

TE   
CUIDAMOS

Por ser parte de la familia Ecopetrol

Rendición de Cuentas en Salud Vigencia 2025

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



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 2025**, dando cumplimiento al requerimiento legal de la Superintendencia Nacional de Salud.



TE   
CUIDAMOS

Por ser parte de la familia Ecopetrol

Rendición de Cuentas en Salud Vigencia 2025

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

Vigilado  Supersalud

 **ecopetrol**



SERVICIO DE SALUD

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



61.537

Beneficiarios 2025

62.274	63.029	61.582
2022	2023	2024



1.413

Amplia red de contratos de prestadores de servicios 2025



68

Localidades de radicación de servicios de salud

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



861.456

Consultas médicas
(Generales y especialistas)
13,6 consultas año/usuario



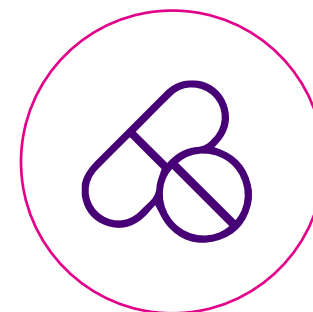
14.068

Cirugías



10.245

Hospitalizaciones



896.562

14,5 fórmulas
año/usuario

635.601	769.649	843.062
2022	2023	2024

13.455	16.292	16.292
2022	2023	2024

9.821	9.954	10.191
2022	2023	2024

714.881	661.767	842.512
2022	2023	2024

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



1.188.383

Exámenes de laboratorio

1.090.298	1.153.107	1.469.652
2022	2023	2024



54.915

Urgencias

51.453	55.500	56.603
2022	2023	2024



2.179.144

Otros servicios y suministros

1.407.984	2.173.295	2.358.944
2022	2023	2024



5.204.773

Total servicios prestados

3.923.493	4.839.564	5.597.256
2022	2023	2024

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



108.649

2025

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

103.731	125.048	128.110
2022	2023	2024



116.469

2025

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

95.733	100.906	107.281
2022	2023	2024

TE CUIDAMOS

Por ser parte de la familia Ecopetrol

Somos parte del corazón que impulsa a Colombia

Contamos con una red sólida y articulada que nos permite garantizar cobertura en las distintas regiones donde están nuestras personas beneficiarias, asegurando la prestación del servicio y el trabajo coordinado con aliados estratégicos.



ORGANIZACIÓN REGIONAL



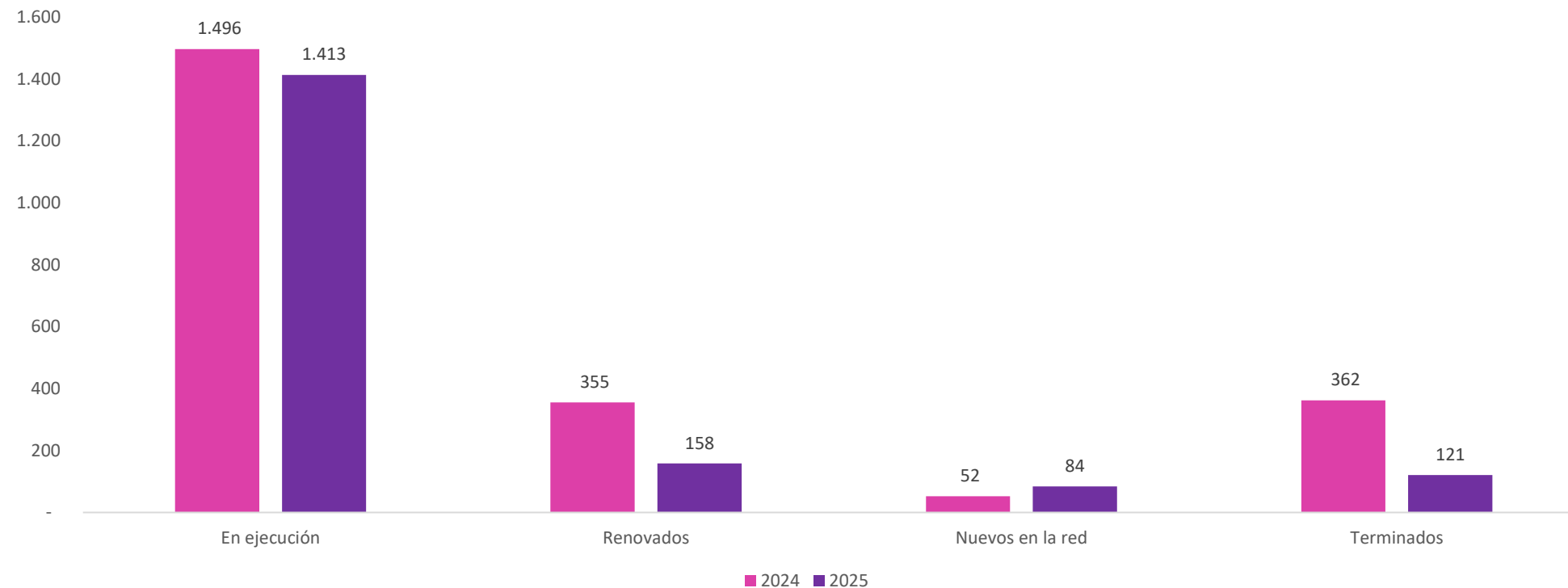
RED DE PRESTADORES

Servicios ofertados:

Servicios	Bogotá	Caribe	Orinoquia	Sur	Santanderes	Magdalena Medio	Total
ATENCIÓN DOMICILIARIA	56	95	57	233	38	14	493
AYUDAS DIAGNÓSTICAS	259	379	144	381	319	66	1.548
COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	172	228	87	282	162	33	964
HOSPITALIZACION Y URGENCIAS	274	514	113	651	312	73	1.937
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	117	162	63	182	106	20	650
LABORATORIO CLÍNICO	72	74	47	222	60	6	481
MEDICINA ESPECIALIZADA	398	512	214	574	498	116	2.312
MEDICINA INDUSTRIAL	16	27	14	69	8	3	137
MEDICINA Y PEDIATRIA	100	90	45	111	67	7	420
ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA	129	92	47	140	84	26	518
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	292	373	126	391	298	47	1.527
TRANSPORTE ASISTENCIAL	11	10	5	14	10	3	53
Total general	1.896	2.556	962	3.250	1.962	414	11.040

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

**TE
CUIDAMOS**

Por ser parte de la familia Ecopetrol



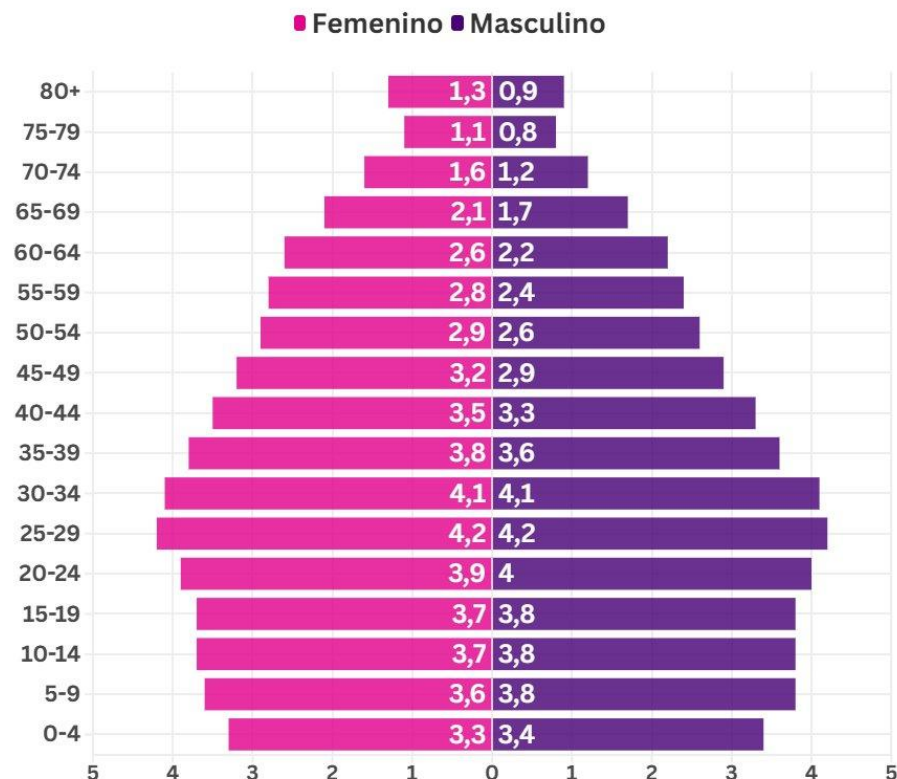
Gestión del Riesgo

Te conocemos, anticipamos lo que puede afectarte y actuamos a tiempo para cuidar tu salud.

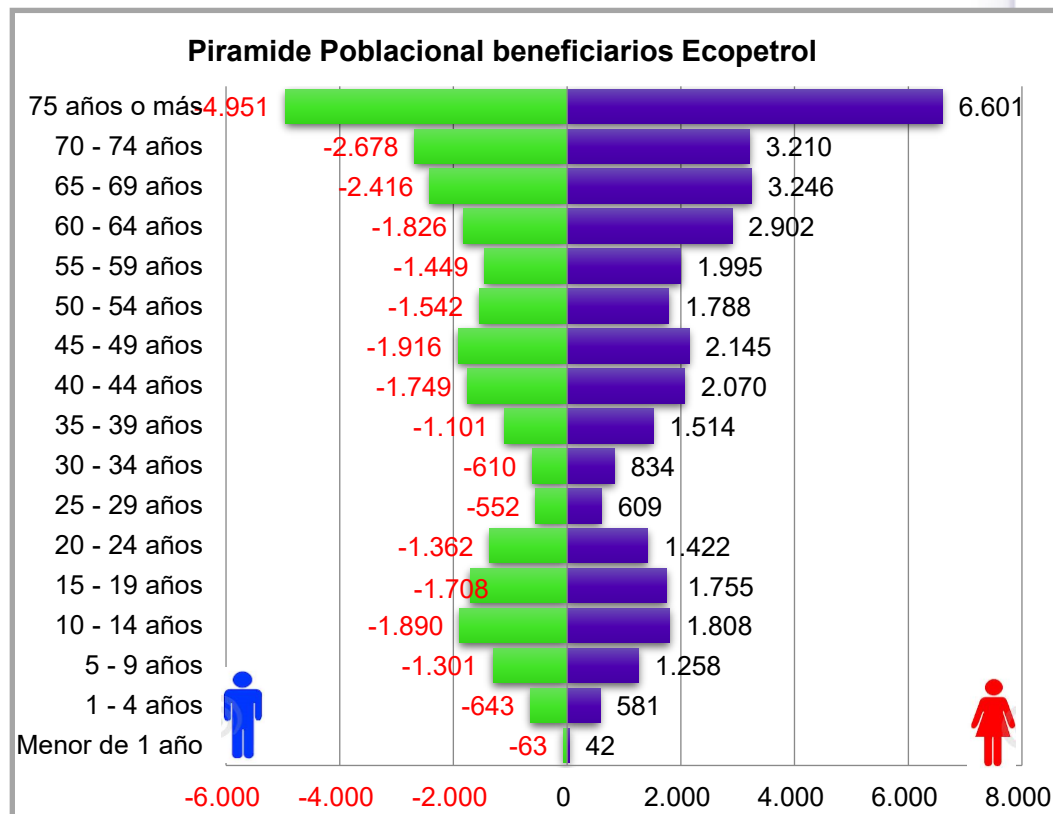


PIRÁMIDE POBLACIONAL

En Colombia, el 15,4% de la población es mayor de 60 años



Mientras que el 45,2% de los beneficiarios de Ecopetrol son mayores de 60 años



55%
Mujeres



45%
Hombres



CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

50,8

Edad promedio
de la población

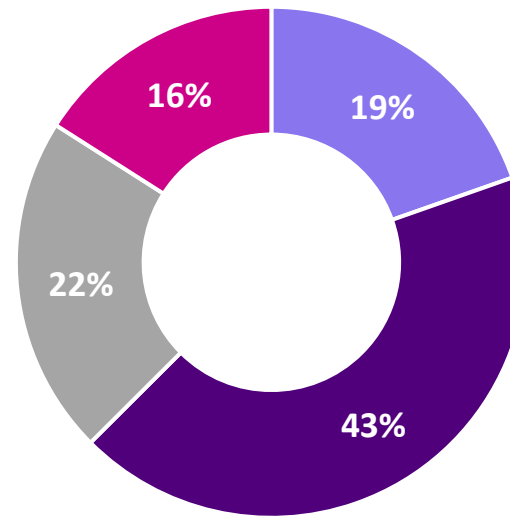
Esperanza de vida

77,9
Colombia

97,1
Ecopetrol

Fuente Colombia: DANE 2025
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 2025 / Cohorte de mortalidad ECP

