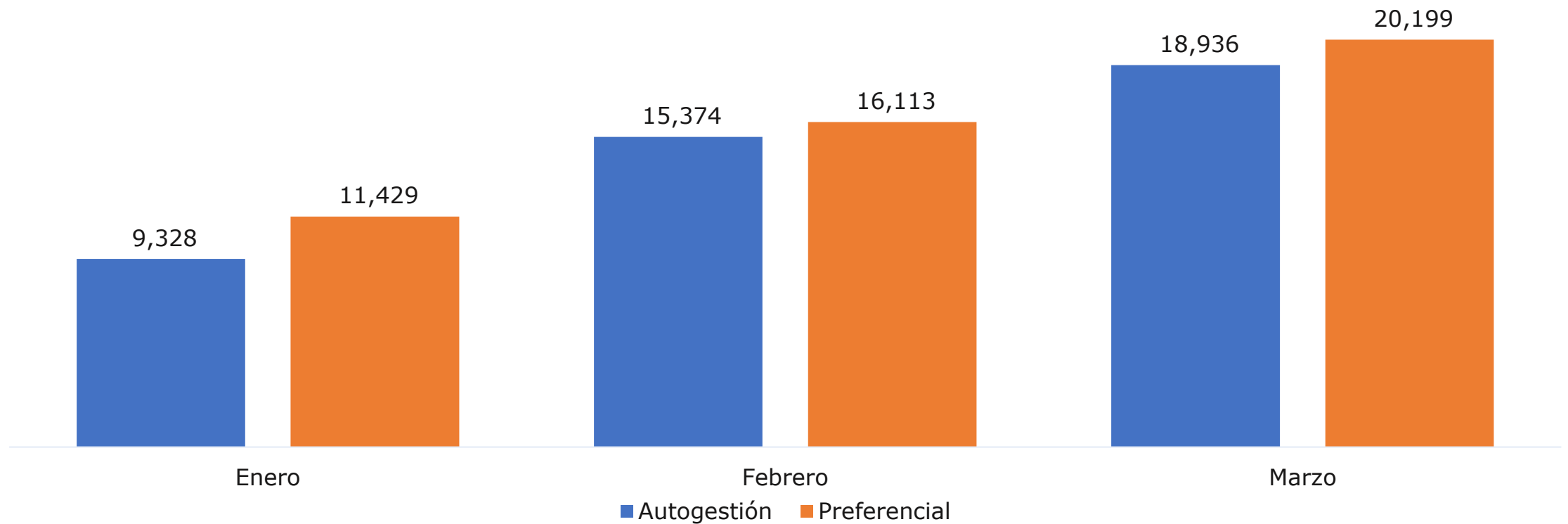


Al cierre de Marzo de 2021 contamos con 27 CSS atendiendo a nuestros protegidos de manera presencial y 25 PAU realizando tramites de forma virtual

