

# Salud Total EPS-S



VIGILADO Supersalud

Tu salud no es a medias debe ser *total*

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

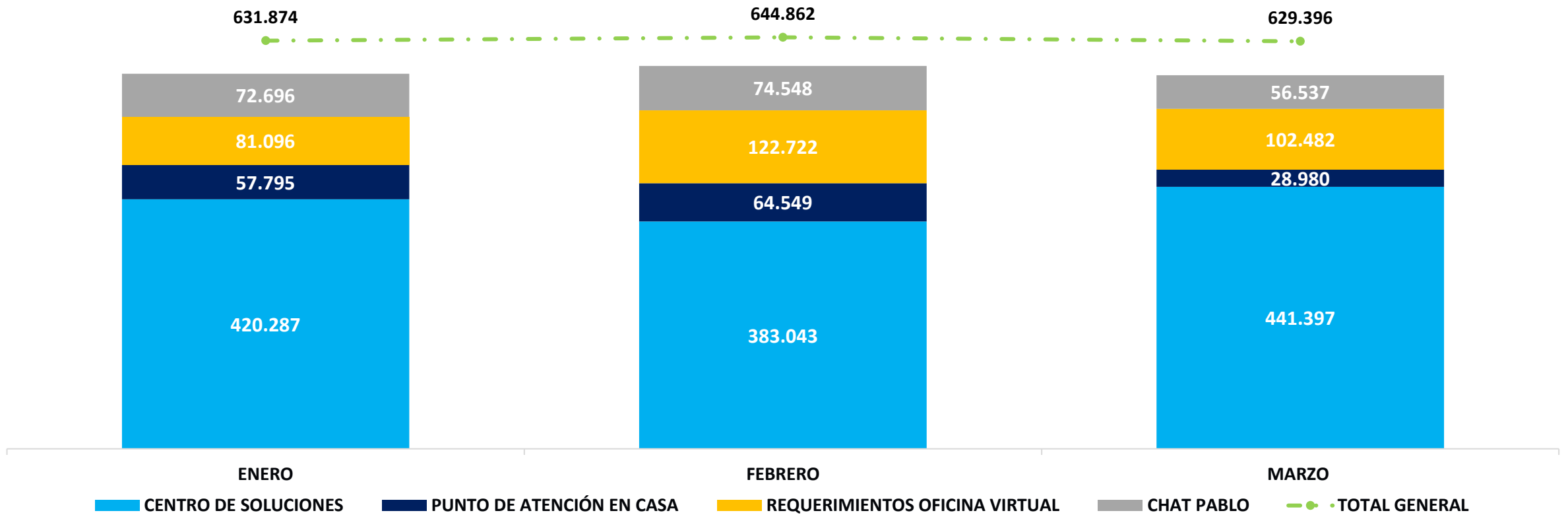
**ACOMPañAMIENTO AL  
PROTEGIDO**

**GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO  
AL CLIENTE**

**I TRIMESTRE AÑO 2024**

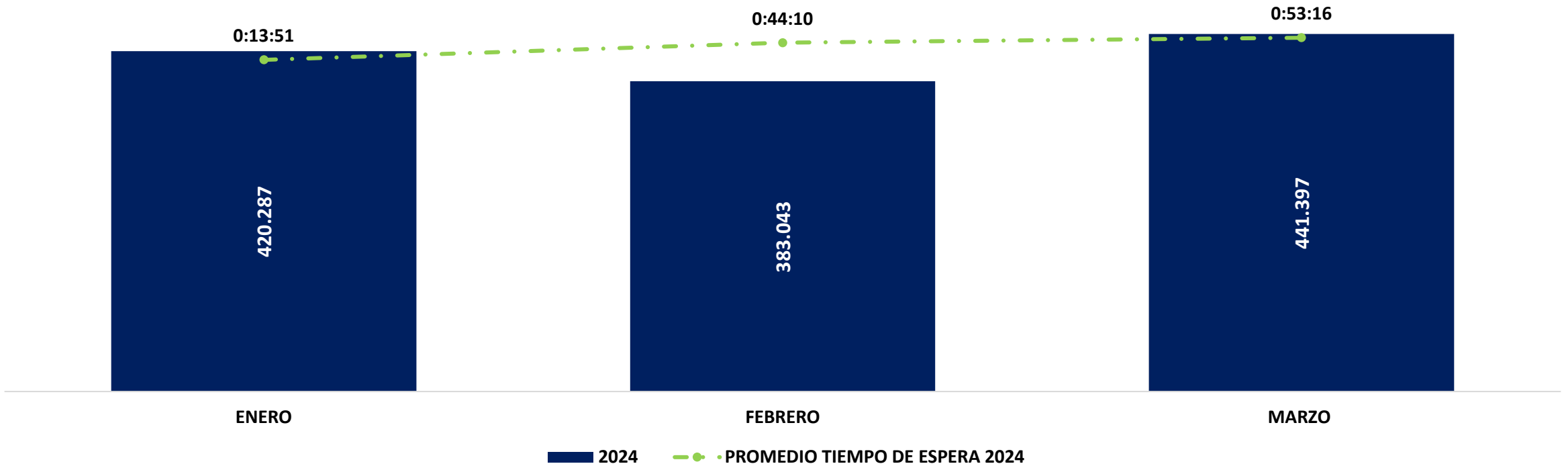


## CANALES DE ATENCIÓN TURNOS ATENDIDOS CANAL PRESENCIAL Y VIRTUALES



El total de las transacciones corresponden a 1.906.132 atendidas en el I Trimestre de 2024.