*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

Grupo Morbilidad	Femenino	Masculino	Total	%
Enfermedades del sistema circulatorio	31.536	25.345	56.881	27
Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	20.670	14.145	34.815	16
Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo	17.737	10.231	27.968	13
Enfermedades del sistema respiratorio	9.130	7.194	16.324	8
Enfermedades del aparato genitourinario	8.090	5.096	13.186	6
Enfermedades del ojo y sus anexos	5.126	4.208	9.334	4
Enfermedades del aparato digestivo	5.162	3.945	9.107	4
Enfermedades del sistema nervioso	4.050	3.605	7.655	4
Enfermedades de la piel y el tejido subcutáneo	4.396	3.139	7.535	4
Neoplasias	3.527	2.974	6.501	3
Trastornos mentales y del comportamiento	3.719	2.689	6.408	3
Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	3.404	2.634	6.038	3
Enfermedades del oído y de la apófisis mastoides	2.040	1.718	3.758	2
Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa	1.233	975	2.208	1
Enfermedades de la sangre y de los órganos hematopoyéticos y otros trastornos que afectan el mecanismo de la inmunidad	1.028	462	1.490	1
Malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas	668	498	1.166	1
Causas externas de morbilidad y de mortalidad	512	366	878	0,4
Embarazo, parto y puerperio	149	-	149	0,1
Ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal	7	2	9	0,0
Total	122.184	89.226	211.410	100

*Fuente Distribución: RIPS



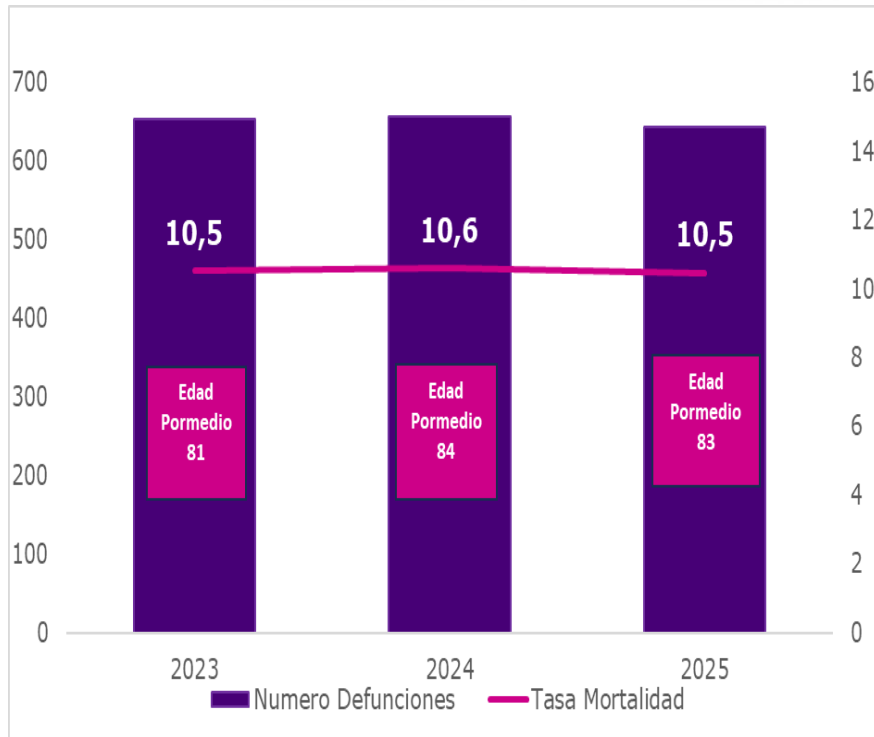
DIAGNÓSTICOS DE ATENCIÓN

Causas de atención en odontología

CIE-10	DIAGNÓSTICO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
K051	GINGIVITIS CRÓNICA	11.703	9.509	21.212	55%
K053	PERIODONTITIS CRÓNICA	2.275	2.230	4.505	11%
Z762	CONSULTA PARA ATENCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA SALUD DE OTROS NIÑOS O LACTANTES SANOS	1.170	1.308	2.478	6%
K081	PERDIDA DE DIENTES DEBIDA A ACCIDENTE, EXTRACCION O ENFERMEDAD PERIODONTAL LOCAL	990	666	1.656	4%
S025	FRACTURA DE LOS DIENTES	809	746	1.555	4%
K050	GINGIVITIS AGUDA	675	559	1.234	3%
K038	OTRAS ENFERMEDADES ESPECIFICADAS DE LOS TEJIDOS DUROS DE LOS DIENTES	568	562	1.130	3%
K073	ANOMALIAS DE LA POSICION DEL DIENTE	423	390	813	2%
Z972	PRESENCIA DE DISPOSITIVO PROTESICO DENTAL (COMPLETO) (PARCIAL)	472	330	802	2%
K021	CARIES DE LA DENTINA	365	386	751	2%
TOTAL		19.450	16.686	36.136	100%

MORTALIDAD

Tasa general



Durante el año 2025 no se observa variación en la tasa de mortalidad con relación con los años anteriores

Principales causas de mortalidad

1

Enfermedades del sistema circulatorio: 25.5%



2

Enfermedades del sistema respiratorio: 17,4%



3

Neoplasia: 16.6%



4

Enfermedades del sistema nervioso: 7,9%



5

Trastornos mentales y del comportamiento 4,2%



TE 
CUIDAMOS

Por ser parte de la familia Ecopetrol



Resultados

- › Convertimos retos en soluciones reales.
 - › Jugamos en equipo, siempre.
 - › Actuamos con ética, sin excepción.



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	55.616
Riesgo cardiovascular	21.820
Vacunas programa regular aplicadas	32.474
Alto Costo	7.250
Salud Bucal	58.833
Atención domiciliaria	1.320
Gestantes	185
Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)	743
Cuidado Compasivo	442
Seguimiento Farmacoterapéutico	28.303

PROGRAMA PARA EL MANTENIMIENTO DE LA SALUD BUCAL

Población Objeto

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.

Coordinación Salud Bogotá (CUB)	17.146
Coordinación Salud Caribe (CUI)	7.026
Coordinación Salud Orinoquía (CUQ)	4.515
Coordinación Salud Santanderes (CUS)	12.214
Coordinación Salud Sur (CUR)	4.918
Jefatura de Salud Magdalena Medio	13.014

INDICADOR EXTENSIÓN DE USO

100%

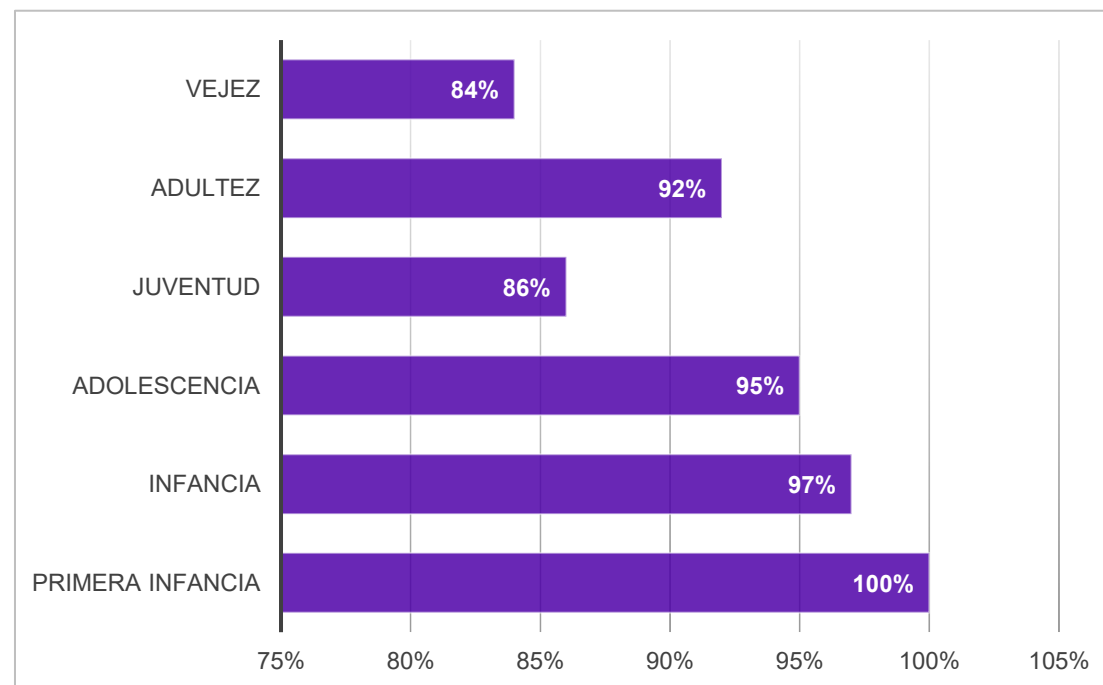
**Cobertura por
paciente**

► **APORTES DE VALOR**

Chequeo anual de salud al **100%** 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.

Meta 83%



Cumplimiento sobre la
población objeto: **89%**

INDICADOR INTENSIDAD DE USO

100%

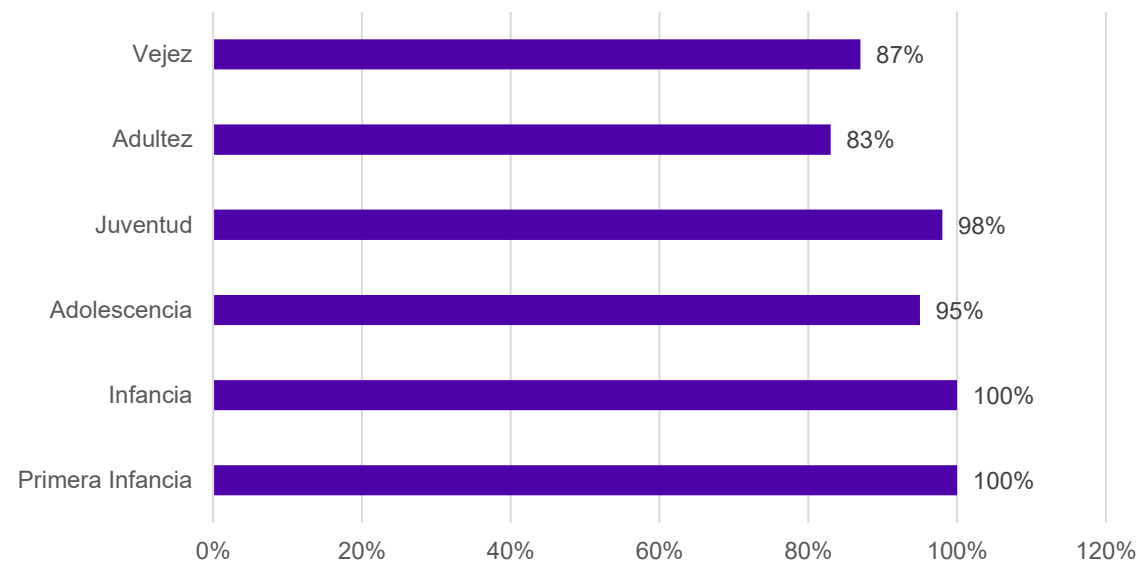
Cobertura de controles
realizados

► APORTES DE VALOR

Se realizó el **100% 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.

