

**Salud Total** EPS-S

**PAC** Planes  
Complementarios

# ACOMPañAMIENTO AL PROTEGIDO

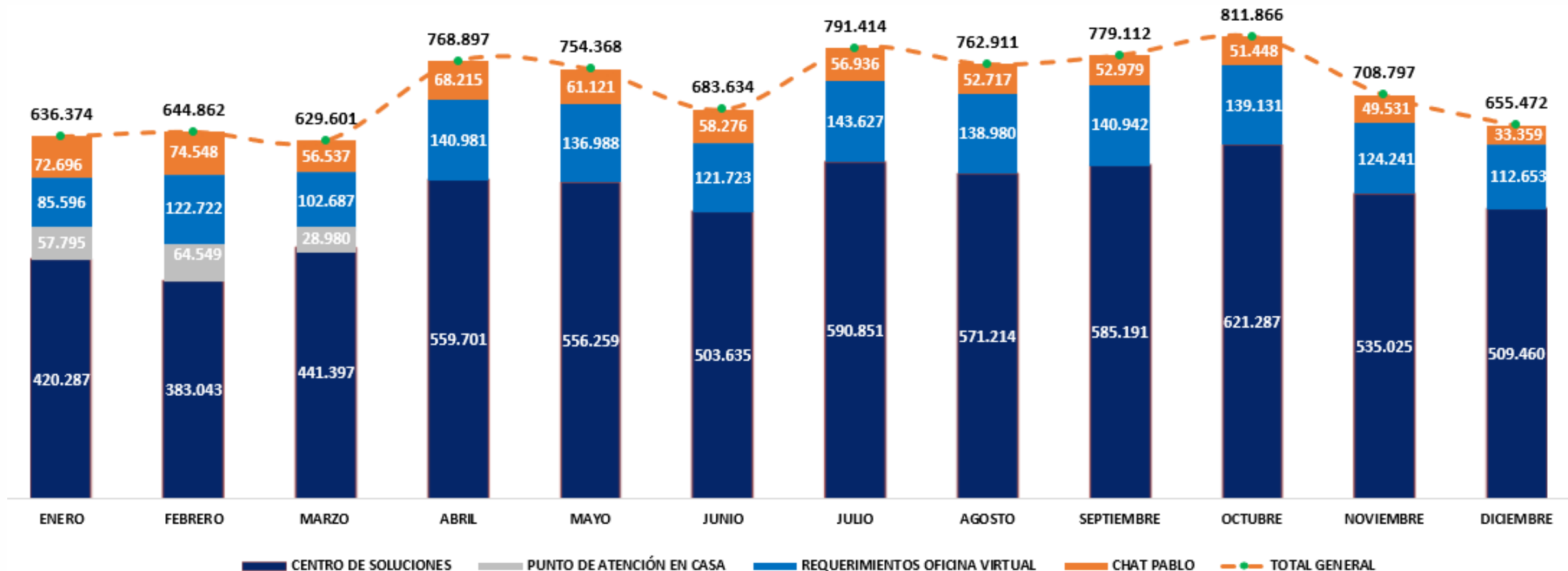
## GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

