

TE  
**CUIDAMOS**

ERES PARTE DE LA **FAMILIA ECOPETROL**

 **Primero  
la salud**



## Rendición de Cuentas en salud **Vigencia 2024**

**Gerencia de Salud Integral Ecopetrol**  
**Vicepresidencia Administrativa y Servicios (VDA)**

 **ecopETROL**

# AGENDA

---



4:00 p.m.

## Saludo de bienvenida y lectura de la agenda

Moderador.

4:03 p.m.

## Reglas de la reunión

Maestro de ceremonias.

4:07 p.m.

## Informe de gestión

Gerencia de Salud.

4:45 p.m.

## Sesión de preguntas y respuestas

Moderador.

5:00 p.m.

## Cierre de la audiencia

Moderador.

# REGLAS

---



1. La duración de la audiencia será de una hora (60 minutos), manteniendo el orden y la agenda definida.
2. Es indispensable el registro previo de asistencia.
3. Las inquietudes o preguntas podrán incluirse en el chat de la transmisión, durante la audiencia. Ecopetrol dará respuesta en forma escrita a aquellas inquietudes que, por razones de tiempo, no queden resueltas durante la sesión y las responderá en los términos establecidos para una petición.
4. Se dará prioridad a las preguntas relacionadas con los contenidos del *Informe de rendición de cuentas* para el periodo establecido. Las demás preguntas se responderán en los términos establecidos y acorde a los canales definidos por Ecopetrol.
5. Las intervenciones y preguntas deberán hacerse dentro de los términos del respeto y la cordialidad.
6. Las observaciones del moderador deberán ser acatadas por los participantes.

# OBJETIVO

---

Socializar el informe de gestión y resultados de Ecopetrol S.A., relacionado con la prestación de los servicios de salud, su calidad, la gestión del riesgo en salud, la atención a las personas beneficiarias y la administración de recursos durante el **año 2024**, dando cumplimiento al requerimiento legal de la Superintendencia Nacional de Salud.

# TE CUIDAMOS

ERES PARTE DE LA FAMILIA ECOPETROL



# SERVICIO DE SALUD



**61.582**

Beneficiarios 2024

<b>62.821</b>	<b>62.274</b>	<b>63.029</b>
2021	2022	2023

Está geográficamente disperso lo que representa un reto para ofrecer condiciones de calidad similares en la atención a las personas en todo el territorio.



**1.496**

Amplia red de contratos de prestadores de servicios 2024



**68**

Localidades de radicación de servicios de salud



# UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



**843.062**

Consultas médicas  
(Generales y especialistas)  
13.6 consultas año/usuario

<b>533.800</b>	<b>635.601</b>	<b>769.649</b>
2021	2022	2023



**16.292**

Cirugías

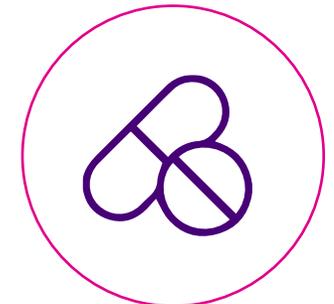
<b>17.984</b>	<b>13.455</b>	<b>16.292</b>
2021	2022	2023



**10.191**

Hospitalizaciones

<b>8.330</b>	<b>9.821</b>	<b>9.954</b>
2010	2022	2023



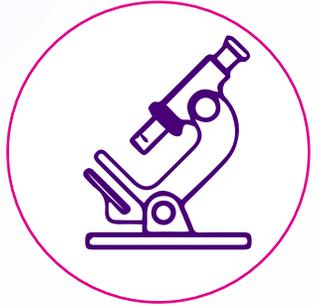
**842.512**

13.6 fórmulas  
año/usuario

<b>588.623</b>	<b>714.881</b>	<b>661.767</b>
2021	2022	2023



# UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



**1.469.652**

Exámenes de laboratorio

<b>1.193.260</b>	<b>1.090.298</b>	<b>1.153.107</b>
2021	2022	2023



**56.603**

Urgencias

<b>36.546</b>	<b>51.453</b>	<b>55.500</b>
2021	2022	2023



**2.358.944**

Otros servicios y suministros

<b>1.139.914</b>	<b>1.407.984</b>	<b>2.173.295</b>
2021	2022	2023



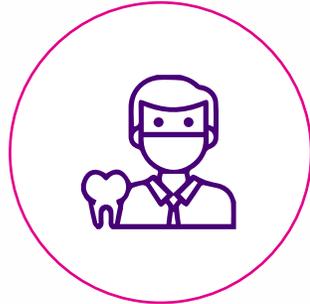
**5.597.256**

Total servicios prestados

<b>3.518.457</b>	<b>3.923.493</b>	<b>4.839.564</b>
2021	2022	2023



# UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



**128.110**

2024

Consultas odontología general  
(2,4 consultas año/usuario)

**82.538**

2021

**103.731**

2022

**125.048**

2023



**107.281**

2024

Consultas odontología especializada  
(2,4 consultas año/usuario)

**48.261**

2021

**95.733**

2022

**100.906**

2023





**Orgullosamente Ecopetrol contamos con una amplia red que nos permite brindar cobertura en las diferentes zonas donde se encuentran nuestras personas beneficiarias.**

**Prestación del servicio e integración con aliados estratégicos.**



# ORGANIZACIÓN REGIONAL



**Primero la salud**

• Primero la vida



# RED DE PRESTADORES

## Servicios ofertados:

SERVICIOS	Bogotá	Caribe	Orinoquía	Sur	Santanderes	Magdalena	Medio	Total
AYUDAS DIAGNÓSTICAS	96	70	23	267	68	6	530	
COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	248	378	108	758	268	47	1807	
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	127	184	49	385	156	54	955	
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	122	128	42	305	105	7	709	
LABORATORIO CLÍNICO	99	63	29	267	79	10	547	
MEDICINA ESPECIALIZADA	905	1313	341	2948	856	95	6458	
MEDICINA INDUSTRIAL	24	28	14	97	22	9	194	
MEDICINA Y PEDIATRÍA	91	104	43	150	73	12	473	
ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA	92	98	28	259	65	17	559	
ODONTOLOGÍA Y ODONTOPEDIATRÍA	54	30	15	82	38	8	227	
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	51	66	28	122	42	9	318	
TRANSPORTE ASISTENCIAL	12	12	7	18	10	5	64	
ATENCIÓN DOMICILIARIA	110	142	40	187	94	13	586	
<b>Total</b>	<b>2031</b>	<b>2616</b>	<b>767</b>	<b>5845</b>	<b>1876</b>	<b>292</b>	<b>13427</b>	



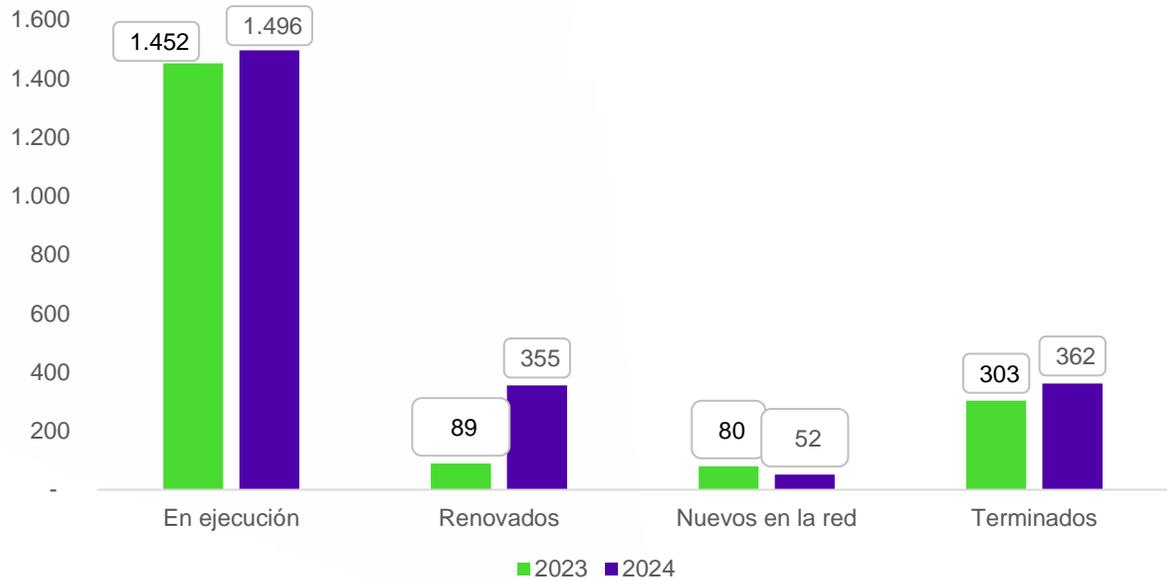
# RED DE PRESTADORES

## SERVICIOS CONTRATADOS X NIVEL DE COMPLEJIDAD

NIVEL DE COMPLEJIDAD	Bogotá	Caribe	Orinoquía	Sur	Santanderes	Magdalena Medio	Total de Servicios
0	305	328	114	861	280	41	1.929
1	354	400	165	739	336	73	2.067
2	1.148	1.514	471	3.478	1.008	173	7.792
3	224	374	17	767	252	5	1.639
<b>Total general</b>	<b>2.031</b>	<b>2.616</b>	<b>767</b>	<b>5.845</b>	<b>1.876</b>	<b>292</b>	<b>13.427</b>



# EVOLUCIÓN Y ESTADO ACTUAL CONTRATOS CON PRESTADORES Y PROVEEDORES



De clic en el enlace para ver el objeto, monto y estado de los [contratos](#) en la vigencia





