



# RENDICIÓN DE CUENTAS EN **SALUD** 2023

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



# AGENDA

---



4:00 p.m.

## Saludo de bienvenida y lectura de la agenda

Moderador.

4:03 p.m.

## Reglas de la reunión

Maestro de ceremonias.

4:07 p.m.

## Informe de gestión

Gerencia de Salud.

4:45 p.m.

## Sesión de preguntas y respuestas

Moderador.

5:00 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 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 deberán hacerse dentro de los términos del respeto y la cordialidad.

# 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 estos, gestión del riesgo en salud, atención al usuario y gestión de recursos durante el año **2023**, dando así cumplimiento al requerimiento legal de la Superintendencia Nacional de Salud.



EN ECOPETROL,

TE  
CUIDAMOS



# SERVICIO DE SALUD



**63.029**

Beneficiarios 2023

<b>65.519</b>	<b>62.821</b>	<b>62.274</b>
2020	2021	2022

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.



**1.452**

Amplia red de contratos de prestadores de servicios 2023



**72**

Localidades de radicación de servicios de salud



# UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



**769.649**

Consultas médicas  
(generales y especialistas)  
12,2 consultas año/usuario

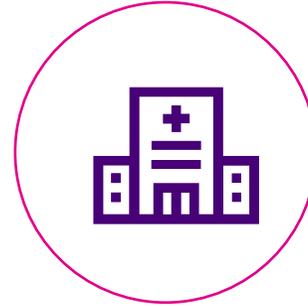
<b>512.433</b>	<b>533.800</b>	<b>635.601</b>
2020	2021	2022



**16.292**

Cirugías

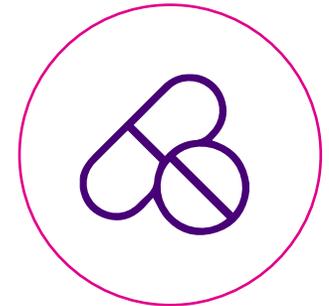
<b>7.509</b>	<b>17.984</b>	<b>13.455</b>
2020	2021	2022



**9.954**

Hospitalizaciones

<b>7.328</b>	<b>8.330</b>	<b>9.821</b>
2020	2021	2022



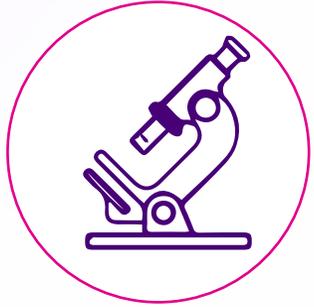
**661.767**

Fórmulas  
10,4 por año/usuario

<b>579.769</b>	<b>588.623</b>	<b>714.881</b>
2020	2021	2022



# UTILIZACIÓN DEL SERVICIO



**1.153.107**

Exámenes de laboratorio

<b>916.643</b>	<b>1.193.260</b>	<b>1.090.298</b>
2020	2021	2022



**55.500**

Urgencias

<b>39.481</b>	<b>36.546</b>	<b>51.453</b>
2020	2021	2022



**2.173.295**

Otros servicios y suministros

<b>1.161.383</b>	<b>1.139.914</b>	<b>1.407.984</b>
2020	2021	2022



**4.839.564**

Total servicios prestados

<b>3.225.546</b>	<b>3.518.457</b>	<b>3.923.493</b>
2020	2021	2022





**TENEMOS UNA AMPLIA RED  
PARA BRINDAR COBERTURA EN  
LA EXTENSIÓN GEOGRÁFICA  
DONDE TENEMOS  
BENEFICIARIOS.**

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO,  
INTEGRACIÓN CON ALIADOS.**



# ORGANIZACIÓN REGIONAL



**Total**  
**63.029**  
Beneficiarios país



**Primero la salud**

• Primero la vida



# RED DE PRESTADORES

## Servicios ofertados:

Servicio	Bogotá	Caribe	Orinoquía	Sur	Santander	Magdalena Medio	Total
ATENCIÓN DOMICILIARIA	15	19	5	20	29	3	91
AYUDAS DIAGNÓSTICAS	54	94	21	78	41	5	293
COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	71	123	36	98	94	19	441
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	24	40	14	47	33	34	192
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	58	63	24	77	61	4	287
LABORATORIO CLÍNICO	78	51	16	118	42	5	310
MEDICINA ESPECIALIZADA	238	190	60	140	191	51	870
MEDICINA INDUSTRIAL	21	28	13	33	23	5	123
MEDICINA Y PEDIATRÍA	78	64	22	56	55	8	283
ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA	50	56	17	72	39	15	249
ODONTOLOGÍA Y ODONTOPEDIATRÍA	46	30	11	40	34	6	167
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	32	40	19	75	35	6	207
TRANSPORTE ASISTENCIAL	2	2	2	2	2	2	12
<b>Total</b>	<b>767</b>	<b>800</b>	<b>260</b>	<b>856</b>	<b>679</b>	<b>163</b>	<b>3.525</b>



# EVOLUCION Y ESTADO ACTUAL

## CONTRATOS CON PRESTADORES Y PROVEEDORES

CONDICIÓN DE LOS CONTRATOS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Iniciaron en 2023	Fecha de inicio entre 1-enero y 31-dic	169
Renovados en 2023	Iniciaron en 2023 pero tenían contratos en 2022	89
Nuevos en la red en 2023	Iniciaron en 2023 pero no tenían contrato antes	80
Terminaron en 2023	No alcanzaron a liquidarse (4 meses)	186
Cerrados o "liquidados" en 2023	En cierre y balance (4 meses o más)	117
En ejecución en 2023	Los que venían de 2022 + los que iniciaron en 2023	1452
<b>Con corte a 31-dic-2023</b>		
En ejecución		1452
En cierre y balance		186
Cerrados		396
<b>Con corte a 31-dic-2022</b>		
En ejecución		1609
En cierre y balance		1266
Cerrados		1452
<b>Terminaron en 2023</b>		303