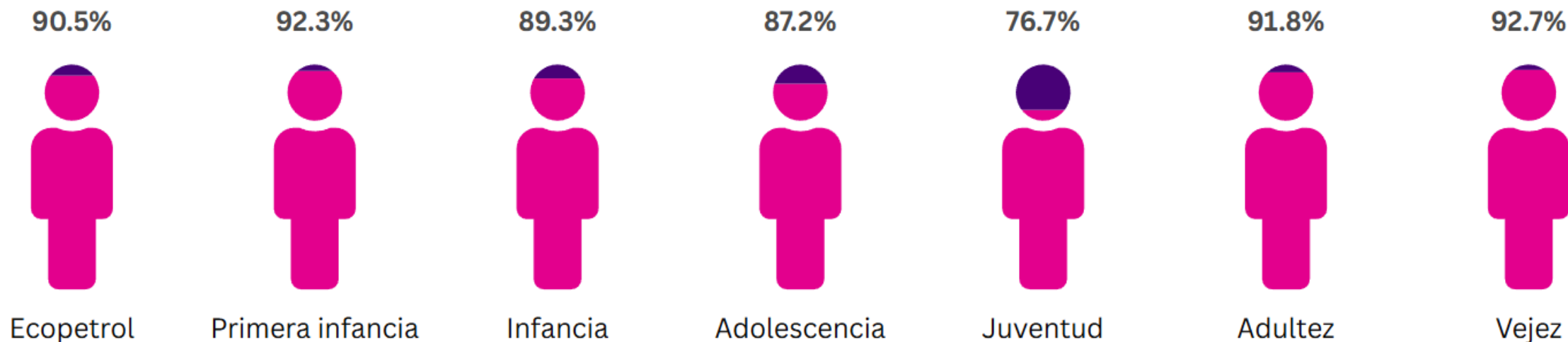
Meta 83%



Cumplimiento sobre la
población objeto: 90%

RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

Cobertura evaluación individual de riesgos 2025



► 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.

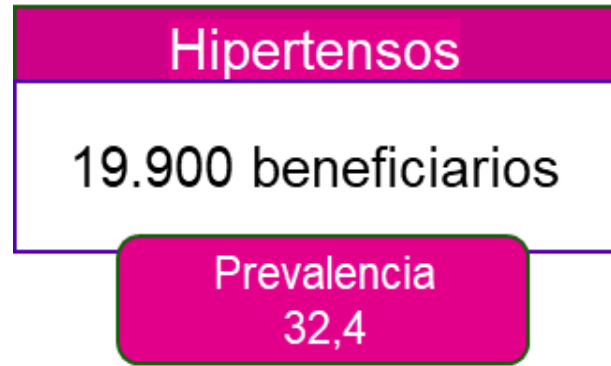
90,5%
Cobertura
ECP

Vs.

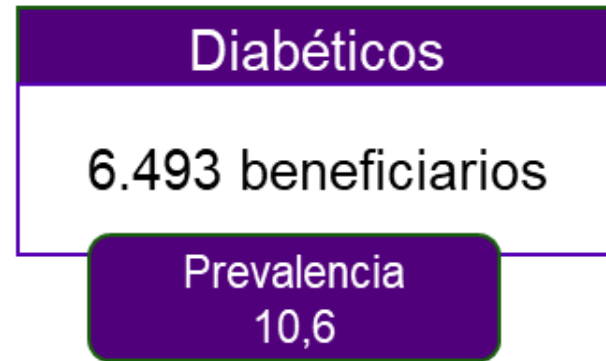
52,8%
Cobertura
Colombia



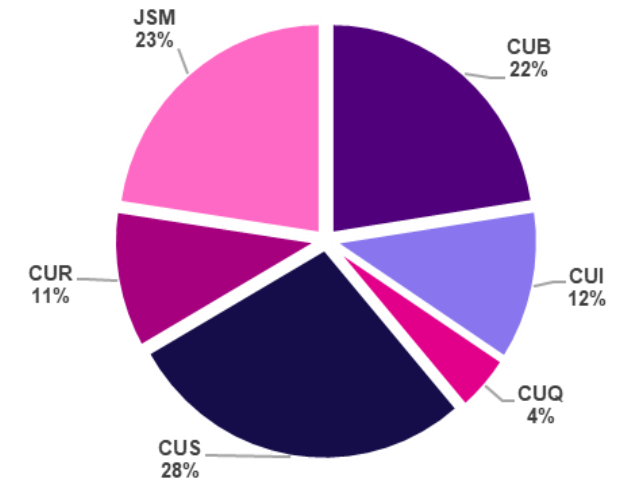
PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR



32 de cada 100 beneficiarios de Ecopetrol padecen hipertensión arterial.



10 de cada 100 beneficiarios de Ecopetrol padecen diabetes.



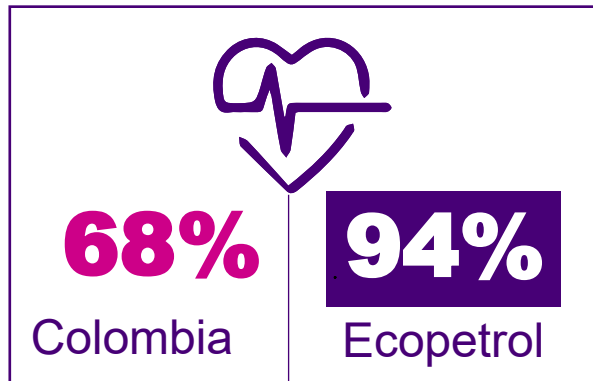
Fuente: cohorte de seguimiento Programa RCV

► 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

Hipertensos controlados



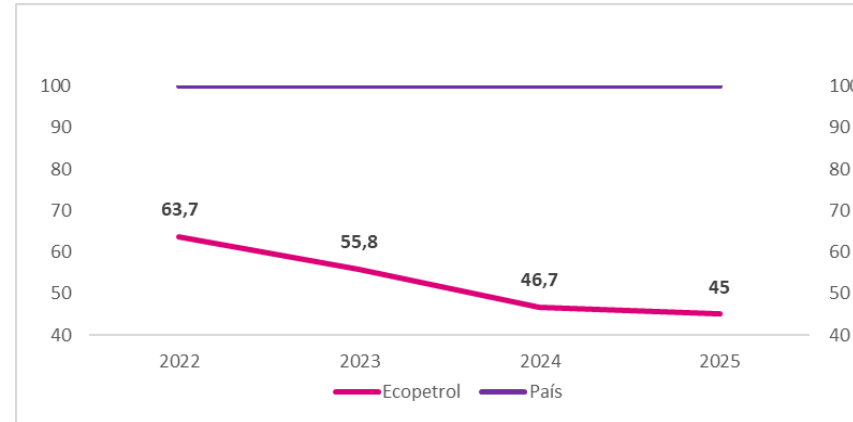
9 de cada 10 pacientes en el programa para hipertensión están controlados.

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

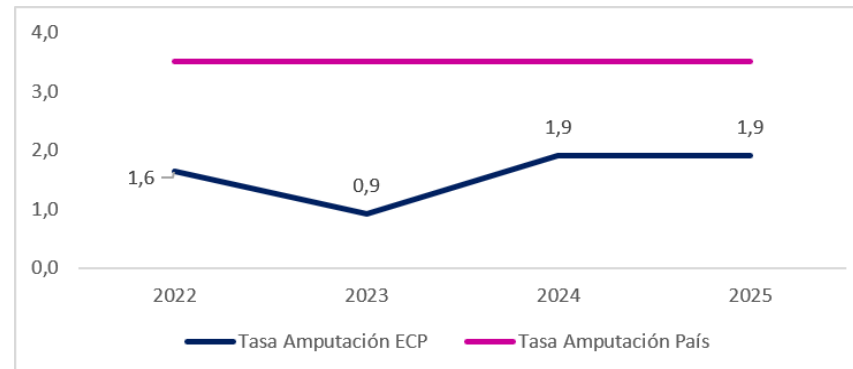
Fuente: cohorte de seguimiento Programa RCV



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



Reducción tasa amputaciones pie (DM) (x100 personas)



Diabéticos controlados



17% Colombia

74% Ecopetrol



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

DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER

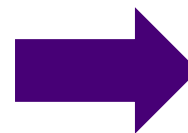
Indicadores de detección temprana de cáncer – Ecopetrol 2025

Indicador	Mama		Cuello uterino		Colon y recto		Próstata	
	Ecopetrol	Colombia	Ecopetrol	Colombia	Ecopetrol	Colombia	Ecopetrol	Colombia
Cobertura de tamizaje (%)	98,90%	51,10%	95%	38,40%	96,30%	23%	94,20%	10,40%
Casos detectados tempranamente (%)	100%	54%	100%	61,40%	100%	34,06%	92%	56,87
Oportunidad entre sospecha e inicio de tratamiento (# días)	50,3	92,4	43,9	92,36	53,1	93,23	61	146,9

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

► APORTES DE VALOR

- **Altos niveles de coberturas de tamizaje** superiores al nivel de país en todos los tipos de cáncer evaluados, cercanos a universalidad.
- **Detección temprana** superior, con desempeño sobresaliente en tres de cuatro cánceres.
- **Inicio temprano de tratamiento**



- **Mayor probabilidad de supervivencia**
- **Menor progresión a estadios avanzados**
- **Optimización de costos en salud por manejo temprano**

COHORTE DE CÁNCER

Diagnóstico temprano de cáncer



98%

Ecopetrol

Fuente Ecopetrol: Cohortes Vigilancia Epidemiológica.

Oportunidad en el tratamiento

	Ecopetrol	Meta país
	44 días	<60 días
	61 días	<600 días
	50 días	<60 días
	53 días	<60 días

Supervivencia en estadios tempranos*

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

► APORTES DE VALOR

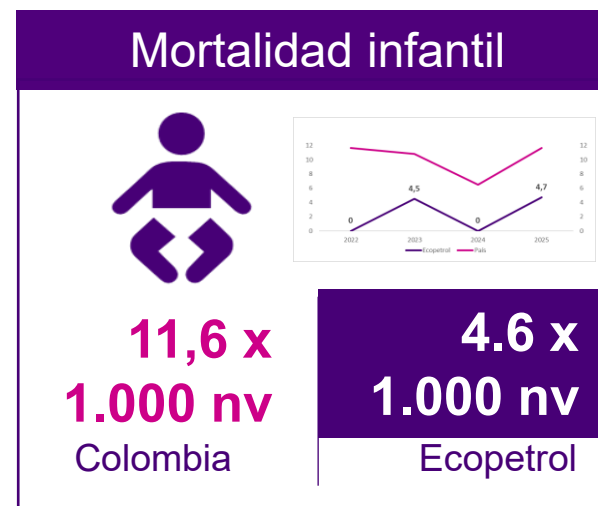
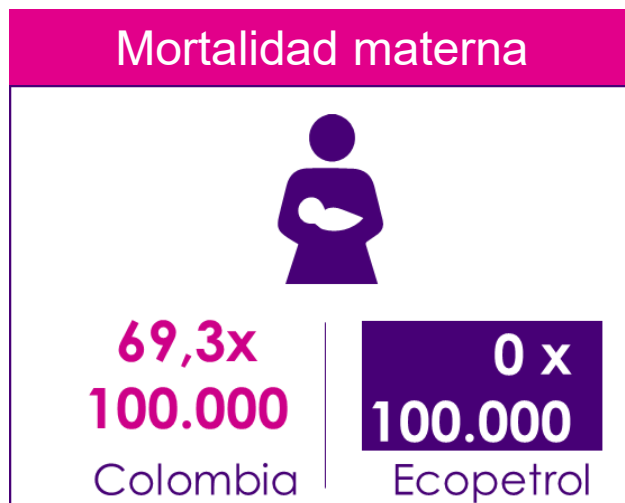
- Un tratamiento temprano y oportuno mejora el pronóstico en términos de supervivencia.
- Mejora la calidad de vida.

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 83%



9 de cada 10 pacientes recibieron aplicación de flúor

► 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



59%

Meta 57%



6 de cada 10 pacientes recibieron segunda aplicación de flúor

TE   
CUIDAMOS

Por ser parte de la familia Ecopetrol



Apasionados por la Excelencia

Nos mueve hacer las cosas mejor, con resultados que se sienten y se sostienen.