### IV TRIMESTRE AÑO 2024

**SIEMPRE** trabajando por el aseguramiento  
de la salud de los colombianos



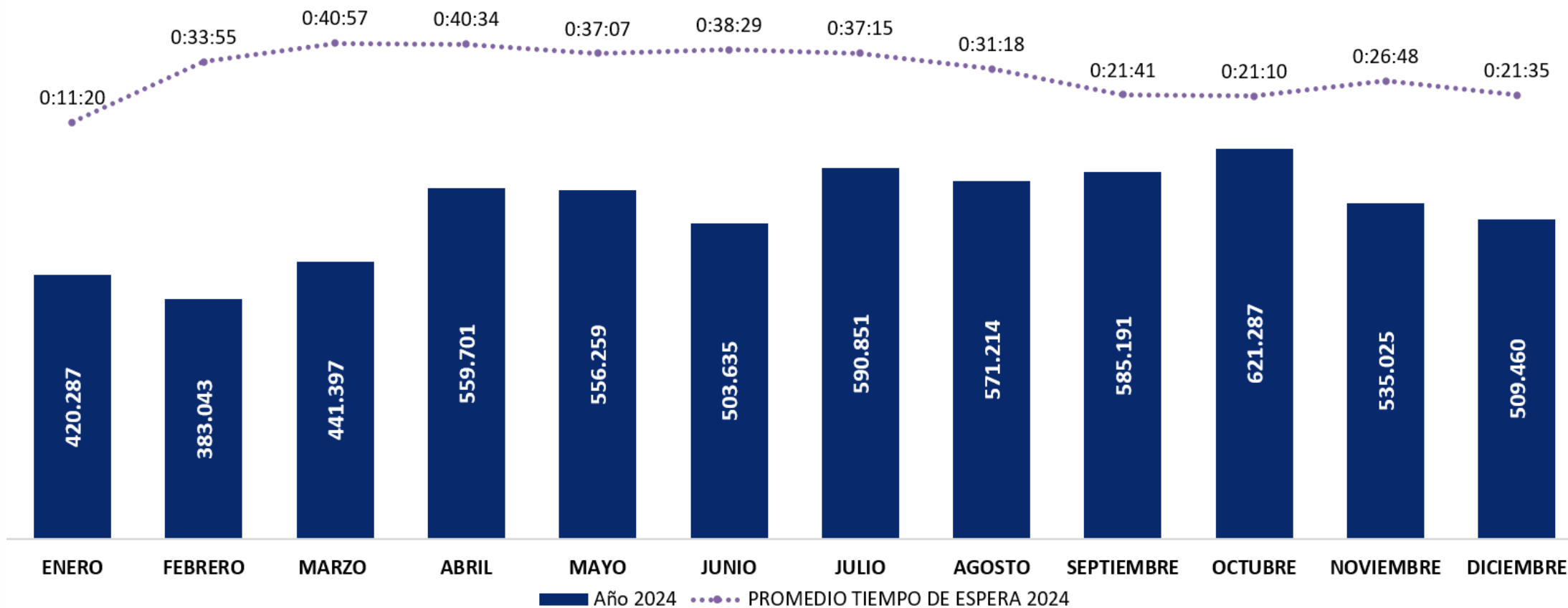
## CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUALES



El total de las transacciones corresponden a 8.627.308 atendidas al corte del IV Trimestre de 2024.