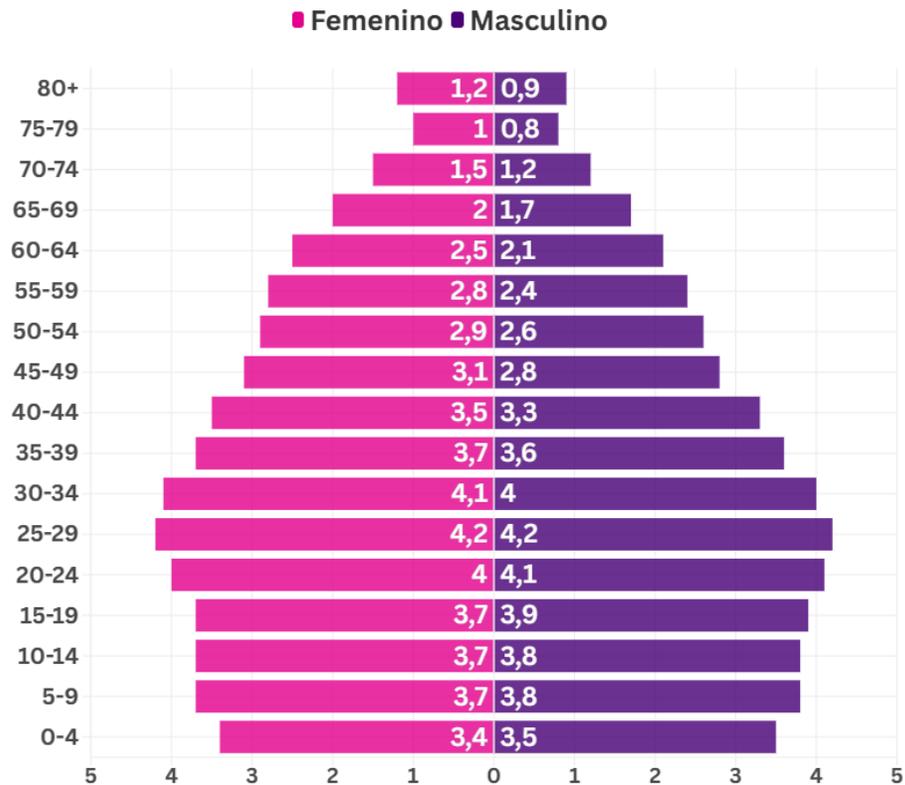
# GESTIÓN DEL RIESGO

Te conocemos,  
identificamos y  
gestionamos tus riesgos  
en salud

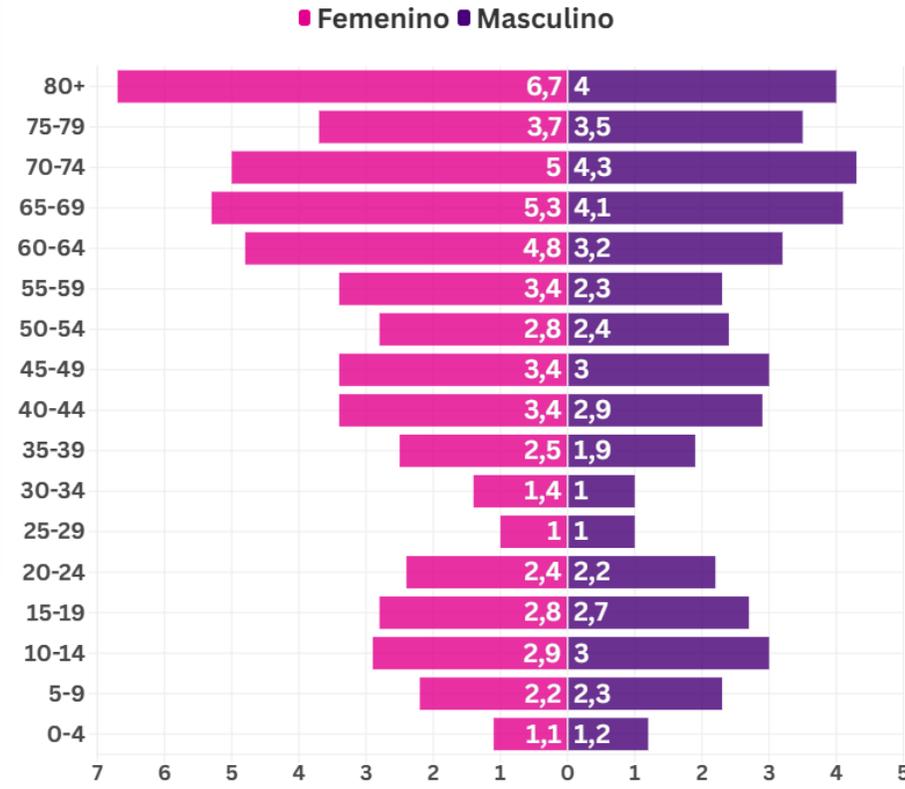


# PIRÁMIDE POBLACIONAL

En Colombia, el 15% de la población es mayor de 60 años



Mientras que el 44,7% de los beneficiarios de Ecopetrol son mayores de 60 años



**55%**  
Mujeres



**45%**  
Hombres



\*Fuente: Base de beneficiarios Ecopetrol 27/12/2024 - Fuente Colombia: DANE, proyección de población 2024

# CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

**50,4**

**Edad promedio**  
de la población

**Esperanza de vida**

**76.9**

Colombia

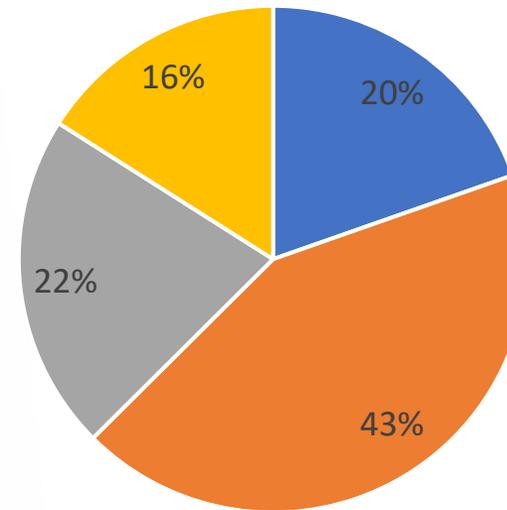
**95,6**

Ecopetrol

Fuente Colombia: DANE 2024

Fuente Ecopetrol: Cohorte Mortalidad

**Distribución beneficiarios por tipo**



- FAMILIAR JUBILADO
- FAMILIAR TRABAJADOR
- JUBILADOS/SUSTITUTO
- TRABAJADOR

**2,7**

**Beneficiarios**  
por trabajador



\*Fuente Distribución: Base de beneficiarios Ecopetrol 27/12/2024

\*Fuente Expectativa de vida Colombia: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion?view=article&id=4306:demografia-poblacion-banner&catid=52>

# CAUSAS DE CONSULTA EXTERNA

## DIAGNÓSTICOS

Grupos Morbilidad Consulta Externa	Femenino	Masculino	Total	%
Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud	34.170	21.805	55.975	20,4
Enfermedades del sistema circulatorio	30.040	23.808	53.848	19,6
Enfermedad endocrinas, nutricionales y metabólicas	18.947	13.179	32.126	11,7
Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo	16.443	9.828	26.271	9,6
Enfermedades del sistema respiratorio	7.960	6.612	14.572	5,3
Enfermedades del aparato digestivo	7.725	5.214	12.939	4,7
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y del laboratorio, no clasificados en otra parte	7.593	4.699	12.292	4,5
Enfermedades del aparato genitourinario	7.544	4.461	12.005	4,4
Enfermedades del ojo y sus anexos	4.605	4.113	8.718	3,2
Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	3.959	3.339	7.298	2,7
Enfermedades del sistema nervioso	3.725	3.453	7.178	2,6
Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	4.149	2.975	7.124	2,6
Trastornos mentales y del comportamiento	4.124	2.936	7.060	2,6
Neoplasias	2.933	2.605	5.538	2,0
Otras causas	6.399	4.784	11.183	4,1
<b>Total</b>	<b>160.316</b>	<b>113.811</b>	<b>274.127</b>	<b>100,0</b>



# DIAGNÓSTICOS DE ATENCIÓN

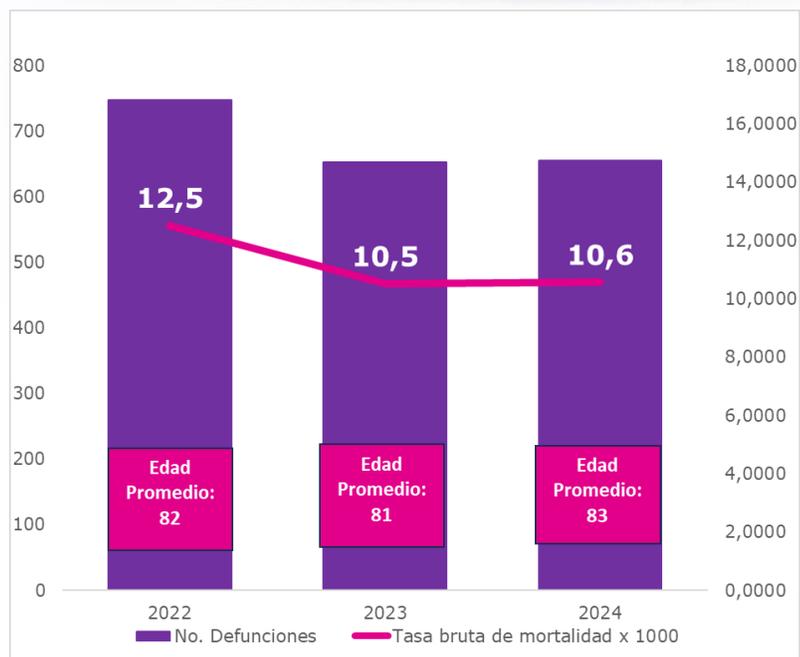
## Causas de atención en odontología

Grupo código CIE 10 Principal odontología	Femenino	Masculino	Total general	%
Gingivitis crónica	17.751	14.657	32.408	61%
Examen odontológico	3.686	3.019	6.705	13%
Periodontitis crónica	2.271	2.186	4.457	8%
Consulta para atención y supervisión de la salud de otros niños o lactantes sanos	1.672	1.773	3.445	6%
Gingivitis aguda	871	704	1.575	3%
Consulta para atención y supervisión de la salud del niño	498	495	993	2%
Pérdida de dientes debido a accidente, extracción o enfermedad periodontal local	517	260	777	1%
Anomalías de la posición del diente	340	277	617	1%
Caries de la dentina	228	247	475	1%
Fractura de los dientes	113	118	231	0%
Otras enfermedades especificadas de los tejidos duros de los dientes	104	112	216	0%
Retracción gingival	73	35	108	0%
Otras patologías	696	540	1.237	2%
<b>Total General</b>	<b>28.820</b>	<b>24.423</b>	<b>53.244</b>	<b>100%</b>



# MORTALIDAD

## Tasa general



Durante el año 2024 se observa una tasa de mortalidad estable con relación al año anterior.

## Principales causas de mortalidad

- 1** Enfermedades del sistema circulatorio: 27% 
- 2** Neoplasia: 17% 
- 3** Enfermedades del sistema respiratorio: 16% 
- 4** Enfermedades del aparato digestivo: 6% 
- 5** Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias: 4% 





## RESULTADOS



- Hacemos posible lo imposible.
- Trabajamos como un solo equipo.
- Éticos siempre.



# PROGRAMAS DE SALUD

Contamos con programas priorizados para gestionar los riesgos en salud de la población beneficiaria, con el propósito de:

- Reducir la morbimortalidad.
- Mejorar la calidad de vida.
- Retrasar la progresión de la enfermedad.

## Beneficiarios

RIA Promoción y mantenimiento de salud	55.730
Riesgo cardiovascular	20.963
Vacunas programa regular aplicadas	32.474
Alto Costo	7.698
Salud Bucal	50.122
Atención domiciliaria	1.348
Gestantes	147
Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)	808
Cuidado Compasivo	341
Seguimiento Farmacoterapéutico	28.303



# PROGRAMA PARA EL MANTENIMIENTO DE LA SALUD BUCAL

## Objetivos:

- Disminuir y controlar las enfermedades bucales prevenibles como caries dental y la enfermedad periodontal.
- Definir la estrategia preventiva y la periodicidad de las citas de seguimiento.
- Identificar los pacientes que requieren un servicio preventivo más sistemático, de acuerdo con el riesgo y condiciones de salud.

## Población Objeto

Coordinación Salud Bogotá (CUB)	17.683
Coordinación Salud Caribe (CUI)	7.230
Coordinación Salud Orinoquía (CUQ)	4.343
Coordinación Salud Santanderes (CUS)	12.701
Coordinación Salud Sur (CUR)	5.082
Jefatura de Salud Magdalena Medio	13.349
<b>Total población objeto:</b>	<b>60.388</b>

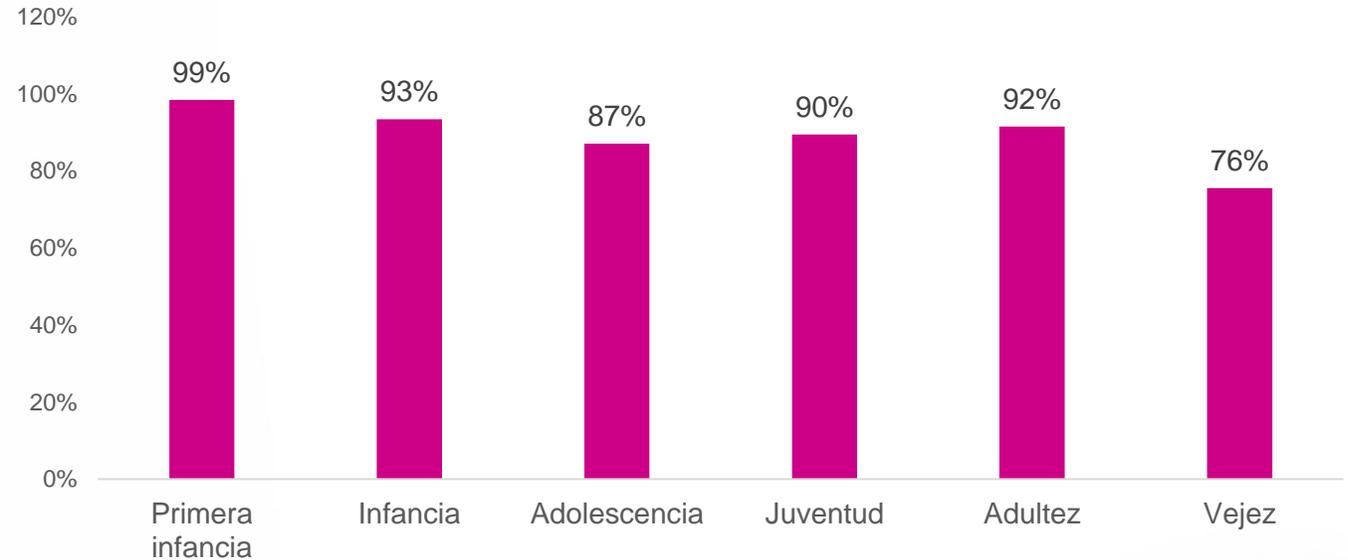


# INDICADOR EXTENSIÓN DE USO

Meta 83%

87%

Cobertura  
por paciente



## ► APORTES DE VALOR

Chequeo anual de salud al 87% de la población que nos permitió:

- ✓ Identificar el riesgo de salud bucal y dar el manejo al paciente respecto a la periodicidad requerida.
- ✓ Llevar a cabo las actividades de prevención y detección en salud bucal.
- ✓ Detectar tempranamente enfermedades bucodentales para ser intervenidas.
- ✓ Evaluar la demanda inducida realizada por los odontólogos puerta de entrada.

