



Salud Total EPS-S

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

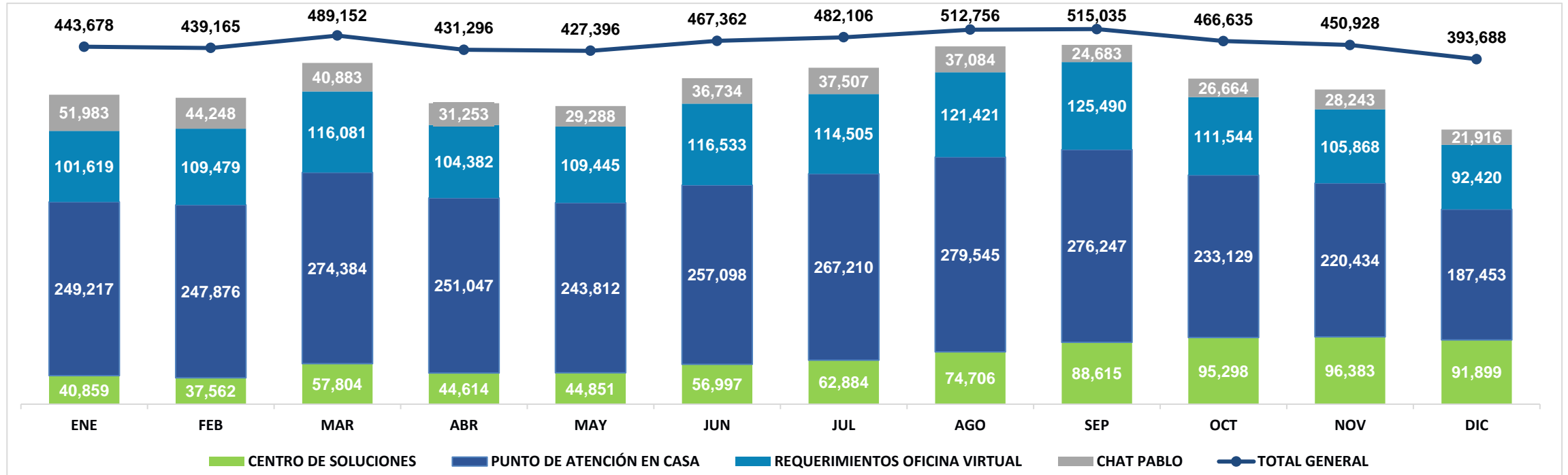
ACOMPañAMIENTO AL PROTEGIDO

Gerencia Nacional de Servicio al Cliente

IV TRIMESTRE 2021

Canales de Atención

TURNOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL Y VIRTUALES



El 24% de las transacciones correspondiente a 1.311.251, se atendieron en el último trimestre

CANAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PUNTO DE ATENCIÓN EN CASA	249,217	247,876	274,384	251,047	243,812	257,098	267,210	279,545	276,247	233,129	220,434	187,453	2,987,452	54%
OFICINA VIRTUAL	101,619	109,479	116,081	104,382	109,445	116,533	114,505	121,421	125,490	111,544	105,868	92,420	1,328,787	24%
CENTRO DE SOLUCIONES EN SALUD	40,859	37,562	57,804	44,614	44,851	56,997	62,884	74,706	88,615	95,298	96,383	91,899	792,472	14%
CHAT PABLO	51,983	44,248	40,883	31,253	29,288	36,734	37,507	37,084	24,683	26,664	28,243	21,916	410,486	7%
TOTAL GENERAL	443,678	439,165	489,152	431,296	427,396	467,362	482,106	512,756	515,035	466,635	450,928	393,688	5,519,197	100%

Sucursal	Cantidad de oficinas	Turnos Atendidos Oct-Dic 2021
BARRANQUILLA	2	17,782
BOGOTÁ	13	76,983
BUCARAMANGA	2	20,417
CALI	2	14,038
CARTAGENA	2	9,396
GIRARDOT	3	5,477
IBAGUÉ	1	9,235
MANIZALES	2	14,150
MEDELLÍN	4	27,197
MONTERIA	3	26,379
PEREIRA	3	9,157
SANTA MARTA	4	29,200
SINCELEJO	1	6,434
VALLEDUPAR	1	4,917
VILLAVICENCIO	2	12,818
Total	45	283,580

Salud Total cuenta con 45 Centros de Soluciones en Salud para la atención de los protegidos donde pueden realizar los siguientes trámites:

- Autorizaciones
- Novedades de la Afiliación
- Actualización de Datos
- Prestaciones Económicas
- Radicación de Peticiones y Quejas



283.580

Turnos atendidos (oct-dic 2021)

9 min. 24 seg.

