



# Primero la salud

- Primero la vida

Rendición de cuentas Año  
2019

Vicepresidencia HSE

Gerencia de Servicios de Salud Integral





# Objetivo:

Socializar el informe de gestión y resultados de Ecopetrol S.A, en referencia a la prestación de los servicios de salud y calidad de éstos, gestión del riesgo en salud, atención al usuario y comportamiento financiero, durante el año 2019.



**Primero la salud**

• Primero la vida





# 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.



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Reglas:

1. La duración de la audiencia será de una hora (1:00), manteniendo el orden y la agenda definida.
2. Es indispensable el registro previo de asistencia en el formulario electrónico definido.
3. Las inquietudes o preguntas podrán incluirse en el chat del streaming durante la audiencia o ser enviadas vía correo electrónico al buzón [oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co](mailto:oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co). Ecopetrol dará respuesta 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. Sólo se responderán las preguntas relacionadas con los contenidos del Informe de Rendición de Cuentas para el periodo establecido.
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.
7. El incumplimiento de éstos acuerdos o el no respeto por el desarrollo de la audiencia será causa de terminación de la misma.



**Primero la salud**

• Primero la vida

[Video](#)



# Contexto servicio de salud Ecopetrol

- Régimen exceptuado de salud: art 279 de Ley 100 de 1993.
- Sistema de salud regido por marco jurídico legal propio.
- Alcance de servicios revisado en negociaciones colectivas de trabajo.
- Prestación de servicios con recursos propios y contratados.
- Servicios de salud que superan ampliamente a los prestados en el Sistema General.



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Contexto servicio de salud Ecopetrol



- Ecopetrol mantiene y mantendrá su condición de régimen exceptuado del Sistema General de Seguridad Social de Salud, prevista en el artículo 279 de la ley 100 de 1993, y continuará asegurando el cumplimiento de su marco jurídico laboral en lo que respecta a la prestación de los servicios de salud, tal y como esta regulado en el acuerdo 01, la convención colectiva de trabajo y demás normas internas vigentes.
- Ecopetrol garantiza que la administración de los servicios de salud continuará bajo su responsabilidad y en la búsqueda de los mejores estándares de calidad.
- Ecopetrol continuará implementando mejoras a la prestación de los servicios de salud en procura de la satisfacción de sus beneficiarios y con el objetivo de asegurar la sostenibilidad de éste beneficio.



**Primero la salud**

• Primero la vida





# Magnitud del servicio de salud

- 2019



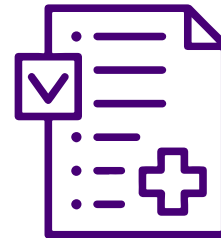
# Servicio de Salud

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.



66.445

Beneficiarios  
2019



1.627

Contratos prestadores de  
servicios  
2019



74

Municipios con  
servicios de salud



**Primero la salud**

• Primero la vida





# Utilización del servicio



640.928

Consultas médicas  
(Generales y  
Especialistas)

10 consultas.  
año/usuario



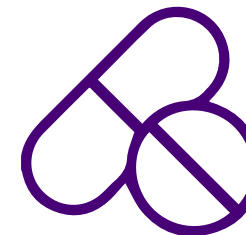
24.301

Cirugías



10.940

Hospitalizaciones



726.984

Fórmulas

11 Formulas.  
año/usuario



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Utilización del servicio



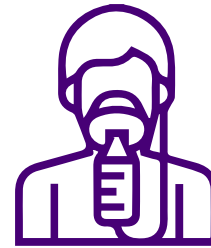
1'160.689

Exámenes de laboratorio



84.578

Urgencias



1'924.996

Otros servicios y  
suministros



4'566.224

Total servicios  
prestados



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Organización del servicio de salud

- 2019



# Organización Regional



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Red de Prestadores de Servicios de Salud

Servicios ofertados:

Servicio	Bogotá	Caribe	Magdalena Medio	Orinoquía	Santanderes	Sur	Total
Medicina y Pediatría	74	39	7	19	37	49	225
Odontología y Odontopediatría	50	48	6	9	53	38	204
Hospitalización y Urgencias	47	66	44	21	53	77	308
Medicina Especializada	142	147	49	35	143	71	587
Odontología Especializada	67	131	12	30	80	134	454
Laboratorio Dental	2	1	1				4
Ayudas Diagnósticas	67	119	19	39	104	114	462
Laboratorio Clínico	52	55	6	18	44	97	272
Imágenes Diagnósticas	44	76	5	21	48	65	259
Atención Domiciliaria	5	10	3	4	10	9	41
Complementación Terapéutica	49	124	11	25	65	61	335
Transporte Asistencial	11	15	3	8	20	12	69
Medicina Industrial	11	12	9	6	7	8	53
Promoción y Prevención	12	22	9	14	27	33	117
Medicamentos y Dispositivos Médicos	17	15	6	2	5	48	93
Mantenimiento y Otros	4		8				12
<b>Total</b>	<b>654</b>	<b>880</b>	<b>198</b>	<b>251</b>	<b>696</b>	<b>816</b>	<b>3.495</b>



Amplia red  
externa de  
proveedores de  
servicios

1627

Contratos

Fuente: SAP Diciembre 31 de 2019



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Caracterización de la población