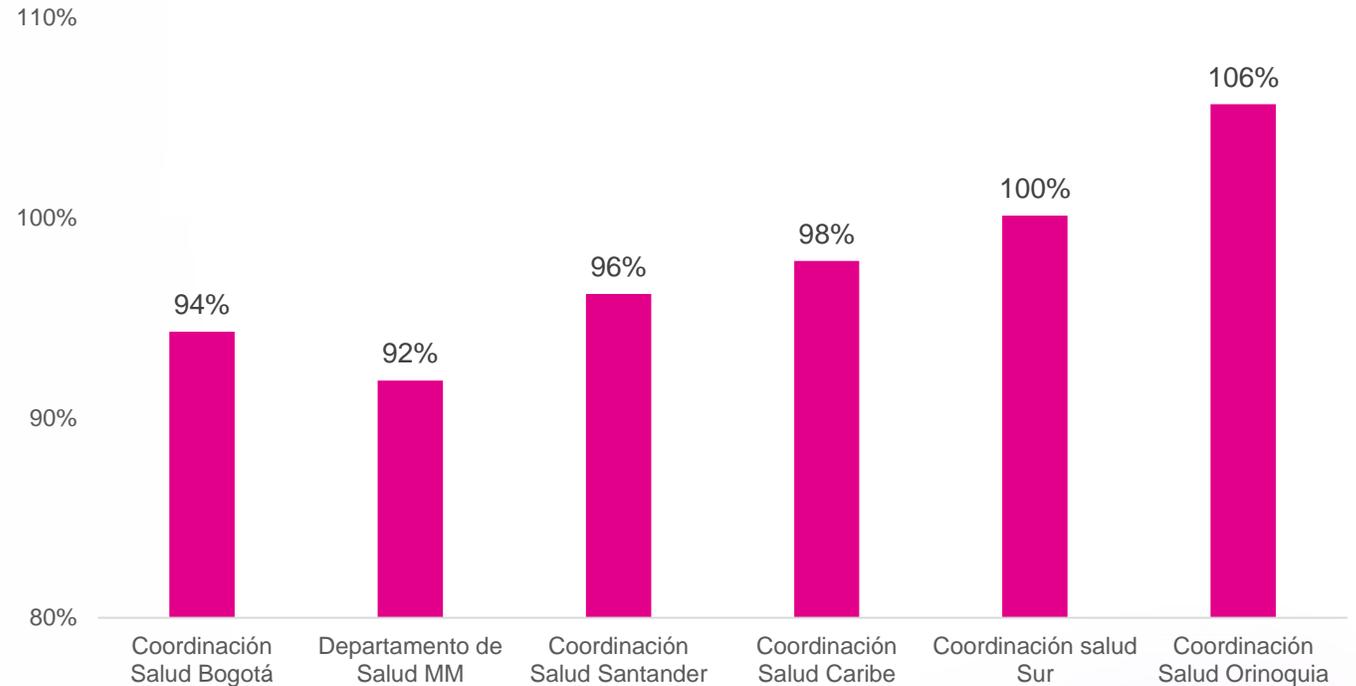


# INDICADOR INTENSIDAD DE USO

Meta 83%

96%

Cobertura de  
controles realizados



## ► APORTES DE VALOR

Se realizó el 96% de los controles programados que nos permitió:

- ✓ Cumplir y gestionar los riesgos en salud bucal con las intervenciones específicas para cada riesgo.
- ✓ Realizar un seguimiento periódico y exhaustivo de nuestros beneficiarios según su clasificación de riesgo que permiten mantener y/o mejorar las condiciones de salud bucal.



# RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

## Cobertura evaluación individual de riesgos 2024

89.9%



GSD

92.4%



Primera infancia

91.8%



Infancia

93%



Adolescencia

75.3%



Juventud

91.1%



Adulthood

90.9%



Vejez

## ► APORTES DE VALOR

Chequeo anual de salud al 90% de la población que nos permitió:

- ✓ Identificar y abordar factores de riesgo de forma oportuna.
- ✓ Detectar el cáncer a tiempo por encima de niveles nacionales.
- ✓ Identificar tempranamente alteraciones visuales y auditivas para su oportuno abordaje.
- ✓ Evaluar y asegurar suministro de métodos de planificación familiar.
- ✓ Articular programas de vacunación y lograr coberturas superiores a las nacionales.

**90%**  
**Cobertura**



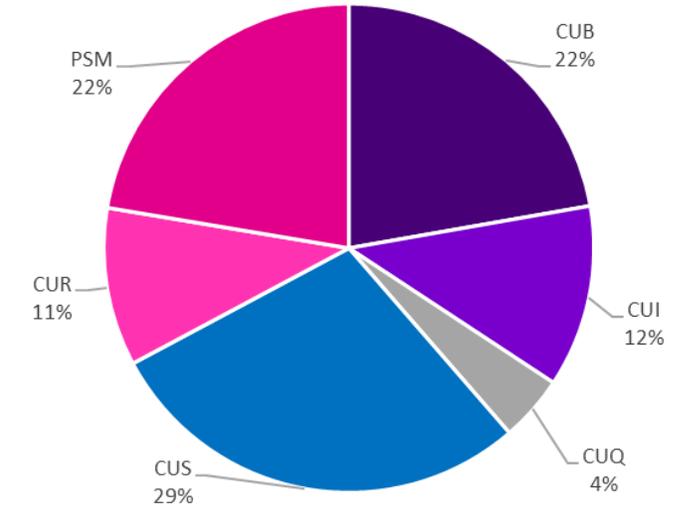
# PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR



24 de cada 100 beneficiarios de Ecopetrol padecen hipertensión arterial.



10 de cada 100 beneficiarios de Ecopetrol padecen diabetes.



Fuente: cohorte de seguimiento Programa RCV

## ▶ APORTES DE VALOR

- Controlar la hipertensión reduce el riesgo de padecer insuficiencia renal, enfermedades cardiovasculares (ictus, ICC) y deterioro cognitivo y demencia.
- Controlar la diabetes reduce el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, insuficiencia renal crónica y muerte prematura.



# PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR

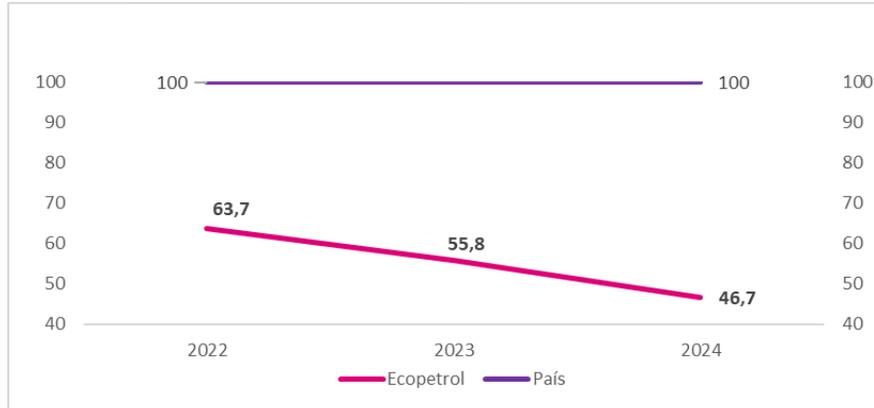


9 de cada 10 pacientes en el programa para hipertensión están controlados.

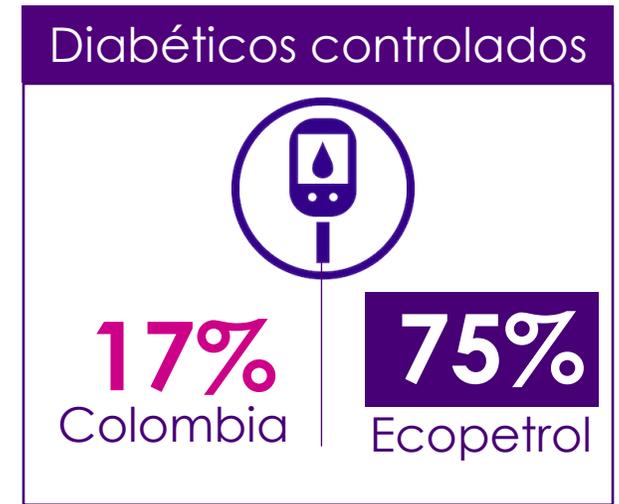
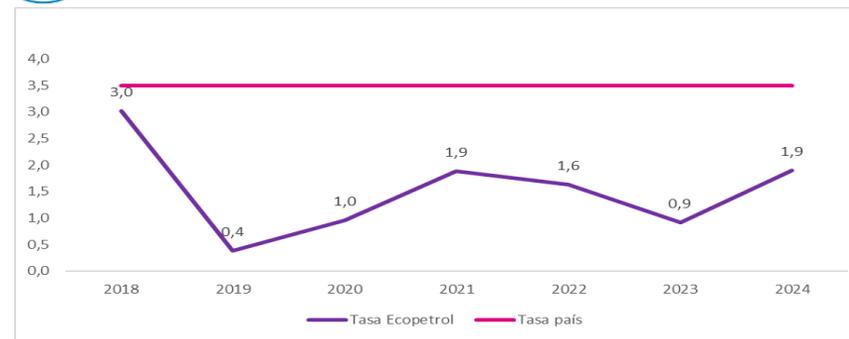
Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico | Fuente país: Ministerio de Salud.



**Reducción de la Mortalidad Prematura SC (x-100.000 personas)**



**Reducción tasa amputaciones pie (DM) (x100 personas)**

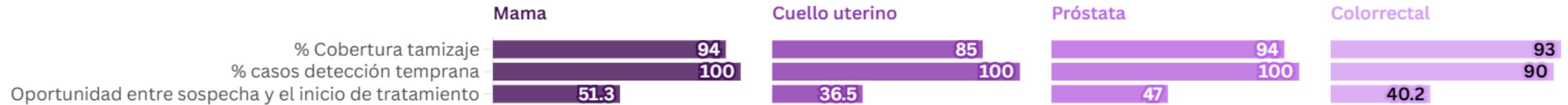


7 de cada 10 pacientes en tratamiento para diabetes están controlados.



# DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER

## Indicadores detección temprana cáncer - Ecopetrol - 2024



## Indicadores detección temprana cáncer - Colombia - 2024



\* **Oportunidad cáncer:** consenso nacional indica que debe ser inferior a 60 días

Fuente: ECP-Cohorte cáncer 2024 con datos reporte Res. 202 y RIPS. Datos Colombia: Cuenta de Alto Costo



# COHORTE DE CÁNCER

## Diagnóstico temprano de cáncer



**98%**

Ecopetrol

Fuente Ecopetrol: Cohortes Vigilancia Epidemiológica.

## Oportunidad en el tratamiento

	Ecopetrol	Meta país
	18 días	<30 días
	20 días	<30 días
	21 días	<30 días
	19 días	<30 días

## Supervivencia en estadios tempranos\*

	Ecopetrol	Meta
	95%	91%
	98%	99%
	97%	99%
	83%	91%

## ► APORTES DE VALOR

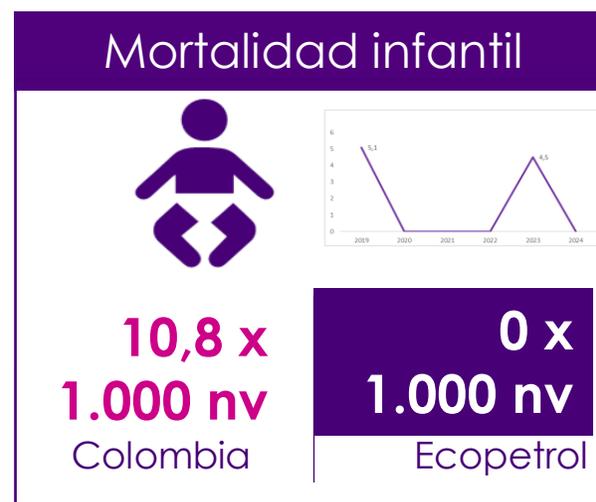
- Un tratamiento temprano y oportuno mejora el pronóstico en términos de supervivencia.
- Mejora la calidad de vida.

Fuente: cohorte de seguimiento cáncer

\*Supervivencia: número de beneficiarios con diagnóstico de cáncer que, luego del tratamiento, están vivos al periodo de medición (cinco años)



# PROGRAMA DE GESTANTES



## ► APORTES DE VALOR

- El 95% de las gestantes inician control antes de la semana 10 de gestación, lo que conduce al resultado del indicador: cero mortalidades maternas.
- El 93% de las gestantes recibieron mínimo cuatro controles prenatales, acción que reduce el riesgo de partos prematuros.
- Identificación de factores de riesgo para una intervención oportuna y reducción de riesgo de parto prematuro y mortalidad materna y perinatal.



# PROGRAMA SOY GENERACIÓN MÁS SONRIENTE

## Cobertura de flúor por paciente



94%

Meta 82%



9 de cada 10 pacientes recibieron aplicación de flúor

Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico

Fuente país: Ministerio de Salud.

