



RENDICIÓN DE CUENTAS EN **SALUD** 2022

VICEPRESIDENCIA HSE
**GERENCIA DE SERVICIOS
DE SALUD INTEGRAL**





AGENDA

04:00 p.m.

Saludo de bienvenida y lectura de la agenda
Moderador.

04:03 p.m.

Reglas de la reunión
Maestro de ceremonias.

04:07 p.m.

Informe de gestión
Gerencia de Salud.

04:45 p.m.

Sesión de preguntas y respuestas
Moderador.

05:00: p.m.

Cierre de la audiencia
Moderador.

REGLAS

1. La duración de la audiencia será de cincuenta minutos (50), 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 del *streaming* 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 les 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 observaciones del moderador deberán ser acatadas por los participantes.
6. Las intervenciones y preguntas deben hacerse dentro de los términos del respeto y la cordialidad.



Primero la salud

• Primero la vida



OBJETIVO

Socializar el informe de gestión y resultados de Ecopetrol S.A, en referencia con la prestación de los servicios de salud y la calidad de éstos, gestión del riesgo en salud, atención al usuario y comportamiento financiero durante el año **2022**, dando así cumplimiento al requerimiento legal de la Superintendencia Nacional de Salud.



Primero la salud

• Primero la vida





MAGNITUD DEL SERVICIO DE SALUD

2022



SERVICIO DE SALUD



Servicio de salud disperso geográficamente, lo que representa un reto para ofrecer condiciones similares de calidad en la entrega de los servicios en todo el territorio.



62.274
Beneficiarios 2022



1.642

Contratos prestadores de
servicios 2022



74

Localidades de radicación
de servicios de salud



Primero la salud

• Primero la vida



» UTILIZACIÓN DEL SERVICIO «



635.601

Consultas médicas
(Generales y Especialistas)
10.2 consultas año/usuario

2019

640.928

2020

512.433

2021

533.800



13.455

Cirugías

2019

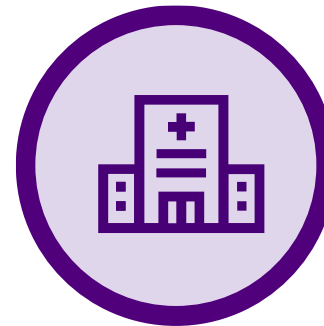
24.301

2020

7.509

2021

17.984



9.821

Hospitalizaciones

2019

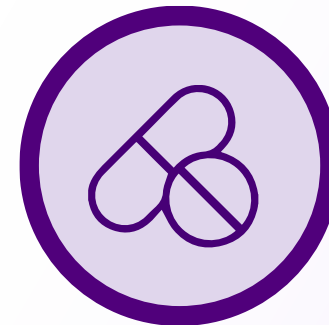
10.940

2020

7.328

2021

8.330



714.881

Fórmulas
11.4 Fórmulas
año/usuario

2019

726.984

2020

579.769

2021

588.623



Primero la salud

• Primero la vida



» UTILIZACIÓN DEL SERVICIO «



1.090.298

Exámenes de laboratorio

2019

1.160.689

2020

916.643

2021

1.193.260



51.453

Urgencias

2019

77.386

2020

39.481

2021

36.546



1.407.984

Otros servicios y suministros

2019

1.924.996

2020

1.161.383

2021

1.139.914



3.923.493

Total servicios prestados

2019

4.556.224

2020

3.225.546

2021

3.518.457



Primero la salud

• Primero la vida



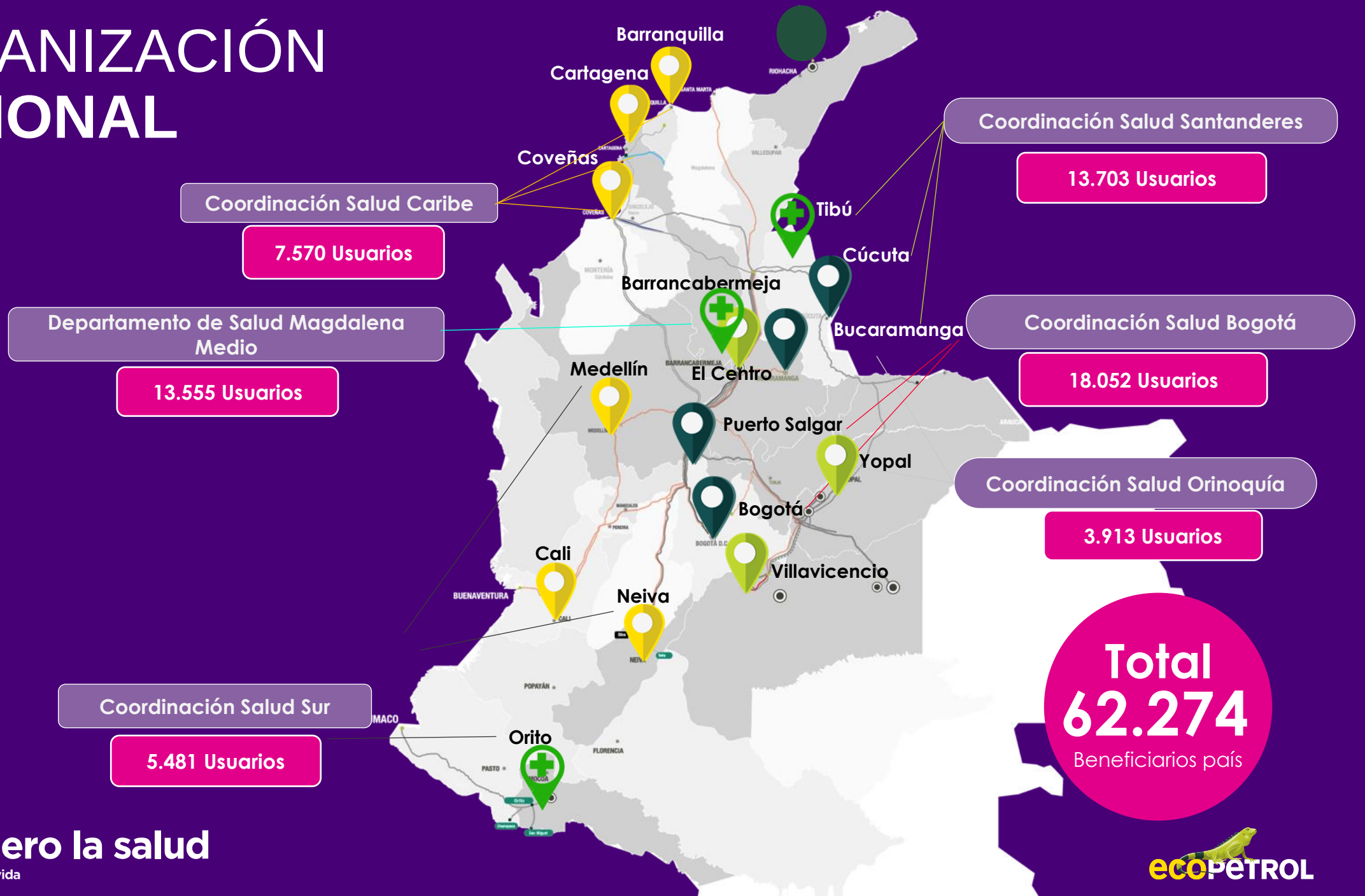


ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD

2022



ORGANIZACIÓN REGIONAL



Primero la salud

• Primero la vida



RED DE PRESTADORES

Servicios ofertados:

Servicio	Bogotá	Caribe	Magdalena Medio	Orinoquía	Santanderes	Sur	Total
Medicina y Pediatría	121	110	17	28	94	84	454
Odontología y Odontopediatría	39	22	3	7	27	28	126
Hospitalización y Urgencias	15	17	27	8	16	23	106
Medicina Especializada	251	198	51	64	197	144	905
Odontología Especializada	39	29	13	12	34	44	171
Laboratorio Dental	2	1	1				4
Ayudas Diagnósticas	103	164	33	54	136	155	645
Laboratorio Clínico	38	17	4	7	20	56	142
Imágenes Diagnósticas	30	18	1	8	20	23	100
Atención Domiciliaria	39	44	8	34	23	54	202
Complementación Terapéutica	73	108	15	36	83	96	411
Transporte Asistencial	12	10	1	5	18	10	56
Medicina Industrial	4	2	2	1	1	2	12
Promoción y Prevención	7	8	7	7	7	12	48
Medicamentos y Dispositivos Médicos	17	15	6	2	5	48	93
Total	790	763	189	273	681	779	3475

Amplia red
externa de
proveedores
de servicios

1.656

Prestadores

Fuente: BI contratación. 31 diciembre
2022



Primero la salud

• Primero la vida



Información de contratación y evolución durante la vigencia 2022

Condición de los contratos	# Contratos
Iniciaron en 2022	457
Renovados en 2022	391
Nuevos en la red en 2022	66
Terminaron en 2022	494
Cerrados o "liquidados" en 2022	229
En ejecución en 2022	1486
Con corte a 31-dic-2022	
En ejecución	1486
En cierre y balance	265
Cerrados	494
Con corte a 31-dic-2021	
En ejecución	1584
Terminaron en 2021	823

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



Primero la salud

• Primero la vida



Evolución durante la vigencia 2022

2021		2022	
Servicios	Cantidad de contratos	Servicios	Cantidad de contratos
MÉDICOS ESPECIALISTAS	605	MÉDICOS ESPECIALISTAS	583
ODONTÓLOGOS	191	ODONTÓLOGOS	179
CLÍNICAS Y HOSPITALES	188	CLÍNICAS Y HOSPITALES	173
SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO / LABORAT	136	SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO / LABORAT	135
OTROS PROFESIONALES DE SALUD	126	OTROS PROFESIONALES DE SALUD	109
MÉDICOS GENERALES	111	MÉDICOS GENERALES	106
SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	84	SERVICIOS DE COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	78
DISPOSITIVOS MÉDICOS	44	DISPOSITIVOS MÉDICOS	40
ATENCIÓN DOMICILIARIA	21	ATENCIÓN DOMICILIARIA	23
ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD	17	ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD	19
MEDICAMENTOS	20	MEDICAMENTOS	13
AMBULANCIAS	11	AMBULANCIAS	11
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	7	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	5
OTROS SERVICIOS	23	OTROS SERVICIOS	12
Total general	1584	Total general	1486

Se están fortaleciendo los servicios de Atención Primaria en Salud y Atención Domiciliaria, considerando las características demográficas y de morbilidad de la población usuaria de los servicios médicos de Ecopetrol.



CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

2022





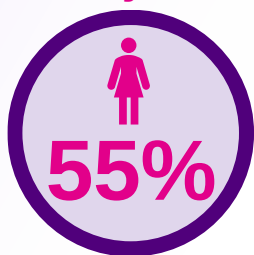
PIRÁMIDE POBLACIONAL



42% de los beneficiarios Ecopetrol son mayores de 60 años

En Colombia un 11% de la población es mayor de 60 años

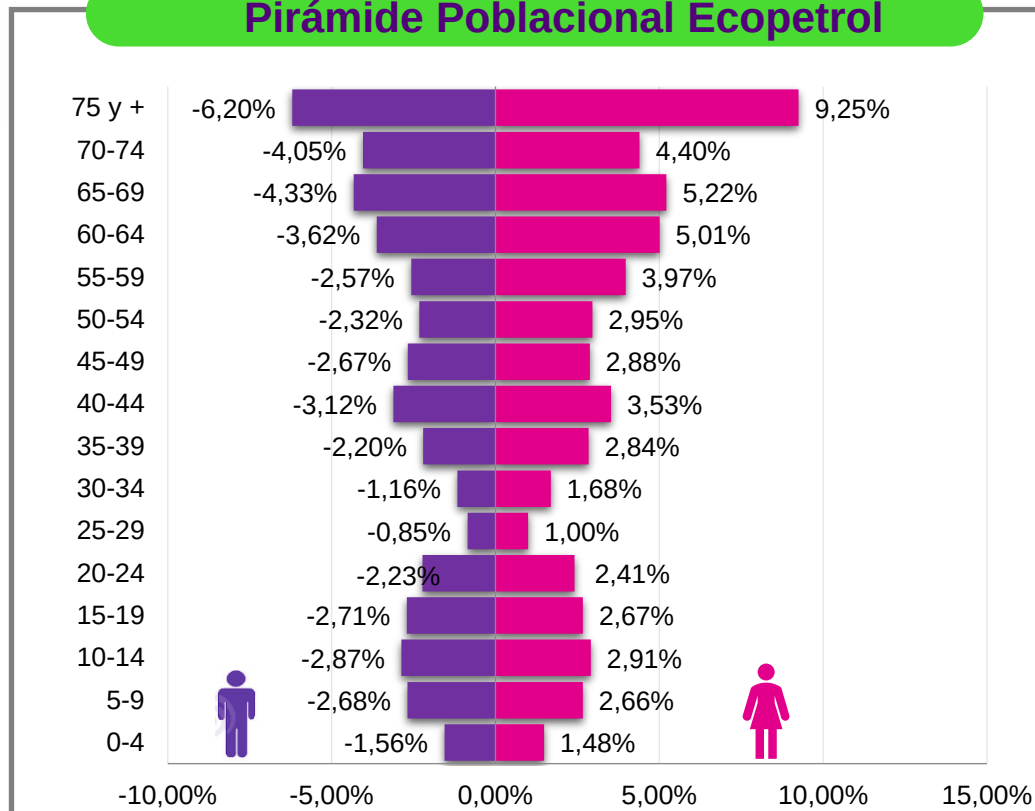
Mujeres



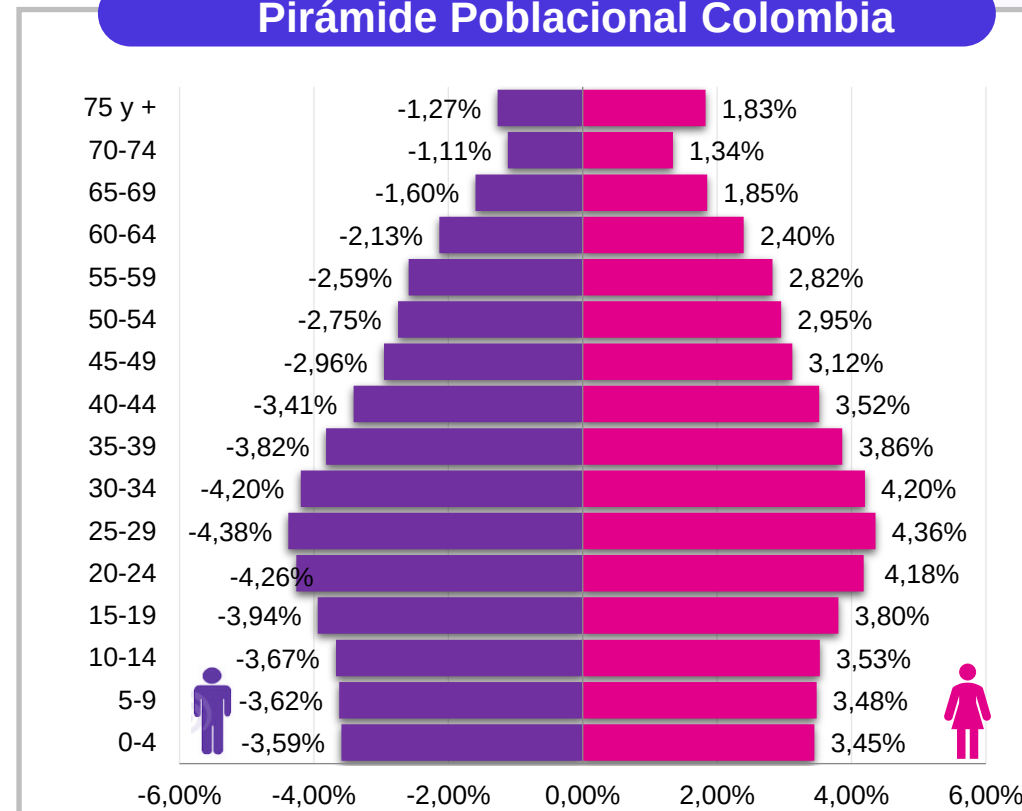
Hombres



Pirámide Poblacional Ecopetrol



Pirámide Poblacional Colombia



*Fuente: Base de beneficiarios Ecopetrol 29/12/2022 - <https://www.populationpyramid.net/es/colombia/2022/>



Primero la salud

• Primero la vida





CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN



Distribución por tipo de beneficiario:

49 años

Edad promedio
de la población

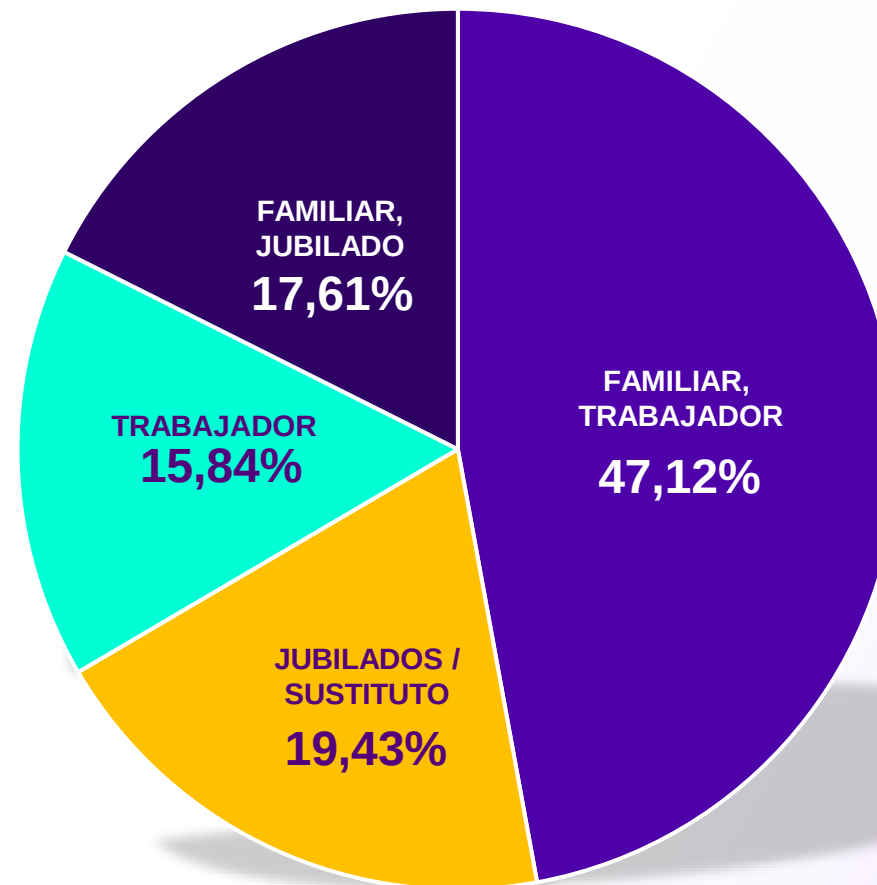
Esperanza de vida

76.1
años

Colombia

88
años

Ecopetrol



*Fuente: Base de beneficiarios Ecopetrol 29/12/2022



Primero la salud

• Primero la vida





DIAGNÓSTICOS DE ATENCIÓN



Causas de atención en consulta externa

Grupo Código CIE 10 Consulta Externa	Femenino	Masculino	Total	%
Enfermedades del sistema circulatorio	27.715	20.610	48.325	20%
Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud	22.219	14.428	36.647	15%
Enfermedades del sistema respiratorio	15.280	12.519	27.799	12%
Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicos	16.192	11.240	27.799	12%
Enfermedades del sistema osteomuscular del tejido conectivo	13.245	7.643	20.889	9%
Enfermedades del aparato genitorinario	6.842	3.897	10.739	5%
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	6.323	3.852	10.175	4%
Enfermedades del aparato digestivo	5.005	3.513	8.518	4%
Enfermedades del ojo y sus anexos	4.353	3.528	7.881	3%
Trastornos mentales y del comportamiento	4.162	2.260	6.822	3%
Otros grupos	17.698	14.277	31.975	13%
Total general	139.034	97.767	237.569	100%



