SaludTotal EPS-S

Tu salud no es a medias debe ser total

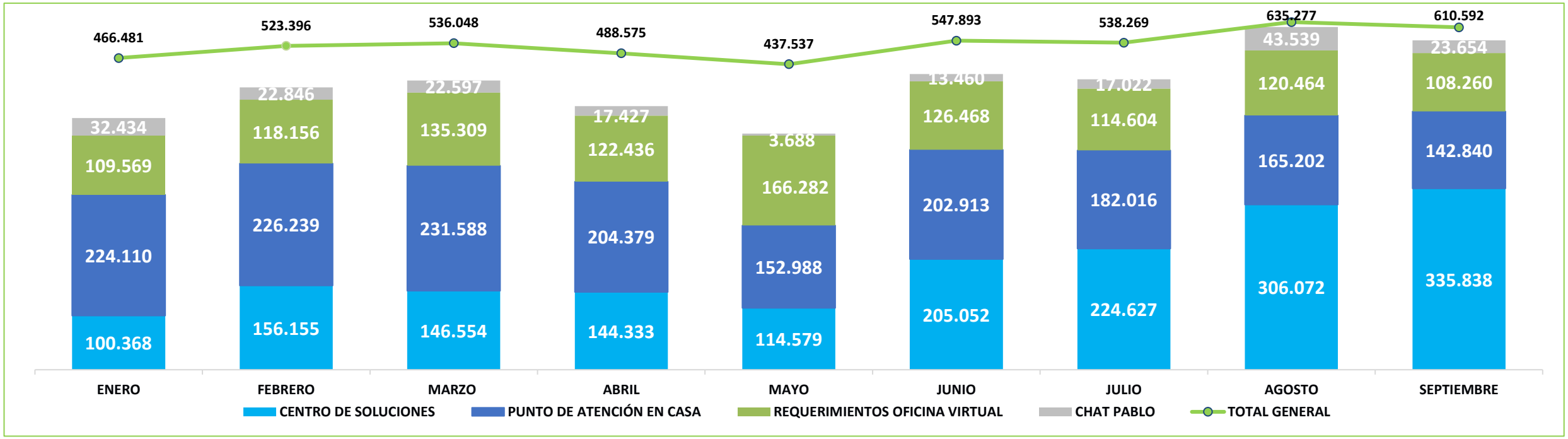
ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO

Gerencia Nacional de Servicio al Cliente

III TRIMESTRE 2022

Canales de Atención

TURNOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL Y VIRTUALES



El total de las transacciones corresponden a 4.784.068 atendidas durante el año 2022.

INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
CENTRO DE SOLUCIONES	100,368	156,155	146,554	144,333	114,579	205,052	224,627	306,072	335,838	1,733,578	36%
PUNTO DE ATENCIÓN EN CASA	224,110	226,239	231,588	204,379	152,988	202,913	182,016	165,202	142,840	1,732,275	36%
REQUERIMIENTOS OFICINA VIRTUAL	109,569	118,156	135,309	122,436	166,282	126,468	114,604	120,464	108,260	1,121,548	23%
CHAT PABLO	32,434	22,846	22,597	17,427	3,688	13,460	17,022	43,539	23,654	196,667	4%
TOTAL GENERAL	466,481	523,396	536,048	488,575	437,537	547,893	538,269	635,277	610,592	4,784,068	100%

Tu salud no es a medias debe ser total

Fuente: WolkVox, Q-Flow, Reportes 3G, PAD 652

Canal Presencial

Centros de soluciones en Salud- Gestor de servicios- Gestor Satélite

Sucursal	Cantidad de oficinas	Turnos Atendidos Enero-Septiembre 2022
BARRANQUILLA	3	429,780
BOGOTÁ	15	909,601
BUCARAMANGA	4	364,835
CALI	3	255,451
CARTAGENA	2	322,117
GIRARDOT	3	120,327
IBAGUÉ	4	326,520
MANIZALES	8	190,591
MEDELLÍN	5	457,240
MONTERIA	3	202,420
PEREIRA	9	308,491
SANTA MARTA	4	286,815
SINCELEJO	2	216,473
VALLEDUPAR	2	241,793
VILLAVICENCIO	3	151,614
Total	70	4,784,068

Salud Total cuenta con 70 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

En el tercer trimestre de 2022 se aperturaron Gestores de atención satélites en Caldas, Risaralda y Tolima.