## ► APORTES DE VALOR

La cobertura del programa permite:

- ✓ La fluorización en niñas, niños y adolescentes de 1 a 17 años es una estrategia que tiene un impacto significativo en la salud bucal de esta población, tanto a corto como a largo plazo, contribuyendo a mantener sonrisas sanas y saludables.
- ✓ Esta intervención permite reducir la morbilidad y la severidad de condiciones como la caries, la fluorosis dental y las enfermedades que afectan los tejidos de soporte dental, como la gingivitis y la enfermedad periodontal.
- ✓ Ayuda a disminuir la pérdida dental.

## Cobertura de segundas aplicaciones de flúor



54%

Meta 47%



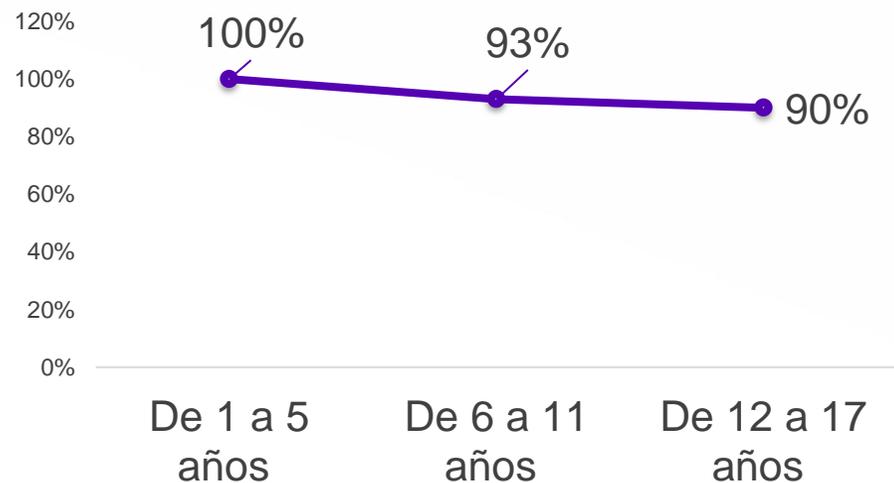
5 de cada 10 pacientes recibieron segunda aplicación de flúor

 **Primero  
la salud**

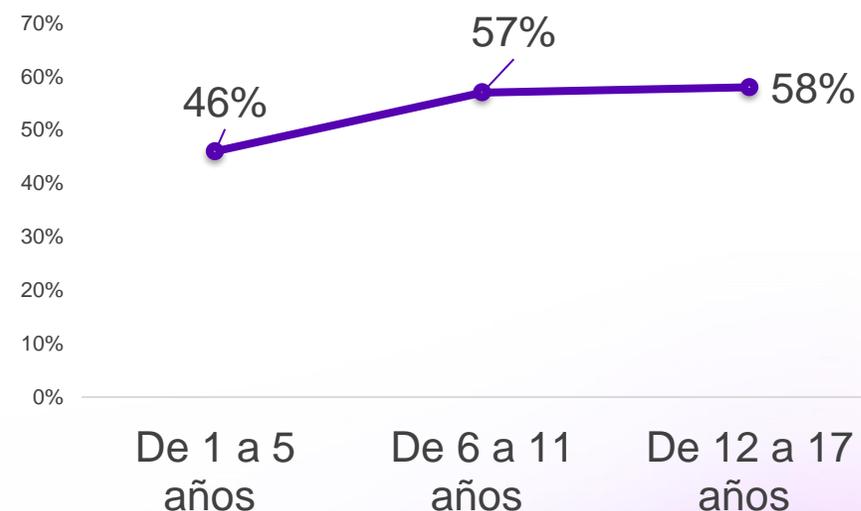


# PROGRAMA SOY GENERACIÓN MAS SONRIENTE

## ► Cobertura por ciclos de vida de primeras aplicaciones



## ► Cobertura por ciclos de vida de segundas aplicaciones





# APASIONADOS POR LA EXCELENCIA

Nos comprometemos con resultados  
excepcionales y sostenibles



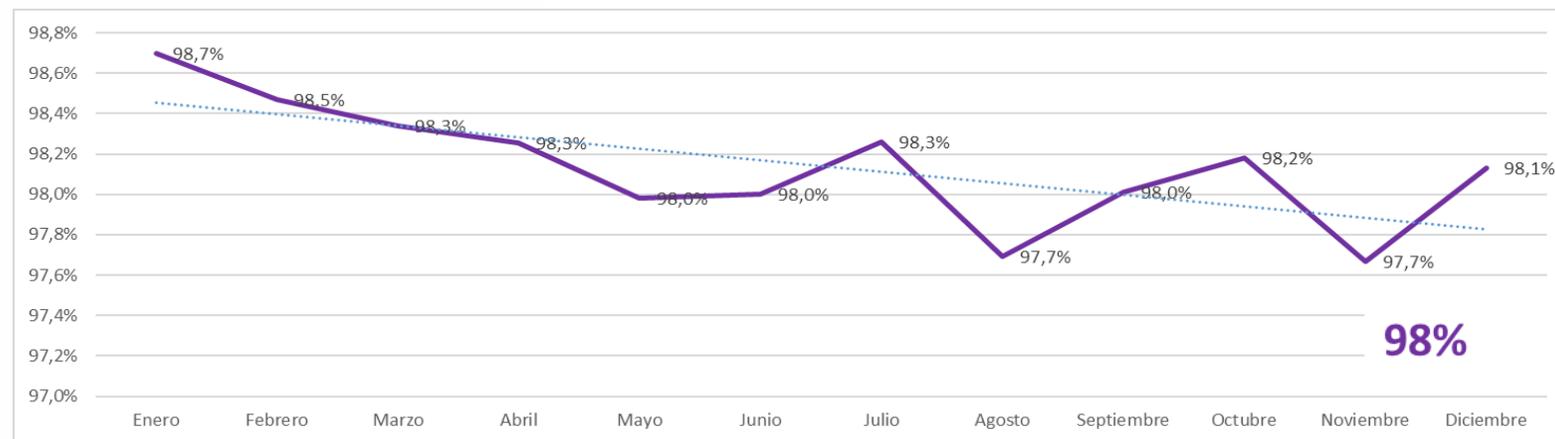
# OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS

Medicina General (0 a 2 días): \*En Colombia el tiempo promedio de espera para la asignación de citas de medicina general es de 5.37 días\*



## 442.685

Citas medicina general

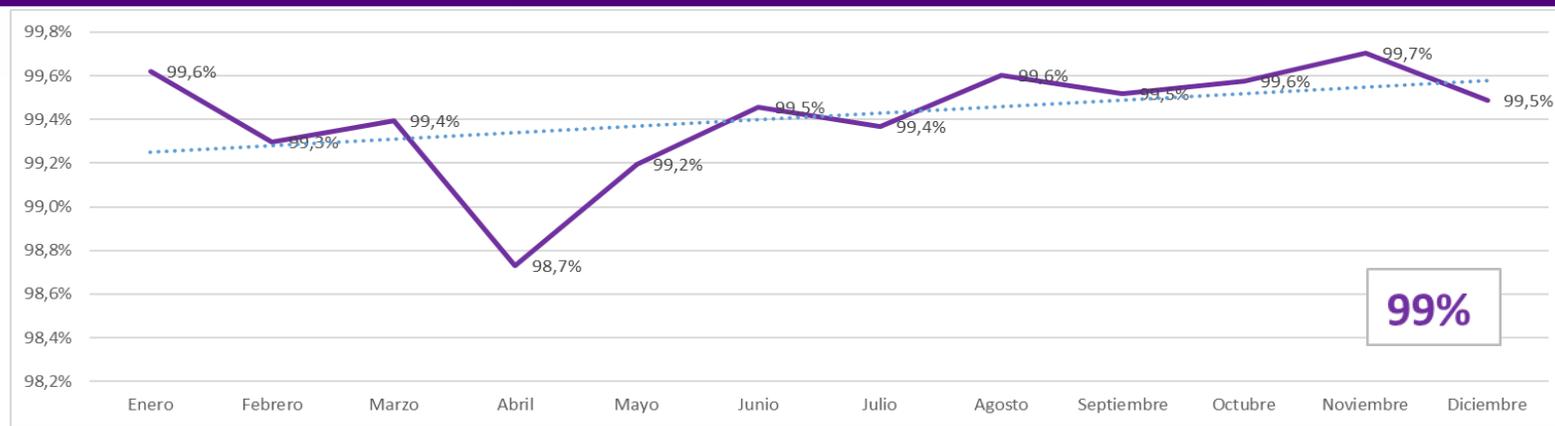


Odontología General (0 a 2 días):



## 148.628

Citas odontología



# OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS

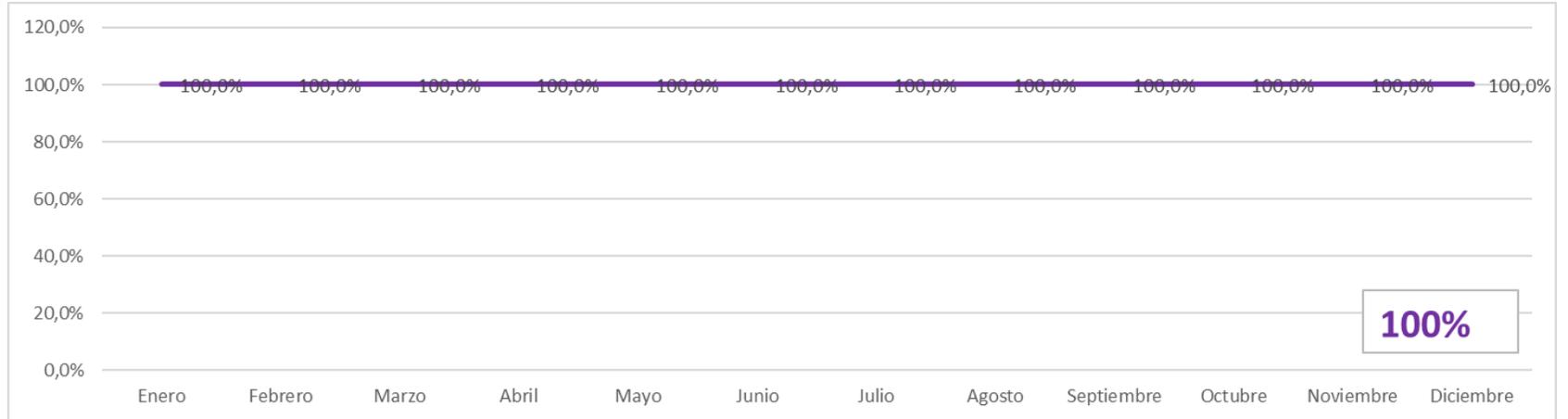
## Ginecología (0 a 2 días):



