



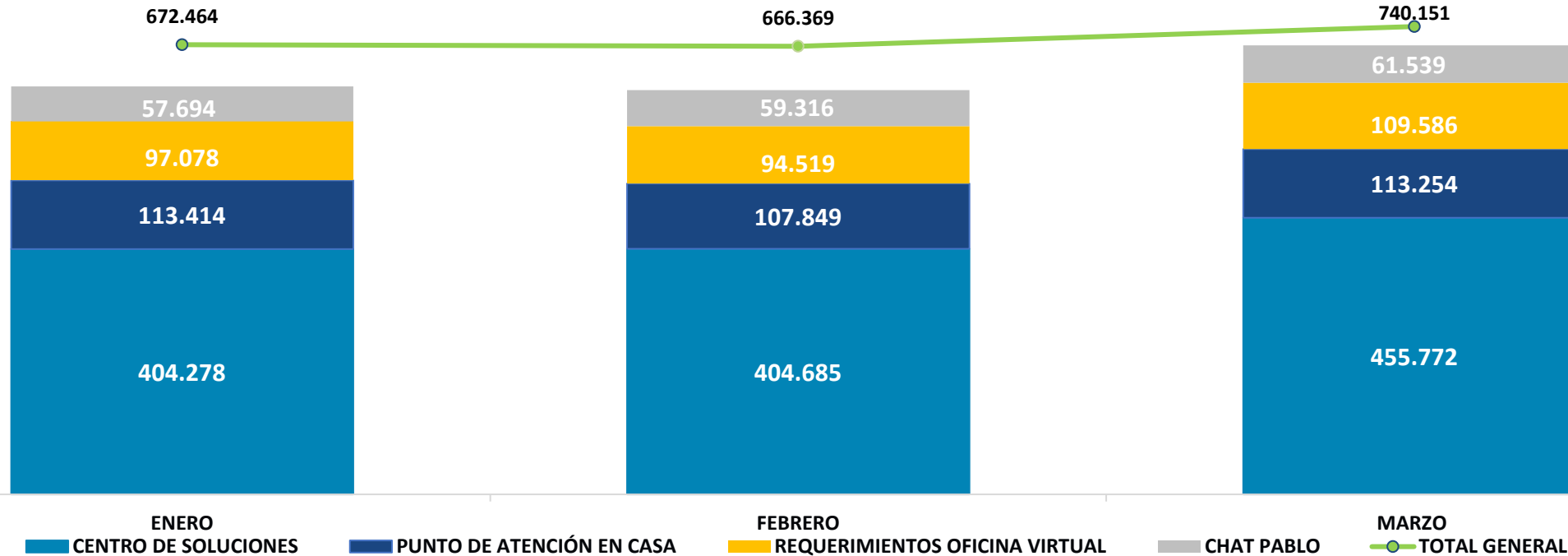
Salud Total_{EPS-S}

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

ACOMPañAMIENTO AL PROTEGIDO
GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE
I TRIMESTRE AÑO 2023

CANALES DE ATENCIÓN

TURNOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL Y VIRTUALES



El total de las transacciones corresponden a 2.078.984 atendidas en el I Trimestre de 2023,

INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO
CENTRO DE SOLUCIONES	404.278	404.685	455.772
PUNTO DE ATENCIÓN EN CASA	113.414	107.849	113.254
REQUERIMIENTOS OFICINA VIRTUAL	97.078	94.519	109.586
CHAT PABLO	57.694	59.316	61.539
TOTAL GENERAL	672.464	666.369	740.151

En el I Trimestre del 2023 se abrieron las siguientes oficinas:
CSS Neiva, CSS Florida, Puerto Gaitán, Cumaral, Turbaco.

CSS NEIVA (Huila):

Apertura 1 de Febrero 2023.

Dirección: Carrera 5ª N° 10 – 63 Local 204 Edificio
Plaza Real.

CSS Florida (Ibagué Tolima).

Apertura 8 de Febrero 2023.

Dirección: Carrera 5ª Sur N° 90 – 12 Barrio La
Florida.