## ATENCIONES POR CANAL 2021



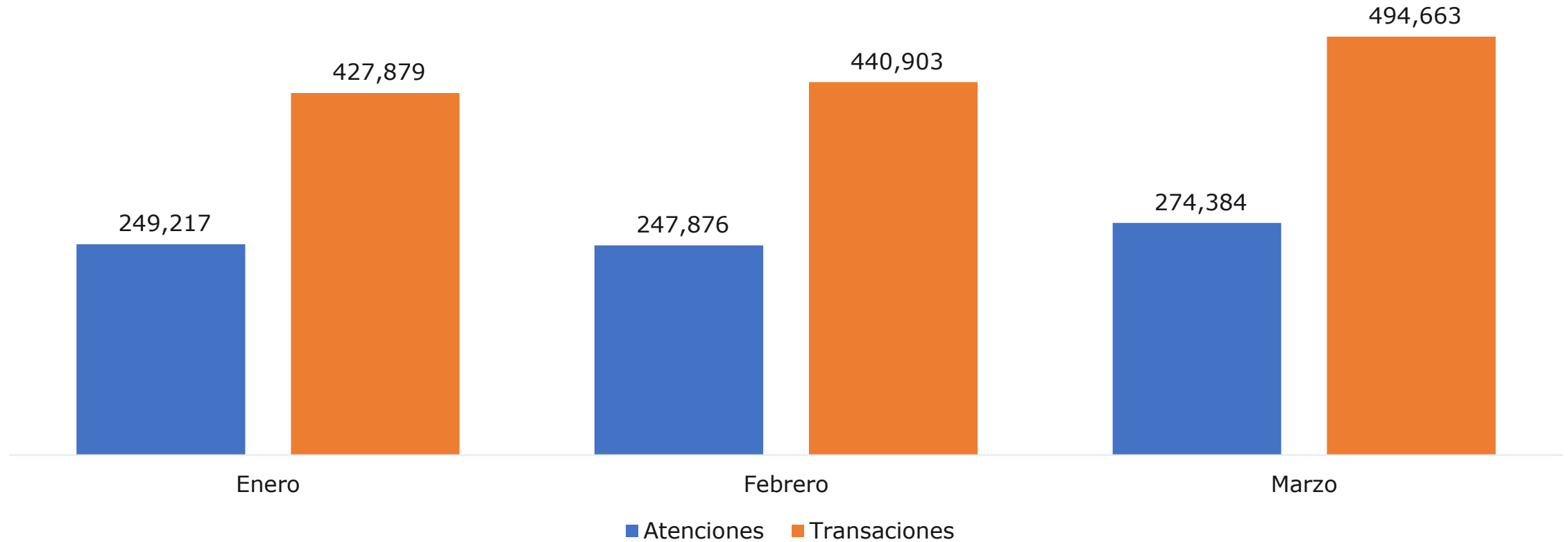
INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ATENCIÓN PRESENCIAL	20,757	31,487	39,135	91,379
CONVERSACIONES ATENDIDAS	51,695	44,045	40,674	136,414
ATENCIONES PAU EN CASA	249,217	247,876	274,384	771,477
REQUERIMIENTOS OFICINA VIRTUAL	85,970	89,549	102,826	278,345
<b>TOTAL</b>	<b>407,639</b>	<b>412,957</b>	<b>457,019</b>	<b>1,277,615</b>



Desde Octubre de 2020 se inicio con el modelo de agendamiento en los centros de soluciones en salud.