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



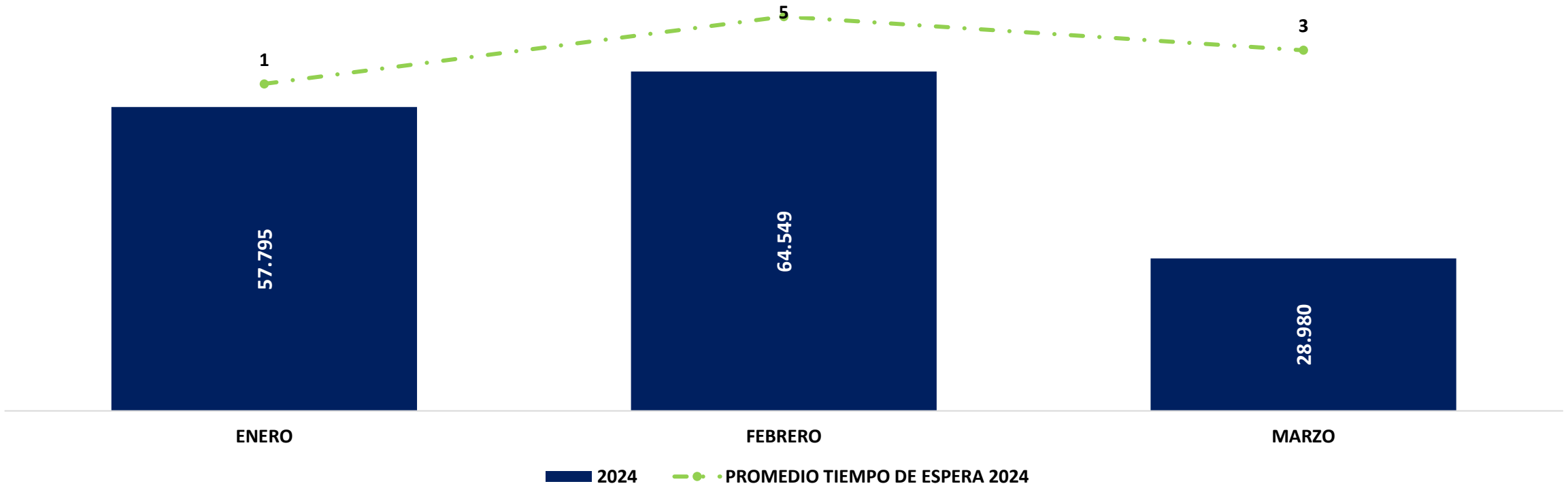
**1.244.727**

Turnos atendidos (ENERO-MARZO 2024)

**36 min. 12 seg.**

Tiempo promedio de espera (ENERO-MARZO 2024)

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



**151.324**

Turnos atendidos (ENERO-MARZO 2024)

**3 días hábiles**

Tiempo prom. de espera (ENERO-MARZO 2024)

OFICINA VIRTUAL  
CANAL VIRTUAL- REQUERIMIENTOS ATENDIDOS Y PROMESA DE SERVICIO



**306.300**

Requerimientos atendidos (ENERO-MARZO 2024)

