

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

Acta No:	04	Fecha (dd/mm/aaaa)	19/08/2022
Tema	PRESENTACIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN SALUD VIGENCIA 2021		
Responsable	GERENTE DE SALUD INTEGRAL	Área/Empresa	GERENCIA DE SALUD INTEGRAL
Ubicación / Edificio	Streaming	Piso:	
Hora Inicio:	04:00 p.m.	Hora Fin:	05:20 p.m.

1. ANTES DE LA REUNIÓN

Objetivo de la reunión	Presentar los resultados de gestión de los Servicios de Salud vigencia 2021		
Agenda de la reunión)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de Bienvenida y lectura de la agenda 2. Reglas de la reunión 3. Informe de gestión 4. Sesión de preguntas y respuestas 5. Cierre de la audiencia. 		
Participantes			
Nombre	Dependencia	Nombre	Dependencia
Dr. Francisco de Paula Gomez	Gerencia de Salud Integral		
Profesionales GSD	Gerencia de Salud Integral		
Comunicadores VHSE	Comunicaciones Corporativas		
Participantes			
Trabajadores	Varias Dependencias		
Jubilados			
Beneficiarios			
Participantes	Externos		

2. DESARROLLO DE LA REUNION

Descripción	
1.	Se realiza el saludo de bienvenida por parte de la presentadora.
2.	Se indican las reglas de la reunión.
3.	Se da paso a la presentación por parte del Gerente de Salud.
4.	Finaliza la presentación por parte del Gerente de Salud e inicia la sección de preguntas.

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

5.	Se responden las preguntas y se realiza la despedida por parte del Gerente de Salud y la presentadora
----	---

3. COMPROMISOS

No	Descripción	Responsable	Fecha de Finalización dd/mm/aaaa
1.	Atender las respuestas que no lograron ser respondidas durante la Audiencia.		19/08/2022
2.	Publicar en la página web, la presentación, el acta y el enlace de la grabación.		19/08/2022
3.			
4.			
5.			
6.			

4. EVALUACIÓN DE LA REUNIÓN

¿Logramos alcanzar nuestra meta en esta reunión?	Sí	X	No	
¿En caso negativo, cómo y cuándo lo haremos?				

<i>Se anexa el formato registro de asistencia indicando tema y fecha, si fue virtual, el link a Teams</i>	La Audiencia fue presentada vía Streaming. Se anexa cuadro con preguntas y respuestas que no alcanzaron a ser respondidas dentro de la audiencia.
---	--

Revisó	Aprobó
Vladimir Fernando Tuta Casallas Profesional Integral de Operaciones de Talento Humano Gerencia de Salud Integral	Francisco de Paula Gomez Velez Gerente De Salud Integral GERENCIA DE SALUD INTEGRAL

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

No.	Pregunta	Respuesta
1	<p>Porque no le dan espacio a la Veeduría Ciudadana en salud como lo hemos solicitado a través de Derecho de Petición?</p>	<p>Acorde con el Procedimiento para la Gestión del Derecho de Petición, definido por el modelo de atención vigente, cada comunicación recibida en Ecopetrol S.A., que corresponda a una PQRS, es registrada de manera individual y única en el sistema informático de gestión dispuesto por la empresa, de tal forma que se genera un número consecutivo para cada caso y su respectivo expediente. A cada PQRS se le realiza seguimiento hasta su cierre definitivo.</p> <p>Así como se indicó en la presentación de rendición de cuentas, el 99% de las PQRS (Incluye peticiones) fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos por ley. De tal manera que la respuesta a esta solicitud fue generada y atendida.</p> <p>De otro lado, Ecopetrol se ha caracterizado por generar espacios para participación de la comunidad y de la ciudadanía en general, cuyo objeto es dar cumplimiento a sus políticas de ética, transparencia y relacionamiento y en la misma vía, está de acuerdo con los ejercicios de vigilancia que fomentan el control de los procesos y la mejora continua en los mismos. En línea con lo anterior para la atención de necesidades colectivas, como el caso de las asociaciones incluidas Veedurías, se establece un cronograma de reuniones definido de manera consecuente con la disponibilidad de agendas y periodicidad que se acuerde. Para efectos de eficiencia en la atención y seguridad de la información, se indica a las asociaciones evitar la presentación de casos individuales en las reuniones. Por último, se invita a todos los grupos de interés (incluidas Veedurías) a que participen de las reuniones presenciales que se están reactivando como también a las reuniones virtuales que se han venido desarrollando con gran eficiencia desde inicios de la pandemia. Estos espacios son coordinados de manera local, departamental y regional según sea el alcance con cada dependencia de Servicios de Salud.</p>

