

Salud Total EPS-S

PAC Planes
Complementarios

ACOMPañAMIENTO AL PROTEGIDO

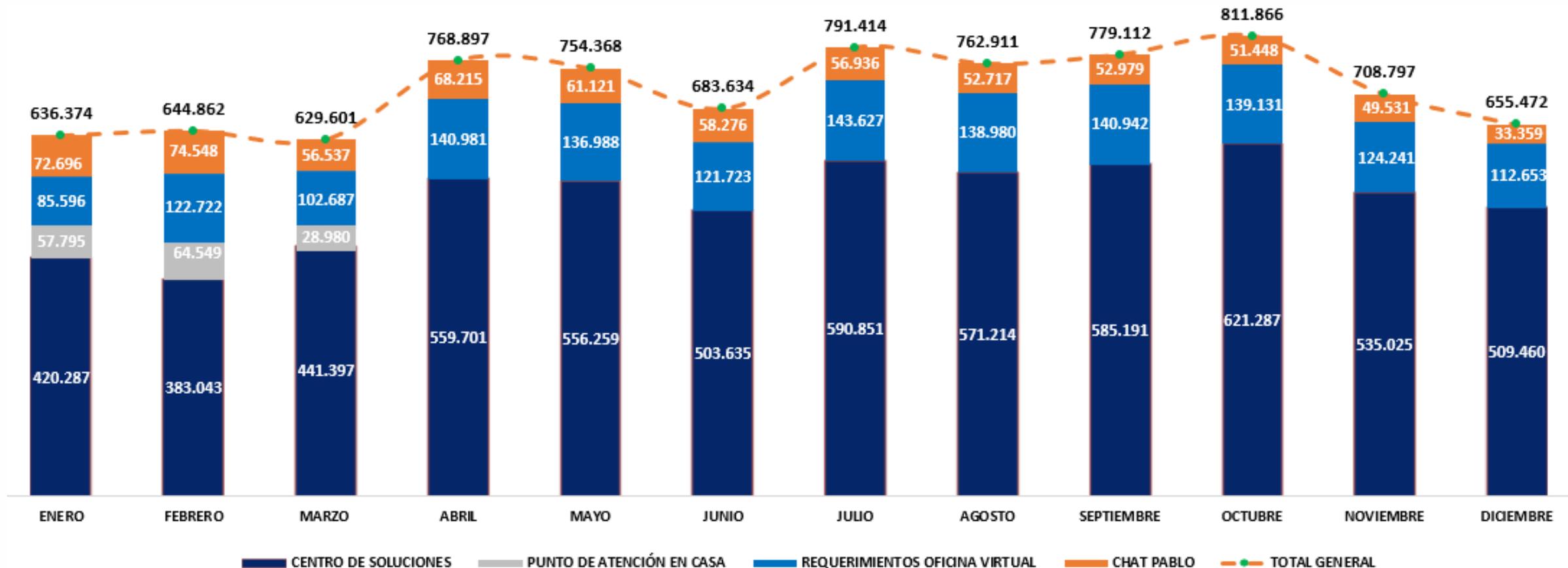
GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

