



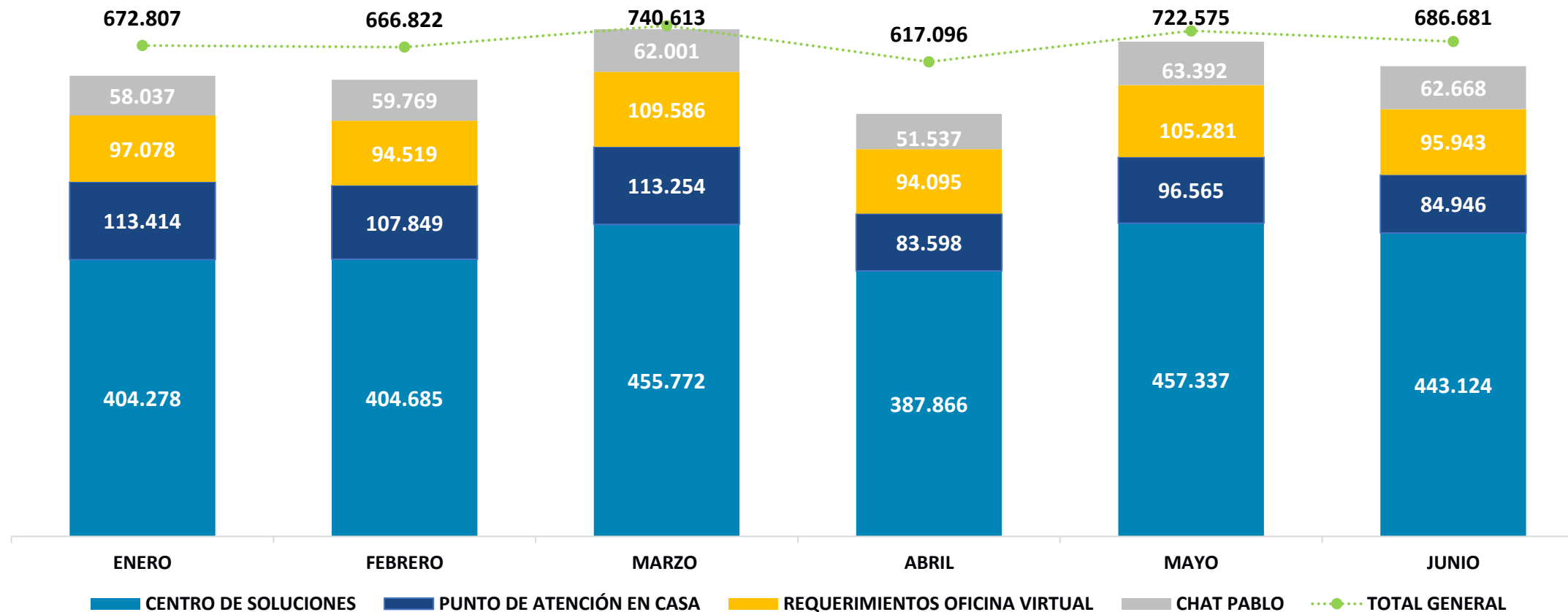
Salud Total EPS-S

Tu salud no
es a medias
debe ser *total*

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

CANALES DE ATENCIÓN

TURNOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL Y VIRTUALES



El total de las transacciones corresponden a 4.106.594 atendidas en el año 2023.

Tu salud no es a medias debe ser *total*

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.

CSS Sabanalarga (Atlántico).

Traslado: 01 Junio 2023.

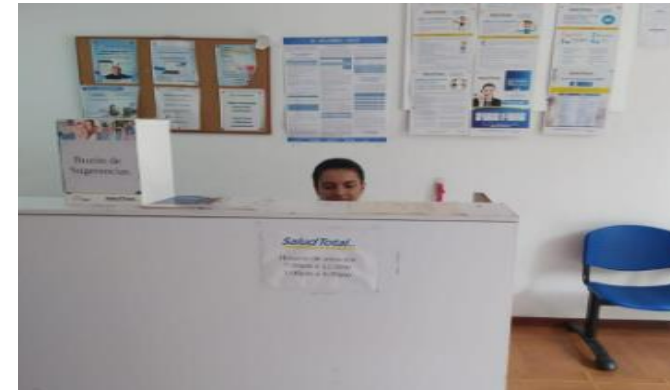
Dirección: Calle 15 N° 18a – 53.



