

Salud Total EPS-S



VIGILADO Supersalud

Tu salud no es a medias debe ser *total*

SaludTotal^{EPS-S}

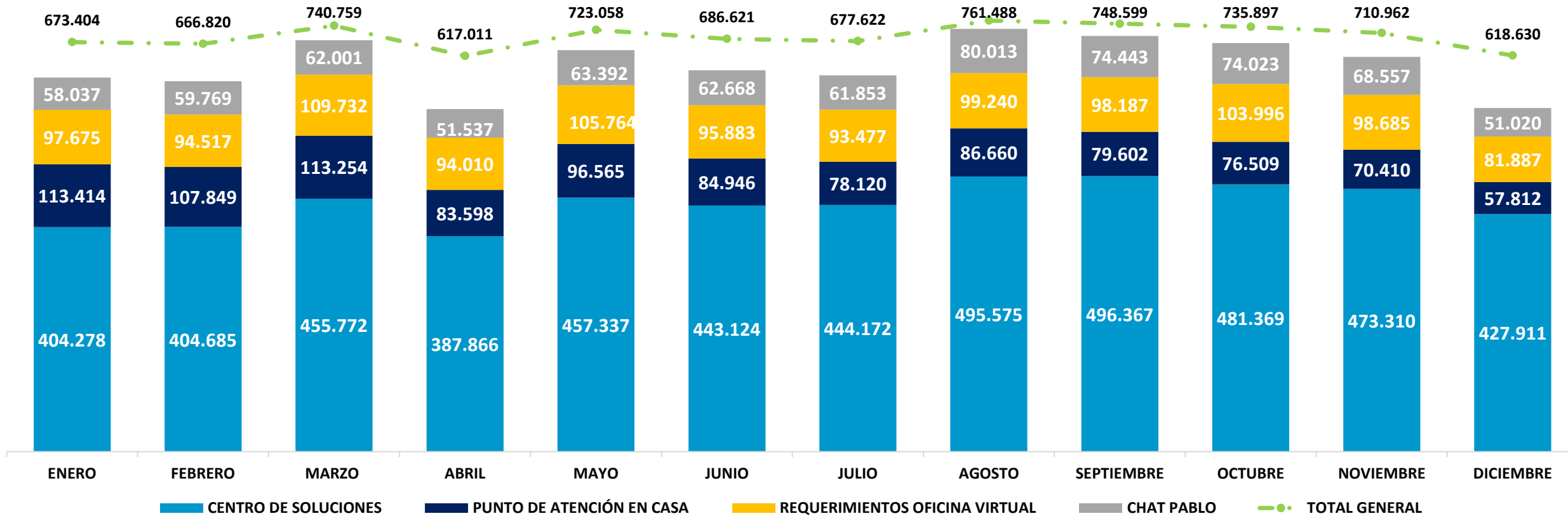
**ACOMPañAMIENTO AL
PROTEGIDO**

**GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO
AL CLIENTE**

IV TRIMESTRE AÑO 2023



CANALES DE ATENCIÓN TURNOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL Y VIRTUALES



El total de las transacciones corresponden a 8.360.871 atendidas en el año 2023.

CANAL PRESENCIAL OFICINAS APERTURADAS Y/O TRASLADADAS 2023

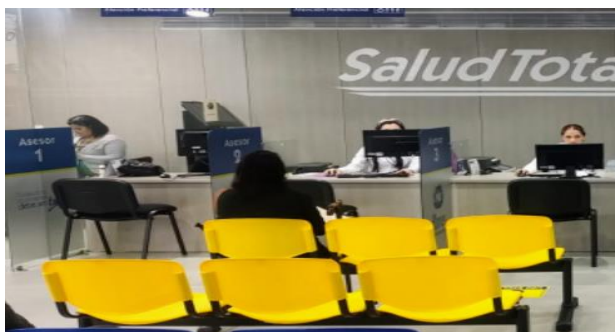
CSS NEIVA (Huila):
Apertura 1 de
Febrero 2023.
Dirección: Carrera
5ª N° 10 – 63 Local
204 Edificio Plaza
Real.