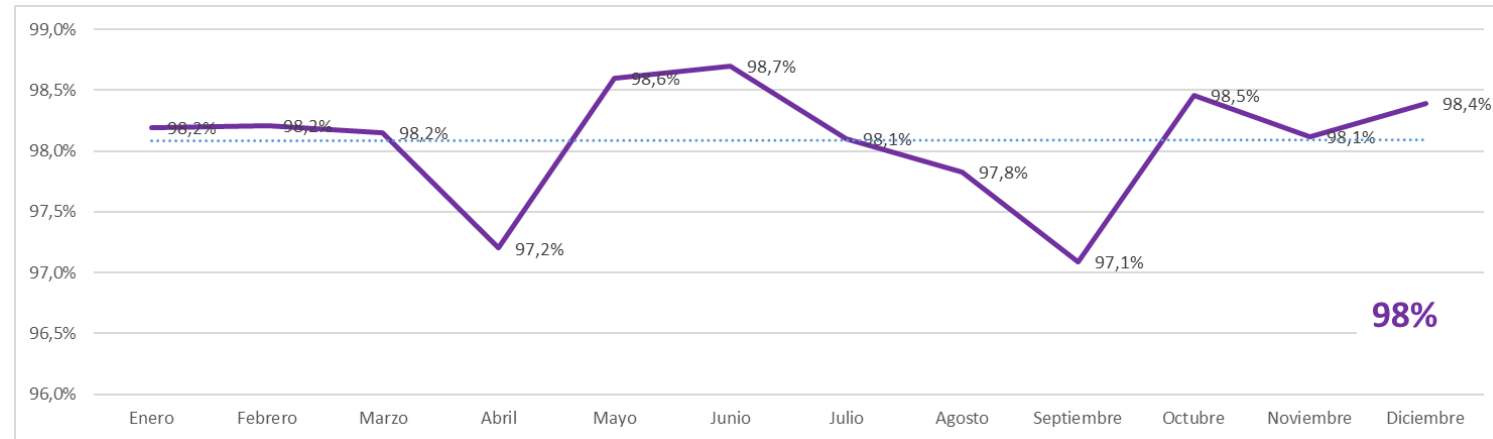
OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS

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*



444.230

Citas medicina general

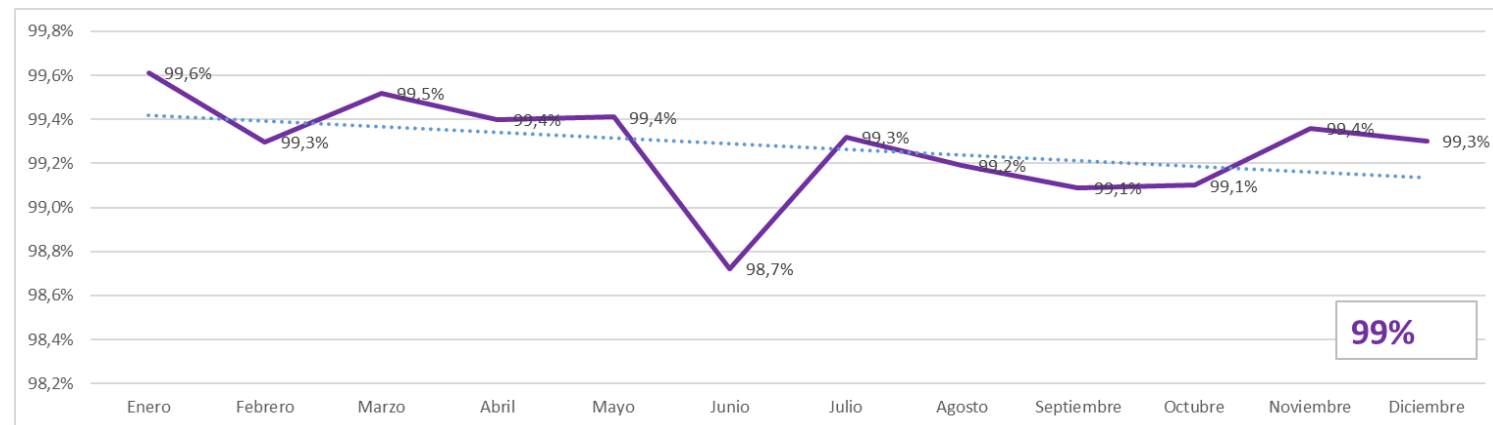


Odontología General (0 a 2 días):



148.036

Citas odontología

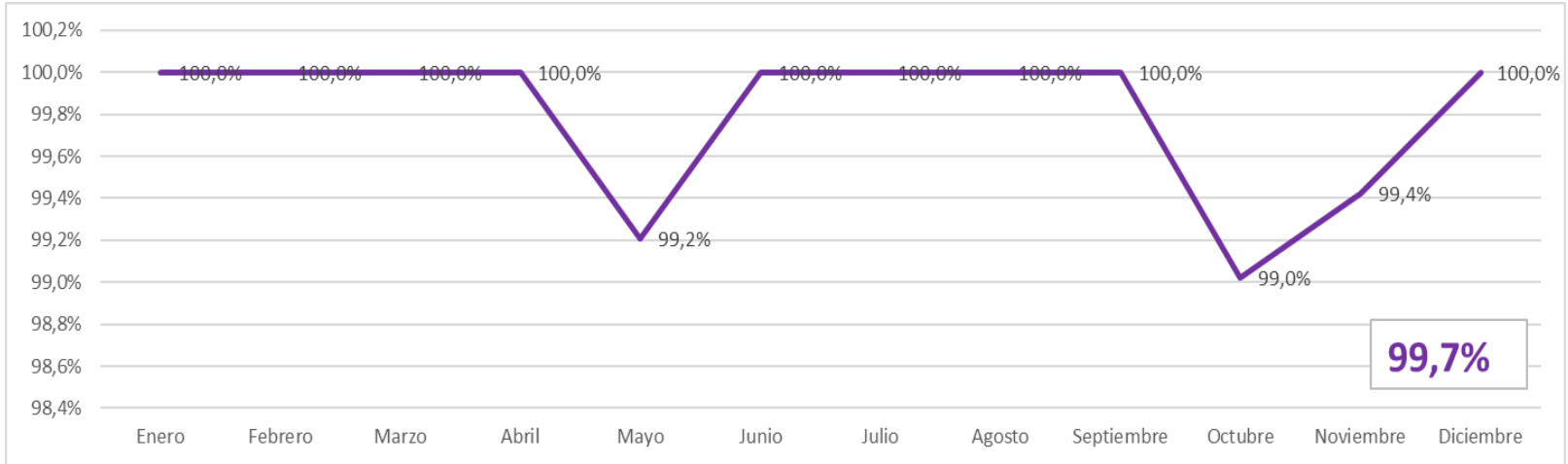


OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS

Ginecobstetricia (0 a 2 días):



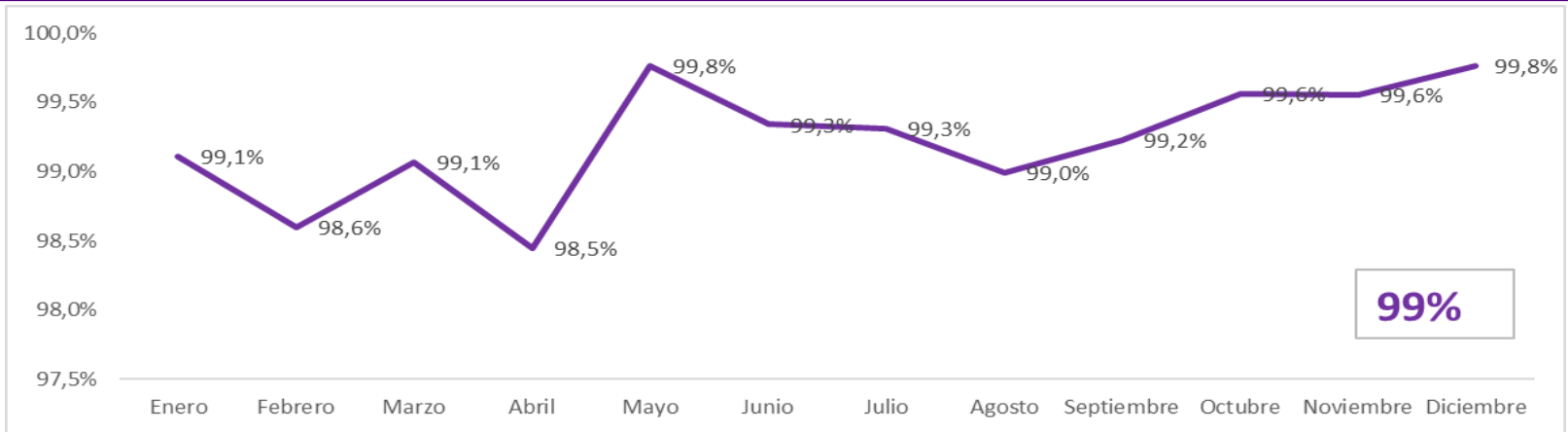
1.745
Citas
Ginecoobstetricia



Pediatría (0 a 2 días):

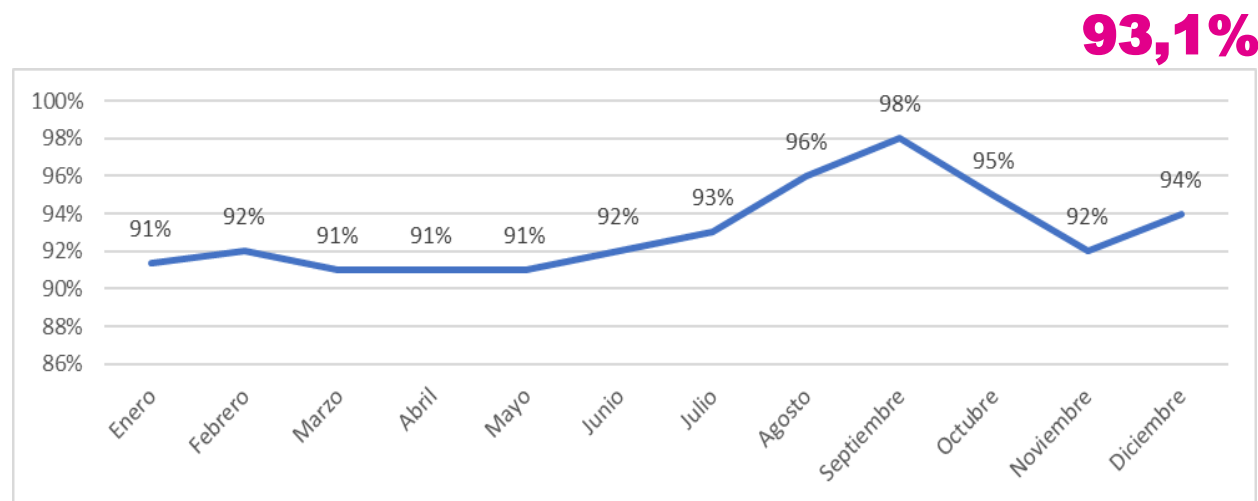
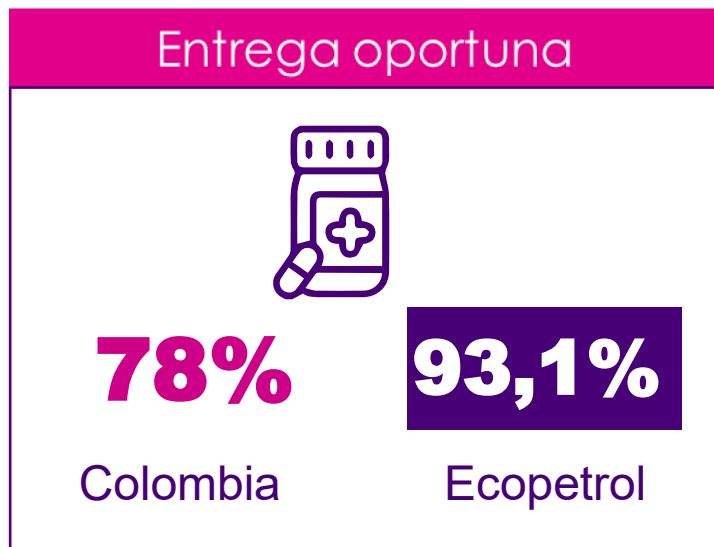


51.384
Citas Pediatría



OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Primer contacto del usuario con el servicio farmacéutico:



Fuente Ecopetrol: informe de oportunidad.