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





# GESTIÓN DEL RIESGO

TE CONOCEMOS,  
IDENTIFICAMOS Y  
GESTIONAMOS TUS  
RIESGOS



# PIRÁMIDE POBLACIONAL

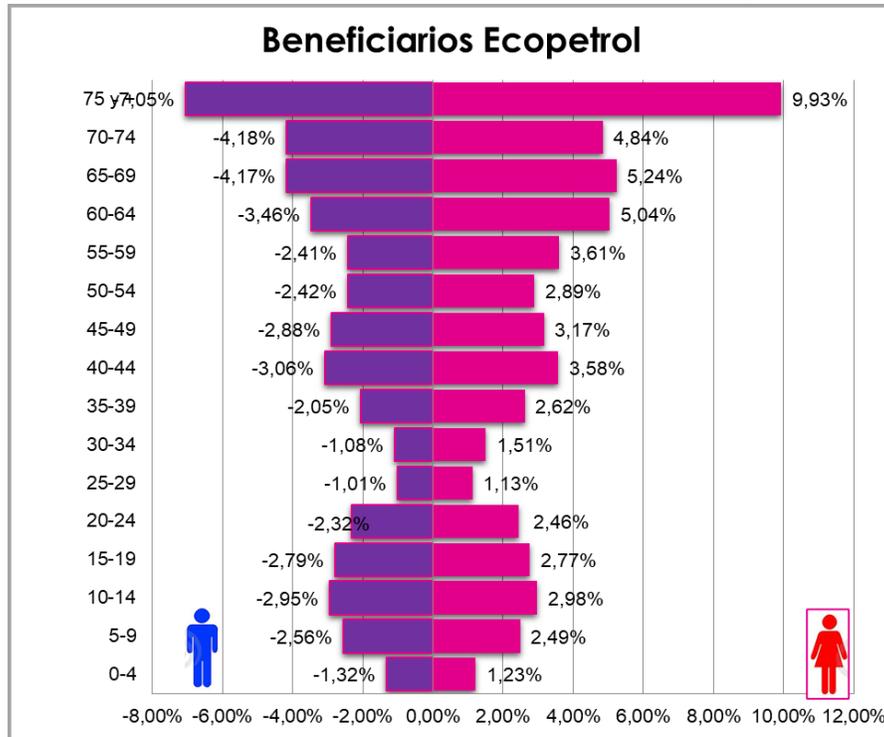


**54,9%**  
Mujeres

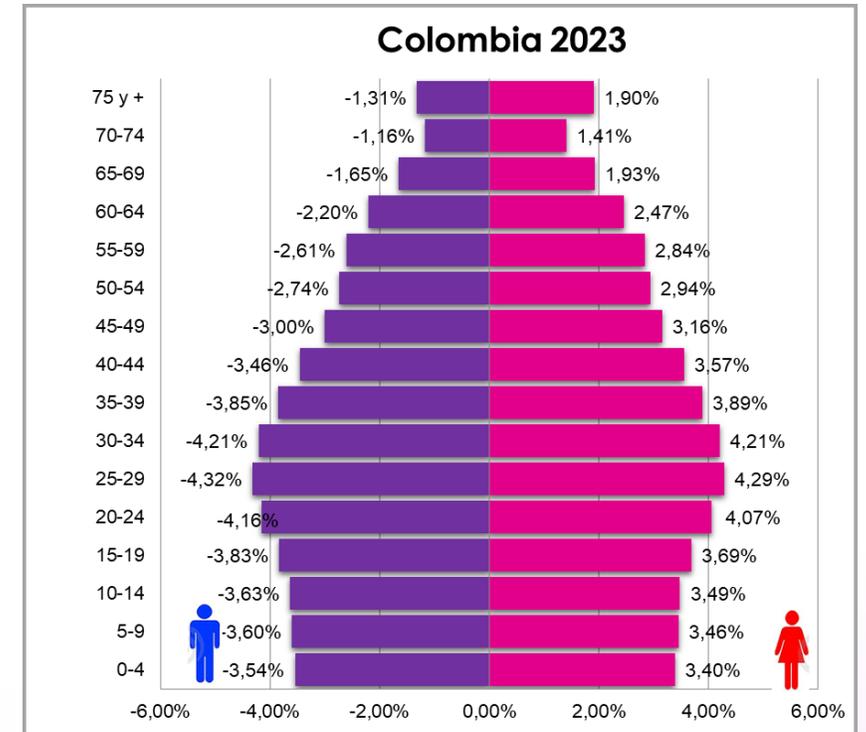


**45,1%**  
Hombres

**52% de los beneficiarios de ECP son mayores de 60 años**



**En Colombia, el 13% de la población es mayor de 60**



\*Fuente: Base de beneficiarios Ecopetrol 29/12/2023  
Fuente Colombia: <https://www.populationpyramid.net/es/colombia/2023/>



# CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

**49,6**

**Edad promedio**  
de la población

**Esperanza de vida**

**77.5**

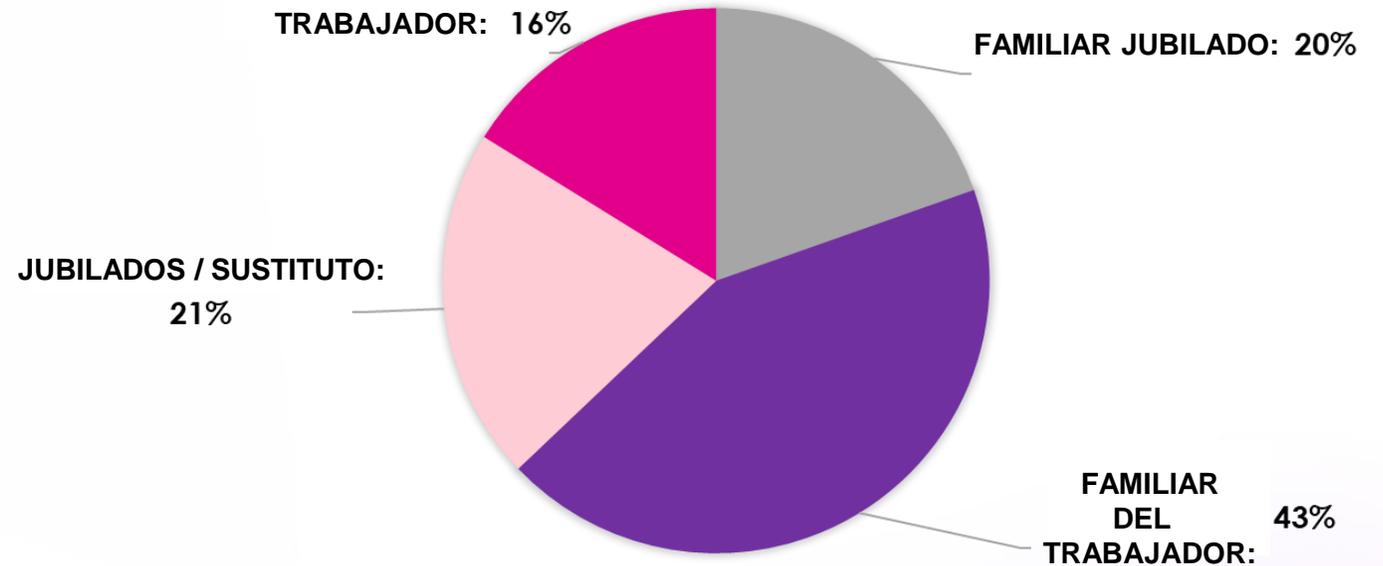
Colombia

**93,5**

Ecopetrol

Fuente Colombia: Ministerio de Salud y Protección Social  
Fuente Ecopetrol: Cohorte Mortalidad 2023

## Distribución por tipo de beneficiario



\*Fuente Distribución: Base de beneficiarios Ecopetrol 29/12/2023

\*Fuente Expectativa de vida Colombia: <https://hia.paho.org/es/paises-2022/perfil-colombia>



# DIAGNÓSTICOS DE ATENCIÓN

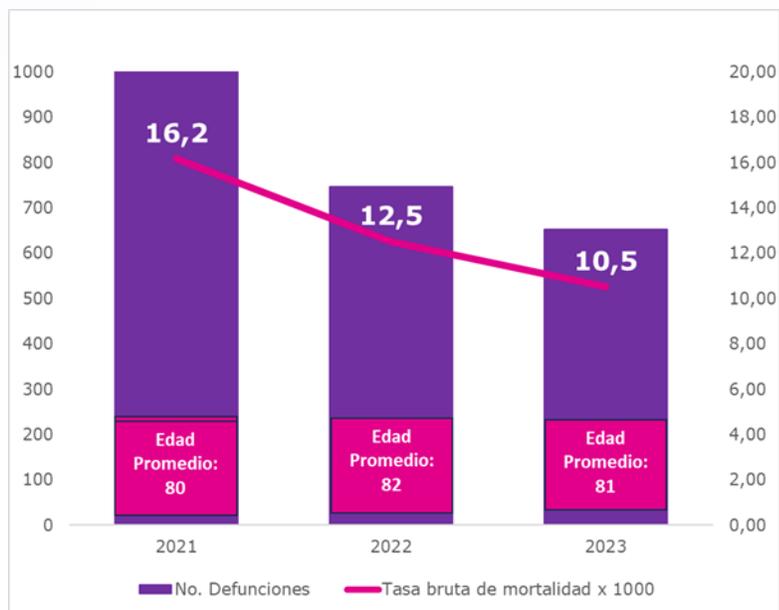
## Causas de atención en consulta externa

Grupo Código CIE10 Consulta Externa	Femenino	Masculino	Total	%
Enfermedades del sistema circulatorio	27738	21005	48743	29,0
Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	15325	10055	25380	15,1
Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud	15343	9359	24702	14,7
Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo	8847	4803	13650	8,1
Enfermedades del sistema respiratorio	4113	3322	7435	4,4
Enfermedades del aparato genitourinario	4059	2904	6963	4,1
Enfermedades del ojo y sus anexos	3139	2541	5680	3,4
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	3562	2117	5679	3,4
Trastornos mentales y del comportamiento	3630	2001	5631	3,3
Enfermedades del aparato digestivo	2905	1997	4902	2,9
Enfermedades del sistema nervioso	2472	2108	4580	2,7
Neoplasias	2111	1695	3806	2,3
Otras patologías	6092	5043	11135	6,6
<b>Total general</b>	<b>99336</b>	<b>68950</b>	<b>168286</b>	<b>100</b>



# MORTALIDAD

## Tasa general



Durante el año 2023, se observa un descenso en la tasa bruta de mortalidad, dado el control de la infección respiratoria por COVID-19.

## Principales causas de mortalidad

- 1 Enfermedades del sistema circulatorio: 23% 
- 2 Enfermedades del sistema respiratorio: 17% 
- 3 Neoplasia: 13% 
- 4 Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias: 4,4% 
- 5 Enfermedades del aparato digestivo: 4% 





## RESULTADOS



- HACEMOS POSIBLE LO IMPOSIBLE
- TRABAJAMOS EN EQUIPO
- ÉTICOS SIEMPRE



# PROGRAMAS DE SALUD

Contamos con unos programas prioritizados para gestionar 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.