Gestor de Servicios Cumaral (Meta):

Apertura: 15 Febrero 2023.

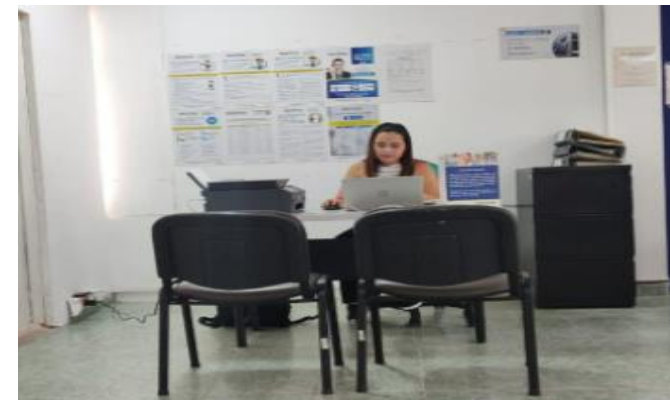
Dirección: Carrera 20 N° 10 - 56 Barrio Centro -
Multisalud IPS.



Gestor de Servicios Puerto Gaitán (Meta).

Apertura: 16 Marzo 2023.

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



Gestor de Servicios Turbaco (Bolívar):

Apertura: 06 Marzo 2023.

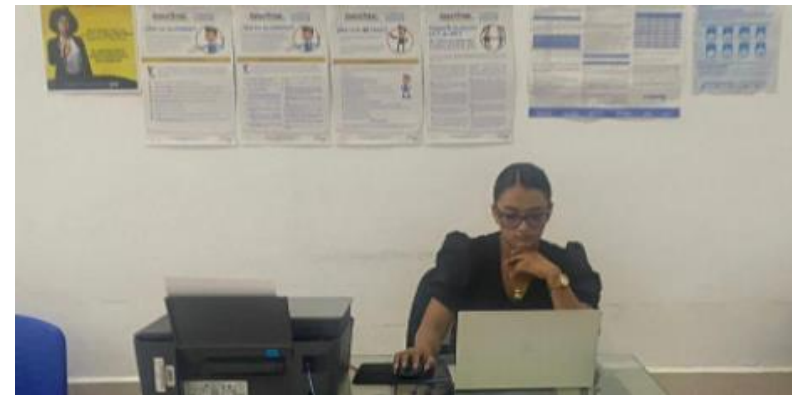
Dirección: Calle Real N° 12 - 08 Local 3.



CSS Granada (Girardot):
Traslado: 10 Julio 2023.
Dirección: Calle 20 N 8-20 B/Granada.

Gestor de Servicios Guamal (Meta):
Apertura: 14 Abril 2023.
Dirección: Calle 10 # 4ª - 26 Barrio las Villas –
Multisalud IPS.

Gestor de Servicios Puerto Lopez (Meta):
Apertura: 05 Mayo 2023.
Dirección: Calle 9 # 7- 11 Barrio Gaitan –
Multisalud IPS.



CSS Arserma (Caldas):
Apertura: 10 Enero 2023.
Dirección: Calle 6 # 03 – 26.

CSS Salamina (Caldas):
Apertura: 16 Junio 2023.
Dirección: Carrera 6 # 8- 29.

CSS Supia (Caldas):
Apertura: 16 Mayo 2023.
Dirección: Carrera 8 # 24 – 03.