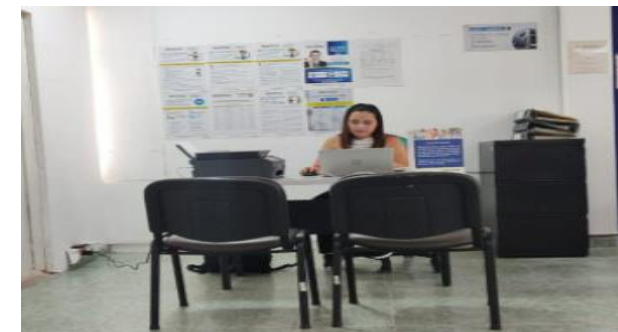
Gestor de Servicios
Cumaral (Meta):
Apertura: 15 Febrero
2023.
Dirección: Carrera 20
N° 10 - 56 Barrio
Centro - Multisalud
IPS.



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.

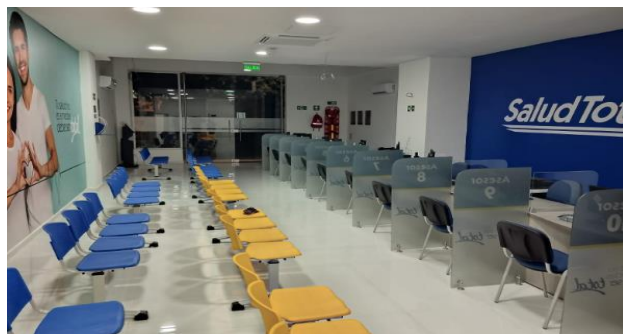


Gestor de Servicios
Turbaco (Bolívar):
Apertura: 06 Marzo
2023.
Dirección: Calle Real
N° 12 - 08 Local 3.



CANAL PRESENCIAL OFICINAS APERTURADAS Y/O TRASLADADAS 2023

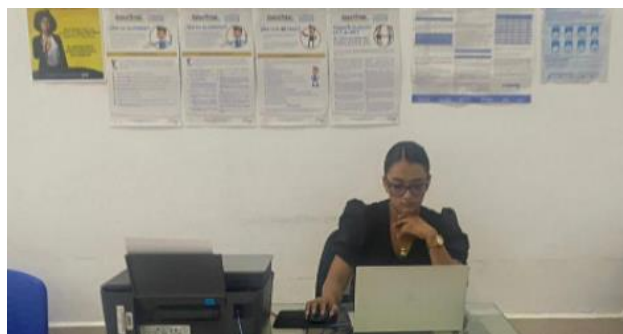
CSS Granada
(Girardot):
Traslado: 10 Julio
2023.
Dirección: Calle 20 N
8-20 B/Granada.



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.



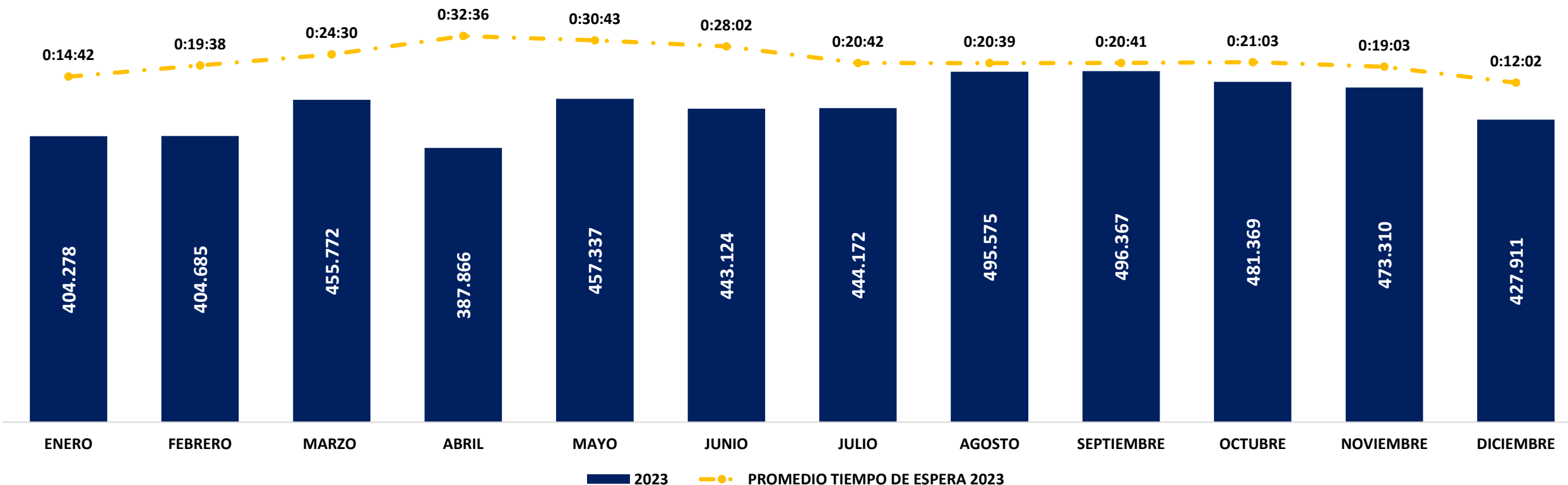
Gestor de Servicios
Puerto Lopez
(Meta):
Apertura: 05 Mayo
2023.
Dirección: Calle 9 #
7- 11 Barrio Gaitan –
Multisalud IPS.



