



***Salud Total*** EPS-S

Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

Gerencia Nacional de Servicio al Cliente



## ACOMPañAMIENTO AL PROTEGIDO

---

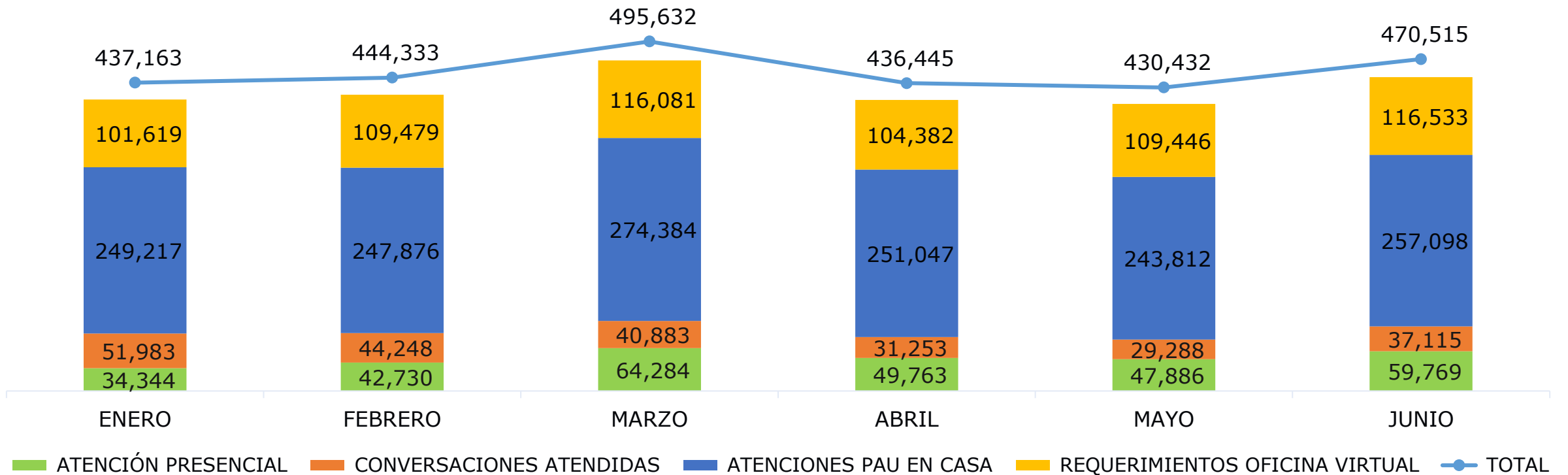
Gerencia Nacional de Servicio al Cliente

Sucursal	CSS	PAU
BARRANQUILLA	1	1
BOGOTÁ	7	7
BUCARAMANGA	2	2
CALI	2	
CARTAGENA	1	1
GIRARDOT	2	1
IBAGUE	1	
MANIZALES	2	2
MEDELLÍN	2	3
MONTERIA	2	1
PEREIRA	2	1
SANTA MARTA	3	1
SINCELEJO	1	
VALLEDUPAR	1	1
VILLAVICENCIO	2	1
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>22</b>