Tu salud no es a medias debe ser *total*

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



**8.627.308**

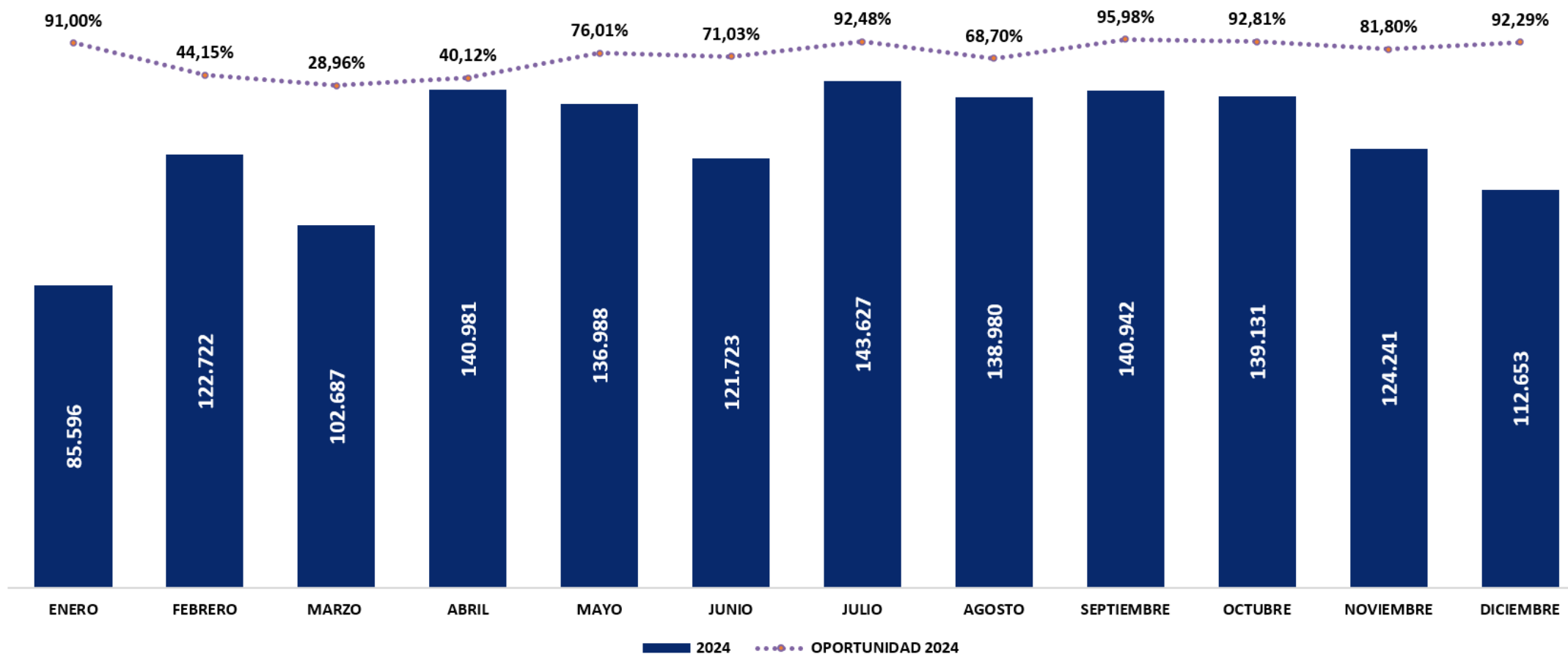
Turnos atendidos (ENERO-DICIEMBRE 2024)

**30 min.**

Tiempo promedio de espera (ENERO- DICIEMBRE 2024)