Primero la salud

• Primero la vida

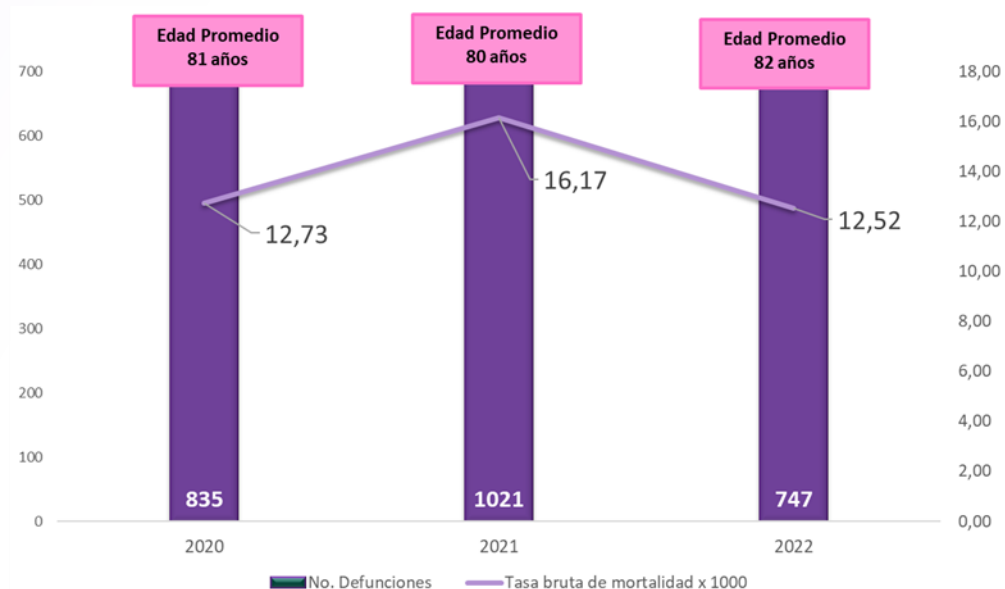




MORTALIDAD

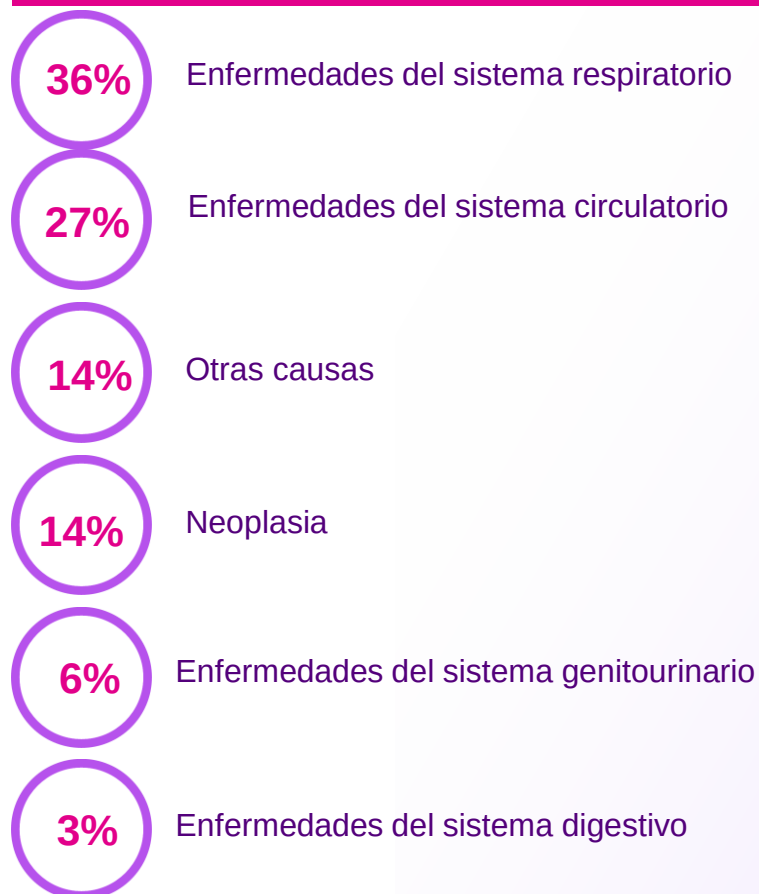


Tasa General



Durante el año 2022 se observa un descenso en la tasa bruta de mortalidad, dado el control de la infección respiratoria por COVID-19.

Principales causas de mortalidad



Primero la salud

• Primero la vida





PROGRAMAS DE SALUD



Contamos con programas priorizados para la gestión de los riesgos en Salud de la población beneficiaria con el propósito de:

- Reducir la morbilidad y mortalidad.
- Mejorar la calidad de vida.
- Retrasar la progresión de la enfermedad.

Beneficiarios

Evaluación individual del riesgo	51,257
Riesgo Cardiovascular	20,967
Vacunas programa regular aplicadas	19,412
Vacunas Covid-19 aplicadas	25,203
Alto Costo	6,217
Salud Bucal (EIR)	49,307
Atención Domiciliaria	1,268
Gestantes	149
Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)	886
Cuidado Compasivo	57
Seguimiento Farmacoterapéutico	12,933



Primero la salud

• Primero la vida





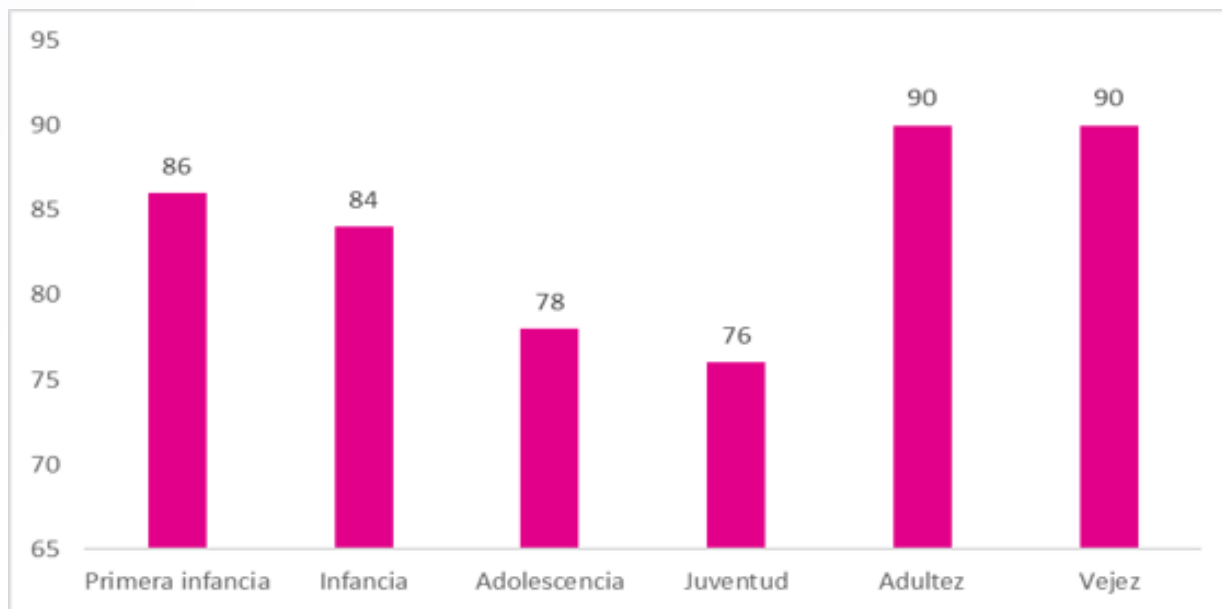
RESULTADOS

2022





EVALUACIÓN INDIVIDUAL DEL RIESGO



Cobertura

Basado en la Evaluación Individual del Riesgo se identifican y gestionan riesgos para la salud del individuo:

- Realizando intervenciones focalizadas para la reducción de los factores de riesgo identificados.
- Ofreciendo según sus necesidades de salud, programas estructurados de atención para retrasar la progresión de la enfermedad, mejorar los resultados en salud y la calidad de vida.



Primero la salud

• Primero la vida





RIESGO CARDIOVASCULAR



Hipertensos controlados



68%

Colombia

93%

Ecopetrol

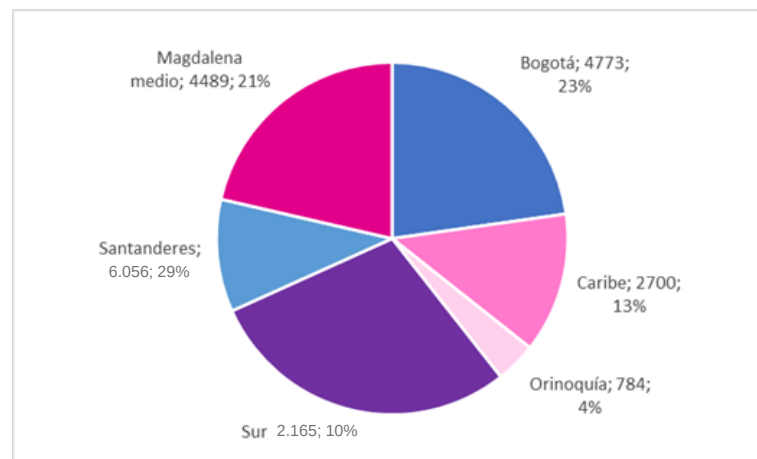


9 de cada 10 pacientes en tratamiento para hipertensión están controlados.

Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico

Fuente país: Ministerio de Salud.

Coordinación	Nº Beneficiarios
Bogotá	4773
Caribe	2700
Orinoquía	784
Santander	6056
Sur	2165
Magdalena Medio	4489



Diabéticos controlados



17%

Colombia

71%

Ecopetrol



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



Primero la salud

• Primero la vida





TAMIZAJE PARA CÁNCER

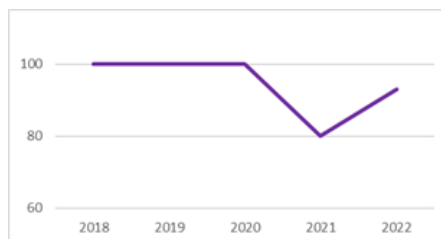


Diagnóstico temprano de cáncer



93%

Ecopetrol



Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico.



Mama

- 11.963 mujeres (91% de la población objeto)

Cérvix

- 17.608 mujeres (93% de la población objeto)

Próstata

- 11.454 hombres (91% de la población objeto)

Colon

- 18.330 beneficiarios (88% de la población objeto)



Primero la salud

• Primero la vida





SALUD PÚBLICA



Mortalidad materna



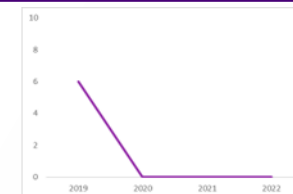
69,3x
100.000

Colombia

0 x
100.000

Ecopetrol

Mortalidad infantil



16x
1.000NV

Colombia

0 x
1.000 NV

Ecopetrol

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



Primero la salud

• Primero la vida





MECANISMOS DE ATENCIÓN SEGÚN GRUPO POBLACIONAL PRIORIZADO



MODALIDADES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL INTRAMURAL

PRESENCIAL EXTRAMURAL

TELESALUD

ATENCIÓN
PROGRAMADA
EN
CONSULTORIO

ATENCIÓN
PRIORITARIA
EN
CONSULTORIO

ATENCIÓN
HOSPITALARIA

ATENCIÓN
DOMICILIARIA

UNIDAD
MÓVIL

JORNADA
DE
SALUD

TELEORIENTACIÓN

TELEAPOYO

TELEMEDICINA



Primero la salud

• Primero la vida





MECANISMOS DE ATENCIÓN SEGÚN GRUPO POBLACIONAL PRIORIZADO



Atención médica

								MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
GRUPO POBLACIONAL		CONDICIÓN						Presencial en consultorio	Presencial en el Domicilio	Teleorientación Teleapoyo	Telemedicina
POBLACIÓN GENERAL		Personas sanas						XX	X		X
		Personas en riesgo de enfermar						XX	X		X
		Personas no consultantes						XX	X		X
GRUPO POBLACIONAL		CONDICIÓN AGUDA	MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD				CONDICIÓN CRÓNICA	MODALIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD			
			Presencial en consultorio	Presencial en el Domicilio	Teleorientación Teleapoyo	Telemedicina		Presencial en consultorio	Presencial en el Domicilio	Teleorientación Teleapoyo	Telemedicina
POBLACIÓN ENFERMA	Riesgo bajo	Personas con alguna condición aguda discreta leve	XX	X	X	X	Personas con alguna condición crónica en estadíos tempranos	XX	X	X	X
							Personas con alguna condición crónica controlada	XX	X	X	X
	Riesgo moderado	Personas con alguna condición aguda discreta no leve	XX	X	X	X	Persona con alguna condición crónica con comorbilidades en estadíos intermedios	XX	X	X	X
	Riesgo alto	Personas con alguna condición compleja	XX				Persona con alguna condición crónica de Alta Dependencia	X	XX	X	X
							Personas con alguna condición crónica de Alto Costo	X	XX	X	X
							Personas con alguna condición crónica de Enfermedades Degenerativas	X	XX	X	X