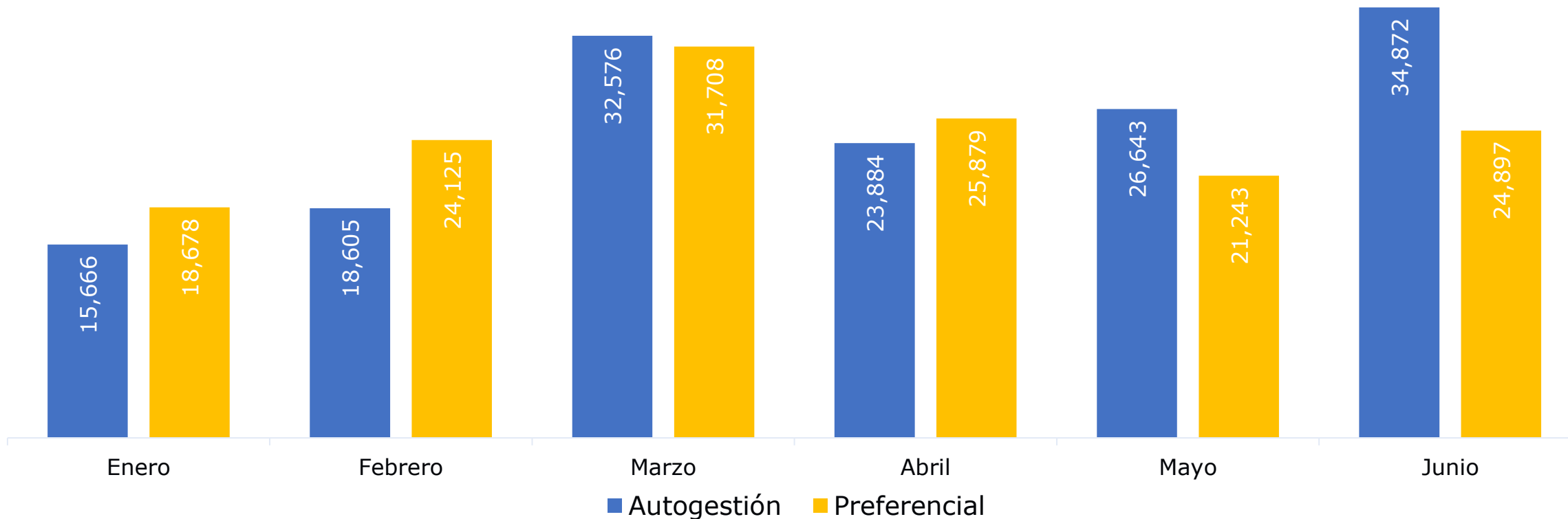
Al cierre de Junio de 2021 contamos con 31 CSS atendiendo a nuestros protegidos de manera presencial y 22 PAU realizando tramites de forma virtual

## PROTEGIDOS ATENDIDOS POR NUESTROS CANALES



INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIÓN PRESENCIAL	34,344	42,730	64,284	49,763	47,886	59,769	298,776
CONVERSACIONES CHAT PABLO	51,983	44,248	40,883	31,253	29,288	37,115	234,770
ATENCIONES PAU EN CASA	249,217	247,876	274,384	251,047	243,812	257,098	1,523,434
REQUERIMIENTOS OFICINA VIRTUAL	101,619	109,479	116,081	104,382	109,446	116,533	657,540
TOTAL	437,163	444,333	495,632	436,445	430,432	470,515	2,714,520

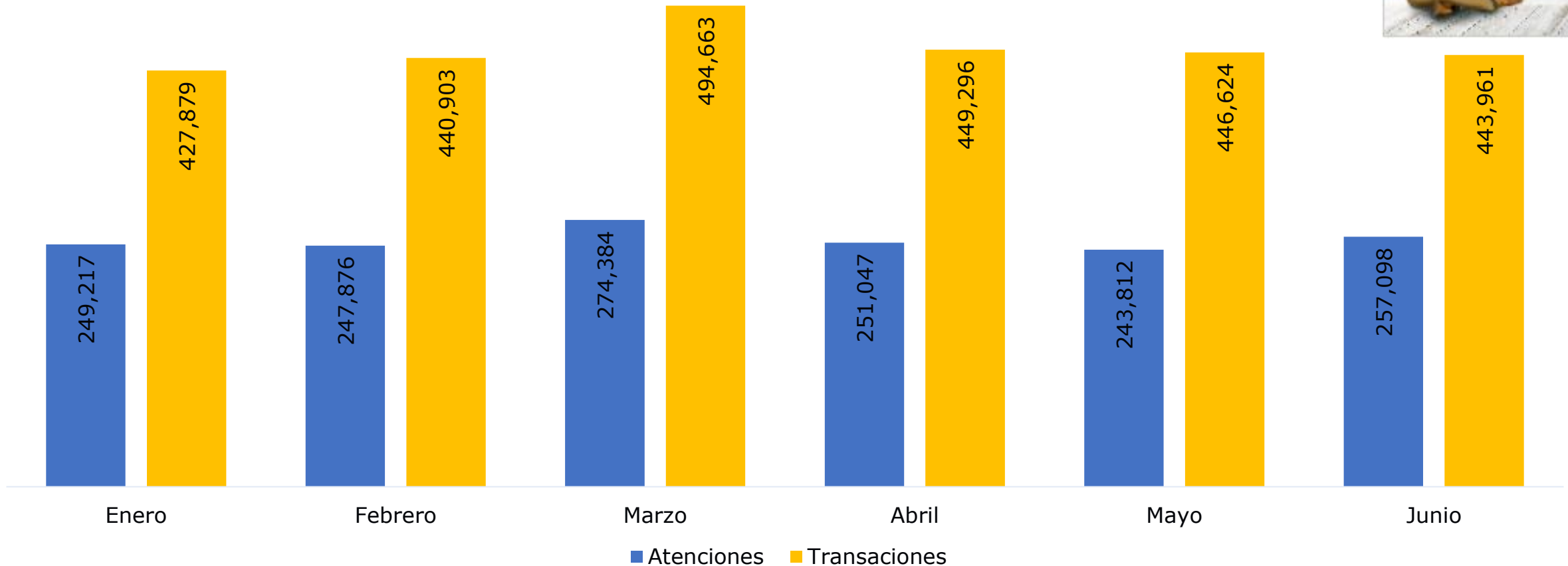
Tu salud no es a medias debe ser *total*



