

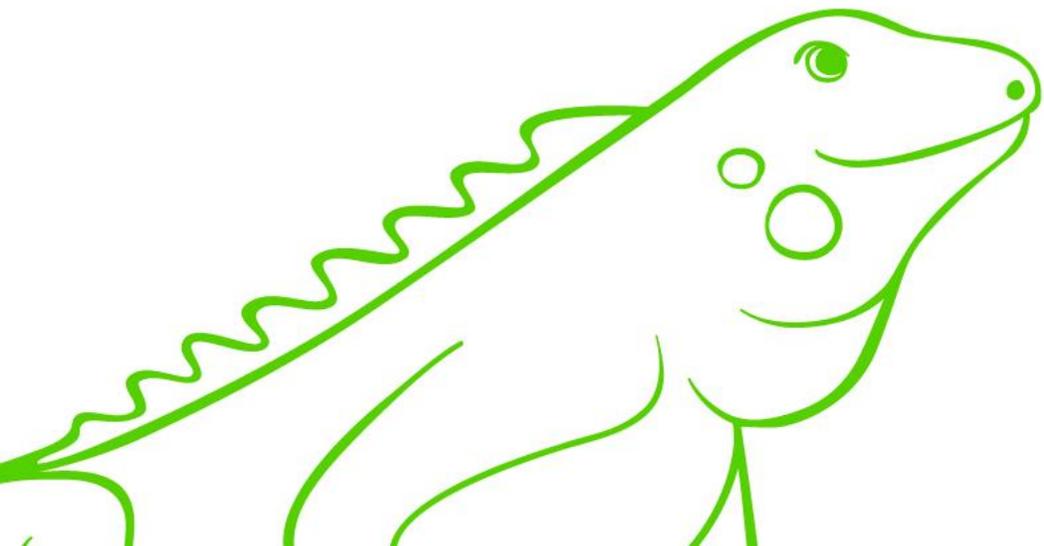
# Resultados gestión Gerencia de Salud Integral de Ecopetrol al primer trimestre del año.

Vicepresidencia de HSE  
Gerencia de Salud Integral

2020



# Contenido



- Contratación Red Prestadora.
- Beneficiarios del Servicio de Salud.
- Canales de Atención.
- Estadísticas Canales de Atención.
- Resultado índice de satisfacción primer trimestre.