Fuente: Q-Flow

Centro de Soluciones en Salud

Oficinas remodeladas

CSS BARZAL (Villavicencio):
Cambió su lugar de oficina el día 1 de marzo.
Dirección: Torre 33 Calle 33 # 33 - 23, Tercer Piso

CSS SINCELEJO (Sucre):
Cambió su lugar de oficina el día 28 de marzo.
Dirección: Centro comercial Viva Éxito Sincelejo Segundo piso, local 206. Cr25 N 23-59 Av. las peñitas

Fuente: Q-Flow

Centro de Soluciones en Salud

Oficinas remodeladas

CSS VALLEDUPAR (César):
Cambió su lugar de oficina el día 24 de enero.
Dirección: Calle 16B # 14-93 Barrio Loperena
Entrada por el parqueadero

Fuente: Q-Flow

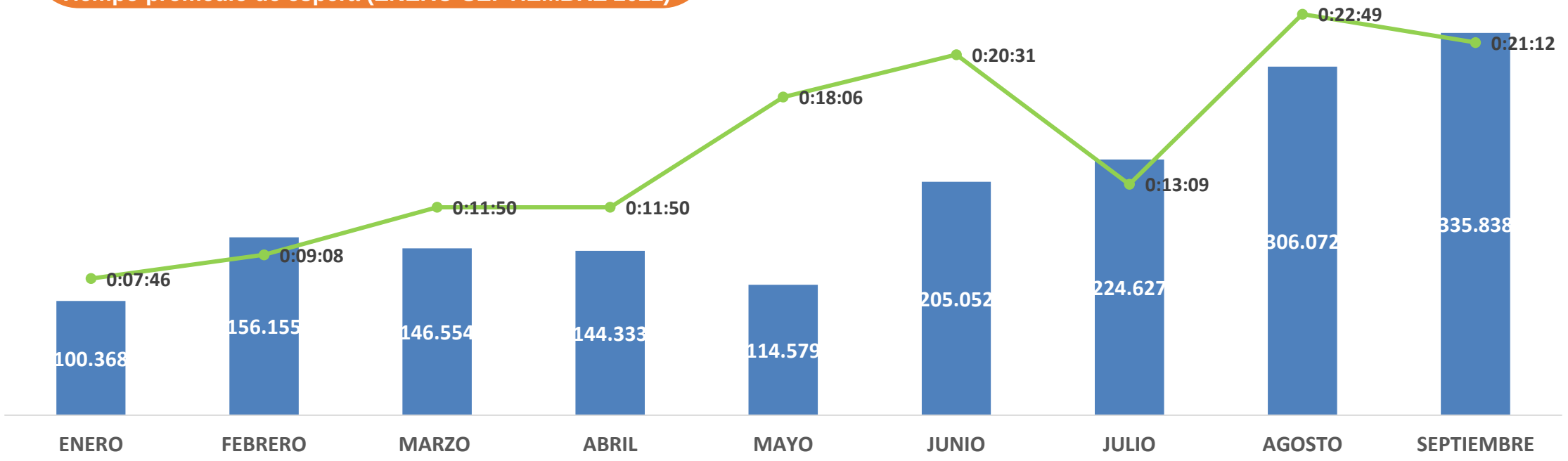
Centro de Soluciones en Salud

CANAL PRESENCIAL – TURNOS ATENDIDOS Y TIEMPO DE ESPERA

1.733.578
Turnos atendidos (ENERO-SEPTIEMBRE 2022)

14 min. 46 seg.
Tiempo promedio de espera (ENERO-SEPTIEMBRE 2022)

Desde el mes de Agosto estamos atendiendo a modelo a demanda manejando una promesa de servicio de 20 minutos