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

Entre Enero y Junio de 2021 realizamos **298,776** atenciones en los centros de soluciones en salud (CSS).

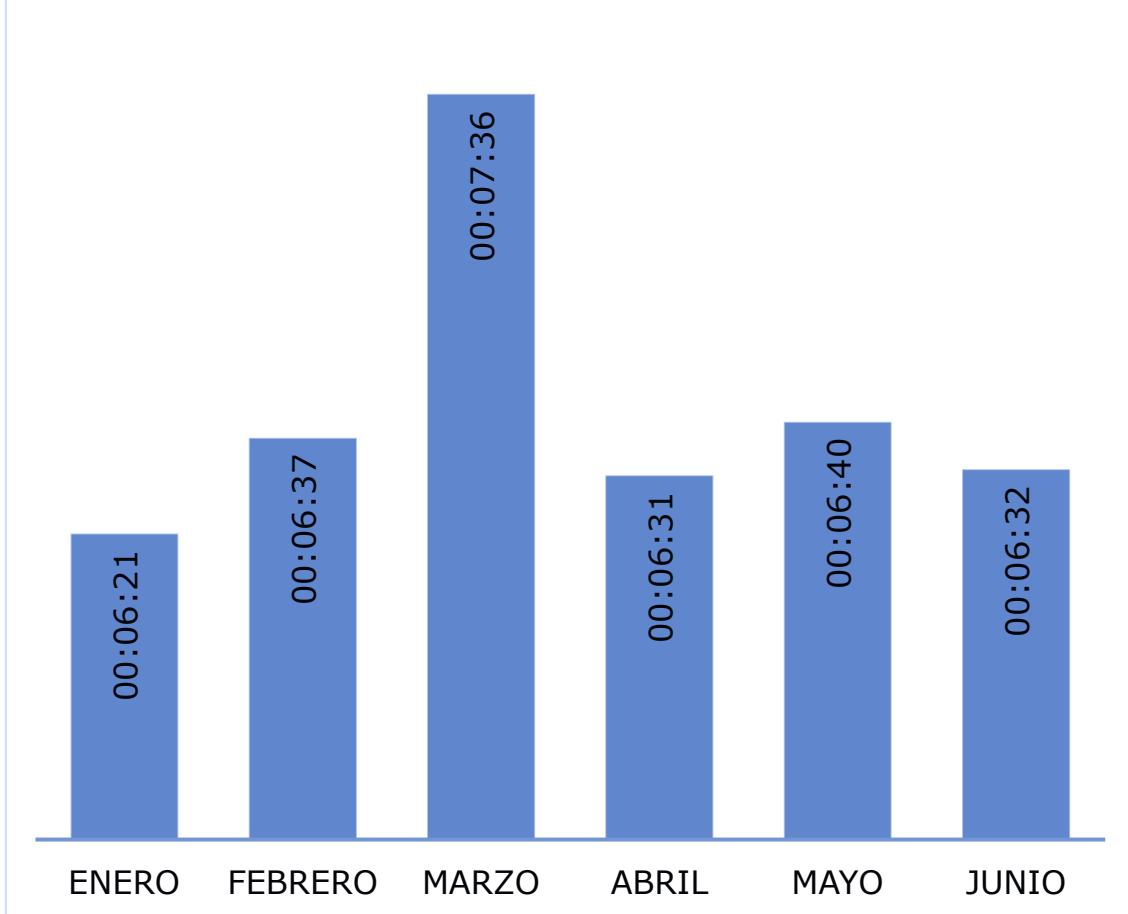
El acceso al canal se da por asignación de cita previa.