**4 días**

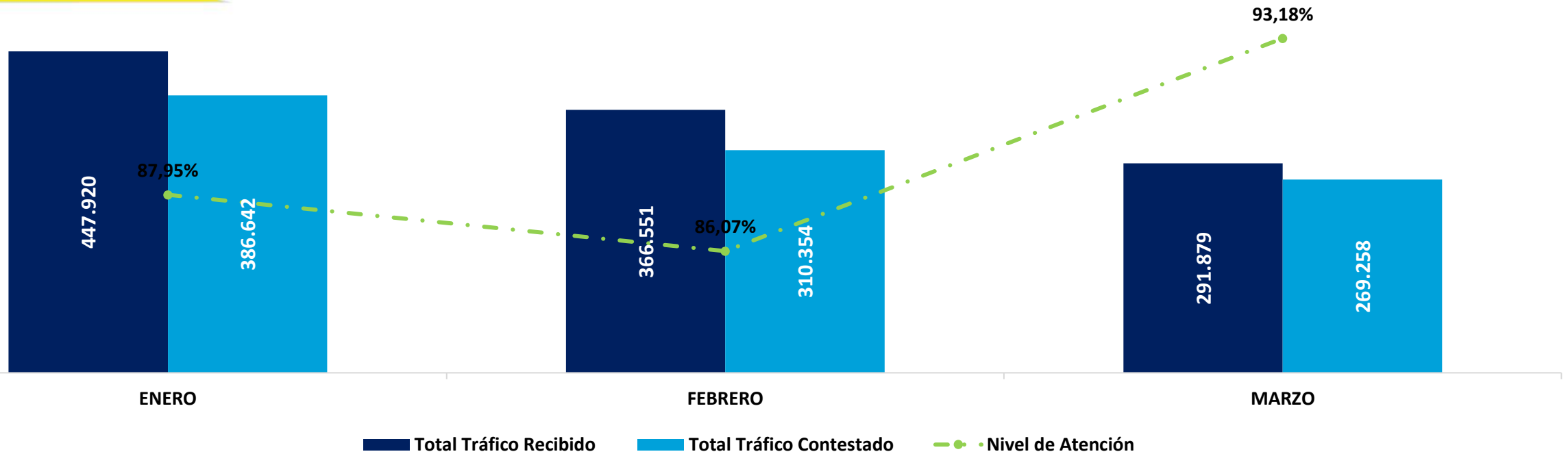
Tiempo prom. de espera (ENERO-MARZO 2024)