IV TRIMESTRE AÑO 2024

SIEMPRE trabajando por el aseguramiento
de la salud de los colombianos



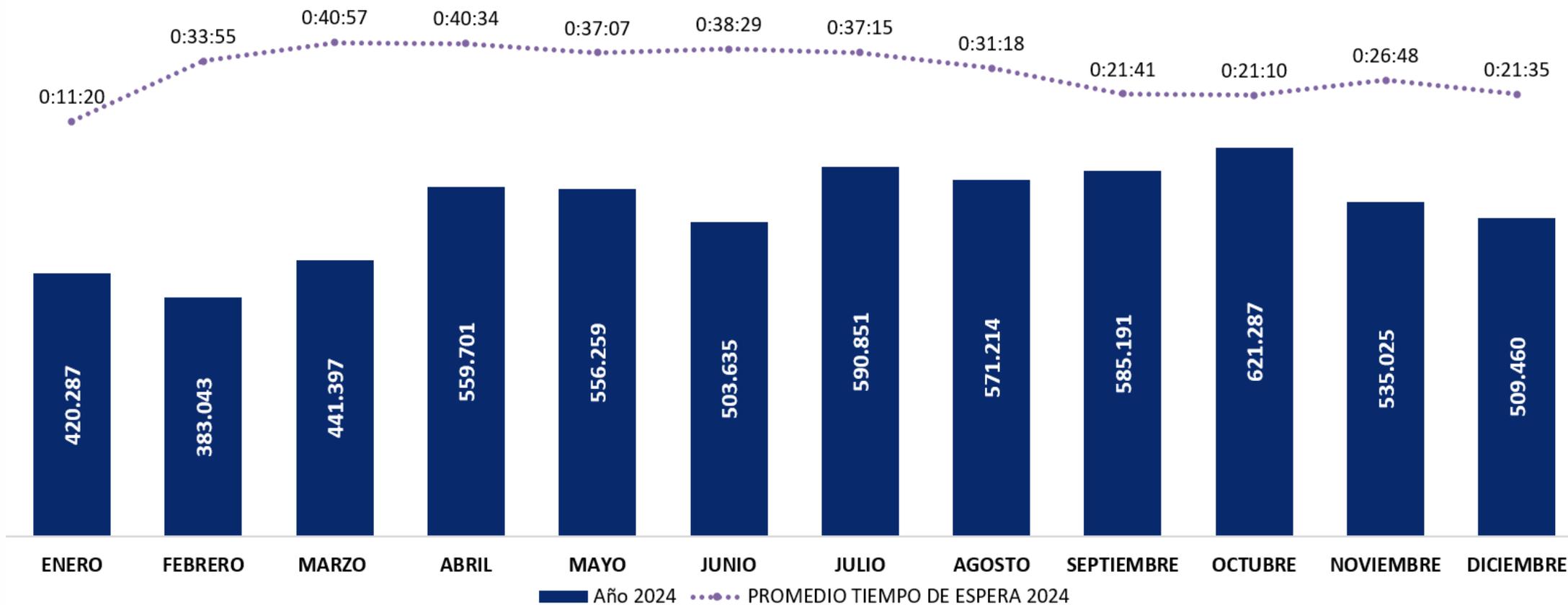
CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUALES



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

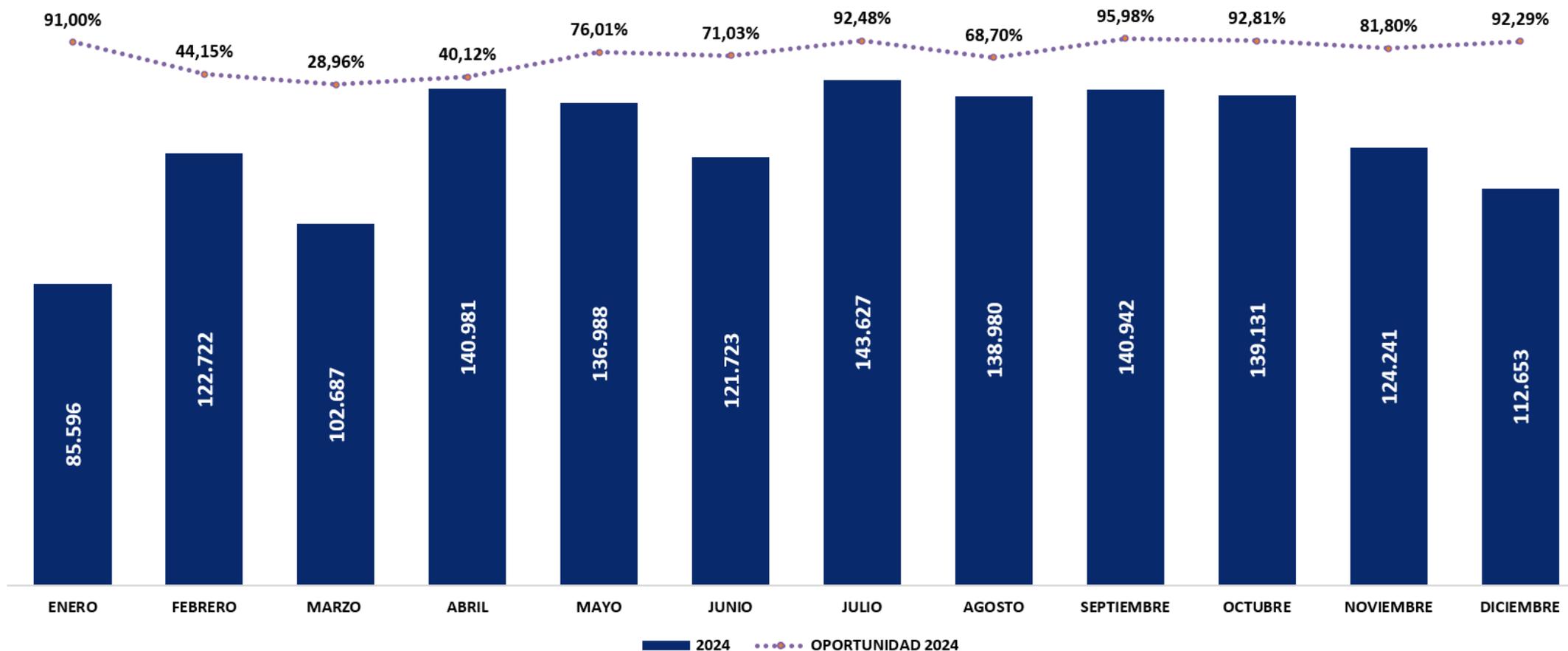
Turnos atendidos (ENERO-DICIEMBRE 2024)