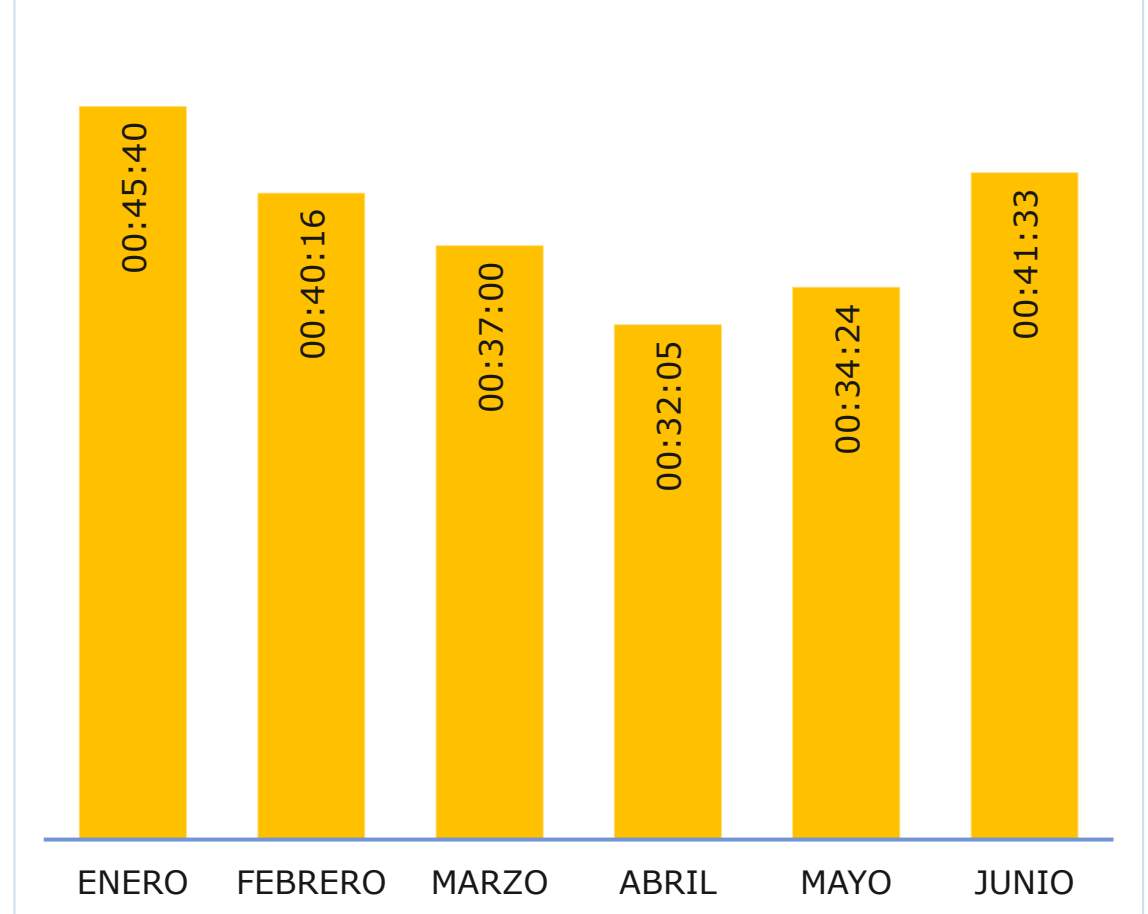
Canal implementado por la emergencia sanitaria en mayo del 2020, se dispuso para la atención virtual de trámites. Disponible en nuestra pagina web. Funciona igual que un PAU presencial.