• 2019





# Pirámide poblacional

**39% de los beneficiarios ECP son mayores de 60 años**

**Mientras que en Colombia un 13% de la población es mayor de 60**

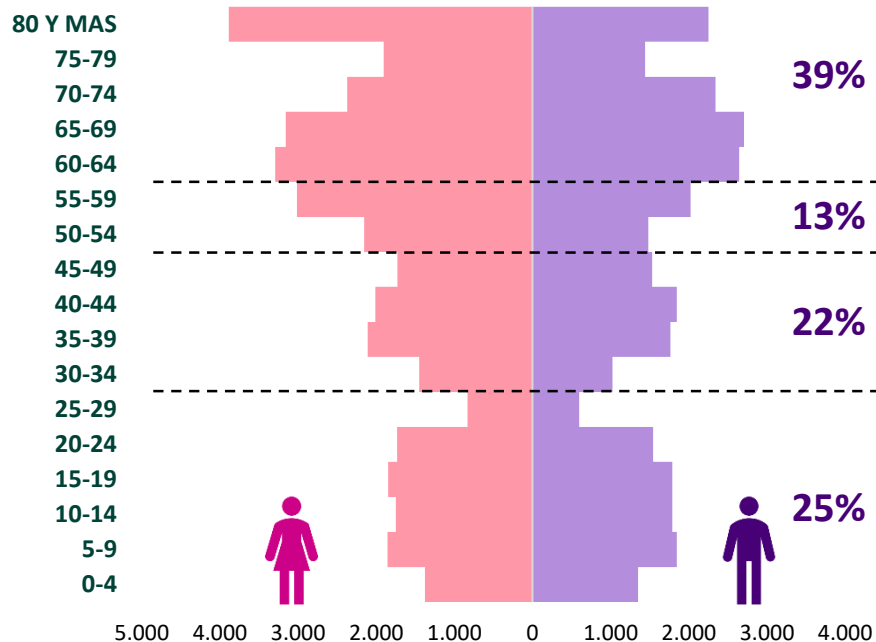
**54,9%**

**Mujeres**

**45,1%**

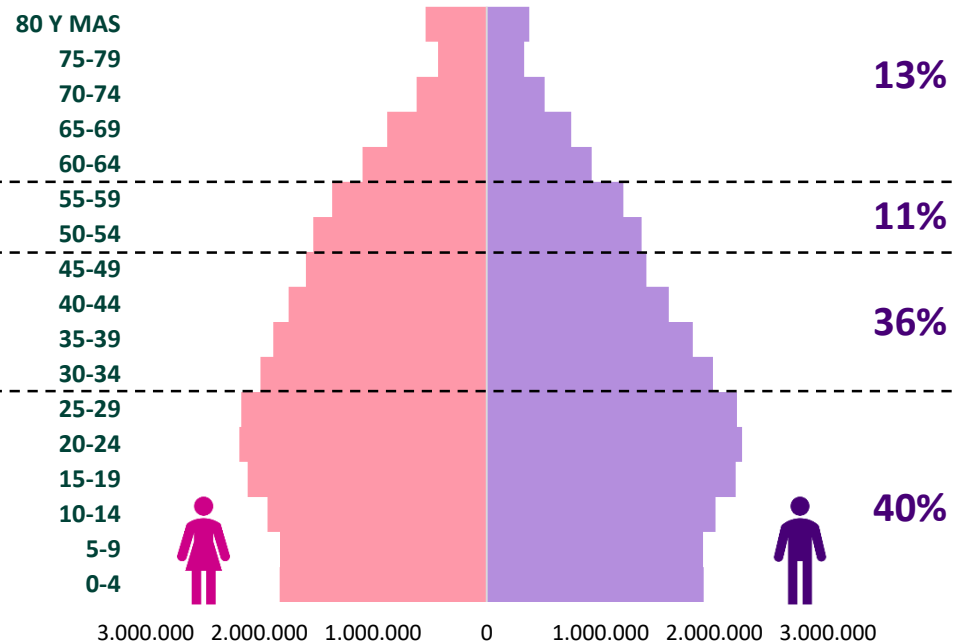
**Hombres**

Pirámide Ecopetrol, Dic. 2019



\*Fuente: Base de beneficiarios 31/12/2019

Pirámide Colombia, Dic. 2019



\*Fuente: PopulationPyramid.net



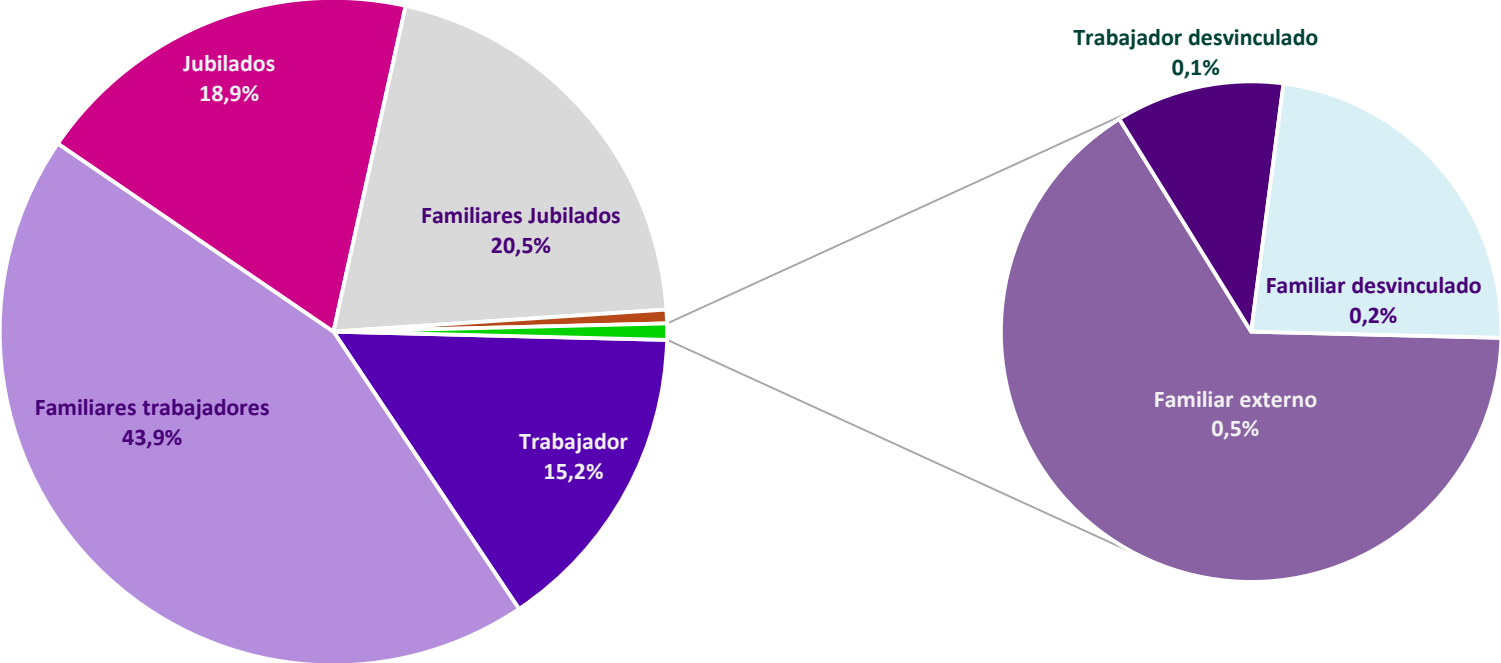
**Primero la salud**

• Primero la vida



# Características de la población

Distribución por tipo de beneficiario:



**47,4**  
Edad promedio de la población

Esperanza de vida

<b>75.9</b> Colombia	<b>94.6</b> Ecopetrol
-------------------------	--------------------------



# Diagnósticos de atención consulta externa

## Morbilidad

Diagnóstico	%
Enfermedades del sistema circulatorio	21%
Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	17%
Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo	17%
Enfermedades del sistema respiratorio	13%
Enfermedades del aparato genitourinario	8%
Enfermedades del aparato digestivo	7%
Enfermedades del ojo y sus anexos	7%
Enfermedades de la piel y el tejido subcutáneo	6%
Trastornos mentales y del comportamiento	4%



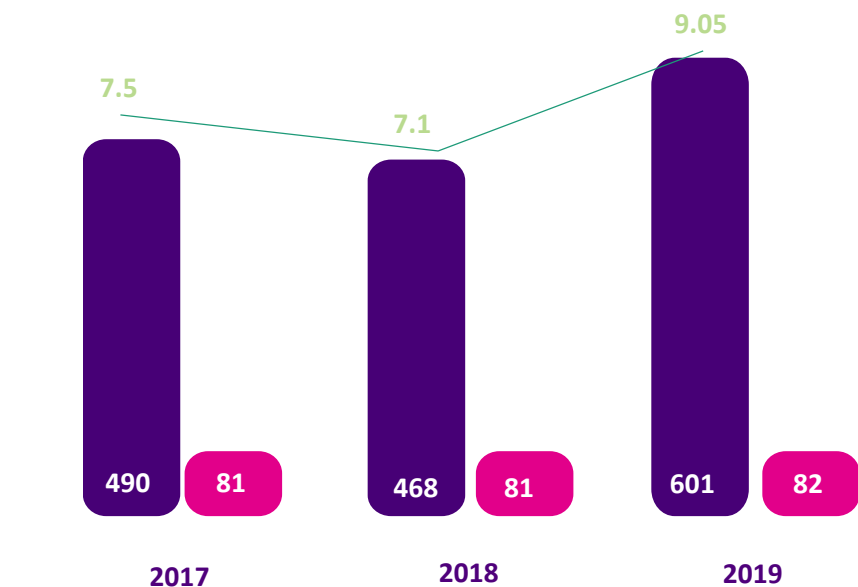
**Primero la salud**

• Primero la vida



# Mortalidad:

## Tasa General

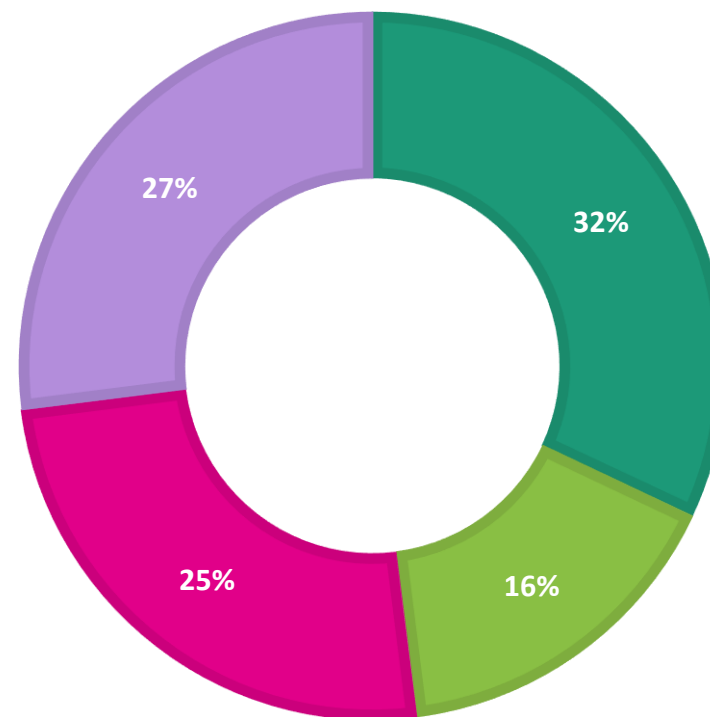


■ N° Defunciones   ■ Edad promedio defunción

— Tasa bruta de mortalidad x 1000

Se ajustan datos de mortalidad con información aportada por Ministerio de Salud y Protección Social

## Principales causas de mortalidad



■ Otras

■ Neoplasias

■ Enfermedades del sistema respiratorio

■ Enfermedades del sistema circulatorio



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Programas de Salud:

Contamos con unos programas priorizados para gestión de 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.

Evaluación individual del riesgo	• 56.101
Riesgo Cardiovascular	• 18.256
Vacunas aplicadas	• 37.560
Alto Costo	• 3.158
Salud Bucal (EIR)	• 53.039
Atención Domiciliaria	• 1.240
Gestantes	• 436
Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)	• 959
Crónicos de alta dependencia	• 960
Seguimiento Farmacoterapéutico	• 6.070



# Prestación del servicio de salud

## Resultados 2019

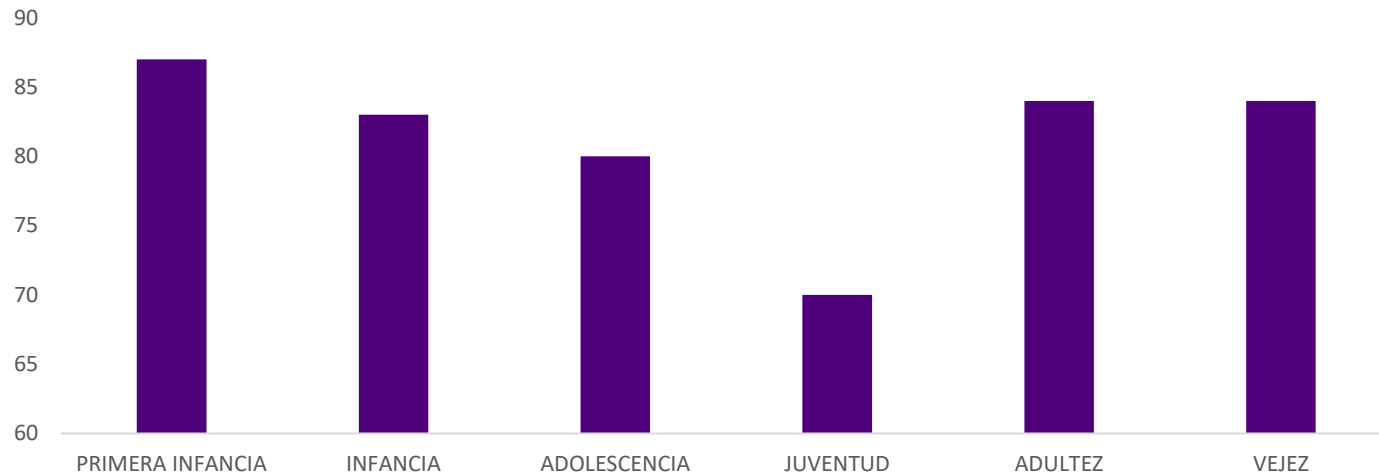


**Primero la salud**

• Primero la vida



# Evaluación individual del riesgo



**83%**  
**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.

Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico.



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Riesgo Cardiovascular

## Hipertensos Controlados



68%

Colombia

74%

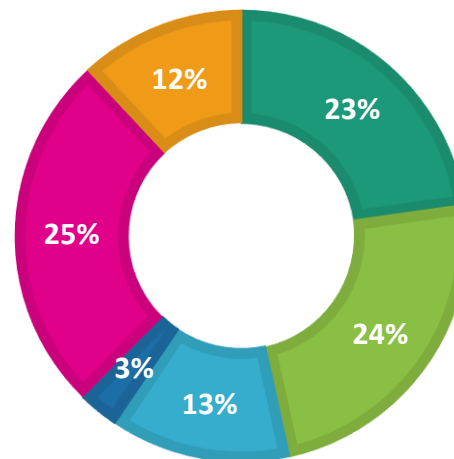
Ecopetrol



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

Coordinación	N° Beneficiarios
Coordinación Salud Bogotá (CUB)	4.373
Coordinación Salud Caribe (CUI)	2.308
Coordinación Salud Orinoquía (CUQ)	662
Coordinación Salud Santander (CUS)	4.539
Coordinación Salud Sur (CUR)	2.215
Departamento Salud MM (PSM)	4.159

■ PSM ■ CUB ■ CUI ■ CUQ ■ CUS ■ CUR



## Diabéticos Controlados



17%

Colombia

61%

Ecopetrol



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

Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico

Fuente país: Ministerio de Salud.