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

2	<p>Porque en el suministro de medicamentos, no se abre la posibilidad de que en las regiones, los beneficiarios no puedan acceder a un abanico de suministradores de medicamentos, donde la competencia sea realmente de calidad y los derecho habientes no estén sujetos a monopolios desagradables?</p>	<p>Para asegurar la prestación del servicio farmacéutico a los beneficiarios del servicio de salud a nivel nacional, desde la Gerencia de Abastecimiento se realizó un exhaustivo análisis del sector farmacéutico, y un proceso riguroso de consulta al mercado que permitió identificar y seleccionar mediante método de elección participativo (pese a lo limitado del mercado de operadores logísticos farmacéuticos en nuestro país), a los proveedores con la capacidad técnica, operativa y financiera, capaz de ejecutar el modelo de servicio de Ecopetrol, con el alcance (cobertura, ubicación preferencial de puntos, inventarios de productos específicos, etc), y los altos estándares de servicio definidos para la prestación, entre estos, la entrega oportuna de medicamentos, que para Ecopetrol es del 97% Vs el 76% del Sistema General de Salud.</p> <p>Por tanto, los actuales operadores de servicio farmacéutico de Ecopetrol, ETICOS SERRANO, AUIFARMA S.A. y MEDICARTE, proveedor especializado en alto costo, cumplen con todos los estándares de calidad y con la capacidad técnica, operativa y financiera requerida para la prestación del servicio. No obstante, siendo este un mercado tan complejo que involucra un gran número de actores en su cadena logística, fabricantes, comercializadores, distribuidores, etc, y otras situaciones de mercado, que pueden afectar de manera directa la disponibilidad de algunos productos y la entrega oportuna a los usuarios, no está exento de presentar fallas en el servicio y oportunidades de mejora.</p>
3	<p>Hay auditorias al costo de los bienes y servicios que se prestan en el servicio médico? Estas auditorias tienen alguna responsabilidad en presentar públicamente, los hallazgos realizados en las auditorías? Estos insumos, en dado caso que existan, debían ser publicados y compartidos para mejorar.</p>	<p>Los precios de las tecnologías sanitarias -entendidas como el conjunto de los bienes y servicios requeridas para la prestación integral del plan de beneficios de salud-, se pactan por ECOPETROL en los distintos procesos de negociación bilateral o de requisición desde el área de Abastecimiento de la Empresa.</p> <p>Entonces, los costos, valores o precios de las tecnologías sanitarias se conocen desde el inicio del contrato y luego, en los procesos correspondientes de auditoría integral en salud se verifica que el mismo corresponda a lo pactado de consuno y entre las partes.</p>
4	<p>La función de Clínicos en Bogotá, porque está interfiriendo con el servicio de los MEGAS? Son complementarios al servicio medico? O son su reemplazo? Por que constantemente se realizan llamadas telefónicas a</p>	<p>Los Puntos medicos de atención Integral (PAMI) en Bogotá, operados por Clínicos, dentro de sus instalaciones habilitó consultorios para los MEGAS, quienes siguen siendo independientes, y el objetivo es dar soporte administrativo (citas, transcripciones, etc) y de enfermería (ordenes, EIR, actividades de prevención o seguimiento) para que los MEGA puedan dedicar mas tiempo a la atención de salud al beneficiario y menos a tramites administrativos. El acceso al MEGA sigue igual, sin embargo tiene espacios organizados para devolver llamadas y correos y</p>

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

	los derecho habientes, para citas, cuando esta labor debería estar a cargo de los MEGAS?	procurar no inteferir o interrumpir durante la consulta o actividades de salud.
5	Cuál es la sección o funcionario encargado, de entablar relaciones o responder ante las Veedurías Ciudadanas en el acceso y la prestación de los servicios en Salud?	Todas las peticiones de información, peticiones de interés particular o general y consultas de las Veedurías, de los beneficiarios o de la ciudadanía en general son atendidas a través de la Oficina de Participación Ciudadana, la cual se encarga del correcto y oportuno registro de las PQRS en el sistema de información establecido para ello, asignándole un número de radicación y registrando los atributos necesarios para el direccionamiento al área que deba generar la respuesta, de acuerdo con las matrices de tipificación previamente definidas con las diferentes áreas de la compañía. Esta Oficina tiene a disposición diferentes canales: oficina de atención, formulario web, correo electrónico (participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co o el buzón de quejasysoluciones@ecopetrol.com.co). También puede consultar más información en www.ecopetrol.com.co/ y en https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/AtencionCiudadano

