

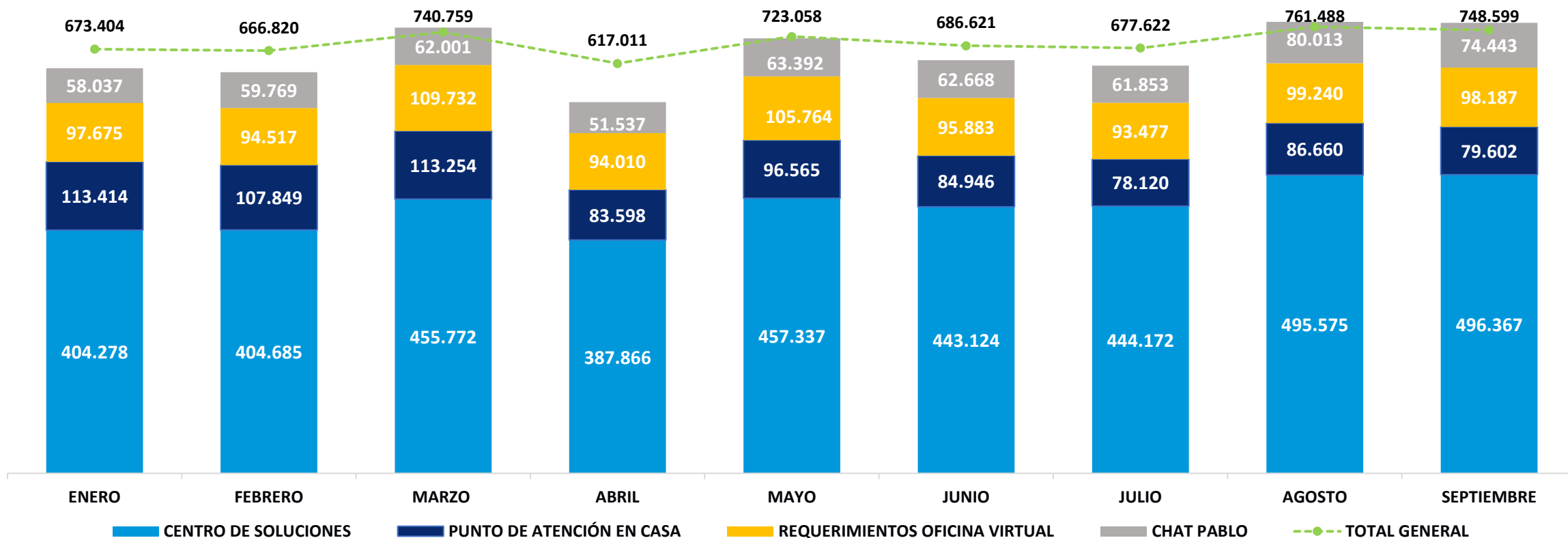
**SaludTotal**<sub>EPS-S</sub>



Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*

**ACOMPañAMIENTO AL PROTEGIDO  
GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO AL  
CLIENTE  
III TRIMESTRE AÑO 2023**

## CANALES DE ATENCIÓN TURNOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL Y VIRTUALES



El total de las transacciones corresponden a 6.295.382 atendidas en el año 2023.

Tu salud no es a medias debe ser *total*

## CANAL PRESENCIAL OFICINAS APERTURADAS Y/O TRASLADADAS 2023

CSS NEIVA (Huila):  
Apertura 1 de  
Febrero 2023.  
Dirección: Carrera  
5ª N° 10 – 63 Local  
204 Edificio Plaza  
Real.



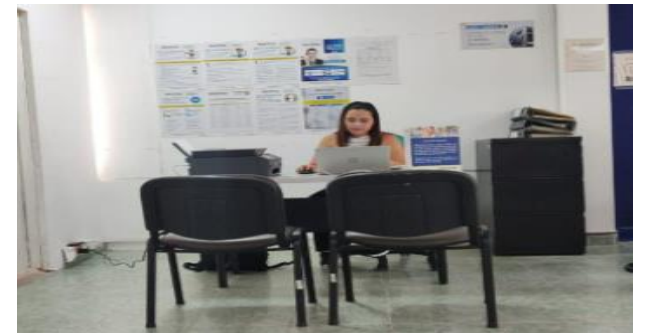
Gestor de Servicios  
Cumaral (Meta):  
Apertura: 15 Febrero  
2023.  
Dirección: Carrera 20  
N° 10 - 56 Barrio  
Centro - Multisalud  
IPS.