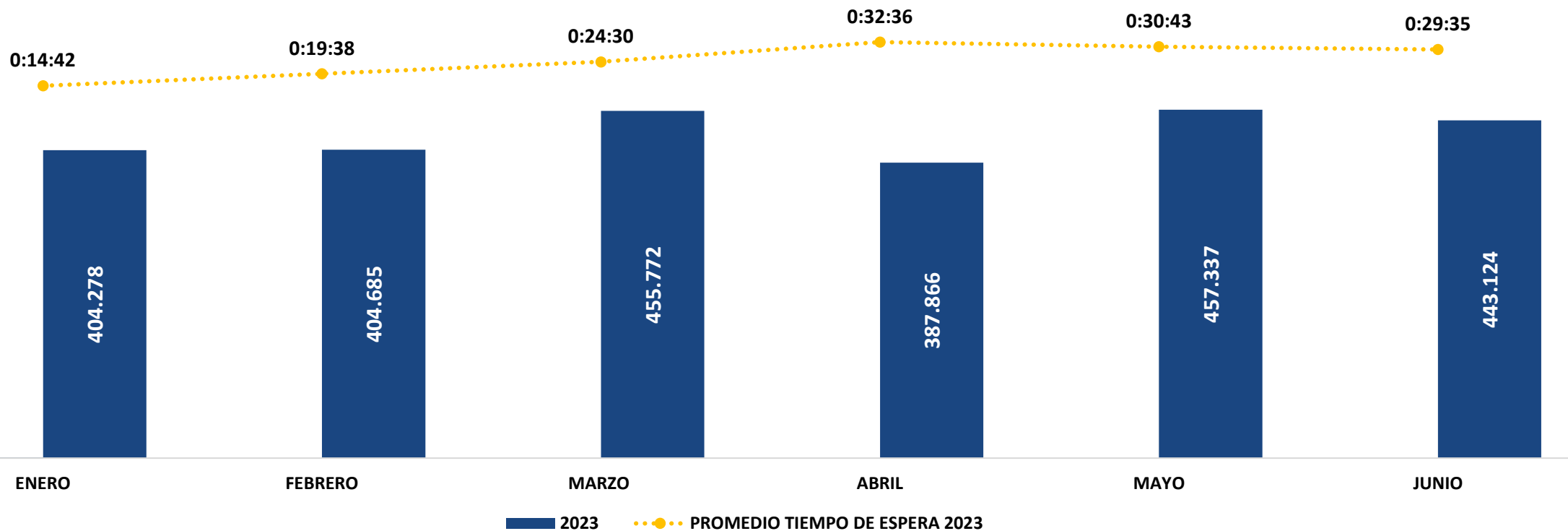


2.553.062

Turnos atendidos (ENERO-JUNIO 2023)

25 min. 02 seg.

Tiempo promedio de espera (ENERO-JUNIO 2023)

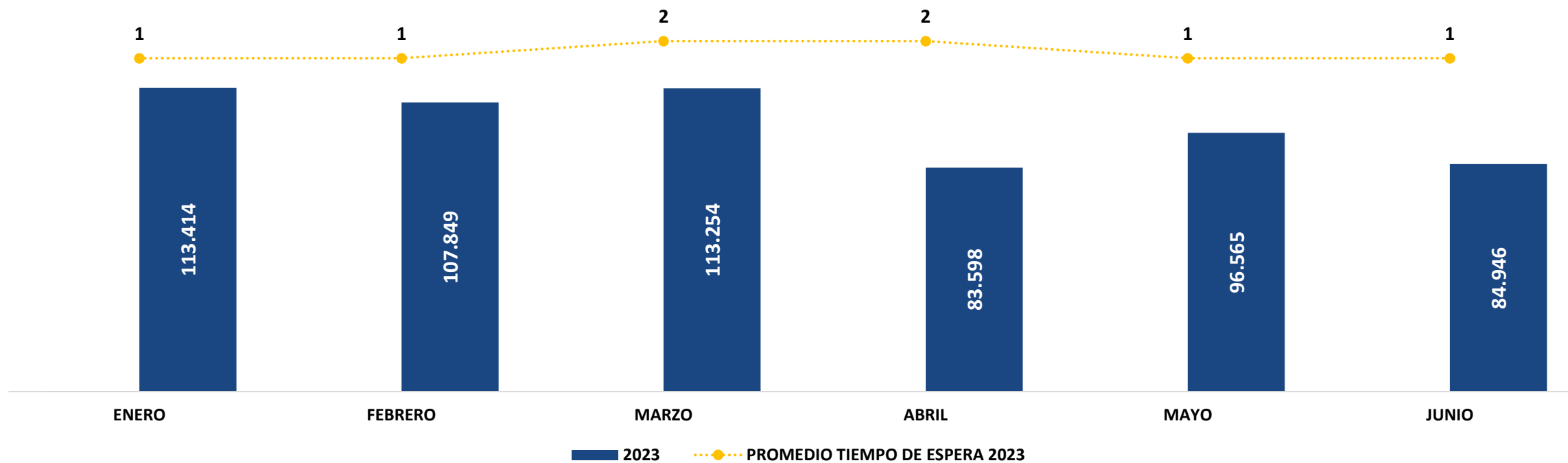


599.626

Turnos atendidos (ENERO-JUNIO 2023)