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Tamizaje para cáncer

## Diagnóstico temprano de cáncer



**100%**

Ecopetrol



Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico.

## Mama

- 10.124 mujeres (85% de la población objeto)

## Cérvix

- 16.136 mujeres (82% de la población objeto)

## Próstata

- 11.247 hombres (87% de la población objeto)

## Colon

- 19.905 beneficiarios (77% de la población objeto)

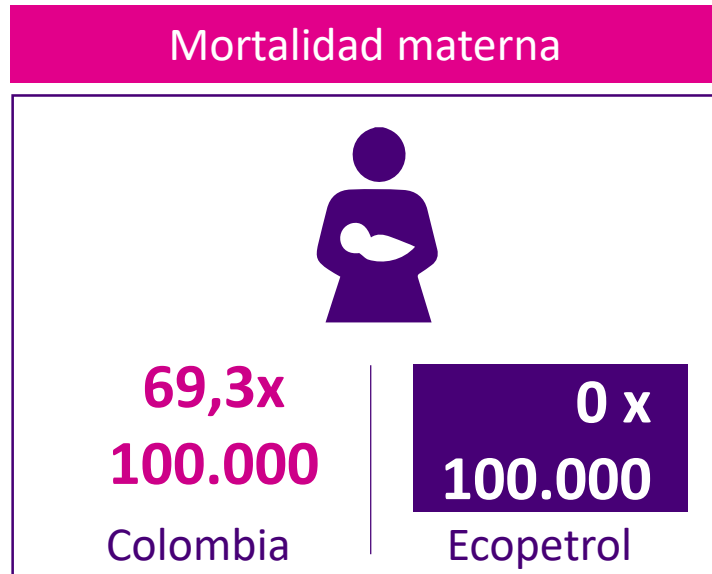


**Primero la salud**

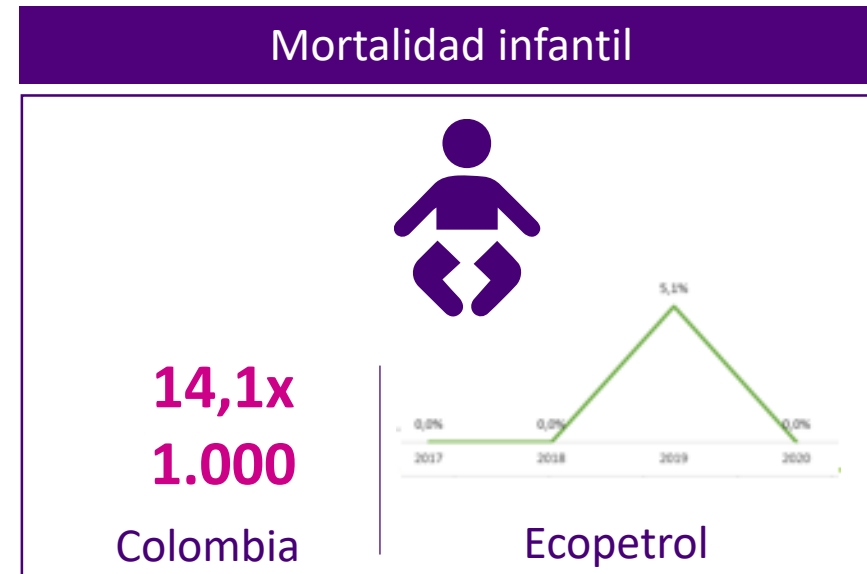
• Primero la vida



# Salud Pública



Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico país: Ministerio de Salud.



