

---

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

Vicepresidencia de Talento Humano  
Gerencia de Salud Integral

2019

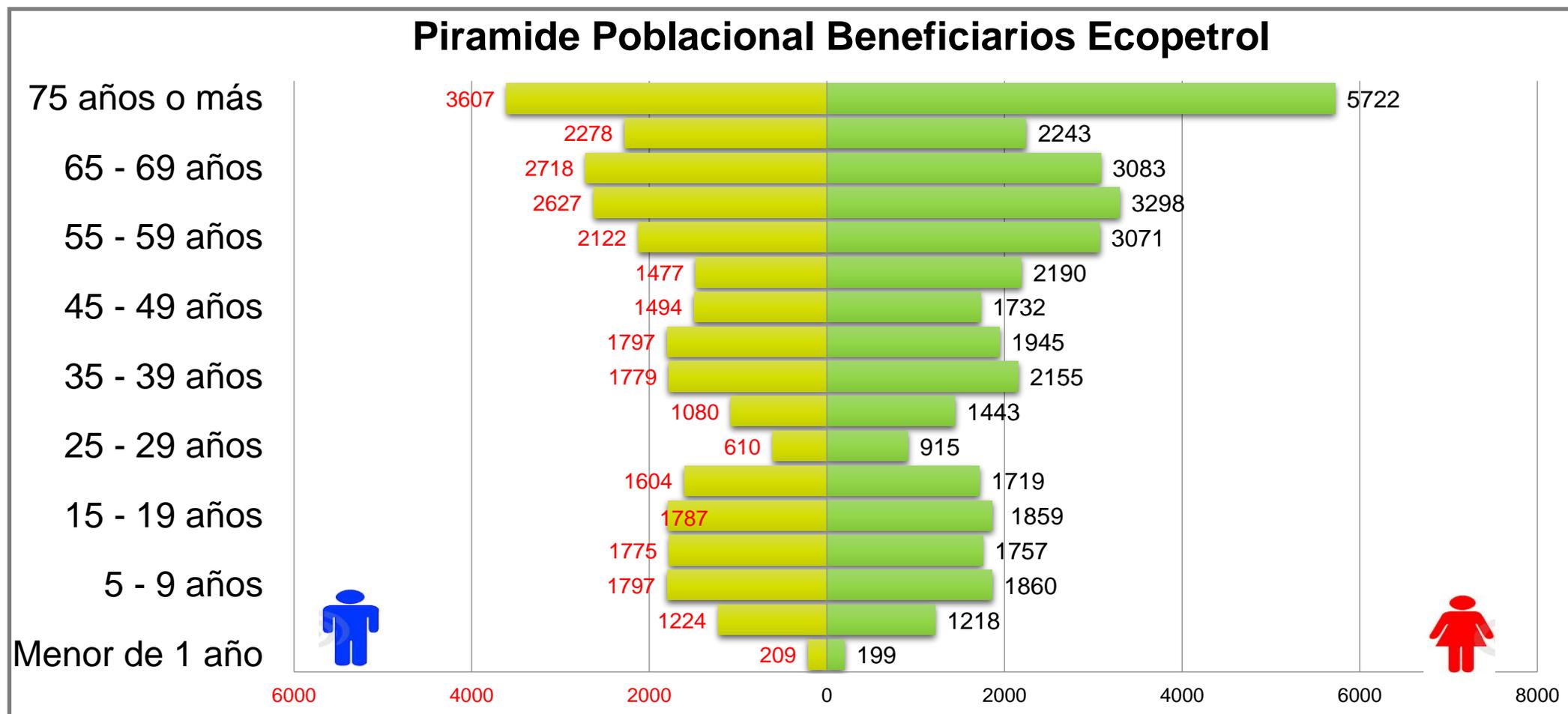


# Contratación red prestadora

SERVICIO	No. de Contratos
SERVICIO AMBULATORIO - MEDICINA ESPECIALIZADA	575
PUERTA ENTRADA - ODONTOLOGÍA Y ODONTOPEDIATRIA	179
SERVICIO HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	162
PUERTA ENTRADA - MEDICINA Y PEDIATRIA	153
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y TERAPIA	120
SERVICIOS ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA	97
MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS	94
AYUDA DIAGNÓSTICA	71
LABORATORIO CLÍNICO	70
IMAGENES DAIGNÓSTICAS	68
ATENCIÓN DOMICILIARIA	15
TRANSP. ASISTENCIAL	10
MEDICINA INDUSTRIAL	9
MANTTO Y OTROS (NO SERV. SALUD)	6
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	6
LABORATORIO DENTAL	4
LOGÍSTICA	1
<b>Total general</b>	<b>1640</b>



# Beneficiarios Servicio de salud

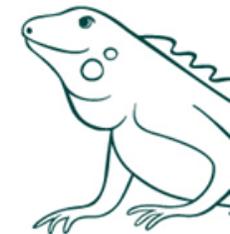


Con corte al 25/06/2019 la población de beneficiarios llegó a los 66,394 personas. Con un incremento de 862 beneficiarios respecto al corte del 25/06/2018 y de 355 beneficiarios, respecto al 31/12/2018.



