



***Salud Total*** EPS-S

Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

Gerencia Nacional de Servicio al Cliente

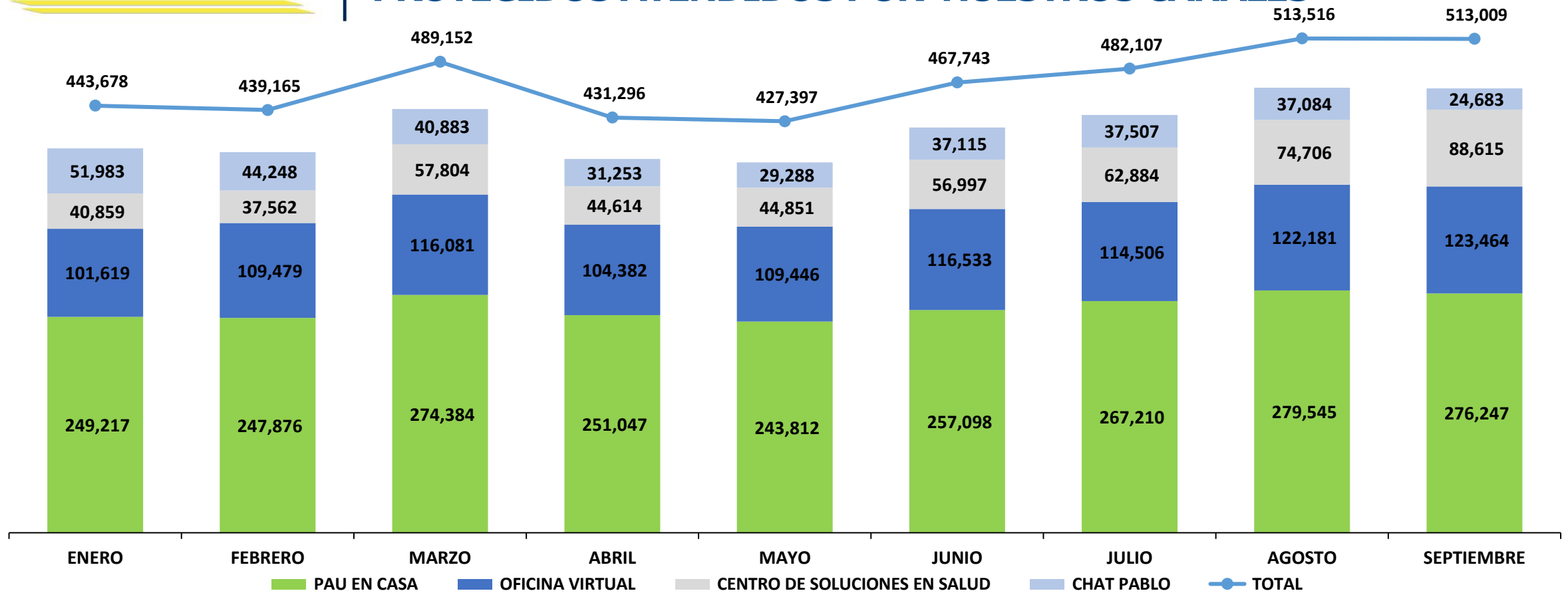


## ACOMPañAMIENTO AL PROTEGIDO

---

Gerencia Nacional de Servicio al Cliente

## PROTEGIDOS ATENDIDOS POR NUESTROS CANALES



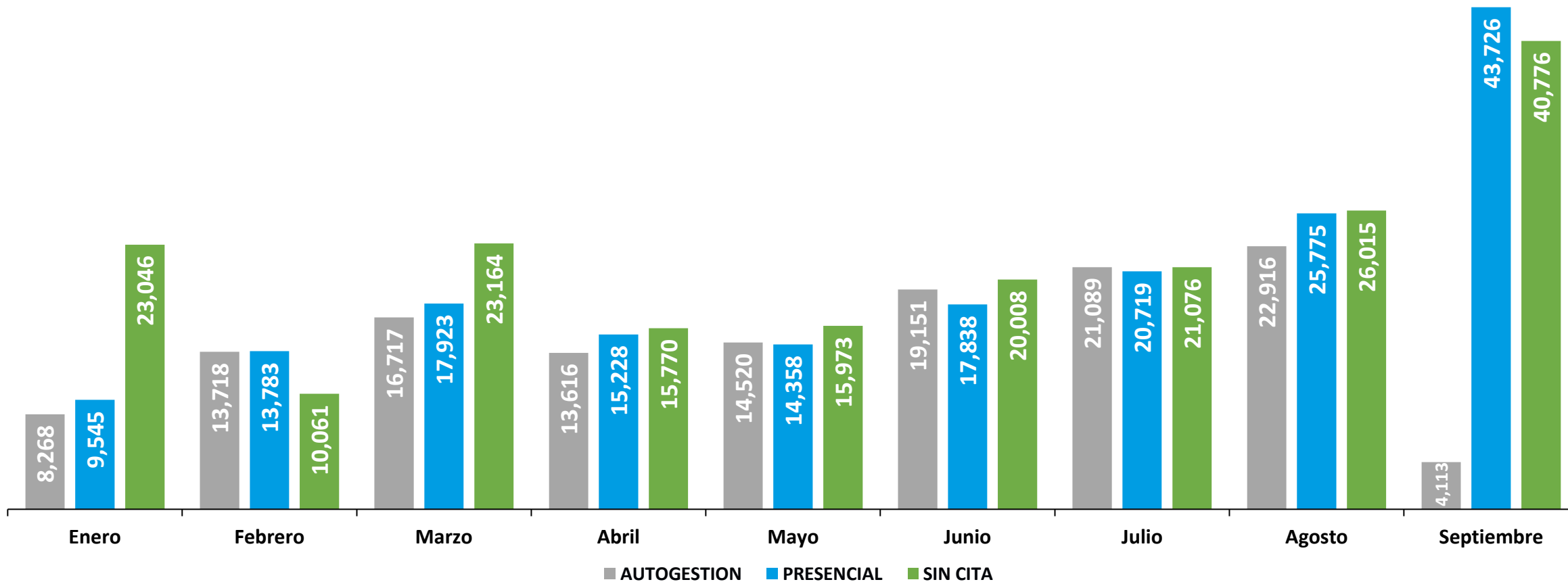
INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
PAU EN CASA	249,217	247,876	274,384	251,047	243,812	257,098	267,210	279,545	276,247	2,346,436	55.77 %
OFICINA VIRTUAL	101,619	109,479	116,081	104,382	109,446	116,533	114,506	122,181	123,464	1,017,691	24.19 %
CENTRO DE SOLUCIONES EN SALUD	40,859	37,562	57,804	44,614	44,851	56,997	62,884	74,706	88,615	508,892	12.10 %
CHAT PABLO	51,983	44,248	40,883	31,253	29,288	37,115	37,507	37,084	24,683	334,044	7.94 %
<b>TOTAL</b>	<b>443,678</b>	<b>439,165</b>	<b>489,152</b>	<b>431,296</b>	<b>427,397</b>	<b>467,743</b>	<b>482,107</b>	<b>513,516</b>	<b>513,009</b>	<b>4,207,063</b>	<b>100.00%</b>

Tu salud no es a medias debe ser *total*

SUCURSAL	Centro de soluciones en Salud
BARRANQUILLA	2
BOGOTÁ	9
BUCARAMANGA	2
CALI	2
CARTAGENA	2
GIRARDOT	3
IBAGUE	1
MANIZALES	2
MEDELLÍN	4
MONTERIA	3
PEREIRA	3
SANTA MARTA	4
SINCELEJO	1
TUNJA	1
VALLEDUPAR	1
VILLAVICENCIO	2
<b>Total general</b>	<b>42</b>