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



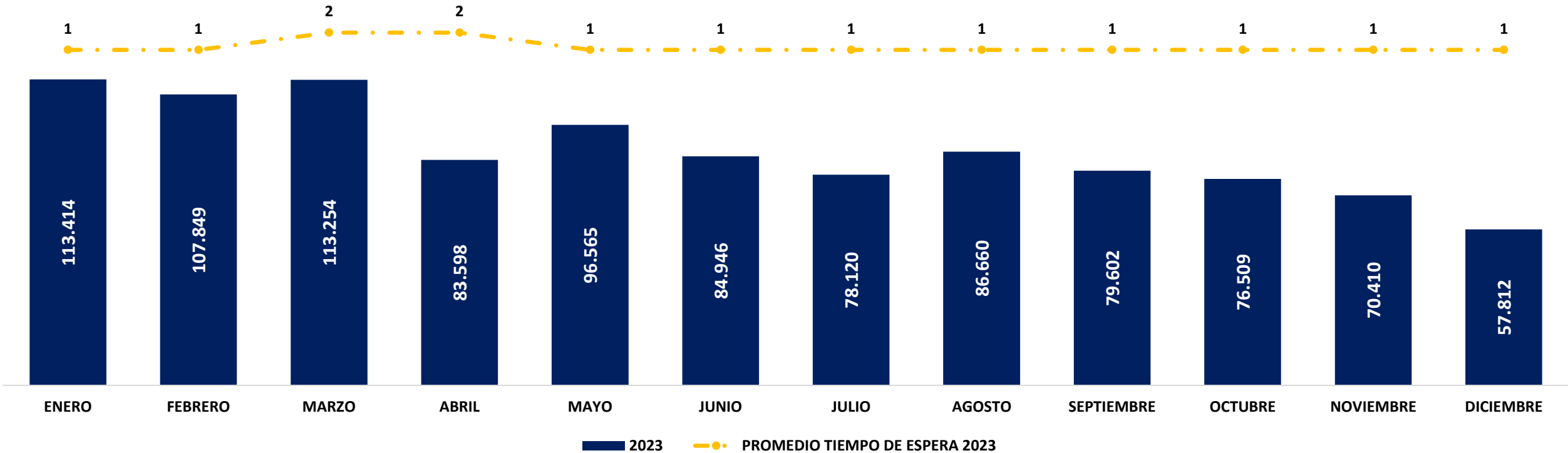
5.371.766

Turnos atendidos (ENERO-DICIEMBRE 2023)

21 min. 41 seg.

Tiempo promedio de espera (ENERO-DICIEMBRE 2023)