896.562
Fórmulas
2025

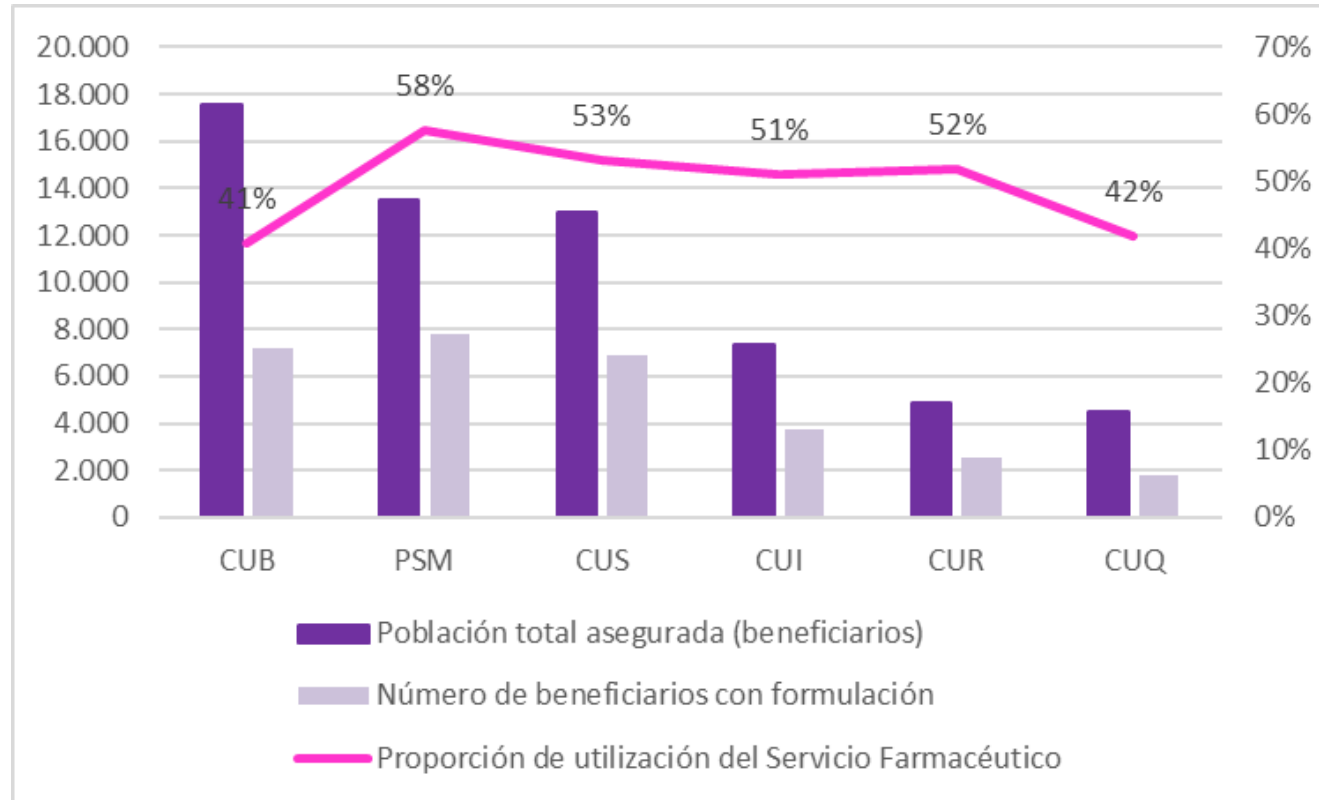
1.866.121
Medicamentos
2025

329.768
Fórmulas
entregadas en
domicilio

104
Puntos de
entrega

USO DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

Porcentaje de uso del servicio farmacéutico



49%
Uso del servicio
en 2025

2,5%
Índice de uso del
servicio en 2025

Fuente: Base de dispensación 2025/ base de beneficiarios 2025

OPORTUNIDAD EN EL TRÁMITE DE REFERENCIA

Accesibilidad a la red complementaria

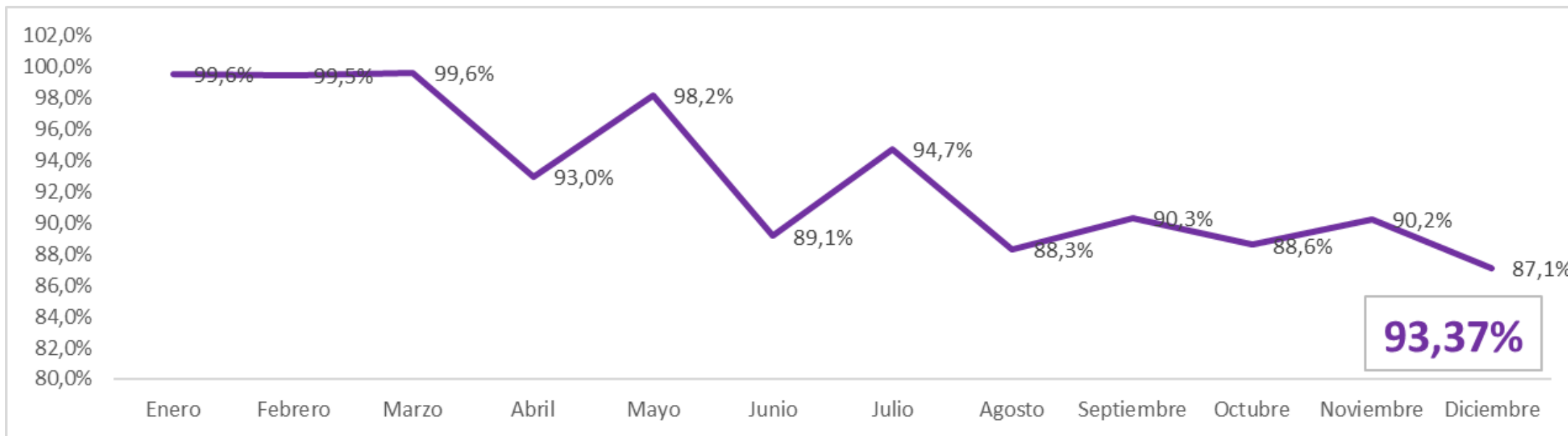
60.047

Remisiones programadas



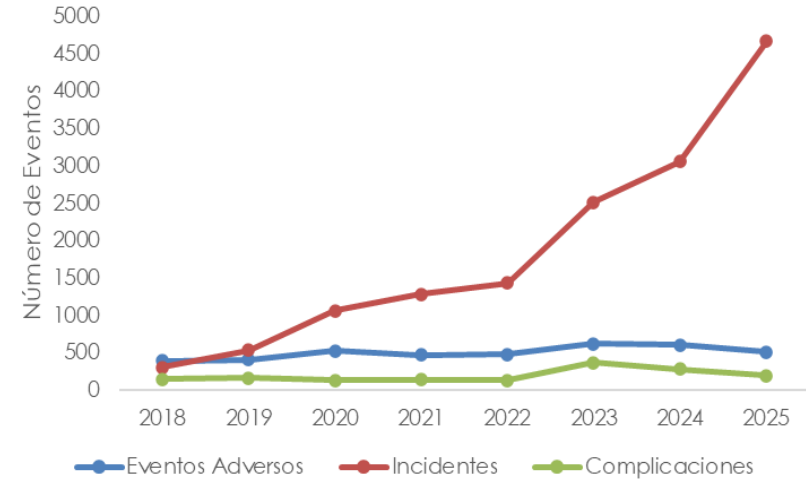
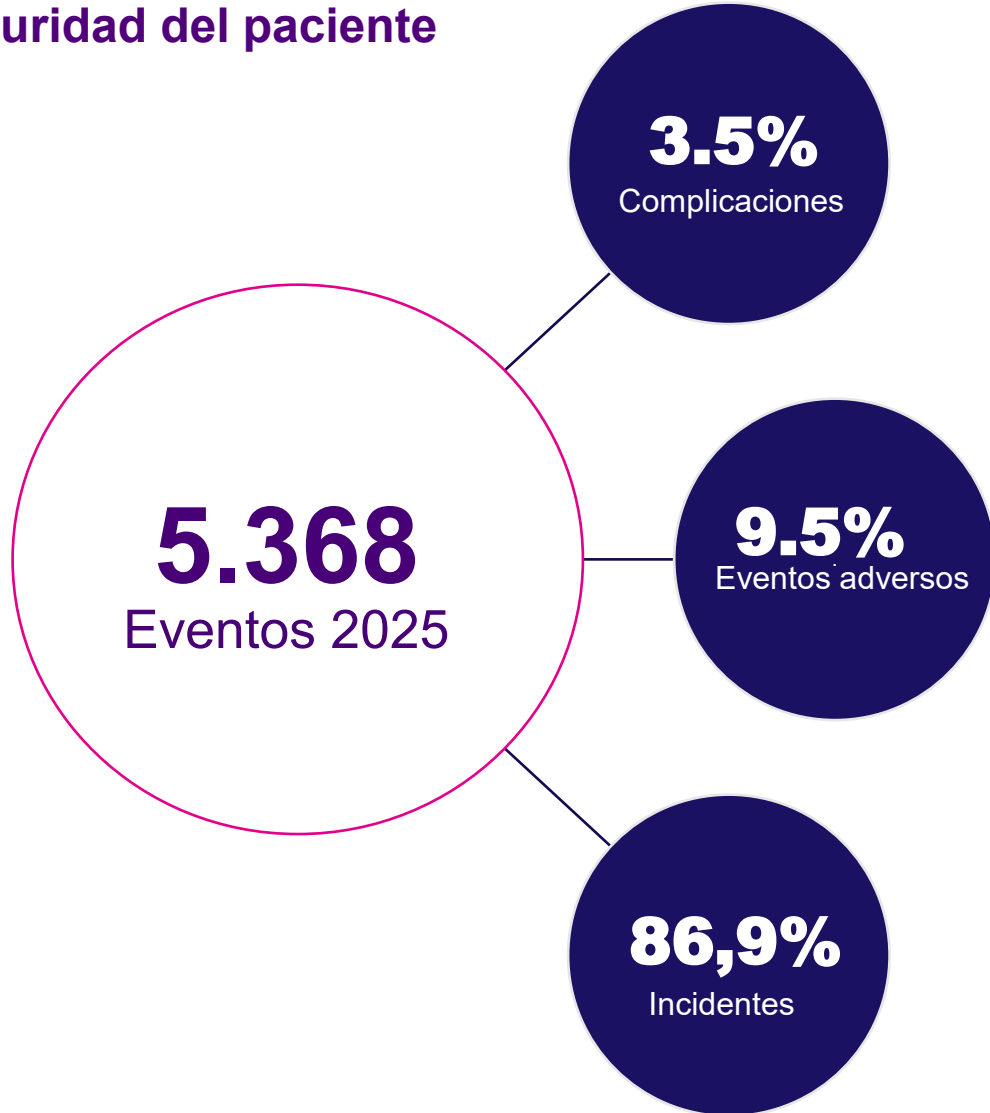
93%