CSS Florida (Ibagué  
Tolima).  
Apertura 8 de  
Febrero 2023.  
Dirección: Carrera  
5ª Sur N° 90 – 12  
Barrio La Florida.



Gestor de Servicios  
Puerto Gaitán (Meta).  
Apertura: 16 Marzo  
2023.  
Dirección: Calle 8 N°  
07 - 5 - Multisalud  
IPS.



CSS Sabanalarga  
(Atlántico).  
Traslado: 01 Junio  
2023.  
Dirección: Calle 15  
N° 18a – 53.



Gestor de Servicios  
Turbaco (Bolívar):  
Apertura: 06 Marzo  
2023.  
Dirección: Calle Real  
N° 12 - 08 Local 3.



## CANAL PRESENCIAL OFICINAS APERTURADAS Y/O TRASLADADAS 2023

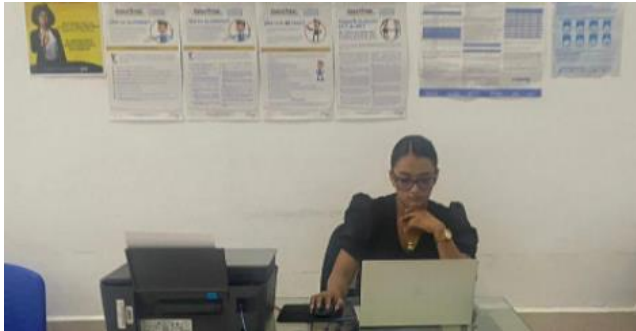
CSS Granada  
(Girardot):  
Traslado: 10 Julio  
2023.  
Dirección: Calle 20 N  
8-20 B/Granada.



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



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



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



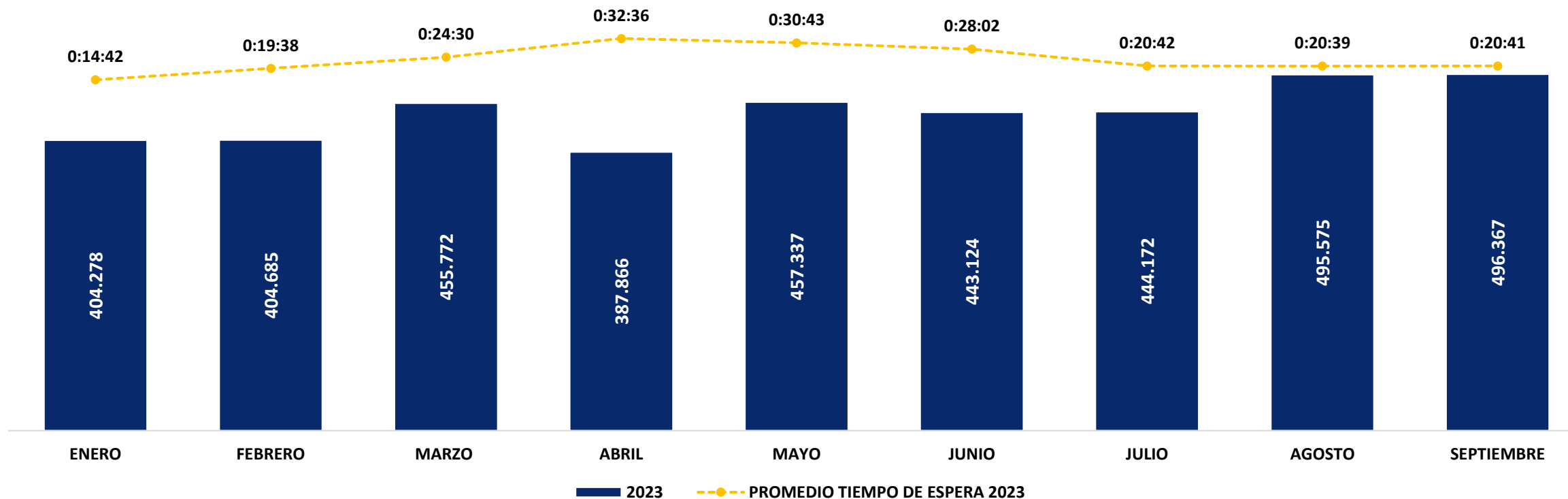
Gestor de Servicios  
Puerto Lopez  
(Meta):  
Apertura: 05 Mayo  
2023.  
Dirección: Calle 9 #  
7- 11 Barrio Gaitan –  
Multisalud IPS.