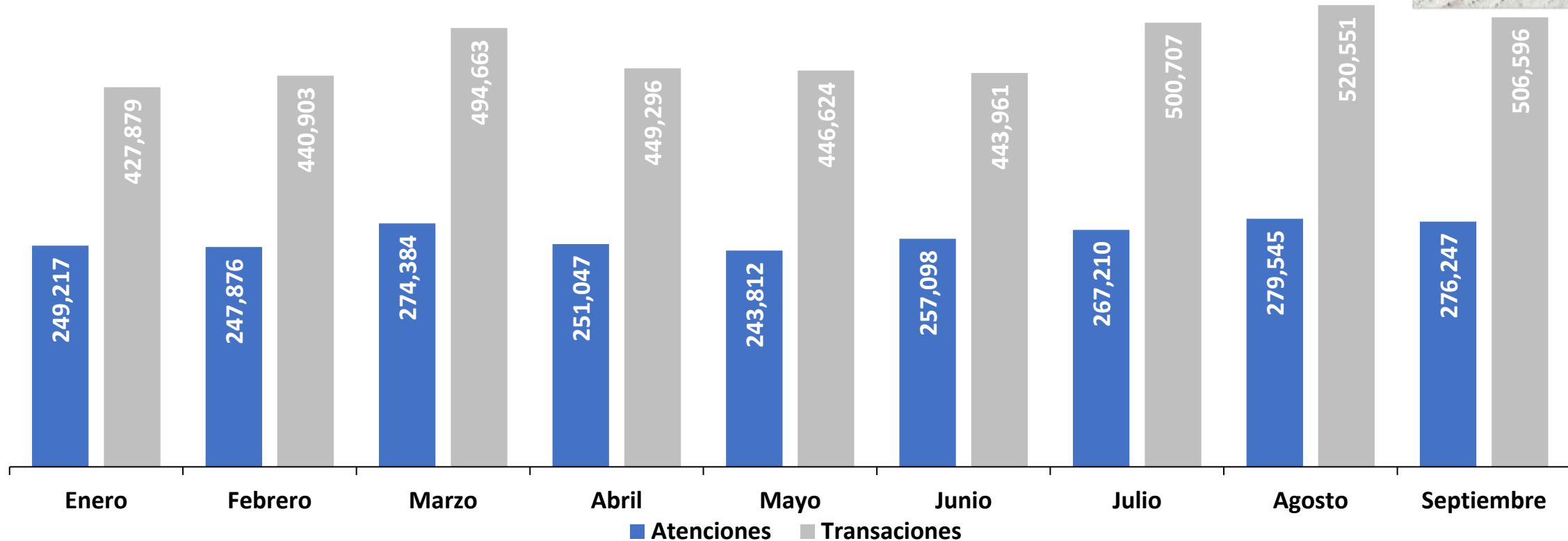


Al cierre de Septiembre de 2021 contamos con 42 centros de soluciones en salud atendiendo a nuestros protegidos de manera presencial



INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SIN CITA	23,046	10,061	23,164	15,770	15,973	20,008	21,076	26,015	40,776	195,889	38.49%
PRESENCIAL	9,545	13,783	17,923	15,228	14,358	17,838	20,719	25,775	43,726	178,895	35.15%
AUTOGESTION	8,268	13,718	16,717	13,616	14,520	19,151	21,089	22,916	4,113	134,108	26.35%
<b>TOTAL</b>	<b>40,859</b>	<b>37,562</b>	<b>57,804</b>	<b>44,614</b>	<b>44,851</b>	<b>56,997</b>	<b>62,884</b>	<b>74,706</b>	<b>88,615</b>	<b>508,892</b>	<b>100.00%</b>



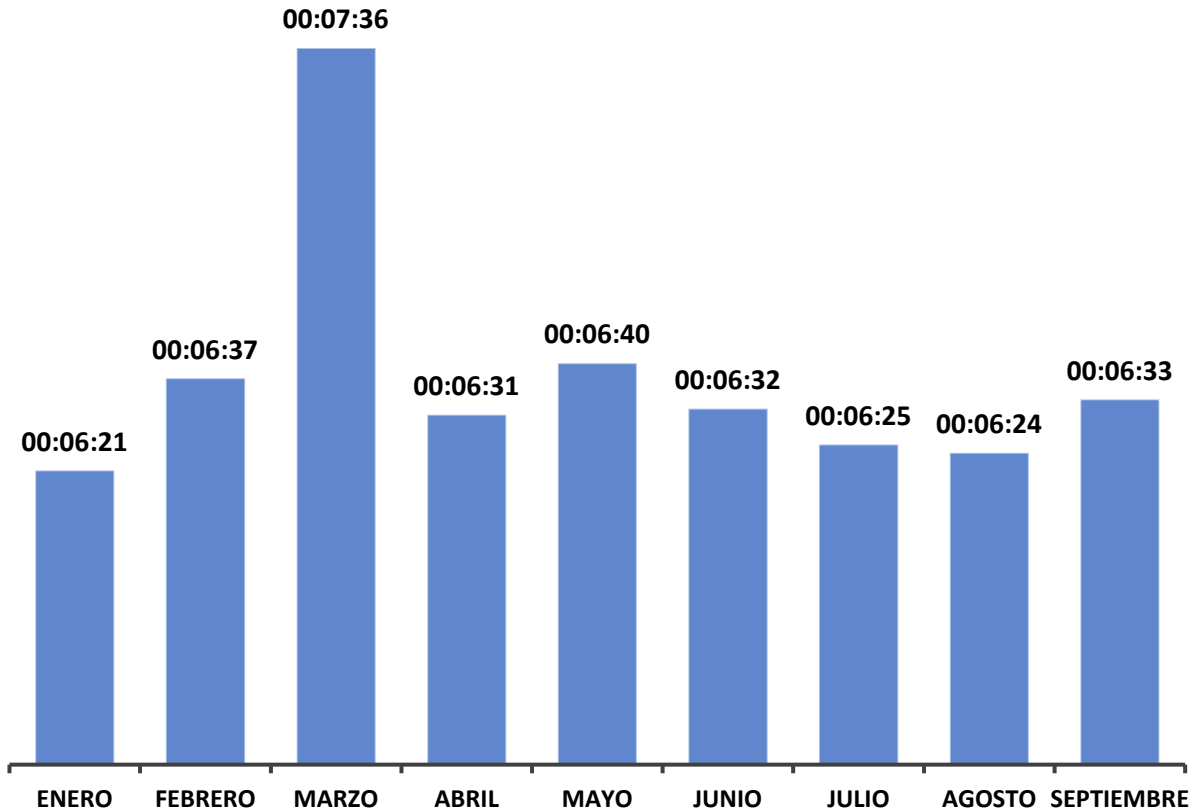


Canal implementado por la emergencia sanitaria en mayo del 2020, se dispuso para la atención virtual de trámites. Disponible en nuestra pagina web. Funciona igual que un Centro de soluciones presencial.