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

6	<p>Las Asociaciones de Pensionados, deseamos participar activa y dinámicamente en la defensa de nuestro sistema de salud, pero los obstáculos que se presentan son enormes para que esa participación sea periódica y constante. La comunicación es casi nula. Porque esa dinámica excluyente?</p>	<p>Como se indicó en otra respuesta a pregunta similar, Ecopetrol se ha caracterizado por generar espacios para participación de la comunidad y de la ciudadanía en general, cuyo objeto es dar cumplimiento a sus políticas de ética, transparencia y relacionamiento y en la misma vía, está de acuerdo con los ejercicios de vigilancia que fomentan el control de los procesos y la mejora continua en los mismos. En línea con lo anterior para la atención de necesidades colectivas, como el caso de las asociaciones incluidas Veedurías, se establece un cronograma de reuniones definido de manera consecuente con la disponibilidad de agendas y periodicidad que se acuerde. Para efectos de eficiencia en la atención y seguridad de la información, se indica a las asociaciones evitar la presentación de casos individuales en las reuniones. Por último, se invita a todos los grupos de interés (incluidas Veedurías) a que participen de las reuniones presenciales que se están reactivando como también a las reuniones virtuales que se han venido desarrollando con gran eficiencia desde inicios de la pandemia. Estos espacios son coordinados de manera local, departamental y regional según sea el alcance con cada dependencia de Servicios de Salud.</p> <p>Para el 2021, durante la emergencia sanitaria por el Covid-19 se mantuvo un permanente contacto con las distintas asaciones a través de canales virtuales, atendiendo todas las solicitudes que fueron remitidas a Ecopetrol por los canales establecidos. En lo corrido del 2022 se han efectuado reuniones permanentes con las asociaciones de pensionados de manera local y regional, de manera presencial y virtual. En las convocatorias lideradas por la Vicepresidencia de Talento Humano y con acompañamiento de las áreas de Personal y Salud han participado algunas de las asociaciones infortunadamente, a pesar de la convocatoria muchas de las asociaciones no asisten a estas reuniones. Importante que las asaciones participen activamente en los espacios que convoca Ecopetrol S.A.</p>
---	--	---

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

7	<p>Se encuentran personas, que han viajado en remisión con citas, tratamientos o exámenes especializados, donde desde sus bases de residencia, no se les suministra los auxilios necesarios y les han expresado que cuando regresen se les pagará. Esta situación no es posible que no se siga presentando?</p>	<p>El artículo 36 de la CCTV es claro en señalar que cuando la empresa no cuente con oferta de servicios de salud para diagnóstico y tratamiento de deba prestarse en lugar diferente al de su sitio de trabajo o al de radicación de los servicios del familiar, debidamente inscrito, la Empresa suministrará al trabajador los pasajes de ida y regreso, y un auxilio por enfermedad sin incidencia salarial.</p> <p>La aprobación del beneficio económico del auxilio ambulatorio por enfermedad es potestativo del profesional líder de salud en la localidad, quien analizará los casos respectivos.</p> <p>Por tal motivo, le recomendamos establecer contacto directo con el médico coordinador de ECOPETROL en cada localidad.</p>
8	<p>Soy el secretario general de Andepetrol y nuestro interés como Asociación es que se nos valore como una Asociación propositiva y no obstructiva. Sin embargo, el tratamiento que se nos da, es de desconocimiento, lo cual no corresponde a nuestro interés porque nuestro servicio medico sea el mejor.</p>	<p>Cordial saludo señor Sergio Concha, Secretario General de Andepetrol. Ecopetrol valora cada una de las diferentes asociaciones de beneficiarios o de ciudadanos y tiene establecido un modelo de relacionamiento que se ha informado en las diferentes respuestas que se han brindado a las peticiones generadas por la Asociación de la que usted hace parte. Por lo anterior, de manera respetuosa y cordial lo invitamos a que continúe en contacto a través de los canales definidos y que participe activamente en conjunto con los miembros de su asociación en los diferentes espacios que promueve Ecopetrol S.A . Gracias.</p>
9	<p>El servicio odontológico, en su concepción inicial, incluye prótesis y coronas, que muchas de las veces implica sacrificar piezas dentales. Porque no se aceptan los implantes dentales, en aras de preservar otras piezas y no sacrificarlas? Este es un avance tecnológico a considerar en el servicio.</p>	<p>Dentro del alcance del plan de beneficios de Ecopetrol están incluidos los implantes dentales bajo las condiciones y criterios técnicos que define la Guía de Implantes. La empresa cuenta con el más amplio y completo plan de salud bucal que existe en el país. No siempre los implantes son la mejor alternativa terapéutica, hay otras variables y riesgos a considerar en términos de seguridad para el paciente.</p>
10	<p>hay algún plan de salud para los hijos del trabajador que tengan mayoría de edad.</p>	<p>La Vicepresidencia de Talento Humano implementó un nuevo beneficio voluntario que se denomina SIGO Vital, es una solución que le permite a las personas acceder a un servicio de calidad una vez que dejan de ser beneficiarios de los servicios de salud de Ecopetrol.</p>