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



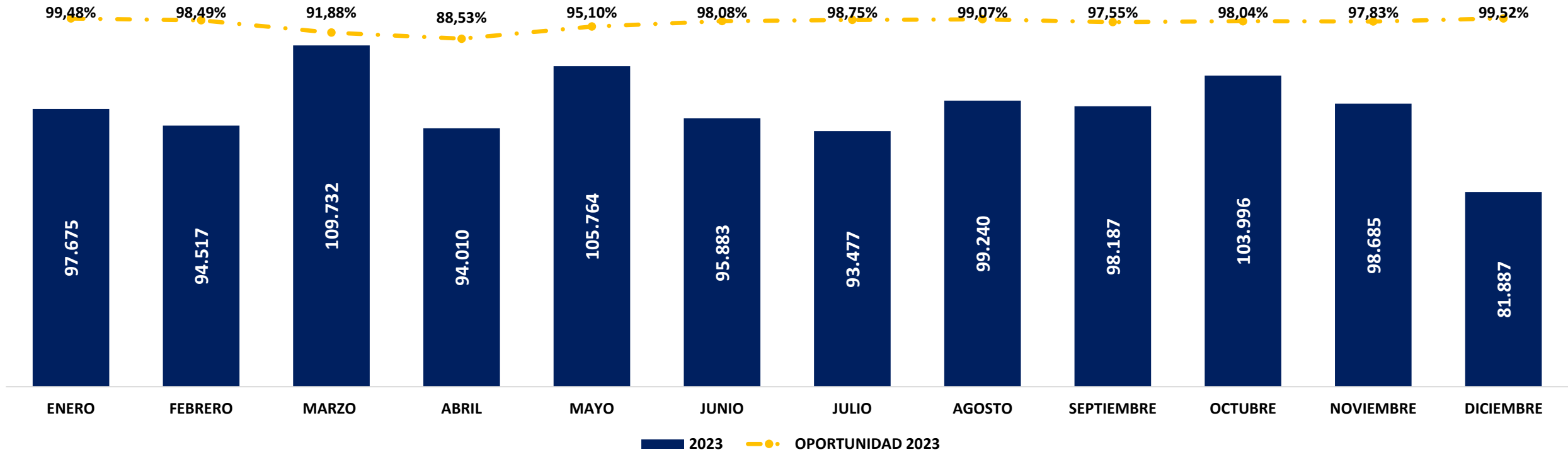
1.048.739

Turnos atendidos (ENERO-DICIEMBRE 2023)

1 día hábil

Tiempo prom. de espera (ENERO-DICIEMBRE 2023)

OFICINA VIRTUAL
CANAL VIRTUAL- REQUERIMIENTOS ATENDIDOS Y PROMESA DE SERVICIO



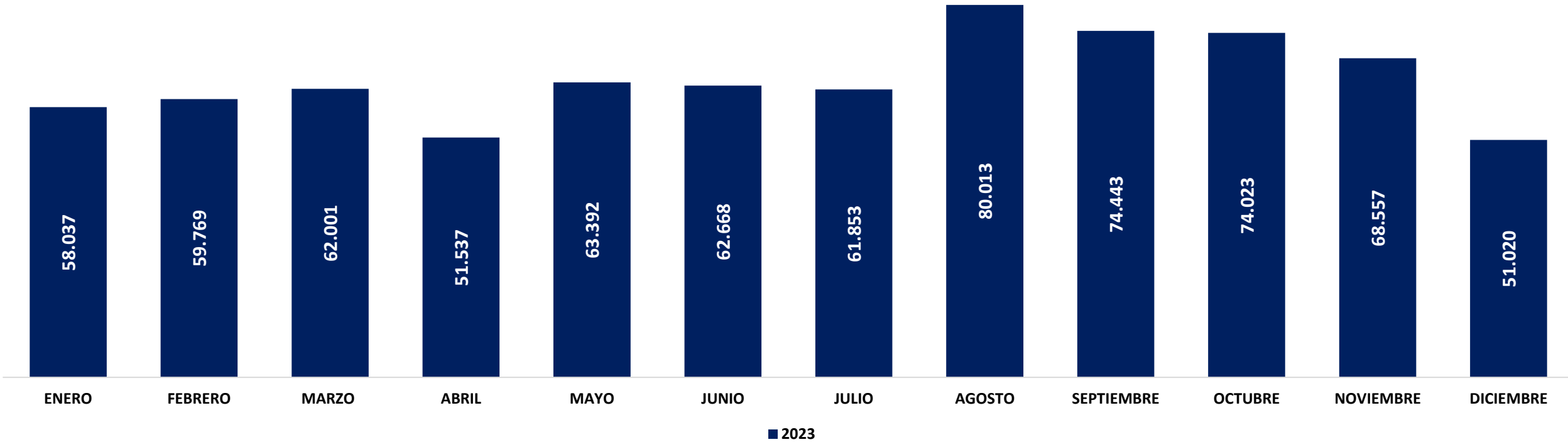
1.173.053

Requerimientos atendidos (ENERO-DICIEMBRE 2023)

96,78% cumplimiento oportunidad

% Promedio de respuesta (ENERO-DICIEMBRE 2023)