Fuente: Q-Flow

PAU en Casa

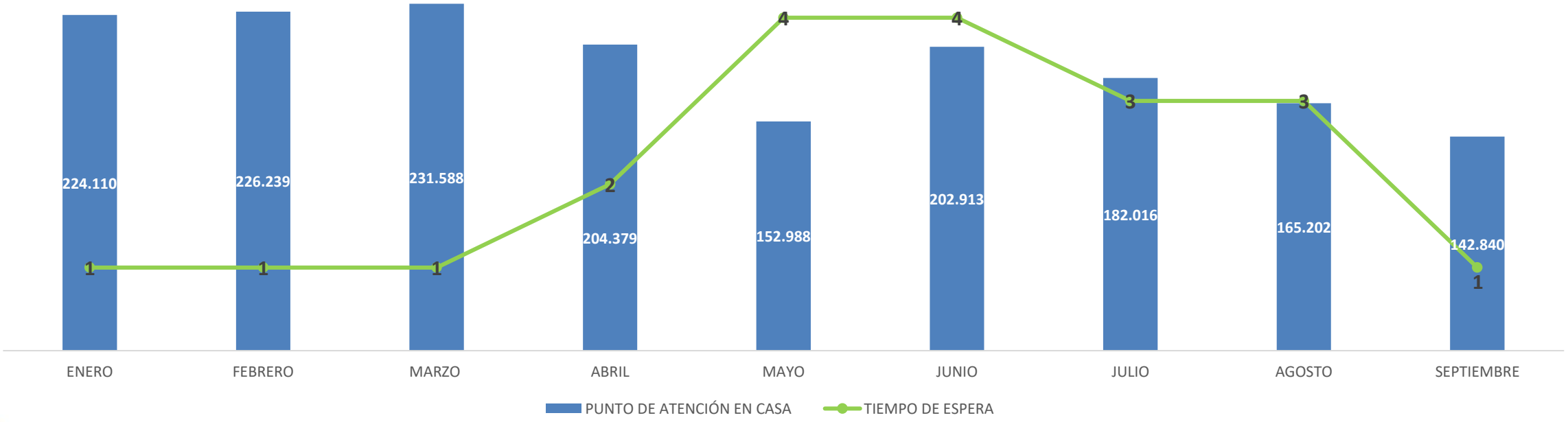
CANAL VIRTUAL– TURNOS ATENDIDOS Y TIEMPO DE ESPERA

1.732.275
Turnos atendidos (ENERO-SEPTIEMBRE 2022)

2 días hábiles .
Tiempo promedio de espera (ENERO-SEPTIEMBRE 2022)

Promesa del canal: 2 días hábiles

En los meses de mayo y Junio tuvimos una afectación producto de un ataque cibernético que no nos permitió dar respuesta oportuna a las solicitudes de nuestros protegidos