Tu salud no es a medias debe ser *total*

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



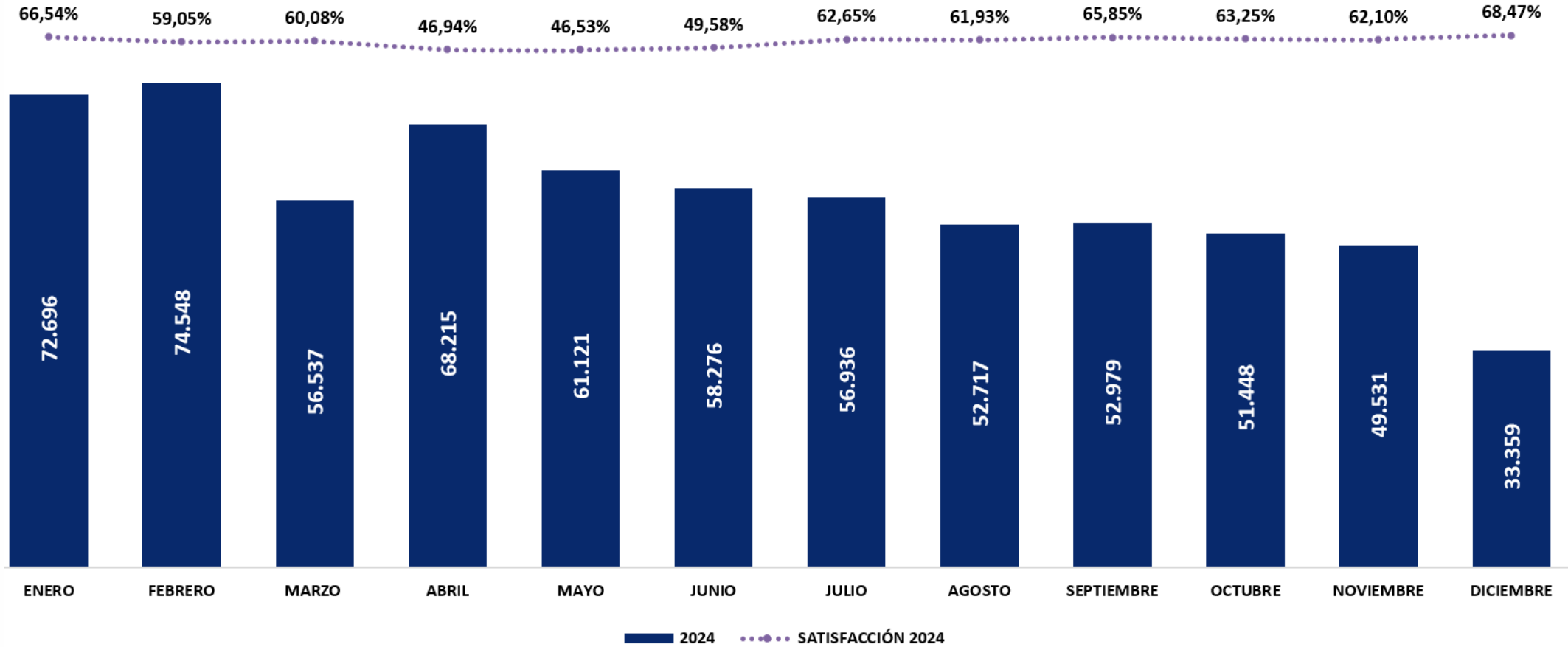
**1.510.271**

Requerimientos atendidos (ENERO-DICIEMBRE 2024)