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**



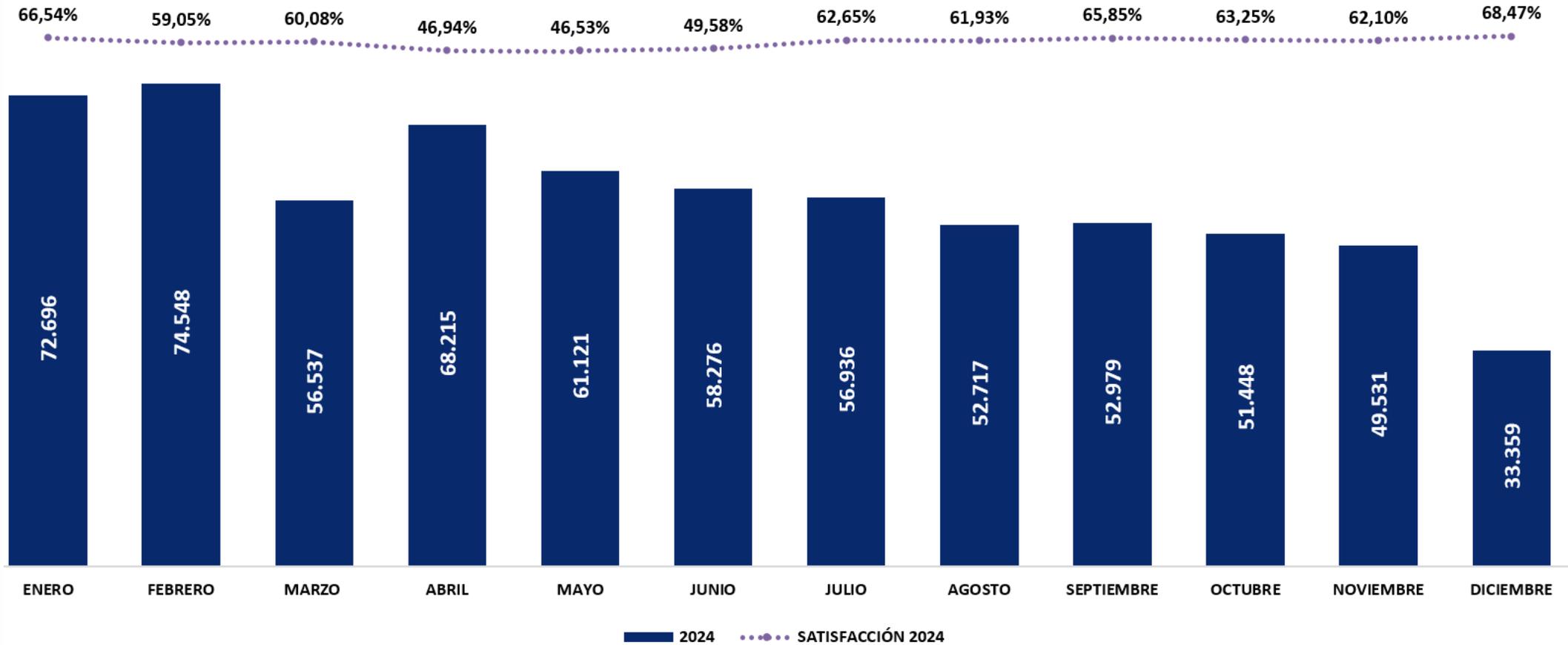
1.510.271

Requerimientos atendidos (ENERO-DICIEMBRE 2024)