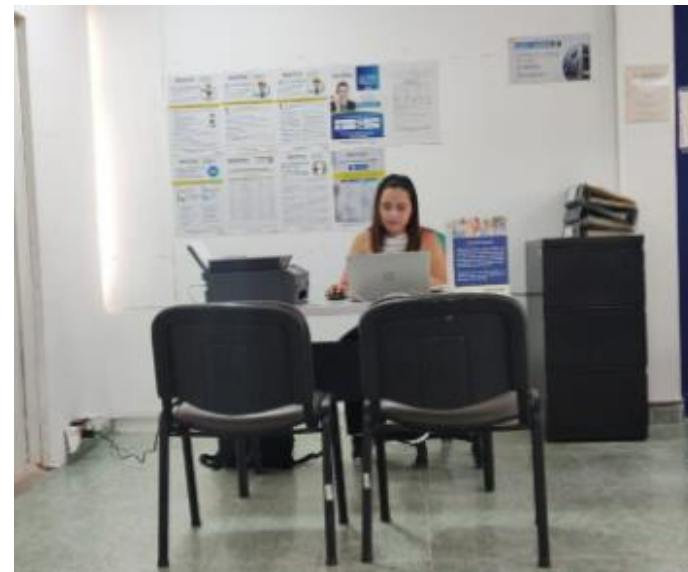
Gestor de Servicios Cumaral (Meta):
Apertura:

Dirección: Carrera 20 N° 10 - 56 Barrio Centro -
Multisalud IPS.



Gestor de Servicios Puerto Gaitán (Meta).
Apertura:

Dirección: Calle 8 N° 07 - 5 - Multisalud IPS.



Gestor de Servicios Turbaco (Bolívar):
Apertura:
Dirección: Calle Real N° 12 - 08 Local 3.

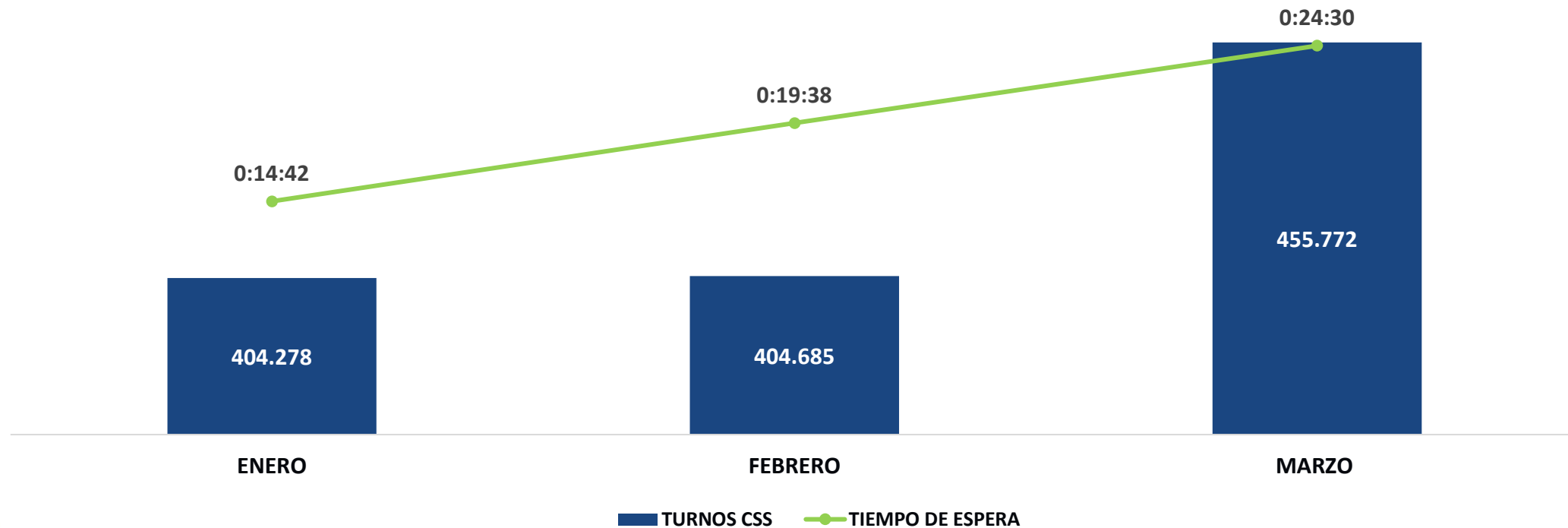


1.264.735

Turnos atendidos (ENERO-MARZO 2023)

19 min. 37 seg.