**1.749**

Citas

Ginecología

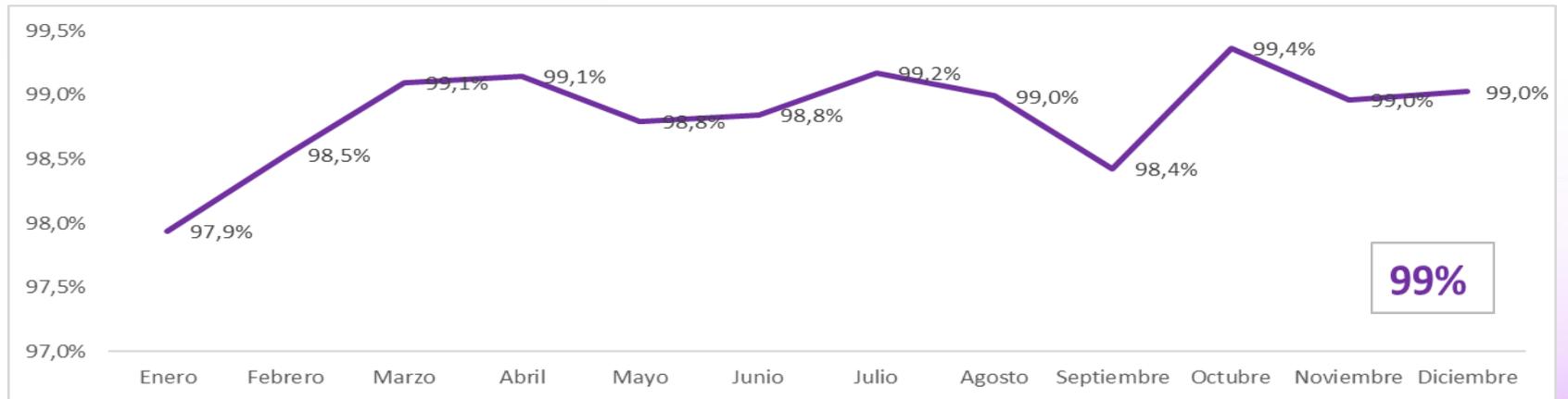


## Pediatría (0 a 2 días):



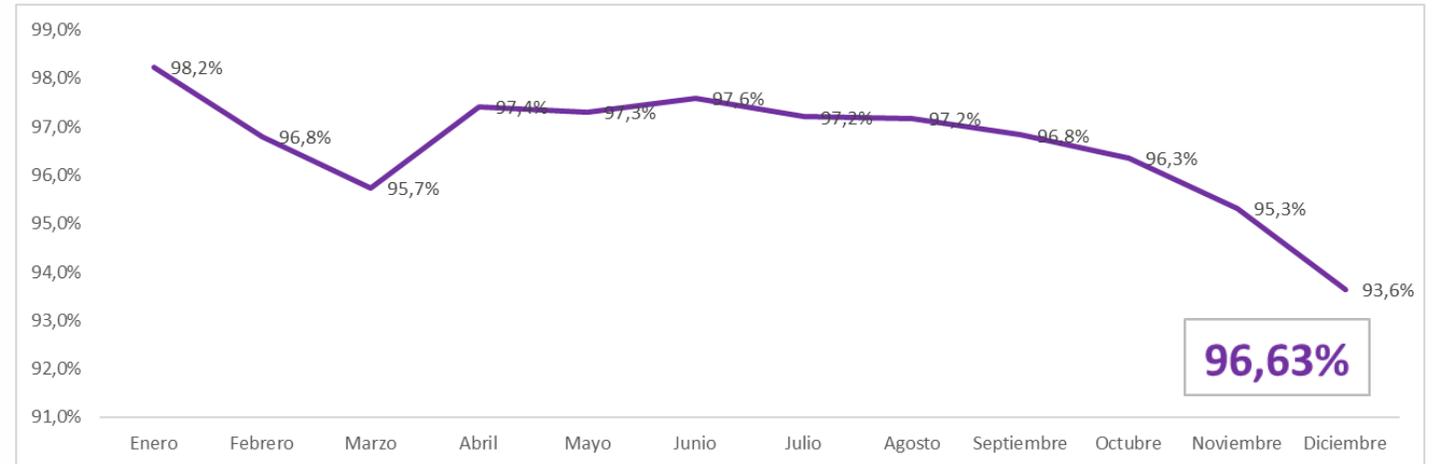
**56.077**

Citas Pediatría



# OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Primer contacto del usuario con el servicio farmacéutico:



Fuente Ecopetrol: informe de oportunidad.

**842.512**  
Fórmulas  
2024

**2.015.665**  
Medicamentos  
2024

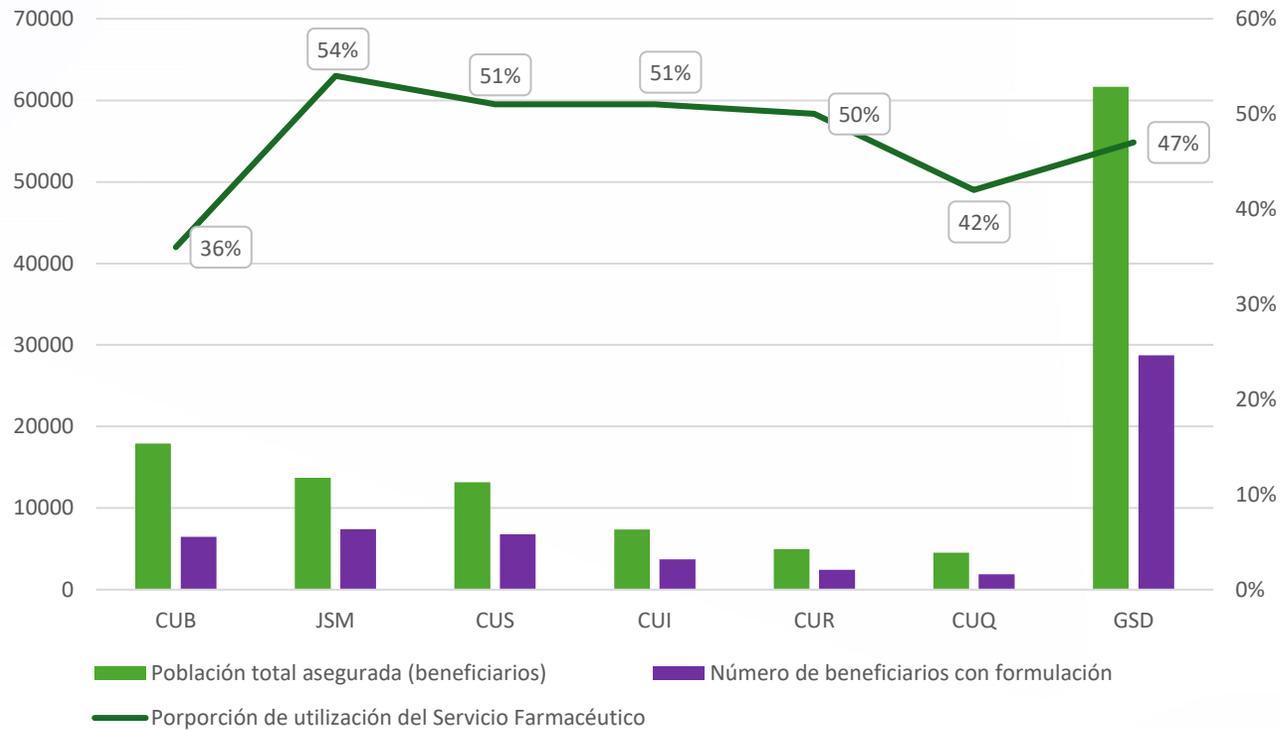
**355,606**  
Fórmulas  
entregadas en  
domicilio