Primero la salud

• Primero la vida



MECANISMOS DE ATENCIÓN SEGÚN GRUPO POBLACIONAL PRIORIZADO

Suministro de medicamentos y demás productos farmacéuticos

Programas	Observaciones	Población Sana	Población en Riesgo	Población enferma (Crónica)
Dispensación Informada	Dirigida a toda la población que reclame medicamentos en cualquier ámbito de atención	XX	XX	XX
Educación Uso adecuado	Dirigida a toda la población independientemente que consuma o no medicamentos	X	XX	XX
Conciliación farmacoterapéutica	Independientemente del ámbito de atención		XX	XX
Seguimiento Farmacoterapéutico modalidad presencial ambulatoria	Población con cumplimiento de criterios para SFT		X	XX
Seguimiento Farmacoterapéutico modalidad presencial domiciliaria	Población en riesgo de enfermar o priorizada de riesgo con cumplimiento de criterios para SFT		XX	X
Seguimiento Farmacoterapéutico modalidad virtual	Preferiblemente dirigida a población en riesgo con criterios para SFT		XX	X
Ruta del paciente polimedicado	Dirigida a la población con polifarmacia extrema (> 10 medicamentos simultáneamente)		X	XX
Vigilancia y farmacoseguridad	Dirigida a toda la población que presente un evento relacionado con la medicación, o el uso de un dispositivo	XX	XX	XX



Primero la salud

• Primero la vida





MECANISMOS DE ATENCIÓN SEGÚN GRUPO POBLACIONAL PRIORIZADO



Atención odontológica



Grupos de Población	Modalidad de Prestación de Servicios de Salud	
	Intramural – Atención presencial en consultorio	Tele salud - Teleorientación
Población Sana y Gestantes	XX	
Población en riesgo de enfermar	XX	
Población enferma	XX	

Criterios de priorización:

- Pacientes con riesgo de salud bucal alto y muy alto.
- Pacientes en tratamiento de rehabilitación oral en curso de Prótesis fija y/o implantes.
- Pacientes con CPTIN 3 y 4.
- Pacientes recientemente intervenidos quirúrgicamente.
- Pacientes con Ortodoncia, aparatos de Ortopedia maxilar y prótesis fija.
- Pacientes con prótesis total y/o removibles.
- Pacientes con riesgo medio.
- Pacientes con bajo riesgo / sanos.

Premisas:

Atención en sillón odontológico **por lo menos** una vez en el año.

Demanda inducida de acuerdo con priorización en función del riesgo identificado.

Evaluación de riesgo en la primera sesión del año.



Primero la salud

• Primero la vida



ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Covid-19 / 2022



1

streaming de prevención
con expertos

2.917
conexiones.



13

Especiales de prevención
y vacunación

107.008
vistas



18

Refuerzos de medidas
de autocuidado (4to pico, retorno
a oficinas) y Plan de Vacunación Nacional

17.856
vistas



2

Edición
de la revista
e+salud / Post
para WhatsApp

*Fuente: Comunicaciones Corporativas Ecopetrol S.A.

Primero la Salud

Prevención de contagio por covid-19 y vacunación:



Gestión de riesgos en salud:
54.370 EIR con una cobertura del **87%** de la población.
Covid-19 cobertura vacunación de **99%** de los trabajadores y **88%** de beneficiarios.

Mejoramiento de la infraestructura propia que permitió incrementar los servicios y la afluencia de usuarios.

Puntos de atención exclusivos: PAMI Bogotá, Villavicencio, Cali y Cartagena.



Contribución de Comunicaciones

Diversificamos los contenidos dando mayor difusión a promoción de la salud, autocuidado y covid-19:



- Amplia convocatoria de vacunación con un logro de **96,6%** de cobertura en esquema completo.
- Salud oral, hábitos saludables, pedagogía sobre la viruela símica y servicios prestados en las sedes de atención.
- Medidas de bioseguridad, prevención del contagio.

182.574
vistas

vs **192.149** en 2021

5%

Debido al comportamiento de descenso de la pandemia se disminuyó la cantidad y periodicidad de contenidos asociados a covid-19.



*Fuente: Comunicaciones Corporativas Ecopetrol S.A.



CALIDAD RESULTADOS

2022





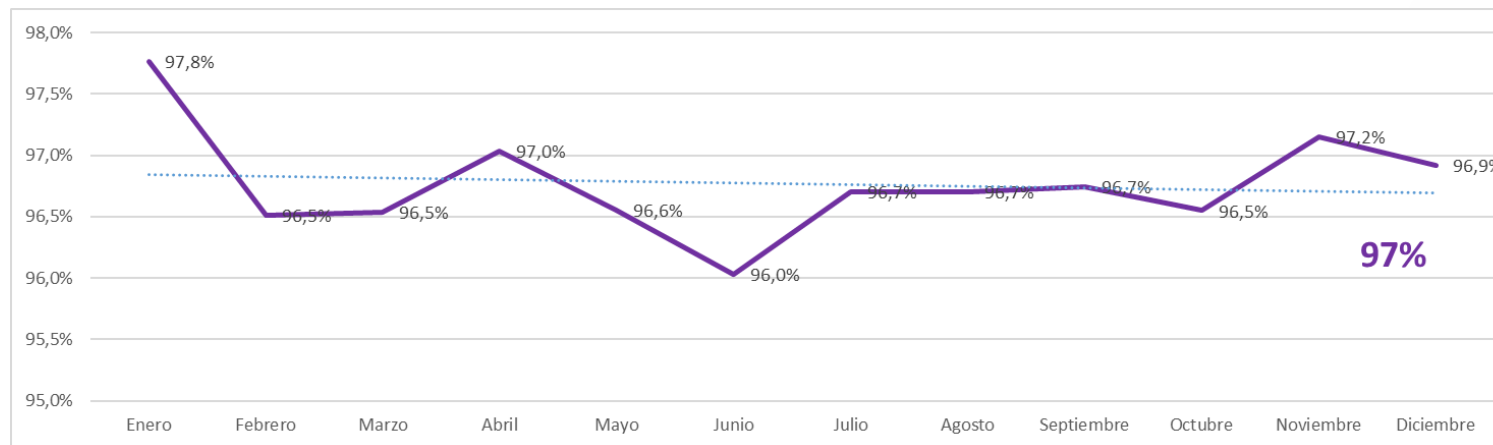
OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS



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*



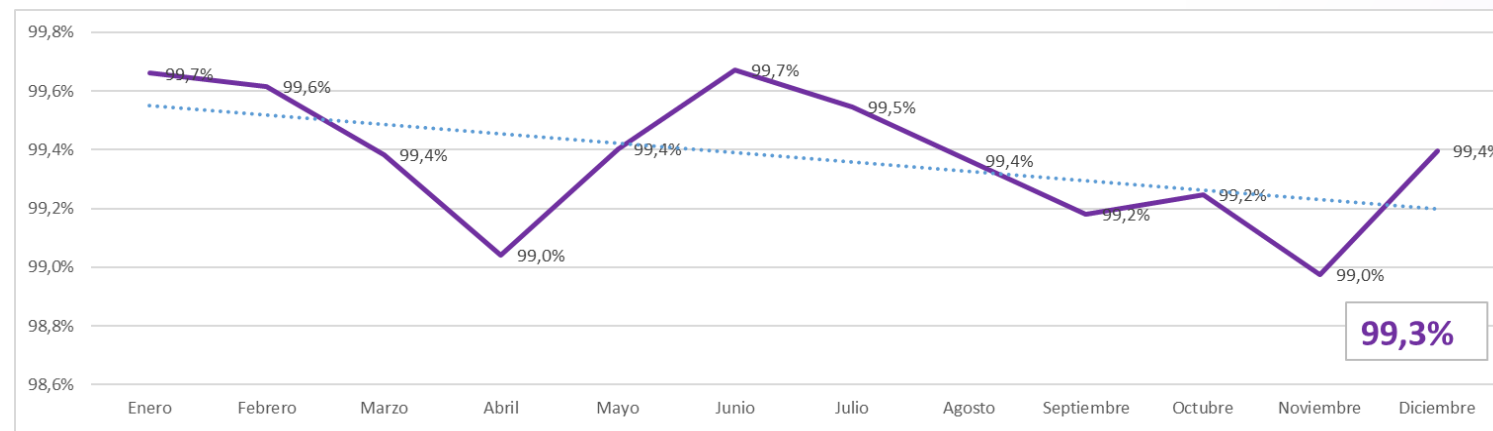
409.089
Citas medicina general



Odontología General (0 a 2 días):



110.039
Citas odontología



Primero la salud

• Primero la vida





OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS

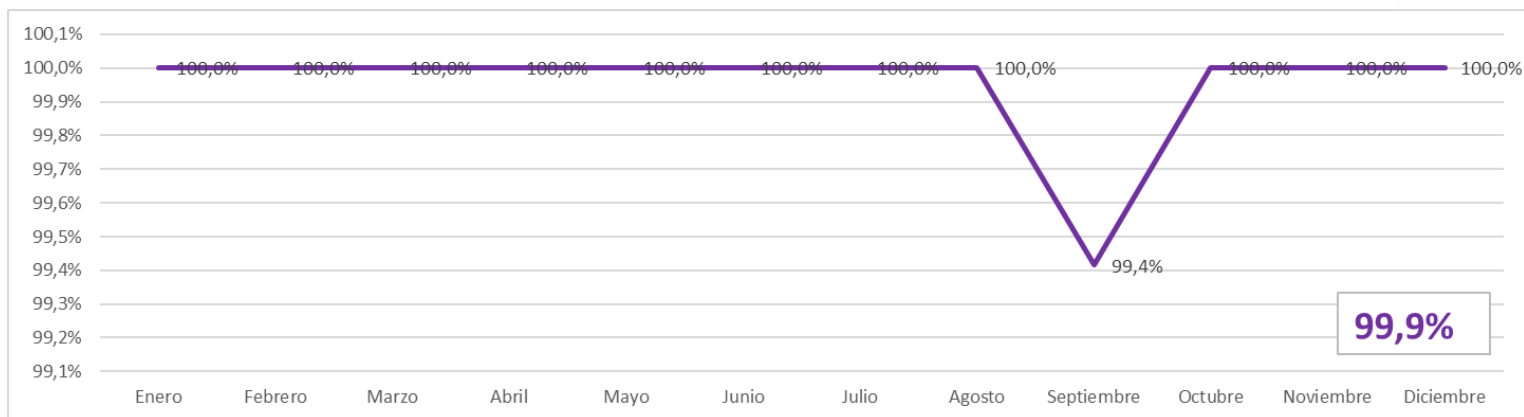


Medicina General (0 a 2 días):