Tu salud no es a medias debe ser *total*

Tiempo Promedio de Atención

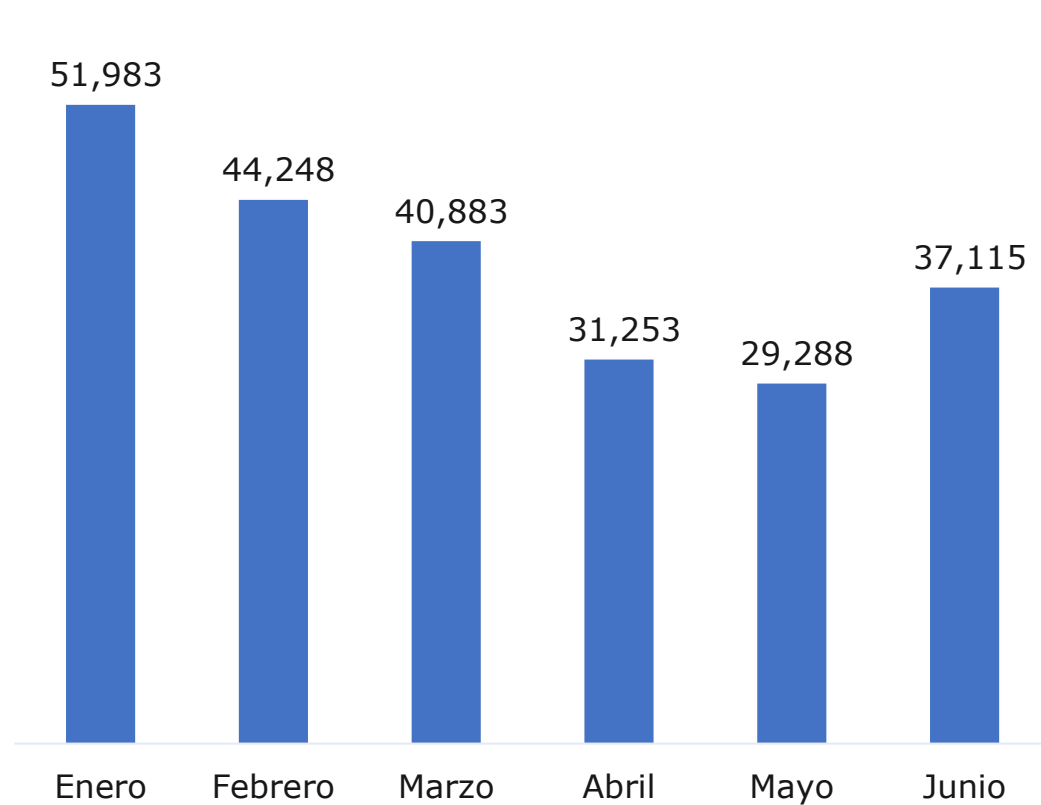


Tiempo Promedio de Espera en Sala

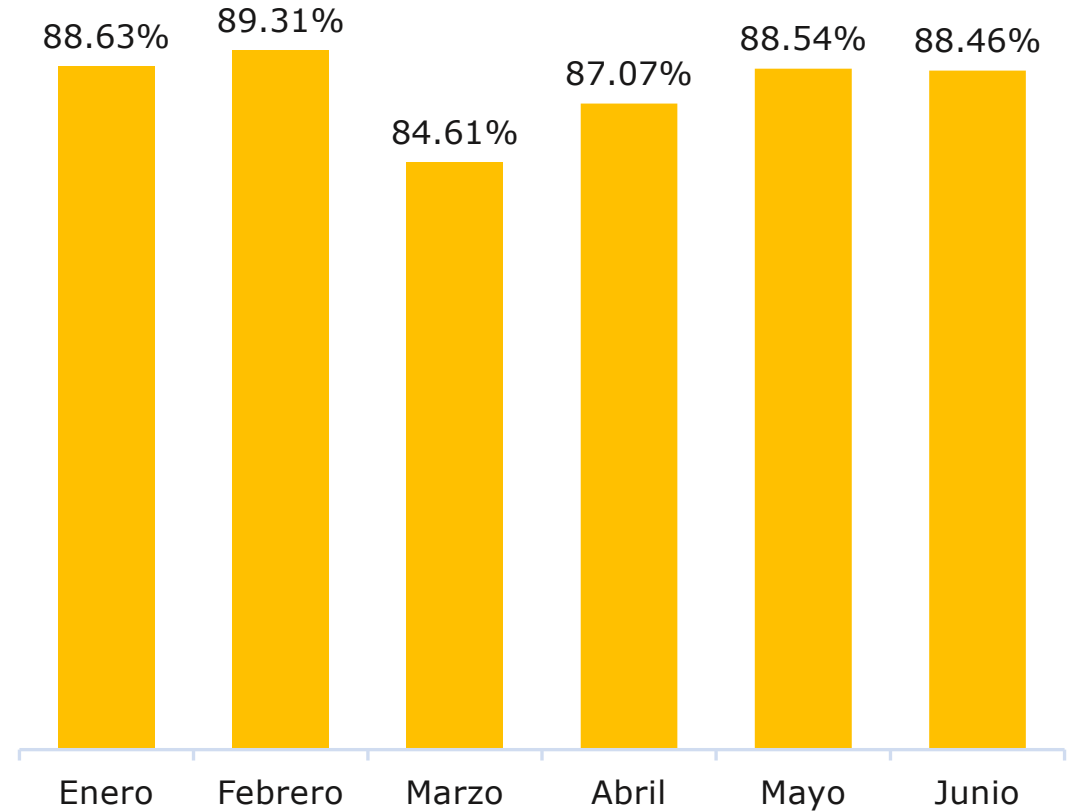




### Conversaciones atendidas

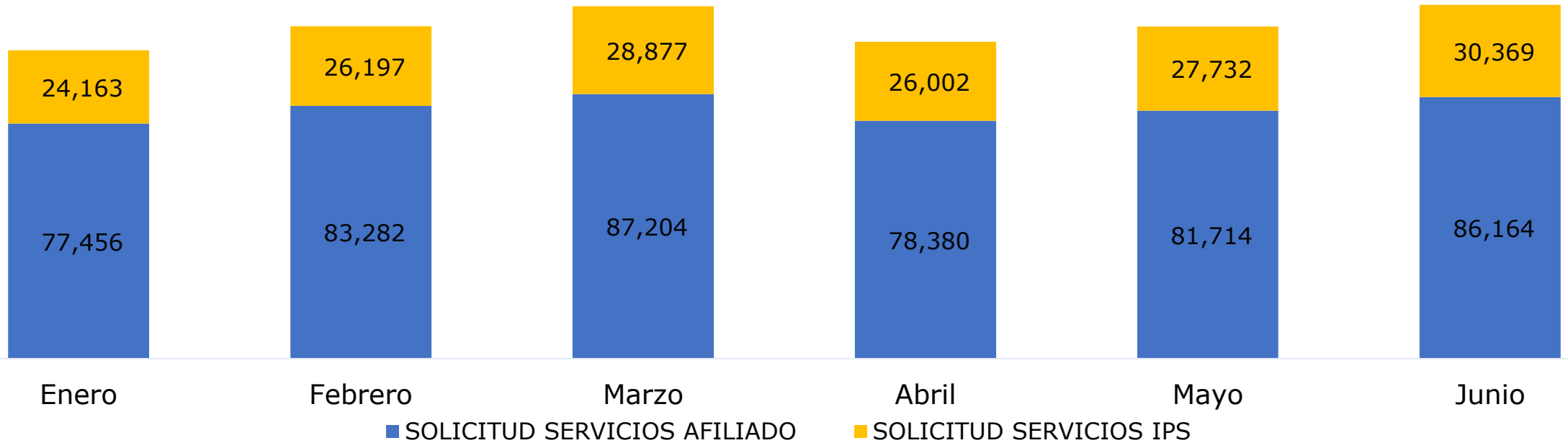


### Satisfacción general



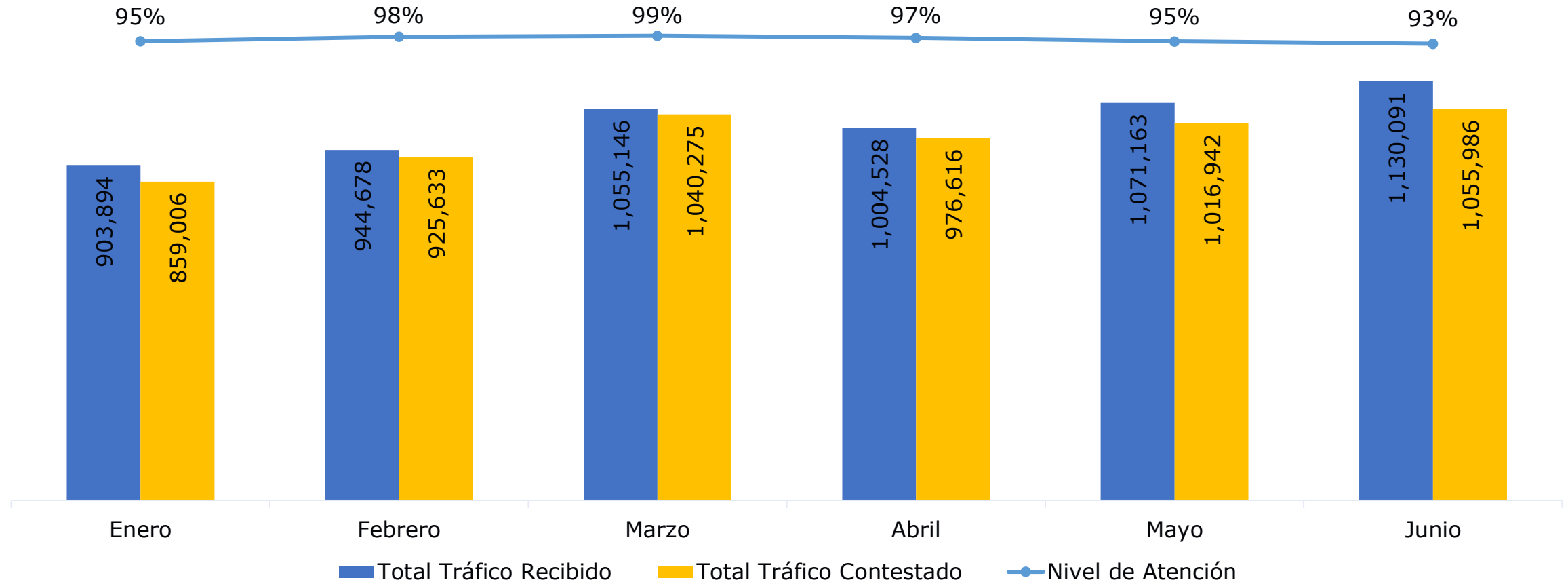
**Pablo nuestro Asesor en línea**, está disponible en nuestra pagina web, para resolver las inquietudes de nuestros protegidos.





MES	SOLICITUD SERVICIOS AFILIADO	SOLICITUD SERVICIOS IPS	TOTAL
Enero	77,456	24,163	101,619
Febrero	83,282	26,197	109,479
Marzo	87,204	28,877	116,081
Abril	78,380	26,002	104,382
Mayo	81,714	27,732	109,446
Junio	86,164	30,369	116,533

# PROTEGIDOS ATENDIDOS POR NUESTRO CANAL TELEFÓNICO



Durante el primer semestre de 2021 recibimos en nuestro Call Center **6,109,500** 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  
10,459,165  
transacciones  
por Oficina virtual  
de Enero a Junio  
de 2021