# Contratación red prestadora

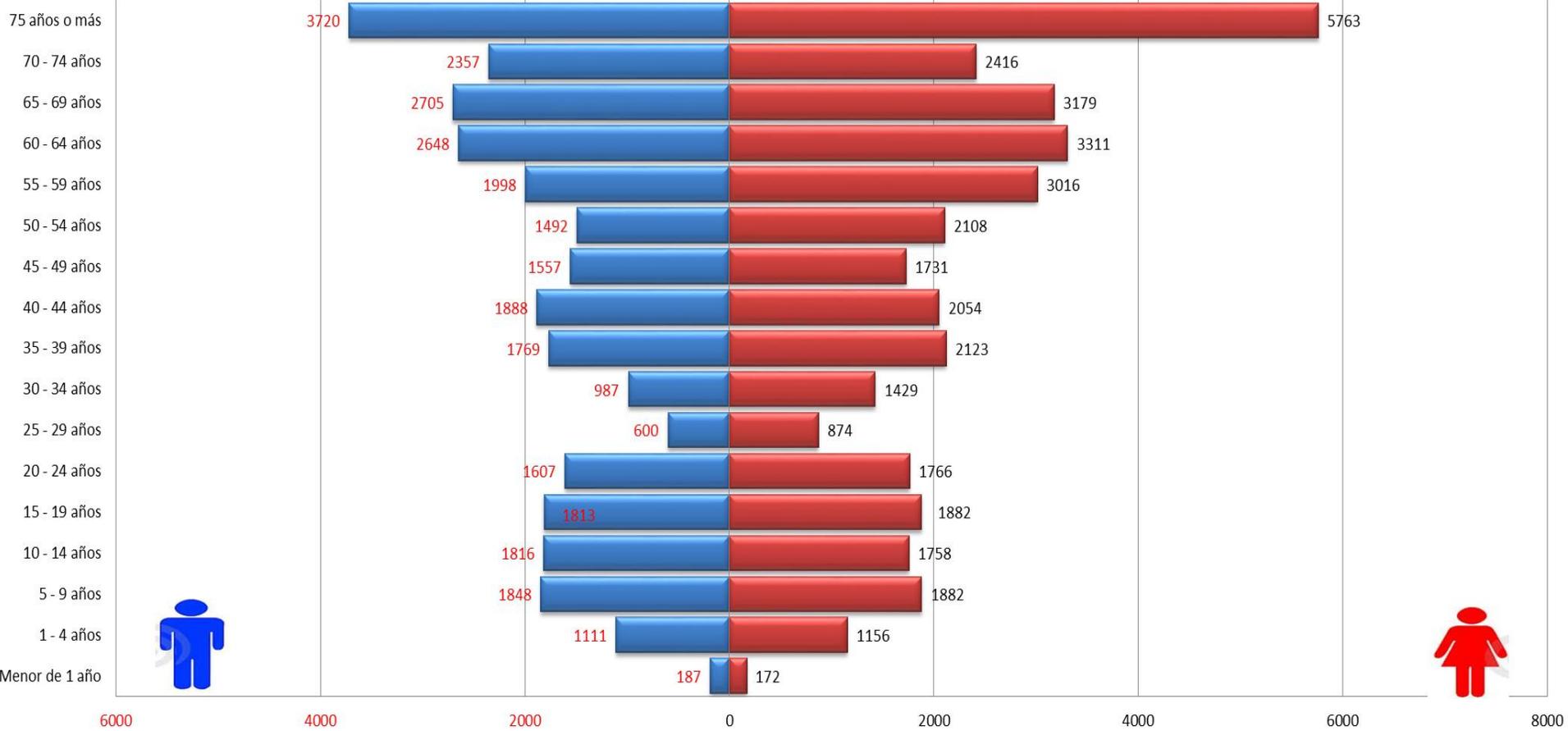


SERVICIOS	No. de Contratos
SERVICIO AMBULATORIO - MEDICINA ESPECIALIZADA	430
SERVICIO HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	465
PUERTA ENTRADA - ODONTOLOGÍA Y ODONTOPEDIATRIA	143
PUERTA ENTRADA - MEDICINA Y PEDIATRIA	92
SERVICIOS AMBULATORIOS, COMPLEMENTARIOS Y TERAPIA	86
MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS	78
ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA	63
IMAGENES DAIGNÓSTICAS	57
LABORATORIO CLÍNICO	55
SERVICIO DE AYUDA DIAGNÓSTICA	62
MANTTO Y OTROS (NO SERV. SALUD)	11
ATENCIÓN DOMICILIARIA.	14
TRANSPORTE ASISTENCIAL	12
MEDICINA INDUSTRIAL	8
LABORATORIO DENTAL	3
PROMOCIÓN & PREVENCIÓN	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1582</b>

Información de contratos vigentes al 31 de marzo de 2020, fuente Power BI GSD.

# Beneficiarios Servicio de salud

Piramide Poblacional Beneficiarios Ecopetrol



Con corte al 25/03/2020 la población de beneficiarios llegó a los 66.723 personas. Con un incremento de 278 beneficiarios respecto al corte del 31/12/2019 y una disminución de 69 beneficiarios, respecto al 26/03/2019.

Fuente SAP.



# Movilidad de Ciudad de Servicios Médicos

Ciudad de Servicio Médico	Trabajadores
Acacías	2
Aguachica	1
Barrancabermeja	11
Bogotá	41
Bucaramanga	2
Cali	1
Cantagallo	2
Cartagena	12
Cartago	1
Casabe	4
Cúcuta	4
El Centro	7

Ciudad de Servicio Médico	Trabajadores
Ibagué	1
Ipiales	1
Medellín	1
Neiva	8
Orito	2
Pereira	1
Puerto Boyacá	1
Puerto Gaitán	2
Tibú	3
Tumaco	1
Villavicencio	17
Yopal	20
<b>Total general</b>	<b>146</b>

Esta información corresponde a los trabajadores que tuvieron traslado de ciudad de servicios médicos durante el primer trimestre de 2020 .



# Movilidad de Ciudad de Servicios Médicos B

Ciudad de Servicio Médico	Beneficiarios
Acacias	4
Aguachica	7
Armenia	2
Barrancabermeja	93
Barranquilla	12
Bogotá	112
Bucaramanga	78
Cali	13
Cantagallo	1
Cartagena	75
Cicuco	2
Cúcuta	6
El Centro	3
Ibagué	2
Manizales	2
Medellín	30
Mompós	1
Montería	1

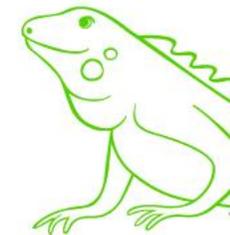
Ciudad de Servicio Médico	Beneficiarios
Monterrey	1
Neiva	11
Ocaña	1
Orito	6
Pasto	1
Pereira	1
Puerto Boyacá	1
Puerto Wilches	1
Sabana de Torres	5
San Gil	1
Santa Marta	4
Socorro	4
Tibú	3
Tunja	4
Valledupar	3
Villavicencio	24
Yopal	11
<b>Total general</b>	<b>526</b>

Esta información corresponde a los beneficiarios que tuvieron traslado de ciudad de servicios médicos durante el primer trimestre de 2020 .