## Beneficiarios

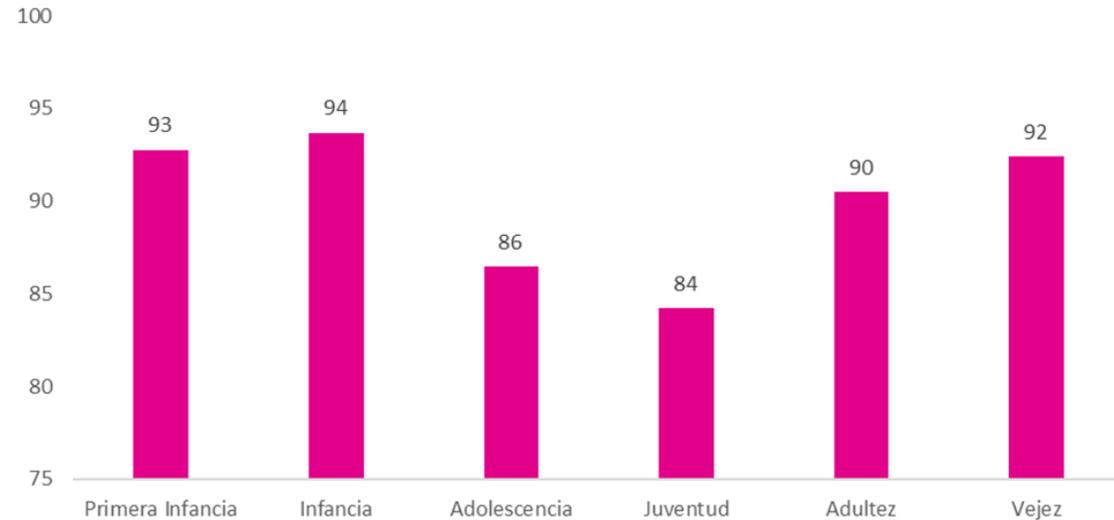
RIA Promoción y mantenimiento de salud	56.011
Riesgo cardiovascular	21.408
Vacunas programa regular aplicadas	20.747
Alto costo	6.355
Salud bucal (EIR)	51.939
Atención domiciliaria	1.249
Gestantes	398
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	903
Cuidado compasivo	421
Seguimiento farmacoterapéutico	15.662



# RIA: PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

90%

Cobertura



## ► APORTES DE VALOR

Chequeo anual de salud al 90% de la población que nos permitió:

- ✓ Identificar y abordar factores de riesgo de forma oportuna
- ✓ Detectar cáncer a tiempo
- ✓ Derivación temprana para abordaje integral de alteraciones visuales y auditivas
- ✓ Evaluar y asegurar el método de PNF
- ✓ Articular programas de vacunación



# PROGRAMA DE RIESGO **CARDIOVASCULAR**



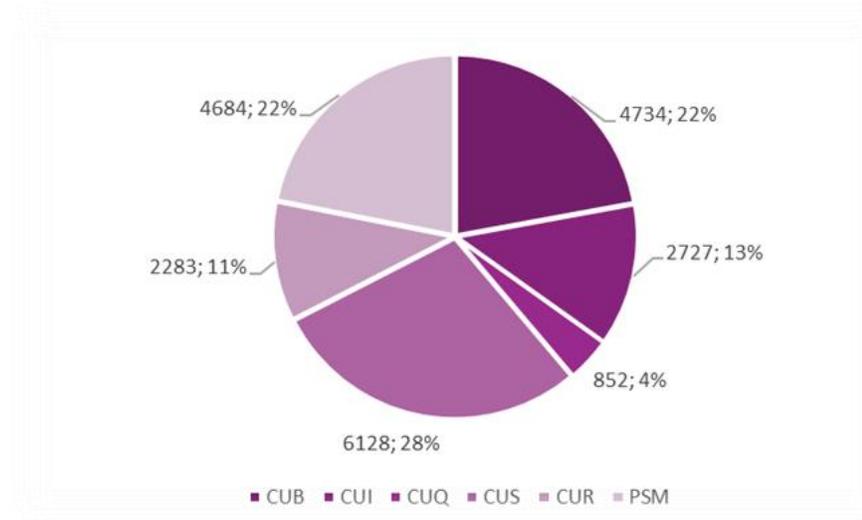
Prevalencia  
24

24 de cada 100 beneficiarios de Ecopetrol padecen hipertensión arterial.



Prevalencia  
10,6

10 de cada 100 beneficiarios de Ecopetrol padecen diabetes.



Fuente: cohorte de seguimiento Programa RCV

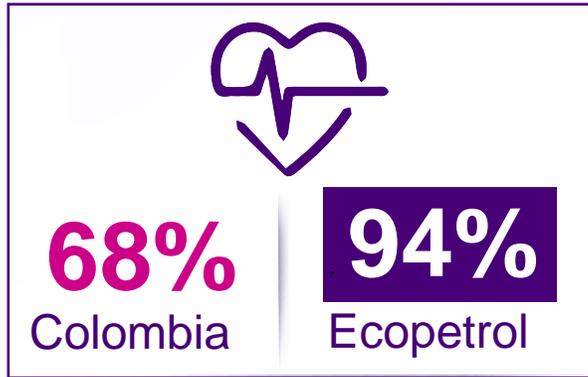
## ► **APORTES DE VALOR**

- Controlar la hipertensión reduce el riesgo de padecer insuficiencia renal, enfermedades cardiovasculares (ictus, ICC) y deterioro cognitivo y demencia.
- Controlar la diabetes reduce el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, insuficiencia renal crónica y muerte prematura.



# PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR

## Hipertensos controlados

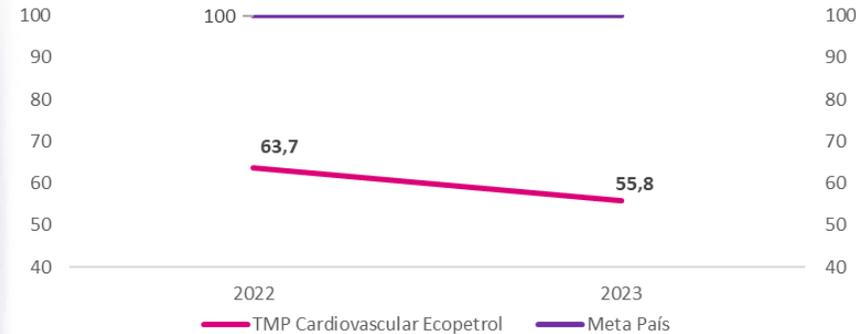


9 de cada 10 pacientes en el programa para hipertensión están controlados.

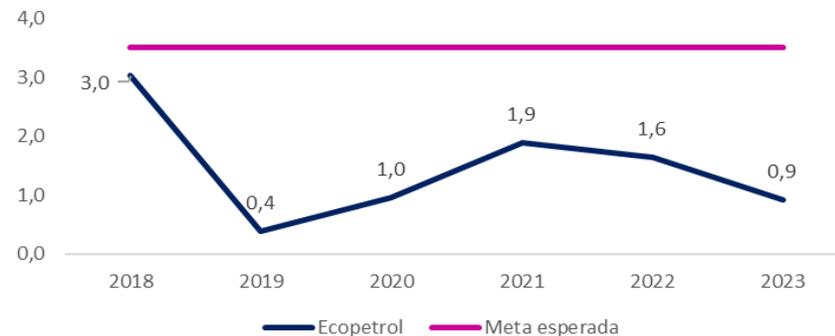
Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico

Fuente país: Ministerio de Salud.

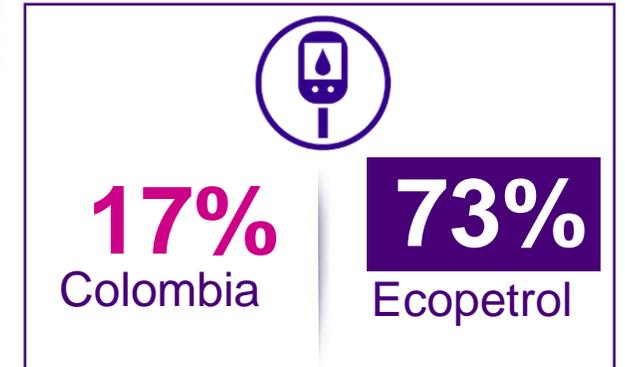
## Reducción de la mortalidad prematura (x-100.000 personas)



## Reducción de la tasa amputaciones de pie (DM) (x100 personas)



## Diabéticos controlados



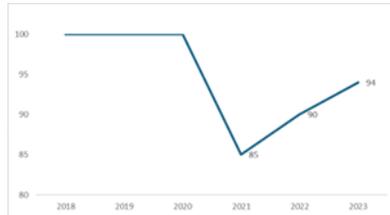
7 de cada 10 pacientes en tratamiento para diabetes están controlados.

Fuente: Cohorte de seguimiento Programa RCV



# DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER

Tamizaje de cáncer priorizados



**94%**

Ecopetrol

Fuente Ecopetrol: Cohortes Vigilancia Epidemiológica.

Mama

9.748 mujeres (84% de la población objeto)

Cérvix

14.864 mujeres (88% de la población objeto)

Próstata

9.871 hombres (90% de la población objeto)

Colon

22.407 beneficiarios (88% de la población objeto)



# COHORTE DE CÁNCER

## Diagnóstico temprano de cáncer



**94%**

Ecopetrol

Fuente Ecopetrol: Cohortes Vigilancia Epidemiológica.