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Calidad

## Resultados 2019



**Primero la salud**

• Primero la vida

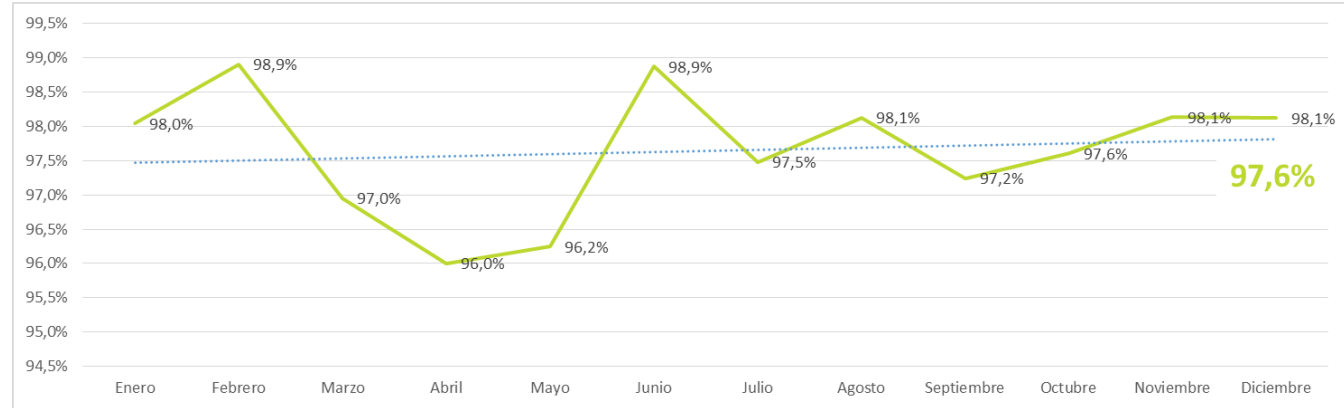
# Oportunidad en la asignación de citas

## Medicina General (0 a 2 días):



**395.810**

Citas medicina general

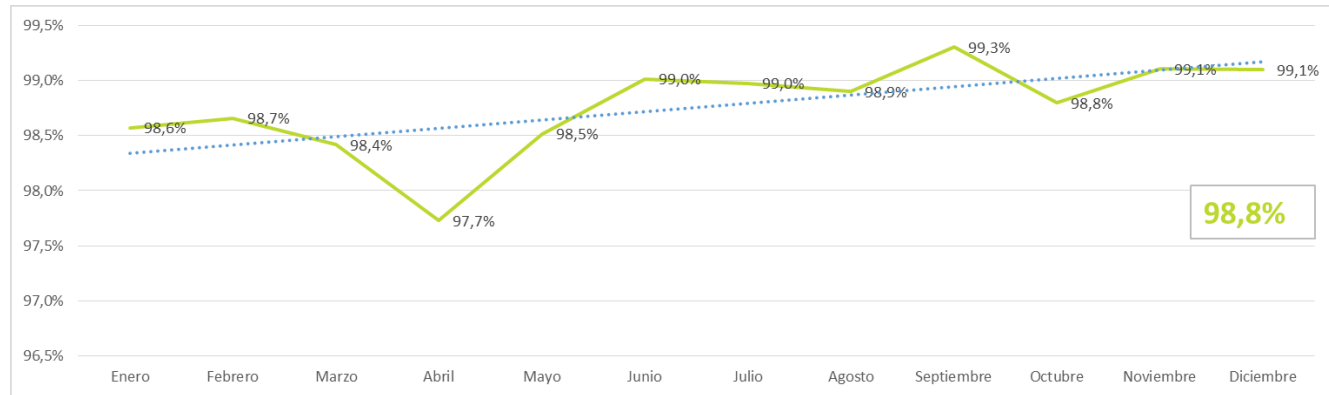


## Odontología General (0 a 2 días):



**180.171**

Citas odontología



**Primero la salud**

• Primero la vida





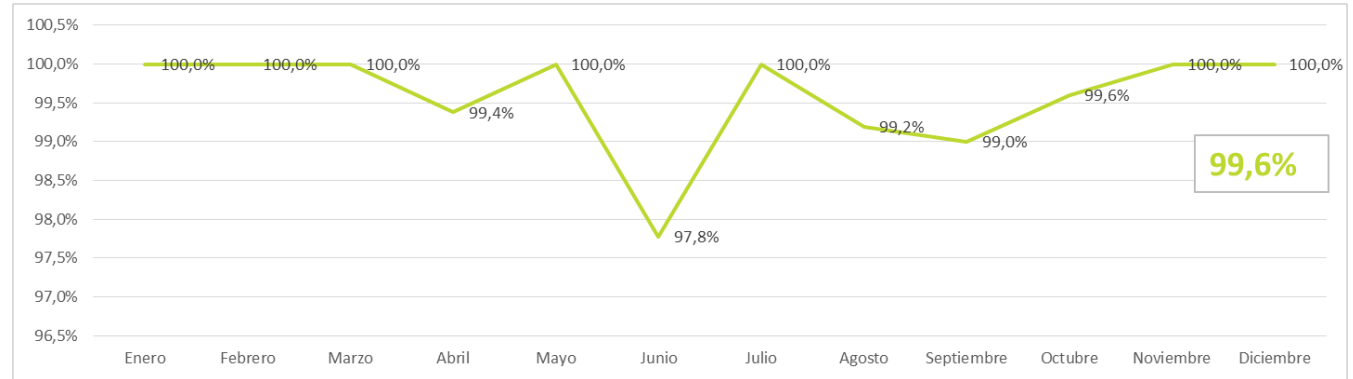
# Oportunidad en la asignación de citas

## Medicina General (0 a 2 días):



**2.766**

Citas Gineco obstetricia

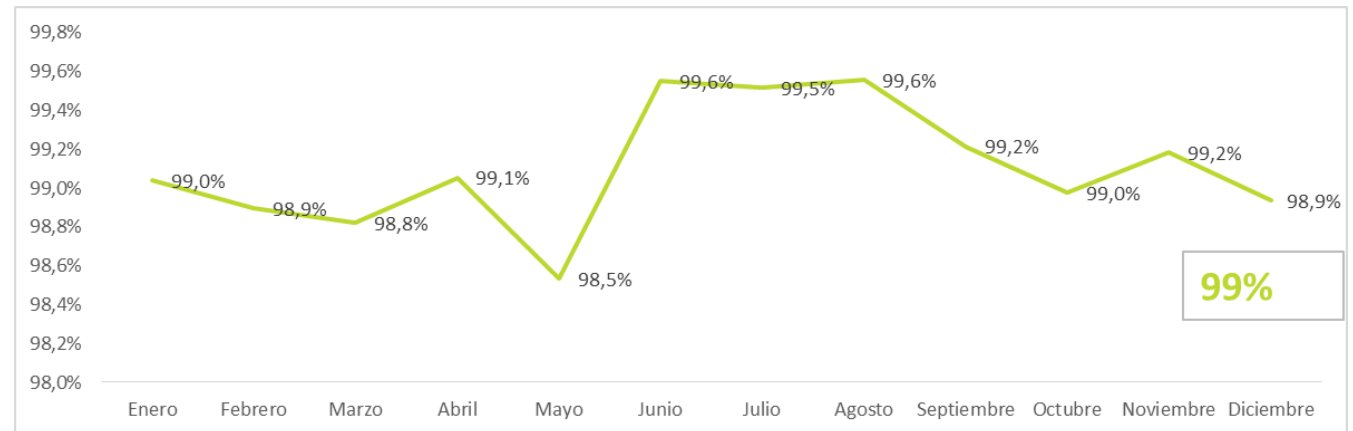


## Odontología General (0 a 2 días):



**51.777**

Citas Pediatría



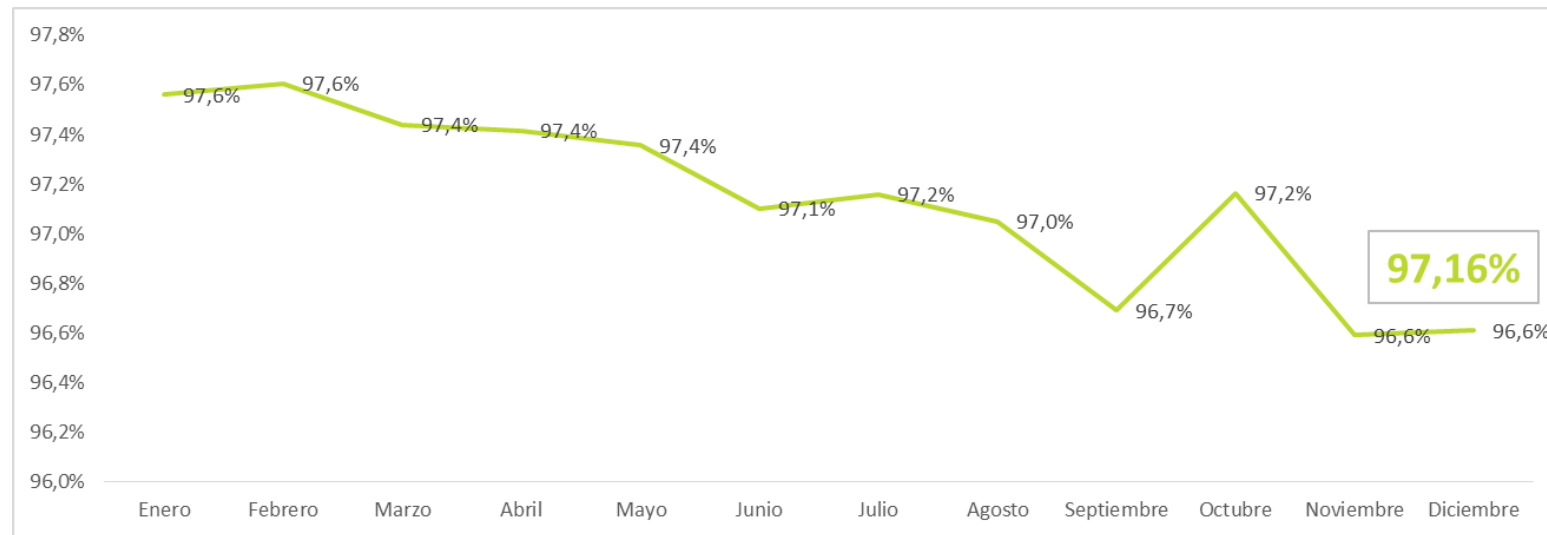
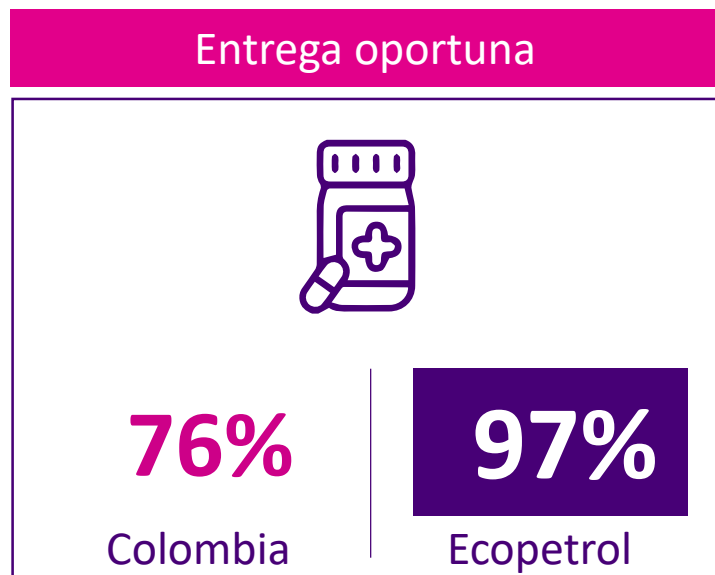
**Primero la salud**

• Primero la vida



# Oportunidad en la entrega de medicamentos

Primer contacto del usuario con el servicio farmacéutico:



**726.984**  
**Fórmulas**  
2019

**2.334.745**  
**Medicamentos**  
2019

**79**  
**Puntos de entrega**

Fuente Ecopetrol: informe de oportunidad.

Fuente país: Ministerio de Salud-Encuesta Nacional de Evaluación de los Servicios de las EPS en el 2017.



**Primero la salud**

• Primero la vida



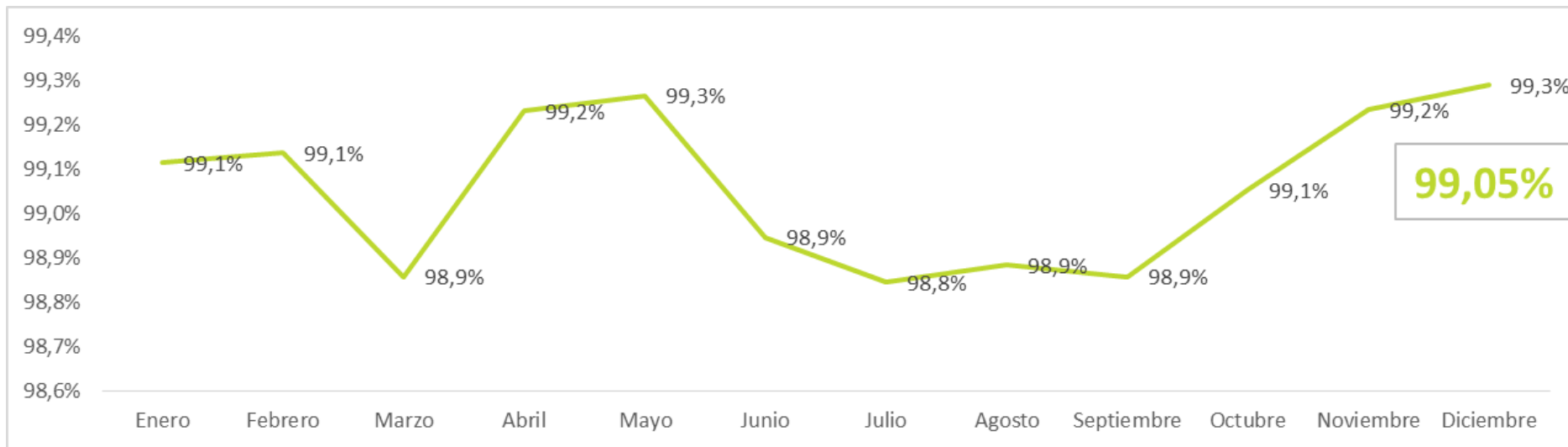
# Oportunidad en el trámite de referencia programada

Accesibilidad a la red complementaria:

**45.992**  
Remisiones



**99,05%**  
Antes de 6 días



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Eventos en Salud

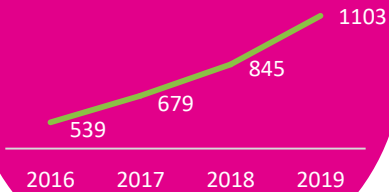
Seguridad del paciente:

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

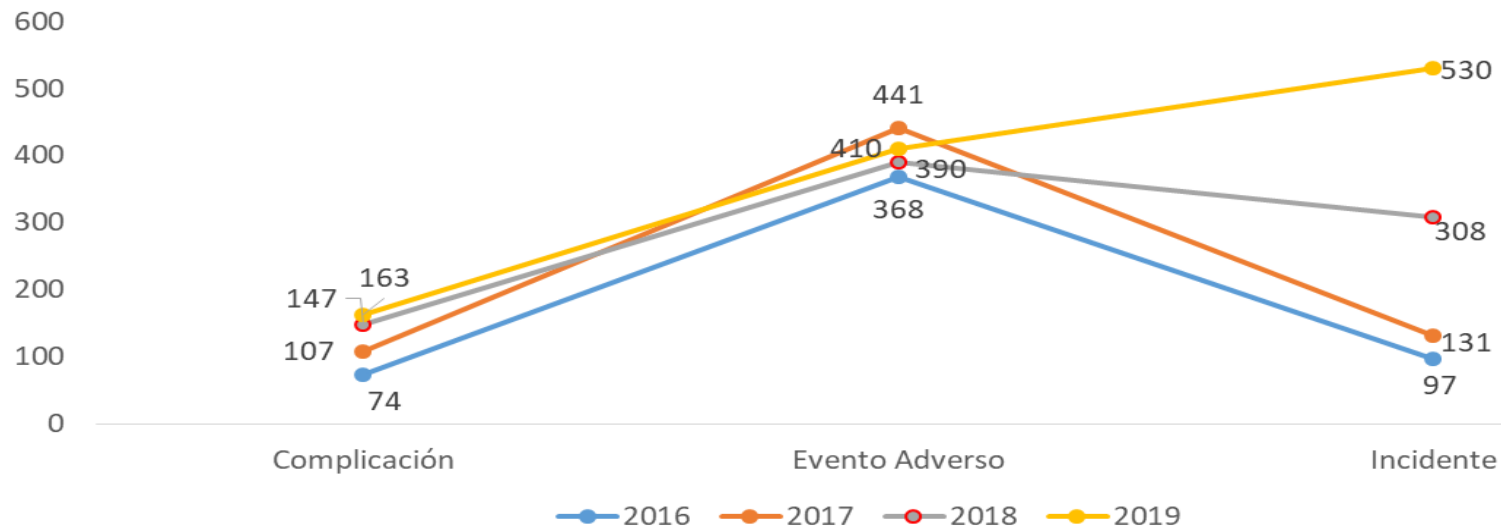
**37%**  
Eventos  
adversos

**14,7%**  
Complicaciones

Resultados



**1103**  
Eventos



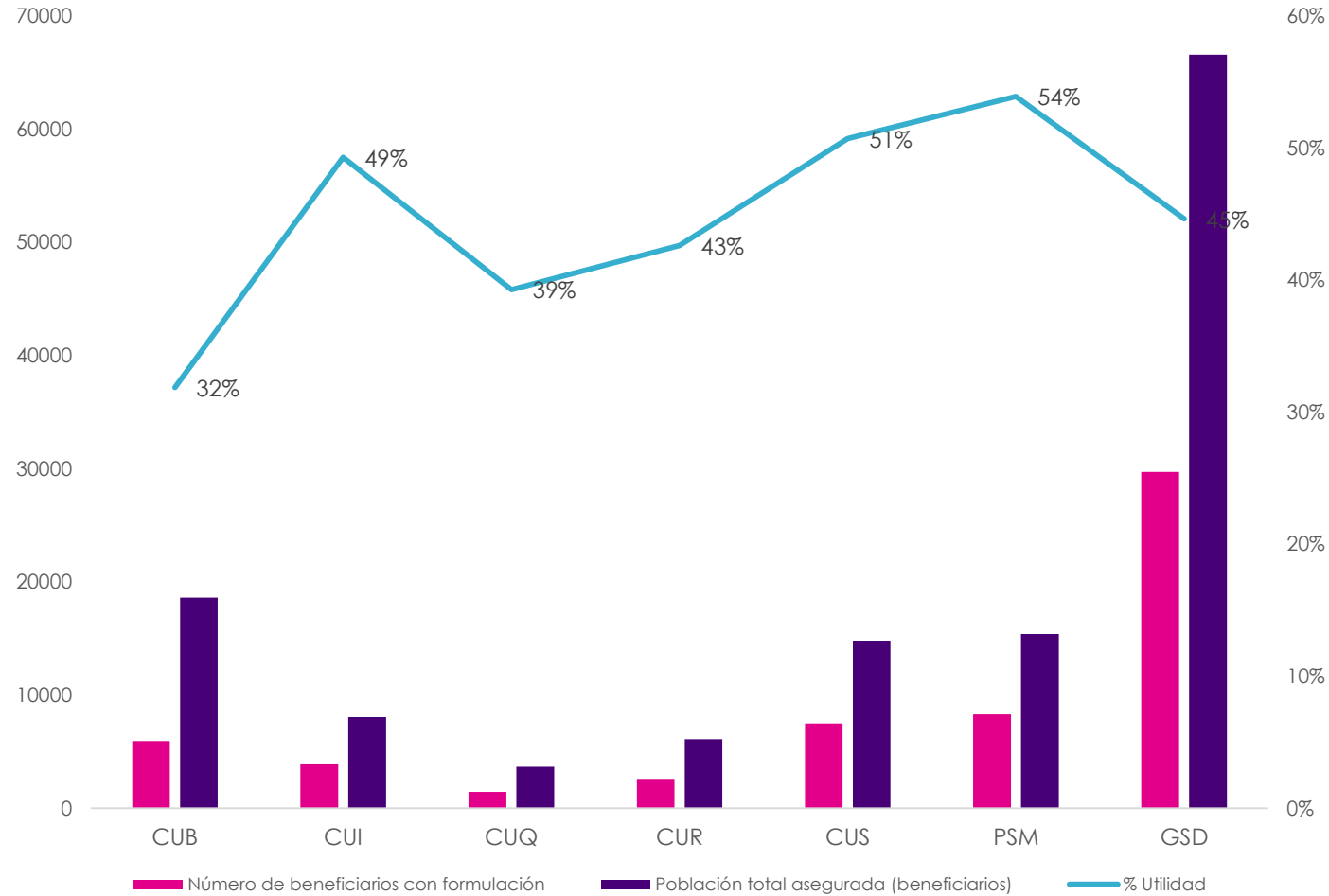
**Primero la salud**

• Primero la vida



# Utilización del servicio farmacéutico

Porcentaje de utilización de Servicio Farmacéutico 2019



Fuente: Base de dispensación 2019/ base de beneficiarios 2019

**45%**

Utilización del servicio 2019

**2,1%**

Índice de utilización del servicio 2019

(2 prescripciones promedio/mes)



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Experiencia con el servicio



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Canales de atención Salud



## Canal de atención personalizada

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

## Canal de atención telefónica 24 horas

Línea gratuita nacional: 01 8000 915556 / 01 8000 918418

- Opciones 4, 0, 1 Trabajadores.
- Opciones 5, 2 Pensionados y familiares.
- Opciones 3, 2 Prestadores servicio de salud.

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

Nueva Línea de Orientación en Salud por Covid-19: 018000 423894, tiene los siete días de la Semana, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

## Canal de atención virtual:

- Buzón Comité Respuesta Salud Covid-19 [comiterespuestasaludcovid-19@ecopetrol.com.co](mailto:comiterespuestasaludcovid-19@ecopetrol.com.co)
- 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



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Comunicación

## Revista de Salud **e+ salud**

13 Ediciones



<https://issuu.com/ecopetrol-oficial/docs/20190220>



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Comportamiento línea de salud