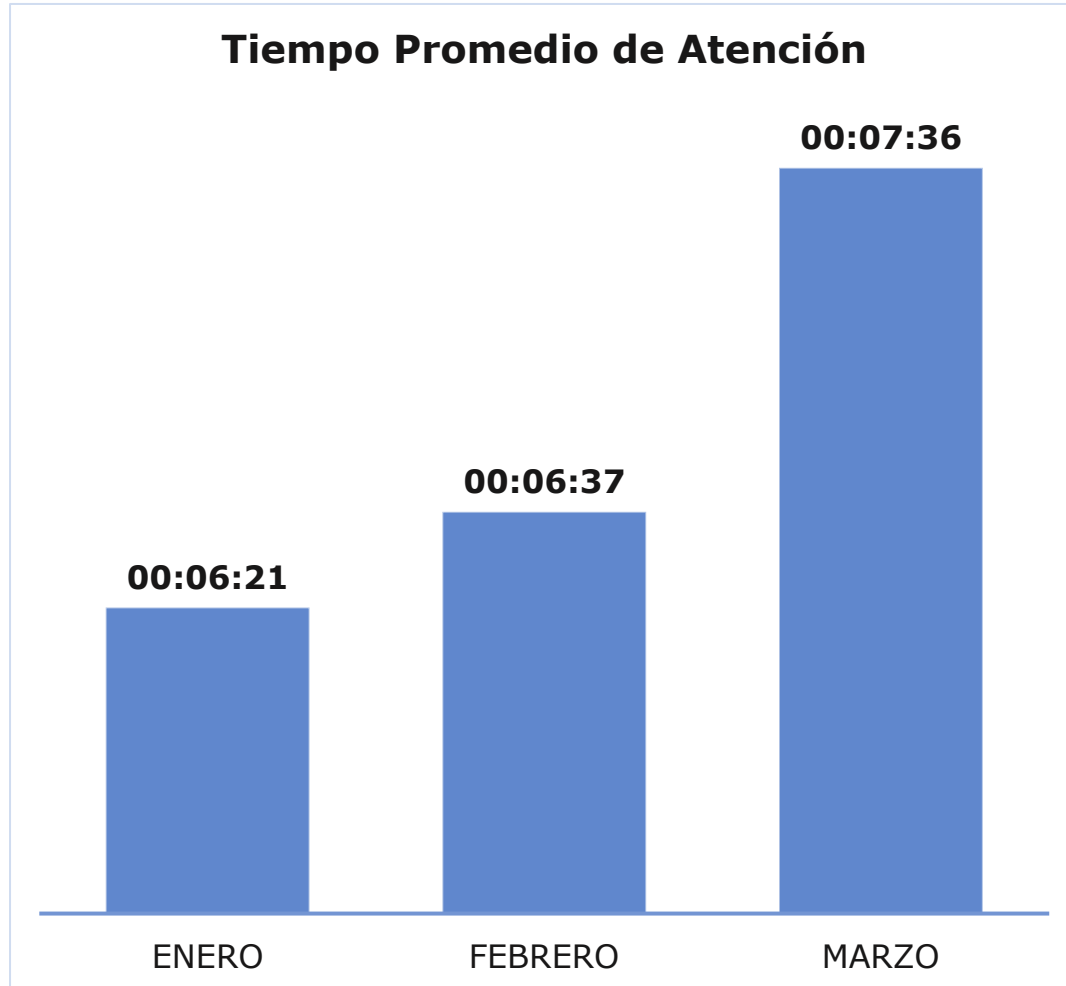
Entre Enero y Marzo de 2020 realizamos **91,379** atenciones en los centros de soluciones en salud (CSS).