Tiempo promedio de espera (oct-dic 2021)



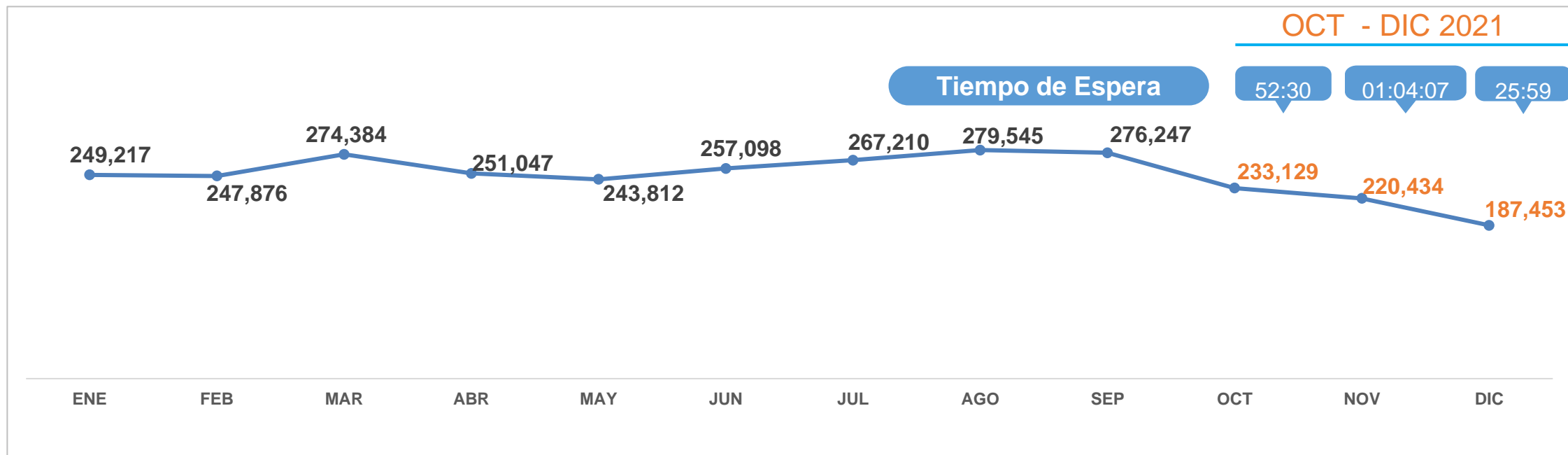
641.016

Turnos atendidos (oct-dic 2021)

47 min. 9 seg.

Tiempo promedio de espera (oct-dic 2021)