Fuente: Q-Flow

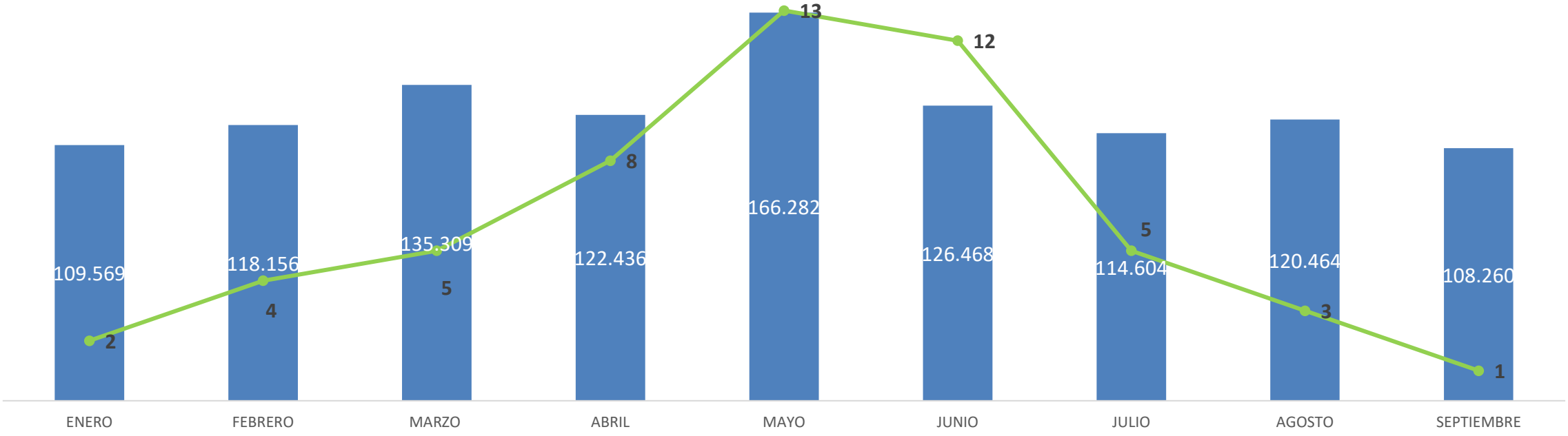
Oficina Virtual

CANAL VIRTUAL– REQUERIMIENTOS ATENDIDOS Y PROMESA DE SERVICIO

1.121.548
Requerimientos atendidos (ENERO-SEPTIEMBRE 2022)

6 días
Días promedio de respuesta (ENERO-SEPTIEMBRE 2022)

En los meses de mayo y Junio tuvimos una afectación producto de un ataque cibernético que no nos permitió dar respuesta oportuna a las solicitudes de nuestros protegidos



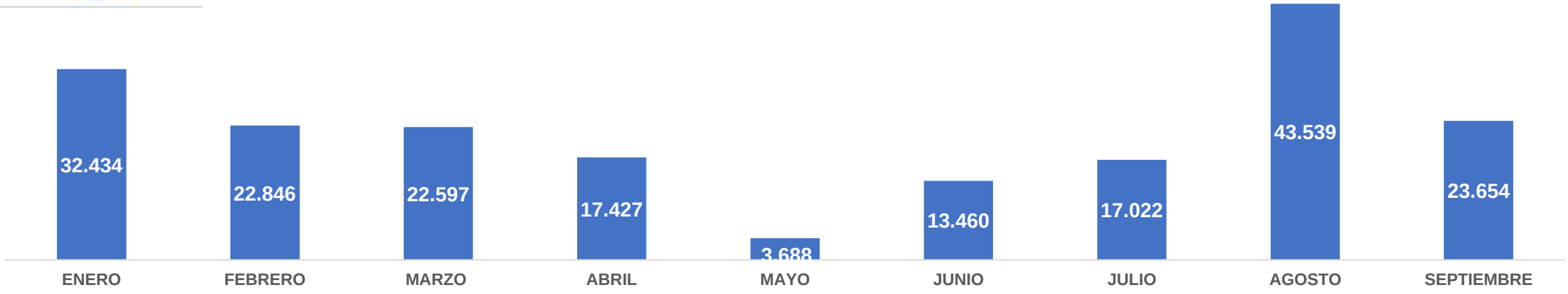
Fuente: Reportes 3G, PAD 1346

Chat Pablo

CANAL VIRTUAL– CONVERSACIONES ATENDIDAS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

196.667

Conversaciones (ENERO-SEPTIEMBRE 2022)