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

11	<p>En la prestación de servicios de salud en ECP hay tres pilares que inciden en la calidad del servicio: uno es la administración del servicio de salud, dos la oficina de contratación y tres la oficina de servicios compartidos No hay coordinación entre ellos, porque?</p>	<p>Ecopetrol tiene definida una estructura organizacional que pretende la articulación y optimización de procesos, siempre existirán oportunidades de mejora y allí es donde juega un rol muy importante los clientes, proveedores, beneficiarios y demás grupos de interés al manifestar la insatisfacción por la prestación de alguno de los servicios o productos que ofrece Ecopetrol. Importante que estas insatisfacciones sean dirigidas a través de los canales establecidos por la organización de tal manera que se garantice la gestión y trazabilidad correspondiente. En todo caso la compañía realiza revisiones de manera permanente de tal modo que se logren eficiencias y correcciones que permitan un mejor desempeño de cada uno de los procesos.</p>
12	<p>Porque si ya se levantó la emergencia sanitaria, aún persisten en asistencia virtual sobre todo a Pensionados? Sobre todo servicios compartidos, ese es un factor que afecta nuestro servicio</p>	<p>Con la finalización de la emergencia sanitaria se han venido reactivando en algunas oficinas la atención presencial, esta información puede ser consultada a través la línea gratuita nacional 018000918418, la línea celular 3103158600 Extensión 45000, a través del buzón oficinavirtualdepersonal@ecopetrol.com.co.</p>
13	<p>Porque la administración de ECP mantiene su postura de NEGAR la participación de las asociaciones de pensionados en las reuniones de salud? Como usuarios tenemos todo el derecho a la participación</p>	<p>Ecopetrol tiene definido un modelo de atención y relacionamiento acorde con normativa interna y externa, la compañía es respetuosa de cumplir con estos acuerdos definidos con cada grupo de interés. Para el relacionamiento con el grupo de pensionados y sus asociaciones, se da cumplimiento a lo definido en el documento vigente denominado Guía de Relacionamiento con Pensionados. Allí se tiene establecida la forma de relacionamiento con el grupo y todas las características y condiciones necesarias para el mismo. Toda solicitud de un beneficiario, ciudadano, asociación o cualquier otro grupo de interés se canaliza desde la oficina de participación ciudadana. Esta Oficina tiene a disposición diferentes canales: oficina de atención, formulario web, correo electrónico (participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co o el buzón de quejasysoluciones@ecopetrol.com.co). También puede consultar más información en www.ecopetrol.com.co/ y en https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/AtencionCiudadano</p>
14	<p>El MONOPOLIO es un modelo que atenta contra la libre competencia y por ende la calidad de los servicios, en ECP se viene entregando medicamentos y servicios en fisioterapia, laboratorios, especialistas, etc. Negando la posibilidad de escogencia por</p>	<p>Ver respuesta a pregunta No. 3</p>

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

	el usuario.Porque?	
15	Porque no reconoce la gerencia de salud a la comision nacional de salud de la USO , sabiendo quwe esta pactado en la convencion.	Ecopetrol es respetuosa de la ley y de los acuerdos convencionales suscritos con sus diferentes grupos de interés. El reconocimiento de la Comisión Nacional Ecopetrol - USO de Servicios de Salud prevista en el artículo 45 de la Convención Colectiva de Trabajo vigente se materializa de manera palmaria a través de la realización de las reuniones periodicas que se realizan con los delegados de la USO, incluso con mayor frecuencia de la pactada en la Convención.
16	las asociaciones de pensionados son desconocidas para la gerencia de salud, porque?	Ecopetrol tiene definido un modelo de atención y relacionamiento acorde con normativa interna y externa, la compañía es respetuosa de cumplir con estos acuerdos definidos con cada grupo de interés. Para el relacionamiento con el grupo de pensionados y sus asociaciones, se da cumplimiento a lo definido en el documento vigente denominado Guía de Relacionamiento con Pensionados. Allí se tiene establecida la forma de relacionamiento con el grupo y todas las características y condiciones necesarias para el mismo. Toda solicitud de un beneficiario, ciudadano, asociación o cualquier otro grupo de interés se canaliza desde la oficina de participación ciudadana. Esta Oficina tiene a disposición diferentes canales: oficina de atención, formulario web, correo electrónico (participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co o el buzón de quejasysoluciones@ecopetrol.com.co). También puede consultar más información en www.ecopetrol.com.co/ y en https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/AtencionCiudadano
17	Cuánto será el tiempo estimado para la rendición de cuentas de salud, en el día de hoy?	Se tiene definido un tiempo aproximado de 1 hora y 20 minutos.
18	Va a participar Ecopetrol de los análisis que se plantean para reformar el sistema de salud, de forma que garanticen la condición de EPS autónoma?	Por virtud de lo establecido en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993, Ecopetrol S.A. está exceptuado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, por lo tanto, la figura de Entidad Promotora de Salud (EPS) no le aplica y será solo el Gobierno Nacional quien convoque en el momento que lo considere a los distintos actores del Sistema mediante los mecanismos de participación social definidos en la legislación, para revisar las propuestas que se relacionen con la reforma que ha anunciado.