El 100% de los turnos son respondidos el día de su solicitud

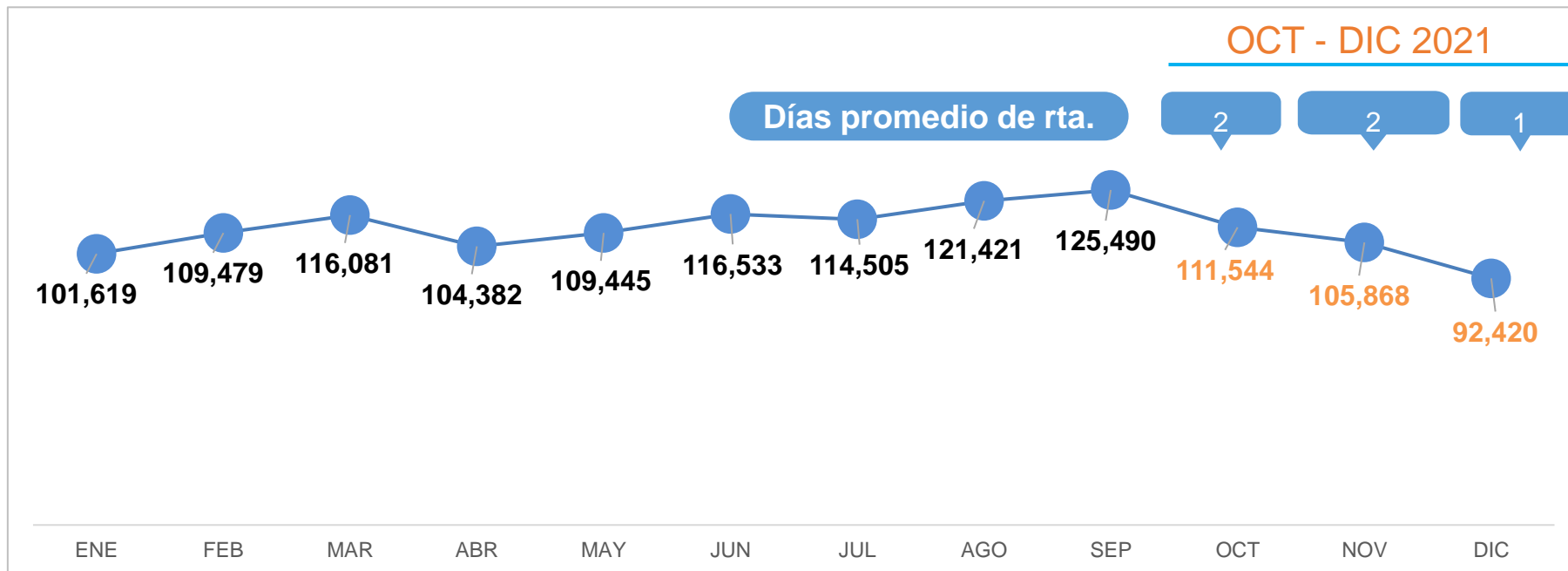


309.832

Requerimientos atendidos (oct-dic 2021)

2 días

Días promedio de respuesta (oct-dic 2021)



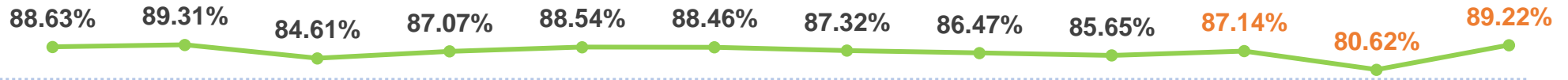
76.823

Conversaciones (oct-dic 2021)

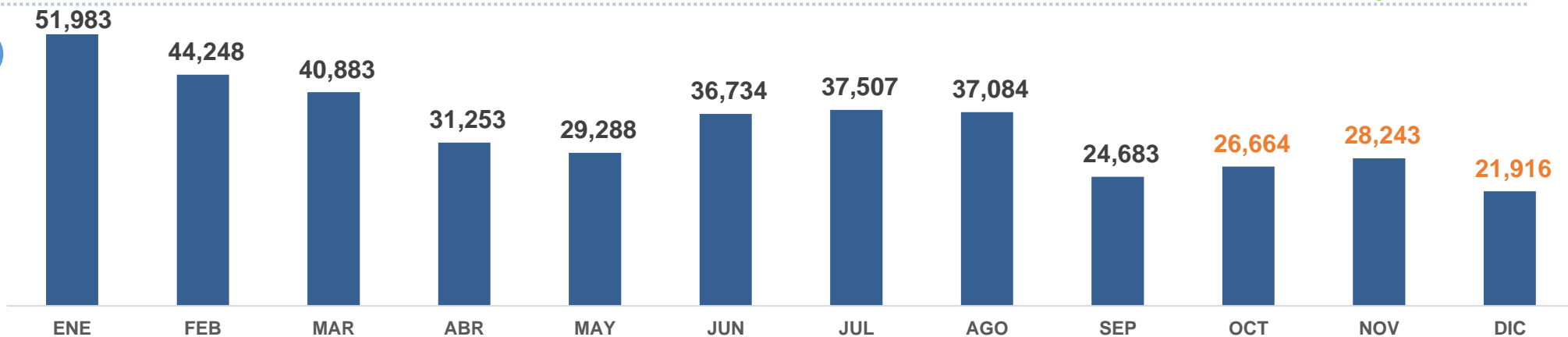
85%

Satisfacción promedio del canal (oct-dic 2021)