1 día hábil

Tiempo prom. de espera (ENERO-JUNIO 2023)



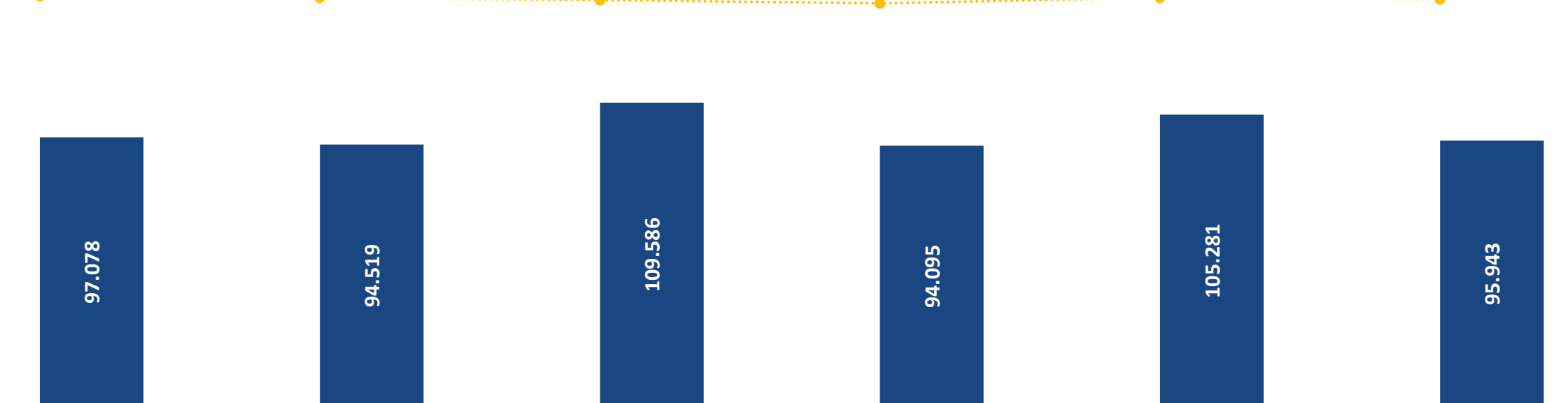
596.502

Requerimientos atendidos (ENERO-JUNIO 2023)

88,0% cumplimiento oportunidad

% Promedio de respuesta (ENERO-JUNIO 2023)