**123**  
Puntos de  
entrega



# USO DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

Porcentaje de uso del servicio farmacéutico



47%

Uso del servicio en 2024

3,5%

Índice de uso del servicio en 2024

Fuente: Base de dispensación 2024/ base de beneficiarios 2024



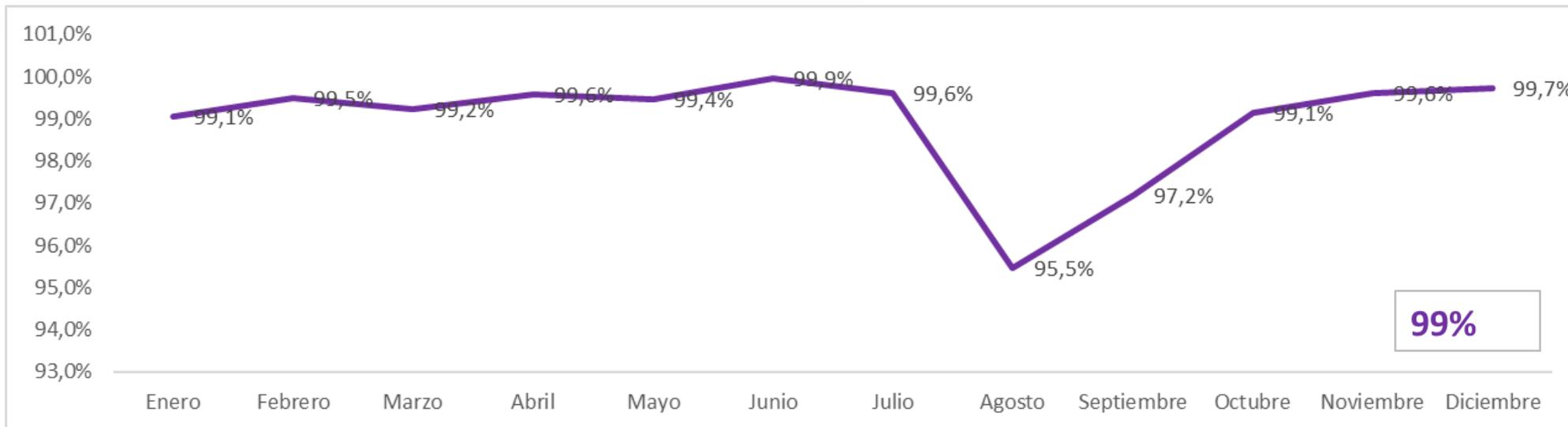
# OPORTUNIDAD EN EL TRÁMITE DE REFERENCIA

## Accesibilidad a la red complementaria

**44.600**  
Remisiones programadas

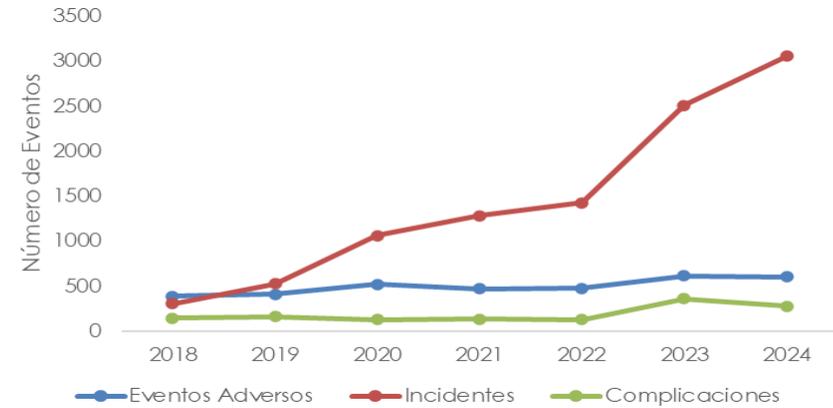


**99%**  
Antes de 6 días



# EVENTOS EN SALUD

## Seguridad del paciente

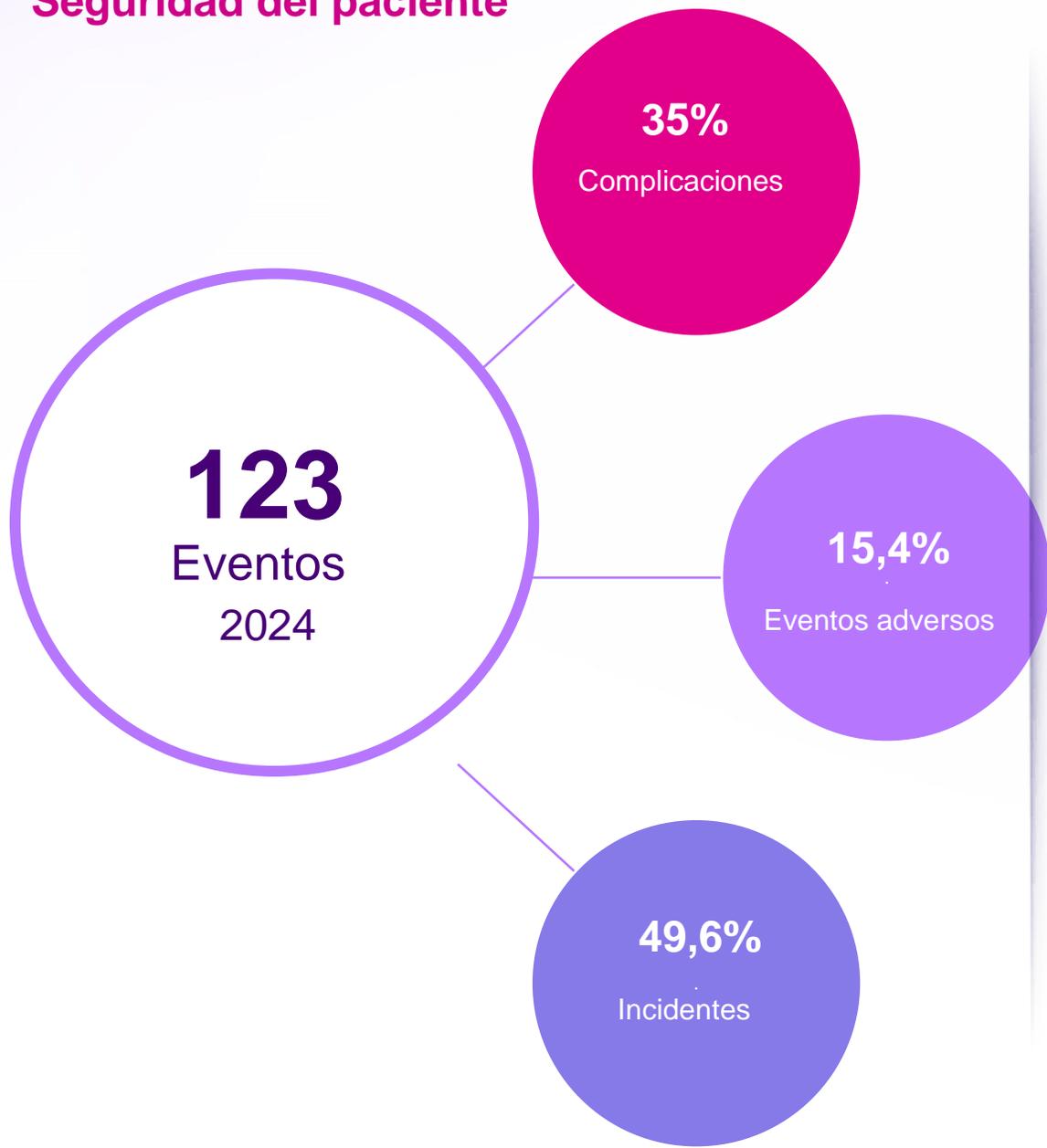


Representan **<0,01%** de las atenciones

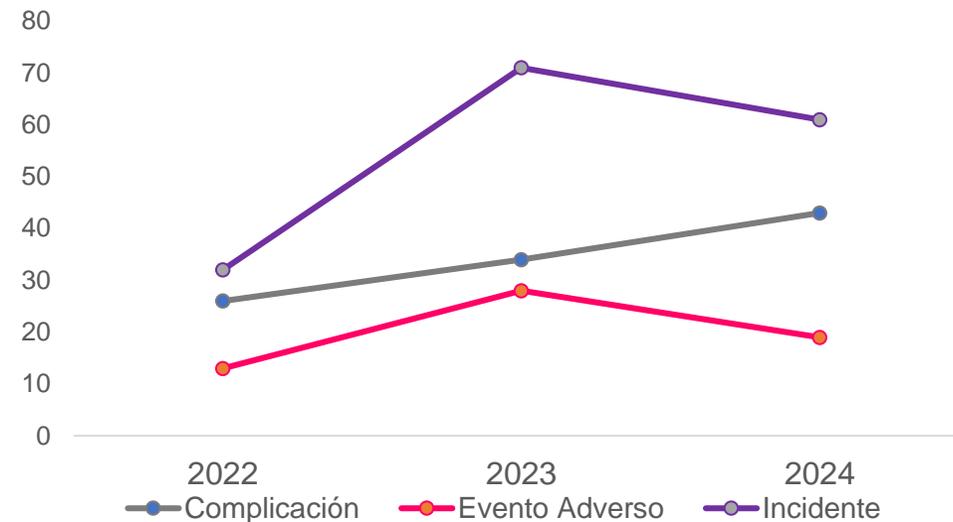


# EVENTOS EN SALUD DE ODONTOLOGÍA

Seguridad del paciente



## Evolución



Representan  
**<0,0005%**  
de las  
atenciones





## ESCUCHAMOS CON RESPETO Y HABLAMOS CON CLARIDAD:

Lideramos desde la diversidad y la  
inclusión



# CANALES DE ATENCIÓN



## Atención personalizada

Centros de atención local en las 6 coordinaciones regionales de salud y UNIS

## Atención telefónica 24 horas

Línea gratuita nacional (directa): 01 8000 915 556

Línea de servicio al cliente de Ecopetrol 01 8000 918 418



**Línea Amiga:** 01 8000 918 418.

Desde el celular, (601) 234 5000, opción 8

## Líneas de teleorientación en salud:

01 8000 423 894 y 01 8000 189 628.

En Bogotá, (60-1) 950 3061, (60-1) 432 1619.

Atiende los siete días de la semana, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



## Canales de atención virtual:

- Chat de salud: <https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/es>
- [Oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co](mailto:Oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co)
- [quejasysoluciones@ecopetrol.com.co](mailto:quejasysoluciones@ecopetrol.com.co)

## En Internet:

[www.ecopetrol.com.co](http://www.ecopetrol.com.co)

Grupos de interés/Empleados,  
jubilados y familiares/Salud

## En Intranet

E+ Digital/  
Trabajador/Plan de  
Salud



# CANALES REGIONALES DE ATENCIÓN



## Coordinación de Salud Bogotá

Línea de atención de salud en Bogotá:  
PBX (60-1) 492 6811, (60-1) 390 9649.  
Domingo a domingo, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

### Puntos Médicos de Atención Integral (PAMI)

PAMI Bulevar  
Avenida carrera 58 # 127-59, piso 2, local 282, Centro Comercial Bulevar Niza.

Buzón: [ecopetrol.bulevar@clnicos.com.co](mailto:ecopetrol.bulevar@clnicos.com.co)  
Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Sábado, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

PAMI San Martín  
Carrera 7 # 32-16, local 132, Centro Comercial San Martín.  
Buzón: [ecopetrol.sanmartin@clnicos.com.co](mailto:ecopetrol.sanmartin@clnicos.com.co)  
Lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Sábado, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

## Coordinación de Salud Sur

Medellín y Eje Cafetero  
Carrera 65B # 30-95, piso 4  
Teléfonos: (60-4) 520 9050, WhatsApp 313 623 7246  
Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
[atencionalusuariomedellin@gmail.com](mailto:atencionalusuariomedellin@gmail.com)

Neiva  
Carrera 5 # 13-56, teléfono: (60-8) 8671 111  
Lunes a viernes, de 7:30 a 11:00 a.m. y de 2:30 a 4:00 pm.  
[atencionalusuario.neivapyp@gmail.com](mailto:atencionalusuario.neivapyp@gmail.com)

Cali y localidades  
Carrera 43A # 5B-94, Tequendama  
Teléfonos: (60-2) 387 7490 y 304 633 6712  
Lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 1:30 a 5:30 p.m.  
[atencionalusuariocalipyp@gmail.com](mailto:atencionalusuariocalipyp@gmail.com)

UNIS Orito / Campamento Ecopetrol, barrio Colombia. Teléfonos:  
313 326 7538, 318 289 6368, lunes a viernes de 7:00 a.m. a  
12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m. [saludsurorito@ecopetrol.com.co](mailto:saludsurorito@ecopetrol.com.co)



# CANALES REGIONALES DE ATENCIÓN



## Coordinación de Salud Orinoquía

Front de salud en Villavicencio Previs IPS

Carrera 36 # 33A-19, barrio Barzal

Citas médicas: 315 767 6848 y 318 711 8600

Citas odontológicas: 318 712 0532

Buzón: [atencionalusuario@previsips.com](mailto:atencionalusuario@previsips.com)

[odontologiavillavicencio@previsips.com](mailto:odontologiavillavicencio@previsips.com)

Referencia: [soportesyreferenciavillavicencio@previsips.com](mailto:soportesyreferenciavillavicencio@previsips.com)

Salud ocupacional: 317 306 9091

[saludocupacionalvillavicencio@previsips.com](mailto:saludocupacionalvillavicencio@previsips.com)

SIAU: [quejasysoluciones@previsips.com](mailto:quejasysoluciones@previsips.com)

Front de salud en Acacias Santa Bárbara IPS

Carrera 14 # 12-34

Citas médicas y odontológicas 311 364 8273 (referencia),  
311 270 3665 (citas)

[santabarbara.ipsacacias@gmail.com](mailto:santabarbara.ipsacacias@gmail.com)

Front de salud en Puerto Gaitán Previs IPS

Carrera 12 # 08-07

Citas médicas y odontológicas: 318 894 5714

[frontprevisips@gmail.com](mailto:frontprevisips@gmail.com)

Front de salud en Yopal Visionamos tu Salud, sede VIP

Calle 13 # 29-41, pisos 1 y 2.

Citas médicas y odontológicas: 3232430430 (referencia)

3214150705 (citas). [luisa.nercy@ecopetrol.com.co](mailto:luisa.nercy@ecopetrol.com.co)

Front de salud en Monterrey, Centro médico 24 horas Ltda.

Calle 15 # 6-43

Citas médicas: 310 311 5569, Dr. Heiner Enoc Rincón

Citas odontológicas: 321 365 2014

Referencia: 323 220 0334

[disney.romero@ecopetrol.com.co](mailto:disney.romero@ecopetrol.com.co)

Front de salud en campos Cusiana: 310 785 7335,

Cupiagua: 321 478 2240 y Floreña: 310 785 7335, 321 478 2240



# CANALES REGIONALES DE ATENCIÓN



## Departamento de Salud Magdalena Medio

Medicina general, nutrición, psicología y trabajo social

Barrancabermeja

[Recepcion1@ecopetrol.com.co](mailto:Recepcion1@ecopetrol.com.co)

Recepción de solicitudes las 24 horas, de lunes a viernes, desde las 6:00 a.m. del primer día hábil de la semana hasta las 4:30 p.m. del último día hábil.

Atención telefónica: lunes a viernes, de 6:00 a 10:30 a.m. y de 12:00 m. a 4:30 p.m.

Teléfonos: 620 9409, ext. 49409; 620 9617, ext. 49617; 620 7771, ext. 47771; 620 7816, ext. 47816.

El Centro

[citaselcentro@ecopetrol.com.co](mailto:citaselcentro@ecopetrol.com.co)

[Recepcion1@ecopetrol.com.co](mailto:Recepcion1@ecopetrol.com.co)

Atención telefónica: lunes a viernes, de 7:00 a 9:30 a.m. y de 12:00 m. a 1:30 p.m.

Teléfonos: 623 9399, ext. 39399 o 350 554 8163, Avantel 8\*1031

Atención presencial: lunes a viernes, de 7:00 a 9:30 a.m., y de 12:00 m. a 1:30 p.m.

## Coordinación de Salud Caribe

Oficina de Atención al Usuario

Avenida Pedro de Heredia, carrera 13, CC Mall Plaza, local 232.

Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Teléfonos: 322 722 6230, 310 620 3533

[atencionalusuario@sersocial.org](mailto:atencionalusuario@sersocial.org)

[nbeltran@sersocial.org](mailto:nbeltran@sersocial.org)

[mtapia@sersocial.org](mailto:mtapia@sersocial.org)

Vacunación: 317 430 1388

[auxiliar.cartagena@clnicos.com.co](mailto:auxiliar.cartagena@clnicos.com.co)

Carrera 54 # 53-56, CC Ronda Real, piso 11.

Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Teléfonos: 605 661 8892 y 321 779 7114

[maraos@sersocial.org](mailto:maraos@sersocial.org)



# CANALES REGIONALES DE ATENCIÓN



## Coordinación de Salud Bucaramanga

Pacientes en tránsito, transcripción de órdenes

[calsaludbucaramanga@ecopetrol.com.co](mailto:calsaludbucaramanga@ecopetrol.com.co)

Front de atención: (60-7) 684 7465

Consulta prioritaria

Fosunab, piso 0. Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.;  
sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Clínica Foscal Internacional

Calle 157 # 20-94

Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.;

Sábados, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

(60-7) 700 0303, ext. 8685; 700 0300.

## Cúcuta y Tibú

Consulta prioritaria

Sanaty I.P.S. S.A.S., calle 13A # 1E-112, barrio Caobos

Teléfonos: 595 5421, 333 033 3455

Urgencias

Clínica Norte S.A., avenida 1 # 17-93, locales 2, 3, 4, barrio  
Blanco. Teléfono: 582 8222.

Cabe Tibú

Medicina general, odontología, urgencias, servicio farmacéutico.

Teléfono: 566 3300

Servicios de ambulancia

Bomberos Voluntarios Tibú

Carrera 10 # 0A00, barrio Kennedy

Lunes a domingo, 24 horas.



# COMUNICACIÓN

## Revista de salud

# e+ Salud

32 ediciones

4 ediciones en 2024



[Archivo \(ecopetrol.com.co\)](http://ecopetrol.com.co)

 **Primero la salud**



# COMUNICACIONES

Así interactuamos con nuestras beneficiarias y beneficiarios

## Focos temáticos:

- Prevención y promoción del cuidado activo.
- Pedagogía y experiencia del beneficiario.
- Articulación con líderes regionales y prestadores de salud.

## Ecosistema de medios de Ecopetrol

### Canales internos:

Comunicados Ecopetrol, buzones de salud, WhatsApp, Pantallas de PAMIS en Bogotá y Cartagena, Viva Engage y banners digitales, entre otros.

### Canales externos:

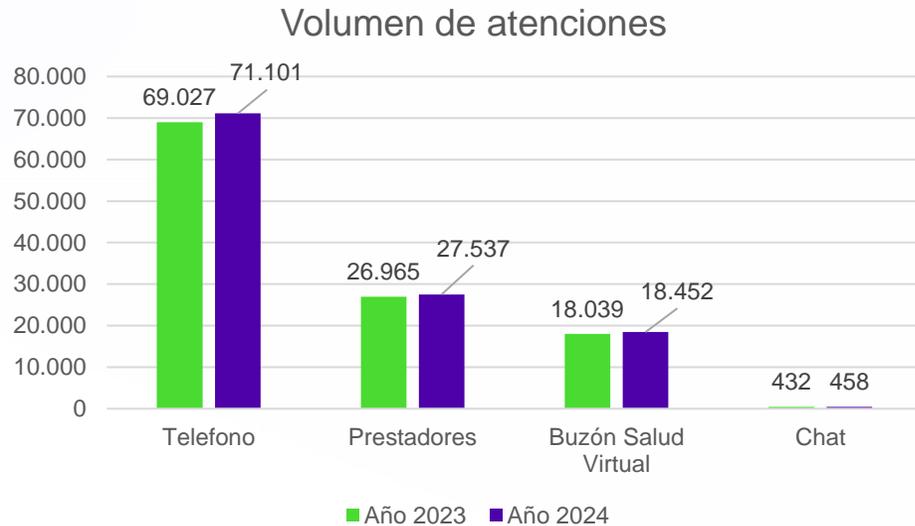
Página web Ecopetrol.