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



**CENTRO DE SOLUCIONES EN SALUD  
CANAL PRESENCIAL – TURNOS ATENDIDOS Y TIEMPO DE ESPERA**



**3.989.176**

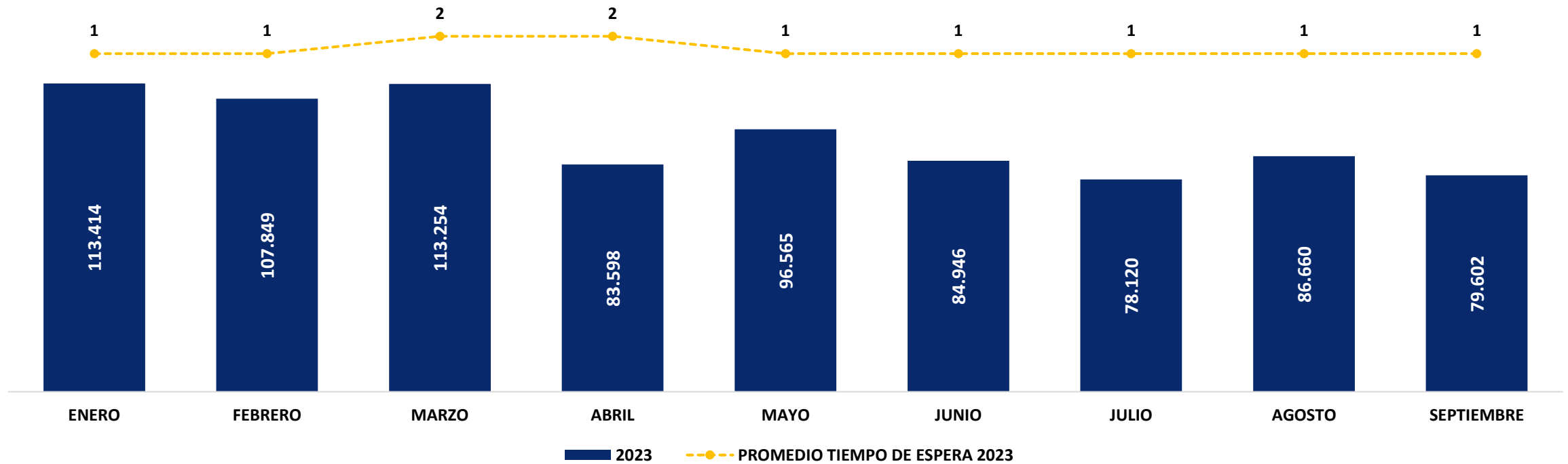
Turnos atendidos (ENERO-SEPTIEMBRE 2023)

**23 min. 22 seg.**

Tiempo promedio de espera (ENERO-SEPTIEMBRE 2023)