## Oportunidad en el tratamiento

	Ecopetrol	Meta país
	15 días	<30 días
	23 días	<30 días
	23 días	<30 días
	20 días	<30 días

## Supervivencia en estadios tempranos\*

	Ecopetrol	Meta
	97%	91%
	98%	99%
	98%	99%
	96%	91%

## ► APORTES DE VALOR

- Un tratamiento temprano y oportuno mejora el pronóstico en términos de supervivencia.
- Mejora la calidad de vida.

Fuente: cohorte de seguimiento Cáncer

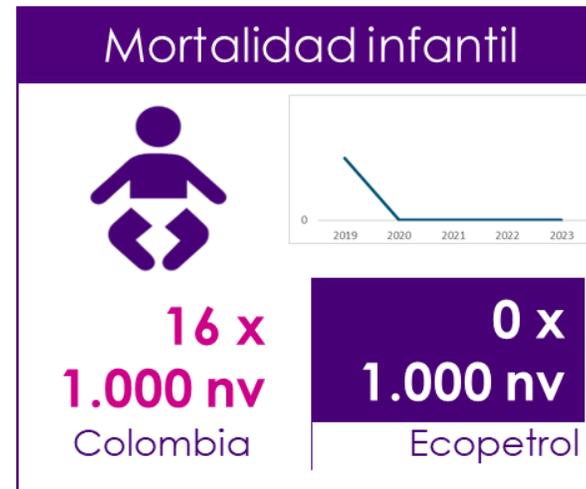
\*Supervivencia: número de beneficiarios con diagnóstico de cáncer que, luego del tratamiento, están vivos al periodo de medición (cinco años)



# PROGRAMA DE GESTANTES



Fuente Ecopetrol: Cohorte Seguimiento  
Fuente país: Ministerio de Salud.



## ► APORTES DE VALOR

- El 95% de las gestantes inician control antes de la semana 10 de gestación, lo que conduce al resultado del indicador: cero mortalidades maternas.
- El 93% de las gestantes recibieron mínimo cuatro controles prenatales, acción que reduce el riesgo de partos prematuros.
- Identificación de factores de riesgo para una intervención oportuna y reducción de riesgo de parto prematuro y mortalidad materna y perinatal.





**PORQUE SOMOS  
APASIONADOS POR  
LA EXCELENCIA**

**¡LO SEGUIMOS LOGRANDO!**



# OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS

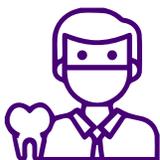
Medicina general (0 a 2 días):



**429.106**

Citas de medicina general

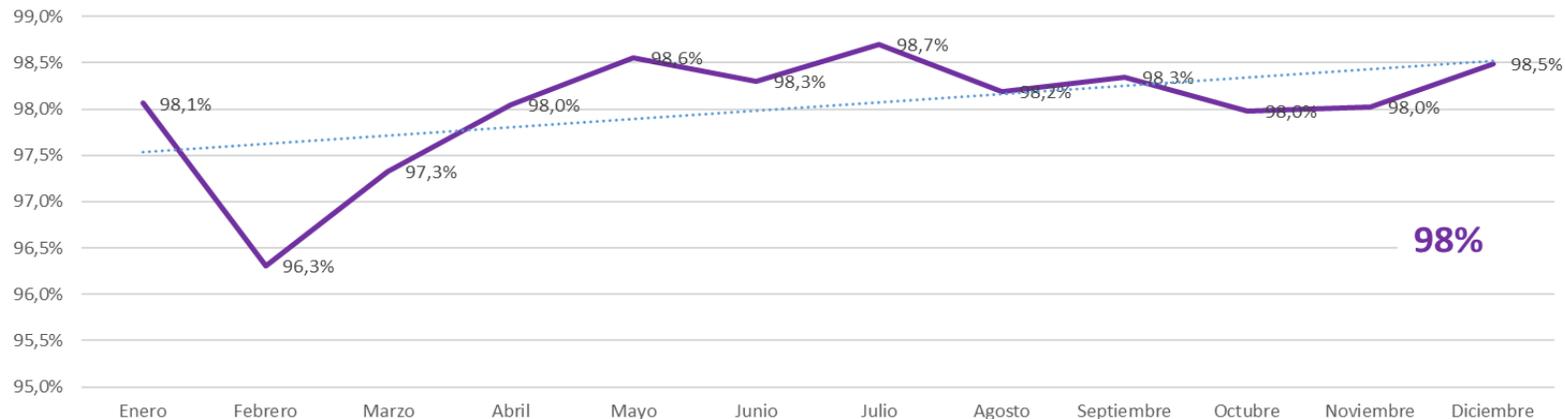
Odontología general (0 a 2 días):



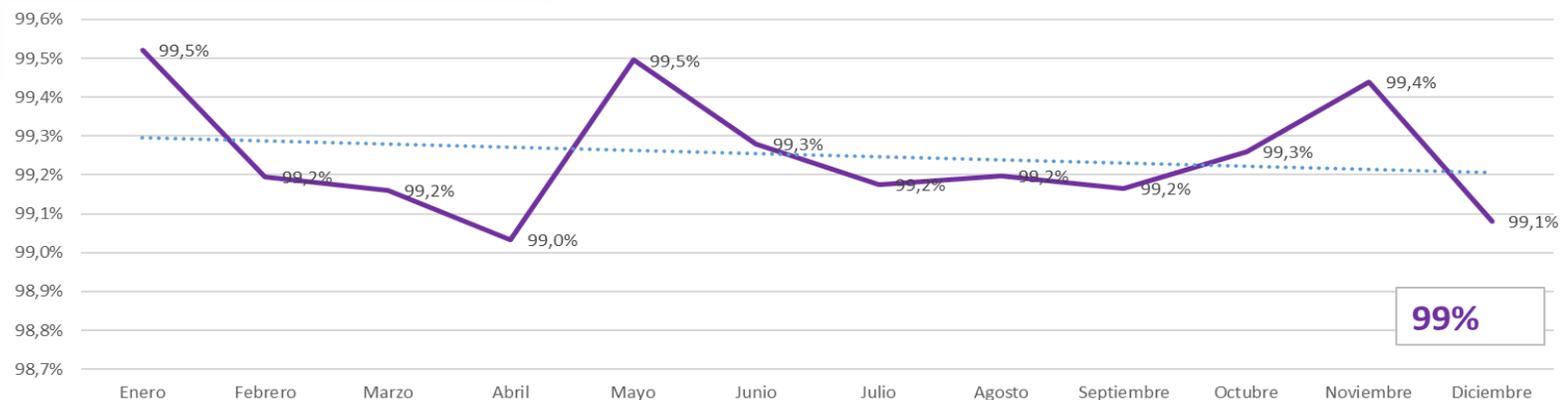
**146.863**

Citas de odontología

\*En Colombia, el tiempo promedio de espera para la asignación de citas de medicina general es de 5,37 días\*



98%



99%



# OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS

Obstetricia (0 a 5 días):