Antes de 6 días

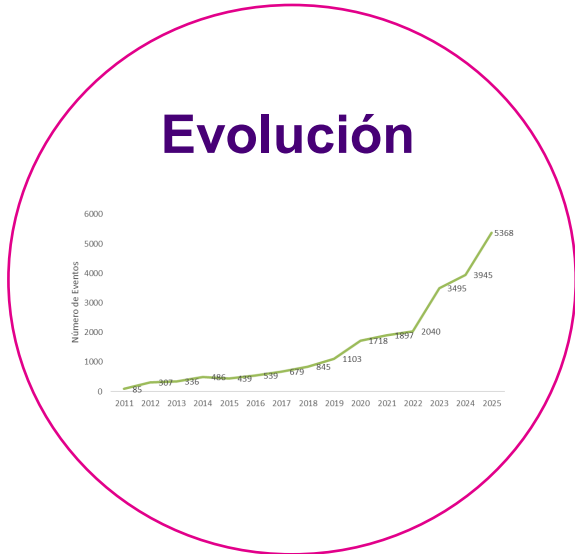


EVENTOS EN SALUD

Seguridad del paciente

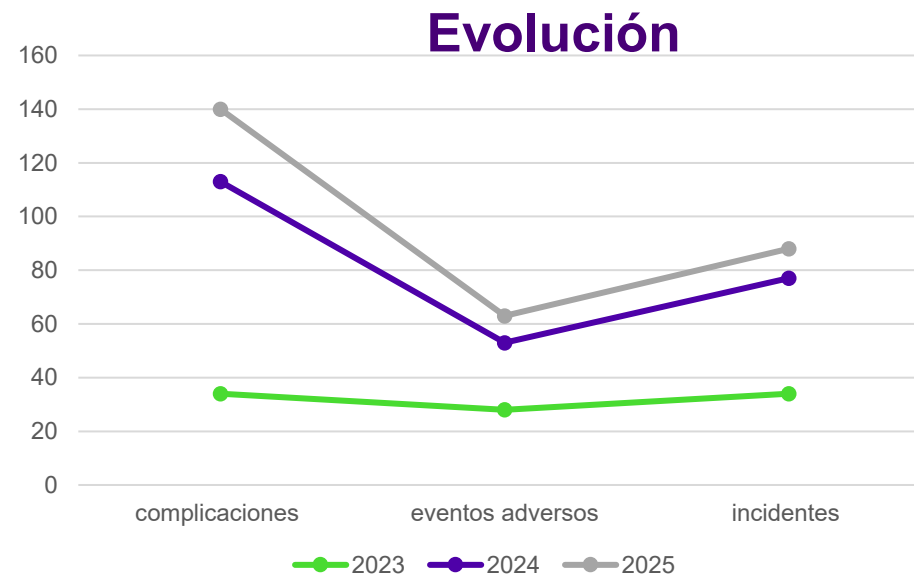
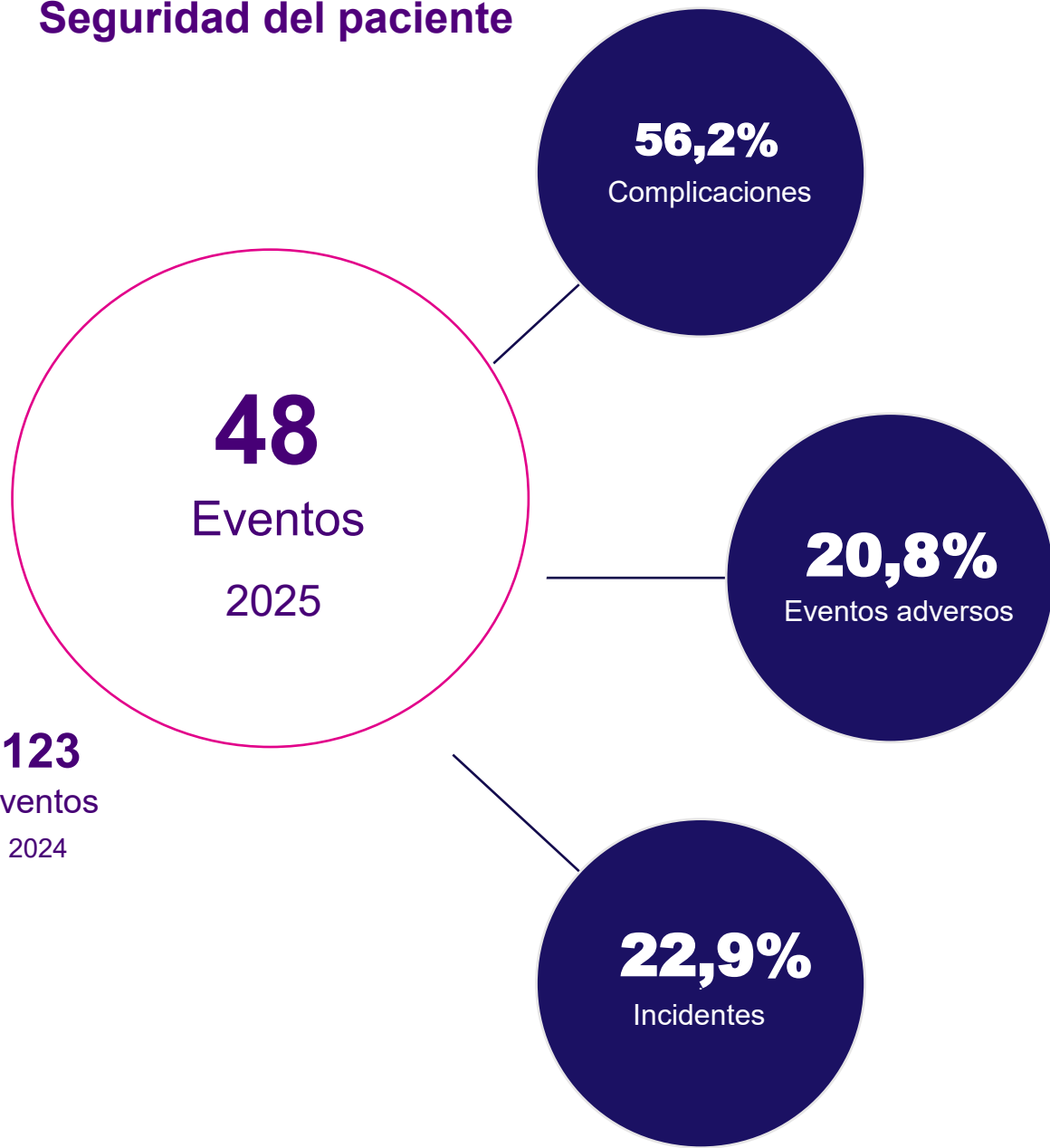


Representan
<0,01%
de las
atenciones



EVENTOS EN SALUD DE ODONTOLOGÍA

Seguridad del paciente



Representan
<0,0006%
de las
atenciones

TE   
CUIDAMOS

Por ser parte de la familia Ecopetrol



ESCUCHAMOS CON RESPETO Y HABLAMOS CON CLARIDAD

Hacemos de la diversidad una fortaleza para liderar con inclusión.



ecopetrol

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
2344000 extensión 44333 o 3103158600 extensión 44333
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
- quejasysoluciones@ecopetrol.com.co

En Internet:

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

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

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

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

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

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



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
odontologiavillavicencio@previsips.com
Referencia: soportesyreferenciavillavicencio@previsips.com
Salud ocupacional: 317 306 9091
saludocupacionalvillavicencio@previsips.com
SIAU: 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

Front de salud en Puerto Gaitán Previs IPS

Carrera 12 # 08-07
Citas médicas y odontológicas: 318 894 5714
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

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

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

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 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

nbeltran@sersocial.org

mtapia@sersocial.org

Vacunación: 317 430 1388

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

CANALES REGIONALES DE ATENCIÓN



Coordinación de Salud Bucaramanga

Pacientes en tránsito, transcripción de órdenes
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.

➤ Gestión de comunicaciones

En 2025 fortalecimos la voz del servicio de salud de Ecopetrol.
Unificamos, modernizamos y elevamos la calidad de la comunicación.

Nuestro esfuerzo se tradujo en resultados

196 publicaciones en medios internos

823.630 vistas totales

Transformación: Revista e+ Salud

Un producto **100% digital**, más visual e intuitivo

Ediciones 33 a 36

21.601 vistas totales

Trabajo articulado con otros medios corporativos

- Revista Huellas VDA: **2 ediciones**
- Boletín de pensionados: **3 ediciones**
- Conecta: **24 publicaciones en promedio**



COMUNICACIONES

► Actualización de canales y medios

Micrositio de salud: centro oficial de información

- Renovación de información, línea gráfica y canales de contacto.
- Creación del botón de proveedores farmacéuticos en 4 regiones del país.
- Cumplimiento normativo de uso del logo de Supersalud en el 100% según la Circular Externa 2024151000000013-5 (SNS).
- Cumplimiento del 100% del plan de divulgación de fechas conmemorativas en salud.
- Fortalecimiento en el alcance y la efectividad de las principales estrategias de salud, movilizandando la participación, la prevención y el cuidado colectivo de beneficiarios/as.

Así nos ven los beneficiarios(as) del servicio de salud



Sandra Milena Delgadillo Vargas 15 ene
El servicio de salud es maravilloso, somos unos bendecidos. Gracias a todo el equipo de salud de Ecopetrol.



Rafael Ricardo Velez Ramirez (CENIT) 15 ene
Es el mejor servicio de salud que se puede prestar de entre todas las compañías en Colombia, lastimosamente hay quienes han desmejorado la calidad en la prestación por contratos mal estructurados y algunos que lo han sustituidos por medicinas prepagadas. 😞



Juan Carlos Rincon Acuña 15 ene
Es realmente un factor diferenciador maravilloso y de clase mundial. Único en su género! #GraciasEcopetrol :)



Francy Edith Ramirez Arroyave 15 ene
Para mi grupo familiar ha sido fantástico. La verdad esta muy por encima de lo que uno se pueda imaginar, cuando de situaciones críticas de salud se trata. Un gran respaldo y uno de los beneficios que a uno lo fidelizan con nuestra empresa.



Datos de contacto

Línea de atención de personas beneficiarias del servicio de salud
Línea gratuita 24 horas: 01 8000 915 556
Servicio al cliente Ecopetrol: 310 310 8000
Línea amiga (matutinos): 01 8000 910 410
Celular: 001 2042000 opción 0
oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co
quejasoluciones@ecopetrol.com.co
Estamos para ti las 24 horas.

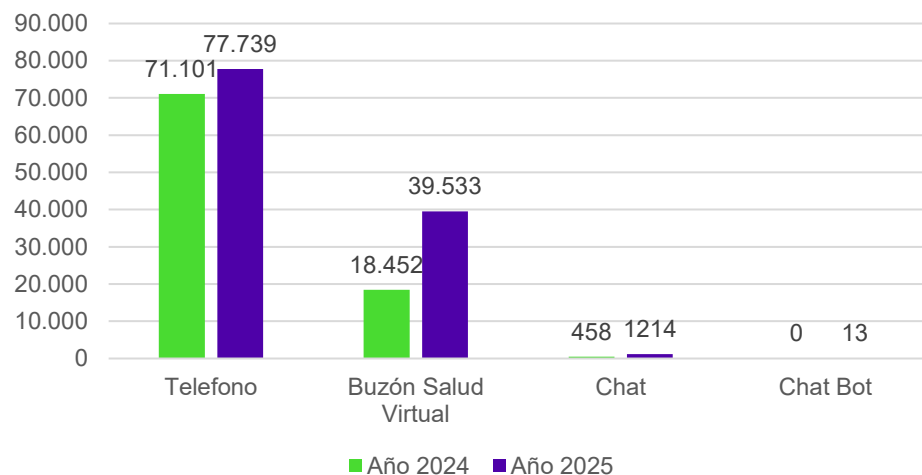
Enlaces de interés

- Entrenos
- Suscripciones
- Invernos
- Grupos de debates
- Trabaja con nosotros
- Transparencia y acceso a información
- Privacidad
- Términos y condiciones
- Declaración de Tratamiento de la Información Personal
- Mapa del sitio



COMPORTAMIENTO LÍNEA DE SALUD

Atenciones por canal



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

Volúmenes promedio mensual:

La línea telefónica (018000915556): **6.479 llamadas**

Buzón de correo electrónico (Oficina Virtual de Salud): **3.295 correos**

Chat virtual: **102 consultas/solicitudes**

Chat Bot: **1**

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

El **66%** de las consultas o solicitudes al *Contact Center* de Salud fueron a través de llamada telefónica, y el **33%**, a través del buzón:

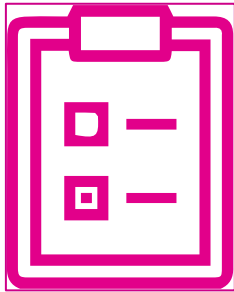
oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co

El nivel de servicio de la línea de salud tuvo un resultado del **87,42%**, con una meta contractual mayor al **85%**.

El nivel de abandono de la línea fue del **2,47%**, permaneciendo dentro del umbral, con límite de un máximo de **5%**.