**72%** De requerimientos se gestionaron en un tiempo no mayor a 3 días (ENERO-DICIEMBRE 2024)

Tu salud no es a medias debe ser *total*

# CHAT PABLO CANAL VIRTUAL- CONVERSACIONES ATENDIDAS

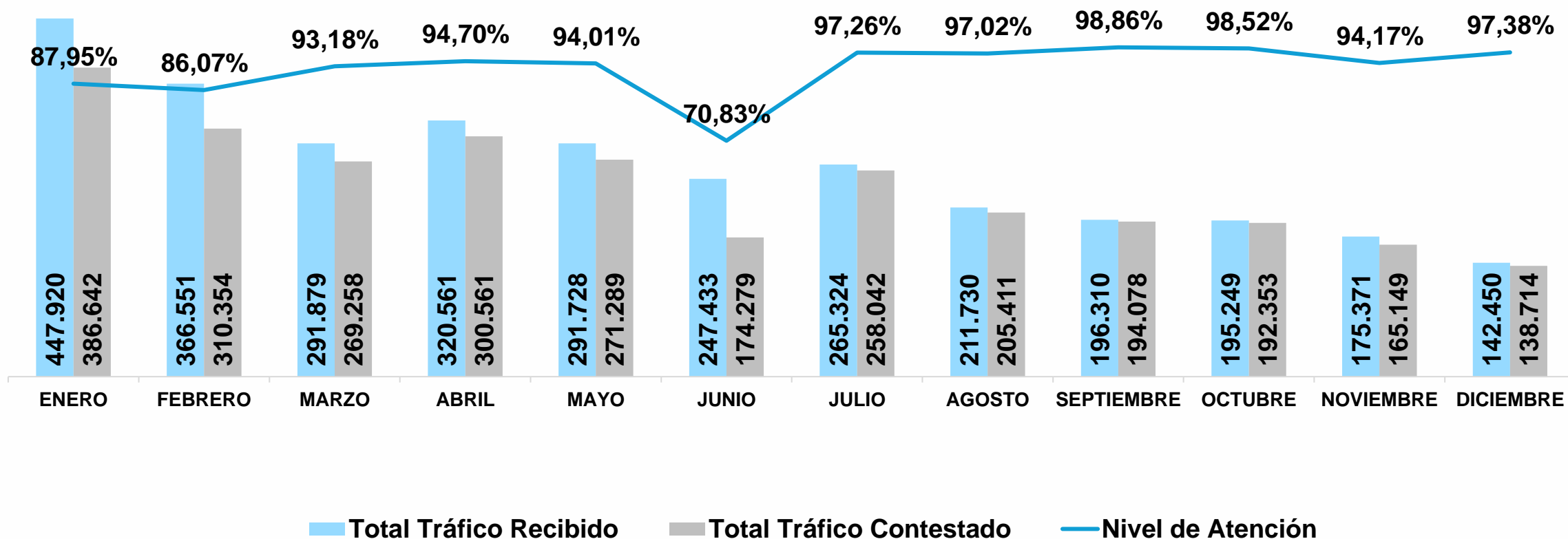


**688.363**  
Conversaciones atendidas (ENERO-DICIEMBRE 2024)

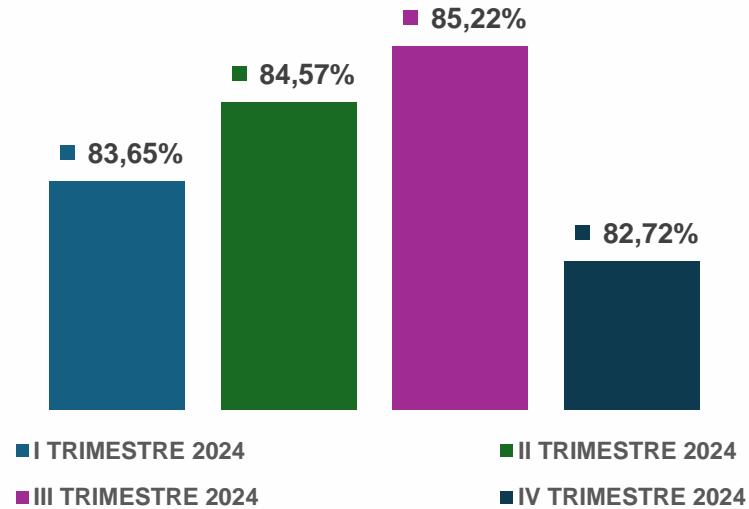
VIGILADO Supersalud

Tu salud no es a medias debe ser *total*

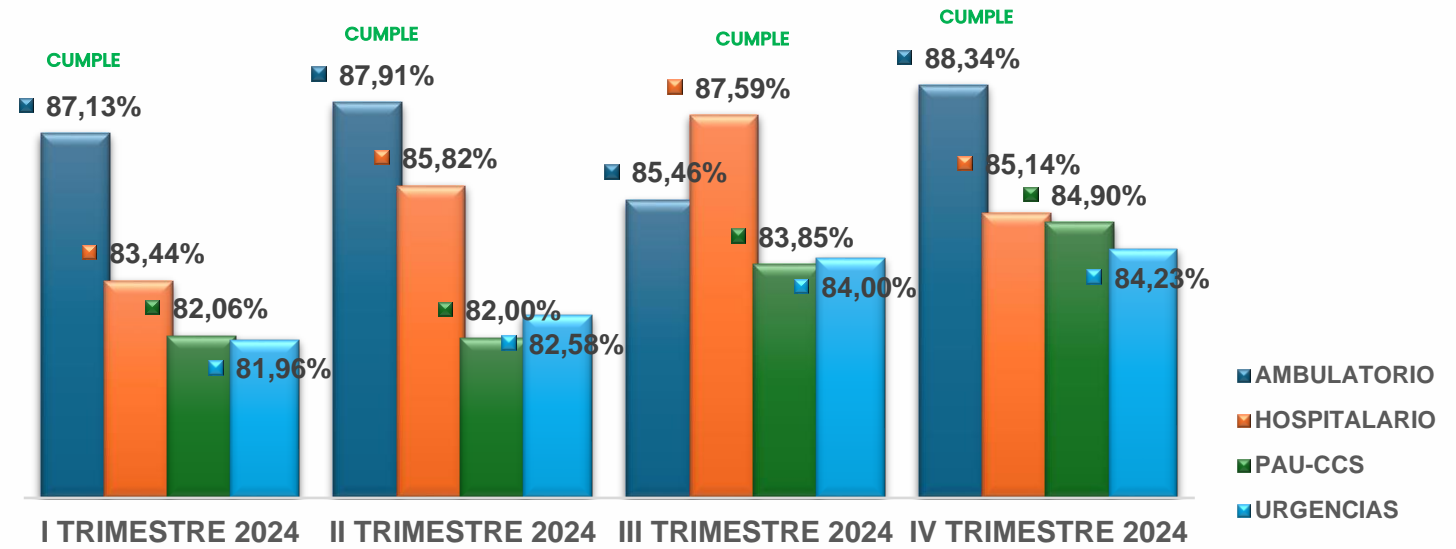
## LLAMADAS CALL CENTER –SALUD TOTAL – AÑO 2024



## SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO AÑO 2024



## RESUMEN