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

19	Quien esta facultado para hacer el cambio en los laboratorios de medicamentos esenciales que formulan los medicos para los tratamientos que ellos ordenan. pues con frecuencia AUDIFARMA HACE ESOS CAMBIOS	Los proveedores deben entregar los productos farmacéuticos relacionados en las fórmulas u órdenes médicas, en su denominación, concentración, forma farmacéutica, y cantidad prescrita. En caso de ausencia temporal o definitiva de algunos de los productos prescritos ordenados en la fórmula médica, el proveedor podrá entregar un medicamento diferente previa autorización del prescriptor y/o directamente de ECOPETROL
20	El evento porque no sé hace presencial???	Una de las grandes bondades de la virtualidad es permitir la conexión desde cualquier ciudad o localidad del país. Este espacio tiene como objetivo principal fomentar la participación ciudadana y en este sentido, la virtualidad permite una gran facilidad. Gracias a las charlas vías streaming ampliamos la cantidad de participantes en rendiciones presenciales en más de ocho (8) veces. Esto ha hecho que personas de todo el país puedan participar de la presentación sin tener la necesidad de desplazarse a la ciudad donde se realiza.
21	Seguirán apareciendo nuevas pandemias para la humanidad, se gun pronósticos de los científicos.	Es probable, con los cambios climaticos, cambios de las enfermedades zoonoticas, entre otros factores, que la humanidad tenga que enfrentarse a nuevas pandemias, son eventos impredecibles en frecuencia, alcance e impacto.
22	Gracias al Servicio de Salud de Ecopetrol por siempre cuidar a mi esposo y a mi mamá durante toda la pandemia. El mejor servicio de salud del país lo tenemos nosotros. Qué bendición.	Gracias a nuestros beneficiarios por reconocer y valorar los resultados de toda la gestión realizada y por permitirnos mejorar día a día comunicándonos sus conformidades e inconformidades. Seguiremos trabajando para continuar brindando los mejores servicios de salud.
23	Buena tarde, porque la entrega de medicamentos ante una prioridad como lo son sintomas por covid son tan lentos, en mi caso se demoraron 5 días en llegar a la casa, y si alguien se acerca a reclamar no la entregan.	De acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable a la dispensación de medicamentos, y los estándares de servicio definidos en los contratos, el proveedor debe suministrar los medicamentos de manera inmediata en el primer contacto del usuario con el servicio farmacéutico, excepto para aquellos medicamentos no disponibles por alguna dificultad en su abastecimiento, que de quedar pendientes, deben ser suministrados dentro de las 48 horas siguientes. En cuanto a la entrega de medicamentos para el manejo del COVID, debemos indicar que a causa del crecimiento de la demanda de este grupo de medicamentos por la pandemia, sumado al pico epidemiológico respiratorio que se agudizó este año, medicamentos de uso frecuente, como los analgésicos, antibióticos y antigripales, presentaron desabastecimiento global que generó dificultades en la consecución y por tanto en la entrega. Un Ejemplo de esto, es el acetaminofén que registró desbastecimientos recurrentes a lo largo del año.

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

24	<p>No somos una eps pero la actual estructura utiliza ese modelo para atender a sus trabajadores/familias, mencionar que los PYP son intermediarios que están afectando la calidad del servicio y no tiene control directo del suministro de medicamentos. es necesario prestar atención urgente..</p>	<p>El regimen exceptuado de salud de Ecopetrol, se complementa con aspectos normativos del Ministerio de salud, que son de obligatorio cumplimiento en la atención de prevención de la enfermedad, promoción de la salud y Rutas integradas de atención (RIAS), por lo cual se han dispuesto equipos de salud para apoyar a los medicos de cabecera (MEGAS) y que junto a una red de proveedores, hace mas eficiente el acceso a los servicios y la intervención de los pacientes con calidad, que se articula también con el proceso de dispensación de medicamentos.</p>
25	<p>En Barrancabermeja falta contratar mas especialistas, porque las citas las dan hasta un mes después de solicitada.</p>	<p>Permanentemente se monitorea la disponibilidad de Especialidades habilitadas para la atención en Barrancabermeja, con la finalidad de analizar la posibilidad de generar vinculación para la atención de los Beneficiarios del Servicio de Salud de ECP; desafortunadamente la oferta no es muy amplia; aún así el indicador de oportunidad de la atención definido para red complementaria se cumplió durante el primer semestre de 2022 en PSM (98,12%/98%)</p>
26	<p>medico nelson duran , a que se debe que el vademecun , lo cambien, tan seguido. perjudicando la marcha y exito en los tratamientos?</p>	<p>El Listado Terapéutico de Ecopetrol cuenta con un amplio portafolio de productos conformado por medicamentos, alimentos, fitoterapéuticos, homeopáticos, entre otros, Todo ellos, productos de primera calidad, de laboratorios multinacionales y nacionales reconocidos, que cuentan con las debidas certificaciones de calidad emitidas por los entes regulatorios. El Listado supera los 4.000 productos farmacéuticos a disposición de los profesionales de salud para atender las necesidades de sus pacientes. Sin embargo, algunos medicamentos pueden presentar dificultades logisticas que afectan el adecuado suministro, a causa de un desabastecimiento temporal, retiro o discontinuación del mercado, impactando nuestro Listado Terapéutico.</p> <p>El desabastecimiento afecta a medicamentos diversos, utilizados tanto a nivel ambulatorio como hospitalario, entre estos, los antibióticos y analgésicos. Entre enero de 2020 y junio de 2022 se declaró en Colombia el desabastecimiento de 165 medicamentos esenciales, algunos de ellos de uso frecuente, como el acetaminofén o los anticonceptivos orales, que obligan a los profesionales de salud y aseguradores a buscar otras alternativas terapéuticas para garantizar el tratamiento a los pacientes. Es importante validar con el profesional tratante cualquier situación o novedad que se presente con el ajuste de su tratamiento.</p>