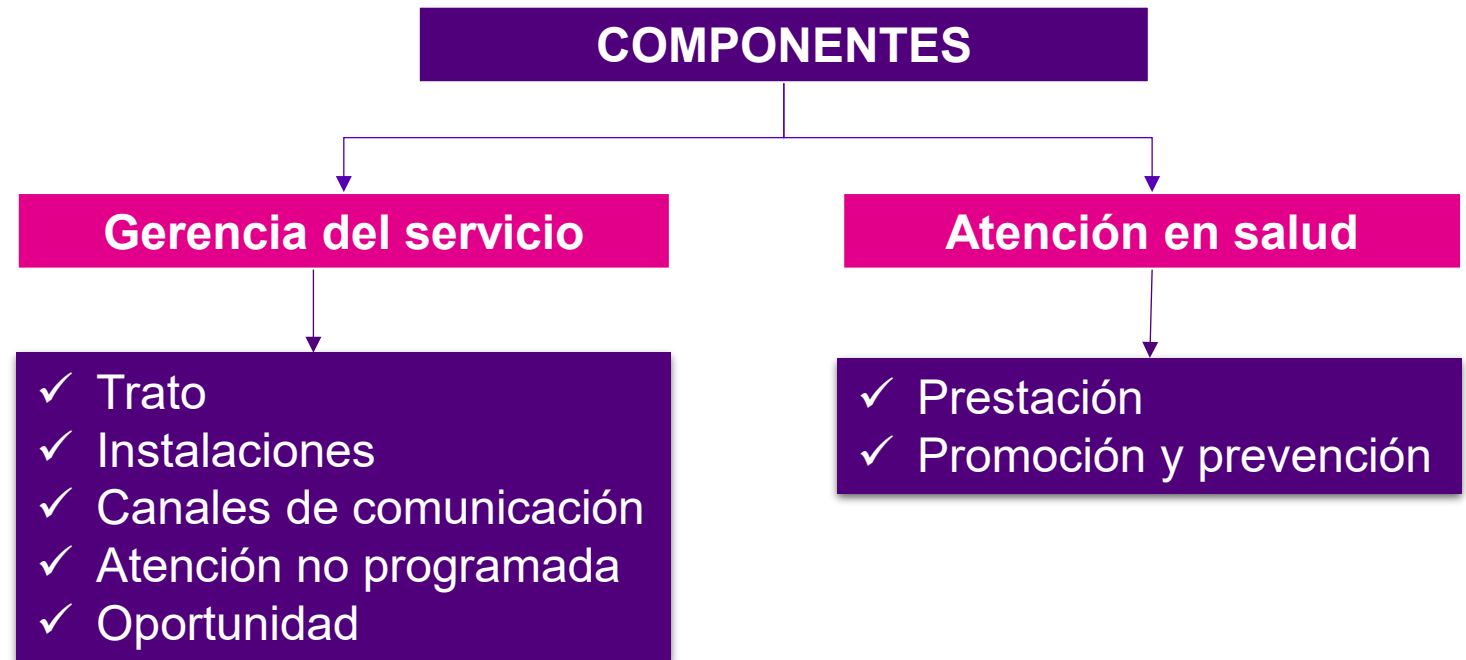


SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE SALUD

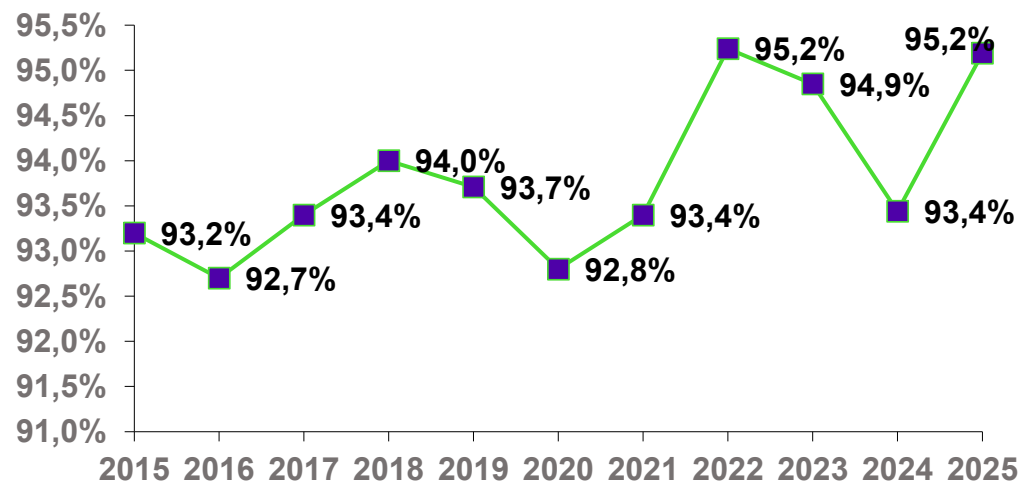


Se aplicaron durante el año 2025, **10.361** encuestas.

Uno (1) de cada seis (6) beneficiarios, respondió la encuesta de satisfacción.



SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO



El nivel de satisfacción para la vigencia 2025 fue de **95,2%**, (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 un resultado de **96,40%**. Mantiene esta tendencia respecto a 2024.

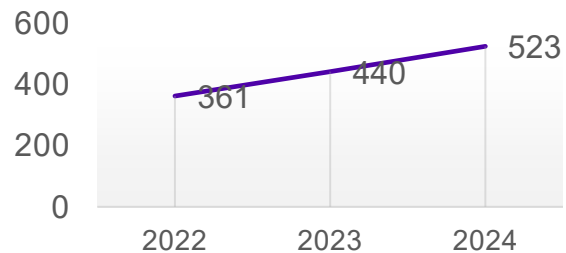
COORDINACION	META	RESULTADO
Departamento de Salud Magdalena Medio - PSM	92%	97%
Coordinación de Salud Sur - CUR	92%	95%
Coordinación de Salud Santander – CUS	92%	94%
Coordinación de Salud Caribe - CUI	92%	96%
Coordinación de Salud Bogotá - CUB	92%	96%
Coordinación de Salud Orinoquía - CUQ	92%	94%
GERENCIA DE SALUD INTEGRAL	92%	95%

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

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.

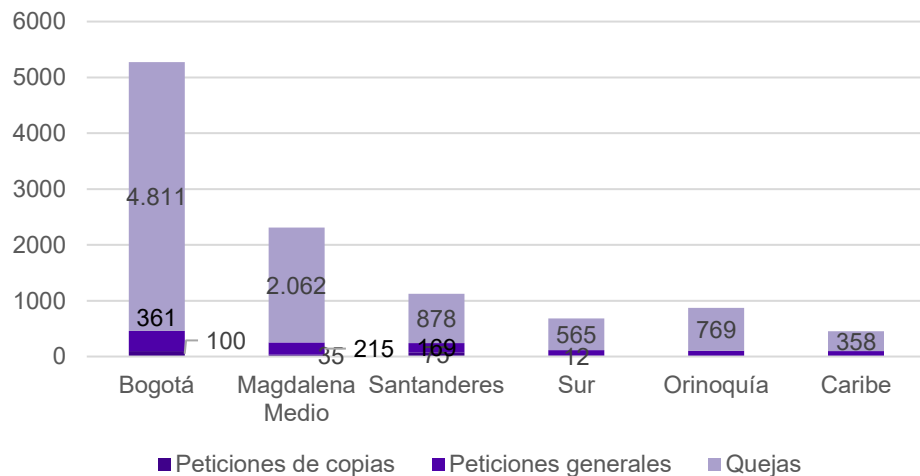
Para los servicios de Urgencias, los atributos que requieren mayor atención son instalaciones y trato.

PQRS



Regional	Proporción de beneficiarios	Participación PQR
Bogotá	28%	51%
Magdalena Medio	22%	22%
Santander	21%	9%
Caribe	12%	4%
Sur	9%	6%
Orinoquía	8%	8%

Volúmenes año por región



11.914
PQR

1.406 (12%)
Peticiones de copias

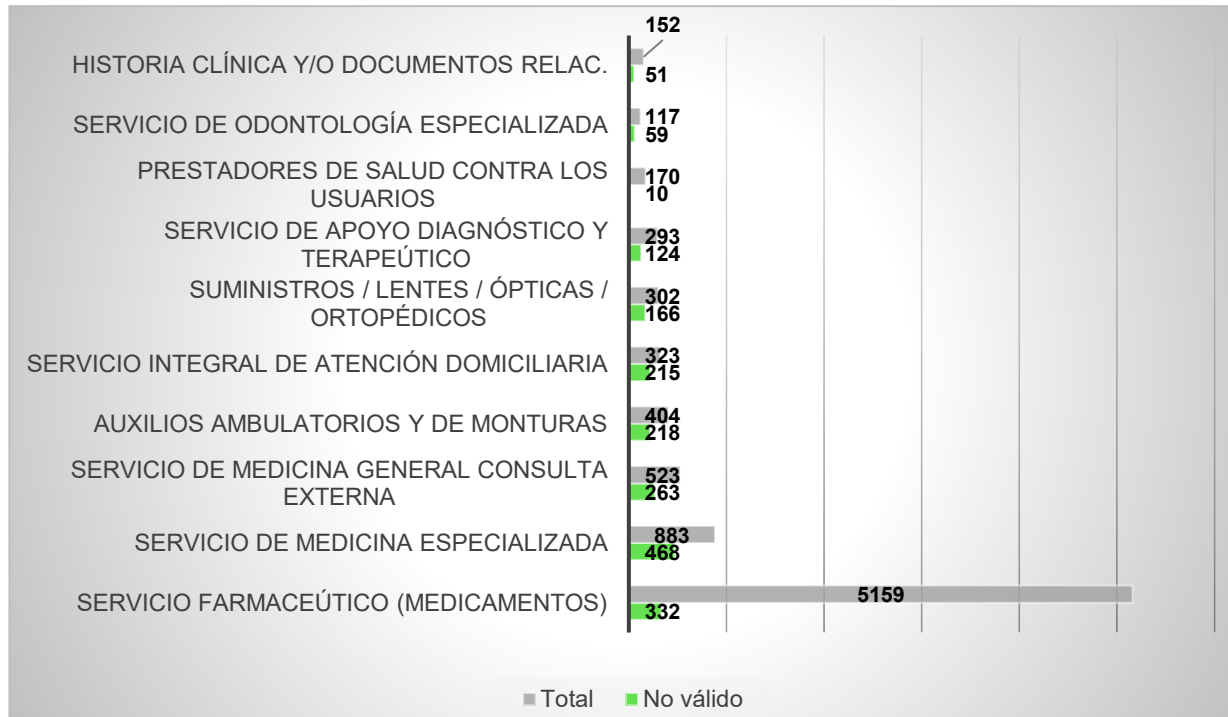
1.053 (9%)
Peticiones generales

9.455 (79%)
Quejas y reclamos



PQRS

Principales causas



Para esta vigencia en el **top ocho (8)** tenemos las quejas que interponen los prestadores de salud en contra de los beneficiarios por comportamientos inadecuados.