Satisfacción con el canal



Conversaciones



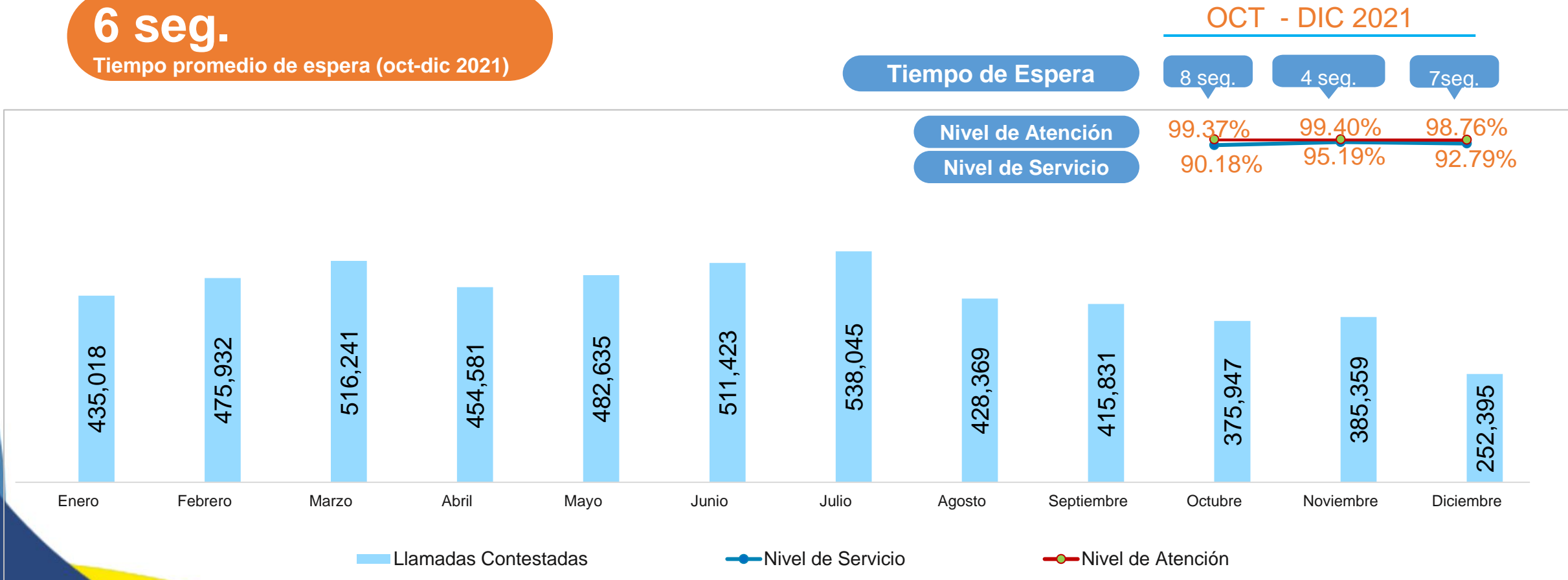
OCT - DIC 2021

1.013.701

Llamadas contestadas(oct-dic 2021)

6 seg.