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

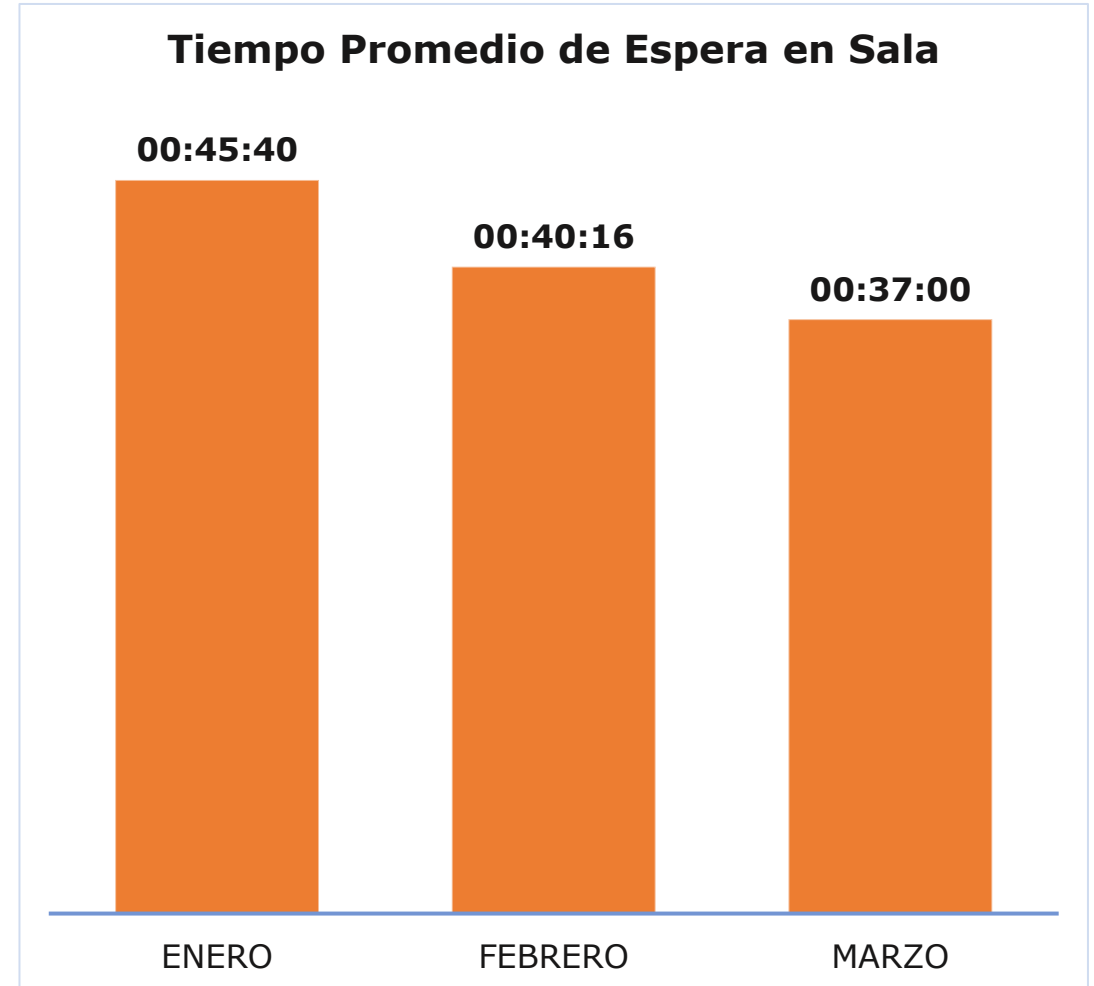


Canal implementado por la emergencia sanitaria en mayo del 2020, se dispuso para la atención virtual de trámites. Disponible en nuestra pagina web. Funciona igual que un PAU presencial.