99%
atendidas
oportunamente

22,3
PQR
por cada 10.000
eventos

17,7
quejas
por cada 10.000
eventos

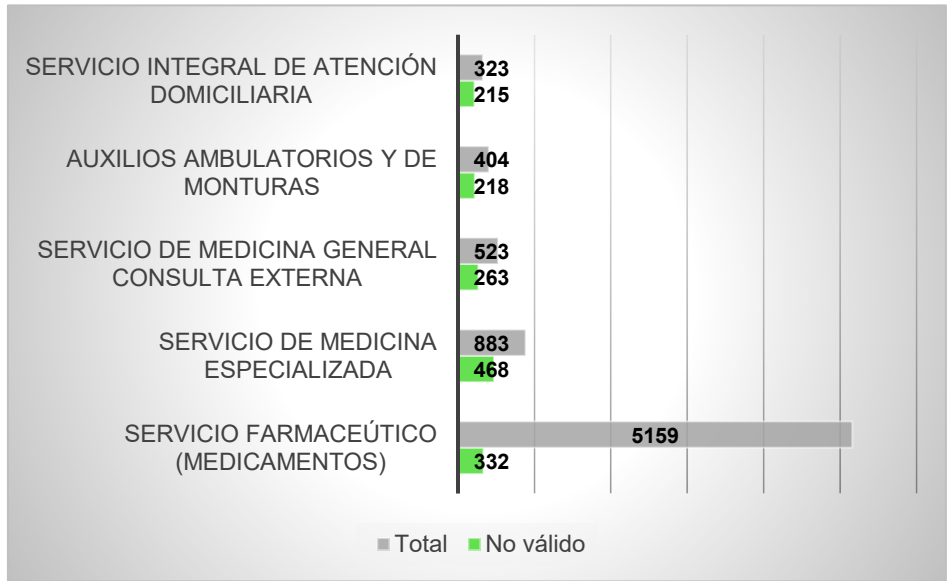


TOP PQRS

61%
de las quejas
en 5 temáticas

7.292
Quejas

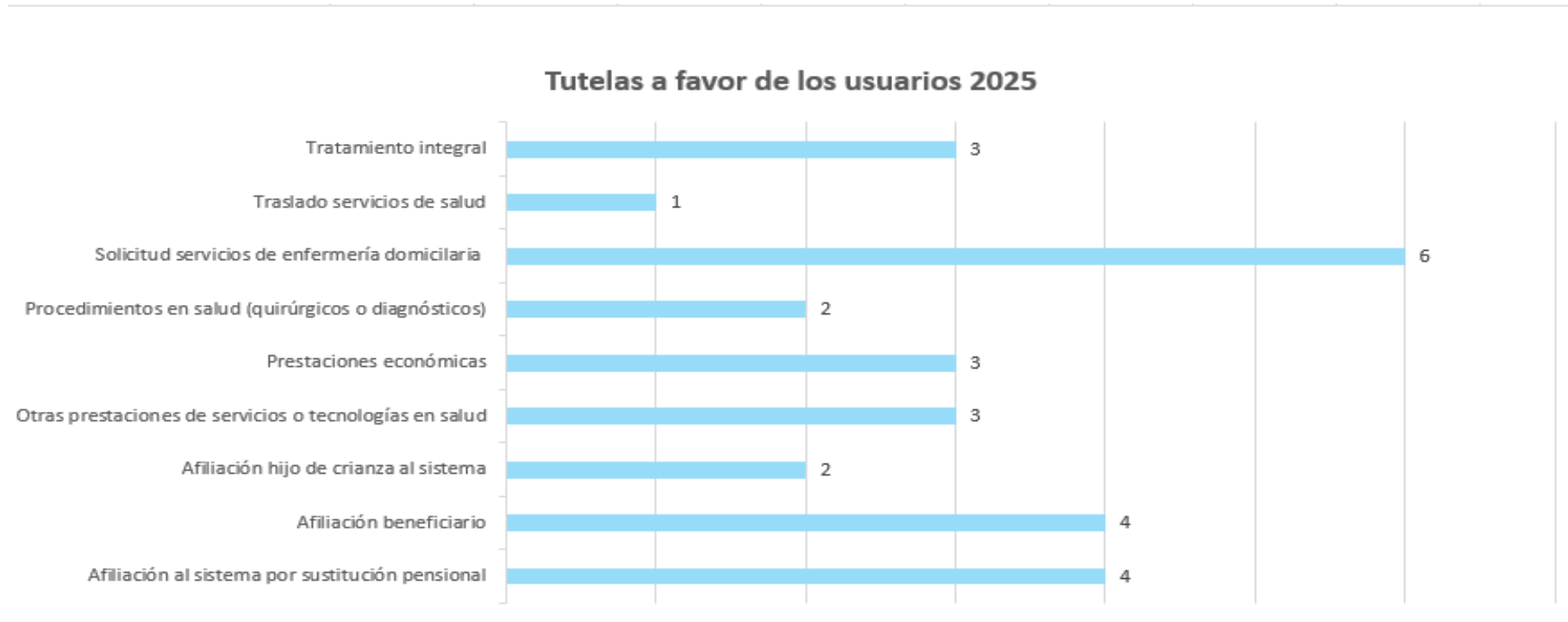
5.335.427
Servicios



Temática	Tasa x 10.000 servicios
Servicio farmacéutico (medicamentos)	28
Servicio de medicina especializada	21
Servicio de medicina general consulta externa	12
Servicio integral de atención domiciliaria	7

TUTELAS EN ECOPETROL 2025

2025: Total de 28 favorables



COMPARATIVOS CASOS DE TUTELA 2024 VS 2025

2024: Total de 48 favorables.

Tipificación	Cantidad
Desvinculación de beneficiaria	1
Negativa suministro de medicamentos	5
Pago de incapacidades medicas	1
Restablecimiento de afiliación en salud a beneficiaria	2
Restablecimiento de la afiliación por inadecuada terminación de vinculo laboral	5
Solicitud de historia clinica	1
Solicitud servicios de enfermeria domiciliaria	5
Solicitud servicios medicos y especializados en salud	4
Restablecimiento prestación servicio de salud a trabajador	1
Respuesta ineficaz a petición de certificados medicos	1
Afiliacion por sustitución pensional	2
Restablecimiento de afiliación a hijo dependiente	2
Restablecimiento de afiliación a hijo en condición de invalidez	4
Afiliación hijo de crianza	6
Afiliación miembro del nucleo familiar	3
Restablecimiento afiliación a conyuge sobreviviente	3
Afectación a la salud por actividades operacionales	2
Total general	48

2025: Total de 28 favorables.

Tipificación	Cantidad
Afiliación al sistema por sustitución pensional	4
Afiliación beneficiario	4
Afiliación hijo de crianza al sistema	2
Otras prestaciones de servicios o tecnologías en salud	3
Prestaciones económicas	3
Procedimientos en salud (quirúrgicos o diagnósticos)	2
Solicitud servicios de enfermería domiciliaria	6
Traslado servicios de salud	1
Tratamiento integral	3
Total general	28

ASOCIACIONES DE USUARIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

13 asociaciones de pensionados
registradas ante Ecopetrol S.A.

7 veedurías ciudadanas en salud

86 organizaciones sindicales 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.

TE   
CUIDAMOS

Por ser parte de la familia Ecopetrol



GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Uso responsable, impacto medible y resultados sostenibles.



CIFRAS DE GESTIÓN FINANCIERA



1,108*

Presupuesto total del servicio 2025
(ejecución del 103,7%)

En billones
(Bs COP\$)



18.671.000

Costo x usuario 2025
(Prestación y aseguramiento de servicios de salud)
En pesos colombianos
COP\$



9,21%

Variación del gasto
2024-2025

Top 5 gasto
51% se invierte en:

1. Alto costo (15%)
2. Medicamentos (14%)
3. Programas de Promoción y Prevención (8%).
4. Procedimientos y ayudas diagnósticas (7%)
5. Atención domiciliaria (6%)

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.

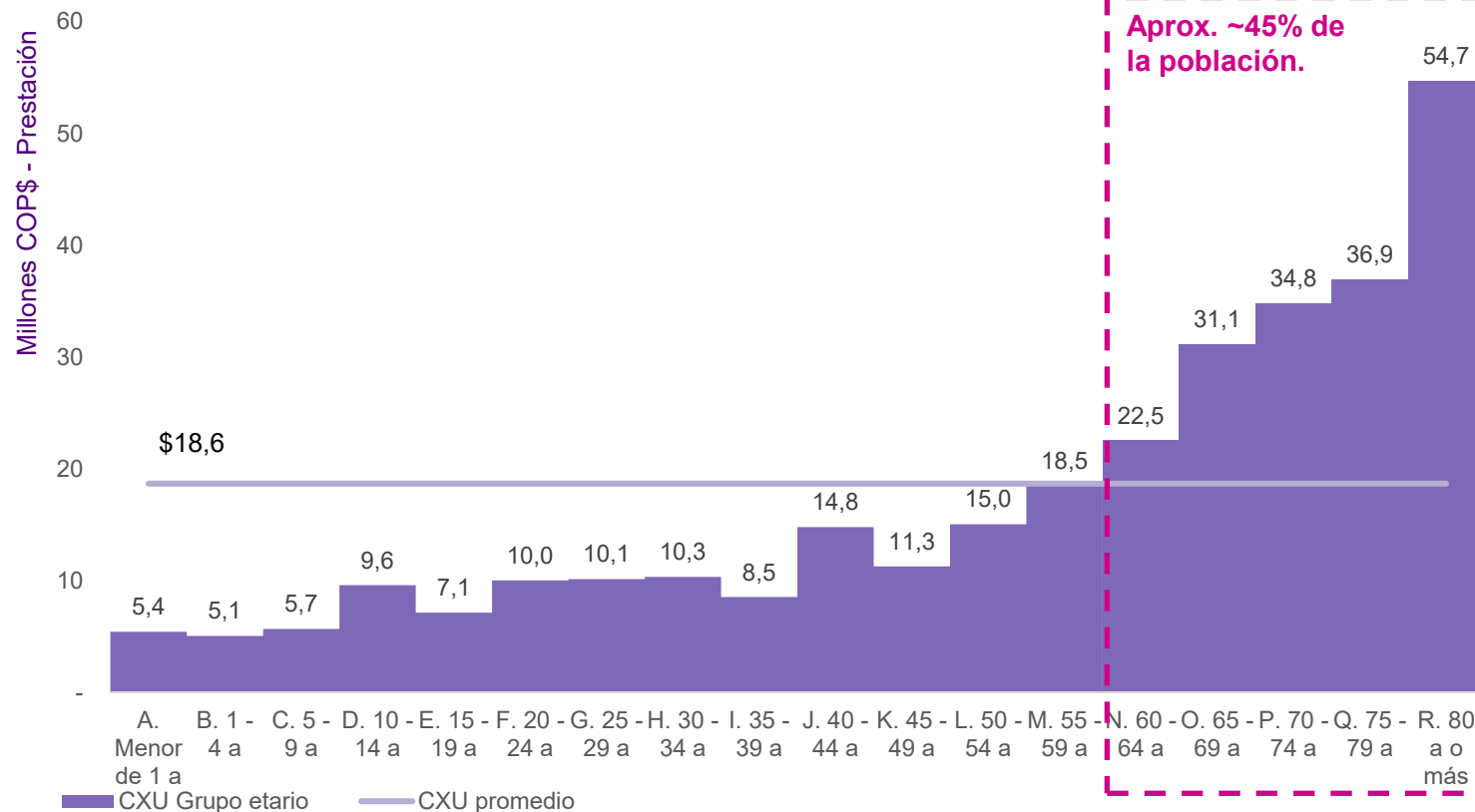
COSTO DE PRESTACIÓN DE SALUD POR USUARIO 2025

75%

del gasto de prestación se
concentra en el

45%

de la población



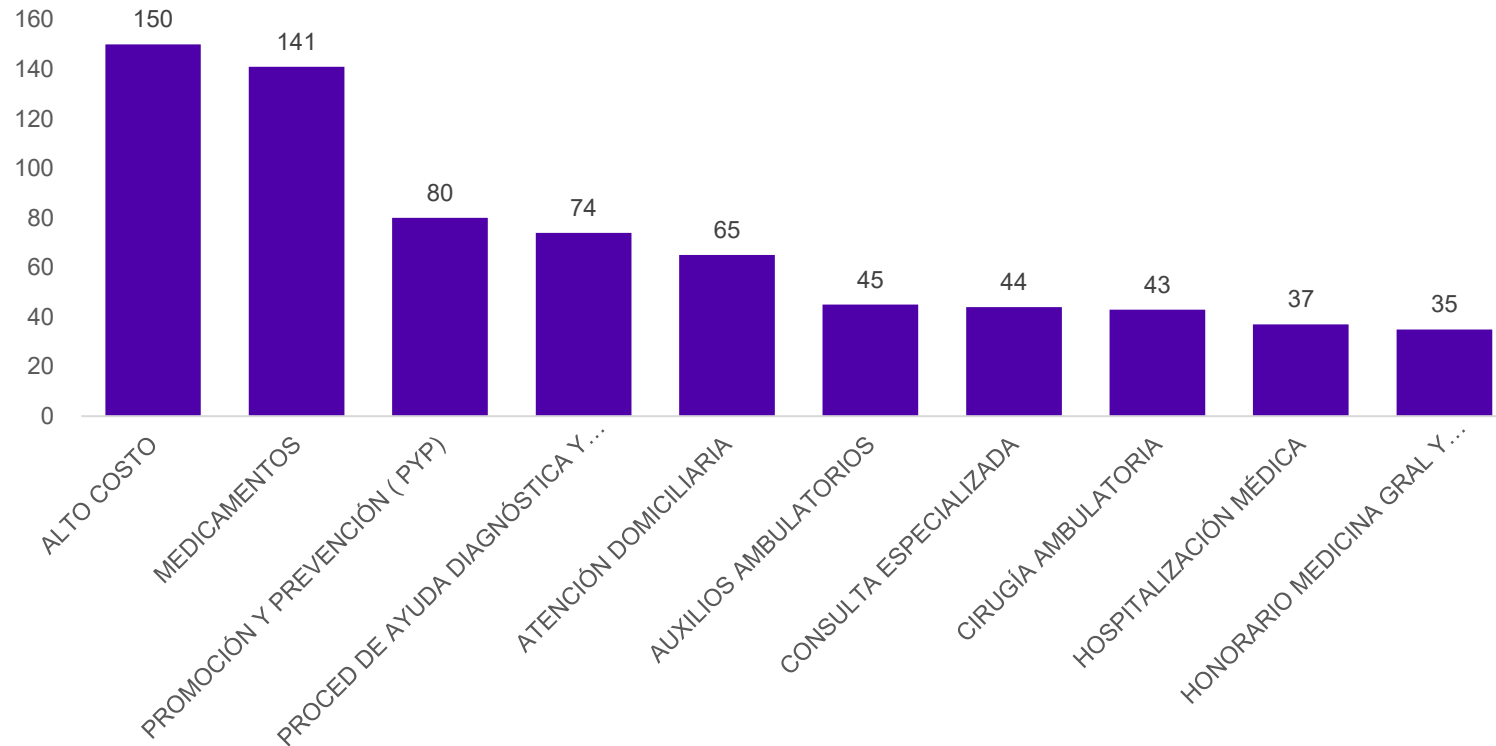
Fuente: ECOPETROL, año 2025 (VDA - Gerencia de Salud Integral, Construcción propia)

Fuente: ECOPETROL, 2025 (VP VDA – Gerencia de Salud Integral, construcción propia).
Nota: El costo total por usuario de prestación y aseguramiento de servicios de salud es de \$18.671.000.



GASTO POR SERVICIO

El **65%** del gasto de prestación de **salud** se concentró en 10 servicios por \$714 millones durante el 2025.



TE   
CUIDAMOS

Por ser parte de la familia Ecopetrol

Rendición de Cuentas en Salud Vigencia 2025

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