Tu salud no es a medias debe ser **total**

**PAU EN CASA  
CANAL VIRTUAL- TURNOS ATENDIDOS Y TIEMPO DE ESPERA**



**844.008**

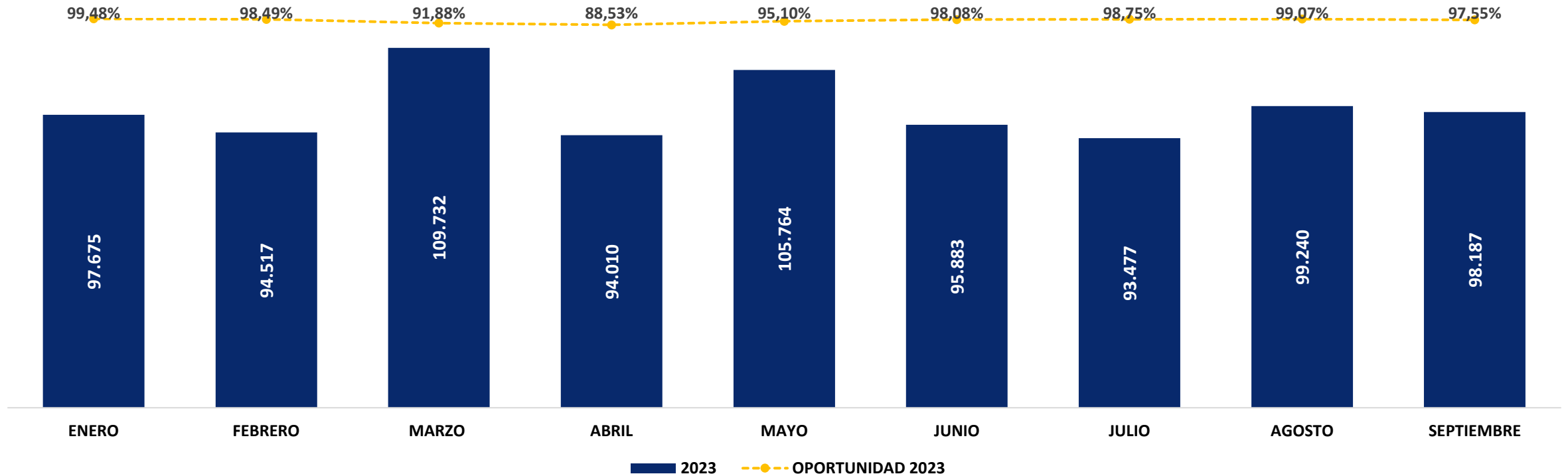
Turnos atendidos (ENERO-JSEPTIEMBRE 2023)

**1 día hábil**

Tiempo prom. de espera (ENERO-SEPTIEMBRE 2023)

Tu salud no es a medias debe ser **total**

**OFICINA VIRTUAL  
CANAL VIRTUAL- REQUERIMIENTOS ATENDIDOS Y PROMESA DE SERVICIO**



**888.485**

Requerimientos atendidos (ENERO-SEPTIEMBRE 2023)

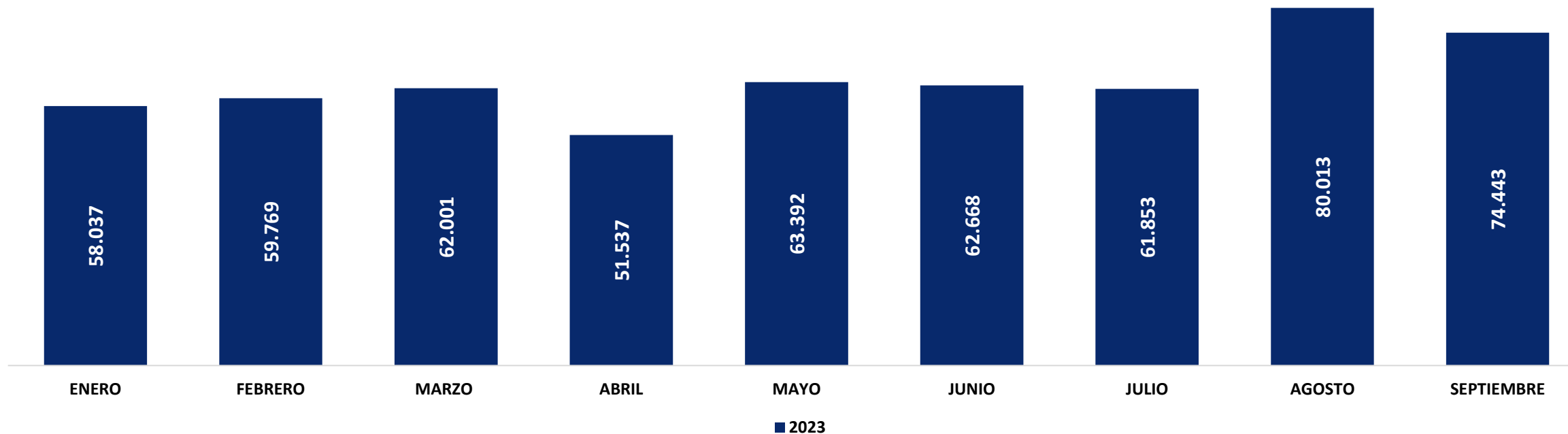
**96,27%** cumplimiento oportunidad

% Promedio de respuesta (ENERO-SEPTIEMBRE 2023)