CHAT PABLO  
CANAL VIRTUAL- CONVERSACIONES ATENDIDAS



**767.313**  
Requerimientos atendidos (ENERO-MARZO2024)

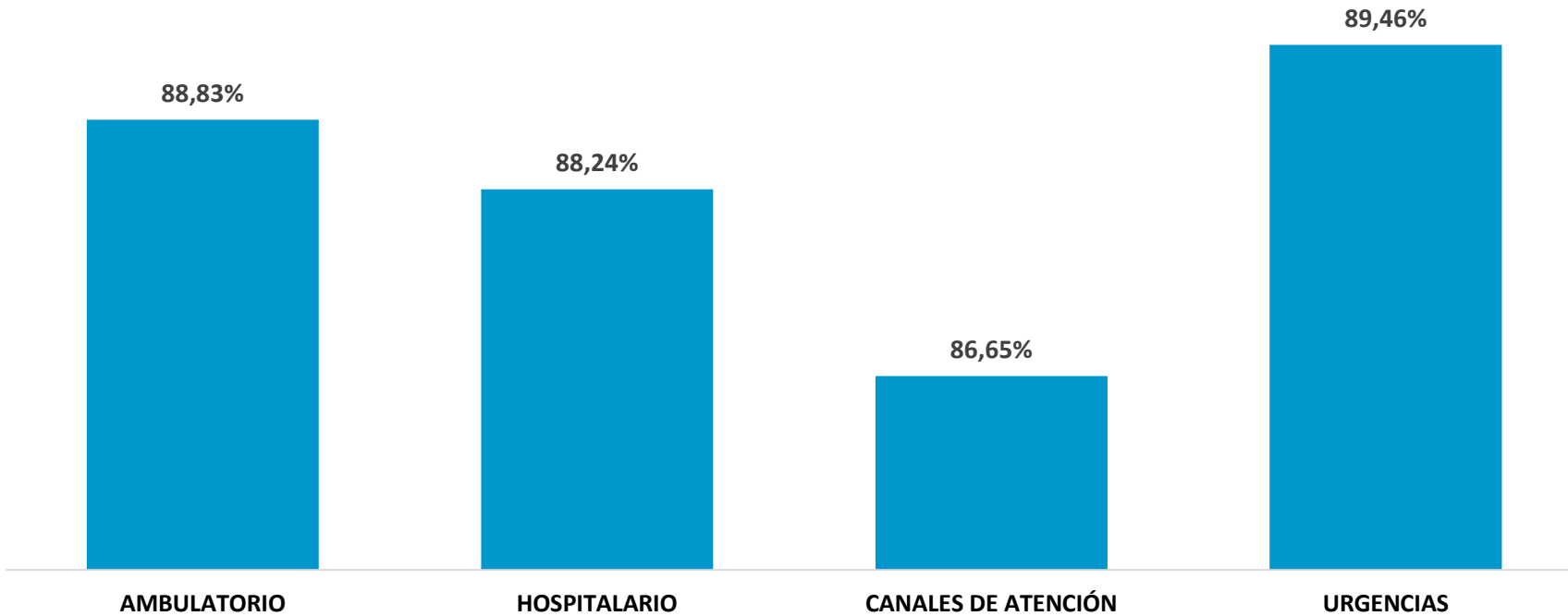
## LLAMADAS CALL CENTER –SALUD TOTAL



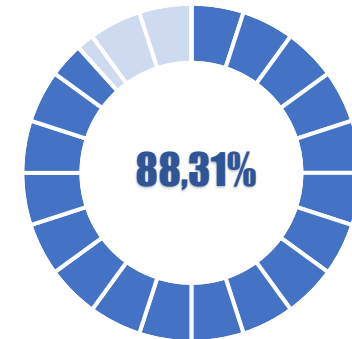
AÑO	2024			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
<b>Periodo</b>				
Total Tráfico Recibido	447.920	366.551	291.879	1.106.350
Total Tráfico Contestado	386.642	310.354	269.258	966.254
Nivel de Atención	87,95%	86,07%	93,18%	88,71%



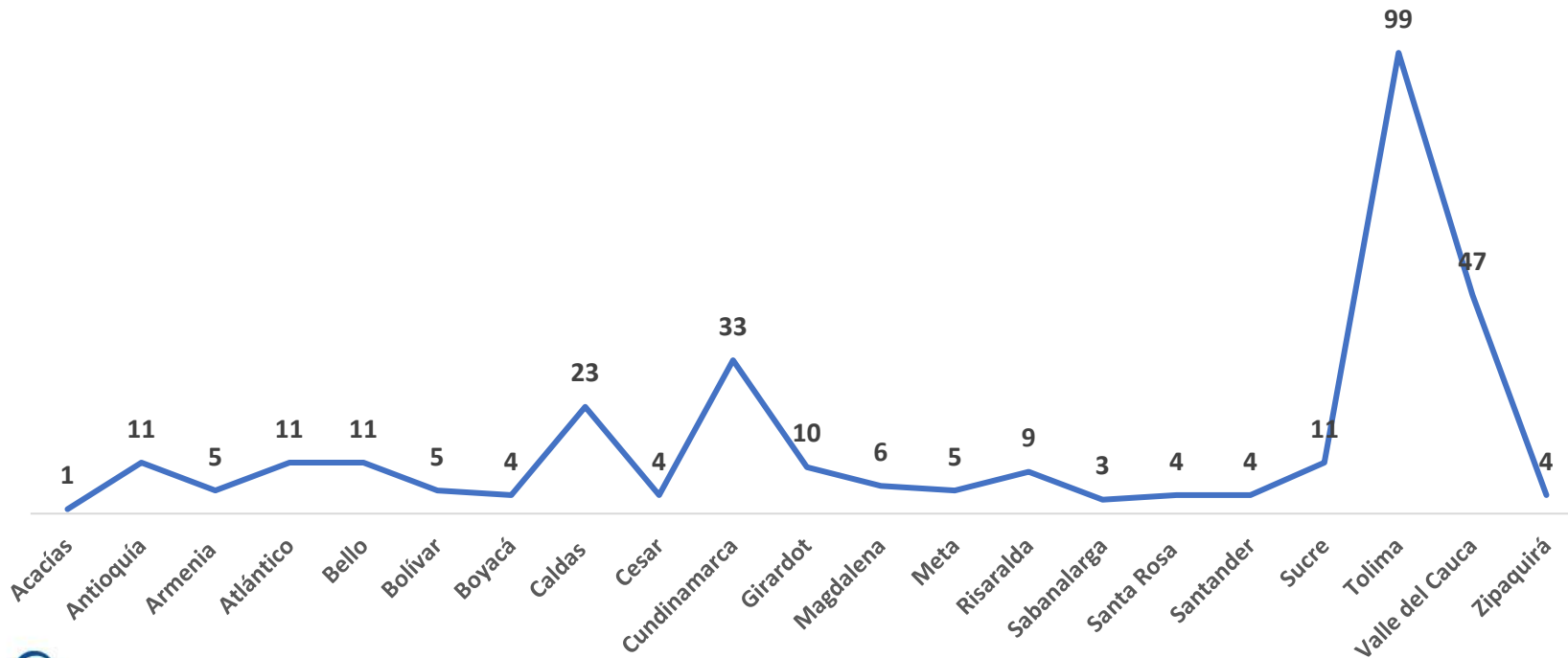
### SATISFACCIÓN POR AMBITO



### SATISFACCIÓN GENERAL



## ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Salud Total EPS-S cuenta 310 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*