Tiempo promedio de espera (ENERO-MARZO 2023)

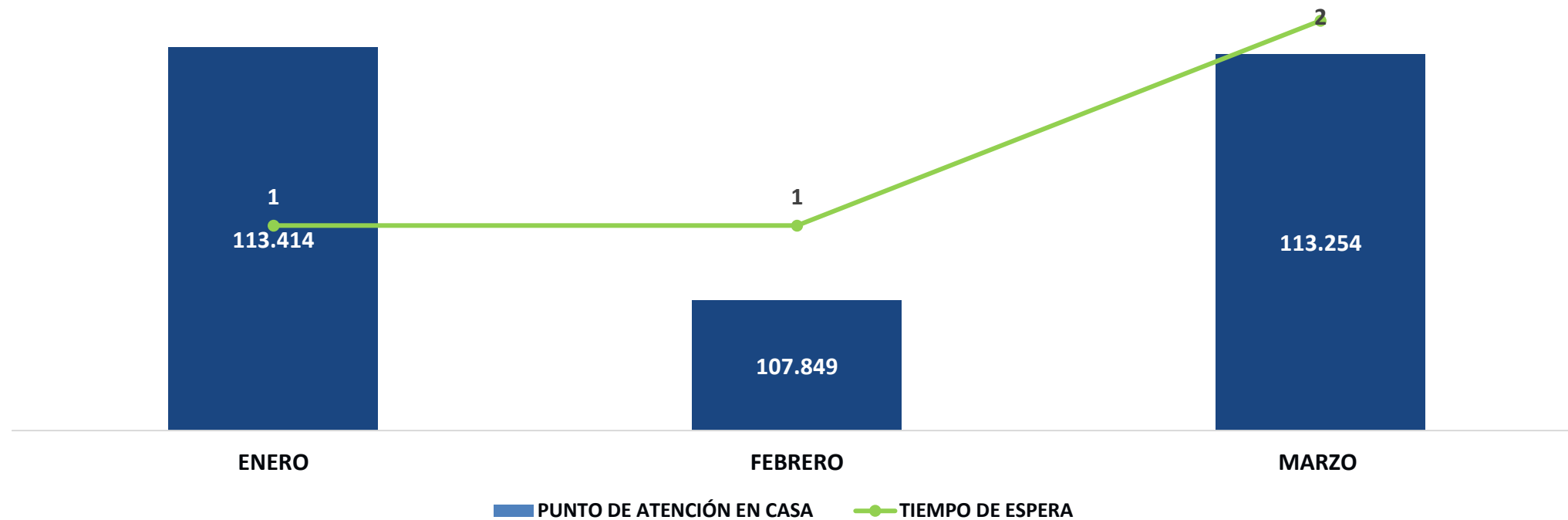


334.517

Turnos atendidos (ENERO-MARZO 2023)

1 día hábil

Tiempo prom. de espera (ENERO-MARZO 2023)