# GERENCIA DE SALUD INTEGRAL

## Nuestros canales de atención están a su disposición



### Canal de atención personalizada.

Centros de atención local en Coordinaciones Regionales de Salud y UNIS.

[Sedes administrativas y su cobertura](#) (Intranet)

[Sedes administrativas y su cobertura](#) (Internet)



### Canal de atención telefónica 24 horas:

**Línea gratuita nacional:** 01 8000 915556 / 01 8000 918418

Líneas en Bogotá:

Directa: 2344333

General: 2345000:

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

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



### Canal de atención virtual:

**Chat de salud** - [https://www.ecopetrol.com.co/](https://www.ecopetrol.com.co/oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co)

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

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



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

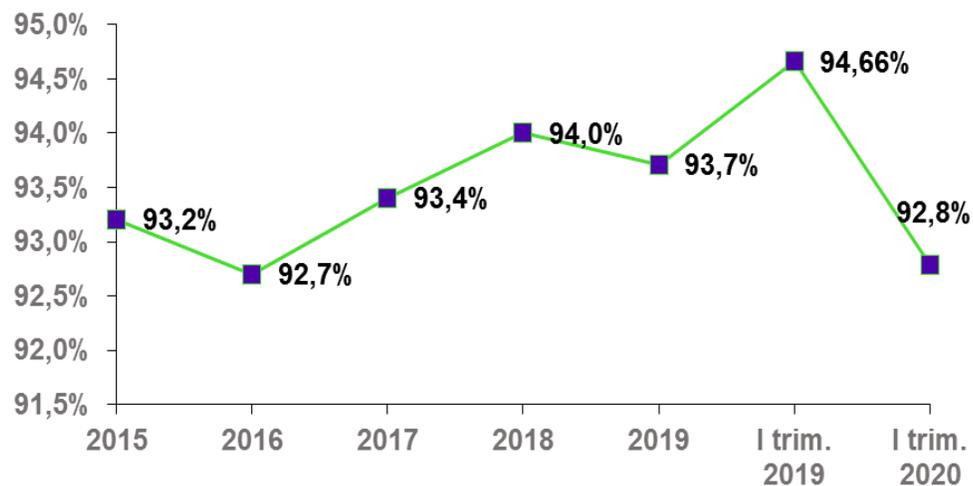
Empleados, jubilados y familiares / Salud



**En Intranet**

Para el trabajador / Salud

# Resultado de satisfacción de los servicios de salud de Ecopetrol S.A. al primer trimestre de 2020.



El nivel de satisfacción para el I trimestre de 2020 fue de **92,8%**, (Meta 92%).

El servicio con mejor desempeño a nivel de la Gerencia de Salud Integral para este corte, fue el servicio de Odontología General con un resultado de **94,82%**.

**Nota:** Cada Coordinación de Salud cuenta con las respectivas acciones de mejora en sus planes internos.

COORDINACION	META	RESULTADO
Departamento de Salud Magdalena Medio - PSM	92%	95%
Coordinación de Salud Sur - CUR	92%	94%
Coordinación de Salud Santander – CUS	92%	94%
Coordinación de Salud Caribe - CUI	92%	92%
Coordinación de Salud Bogotá - CUB	92%	91%
Coordinación de Salud Orinoquía - CUQ	92%	91%
<b>GERENCIA DE SALUD INTEGRAL</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>

El mejor desempeño fue para el Departamento de Salud Magdalena Medio y las Coordinación de Salud Sur y Santanderes.

Para los servicios de Medicina General y Odontología General, las variables que requieren la mayor atención están relacionadas con Promoción y Prevención, atención no programada y Canales de comunicación.

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



# Resultado por servicio

*Cada Coordinación tiene sus particularidades*

Primer trimestre año 2020				
Coord. O Depto.	Medicina General	Odontología General	Urgencias	Resultado
<b>CUB</b>	91,78%	94,13%	88,13%	<b>91,35%</b>
<b>CUR</b>	95,64%	95,35%	90,94%	<b>93,98%</b>
<b>CUI</b>	93,96%	93,10%	90,21%	<b>92,42%</b>
<b>CUS</b>	94,50%	96,08%	90,91%	<b>93,83%</b>
<b>CUQ</b>	93,78%	94,33%	83,66%	<b>90,59%</b>
<b>PSM</b>	93,59%	95,95%	92,25%	<b>94,57%</b>