1.626

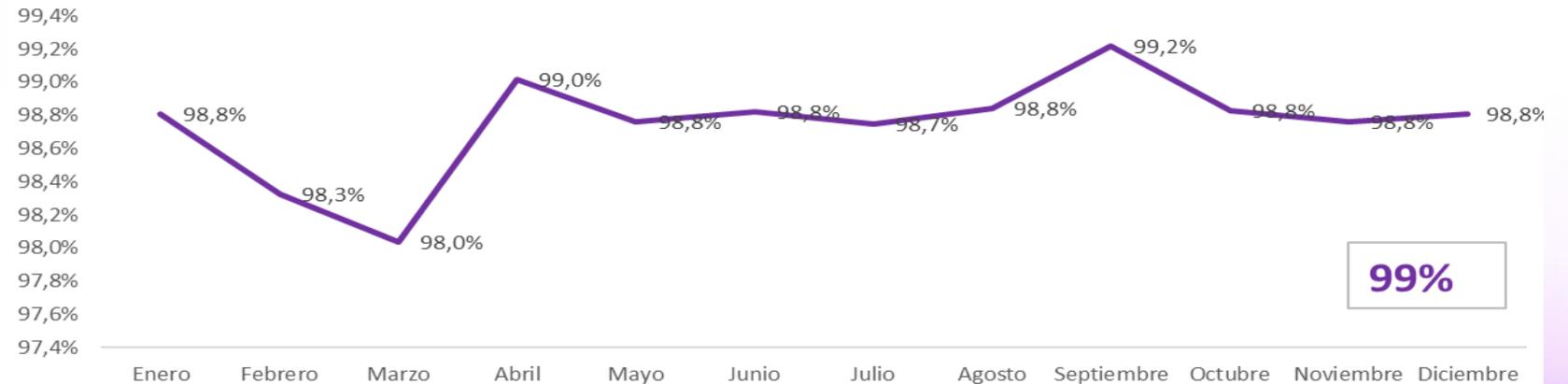
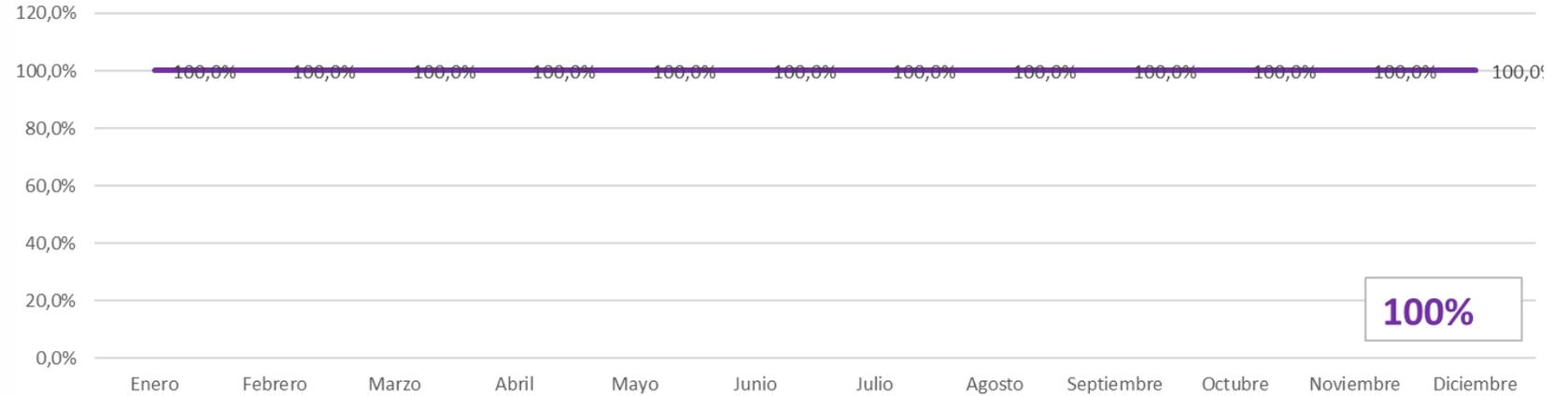
Citas de ginecoobstetricia

Pediatría (0 a 2 días):



49.670

Citas de pediatría



# OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Primer contacto del usuario con el servicio farmacéutico

Entrega oportuna

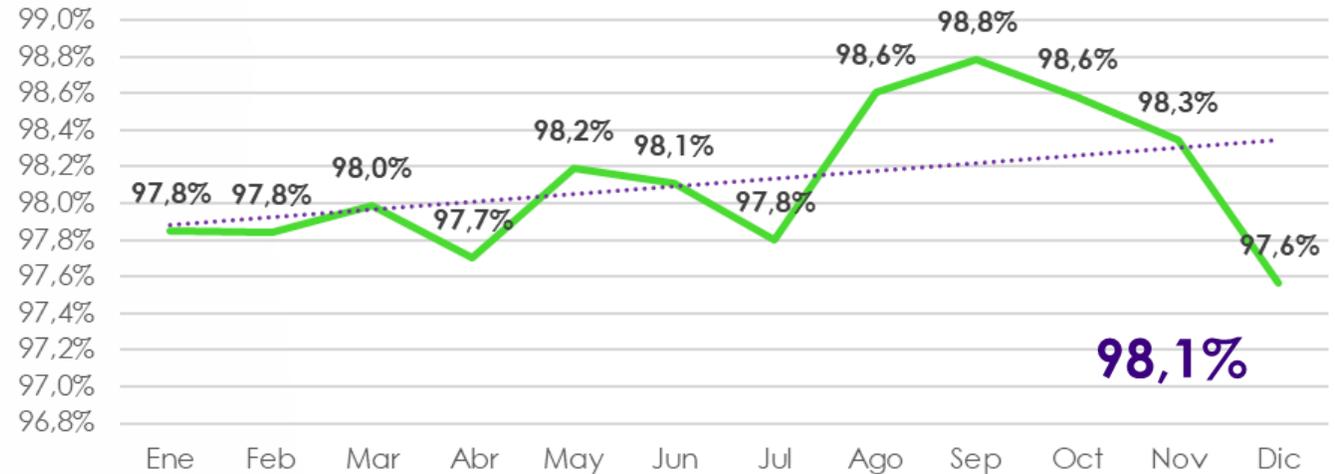


**78%**

Colombia

**98,1%**

Ecopetrol



Fuente Ecopetrol: informe de oportunidad.

**661.767**  
**Fórmulas**  
2023

**1.962.409**  
**Medicamentos**  
2023

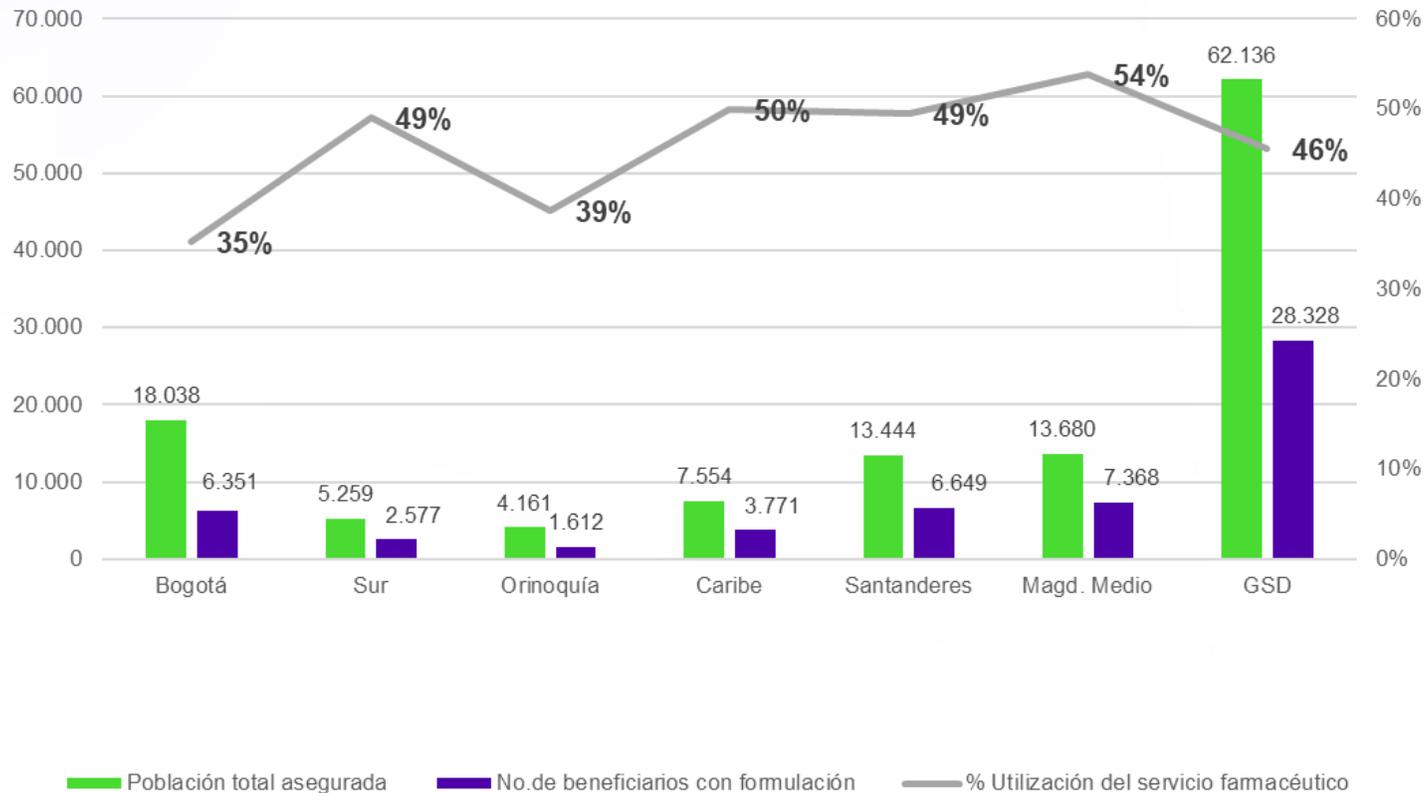
**198.000**  
**Fórmulas**  
entregadas a  
domicilio