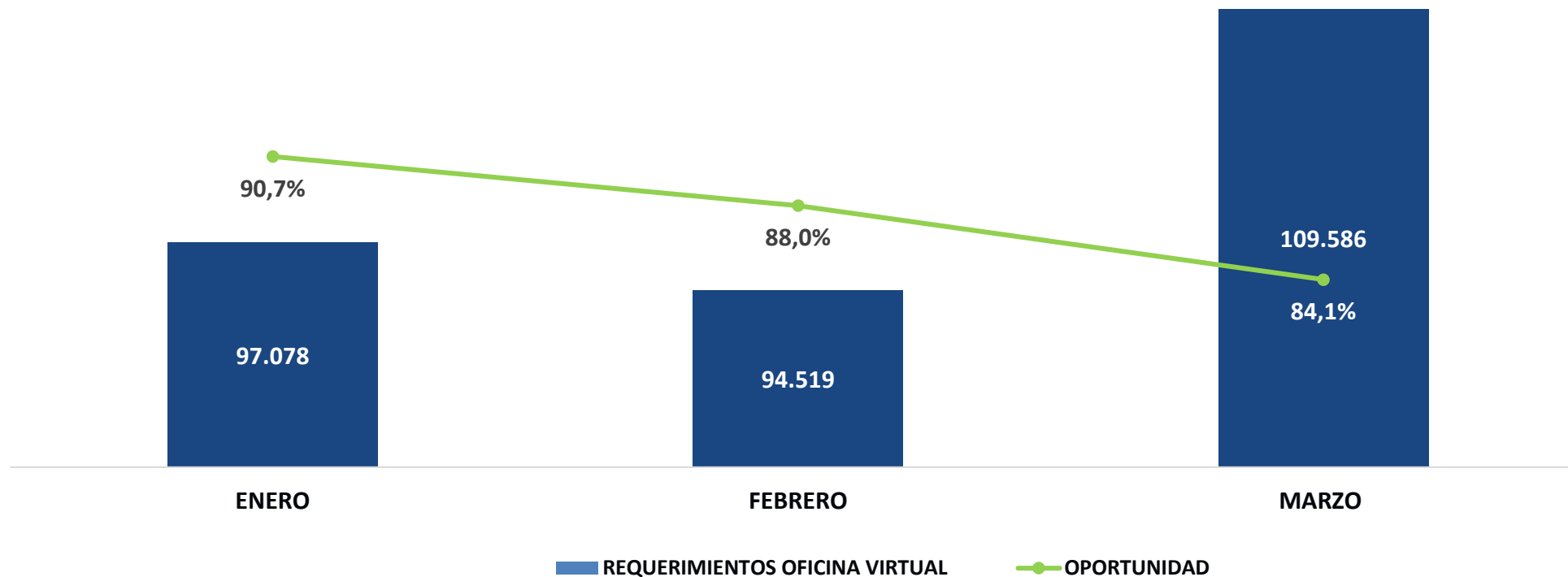


301.183

Requerimientos atendidos (ENERO-MARZO 2023)

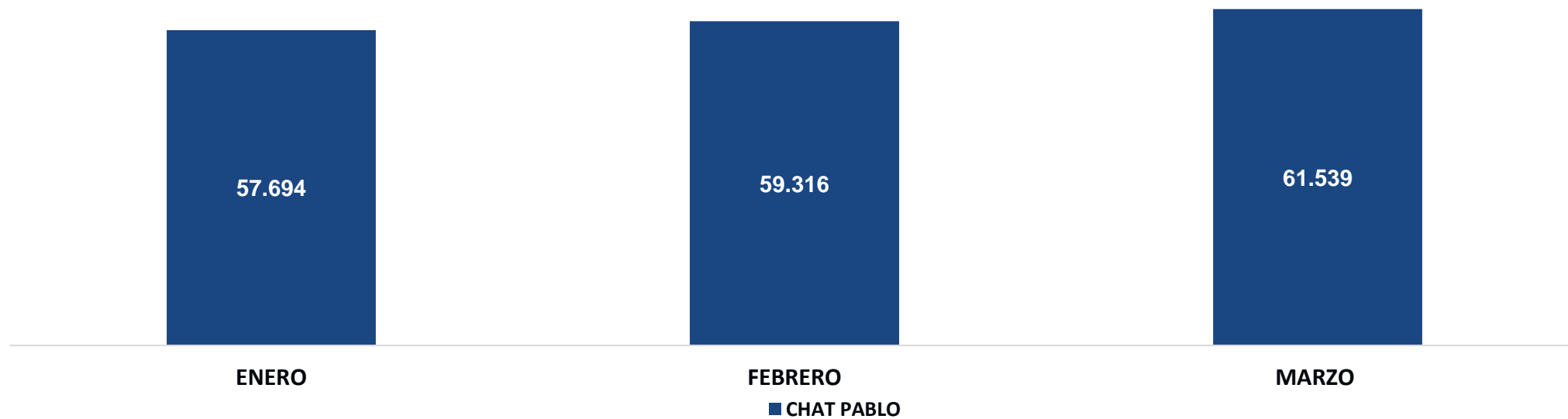
87,6% cumplimiento oportunidad

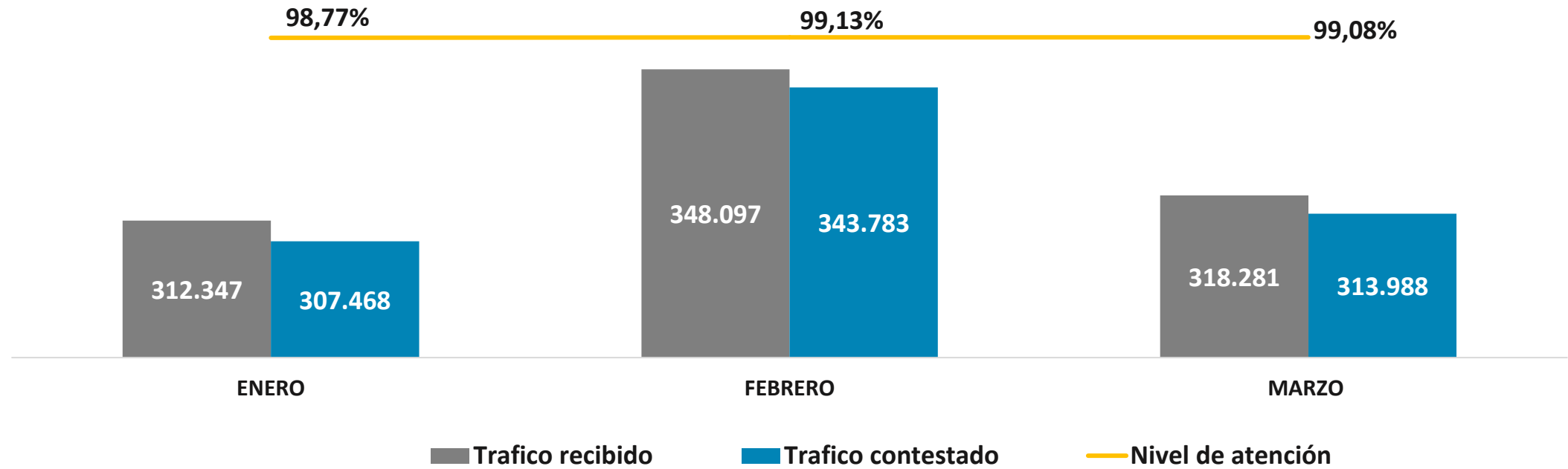
% Promedio de respuesta (ENERO-MARZO 2023)