Tu salud no es a medias debe ser *total*



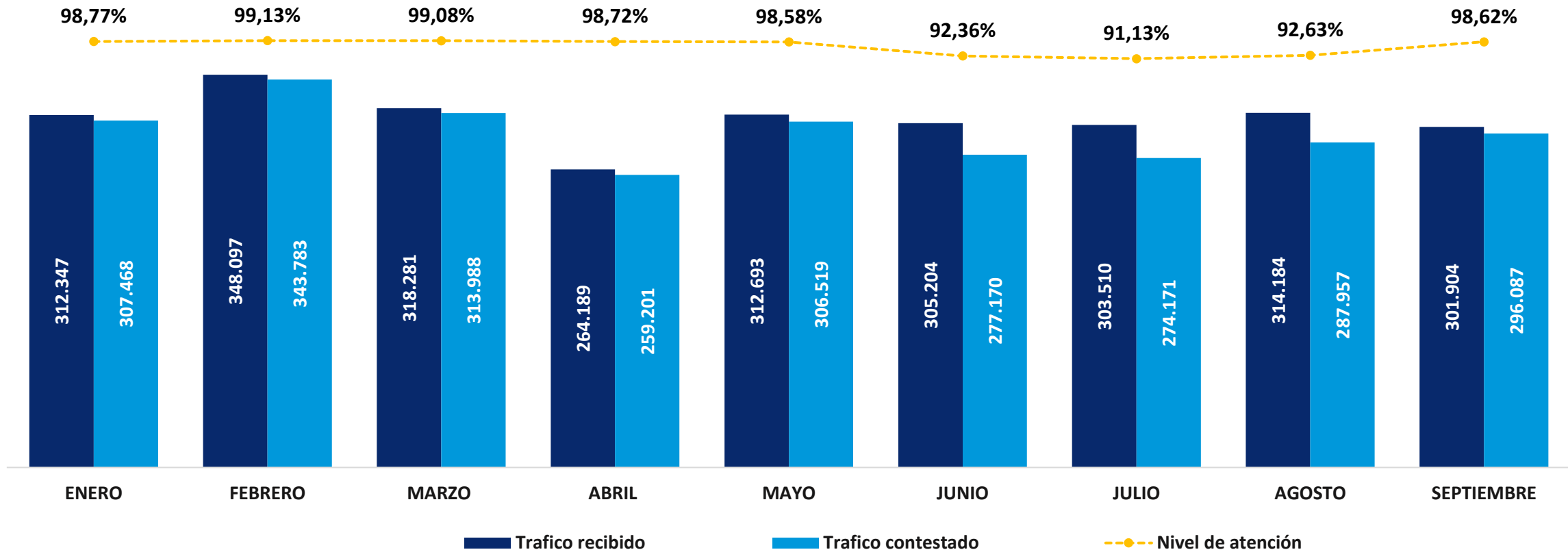
CHAT PABLO  
CANAL VIRTUAL- CONVERSACIONES ATENDIDAS



573.713

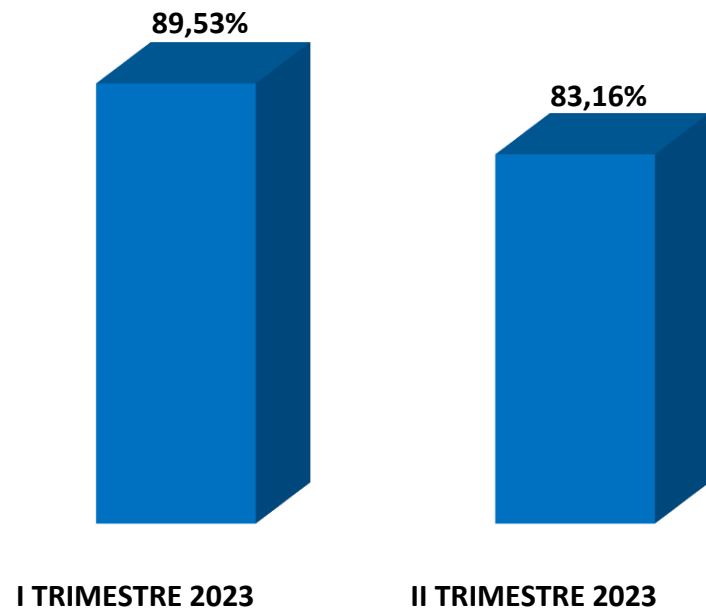
Requerimientos atendidos (ENERO-SEPTIEMBRE 2023)

Tu salud no es a medias debe ser *total*

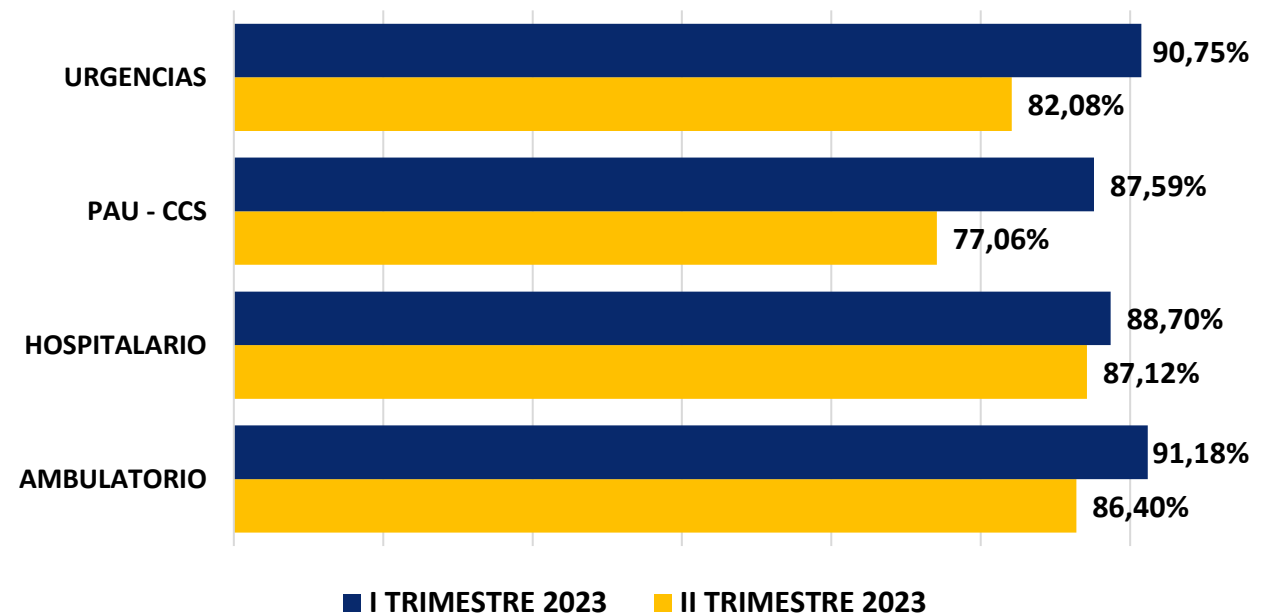


Tu salud no es a medias debe ser *total*

SATISFACCIÓN GENERAL I – II TRIMESTRE 2023



RESULTADOS I - II TRIMESTRE 2023 POR ÁMBITO



## PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Municipio	Integrantes Reportados 2023	Municipio	Integrantes Reportados 2023
BARRANQUILLA	3	VILLAMARIA	10
SABANALARGA	1	MEDELLIN	11
BOGOTA	29	BELLO	6
ZIQUAIRA	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		
<b>TOTAL 349 INTEGRANTES REPORTADOS</b>			

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.



Tu salud no  
es a medias  
debe ser *total*