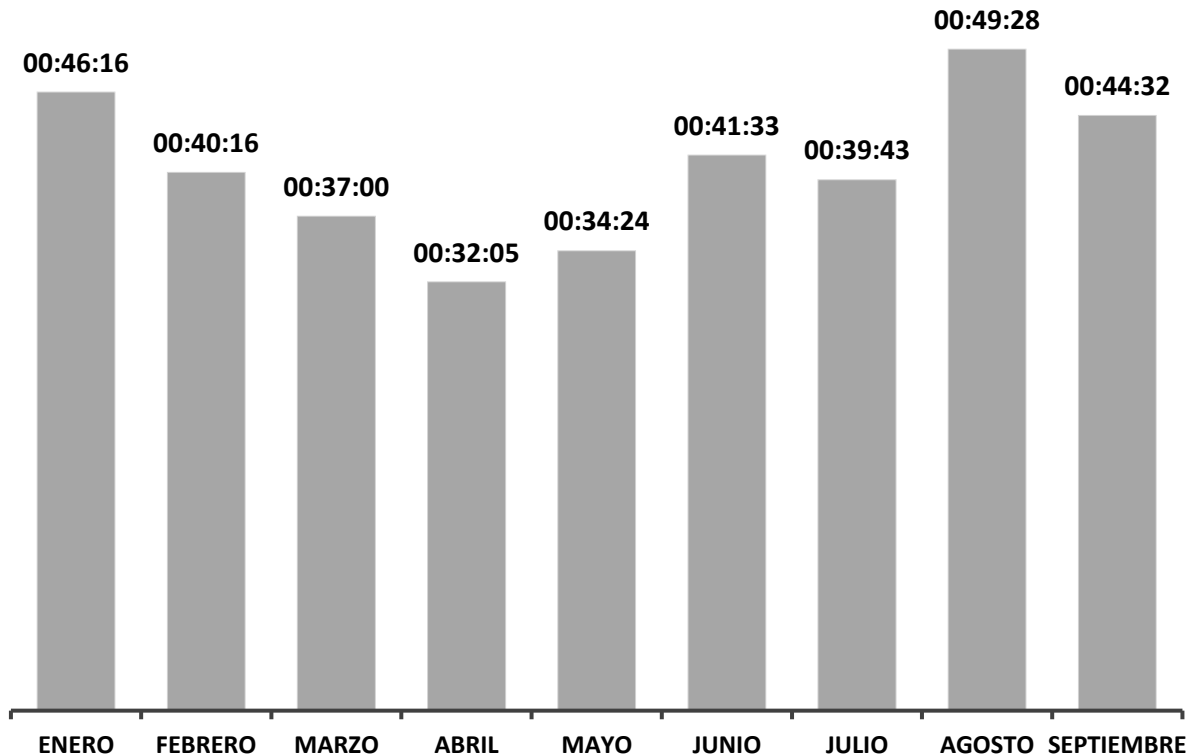
De Enero a Septiembre 2021 se realizaron un total de **2,346,436** Atenciones y **4,231,180** Transacciones