# GERENCIA DE SALUD INTEGRAL DE ECOPETROL

## Nuestros canales de atención están a su disposición



### Canal de atención personalizada.

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

#### Oficinas de atención al usuario:

[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.



### Canal de atención virtual:

**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)

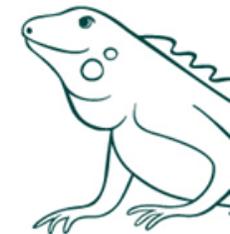
Empleados, jubilados y familiares / Salud



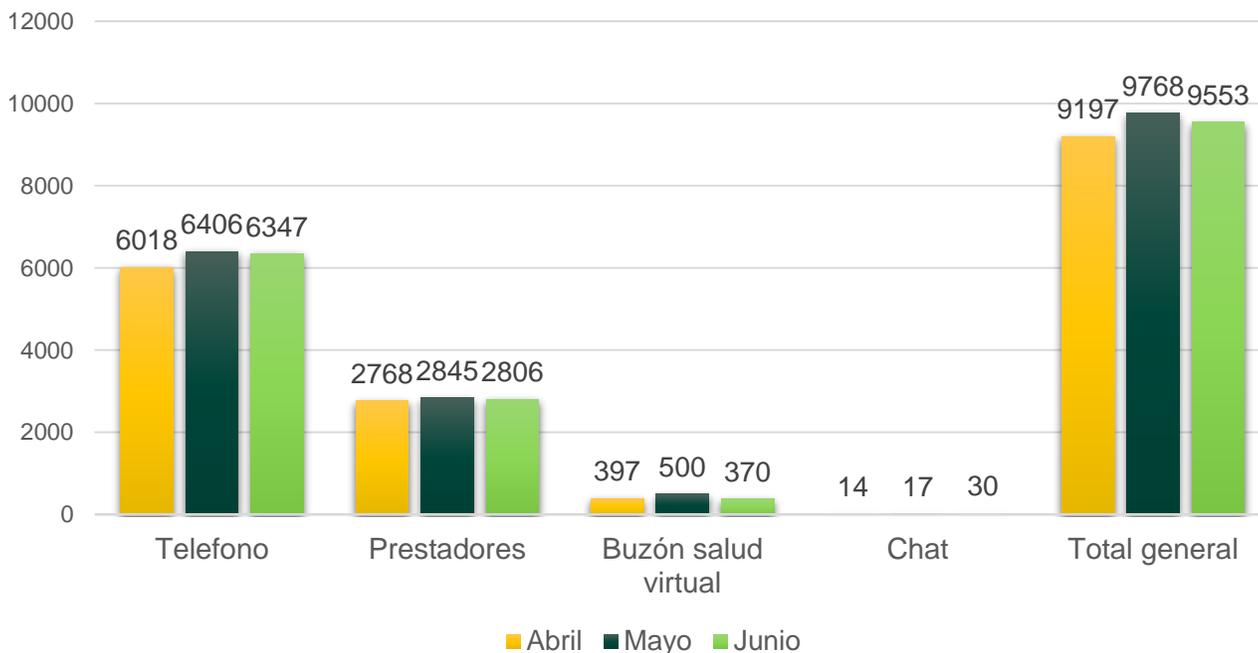
#### En Intranet

Para el trabajador / Salud

# Solicitudes generadas a través de nuestros canales de atención



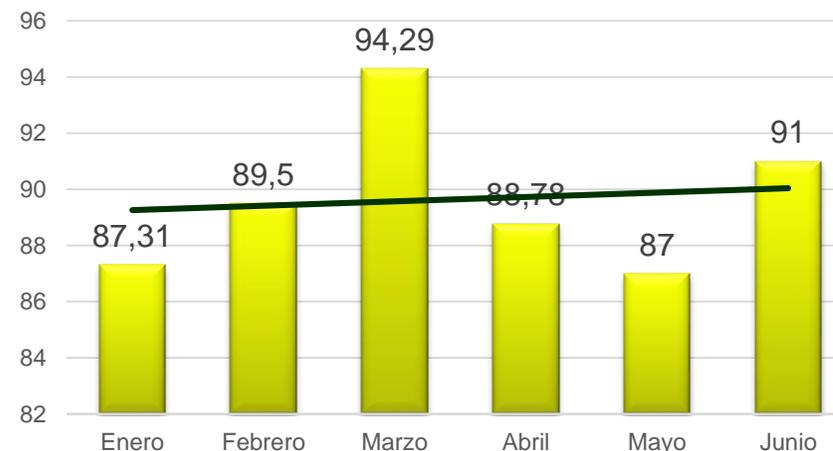
Solicitudes por canales del servicio de salud Ecopetrol S.A.



El 71% de las solicitudes al Contact Center, son a través de línea telefónica.