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

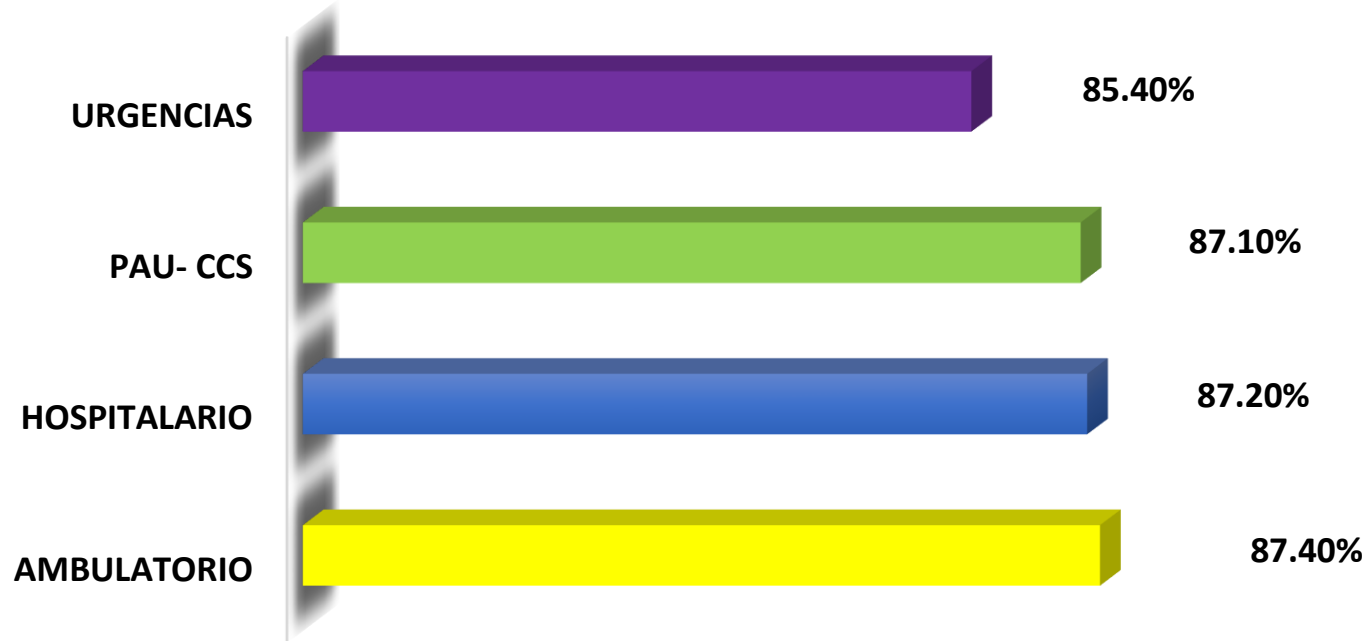
NOVEDADES



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

ABRIR





SUCURSAL	SATISFACCION GENERAL
ARMENIA	86.39%
BARRANQUILLA	82.97%
BOGOTA	89.78%
BOYACA	77.89%
BUCARAMANGA	85.76%
CALI	84.91%
CARTAGENA	88.50%
GIRARDOT	87.54%
IBAGUE	89.06%
MANIZALES	83.99%
MEDELLIN	85.41%
MONTERIA	90.03%
PEREIRA	91.61%
RIOHACHA	80.56%
SANTA MARTA	88.10%
SINCELEJO	89.69%
VALLEDUPAR	90.60%
VILLAVICENCIO	83.12%



Fuente: Almera

Municipio	Integrantes Reportados 2021	Municipio	Integrantes Reportados 2021
BARRANQUILLA	13	MEDELLIN	11
SABANALARGA	1	BELLO	6
BOGOTA	30	MONTERIA	6
ZIPAQUIRA	0	CERETE	0
BUCARAMANGA	6	PEREIRA	7
FLORIDABLANCA	0	ARMENIA	7
GIRON	0	SANTA ROSA	7
CALI	6	SANTA MARTA	6
CARTAGENA	4	CIENAGA	0
GIRARDOT	8	RIOACHA	6
IBAGUE	104	SINCELEJO	14
MANIZALES	6	VALLEDUPAR	5
CHINCHINA	4	VILLAVICENCIO	5
VILLAMARIA	10	ACACIAS	1
<b>TOTAL 273 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.



Tu salud no es a medias debe ser *total*

**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.
- Se ha brindado el apoyo logístico necesario, con el fin programar las video reuniones mensuales.
- Se realiza publicación en la página web, invitando a nuestros afiliados a hacer parte de las asociaciones de usuarios.



# *Gracias*

Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

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