Tu salud no es a medias debe ser *total*

### Tiempo Promedio de Atención

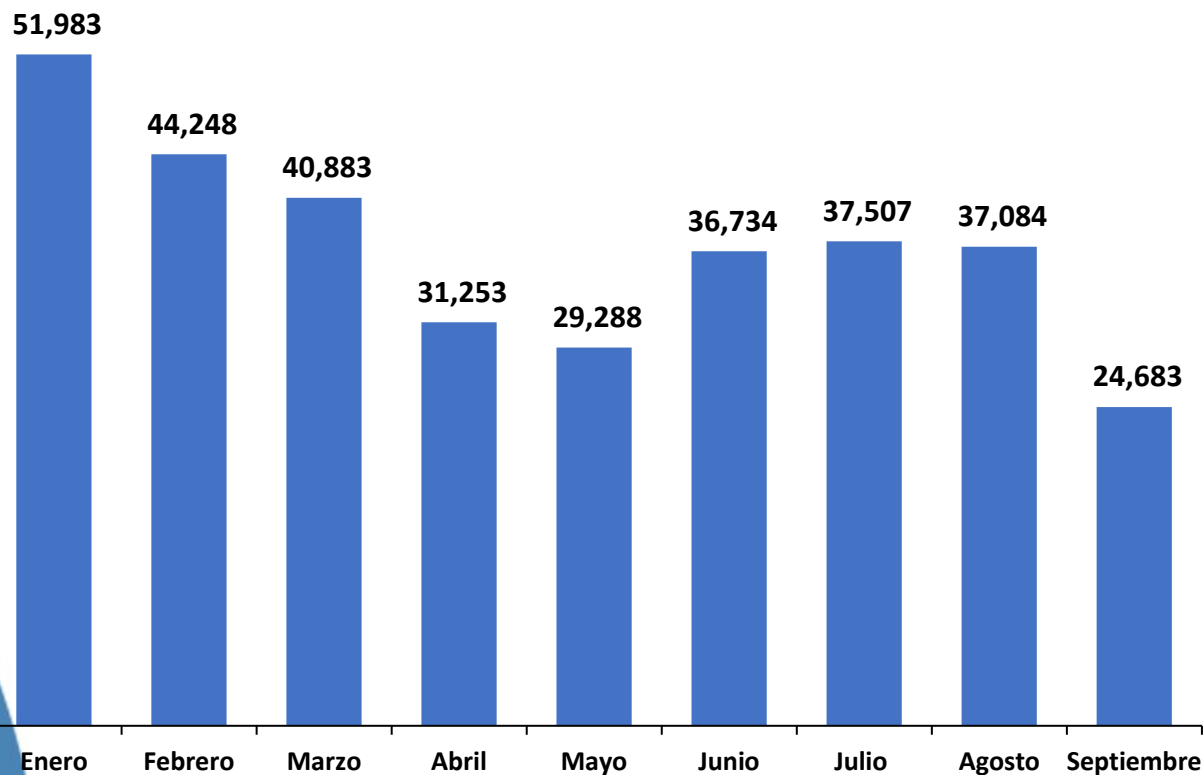


### Tiempo Promedio de Espera en Sala

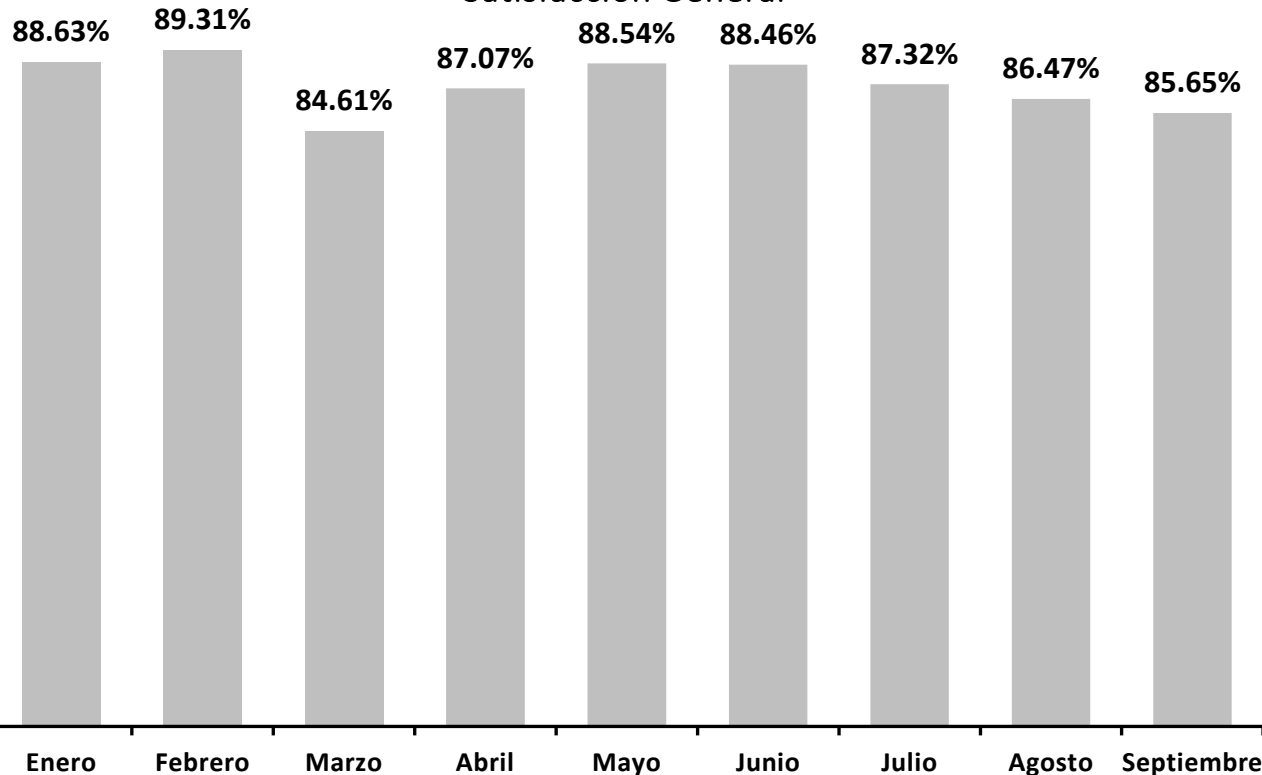




Conversaciones Atendidas



Satisfacción General

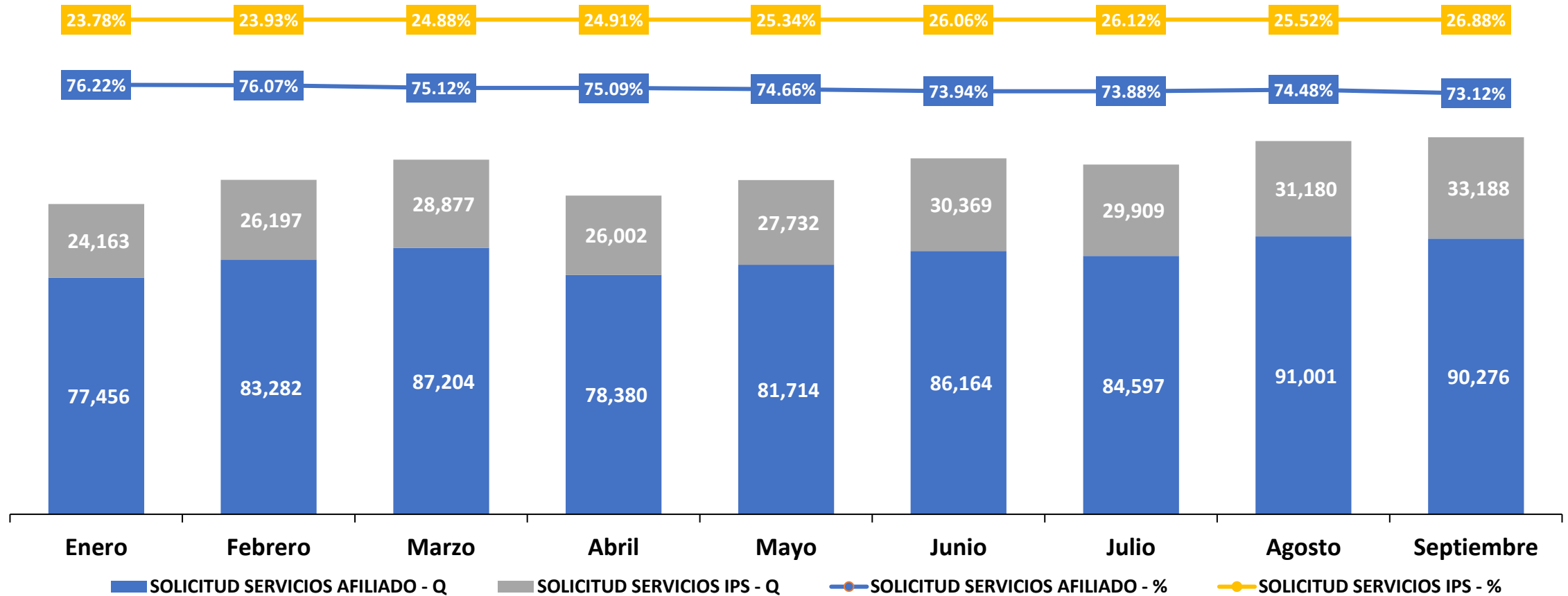


**Pablo nuestro Asesor en línea**, está disponible en nuestra pagina web, para resolver las inquietudes de nuestros protegidos. De Enero a Septiembre de 2021 se realizaron un total de **333,663** atenciones por medio del chat con un promedio de satisfacción del **86.68 %**