**73.909**

**Llamadas**

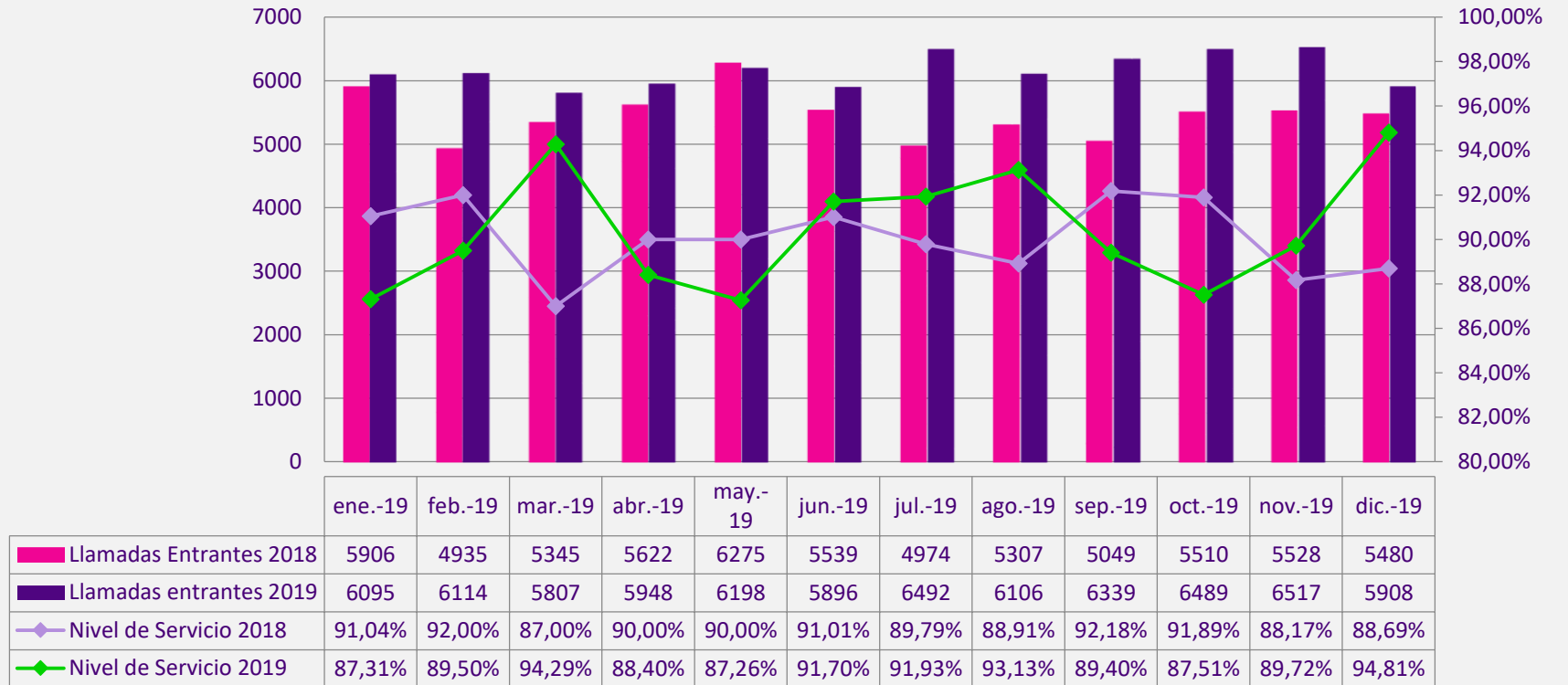
recibidas 2019

**90,4%**

**Nivel de servicio**

Meta: 88,6%

Comportamiento 2018 vs 2019



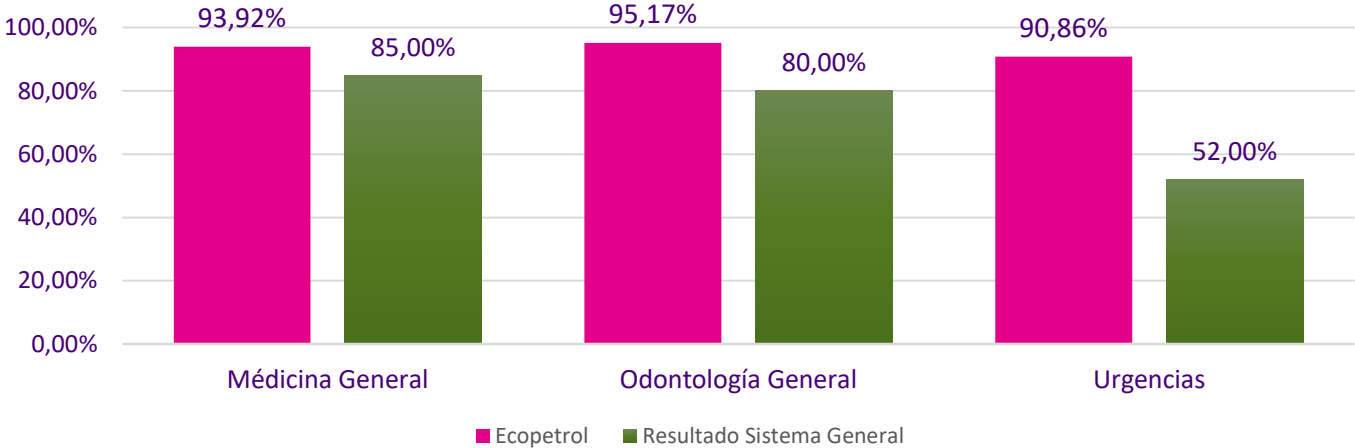
**Primero la salud**

• Primero la vida



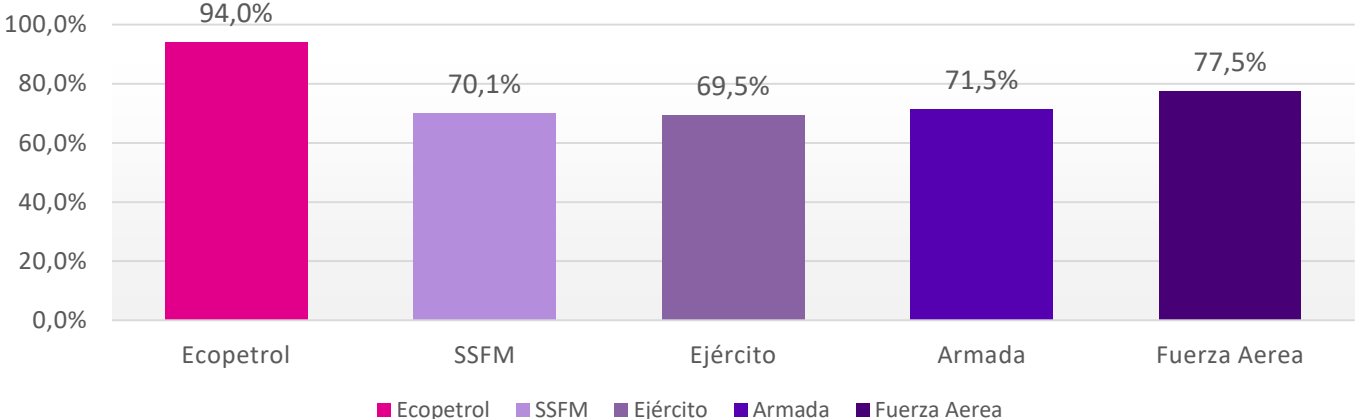
# Satisfacción con el servicio

Satisfacción Ecopetrol vs Sistema General años 2019



Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/presentacion-informe-final-servicio-eps-112019.pdf>

Resultado índice de satisfacción servicios de salud 2018



Fuente: [https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co//recursos\\_user///AU/ACTA%20DE%20AUDIENCIA%20PUBLICA%202019.pdf](https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co//recursos_user///AU/ACTA%20DE%20AUDIENCIA%20PUBLICA%202019.pdf)

## Satisfacción de usuarios



72,6

Colombia

94 %



2016 2017 2018 2019

**Ecopetrol**

Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/presentacion-informe-final-servicio-eps-112019.pdf>



**Primero la salud**

• Primero la vida



# Satisfacción con el servicio



## Medicina y odontología:

- Trato, información y atención



## Medicina y odontología:

- Socialización programas de PyP
- Atención no Programada
- Canales de atención y comunicación

## Urgencias:

- Instalaciones, trato, y oportunidad

**+ 6.400**  
**Encuestas**

Regional	Resultado 2019
Depto. Salud Magdalena Medio	94%
Coordinación de Salud Sur	94%
Coordinación de Salud Santander	94%
Coordinación de Salud Caribe	94%
Coordinación de Salud Bogotá	92%
Coordinación de Salud Orinoquía	93%
Gerencia de Salud Integral	94%

**Meta: 92%**

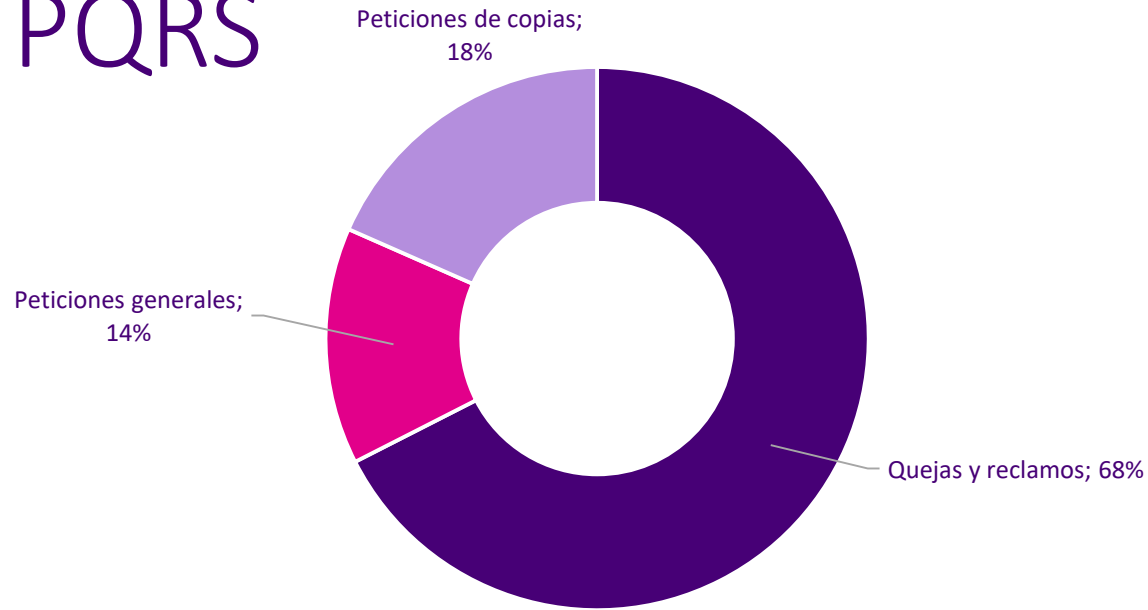


**Primero la salud**

• Primero la vida



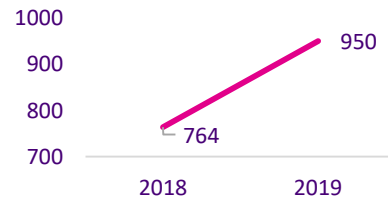
# PQRS



Regional	Distribución poblacional	Participación PQR
Coordinación de Salud Bogotá	28%	34%
D. Salud Magdalena Medio	23%	23%
Coordinación de Salud Santander	22%	20%
Coordinación de Salud Caribe	12%	9%
Coordinación de Salud Sur	9%	9%
Coordinación de Salud Orinoquía	6%	5%