### Formatos:

Videos, piezas, infografías, banners, post promocionales y revista digital, entre otros.



# COMPORTAMIENTO LÍNEA DE SALUD



\*Fuente: Plataforma WEBCIR Contact Center ABPS / BI ATENTO.

## Volúmenes promedio mensual:

La línea telefónica (018000915556): **5.925 llamadas**

Buzón de correo electrónico (Oficina Virtual de Salud): **1.538 correos**

Chat virtual: **38 consultas/solicitudes**

Estos canales de salud funcionan las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

El **62%** de las consultas o solicitudes al Contact Center de Salud son a través de llamada telefónica, y el **28%**, a través del buzón:

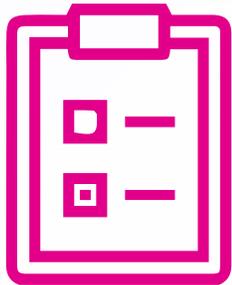
[oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co](mailto:oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co)

El nivel de servicio de la línea de salud tuvo un resultado del **90,30%**, con una meta contractual del **85%**.

El nivel de abandono de la línea fue del **0,58%**, permaneciendo dentro del umbral, con límite del **5%**.

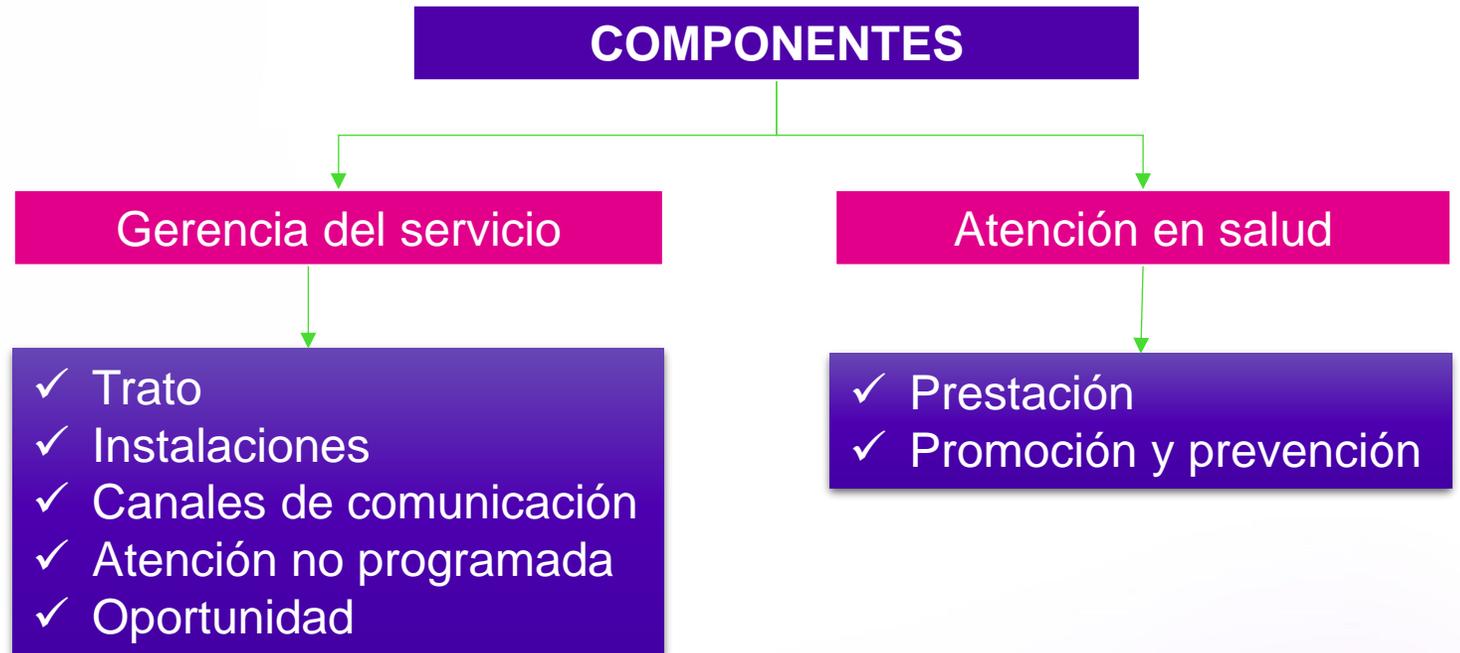


# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE SALUD

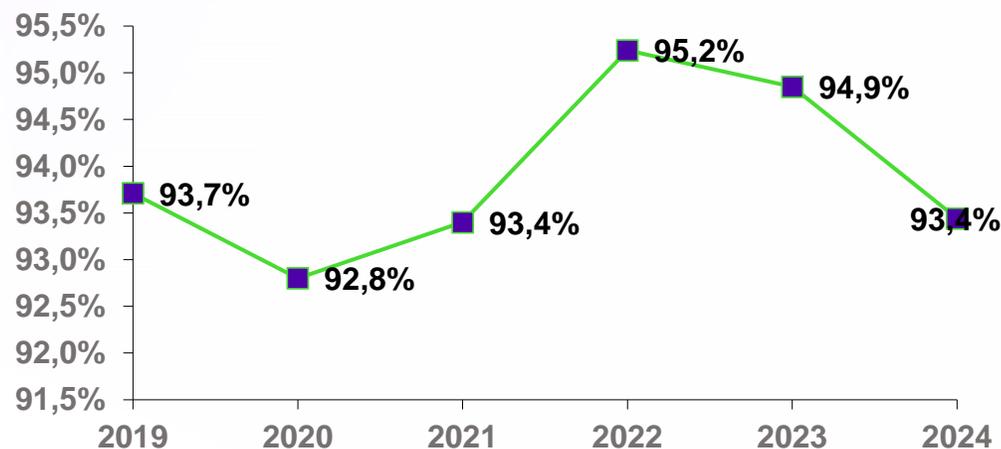


Se aplicaron durante el año 2024, **8.403** encuestas.

Uno (1) de cada siete (7) beneficiarios, respondió la encuesta de satisfacción.



# SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO



El nivel de satisfacción para la vigencia 2024 fue de 93,4%, (meta del 92%).

El servicio con mejor desempeño a nivel de la Gerencia de Salud Integral para esta vigencia fue el servicio de Odontología, con el 95,14%.

COORDINACION	META	RESULTADO
Departamento de Salud Magdalena Medio - PSM	92%	96%
Coordinación de Salud Sur - CUR	92%	94%
Coordinación de Salud Santander – CUS	92%	93%
Coordinación de Salud Caribe - CUI	92%	93%
Coordinación de Salud Bogotá - CUB	92%	94%
Coordinación de Salud Orinoquía - CUQ	92%	91%
<b>GERENCIA DE SALUD INTEGRAL</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>

El mejor desempeño fue para el Departamento de Salud de Magdalena Medio y las Coordinaciones de Salud Sur, Bogotá y Caribe.

Para los servicios de Medicina General y Odontología General, las variables que requieren la mayor atención están relacionadas con atención no programada, promoción y prevención y canales de comunicación.

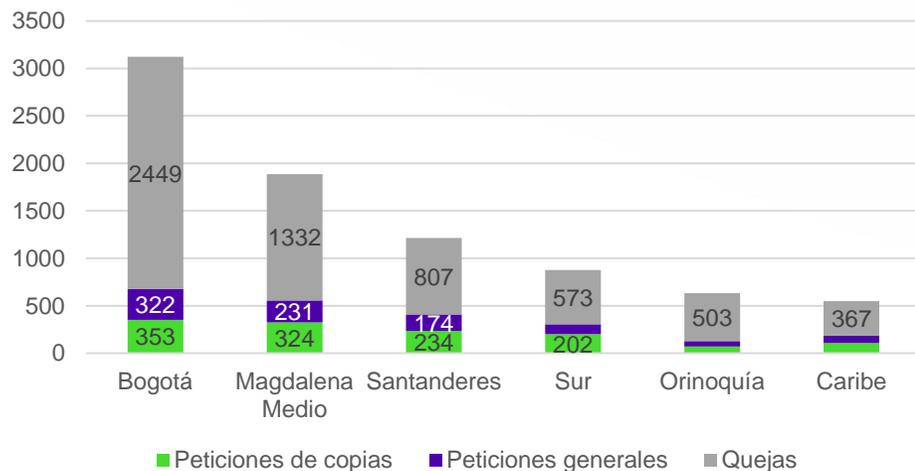
Para los servicios de Urgencias, las variables que requieren más atención son instalaciones y trato.



# PQRS



Volúmenes año por región



Regional	Proporción de beneficiarios	Participación PQR
Bogotá	29%	41%
Magdalena Medio	22%	22%
Santander	21%	13%
Caribe	12%	10%
Sur	9%	8%
Orinoquía	7%	6%

**8.301**  
PQR

**1.291 (15%)**  
Peticiones de copias

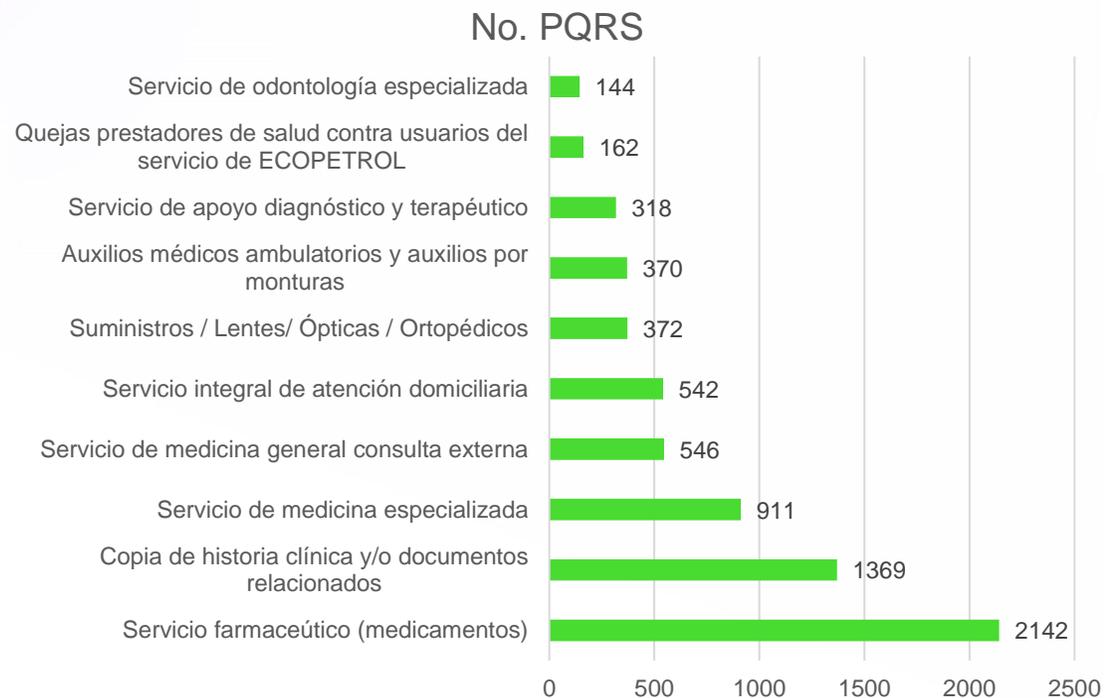
**970 (12%)**  
Peticiones generales

**6.040 (73%)**  
Quejas y reclamos



# PQRS

## Principales causas



Para esta vigencia en el top nueve (9) tenemos las quejas que interponen los prestadores de salud en contra de los beneficiarios por comportamientos inadecuados.