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

27	<p>Se tenía el servicio a través de un MEGA. Actualmente se tiene el servicio con Clínicos. No hay coordinación entre estos dos servicios: acabando de recibir servicio de consulta con el MEGA se recibe llamado de Clínicos ofreciendo efectuar consulta. Como se está coordinando?</p>	<p>Los Puntos médicos de atención Integral (PAMI) en Bogotá, operados por Clínicos, dentro de sus instalaciones habilitó consultorios para los MEGAS, y el objetivo es dar soporte administrativo y de enfermería para que los MEGA puedan dedicar mas tiempo a la atención de salud al beneficiario. Se articulan desde clínicos, los servicios domiciliarios, actividades de inducción de demanda en salud, y de promoción de la salud (Ej, Consulta médica, de enfermería, Vacunación, mamografía), adicionales a la atención del MEGA pero siempre articulados con ellos.</p>
28	<p>Se dio vía libre al Laboratorio de Investigación Hormonal para realizar exámenes de laboratorio y esta entidad a mutuo propio empezó a citar y realizar exámenes de laboratorio sin orden médica, desaprovechándose en muchos casos los resultados de dichos exámenes. Cómo se está coordinando?</p>	<p>El régimen exceptuado de salud de Ecopetrol, se complementa con aspectos normativos del Ministerio de salud, que son de obligatorio cumplimiento en la atención de prevención de la enfermedad, promoción de la salud y Rutas integradas de atención (RIAS), por lo cual se han dispuesto equipos de salud para apoyar a los medicos de cabecera (MEGAS). El Laboratorio LIH, además de exámenes de laboratorio, realiza actividades de promoción, Evaluaciones individuales de Riesgo (EIR) y RIAS, por tanto realiza además inducción de demanda en salud, para lo cual deben solicitarse exámenes de laboratorio, previos a la consulta del médico. Esto se articula con los MEGAS.</p>
29	<p>Como seguirán los Servicios de Salud de Ecopetrol, con el nuevo gobierno?</p>	<p>Ecopetrol S.A. desconoce cualquier cambio que pretenda implementar el nuevo Gobierno Nacional en torno a sus servicios de salud, sin embargo, es respetuoso de las decisiones que tome y le corresponde acoger y cumplir todas las normas que contengan obligaciones para el Régimen Exceptuado de conformidad con el artículo 279 de la Ley 100 de 1993.</p>
30	<p>Porque se esta demorando la entrega de medicamentos en el dispensario.</p>	<p>De acuerdo con el estándar de servicio definido en los contratos para la prestación del servicio farmacéutico, el proveedor debe suministrar los medicamentos de manera oportuna, en el primer contacto del usuario con el servicio farmacéutico, excepto para aquellos medicamentos no disponibles, que de quedar pendientes, deben ser suministrados dentro de las 48 horas siguientes. No obstante, algunos medicamentos pueden presentar dificultades logisticas para el adecuado suministro, a causa de un desabastecimiento temporal, retiro o discontinuación del mercado, renovación de registros sanitarios por parte de su fabricante, dificultades para la entrega desde los centros de distribución por bloqueos, paros, entre otras situaciones, que terminan afectando la oportunidad de entrega. Es importante por tanto, validar con el profesional tratante cualquier situación o novedad que se presente con la entrega de sus medicamentos.</p>