SATISFACCIÓN TRIMESTRAL POR ÁMBITO AÑO 2024

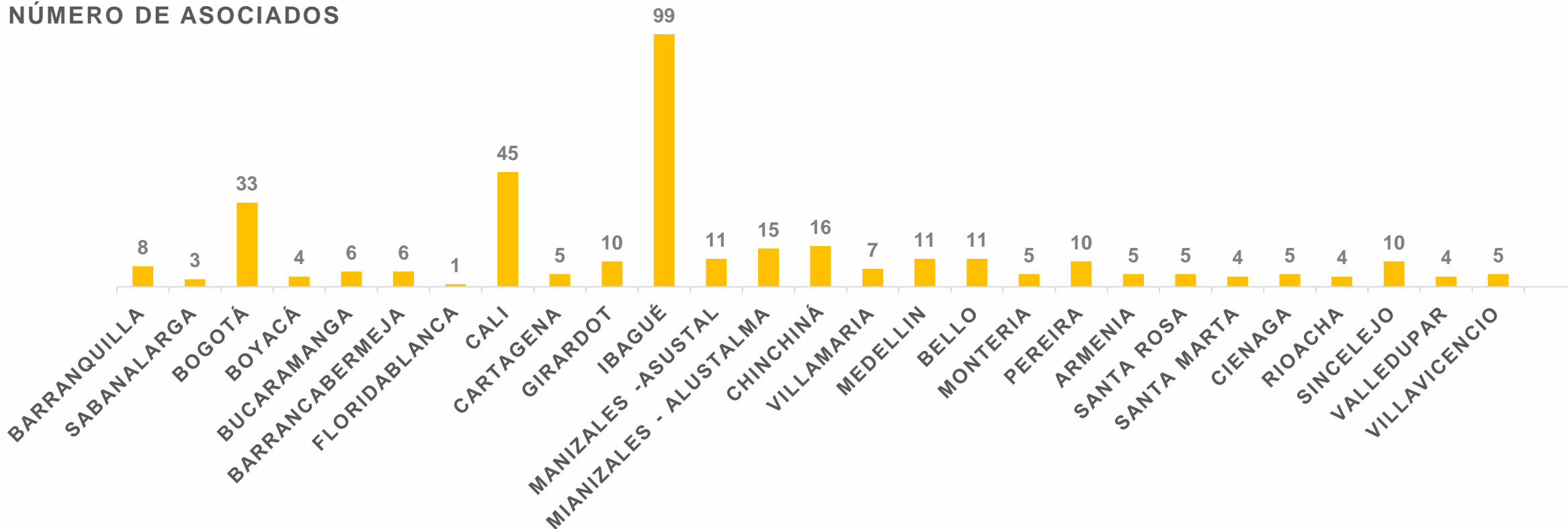


**Nota:**

Resultados IV Trimestre 2024 con corte al 30 de Noviembre 2024

## PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - AÑO 2024

### NÚMERO DE ASOCIADOS



Salud Total EPS-S cuenta con 348 afiliados distribuidos en 27 Asociaciones de Usuarios, las cuales desempeñan su labor de participación social en las 15 sucursales donde tenemos presencia.



Tu salud no es a medias debe ser *total*



**SaludTotal** EPS-S



GRACIAS

Tu salud no es a medias debe ser *total*