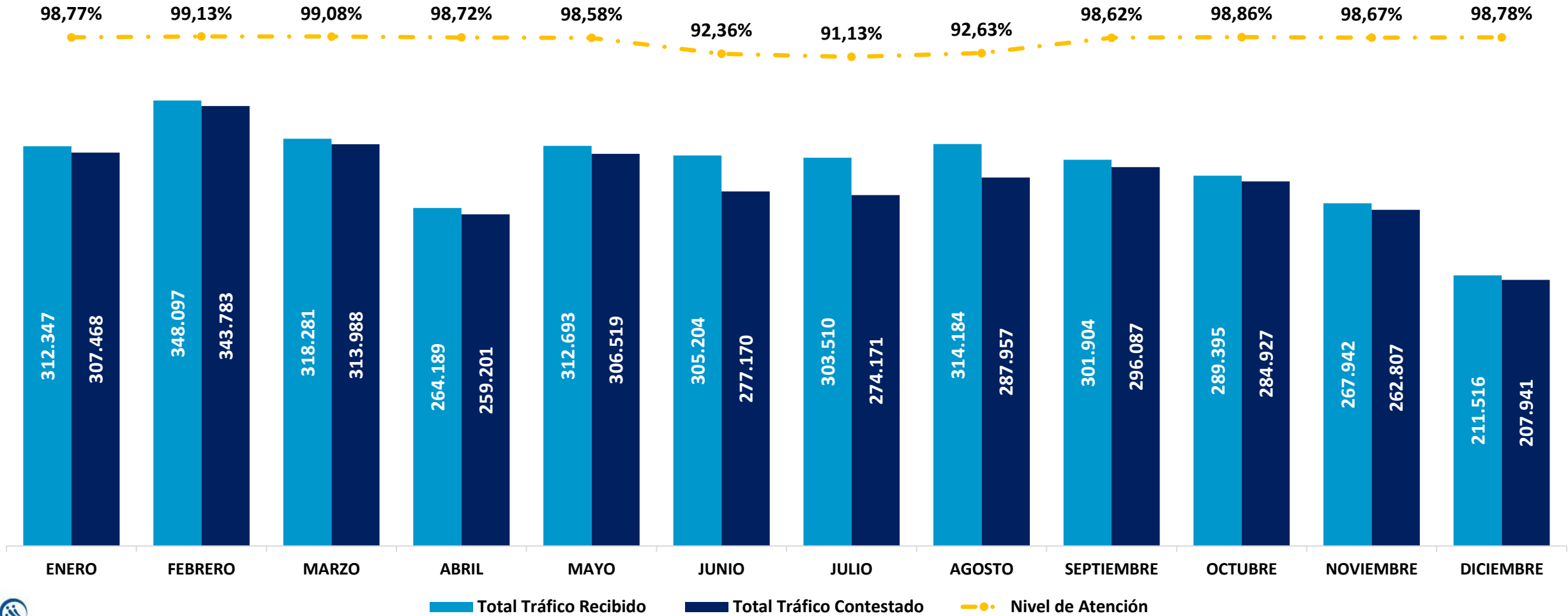
CHAT PABLO CANAL VIRTUAL- CONVERSACIONES ATENDIDAS



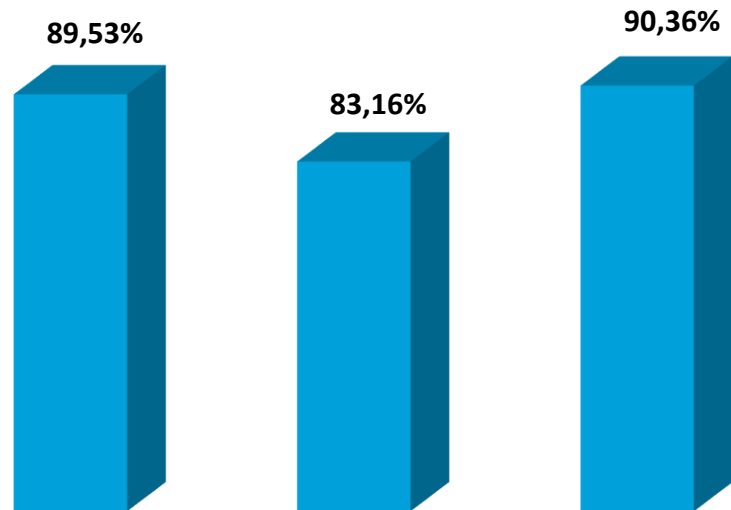
767.313

Requerimientos atendidos (ENERO-DICIEMBRE 2023)