**99%**

atendidas  
oportunamente

**10,8** quejas  
por cada  
10.000 eventos

**14,8 PQR**  
por cada 10.000  
eventos



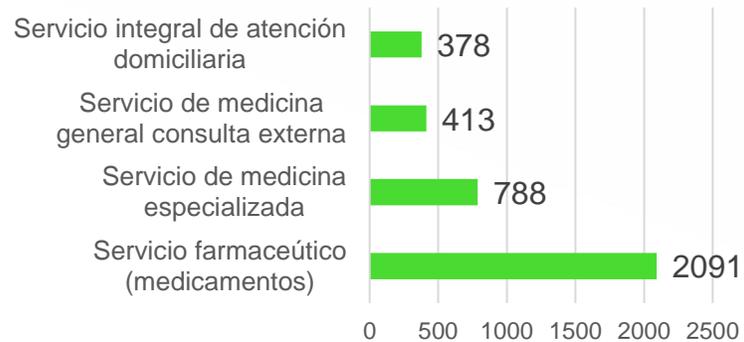
# TOP PQRS

**60%**  
de las quejas  
en 4 temáticas

**6.040**  
Quejas

**5.597.256**  
Servicios

No. Quejas



Temática	Tasa x 10.000 servicios
Servicio farmacéutico (medicamentos)	25
Servicio de medicina especializada	20
Servicio de medicina general consulta externa	9
Servicio integral de atención domiciliaria	13*

\* La tasa para atención domiciliaria es x 1.000 servicios.



# Tutelas en Ecopetrol 2024

---

0,97 x 1.000 vs. 3,81 x 1.000 en Colombia

Tipificación	Acciones de Tutela
Atención por especialidad en salud	4
Dispositivos médicos	3
Medicamentos	4
Otras prestaciones de servicios o tecnologías de salud	18
Otras pretensiones	23
Prestaciones económicas	2
Procedimientos en salud (quirúrgicos o diagnósticos)	7
Tratamiento integral	7
<b>Total</b>	<b>68</b>

# Comparativos casos de tutela 2023 vs 2024

**2023: Total de 30 favorables.**

Tipificación	Acciones de Tutela
Atención por especialidad en salud	2
Dispositivos médicos	2
Medicamentos	1
Otras prestaciones de servicios o tecnologías de salud	6
Otras pretensiones	12
Prestaciones económicas	2
Procedimientos en salud (quirúrgicos o diagnósticos)	2
Tratamiento integral	3
<b>Total general</b>	<b>30</b>

**2024: Total de 16 favorables.**

Tipificación	Acciones de Tutela
Dispositivos médicos	2
Medicamentos	1
Otras prestaciones de servicios o tecnologías de salud	4
Otras pretensiones	5
Prestaciones económicas	1
Procedimientos en salud (quirúrgicos o diagnósticos)	2
Tratamiento integral	1
<b>Total general</b>	<b>16</b>



# ASOCIACIONES DE USUARIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

15 asociaciones de pensionados  
registradas ante Ecopetrol S.A.

5 veedurías ciudadanas en salud

3 organizaciones sindicales  
principales con subdirectivas a nivel  
nacional

- **Principales resultados:**
- Cumplimiento del plan de relacionamiento con grupos de interés.
- Reuniones de comisión y subcomisiones de salud.
- Reuniones con pensionados y asociaciones de pensionados.
- Reuniones con prestadores.
- Actividades de promoción y prevención.
- Aplicación de espacios virtuales de relacionamiento.
- Reuniones informativas y constante flujo de comunicados vía correo electrónico, página web, *streaming*.
- Atención a compromisos derivados de las reuniones.



# GESTIÓN DE LOS RECURSOS

 **Primero  
la salud**



# CIFRAS DE GESTIÓN FINANCIERA



**1,077\***

Presupuesto total del servicio 2024 (ejecución del 99%)

En billones (Bs COP\$)



**17.307.000**

Costo x usuario 2024 (Prestación y aseguramiento de servicios de salud) En pesos colombianos COP\$

(GPC de prestación \$16.927.600 millones)



**9,34%**

Variación del gasto 2023-2024

## Top 5 gasto

52% se invierte en:

1. Medicamentos (16%)
2. Alto costo (15%)
3. Procedimientos y ayudas diagnósticas. (7%)
4. Atención domiciliaria (7%)
5. Programas de Promoción y Prevención. (7%).



# ASPECTOS FINANCIEROS

- Ecopetrol financia el Plan de Beneficios de Salud con cargo al presupuesto trianual del gasto laboral, por ser un beneficio pactado en la Convención Colectiva de Trabajo
- El ejercicio de planeación presupuestal del Plan de Beneficios de Salud de Ecopetrol cubre su riesgo financiero, en función de la previsión de recursos monetarios necesarios por grupo etario y sexo, conforme a la experiencia del comportamiento del gasto y de los cambios demográficos previstos de la población de beneficiarios.



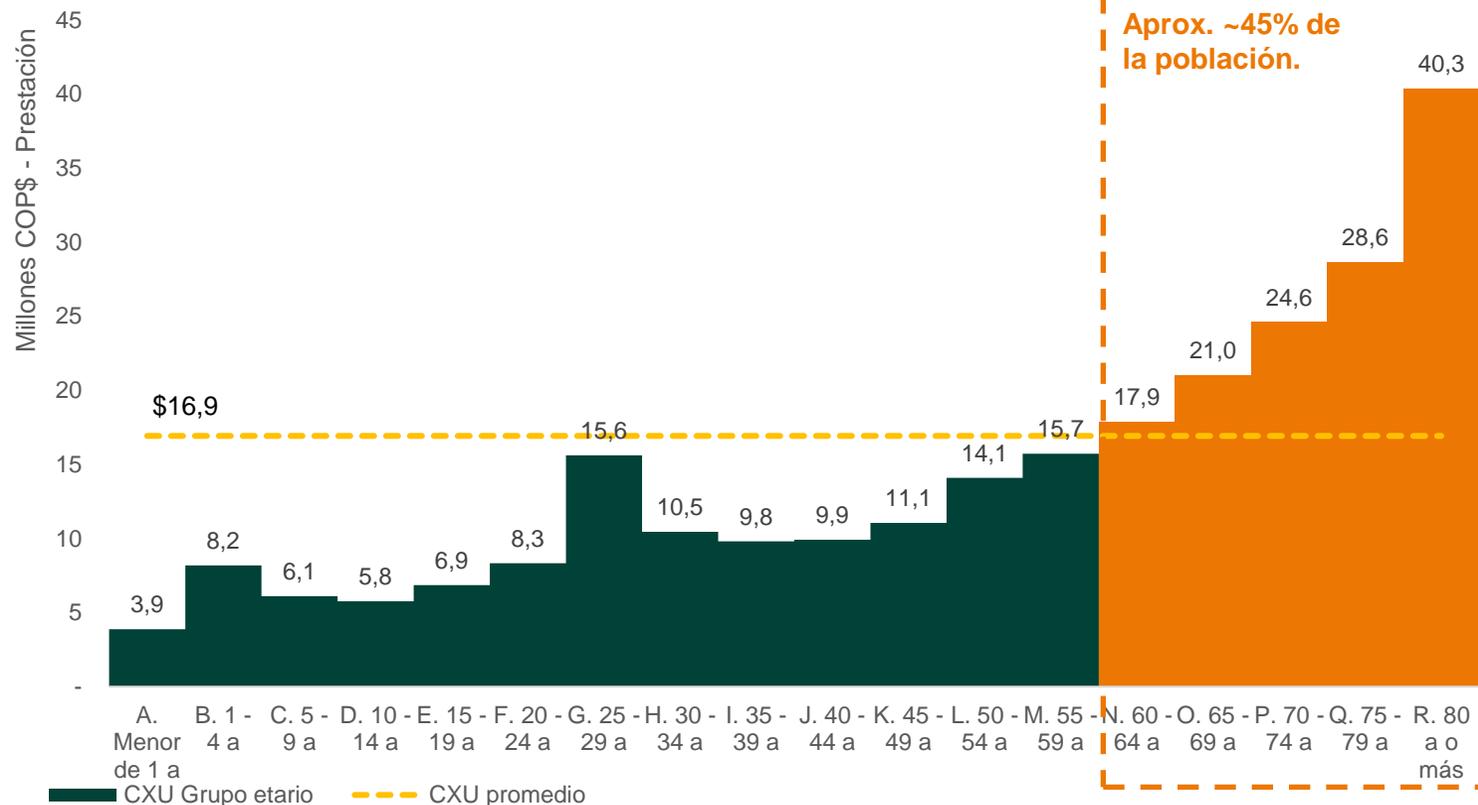
# COSTO DE PRESTACIÓN DE SALUD POR USUARIO 2024

## 74%

del gasto de prestación se concentra en el

## 45%

de la población



Fuente: ECOPETROL, año 2024 (VP HSE - Gerencia de Salud Integral, Construcción propia)

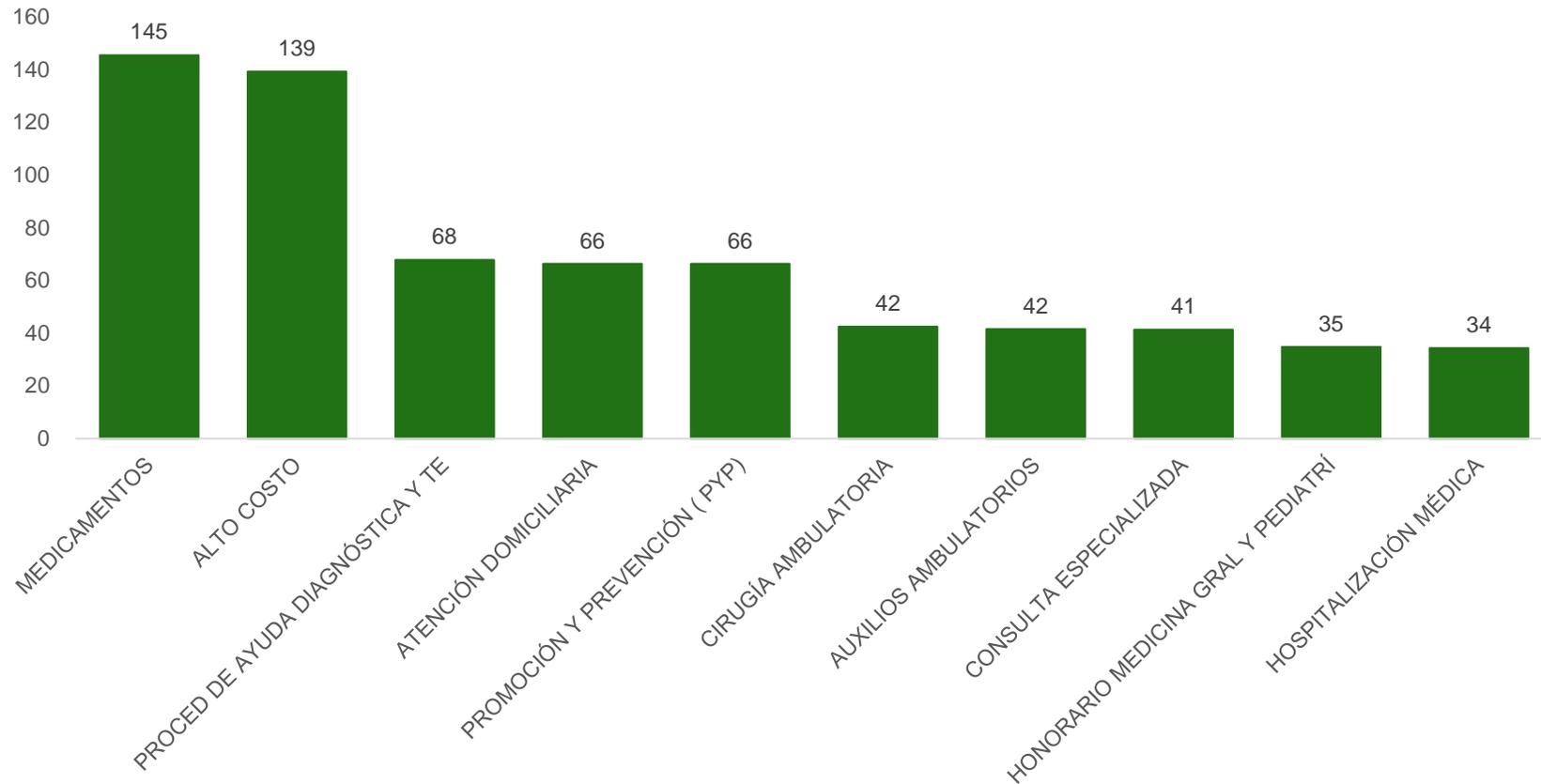
Fuente: ECOPETROL, 2024 (VP VDA – Gerencia de Salud Integral, construcción propia).

Nota: el costo por usuario de prestación de servicios de salud (\$16.927.600, 98%) más los costos por usuario de aseguramiento o administración del plan (\$379.400, 2%) suman el costo total por usuario del año 2024 (\$17.307.000, 100%).



# GASTO POR SERVICIO

El **65%** del gasto de prestación de salud se concentró en 10 servicios por \$679 millardos durante el 2024.



Fuente: ECOPETROL, 2024 (VP VDA – Gerencia de Salud Integral, construcción propia).



# TE CUIDAMOS

ERES PARTE DE LA FAMILIA ECOPETROL