Tu salud no es a medias debe ser *total*



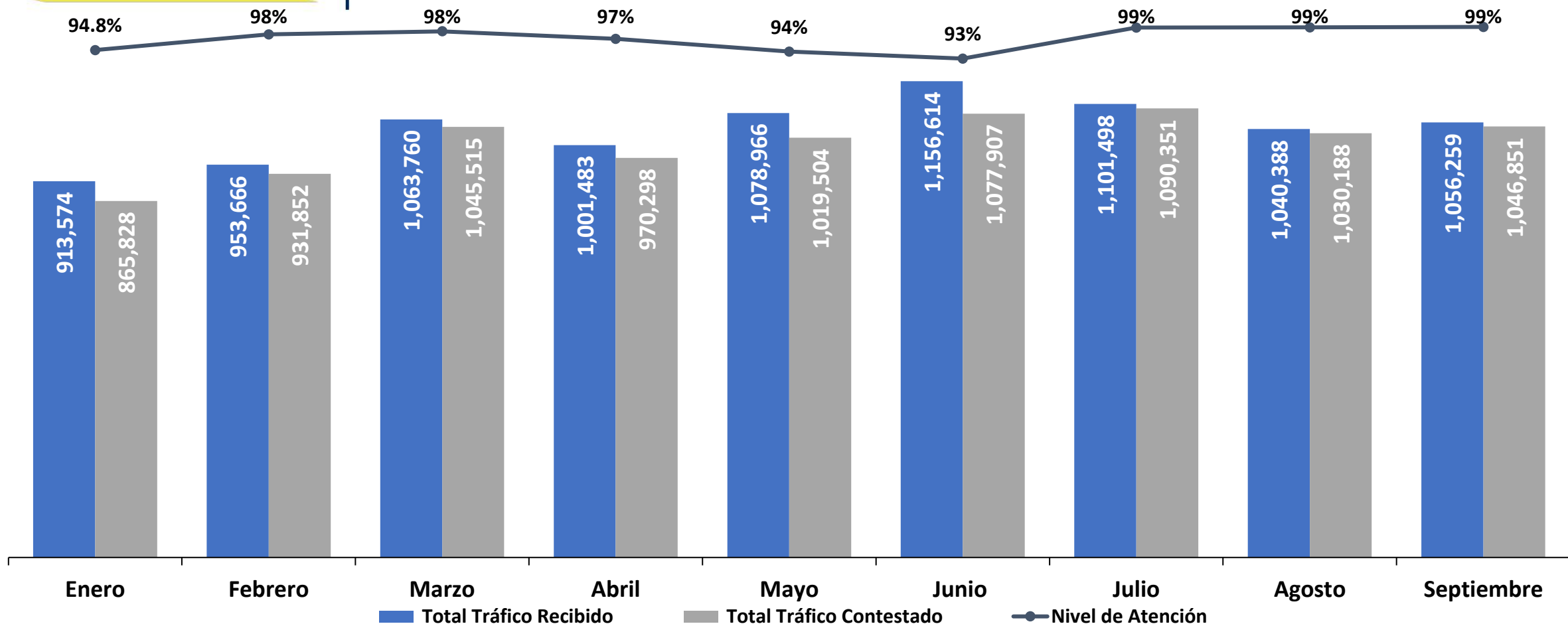
## REQUERIMIENTOS TRAMITADOS POR OFICINA VIRTUAL



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
<b>SOLICITUD SERVICIOS AFILIADO Q</b>	77,456	83,282	87,204	78,380	81,714	86,164	84,597	91,001	90,276	760,074	74,69 %
<b>SOLICITUD SERVICIOS IPS Q</b>	24,163	26,197	28,877	26,002	27,732	30,369	29,909	31,180	33,188	257,617	25,31 %
<b>TOTAL</b>	<b>101,619</b>	<b>109,479</b>	<b>116,081</b>	<b>104,382</b>	<b>109,446</b>	<b>116,533</b>	<b>114,506</b>	<b>122,181</b>	<b>123,464</b>	<b>1,017,691</b>	<b>100,00 %</b>