90,69% 88,05% 84,08% 78,41% 88,11% 85,51%

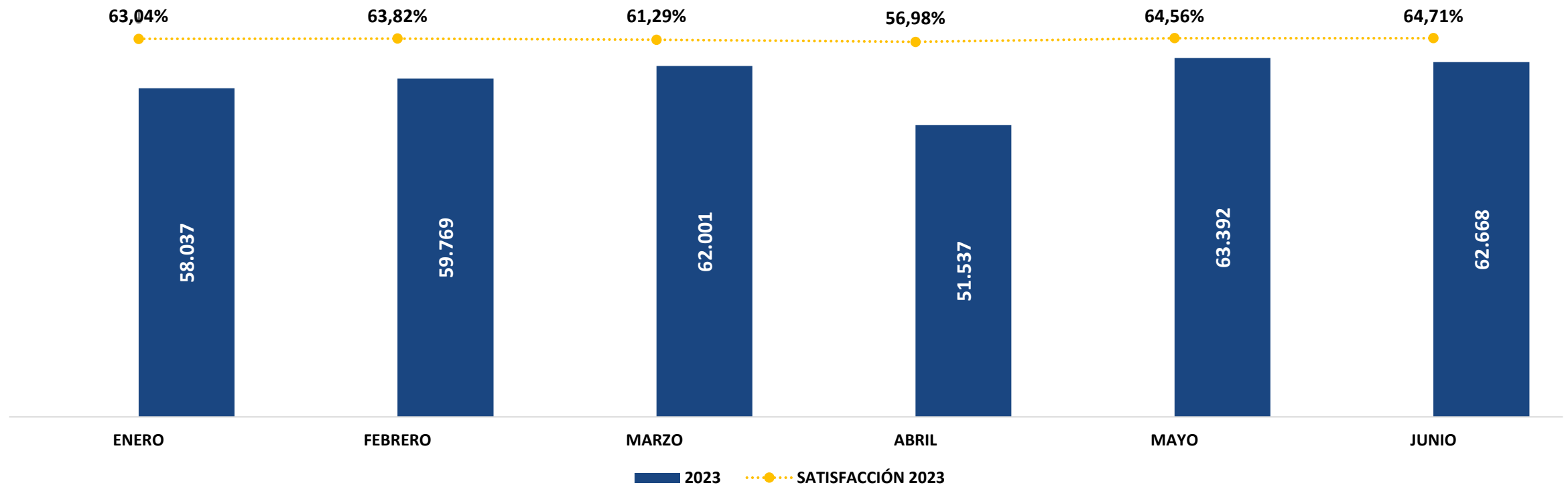


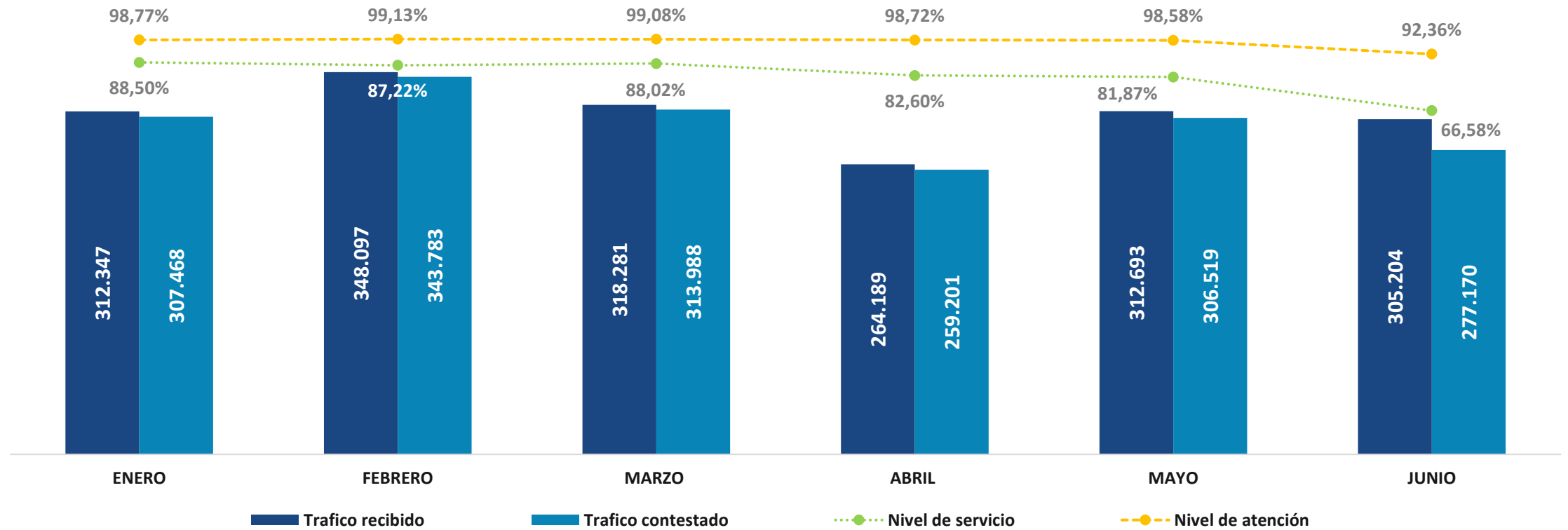
ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO