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

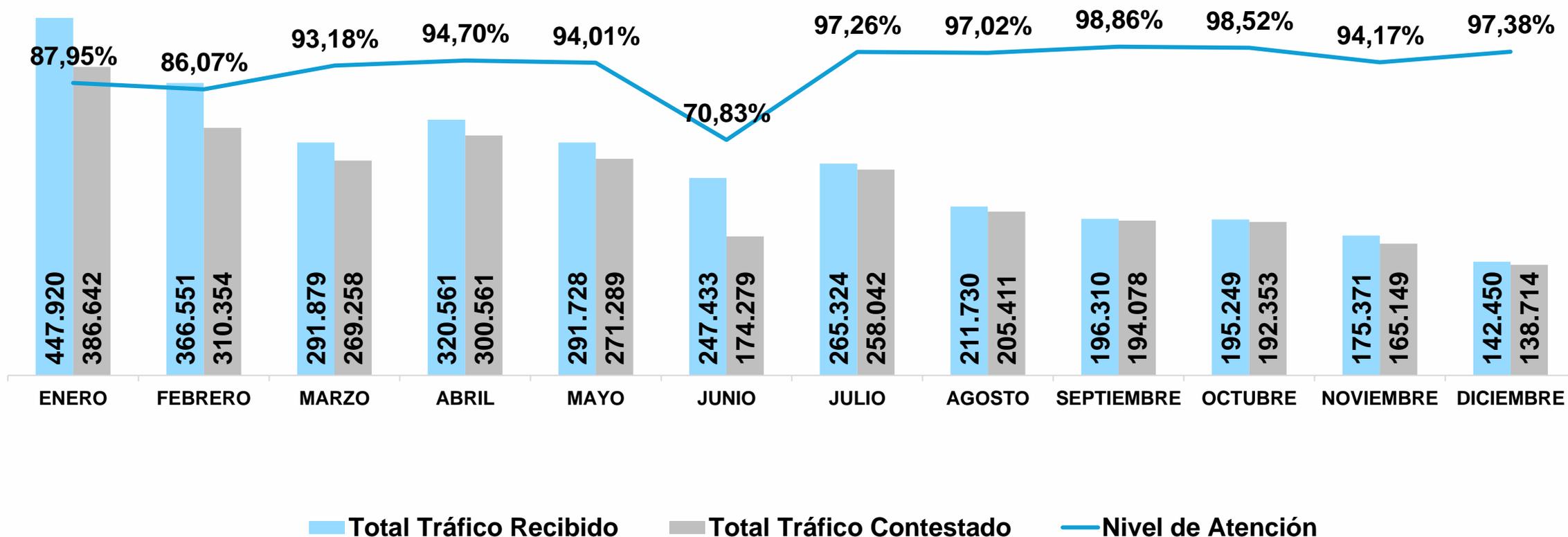
Tu salud no es a medias debe ser *total*