LLAMADAS CALL CENTER –SALUD TOTAL

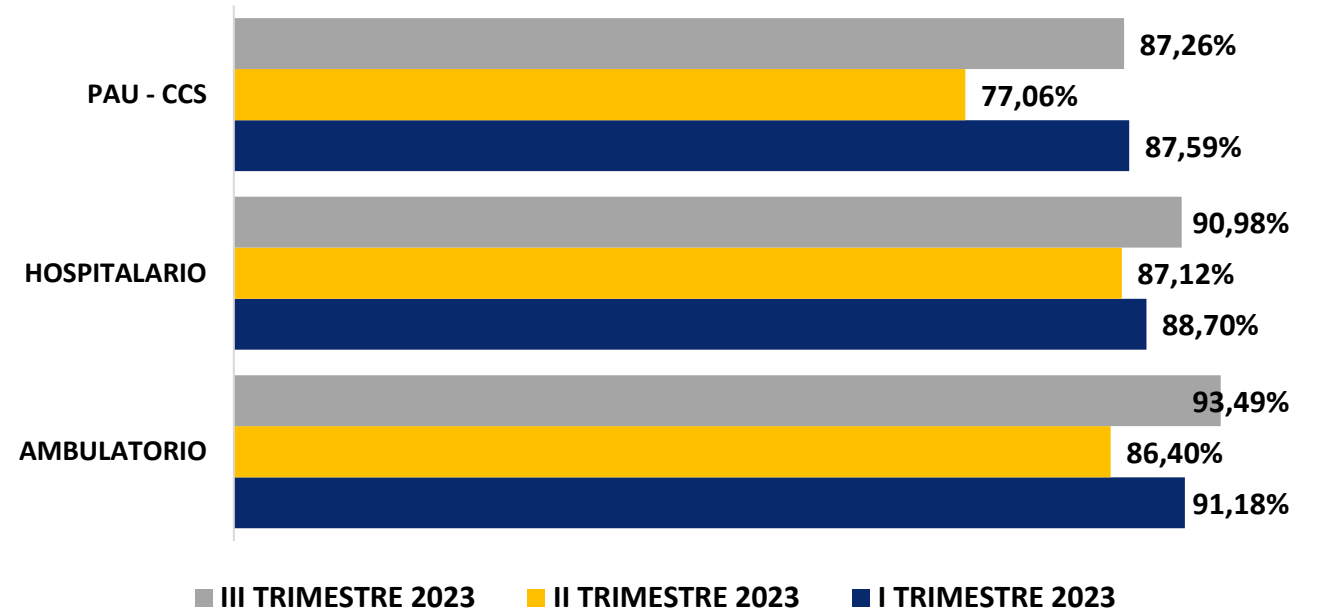


SATISFACCIÓN GENERAL I – II TRIMESTRE 2023



I TRIMESTRE 2023 II TRIMESTRE 2023 III TRIMESTRE 2023

RESULTADOS I - II TRIMESTRE 2023 POR ÁMBITO



Municipio	Integrantes Reportados 2023	Municipio	Integrantes Reportados 2023
BARRANQUILLA	7	VILLAMARIA	4
SABANALARGA	6	MEDELLIN	11
BOGOTA	33	BELLO	11
ZIPAQUIRA	4	MONTERIA	6
BOYACÁ	4	PEREIRA	10
BUCARAMANGA	6	ARMENIA	5
BARRANCABERMEJA	5	SANTA ROSA	5
CALI	40	SANTA MARTA	6
CARTAGENA	5	CIENAGA	5
GIRARDOT	10	RIOACHA	6
IBAGUE	135	SINCELEJO	15
MANIZALES	11	VALLEDUPAR	4
MIANIZALES - ALUSTALMA	11	VILLAVICENCIO	5
CHINCHINA	7	ACACIAS	1
TOTAL 378 INTEGRANTES REPORTADOS			

Salud Total EPS-S cuenta 378 afiliados, en 28 Asociaciones de Usuarios, las cuales ejercen su labor de participación social en las 15 sucursales donde hacemos presencia.



SaludTotal EPS-S



GRACIAS

Tu salud no es a medias debe ser *total*