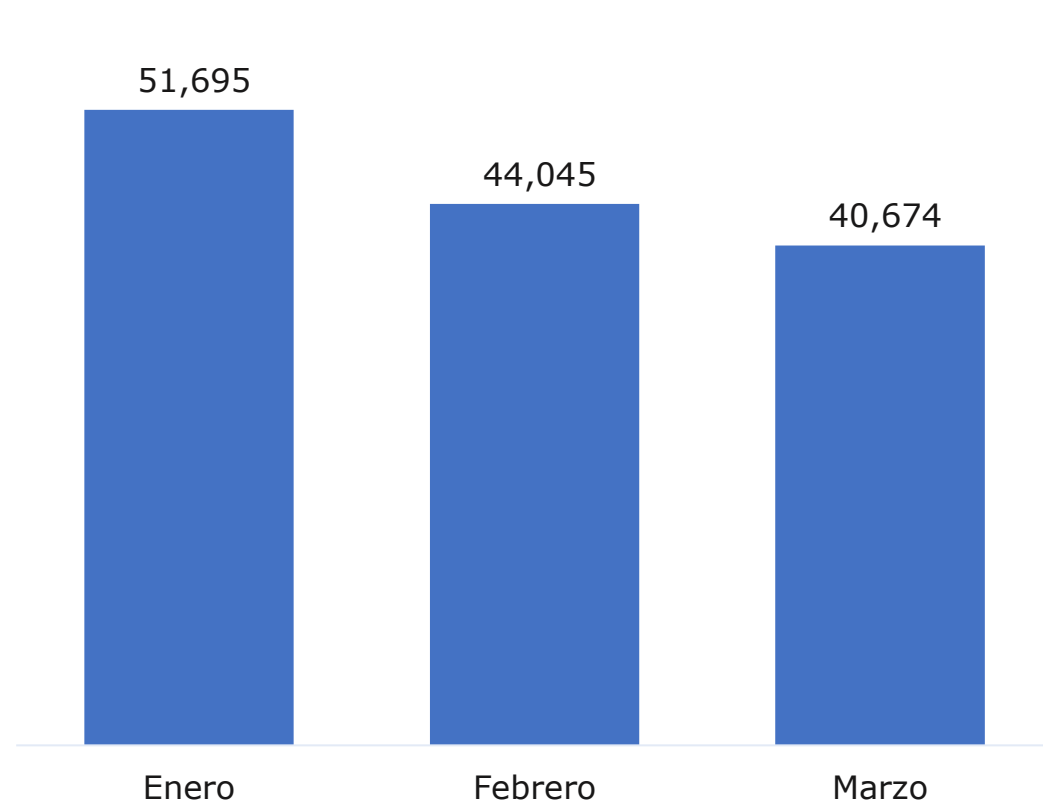
**Tiempo Promedio de Atención**



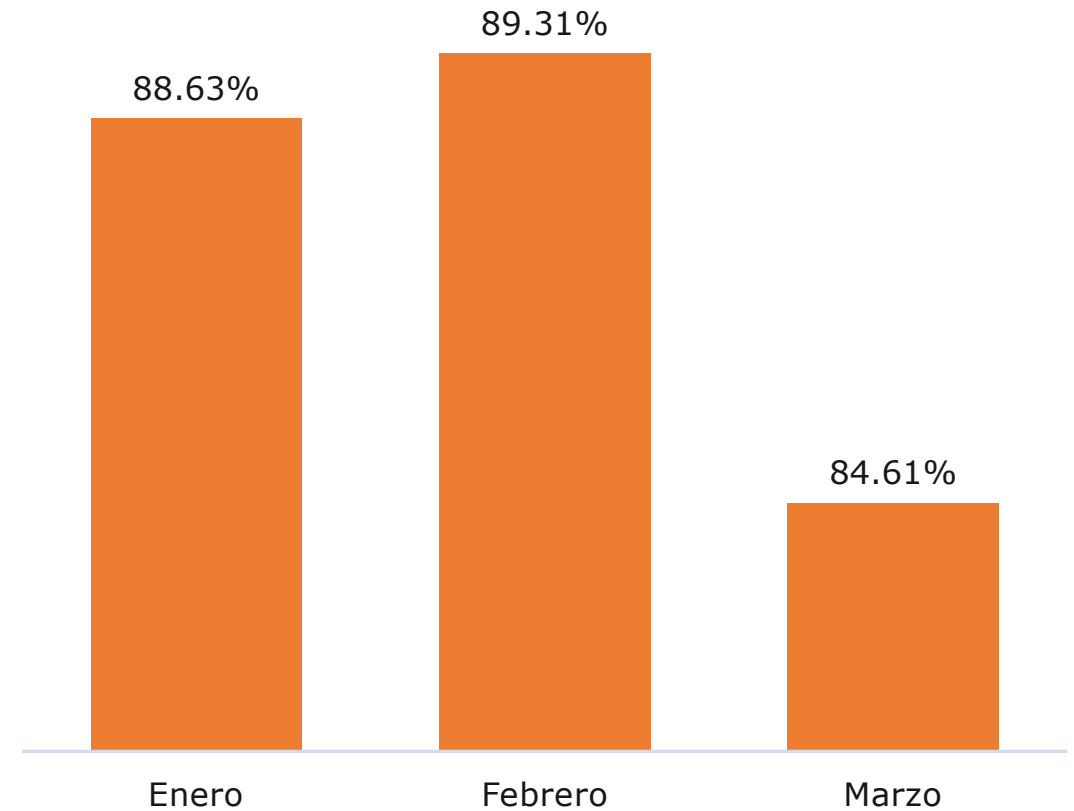
**Tiempo Promedio de Espera en Sala**



### Conversaciones atendidas



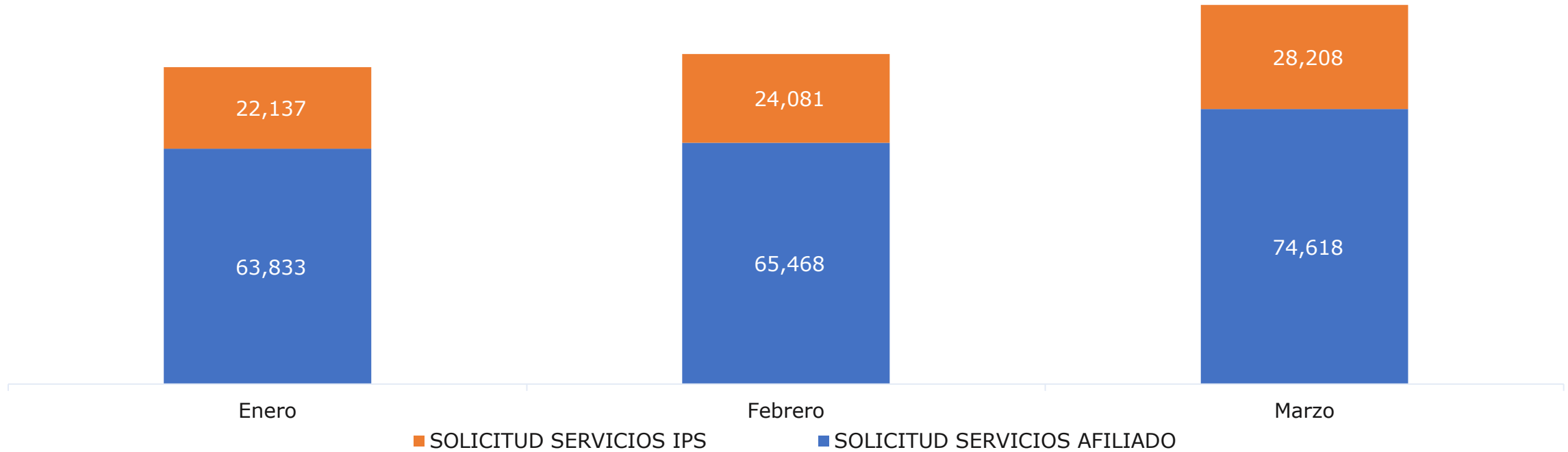