■ 2023 ● OPORTUNIDAD 2023

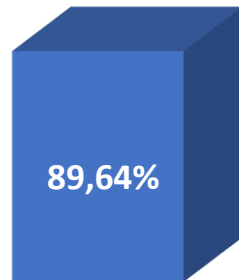
357.404

Conversaciones (ENERO-JUNIO 2023)

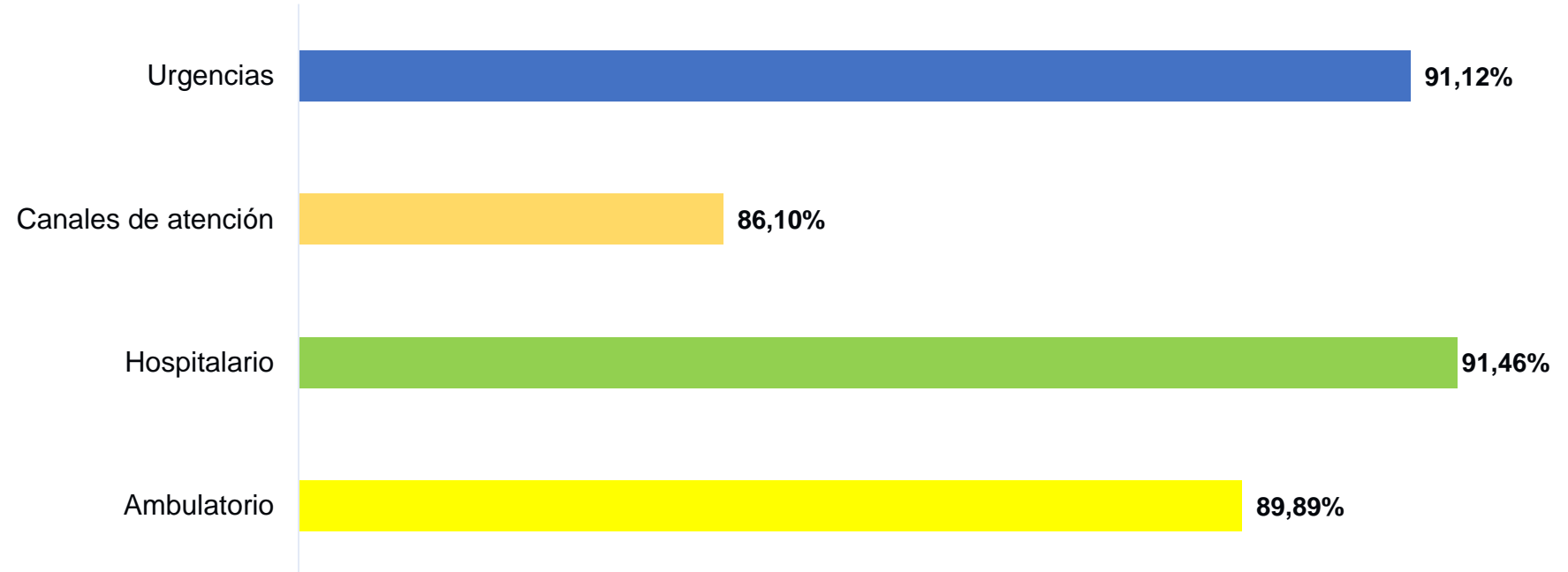




SATISFACCIÓN GENERAL I TRIMESTRE 2023



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	VILLAMARIA	10
SABANALARGA	1	MEDELLIN	11
BOGOTA	29	BELLO	6
ZIPAQUIRA	3	MONTERIA	6
BOYACÁ	3	CERETE	0
BUCARAMANGA	6	PEREIRA	7
BARRANCABERMEJA	5	ARMENIA	5
FLORIDABLANCA	0	SANTA ROSA	5
GIRON	0	SANTA MARTA	6
CALI	30	CIENAGA	5
CARTAGENA	5	RIOACHA	6
GIRARDOT	8	SINCELEJO	16
IBAGUE	135	VALLEDUPAR	5
MANIZALES	12	VILLAVICENCIO	5
MIANIZALES - ALUSTALMA	8	ACACIAS	1
CHINCHINA	7		
TOTAL 349 INTEGRANTES REPORTADOS			

Salud Total EPS-S Cuenta 349 afiliados, en 31 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