Tu salud no es a medias debe ser *total*

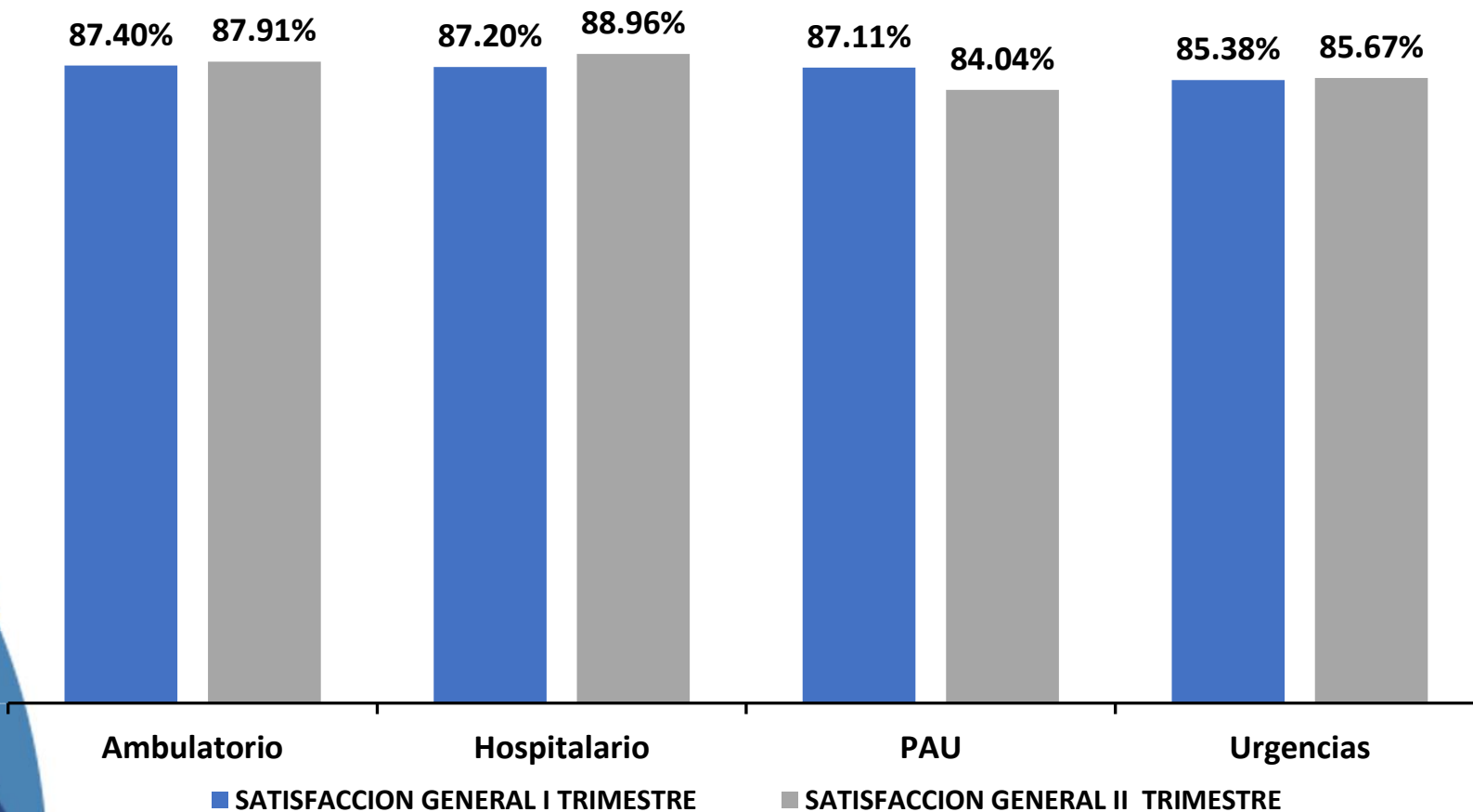
# PROTEGIDOS ATENDIDOS POR NUESTRO CANAL TELEFÓNICO



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>Total Tráfico Recibido</b>	913,574	953,666	1,063,760	1,001,483	1,078,966	1,156,614	1,101,498	1,040,388	1,056,259	<b>9,366,208</b>
<b>Total Tráfico Contestado</b>	865,828	931,852	1,045,515	970,298	1,019,504	1,077,907	1,090,351	1,030,188	1,046,851	<b>9,078,294</b>
<b>Nivel de Atención</b>	94.77%	97.71%	98.28%	96.89%	94.49%	93.20%	98.99%	99.02%	99.11%	<b>99.11%</b>

Tu salud no es a medias debe ser *total*

## SATISFACCIÓN GENERAL POS I Y II TRIMESTRE DE 2021



SUCURSAL	SATISFACCION GENERAL I TRIMESTRE	SATISFACCION GENERAL II TRIMESTRE
ARMENIA	86.39%	85.33%
BARRANQUILLA	82.97%	78.04%
BOGOTA	89.78%	85.89%
BOYACA	77.89%	84.38%
BUCARAMANGA	85.76%	88.47%
CALI	84.91%	82.03%
CARTAGENA	88.50%	86.73%
GIRARDOT	87.54%	88.82%
IBAGUE	89.06%	93.14%
MANIZALES	83.99%	84.82%
MEDELLIN	85.41%	84.31%
MONTERIA	90.03%	90.49%
PEREIRA	91.61%	93.05%
RIOHACHA	80.56%	82.53%
SANTA MARTA	88.10%	88.82%
SINCELEJO	89.69%	89.81%
VALLEDUPAR	90.60%	87.50%
VILLAVICENCIO	83.12%	84.28%
<b>TOTAL</b>	<b>86.76%</b>	<b>86.60%</b>

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	7	CIENAGA	0
GIRARDOT	8	RIOACHA	6
IBAGUE	102	SINCELEJO	14
MANIZALES	6	VALLEDUPAR	5
CHINCHINA	7	VILLAVICENCIO	5
VILLAMARIA	10	ACACIAS	1
<b>TOTAL 277 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.
- El pasado 23 de septiembre se realizó a través de [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión correspondiente a la vigencia dos mil veinte (2020), a la cual se fueron invitadas a participar a las asociaciones de usuarios.



# *Gracias*

Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

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