### Satisfacción general



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



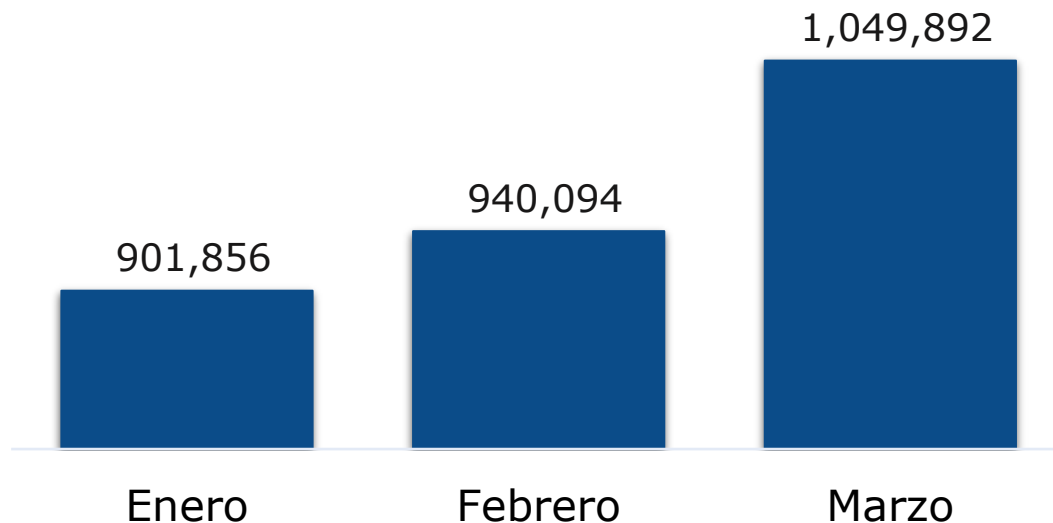
RADICACIONES



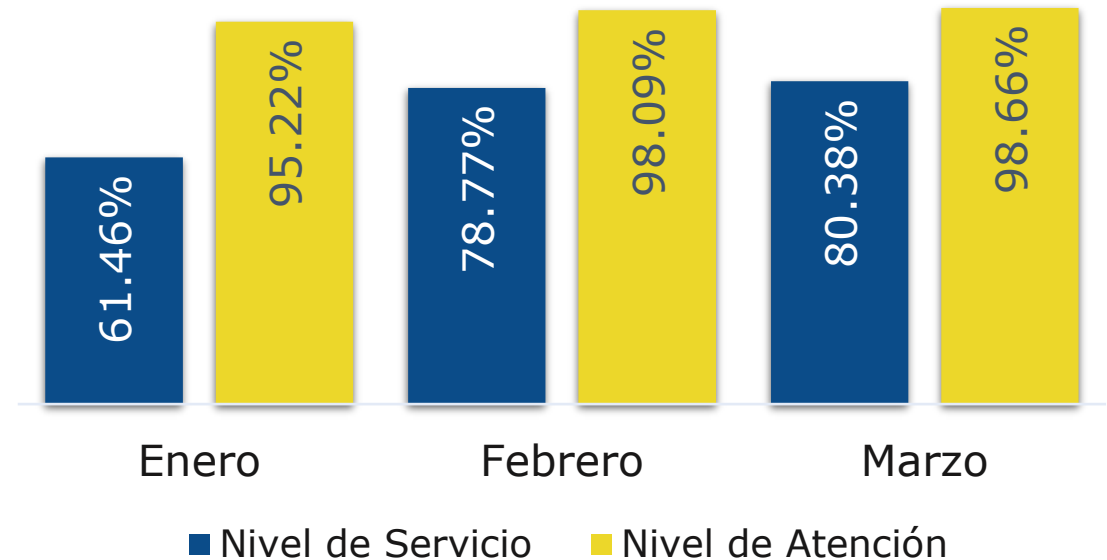
MES	SOLICITUD SERVICIOS AFILIADO	SOLICITUD SERVICIOS IPS	TOTAL
Enero	63,833	22,137	85,970
Febrero	65,468	24,081	89,549
Marzo	74,618	28,208	102,826

Durante el primer trimestre de 2021 recibimos en nuestro Call Center **2,891,842** 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



Se realizaron  
4,732,775  
transacciones  
por Oficina virtual  
en el último  
trimestre de  
2020