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

31	<p>señor gerente porque no hace esta rendición de manera presencial</p>	<p>Una de las grandes bondades de la virtualidad es permitir la conexión desde cualquier ciudad o localidad del país. Este espacio tiene como objetivo principal fomentar la participación ciudadana y en este sentido la virtualidad permite una gran facilidad. Gracias a las charlas vías streaming ampliamos la cantidad de participantes en rendiciones presenciales en más de ocho (8) veces. Esto ha hecho que personas de todo el país puedan participar de la presentación sin tener la necesidad de desplazarse a la ciudad donde se realiza.</p>
32	<p>por que ? eticos ,continua con la entrega de medicamentos , a pesar de su pesimo servicio en bucaramanga . los medicamentos siempre quedan con la mitad con pendientes . el local de atencion el el parque san pio el incomodo , sin sillas suficientes , a pesar de le pandemia .se llena demasiado.</p>	<p>Eticos es el operador logistico contratado por ECOPETROL, mediante una requisicion para competir desarrollada a nivel nacional y su seleccion entre un numero plural de oferentes se da por ser quien ocupo el primer puesto y cumplimiento con los requisitos exigidos para la prestacion del servicio de dispensacion de medicamentos. La sede de Bucaramanga cercana al parque San Pio, cumple con todos los requerimientos exigidos por las autoridades nacionales y territoriales, para la prestacion del mencionado servicio. es de anotar que desde que inicio la pandemia se ha privilegiado la entrega domiciliaria de los medicamentos. Adicionalmente al punto de entregas de medicamentos en San Pio, en el area metropolitana de Bucaramanga contamos con 4 puntos mas de dispensacion ubicados en Floridablanca, Piedecuesta, Giron y la ciudadela real de minas. en lo que respecta a pendientes, eticos debe entregar los mismos en un tiempo no mayor de 48 horas y en el domicilio de pacientes, estadisticamente el numero de pendientes frente al numero total de medicamentos dispensados no supera el 2%, y se debe a factores diferentes, entre ellos dificultades en la industria farmaceutica por desabastecimiento mundial de materias primas para la produccion de los mismos</p>
33	<p>Cuándo entra en vigencia plena (imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, radiología, oncología, etc.)el convenio de Ecopetrol con la Clínica Serena del Mar en Cartagena?</p>	<p>El contrato con la institucion hospitalaria serena del mar esta en vigencia desde enero de 2022</p>
34	<p>Las visitas para control de riesgo cardiovascular no son muy eficientes. Se limitan solo a una toma puntual de la tensión arterial, no se complementan con exámenes de diagnóstico</p>	<p>Las intervenciones del programa de riesgo cardiovascular, estan definidas con alcance para evaluar el estado actual de la enfermedad, impacto de la misma en organos principales, evaluación de riesgos que afectan el comportamiento de la enfermedad, con foco en establecer, evaluar o ajustar el plan terapeutico que incluye medidas farmacologicas y no farmacologicas y en las intervenciones participa el equipo interdisciplinario (médico, enfermera, psicologa, nutricion, trabajo social y especialistas de acuerdo a la necesidad de cada usuario)</p>

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

35	<p>Buenas tardes, quisiera conocer como se esta trabajando para mejorar la atención especializada en Barrancabermeja, ya que en la actualidad se presenta muchas fallas, ya que prácticamente se están agendando citas 1 sola vez al mes con los especialistas, como por ejemplo el especialista alergólogo.</p>	<p>Concretamente para el caso mencionado, la especialidad de alergología es atendida por dos (2) especialistas, los cuales durante los ultimos tres meses (mayo a julio) han atendido los beneficiarios de los servicios de salud de ECP con la siguiente programación: Mayo: 6 días (19, 20, 21, 26, 27 y 28) Junio: 5 días (17, 18, 23, 24, 25) Julio: 7 días (1, 2, 8, 9, 28, 29, 30)</p>
36	<p>Cual es el beneficio de aplicarse vacuna contra influenza o al igual que la del COVID, no se ve la necesidad de hacerlo , si no hay síntomas manifestados ,</p>	<p>La vacuna contra la influenza estacional, tienen una composición que cambia casi todos los años, teniendo en cuenta los cambios en los virus de esta enfermedad, por tanto debemos vacunarnos todos los años para que el cuerpo tenga respuesta inmune contra esta enfermedad, que puede ser leve, moderada o muy grave, al punto de poder ocasionar la muerte (especialmente población con riesgos).</p>
37	<p>Buenas tardes, ¿Cuándo se habilitará nuevamente el Plan SiGo Vital? Según la plataforma se encuentra temporalmente suspendido para recepción de solicitudes.</p>	<p>Cordial saludo, en razón a que esta pregunta es realizada como anónimo, no es posible escalar al área correspondiente para que se le brinde la respuesta. Por favor escribir al buzón de Oficinavirtualdepersonal@ecopetrol.com.co para que le brinden directamente la respuesta. El Plan SiGo Vital lo lidera la Vicepresidencia de Talento Humano.</p>
38	<p>Buenas tardes, teniendo en cuenta la limitada red de prestadores de calidad en la ciudad de Cartagena, quisiera saber en qué van las negociaciones para vincular a la Hospital Fundación Serena del Mar a la red de Ecopetrol?</p>	<p>Buenas tardes. El contrato con la institucion hospitlaria Serena del Mar esta en vigencia desde enero de 2022.</p>
39	<p>Se ha evidenciado un incremento en el tiempo de espera en las citas con médicos especialistas, lo que resulta un poco incómodo para el personal que trabajamos en campo ya que cuando no se ajustan las fechas a nuestros tiempos libres, se tarda mucho más</p>	<p>El quipo de auditoría de manera permanente vigila los tiempos de asignación de citas con especialistas y hace las intervenciones con los prestadores para que se de cumplimiento a lo pactado contractualmente. Como se mencionó en la presentación en algunas localidades y en general en el país hay poca oferta de algunas especialidades lo que dificulta la asignación de citas en menor tiempo. Agradecemos esta pregunta y continuaremos con los planes de mejora para brindar los servicios con altos estándares de calidad.</p>