**123**  
**Puntos de**  
entrega



# USO DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

Porcentaje de uso del servicio farmacéutico



**46%**  
Uso del servicio  
en 2023

**2,9**  
Índice de uso del  
servicio en 2023

Fuente: Base de dispensación 2022/ base de beneficiarios 2022



# OPORTUNIDAD EN EL TRÁMITE DE REFERENCIA

## Accesibilidad a la red complementaria

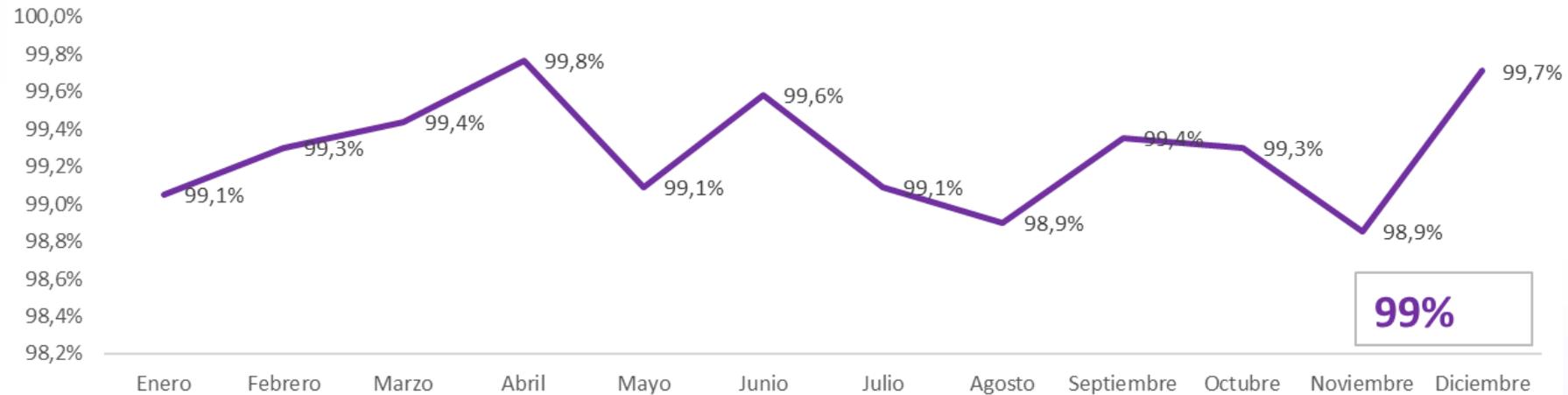
**42.467**

Remisiones programadas



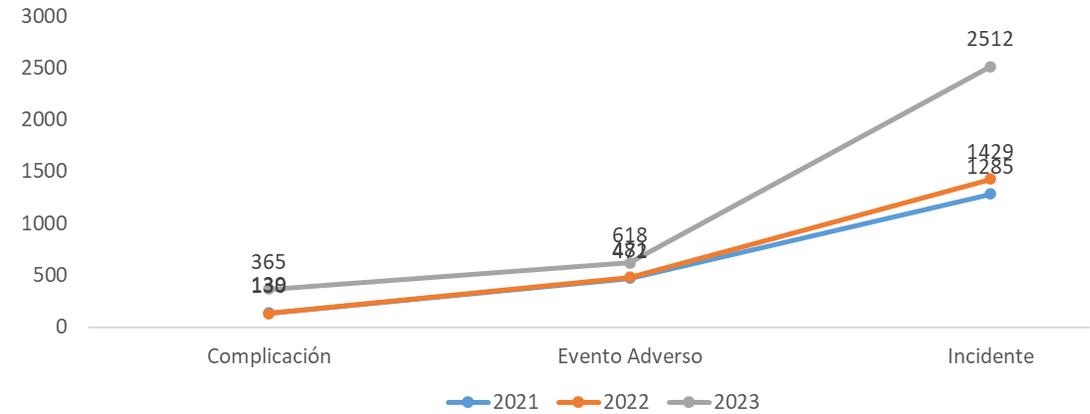
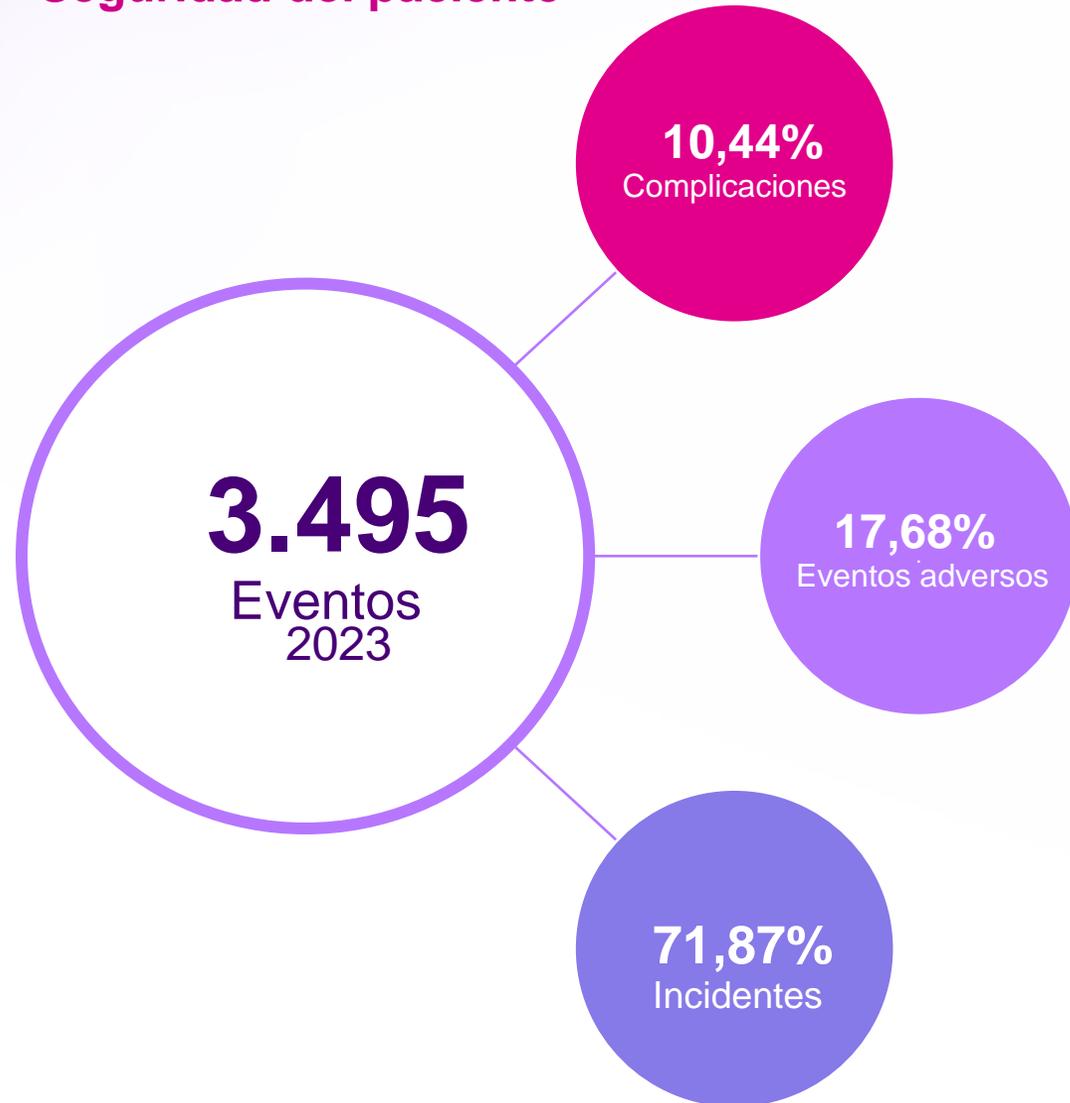
**99%**

Antes de 6 días



# EVENTOS EN SALUD

Seguridad del paciente



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



**ESCUCHAMOS CON  
RESPECTO Y HABLAMOS  
CON CLARIDAD**



# CANALES DE ATENCIÓN



## Canal de atención personalizada

- Centros de atención local en las 6 coordinaciones regionales de salud y UNIS

## Canal de atención telefónica 24 horas

Línea gratuita nacional (directa): 01 8000 915 556

Línea de servicio al cliente de Ecopetrol 01 8000 918 418,

- Opciones 4, 2, 1 para trabajadores.
- Opciones 5, 2, 1 para pensionados y familiares.
- Opciones 3 y 2 para prestadores del servicio de salud.
- O a la línea (57) 310 315 8600, opción 2.



**Línea Amiga:** 01 8000 918 418. Desde el celular, (03-1) 234 5000, opción 4-5.

**Líneas de teleorientación en salud:** 01 8000 423 894 y 01 8000 189 628. En Bogotá, (60-1) 950 3061, (60-1) 432 1619. 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](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



# CANALES REGIONALES DE ATENCIÓN



## Coordinación de Salud Bogotá

Línea de atención de salud en Bogotá: PBX (60-1) 492 6811, (60-1) 390 9649. Domingo a domingo, de 6:00 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](mailto:ecopetrol.bulevar@clnicos.com.co)

Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábado, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

PAMI San Martín

Carrera 7 # 32-16, local 132, CC San Martín.