SaludTotal EPS-S

INICIO AFILIATE 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

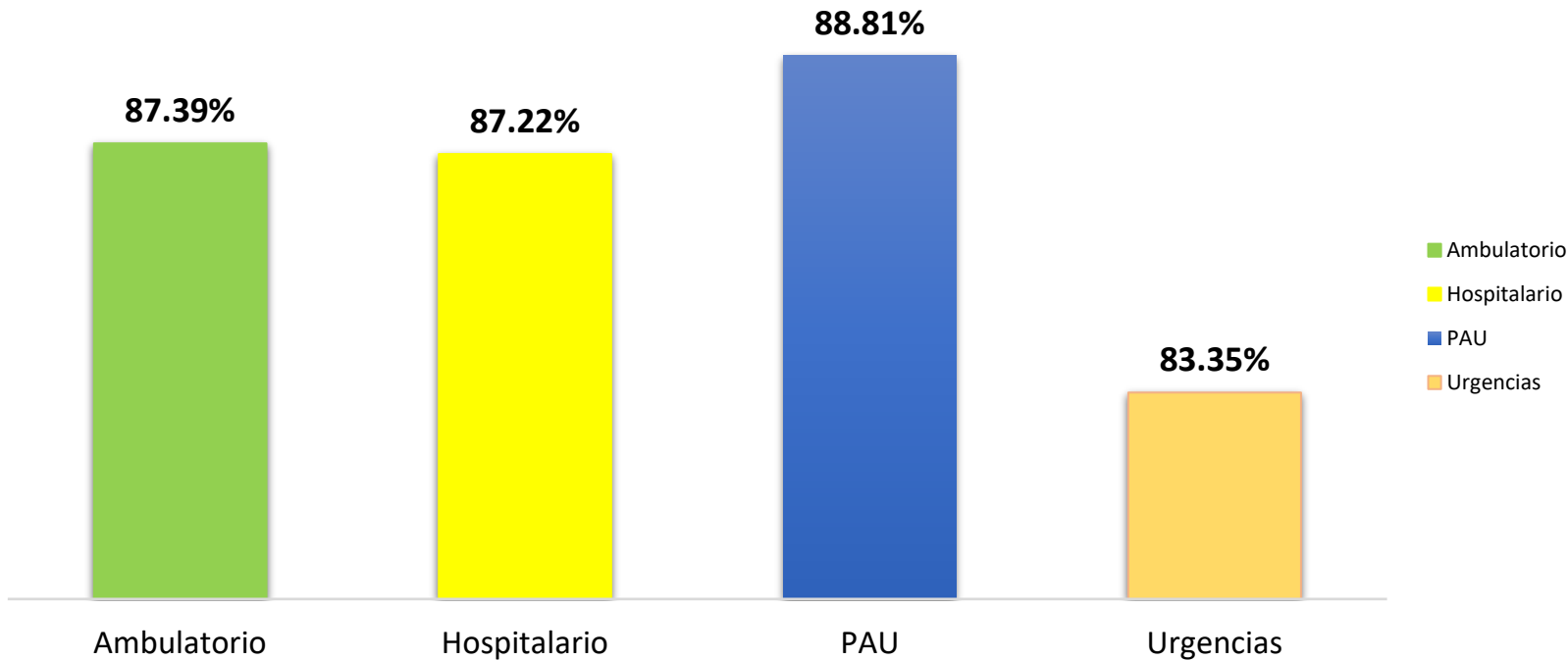
NOVEDADES



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

ABRIR





SUCURSAL	SATISFACCION GENERAL
ARMENIA	87.94%
BARRANQUILLA	81.74%
BOGOTA	88.36%
BOYACA	75.33%
BUCARAMANGA	87.39%
CALI	84.46%
CARTAGENA	89.58%
GIRARDOT	88.07%
IBAGUE	88.51%
MANIZALES	83.74%
MEDELLIN	85.48%
MONTERIA	91.15%
PEREIRA	91.42%
RIOHACHA	80.46%
SANTA MARTA	86.25%
SINCELEJO	90.22%
VALLEDUPAR	91.18%
VILLAVICENCIO	84.21%

Municipio	Integrantes Reportados 2021	Municipio	Integrantes Reportados 2021
BARRANQUILLA	8	MEDELLIN	11
SABANALARGA	5	BELLO	6
BOGOTA	29	MONTERIA	6
ZIPAQUIRA	0	CERETE	1
BUCARAMANGA	6	PEREIRA	9
FLORIDABLANCA	0	ARMENIA	8
GIRON	0	SANTA ROSA	7
CALI	6	SANTA MARTA	6
CARTAGENA	4	CIENAGA	1
GIRARDOT	8	RIOACHA	6
IBAGUE	104	SINCELEJO	14
MANIZALES	6	VALLEDUPAR	5
CHINCHINA	4	VILLAVICENCIO	5
VILLAMARIA	10	ACACIAS	1
<b>TOTAL 276 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.
- Se realizó actualización de la información publicada en el mini sitio web, ubicada en el link Te escuchamos.
- 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.
- Se generó el cronograma de fechas de reuniones para año 2021, el cual se acordó con los presidentes de las asociaciones de usuarios.
- Se ha brindado el apoyo logístico necesario, con el fin programar las video reuniones mensuales.



# *Gracias*

Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

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