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

	para acceder a los servicios	
40	En ciudades como Girardot (CUND) se tiene muy mal servicio para acceder al sistema de salud en IPS ya que todas las clínicas de la ciudad están poniendo problema para atender por Ecopetrol, lo que es riesgoso para la salud de mis padres (mayores) ya que muchas veces por urgencias no los atienden	Girardot, es una ciudad que tiene una red de atención limitada y no esta dentro de las dispuestas de radicación de servicios de salud, por lo cual la red esta limitada a la atención integral de urgencias. De acuerdo a su recomendación, hablaremos con la red de proveedores para reforzar los proceso de atención a Ecopetrol.
41	Favor nos indican, por qué medio podemos ver, posteriormente, la presentación completa, dadas las fallas recurrentes que se están presentando hoy.	Cordial saludo. La presentación la puede ver nuevamente en el siguiente enlace: https://youtu.be/A_miFk01bM
42	Podrían reconfirmar el sitio de atención y horarios, en Bucaramanga, para gestiones relacionadas con los servicios de salud.	Carrera 36 N° 44-35, oficina 301 edificio QUO Business Center. horarios de atencion: lunes a viernes de 8:30 am a 11: am y de 2:00 pm a 4:00 pm.
43	Teniendo en cuenta que las pqrs en su gran mayoría son de dispensación de medicamento, que acciones tomarán con la empresa Audifarma para que se mejore este servicio	Para intervenir las fallas del servicio identificadas, y de acuerdo con el análisis causa raíz, se suscriben los respectivos planes de mejora con los proveedores de servicio farmacéutico, los cuales son objeto de seguimiento y control por parte de Ecopetrol a través de la auditoría para el mejoramiento de la calidad en salud.
44	Buenas tardes. De las 62.821 usuarios que porcentajes corresponde a pensionados y sus familiares ? Gracias	En la presentación, en el componente de caracterización de la población se indicó los porcentajes de cada tipo de beneficiario de la siguiente manera: 19% Jubilados, 18% Familiares de Jubilados, 15% trabajadores, 42% familiares de trabajadores, 6% otros.

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

45	<p>porque en eticos bucar mangan senden moran hasta una hora o dos horas para entregar un medicamneto donde se ven 5 despachadores habalndo y los pcientes esperando la entrega de su medicamento.</p>	<p>Eticos Serrano Gómez, dispone de 5 puntos de dispensacion de medicamentos en el area metropolitana; la entrega de medicamentos se hace por orden de llegada a traves de digiturnos y el tiempo de despacho depende del numero de formulas y cantidad de moleculas por formula. tambien se ofrece la dispensacion en domicilio segun preferncias del usuario. se recomienda utilizar todos los puntos de dispensacion y no concentrarse unicamente en el punto de San Pio.</p>
46	<p>Estrategia para mejorar la oportunidad de entrega de medicamentos. Claramente se evidencian demoras en las entregas de pendientes</p>	<p>Ver respuesta a pregunta No. 47</p>
47	<p>DENTRO DEL MODELO DE ATENCION, HASTA QUE FECHA SE REALIZARA LA DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN DOMICILIO A PERSONAS DE GRUPOS DE RIESGO?</p>	<p>El modelo de servicio domiciliario tanto a grupos de riesgo, como a población general, es una modalidad de servicio que se mantendrá activa como alternativa a los beneficiarios que requieran de este servicio, ya se por condiciones de salud, o por preferencia de esta modalidad.</p>
48	<p>El servicio de salud es el mejor beneficio que nos ofrece Ecopetrol</p>	<p>Gracias a nuestros beneficiarios por reconocer y valorar los resultados de toda la gestión realizada y por permitirnos mejorar día a día comunicándonos sus conformidades e inconformidades. Seguiremos trabajando para brindar los mejores servicios de salud.</p>
49	<p>Agradecemos mucho el excelente servicio médico de Ecopetrol. No sé si ya se ha referido al programa Go Salud para quienes deben desvincularse del servicio médico; si no se ha mencionado, agradezco una breve explicación</p>	
50	<p>Se prevé algún cambio en los servicios médicos de ECPSA con las políticas que pueda aplicar el nuevo PRESIDENTE de Colombia.</p>	
51	<p>Felicitaciones a todo el Equipo de Salud de Ecopetrol y áreas de apoyo.</p>	

	Formato Acta de Reunión con alcance al Grupo Empresarial		
	Sistema de Gestion de la Calidad Gerencia de Servicios Compartidos		
	SGC-F-053	Elaborado 24/06/2022	Versión: 3

52	Muchas gracias. Excelente informe de gestión y presentación de resultados. Felicitaciones para todo el equipo de trabajo de salud de Ecopetrol S.A.	
53	Se realizó algún seguimiento y control x mal uso o abuso de los servicios. Hay algunos usuarios que retiran gran número de medicamentos frecuentes para ser vendidos o retirados para otras personas. Ejemp. 3 o + bultos pañales, vitaminas o suplementos a beneficiarios, que claramente no necesitan,?	Desde el área de auditoría en salud se realiza monitoreo permanente a la dispensación de medicamentos realizadas a los operadores logísticos de servicio farmacéutico, estableciendo las acciones pertinentes dirigidas tanto a los operadores del servicio, como las intervenciones individualizadas a pacientes con sobremedicación.