Buzón: [ecopetrol.sanmartin@clnicos.com.co](mailto:ecopetrol.sanmartin@clnicos.com.co)

Lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábado, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

## Coordinación de Salud Sur

Medellín y Eje Cafetero

Carrera 65B # 30-95, piso 4

Teléfonos: (60-4) 520 9050, WhatsApp 313 623 7246

Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

[atencionalusuariomedellin@gmail.com](mailto:atencionalusuariomedellin@gmail.com)

Neiva

Carrera 5 # 13-56, teléfono: (60-8) 8671 111

Lunes a viernes, de 7:30 a 11:00 a.m. y de 2:30 a 4:00 pm.

[atencionalusuario.neivapyp@gmail.com](mailto:atencionalusuario.neivapyp@gmail.com)

Cali y localidades

Carrera 43A # 5B-94, Tequendama

Teléfonos: (60-2) 387 7490 y 304 633 6712

Lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 1:30 a 5:30 p.m.

[atencionalusuariocalipyp@gmail.com](mailto:atencionalusuariocalipyp@gmail.com)

UNIS Orito / Campamento ECOPETROL Barrio Colombia

Teléfonos: 313 326 7538, 318 289 6368, lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p.m.

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



# CANALES REGIONALES DE ATENCIÓN



## Coordinación de Salud Orinoquía

Front de salud en Villavicencio Previs IPS

Carrera 36 # 33A-19, Barzal

Citas médicas: 315 767 6848 y 318 711 8600

Citas odontológicas: 318 712 0532

Buzón: [atencionalusuario@previsips.com](mailto:atencionalusuario@previsips.com)

[odontologiavillavicencio@previsips.com](mailto:odontologiavillavicencio@previsips.com)

Referencia: [soportesyreferenciavillavicencio@previsips.com](mailto:soportesyreferenciavillavicencio@previsips.com)

Salud ocupacional: 317 306 9091

[saludocupacionalvillavicencio@previsips.com](mailto:saludocupacionalvillavicencio@previsips.com)

SIAU: [quejasysoluciones@previsips.com](mailto:quejasysoluciones@previsips.com)

Front de salud en Acacias Santa Bárbara IPS

Carrera 14 # 12-34

Citas médicas y odontológicas 311 364 8273 (referencia),  
311 270 3665 (citas)

[santabarbara.ipsacacias@gmail.com](mailto:santabarbara.ipsacacias@gmail.com)

Front de salud en Puerto Gaitán Previs IPS

Carrera 12 # 08-07

Citas médicas y odontológicas: 318 894 5714

[frontprevisips@gmail.com](mailto:frontprevisips@gmail.com)

Front de salud en Yopal Visionamos tu Salud, sede VIP

Calle 13 # 29-41, pisos 1 y 2.

Citas médicas y odontológicas: 3232430430 (referencia)

3214150705 (citas). [luisa.nercy@ecopetrol.com.co](mailto:luisa.nercy@ecopetrol.com.co)

Front de salud en Monterrey, Centro médico 24 horas Ltda.

Calle 15 # 6-43

Citas médicas: 310 311 5569, Dr. Heiner Enoc Rincón

Citas odontológicas: 321 365 2014

Referencia: 323 220 0334

[disney.romero@ecopetrol.com.co](mailto:disney.romero@ecopetrol.com.co)

Front de salud en campos Cusiana: 310 785 7335, Cupiagua:

321 478 2240 y Floreña: 310 785 7335, 321 478 2240



# CANALES REGIONALES DE ATENCIÓN



## Departamento de Salud Magdalena Medio

Medicina general, nutrición, psicología y trabajo social

Barrancabermeja

[Recepcion1@ecopetrol.com.co](mailto:Recepcion1@ecopetrol.com.co)

Recepción de solicitudes las 24 horas, de lunes a viernes, desde las 6:00 a.m. del primer día hábil de la semana hasta las 4:30 p.m. del último día hábil.

Atención telefónica: lunes a viernes, de 6:00 a 10:30 a.m. y de 12:00 m. a 4:30 p.m.

Teléfonos: 620 9409, ext. 49409; 620 9617, ext. 49617; 620 7771, ext. 47771; 620 7816, ext. 47816.

El Centro

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

[Recepcion1@ecopetrol.com.co](mailto:Recepcion1@ecopetrol.com.co)

Atención telefónica: lunes a viernes, de 7:00 a 9:30 a.m. y de 12:00 m. a 1:30 p.m.

Teléfonos: 623 9399, ext. 39399 o 350 554 8163, Avantel 8\*1031

Atención presencial: lunes a viernes, de 7:00 a 9:30 a.m., y de 12:00 m. a 1:30 p.m.

## Coordinación de Salud Caribe

Oficina de Atención al Usuario

Avenida Pedro de Heredia, carrera 13, CC Mall Plaza, local 232.

Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Teléfonos: 322 722 6230, 310 620 3533

[atencionalusuario@sersocial.org](mailto:atencionalusuario@sersocial.org)

[nbeltran@sersocial.org](mailto:nbeltran@sersocial.org)

[mtapia@sersocial.org](mailto:mtapia@sersocial.org)

Vacunación: 317 430 1388

[auxiliar.cartagena@clnicos.com.co](mailto:auxiliar.cartagena@clnicos.com.co)

Carrera 54 # 53-56, CC Ronda Real, piso 11.

Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Teléfonos: 605 661 8892 y 321 779 7114

[maraos@sersocial.org](mailto:maraos@sersocial.org)



# CANALES REGIONALES DE ATENCIÓN



## Coordinación de Salud Bucaramanga

Pacientes en tránsito, transcripción de órdenes

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

Front de atención: (60-7) 684 7465

Consulta prioritaria

Fosunab, piso 0. Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.;  
sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Clínica Foscal Internacional

Calle 157 # 20-94

Lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.; sábados, de 8:00  
a.m. a 1:00 p.m.

700 0303, ext. 8685; 700 0300.

## Cúcuta y Tibú

Consulta prioritaria

Sanaty I.P.S. S.A.S., calle 13A # 1E-112, barrio Caobos

Teléfonos: 595 5421, 333 033 3455

Urgencias

Clínica Norte S.A., avenida 1 # 17-93, locales 2, 3, 4, barrio  
Blanco. Teléfono: 582 8222.

CABE TIBU

Medicina general, odontología, urgencias, servicio farmacéutico.

Teléfono: 566 3300

Servicios de ambulancia

Bomberos Voluntarios Tibú

Carrera 10 # 0A00, barrio Kennedy

Lunes a domingo, 24 horas.



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

28 ediciones

4 ediciones en el 2023



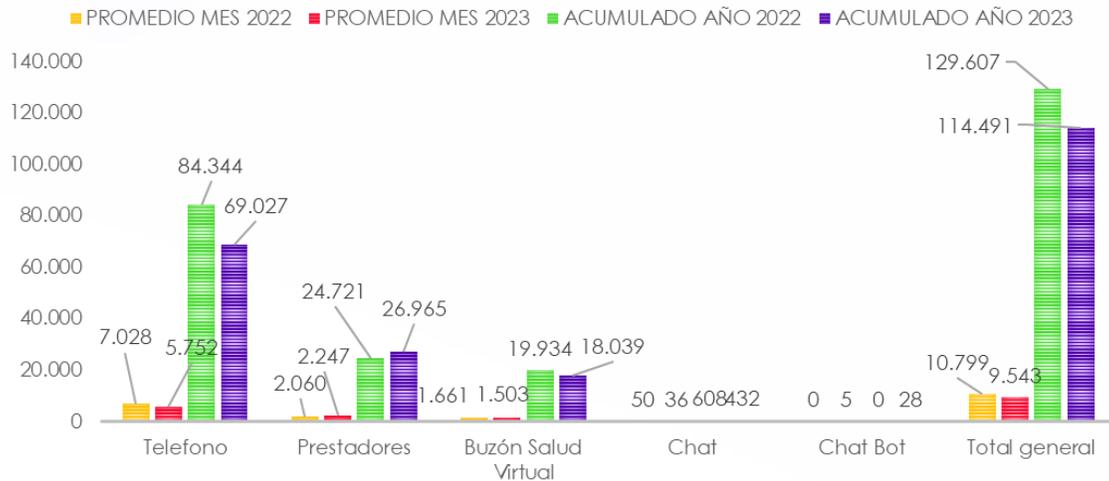
[Archivo \(ecopetrol.com.co\)](http://ecopetrol.com.co)

 **Primero la salud**



# COMPORTAMIENTO LÍNEA DE SALUD

## SOLICITUDES POR CANALES DEL SERVICIO DE SALUD ECOPETROL S.A.



\*Fuente: Plataforma WEBCIR Contact Center ABPS.