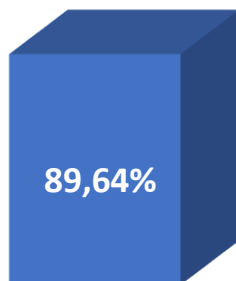
178.549

Conversaciones (ENERO-MARZO 2023)

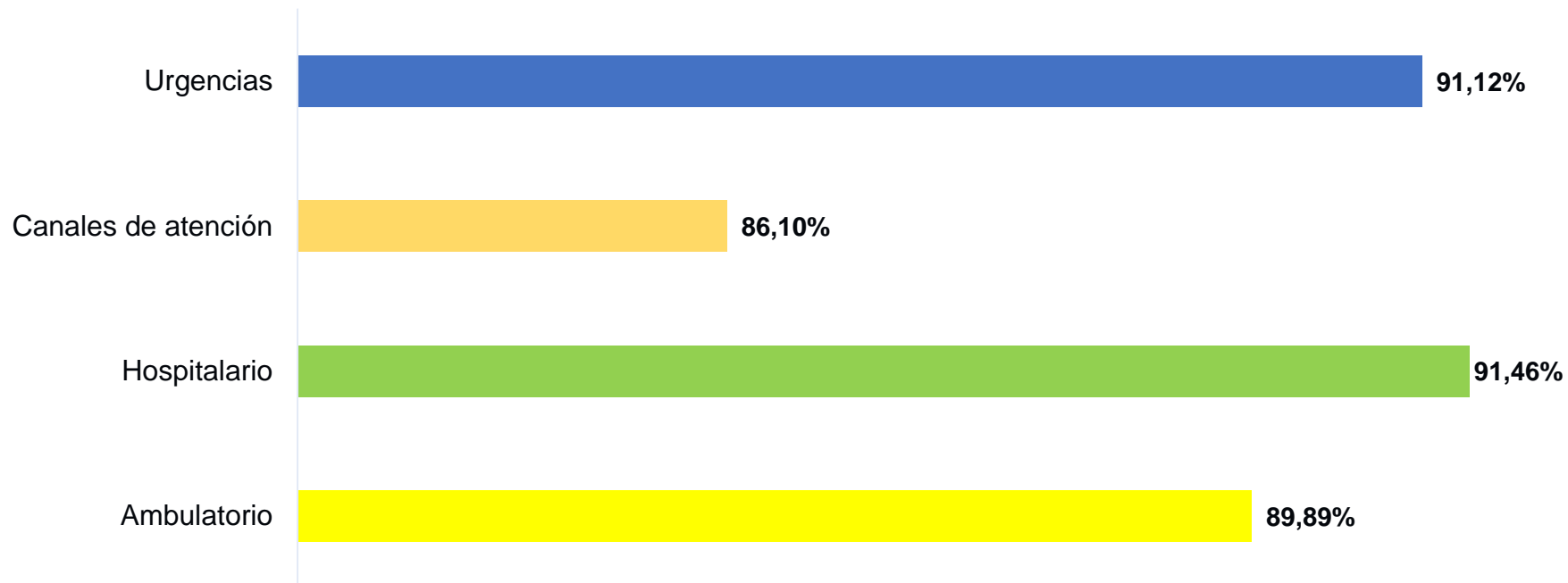




SATISFACCIÓN GENERAL I TRIMESTRE 2023



RESULTADOS I TRIMESTRE 2023 POR ÁMBITO



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.

Municipio	Integrantes Reportados 2023	Municipio	Integrantes Reportados 2023
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			

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.



Gracias

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

www.saludtotal.com.co