1.899

Citas Ginecoobstetricia

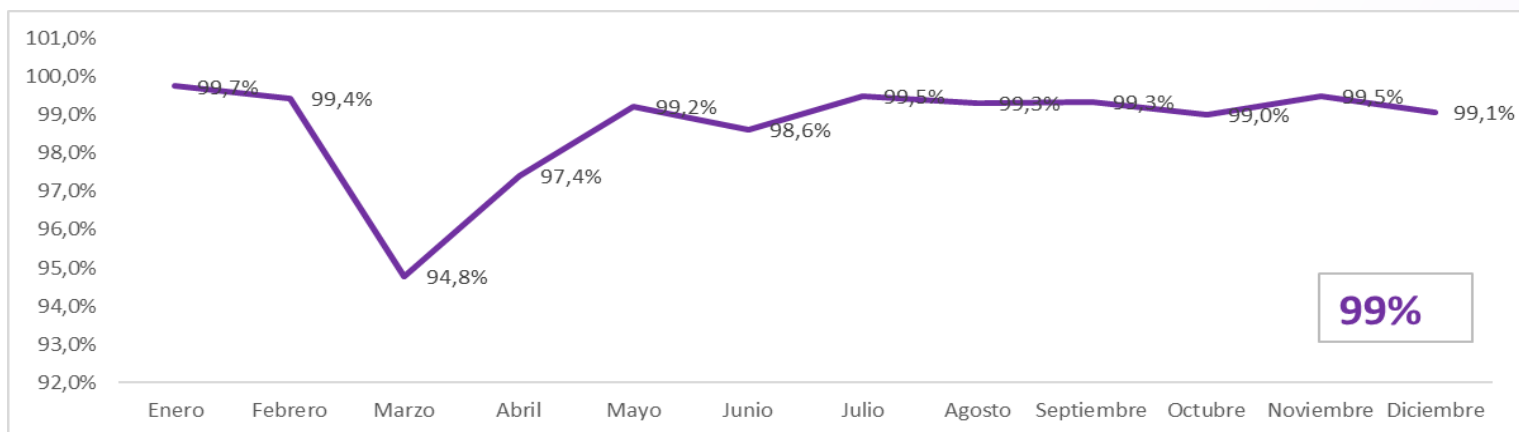


Citas pediatría (0 a 2 días):



49.845

Citas Pediatría



Primero la salud

• Primero la vida

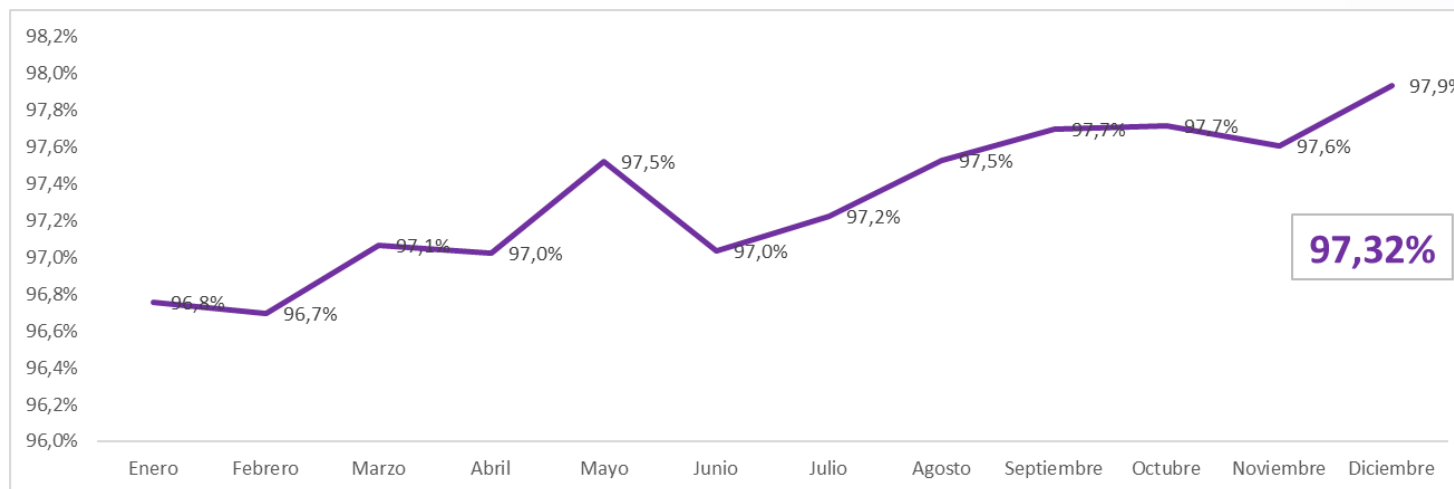
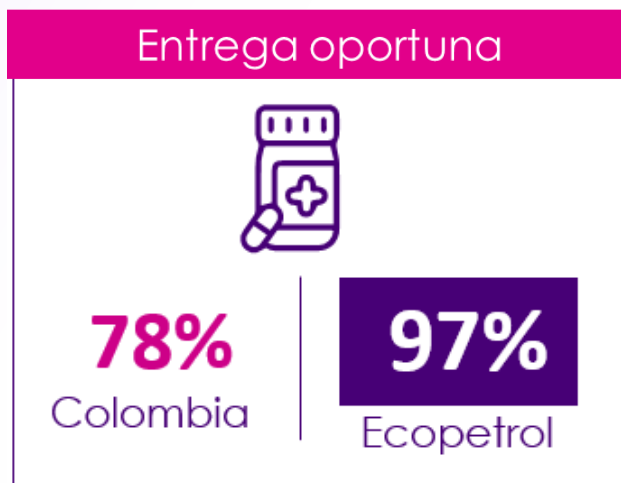




OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS



Primer contacto del usuario con el servicio farmacéutico:



Fuente Ecopetrol: informe de oportunidad.

714.881
Fórmulas
2022

2.203.630
Medicamentos
2022

197.018
Fórmulas
entregadas
en domicilio

79
Puntos de
entrega



Primero la salud

• Primero la vida





OPORTUNIDAD EN EL TRÁMITE DE REFERENCIA



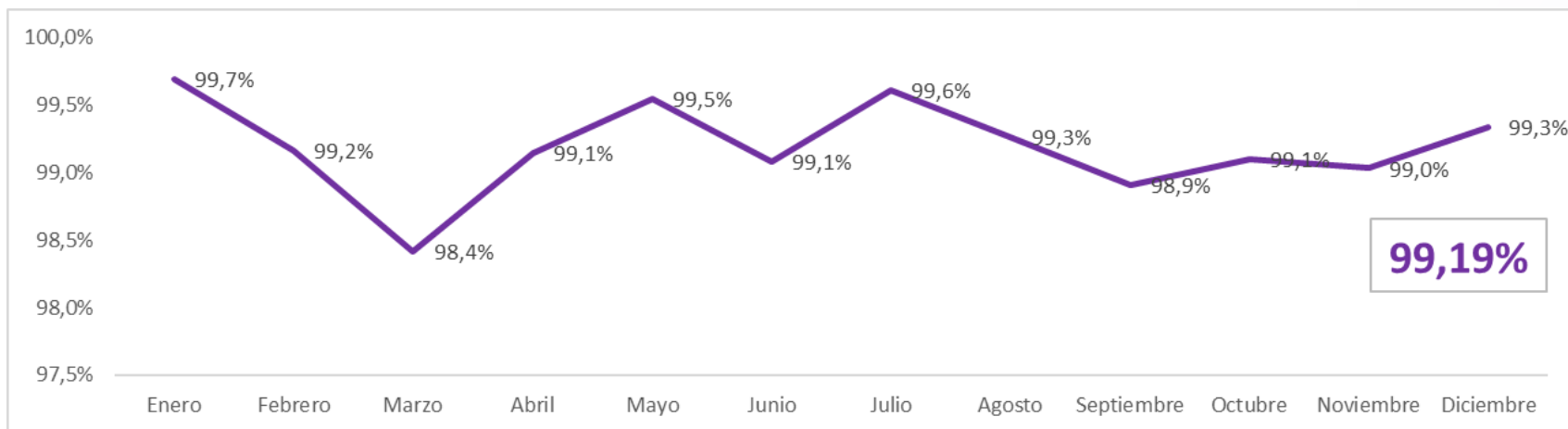
Accesibilidad a la red complementaria

35.426

Remisiones programadas

99,19%

Antes de 6 días



Primero la salud

• Primero la vida

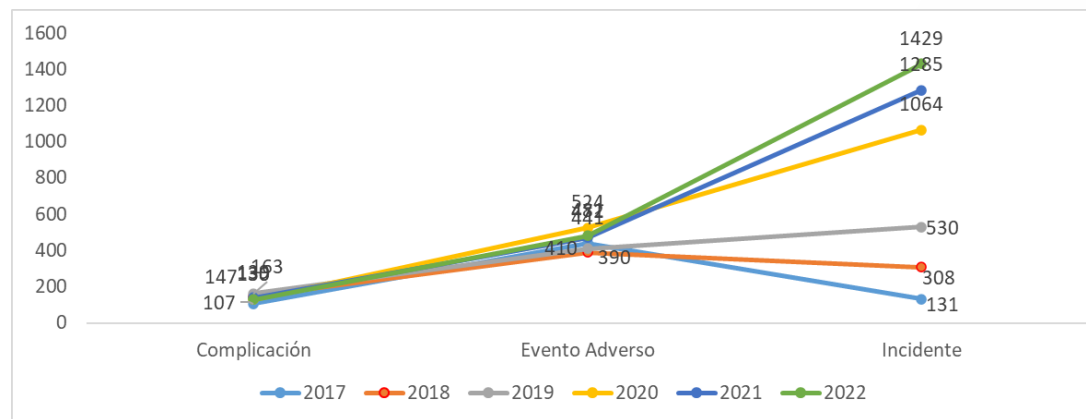




EVENTOS EN SALUD



Seguridad del paciente



Representan
<0,01%
de las
atenciones



Primero la salud

• Primero la vida

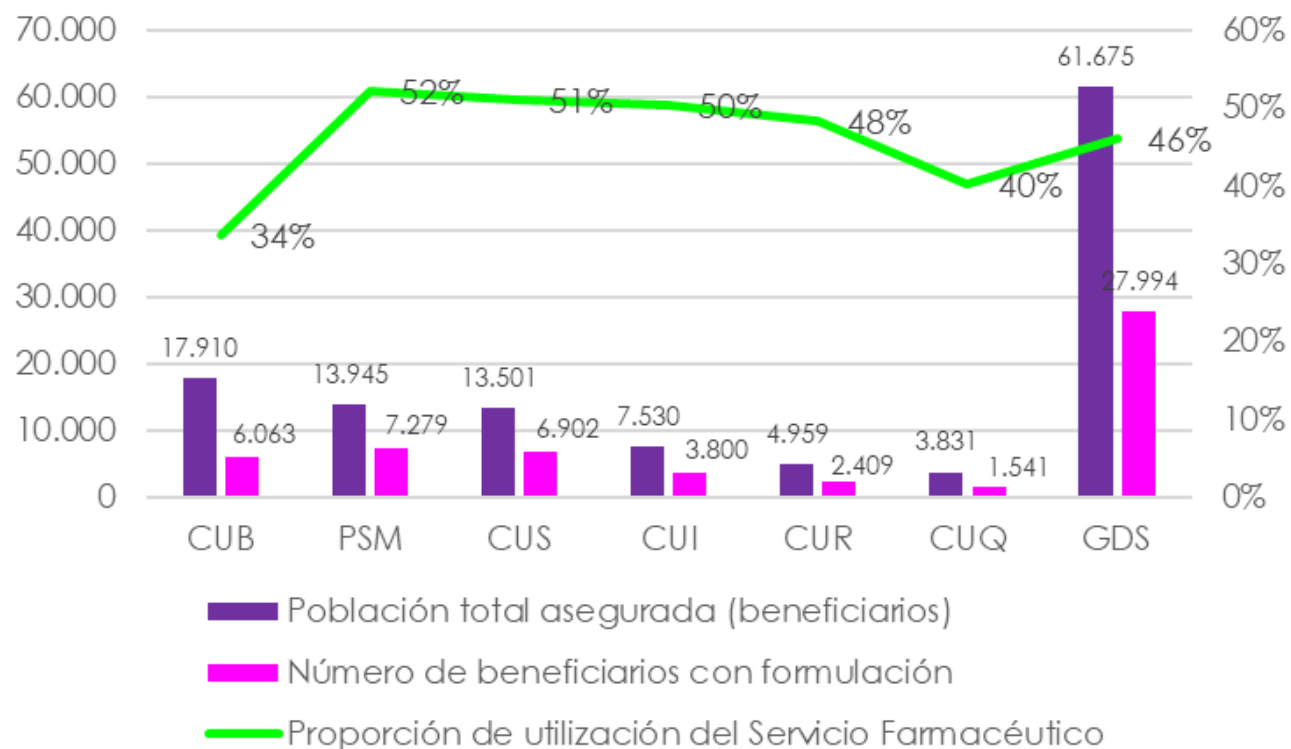




UTILIZACIÓN DEL SERVICIO FARMACÉUTICO



Porcentaje de utilización del servicio farmacéutico:



46%

Utilización del
servicio 2022

2,1

Índice de
utilización del
servicio 2022

(2 prescripciones
promedio/mes)

Fuente: Base de dispensación 2022/ base de beneficiarios 2022



Primero la salud

• Primero la vida



EXPERIENCIA CON EL SERVICIO





CANALES DE ATENCIÓN



Canal de atención personalizada

- Centros de atención local en coordinaciones regionales de salud y UNIS



Canal de atención telefónica 24 horas

Línea gratuita nacional (directa) : 01 8000 91 5556

Línea de servicio al cliente de Ecopetrol 01 8000 918418,

- Opciones 4, 2, 1 Trabajadores.
- Opciones 5, 2, 1 Pensionados y familiares.
- Opciones 3, 2 Prestadores servicio de salud.

O a la línea móvil +57 310 315 8600 opción 2.

Línea amiga: 018000918418, desde celular 031 2345000 opción 4-5.

Línea de Teleorientación en Salud: 018000 423894, 018000189628 o en Bogotá al 601 9503061, 601 4321619 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
- Buzón Comité Respuesta Salud Covid-19 comiterespuestasaludcovid-19@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



Primero la salud

• Primero la vida





CANALES DE ATENCIÓN REGIONALES



Coordinación de Salud Bogotá

Línea de Atención Salud en Bogotá PBX Bogotá: (601) 4926811 (601) 3909649 Domingo a Domingo de 06:00 a.m. a 10:00 p.m.

Puntos Médicos de Atención Integral - PAMI

PAMI Bulevar: Avenida Carrera 58 # 127–59, Piso 2 Local 282 CC Bulevar Niza.

Buzón: ecopetrol.bulevar@clnicos.com.co

Lunes a viernes 07:00 a.m. a 07:00 p.m.

Sábado: 07:00 a.m. a 01:00 p.m.

PAMI San Martín:

Carrera 7 # 32–16, Local 132 CC San Martín.

Buzón: ecopetrol.sanmartin@clnicos.com.co

Lunes a viernes: 06:00 a.m. a 06:00 p.m.

Sábado: 07:00 a.m. a 01:00 p.m.

Coordinación de Salud Sur

Medellín y Eje Cafetero: Carrera 65B No. 30-95 4 Piso Teléfono 6045209050 WhatsApp 3136237246 Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm atencionalusuariomedellin@gmail.com

Neiva: Carrera 5 No. 13 – 56 Teléfono: 6088671111 Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 11:00 a.m. y 2:30 p.m. a 4:00 p.m. atencionalusuario.neivapyp@gmail.com

Cali y localidades: Carrera 43A # 5B-94 Tequendama Teléfono 6023877490 y 304 6336712 Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 y 1:30 p.m. a 5:30 p.m. atencionalusuariocalipyp@gmail.com

UNIS Orito: Campamento Ecopetrol Barrio Colombia Teléfono 313 3267538 - 318 2896368 Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. saludsurorito@ecopetrol.com.co



Primero la salud

• Primero la vida





CANALES DE ATENCIÓN REGIONALES



Coordinación de Salud Orinoquía

Front de salud Villavicencio Previs IPS:

Cra. 36 No. 33A 19 - Barzal

Citas médicas 3157676848 – 3187118600

Citas odontológicas 3187120532

Buzón: atencionalusuario@previsips.com

odontologiavillavicencio@previsips.com

Referencia: soportesyreferenciavillavicencio@previsips.com

Salud ocupacional 3173069091

saludocupacionalvillavicencio@previsips.com

SIAU: quejasysoluciones@previsips.com

Front de salud Acacias Santa Bárbara IPS: Cra. 14 No. 12-34 Citas médicas y odontológicas 3113648273 (referencia) - 3112703665 (citas) santabarbara.ipsacacias@gmail.com

Front de salud Puerto Gaitan Previs IPS: Carrera 12 No. 08-07
Citas médicas y odontológicas 3188945714
frontprevisips@gmail.com

Front de salud Yopal Visionamos tu Salud: Sede VIP calle 13 No. 29-41 primero y segundo piso.
Citas médicas y odontológicas: 3232430430 (referencia) 3214150705 (citas). luisa.nercy@ecopetrol.com.co

Front de salud Monterrey Centro médico 24 horas Ltda: Calle 15 No. 6-43
Citas médicas 3103115569 Dr. Heiner Enoc Rincón
Citas odontológicas 3213652014
Referencia 3232200334
disney.romero@ecopetrol.com.co

Front de salud en campos CUSIANA: 3107857335
CUPIAGUA: 3214782240 **FLOREÑA:** 3107857335 - 3214782240



Primero la salud

• Primero la vida





CANALES DE ATENCIÓN REGIONALES



Departamento de Salud Magdalena Medio

Medicina General, nutrición, psicología y trabajo social Barrancabermeja:

Recepcion1@ecopetrol.com.co

Recepción de solicitudes las 24 horas en días hábiles (6:00 am de primer día hábil de la semana hasta las 4:30 pm del último día hábil).

Atención telefónica: Lunes a viernes 6:00 a.m. a 10:30 a.m. y 12:00 p.m. a 4:30 p.m. (días hábiles)

Teléfonos fijos: 6209409 Ext. 49409/6209617 Ext. 49617/
6207771 Ext. 47771/ 6207816 Ext. 47816

El Centro:

citaselcentro@ecopetrol.com.co Recepcion1@ecopetrol.com.co

Atención telefónica: Lunes a viernes 7:00 a 9:30 a.m. y 12:00 a 1:30 p.m. Teléfono fijo: 6239399 Ext. 39399

3505548163 Avantel 8*1031

Atención presencial: Lunes a viernes 7:00 a 9:30 a.m. y 12:00 a 1:30 p.m.

Coordinación de Salud Caribe

Oficina de Atención al Usuario

Avenida Pedro de Heredia con Carrera 13, Centro Comercial Mall Plaza Local 232. Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm y Sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Telefonos: 322 7226230 – 310 6203533

atencionalusuario@sersocial.org

nbeltran@sersocial.org

mtapia@sersocial.org

Vacunación 317 4301388

auxiliar.cartagena@clnicos.com.co

Carrera 54 No 53 – 56, Centro Comercial Ronda Real

Piso 11. Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm y Sábados de 8:00 am a 12:00 m. Teléfonos: 605 6618892 – 321 7797114

maraos@sersocial.org



Primero la salud

• Primero la vida





CANALES DE ATENCIÓN REGIONALES



Coordinación de Salud Caribe

Cartagena:

Centro de atención en Salud Refinería de Cartagena.
Ecopetrol zona industrial Mamonal. km 10 – Refinería de Cartagena.
Tel 3103158600 Ext 82200

Barranquilla:

Carrera. 51B No.94-334 Consultorios 410/411
Tel 3103158600 Ext. 52059 – 52061
Horarios de atención:
Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Coordinación de Salud Caribe

Coveñas

Ecopetrol Carretera Principal - Vía Lórica
Frente al Muelle Marítimo Coveñas Sucre
Teléfono: 3103158600 Ext. 41404
Atención al usuario: Lic. Leibis Moron Ext. 41404
Profesional Salud: Dra. Lilia Mercedes Campo. Ext. 41426

Horarios de atención:

Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Magangué

Barrio San Jose, Carrera 15 # 16F – 76
Teléfono programación citas: 3207013451
PROMOCOSTA SEDE MAGANGUE



Primero la salud

• Primero la vida





CANALES DE ATENCIÓN REGIONALES



Coordinación de Salud Bucaramanga

Pacientes en tránsito, transcripción de órdenes:

calsaludbucaramanga@ecopetrol.com.co

Front de atención: (57) 6847465

Consulta Prioritaria:

Fosunab Piso Cero. Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 p.m., sábados de 8:00 am a 12:00 p.m.

Clínica Foscal Internacional:

Calle 157 # 20-94. Lunes - viernes 7:00am a 7:00pm y sábados 8:00am a 1:00pm.
7000303, Ext. 8685 – 7000300.

Cúcuta y Tibú

Consulta Prioritaria: Sanaty I.P.S. S.A.S. Calle 13A No. 1E - 112 Barrio Caobos. Teléfono: 5955421 - 3330333455

Urgencias: Clinica Norte S.A. Avenida 1 No. 17-93 Local 2, 3, 4 Barrio Blanco. Teléfono: 5828222.

CABE TIBÚ: Medicina general, odontología, Urgencias, Servicio farmacéutico. Teléfono: 5663300

Servicios de Ambulancia: Bomberos Voluntarios Tibú. Carrera 10 No. 0A00, Barrio Kennedy. Lunes a domingo, 24 horas.



Primero la salud

• Primero la vida



COMUNICACIÓN

Revista de Salud

e+ salud

24 Ediciones

4 ediciones en el 2022



<https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/GruposInteres/Empleadosjubiladosfamiliares/salud/revista-e-salud>



Primero la salud

• Primero la vida

ecopetrol



COMPORTAMIENTO LÍNEA DE SALUD



Solicitudes por canales del servicio de salud

	Acumulado 2022	Promedio mes
Teléfono	84.344	7.028
Prestadores	24.721	2.060
Buzón Salud Virtual	19.934	1.661
Chat	608	50

- El **65%** de las consultas y/o solicitudes al Contact Center de Salud son a través de llamada telefónica y el **15%** a través del buzón de: Oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co
- El nivel de servicio de la línea de salud tuvo un resultado para el 2022 de **87,60%** con una meta contractual de **85%**.
- El nivel de abandono de la línea fue de **1,44%**, permaneciendo dentro del umbral, con límite de **5%**.

*Fuente: Plataforma WEBCIR Contact Center ABPS.

La línea telefónica, el buzón de correo electrónico oficina virtual de Salud y el chat virtual de salud, funcionan las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana.