CHAT PABLO CANAL VIRTUAL- CONVERSACIONES ATENDIDAS

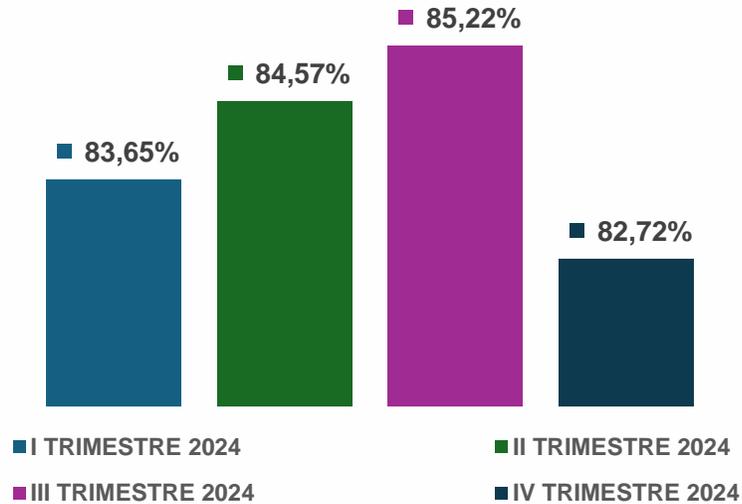


688.363
Conversaciones atendidas (ENERO-DICIEMBRE 2024)

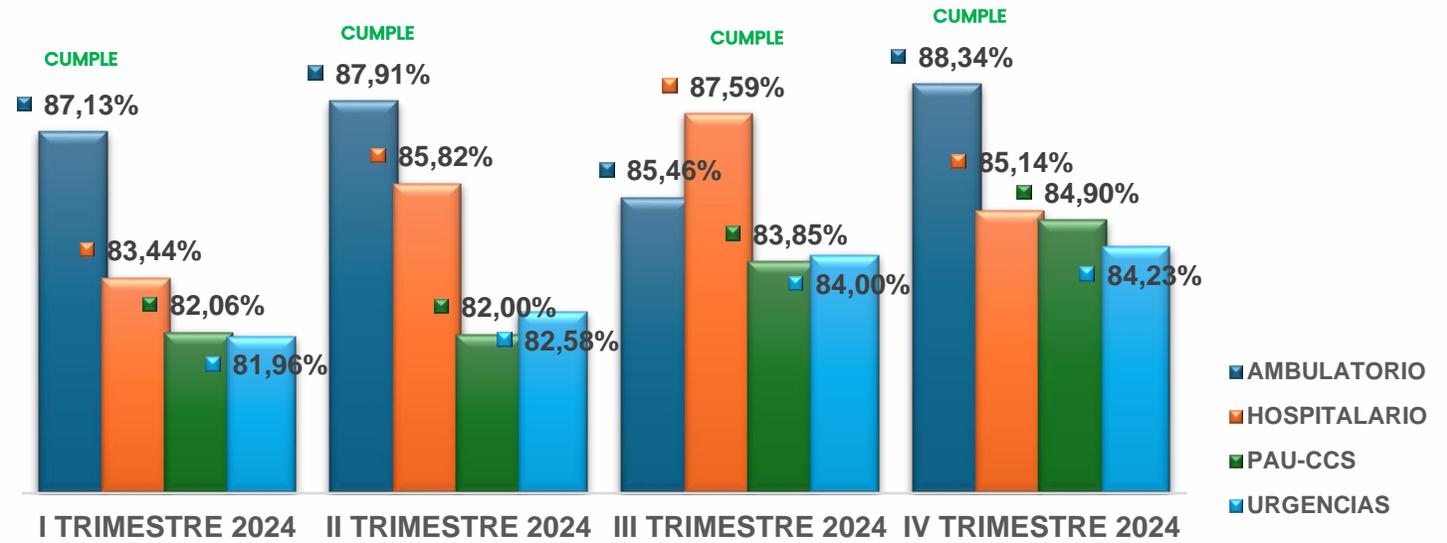
LLAMADAS CALL CENTER – SALUD TOTAL – AÑO 2024



SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO AÑO 2024



RESUMEN SATISFACCIÓN TRIMESTRAL POR ÁMBITO AÑO 2024

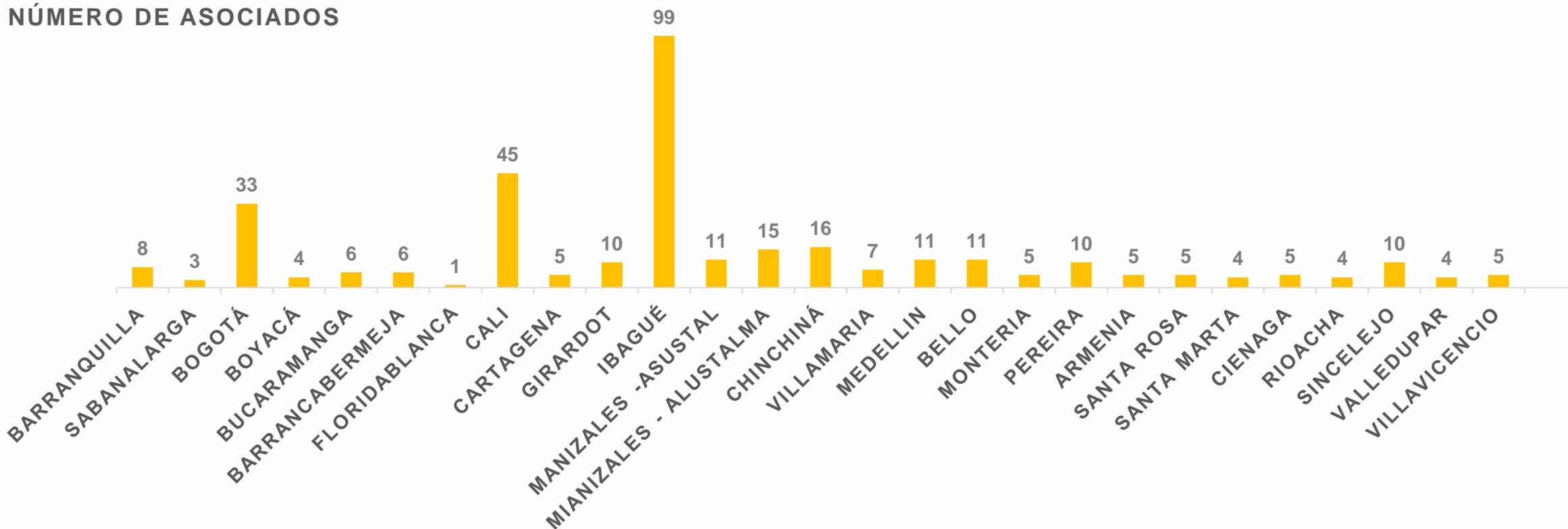


Nota:

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*