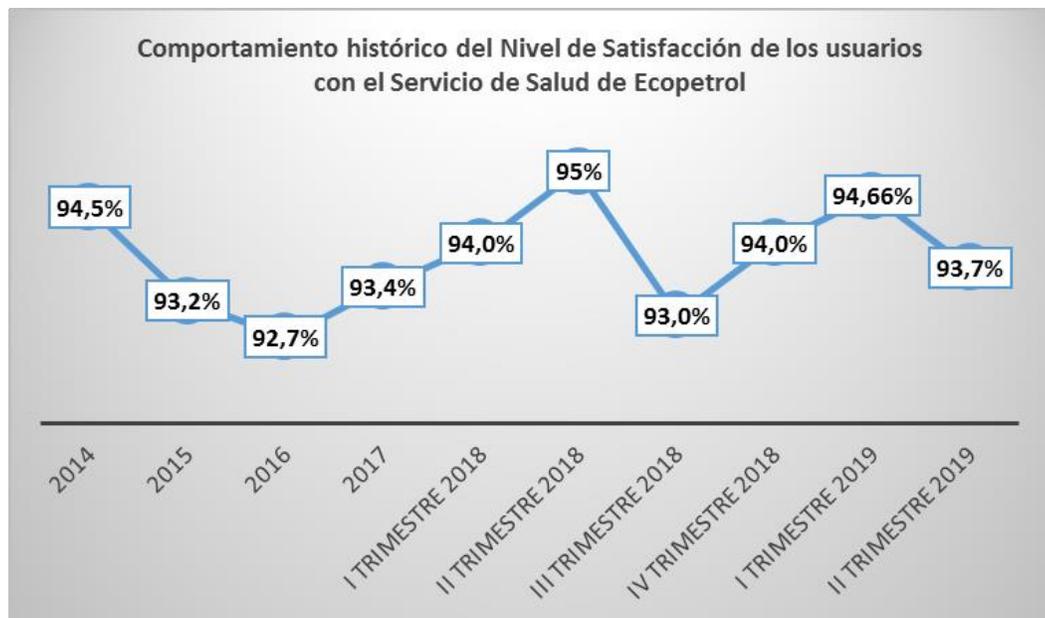
La línea telefónica, el buzón de correo electrónico oficina virtual de Salud y el chat virtual de salud, funcionan las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana.

Nivel de servicio



El nivel de servicio de la línea de salud ha venido con tendencia al mejoramiento. En marzo de 2019 de las 5,896 llamadas, 5,786 se contestaron dentro del umbral de tiempo definido, con un resultado del 91,70%

# Resultado de satisfacción de los servicios de salud de Ecopetrol S.A. segundo trimestre de 2019.



- El nivel de satisfacción para la GSD fue de **93,7 %**, redondeado a **94%** para el II trimestre del 2019. (Meta 93%).
- El servicio con mejor desempeño a nivel de la Gerencia de Salud para este corte, fue el servicio de Odontología General con un resultado de **94,39%**.

COORDINACION	META	RESULTADO
Departamento de Salud Magdalena Medio - PSM	93%	<b>96%</b>
Coordinación de Salud Sur - CUR	93%	<b>93%</b>
Coordinación de Salud Santander - CUS	93%	<b>93%</b>
Coordinación de Salud Caribe - CUI	93%	<b>93%</b>
Coordinación de Salud Bogotá - CUB	93%	<b>93%</b>
Coordinación de Salud Orinoquía - CUQ	93%	<b>94%</b>
<b>GERENCIA DE SALUD INTEGRAL</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>

El mejor desempeño fue para el Departamento de Salud Magdalena Medio y las Coordinación de Salud Orinoquía, sin embargo todos superan la meta.

Para todos los servicios, las variables que requieren la mayor atención están relacionadas con Promoción y prevención y canales de comunicación.

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



# Resultado trimestral por servicio encuestado

Segundo Trimestre año 2019					
Coord. O Depto.	Medicina General	Odontología General	Urgencias	Hospitalización	Resultado
CUB	92,93%	93,97%	92,45%	NA	93,12%
CUR	94,50%	94,48%	89,55%	NA	92,84%
CUI	95,51%	92,19%	91,19%	NA	92,96%
CUS	93,60%	94,03%	91,67%	NA	93,10%
CUQ	94,84%	97,10%	91,21%	NA	94,38%
PSM	94,97%	95,55%	95,18%	96,61%	95,58%

*Cada Coordinación tiene sus particularidades*

**Ejemplo:**

***El resultado del servicio de urgencias para el Departamento de Salud de Magdalena Medio PSM, tuvo un resultado sobresaliente con un 95,18%***

***El resultado del servicio de Odontología de la Coordinación de Salud Orinoquía, fue sobresaliente con un resultado de 97,10%.***

Notas:

Se está implementando el plan de mejora para el servicio de urgencias en CUR y CUQ con enfoque en las variables con mayor oportunidad de mejora.





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.