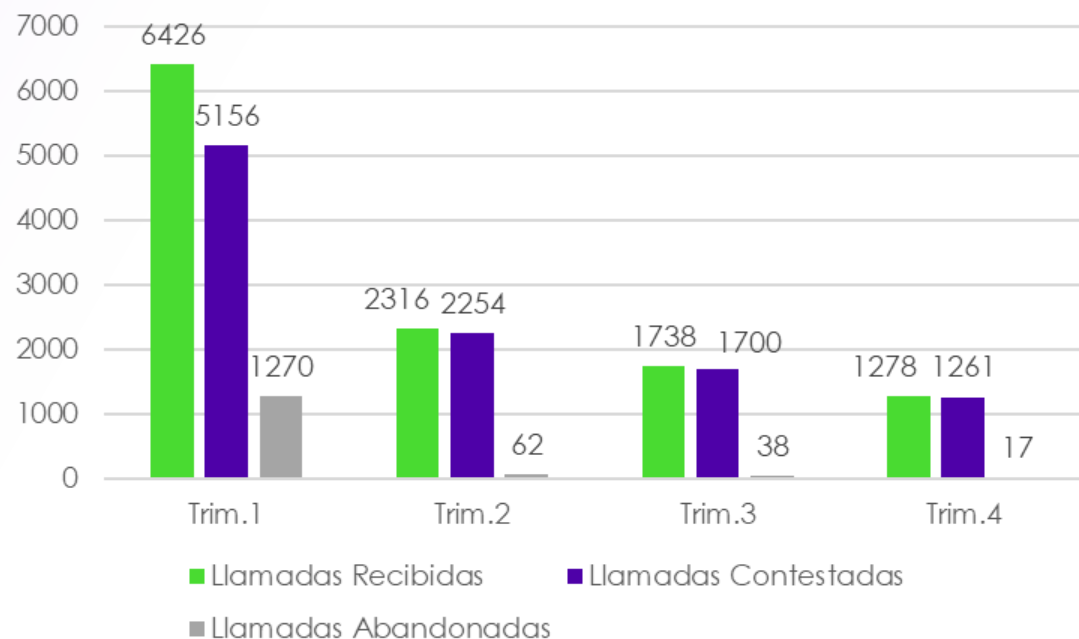
Primero la salud

• Primero la vida





COMPORTAMIENTO LÍNEA DE TELEORIENTACIÓN COVID



- El primer trimestre 2022 tuvo una alta demanda de llamadas a la línea.
- El nivel de servicio de la línea de Teleorientación tuvo un resultado para el 2022 de **91%** con una meta contractual de **85%**.
- El nivel de abandono de la línea fue de **3,03%**, permaneciendo dentro del umbral, con límite de 5%.

La línea de Teleorientación funciona de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Primero la salud

• Primero la vida



CAMPAÑA LÍNEAS DE SALUD

Desde la línea de teleorientación se efectuaron **229.912** llamadas para seguimiento a pacientes, de las cuales, sólo fueron contestadas **118.891**, es decir, casi el **50%** de las llamadas no fueron atendidas o contestadas por parte de los beneficiarios.

Ecopetrol S.A. invita a sus beneficiarios a participar activamente y responder a los contactos que se establecen desde las líneas de Salud con el objetivo de brindar orientación respecto al cuidado de la salud, acceso a los servicios y en general campañas de promoción y prevención de la enfermedad, así mismo, invita a los beneficiarios a realizar la actualización de sus datos de contacto.



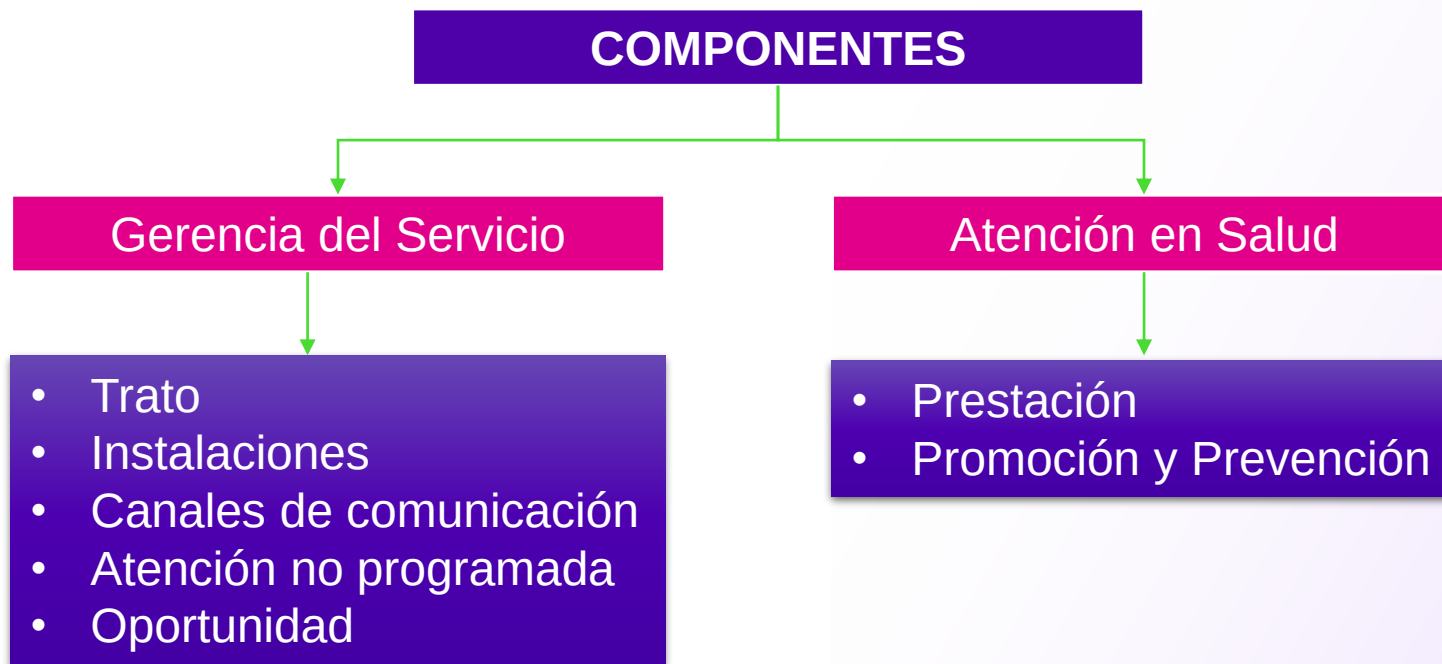


SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO



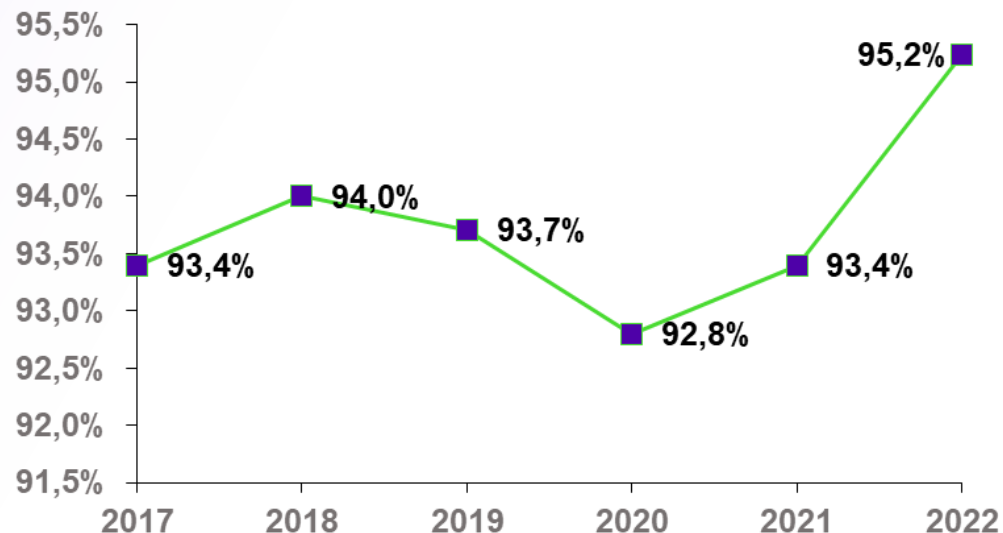
8.427
encuestas
aplicadas
durante el 2022

Se modificaron las encuestas
teniendo en cuenta las
condiciones de finalización de la
emergencia sanitaria.





SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO



El nivel de satisfacción para la vigencia 2022 fue de **95,2%**, (Meta 92%).

El servicio con mejor desempeño a nivel de la Gerencia de Salud Integral para esta vigencia fue el servicio de Urgencias con un resultado de **97,23%**. Mejorando en tres (3) puntos porcentuales respecto al resultado del 2021.

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

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

Para los servicios de Medicina General y Odontología General, las variables que requieren la mayor atención están relacionadas con canales de comunicación, promoción y prevención y oportunidad.

Para los servicios de Urgencias las variables que requieren más atención son oportunidad e instalaciones.



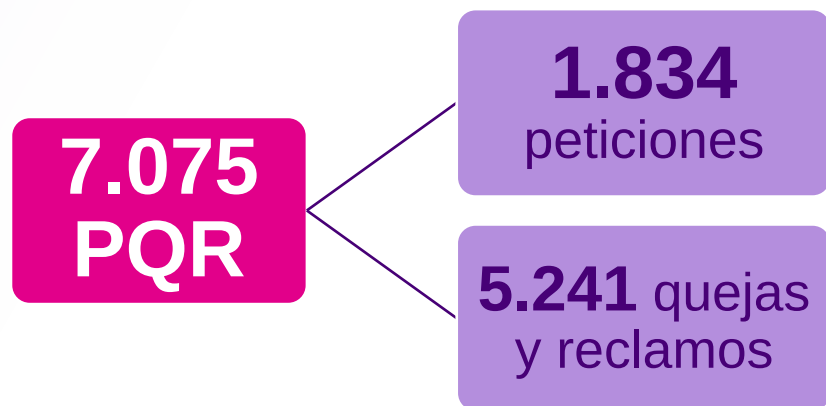
Primero la salud

• Primero la vida

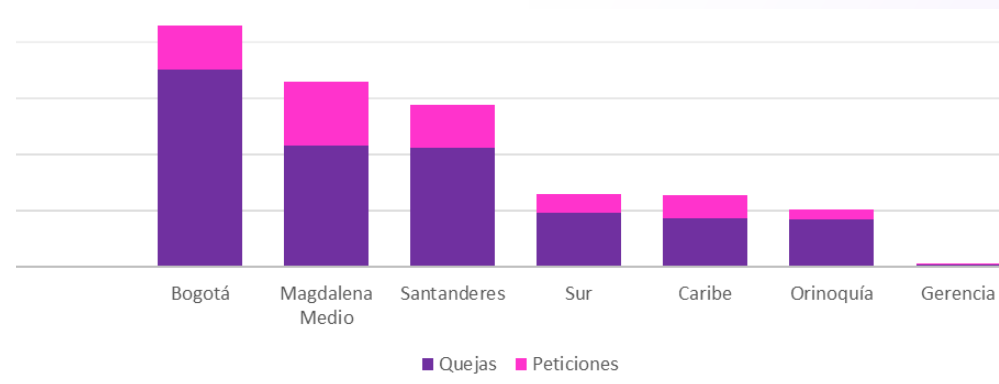




PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRS



Regional	Distribución poblacional	Participación PQR
Bogotá	28%	31%
Magdalena Medio	23%	23%
Santander	22%	21%
Caribe	12%	9%
Sur	9%	9%
Orinoquía	6%	7%