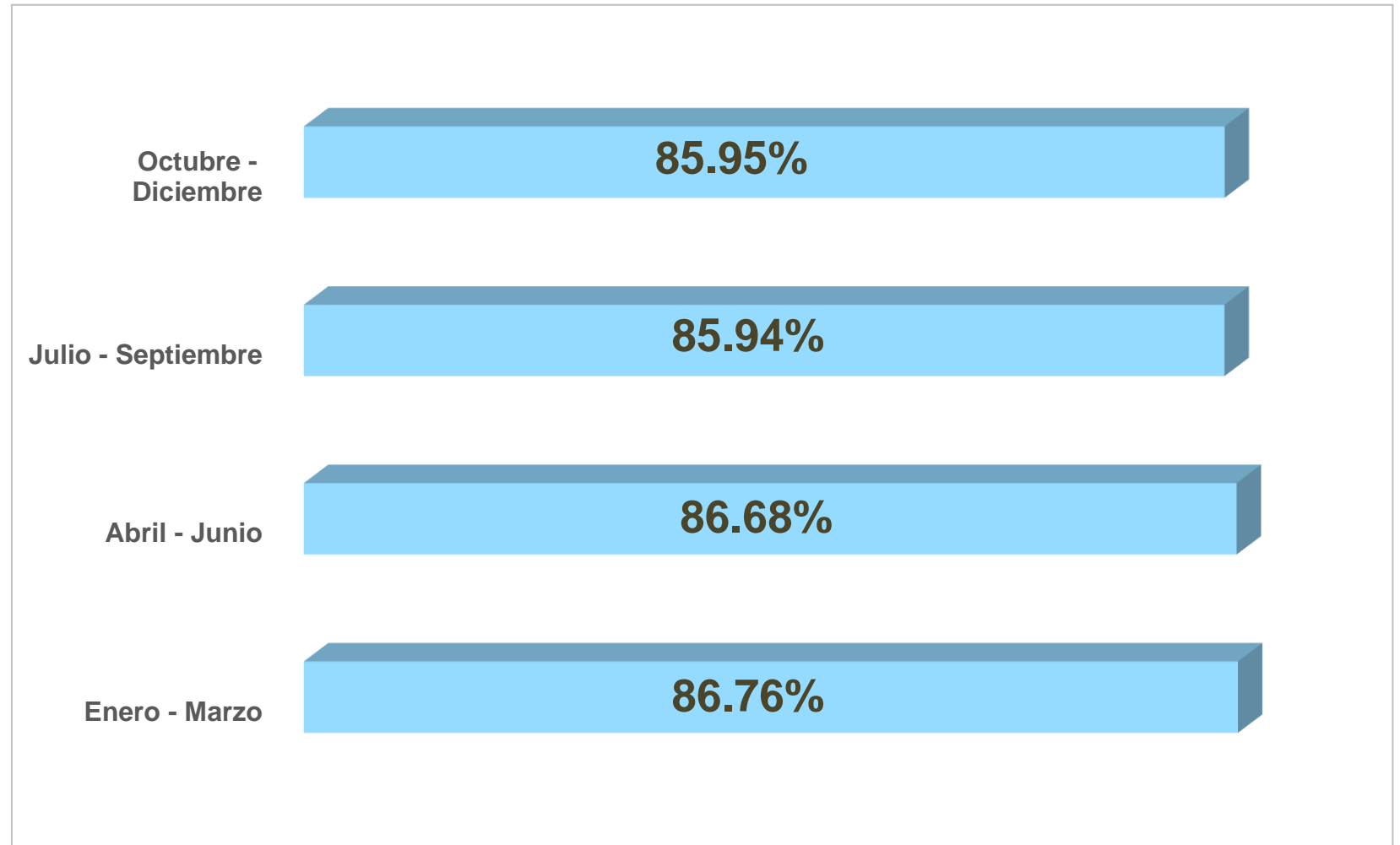
Tiempo promedio de espera (oct-dic 2021)



85.95%

OCT – DIC 2021

De manera permanente Salud Total EPS-S evalúa la calidad del servicio prestado a sus protegidos, con el objetivo de detectar oportunidades de mejora que impacten positivamente su satisfacción





Salud Total EPS-S Cuenta con 28 Asociaciones de Usuarios, las cuales ejercen su labor de participación social en las 15 sucursales donde hace presencia.

MUNICIPIO	INTEGRANTES REPORTADOS 2021	MUNICIPIO	INTEGRANTES REPORTADOS 2021
BARRANQUILLA	13	MEDELLÍN	11
SABANALARGA	1	BELLO	6
BOGOTÁ	30	MONTERÍA	6
ZIPAQUIRÁ	0	CERETÉ	0
BUCARAMANGA	6	PEREIRA	7
FLORIDABLANCA	0	ARMENIA	7
GIRÓN	0	SANTA ROSA	7
CALI	6	SANTA MARTA	6
CARTAGENA	7	CIÉNAGA	0
GIRARDOT	8	RIOHACHA	6
IBAGUÉ	102	SINCELEJO	14
MANIZALES	6	VALLEDUPAR	5
CHINCHINÁ	7	VILLAVICENCIO	5
VILLAMARÍA	10	ACACÍAS	1
TOTAL 277 INTEGRANTES REPORTADOS			

Gracias

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

www.saludtotal.com.co