# 950

## Felicitaciones



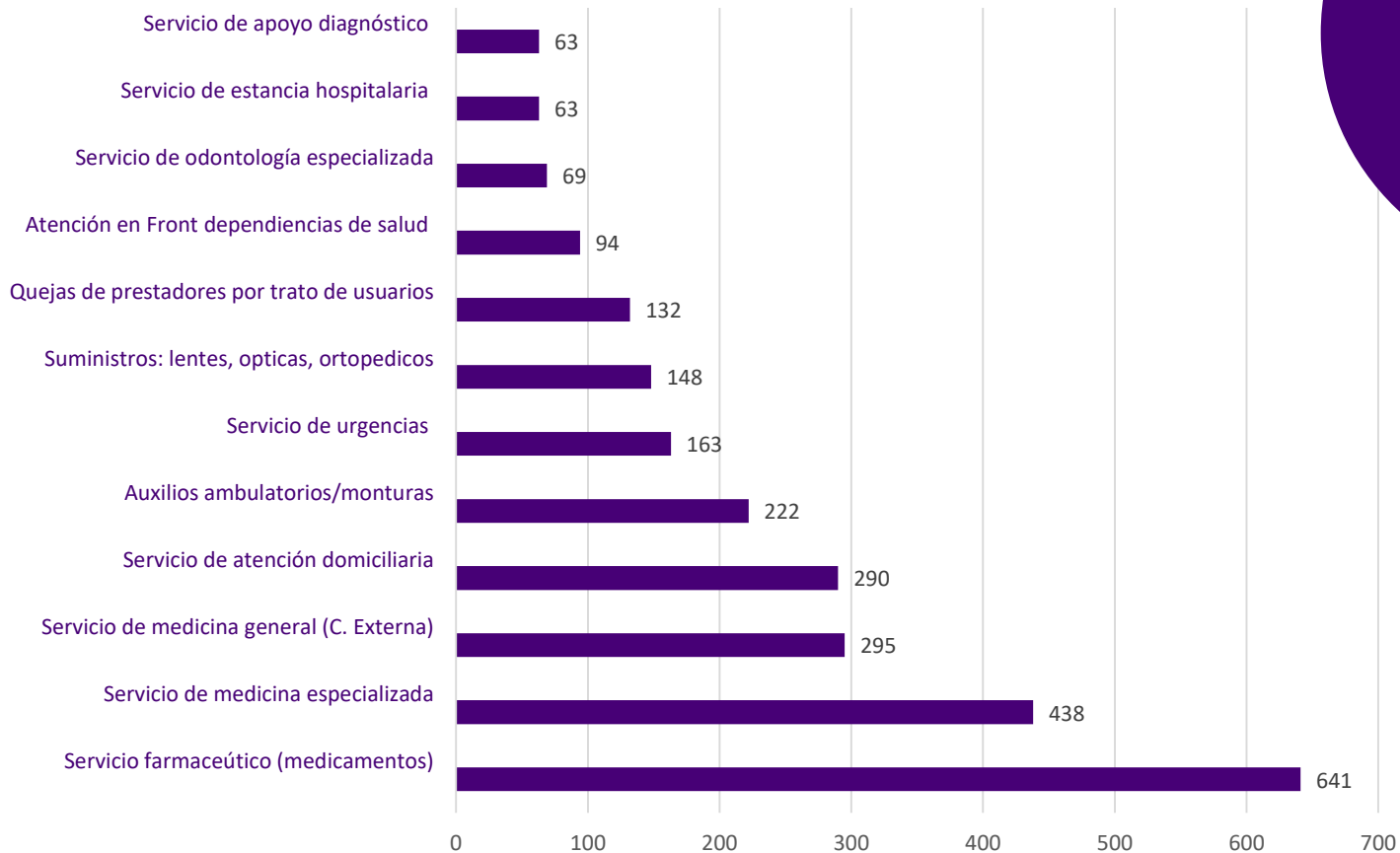
## Primero la salud

Primero la vida



# PQRS

## Primeras causas:



**99,8%**  
Atendidas  
oportunamente

**10 PQR**  
Por cada 10.000  
eventos

**7,8 quejas**  
por cada 10.000  
eventos

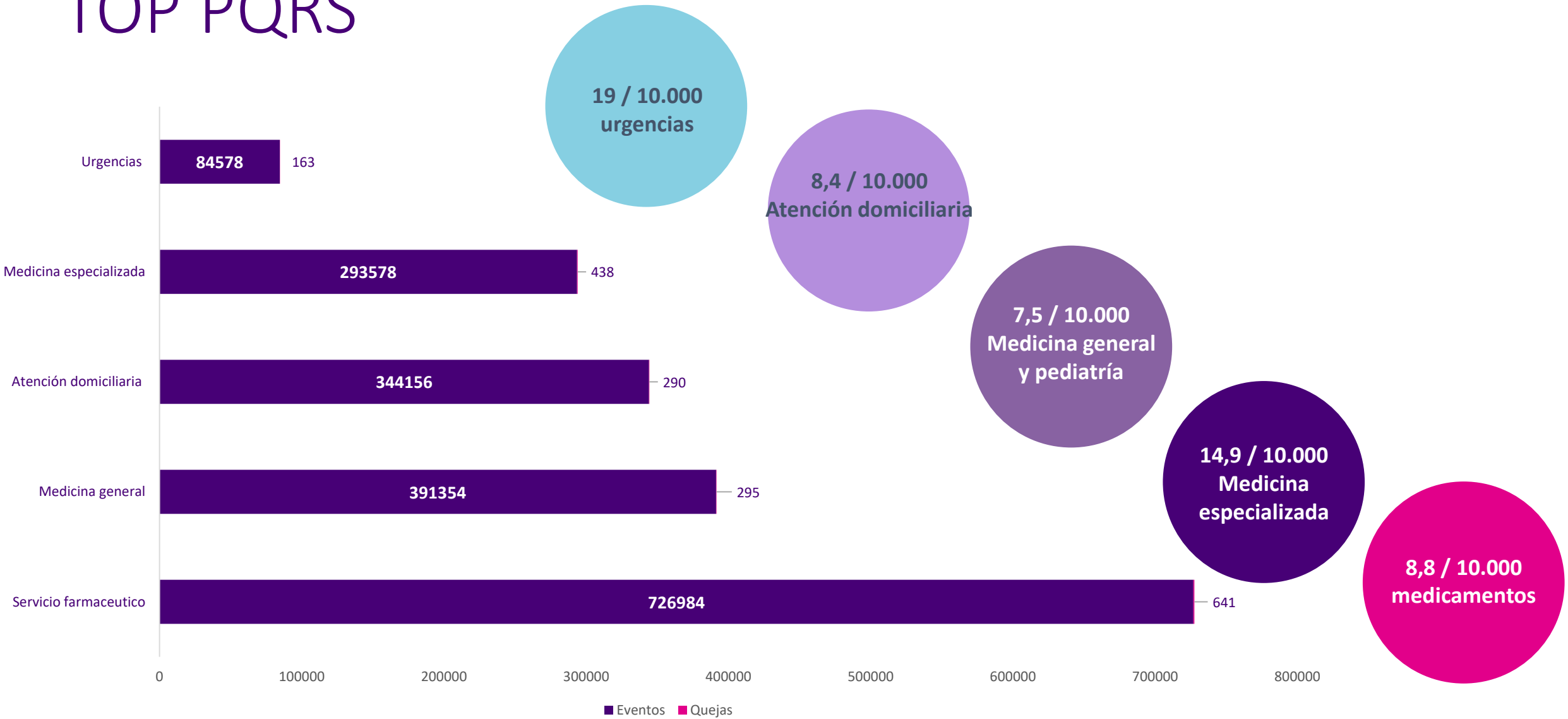


**Primero la salud**

Primero la vida



# TOP PQRS



**Primero la salud**

Primero la vida







# Gestión financiera

## Resultados 2019



**Primero la salud**

• Primero la vida

# Cifras 2019



**569.312\***

Presupuesto Total del  
servicio 2019  
(Ejecución del 102%)

\* En MM\$



**8.717.700**

Costo x usuario 2019 –  
Prestación de servicios  
de salud



**11,8%**

Variación del gasto  
2018-2019

## Top 5

1. Medicamentos
2. Alto Costo
3. Atenc. Domic.
4. Ayudas Dx.
5. Cons. Espec.



**Primero la salud**

Primero la vida



# Aspectos financieros



- Ecopetrol presupuesta sus necesidades financieras 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.



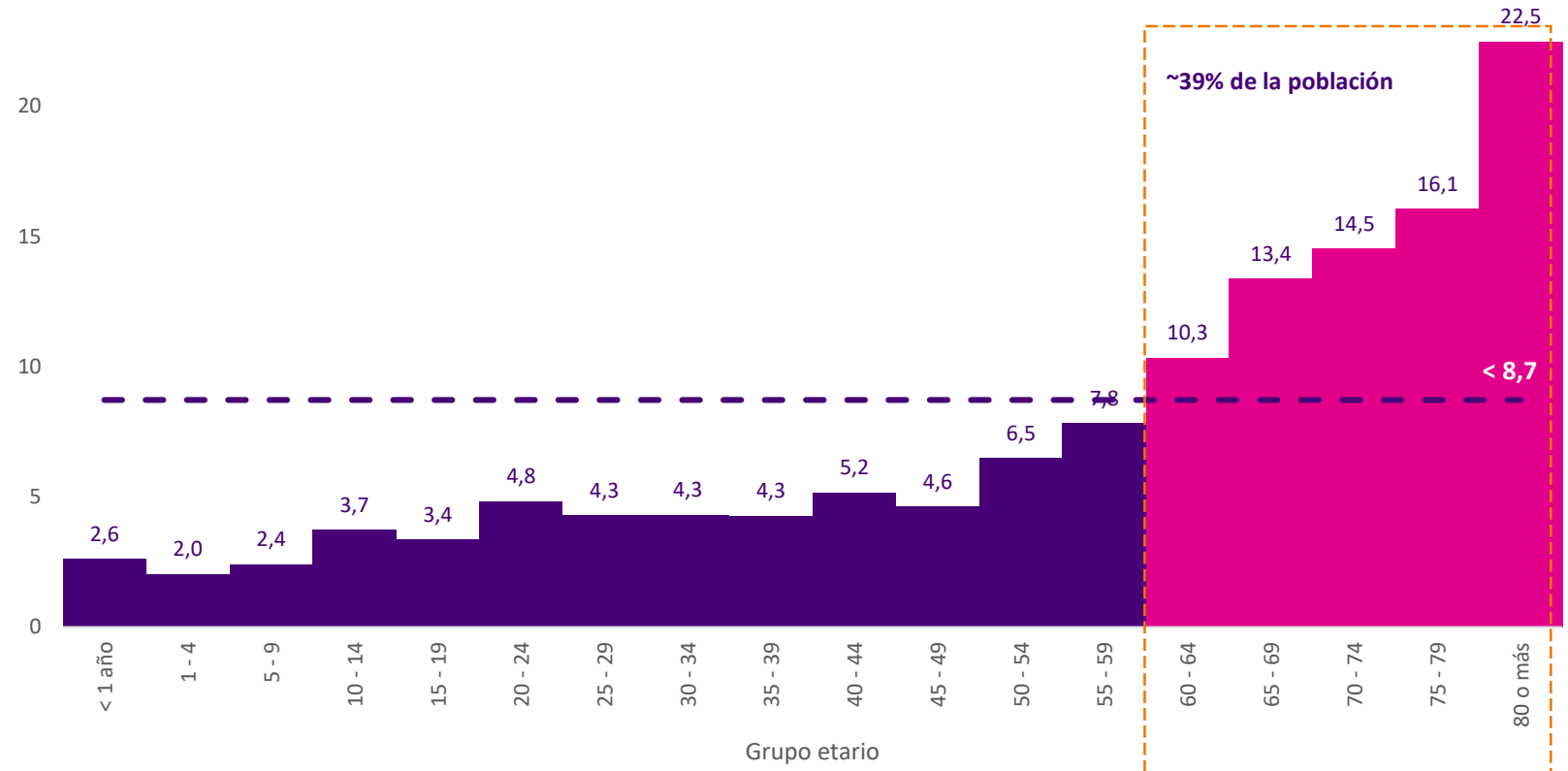
# Costo por usuario 2019

~68%

Mayores de 60 años

~39%  
población

25 CXU Prestación Salud, millones COP\$



Fuente: ECOPETROL (Construcción propia, VP HSE-GSD. diciembre de 2019).

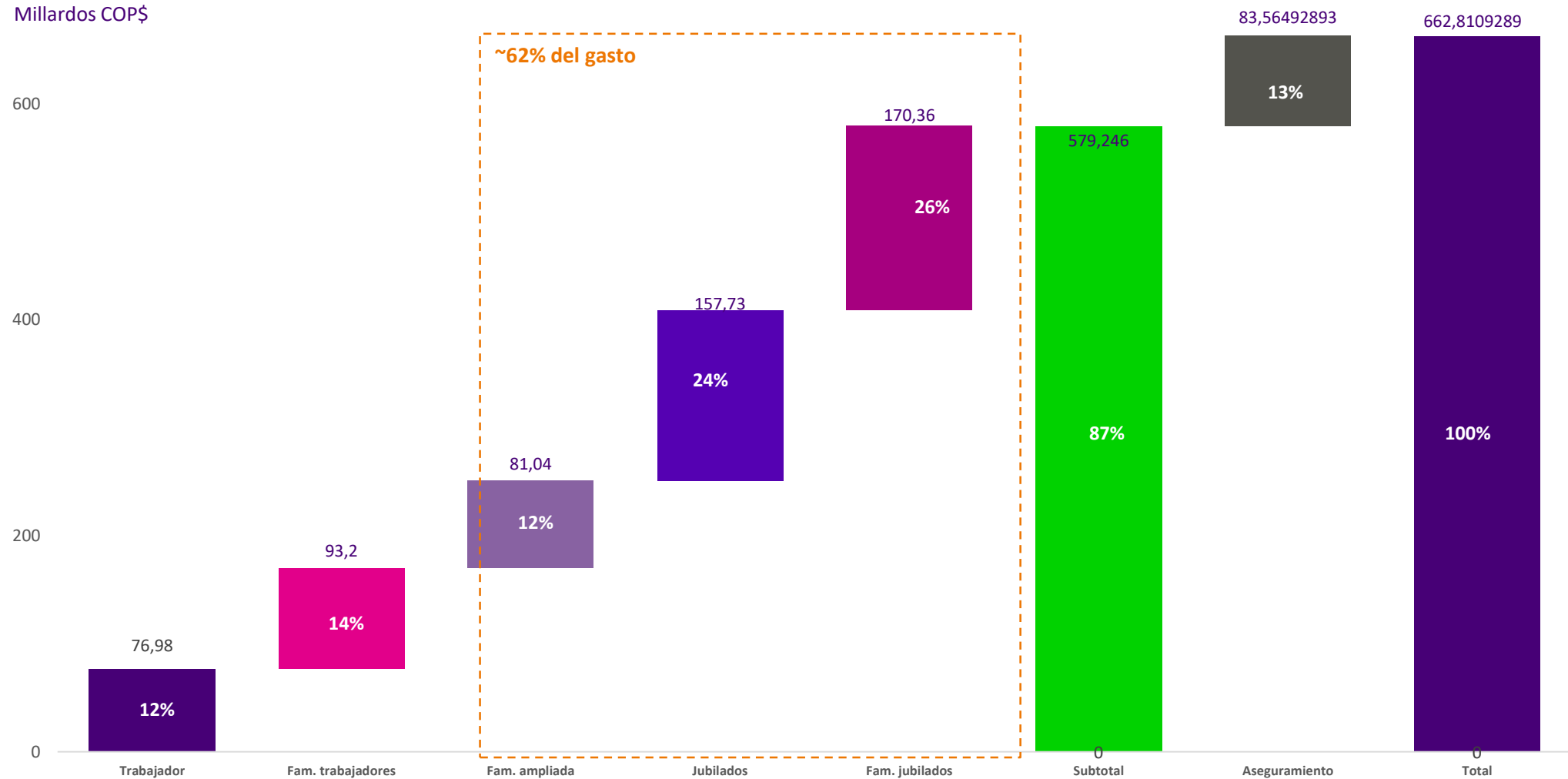


Primero la salud

Primero la vida



# Costo por tipo de beneficiario 2019



Fuente: ECOPETROL (Construcción propia, VP HSE-GSD. diciembre de 2019).