Primero la salud

• Primero la vida





PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQRS



Principales causas



99%

Atendidas
oportunamente

10.4

quejas
Por cada 10.000
eventos

15.4 PQR

Por cada 10.000
eventos



Primero la salud

• Primero la vida





TOP PQRS

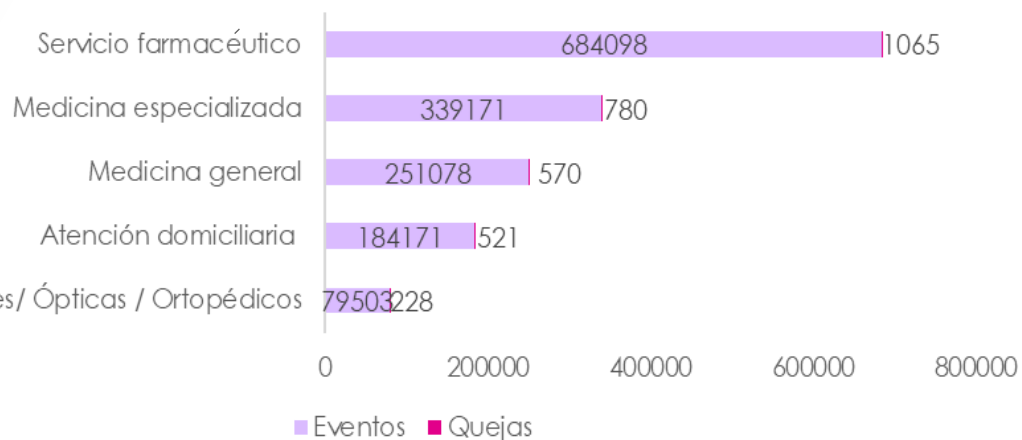


60%

De las quejas
en 5 temáticas

5.241
Quejas

4.594.142
Atenciones



Temática	Tasa X 10.000 servicios
S. Farmacéutico	15
Medicina general	23
Medicina especializada	23
A. Domiciliaria	28
Suministros / Lentes/ Ópticas	28

Tutelas Ecopetrol 2022: 1,36 x 1000 Vs 2,92 x 1000 en Colombia.



Primero la salud

• Primero la vida



Comparativo de tutelas con la vigencia anterior

Comparativo de tutelas a favor de usuarios	2021	2022	Total
1:= Atención por especialidad en salud	2	0	2
2:= Medicamentos	4	0	4
3:= Procedimientos en salud (quirúrgicos o diagnósticos)	11	3	14
4:= Tratamiento integral	12	1	13
5:= Dispositivos médicos	0	1	1
6:= Otras prestaciones de servicios o tecnologías de salud	25	10	35
7:= Prestaciones económicas	3	0	3
8:= Otras pretensiones	76	11	87
Total	133	26	159
Fuente: Vicepresidencia Jurídica de Ecopetrol			



Primero la salud

• Primero la vida





ASOCIACIONES DE USUARIOS



17 Asociaciones de Pensionados, se encuentran registradas ante Ecopetrol S.A.

3 Veedurías Ciudadanas en Salud



19 Organizaciones Sindicales de la industria

Principales resultados:

- Cumplimiento al 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.
- Alianzas para mejorar cobertura de comunicaciones durante la pandemia.
- Reuniones informativas y constante flujo de comunicados vía correo electrónico, publicaciones en la página web, streaming.
- Atención a compromisos derivados de las reuniones.



Primero la salud

• Primero la vida





GESTIÓN FINANCIERA

2022





CIFRAS



726.740*

Presupuesto Total del
servicio 2022
(Ejecución del 117%)

En Miles de Millones
(MM COP\$)



13.681.934

Costo x usuario 2022
– Prestación y
aseguramiento de servicios
de salud – En pesos
colombianos COP\$



+26%

Variación del gasto
2021-2022

Top 5

1. Alto Costo
2. Medicamentos
3. Atención Domiciliaria
4. Proc. Ayudas Dx.
5. Honorarios medicina general y pediatría.



Primero la salud

• Primero la vida





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 y en el acuerdo 01 vigentes.
- 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 al comportamiento del gasto y los cambios demográficos de la población previstos.



Primero la salud

• Primero la vida





COSTO DE PRESTACIÓN DE SALUD - POR USUARIO 2022

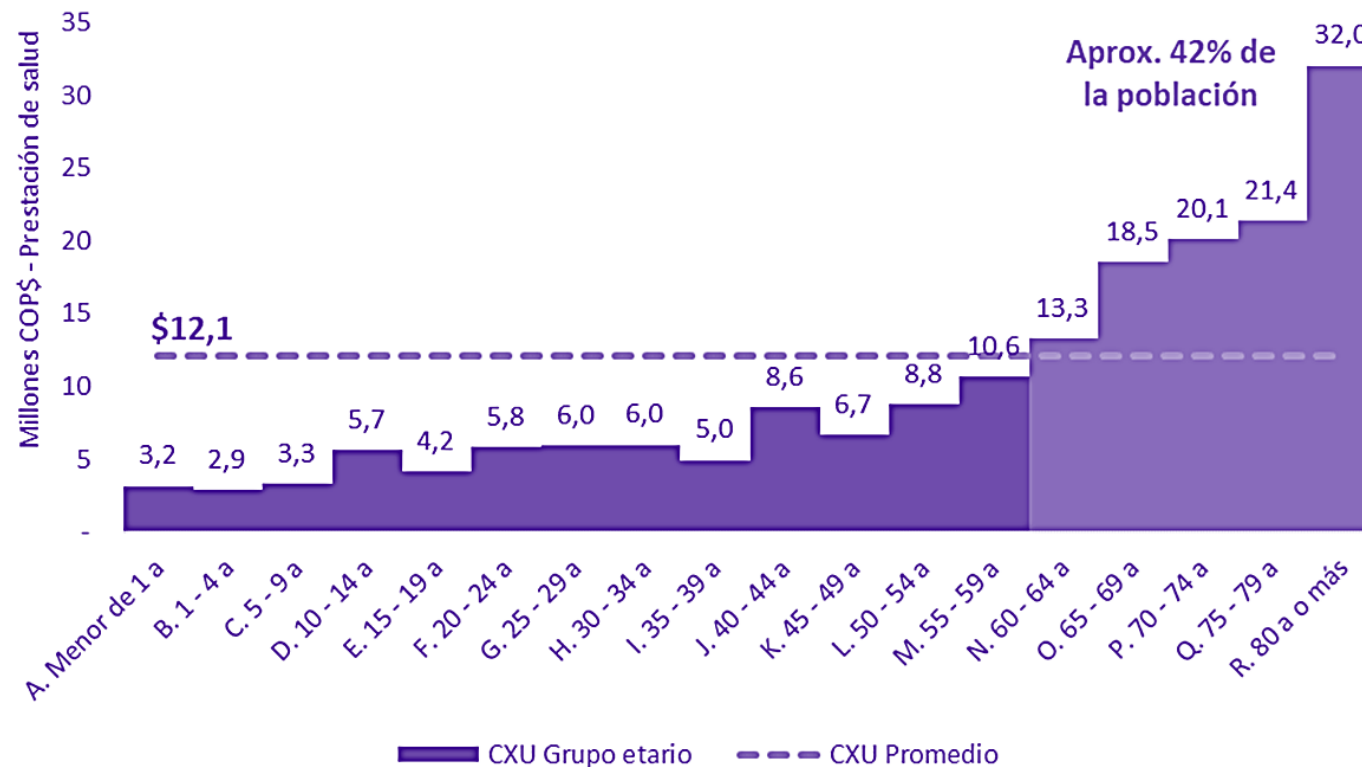


~71%

Del gasto de
prestación
se concentra en el

~42%

De la población



Fuente: ECOPETROL, año 2022 (VP HSE – Gerencia de Salud Integral, construcción propia).

Nota: El costo por usuario de prestación de servicios de salud (\$12.124.485) más los costos por usuario de aseguramiento o administración del plan (\$1.557.448) suman el costo total por usuario del año 2022 (\$13.681.934).



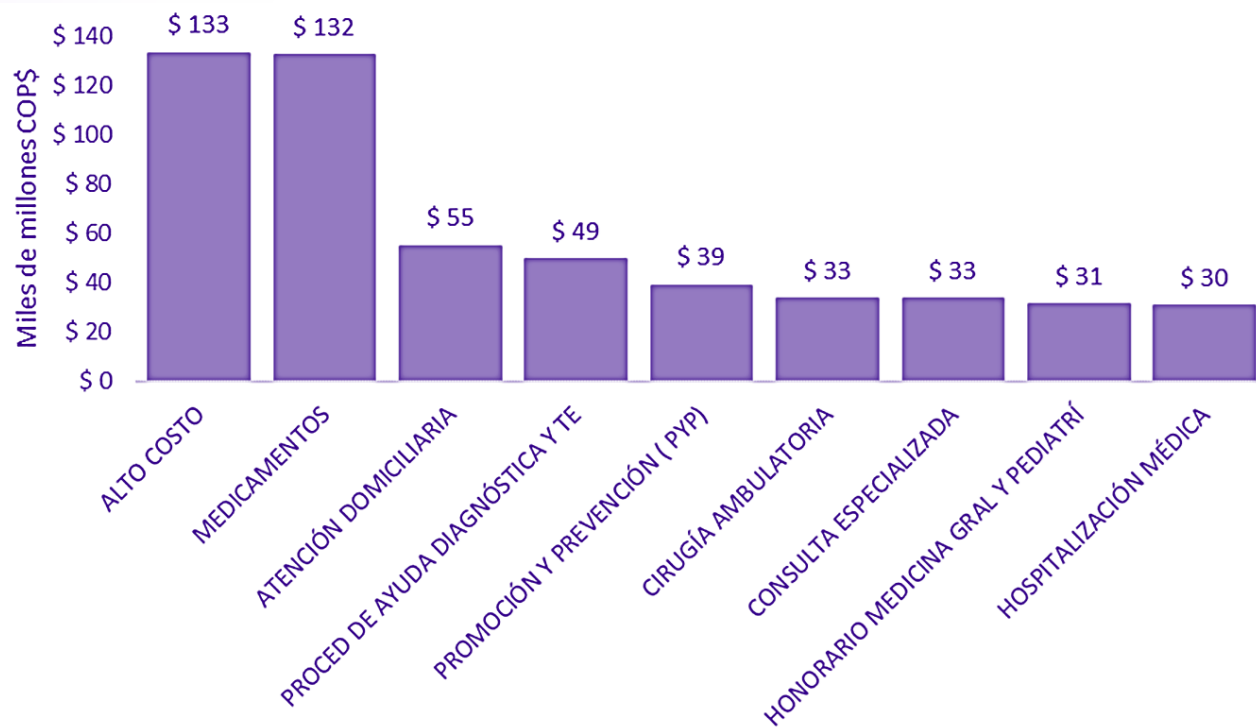
Primero la salud

• Primero la vida





GASTO POR SERVICIO



70%

del gasto de prestación de salud se concentra en 9 servicios por \$535 millardos durante el año 2022.

Fuente: ECOPETROL, año 2022 (VP HSE – Gerencia de Salud Integral, construcción propia).



Primero la salud

• Primero la vida





Primero la salud

- Primero la vida

GRACIAS