*\*Ver equivalencia de siglas en diapositiva anterior.*

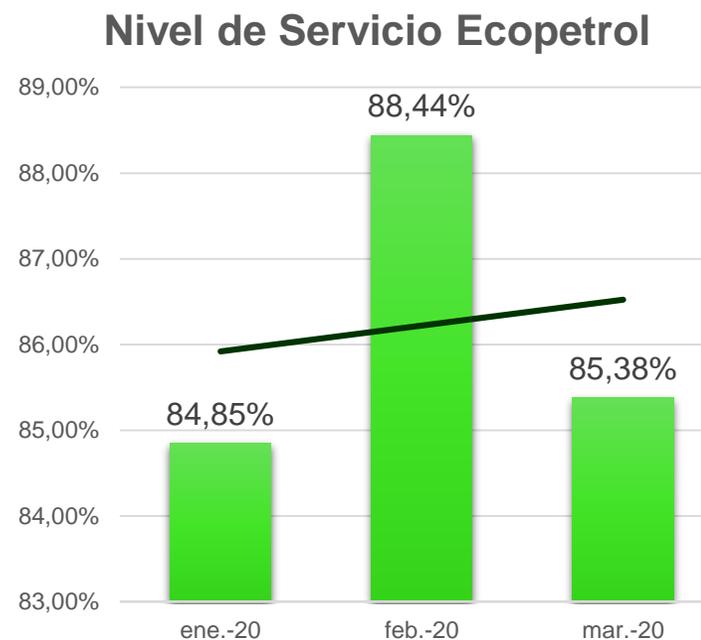
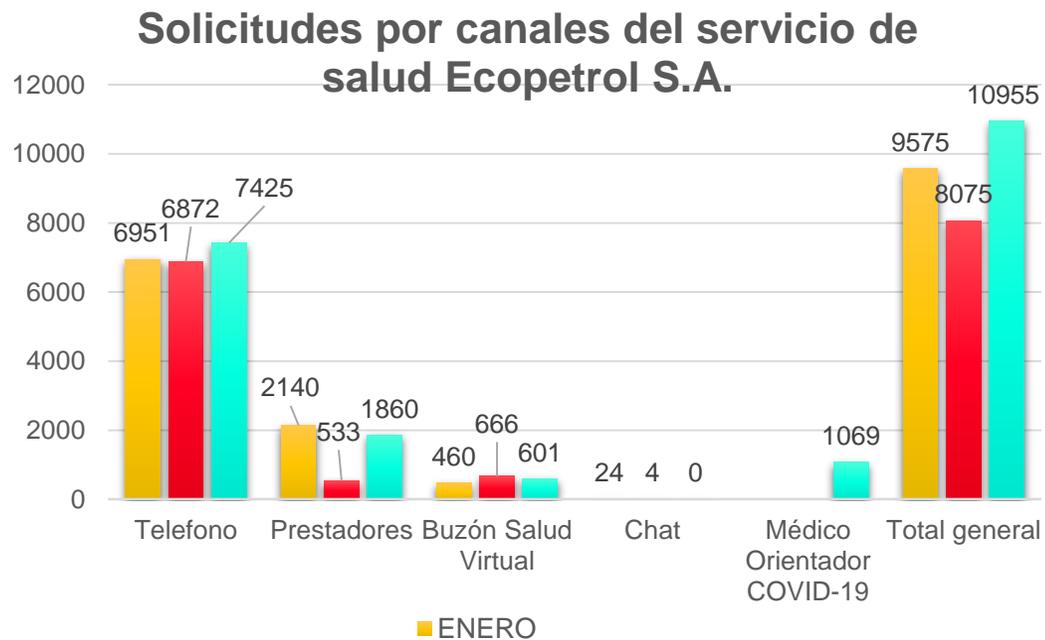
Ejemplo:

- El resultado del servicio de Odontología General para la Coordinación de Salud Santanderes, tuvo un resultado sobresaliente con un 96,08%
- El resultado del servicio de Medicina General de la Coordinación de Salud Sur, fue sobresaliente con un resultado de 95,64%.

## Nota:

- Las Coordinaciones de Salud se encuentran implementando planes de mejora con énfasis en las variables con menor resultado, ejecutando acciones que permitan mejorar la atención y experiencia de los beneficiarios.

# Solicitudes generadas a través de nuestros canales de atención



- El 68% de las solicitudes al Contact Center, son a través de línea telefónica.
- 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.

- El nivel de servicio de la línea de salud presenta tendencia al mejoramiento y finalizó con un resultado de 85,38% para una meta de 85%.



Para uso restringido en Ecopetrol S.A. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta presentación puede ser reproducida o utilizada en ninguna forma o por ningún medio sin permiso explícito de Ecopetrol S.A.



# DE TODOS, PARA TODOS

**ecopETROL**