**Primero la salud**

Primero la vida



# Gasto por servicio

ITEM	GASTO POR SERVICIO	12 M (Dic. 2018)	12 M (Dic. 2019)	Var. COP\$	Var. %	% Particip. 2019	% Acum. 2019
1	<b>MEDICAMENTOS</b>	<b>120.771</b>	<b>127.365</b>	<b>6.594</b>	<b>5,5%</b>	<b>22,0%</b>	<b>22,0%</b>
2	<b>ALTO COSTO</b>	<b>66.522</b>	<b>71.683</b>	<b>5.161</b>	<b>7,8%</b>	<b>12,4%</b>	<b>34,4%</b>
3	<b>ATENCIÓN DOMICILIARIA</b>	<b>26.650</b>	<b>35.659</b>	<b>9.009</b>	<b>33,8%</b>	<b>6,2%</b>	<b>40,5%</b>
4	<b>PROCED DE AYUDA DIAGNÓSTI</b>	<b>24.293</b>	<b>28.939</b>	<b>4.646</b>	<b>19,1%</b>	<b>5,0%</b>	<b>45,5%</b>
5	<b>CONSULTA ESPECIALIZADA</b>	<b>22.975</b>	<b>28.085</b>	<b>5.110</b>	<b>22,2%</b>	<b>4,8%</b>	<b>50,4%</b>
6	HOSPITALIZACIÓN MÉDICA	23.986	26.818	2.832	11,8%	4,6%	55,0%
7	HONORARIO MEDICINA GRAL Y	21.353	26.287	4.934	23,1%	4,5%	59,5%
8	CIRUGÍA AMBULATORIA	21.418	24.871	3.453	16,1%	4,3%	63,8%
9	HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGIC	18.802	22.152	3.350	17,8%	3,8%	67,6%
10	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (	16.302	21.435	5.133	31,5%	3,7%	71,4%
11	IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	17.788	18.903	1.115	6,3%	3,3%	74,6%
12	HONORARIO ODONT ESPECIAL	15.033	15.594	561	3,7%	2,7%	77,3%
13	URGENCIAS	18.647	14.927	-3.720	-20,0%	2,6%	79,9%
14	LABORATORIO CLÍNICO	11.743	14.483	2.740	23,3%	2,5%	82,4%
15	SERV COMPLEMENTACIÓN TER	13.739	13.693	-46	-0,3%	2,4%	84,7%
16	DISPOSITIVO MÉDICO PARA U	10.648	12.555	1.907	17,9%	2,2%	86,9%
	<b>TOTAL</b>	<b>450.670</b>	<b>503.447</b>	<b>52.777</b>	<b>11,7%</b>	<b>86,9%</b>	<b>86,9%</b>
	RESTO	67.554	75.799	8.245	12,2%	13,1%	100,0%
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>518.224</b>	<b>579.246</b>	<b>61.022</b>	<b>11,8%</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: ECOPEPETROL (Gerencia de Salud Integral -GSD-, construcción propia con datos de SAP FBL3N para 18 cuentas de mayor de prestación de salud)

Valores en miles de millones COP\$. No incluye documentos contables NoEs In ('SA';'SD';'SE';'SK';'SP';'SL';'SH';'CI')

Corte de información: 31 de octubre de 2019 (Reportes, 10.00 am).

Incluye todos los CECOS de la GSD, de negocios y de jubilados (SO0388).

(en blanco) o 'anco' significan beneficios económicos pagados a beneficiarios: Auxilios y pasajes ambulatorios, auxilios de monturas y reembolsos de salud.

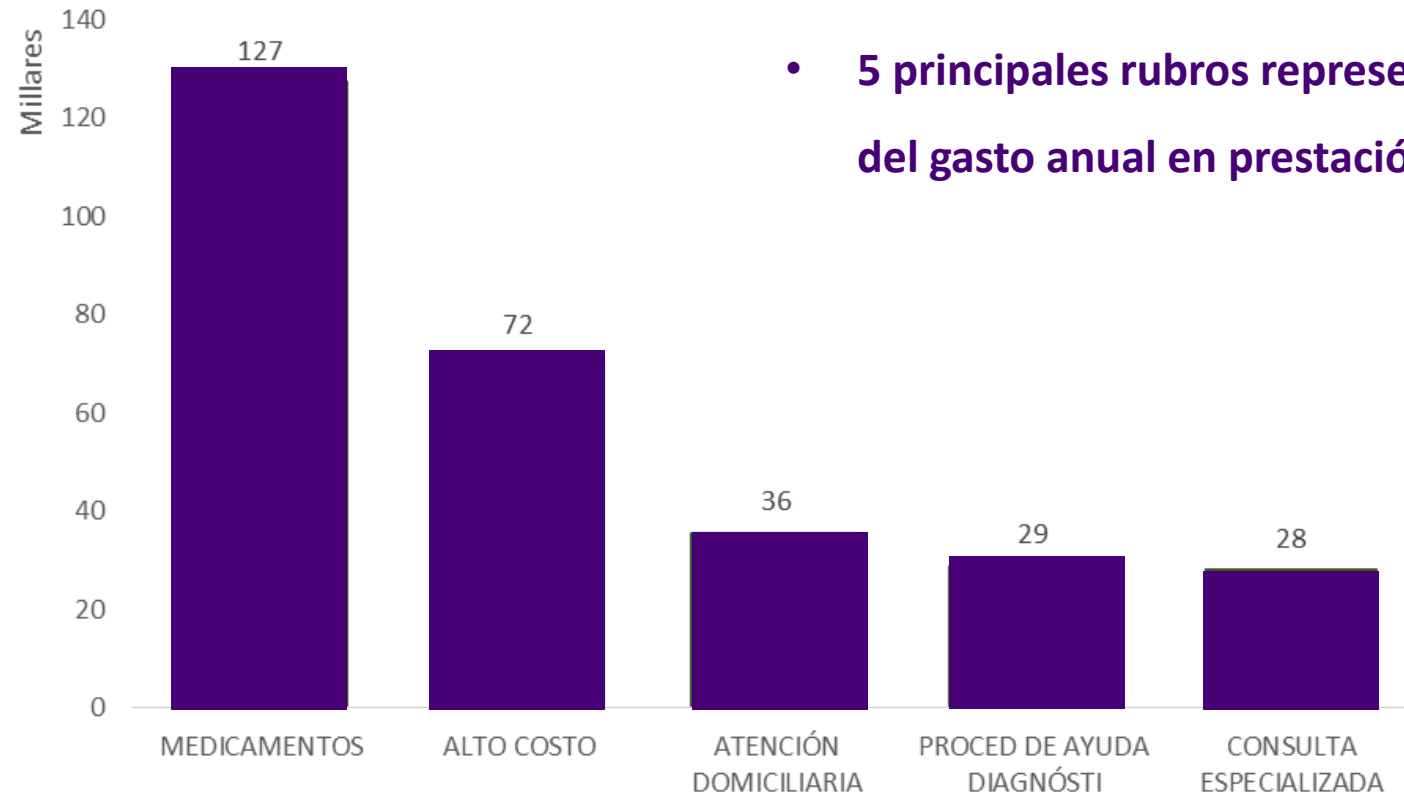


**Primero la salud**

Primero la vida



# Gasto por servicio



- 5 principales rubros representan +50% del gasto anual en prestación de salud.

Fuente: ECOPETROL (Construcción propia, VP HSE-GSD. diciembre de 2019).



**Primero la salud**

• Primero la vida





## REALICE SUS TRÁMITES DE PERSONAL DE MANERA VIRTUAL

Canales virtuales habilitados:

# 01 8000 918418

Línea gratuita



**Buzón:**

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

Para estar cada vez más cerca, estamos actualizando sus datos a través de nuestras líneas de contacto. Su colaboración es muy importante para garantizar el éxito de este proceso.



**Pensionados y beneficiarios:**

Teléfono: **2345000** Opción **5-1**



**Autoservicio:**

recibos de pago, cesantías, beneficio educativo en el siguiente enlace

<https://gestiondepersonal.ecopetrol.com.co/frmLogin.aspx>.



**Trabajadores:**

Teléfono: **2345000** Opción **4-0**

Línea interna: **45000** Opción **4-0**



**Chat virtual para dudas:**

<https://achatecop.americasbps.com:9443/webapi/WEBAPI85/Ecopetrol/ChatPersonal/Inicio.jsp>



**Autoservicio:**

Ingresa a través de la intranet conectándose a la red de Ecopetrol (Forticlient) para acceder a todas las opciones de los trámites de personal, certificaciones, solicitud de vacaciones, permisos en el siguiente enlace:

[http://bogevarisp/medios/documentos/CSC\\_2/personal.htm](http://bogevarisp/medios/documentos/CSC_2/personal.htm)



**Primero la salud**

• Primero la vida







# Primero la salud

- **Primero la vida**



EN ECOPETROL NOS IMPORTAN LAS PERSONAS,  
POR ESO CUENTAN CON **UN COMPLETO PLAN  
DE SALUD PARA EMPLEADOS, FAMILIARES  
Y PENSIONADOS**