Fuente: WolkVox

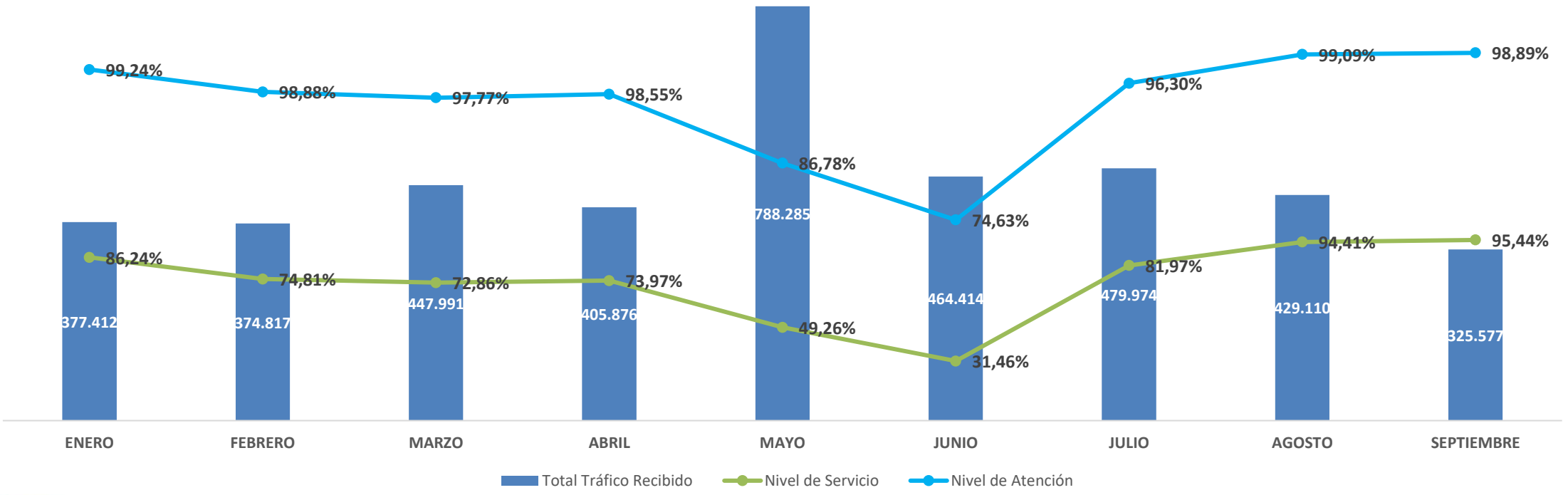
Línea Total

CANAL TELEFÓNICO – LLAMADAS CONTESTADAS Y TIEMPO DE ESPERA

4.093.456
Llamadas contestadas(ENERO-SEPTIEMBRE 2022)

84 seg.
Tiempo promedio de espera (ENERO-SEPTIEMBRE 2022)

En los meses de mayo y Junio tuvimos una afectación producto de un ataque cibernético que no nos permitió dar respuesta oportuna a las solicitudes de nuestros protegidos



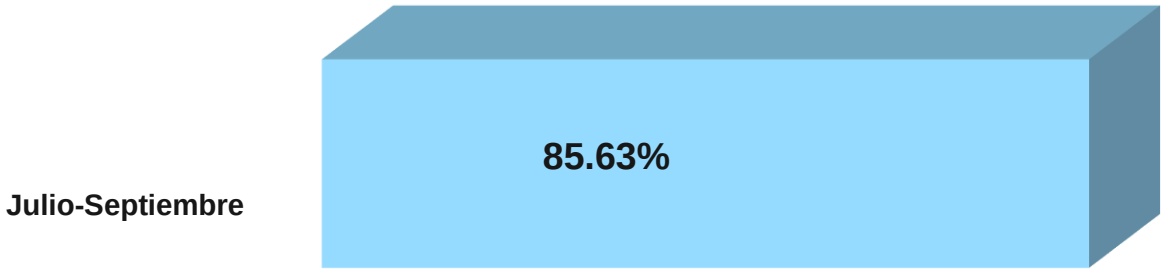
Fuente: Américas BPS

Satisfacción General

85.63%

Julio- septiembre 2022

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



Fuente: Almera

Asociaciones de Usuarios

Salud Total EPS-S Cuenta con 329 asociados agrupados en 28 Asociaciones de Usuarios, las cuales ejercen su labor de participación social en las 15 sucursales donde hace presencia.

Municipio	Integrantes Reportados 2022	Municipio	Integrantes Reportados 2022
BARRANQUILLA	3	MEDELLIN	11
SABANALARGA	1	BELLO	6
BOGOTA	29	MONTERIA	6
ZIPAQUIRA	0	CERETE	0
BUCARAMANGA	6	PEREIRA	8
FLORIDABLANCA	0	ARMENIA	8
GIRON	0	SANTA ROSA	7
CALI	30	SANTA MARTA	6
CARTAGENA	7	CIENAGA	5
GIRARDOT	8	RIOACHA	6
IBAGUE	135	SINCELEJO	13
MANIZALES	6	VALLEDUPAR	5
CHINCHINA	7	VILLAVICENCIO	5
VILLAMARIA	10	ACACIAS	1
TOTAL 329 INTEGRANTES REPORTADOS			

Gracias

Tu salud no
es a medias
debe ser total

www.saludtotal.com.co