El **60%** de las consultas o solicitudes al Contact Center de Salud son a través de llamada telefónica, y el **24%**, a través del buzón [oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co](mailto:oficinavirtualdesalud@ecopetrol.com.co)

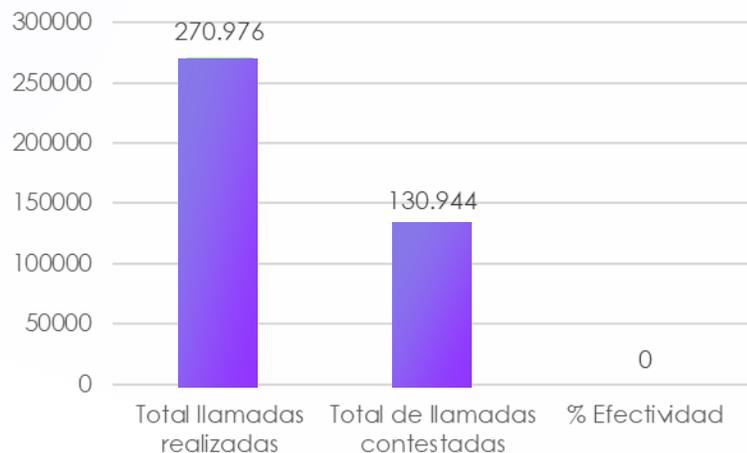
El nivel de servicio de la línea de salud tuvo un resultado del **90,04%**, con una meta contractual del **85%**.

El nivel de abandono de la línea fue del **1,14%**, permaneciendo dentro del umbral, con límite del **5%**.

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.

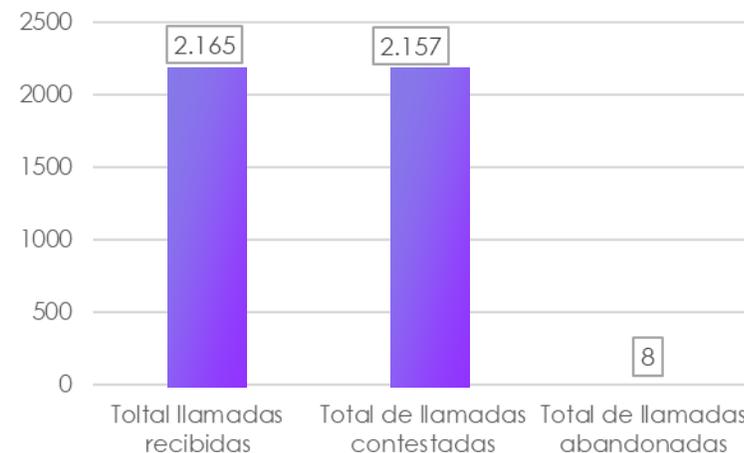


# COMPORTAMIENTO DE LA LÍNEA DE TELEORIENTACIÓN



El nivel de servicio de la línea de teleorientación tuvo un resultado para el 2023 del **98,16%**, con una meta contractual del **85%**.

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



El nivel de abandono de la línea fue del **0,19%**, permaneciendo dentro del umbral, con límite del 5%.



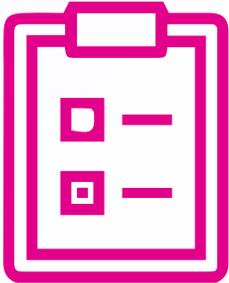
# CAMPAÑA LÍNEAS DE SALUD

Desde la línea de teleorientación se efectuaron **270.976** llamadas para seguimiento a pacientes, de las cuales solo fueron contestadas **130.944**, es decir, más del **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. Asimismo, invita a los beneficiarios a actualizar sus datos de contacto.

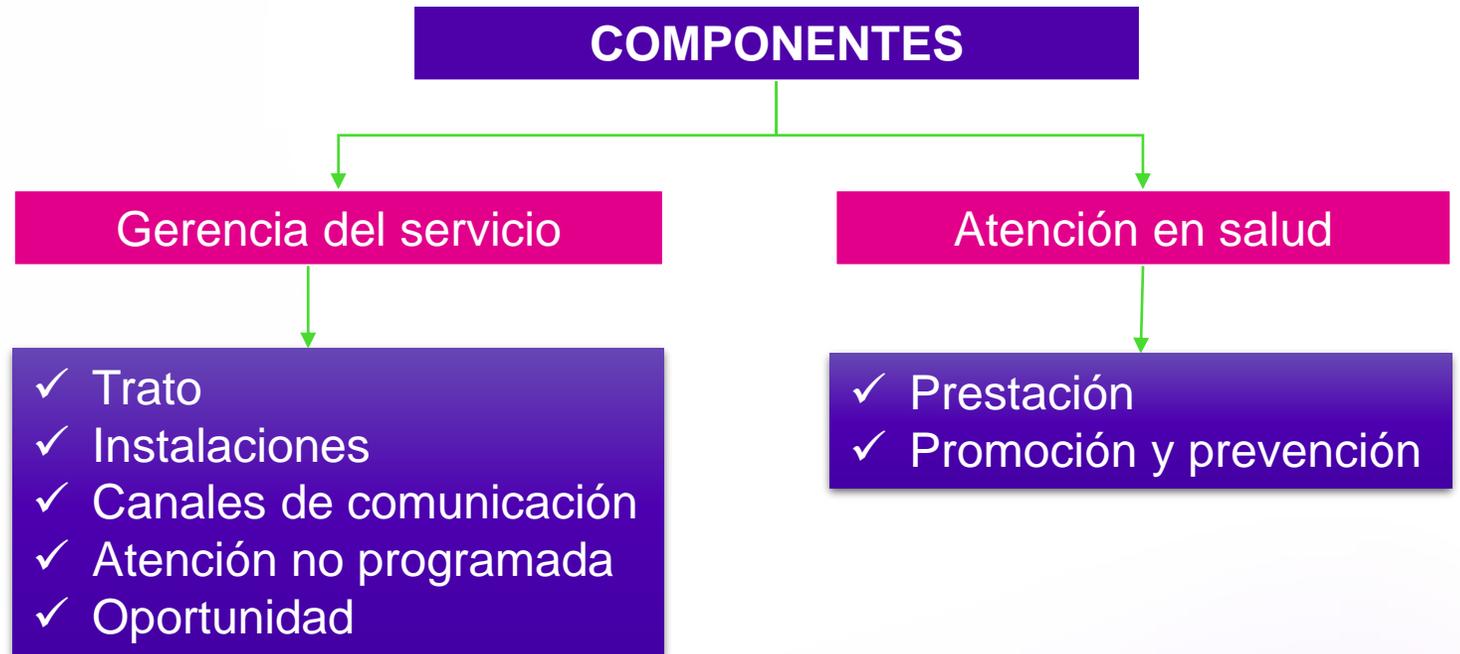


# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE SALUD

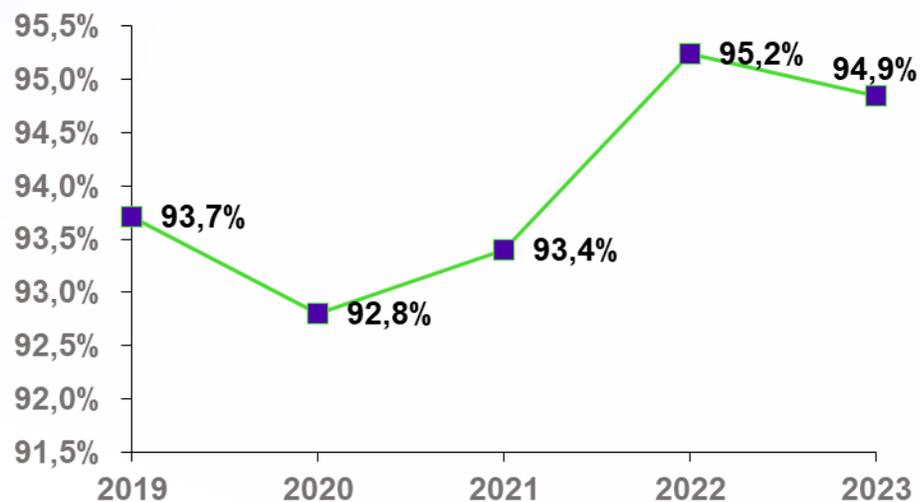


Se aplicaron durante el año 2023, **8.155** encuestas

Por cada 8 beneficiarios, a uno de estos le fue aplicada la encuesta de satisfacción de los servicios de salud.



# SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO



El nivel de satisfacción para la vigencia 2023 fue del 94,9%, (meta del 92%).

El servicio con mejor desempeño a nivel de la Gerencia de Salud Integral para esta vigencia fue el servicio de Urgencias, con el **95,78%**.

COORDINACION	META	RESULTADO
Departamento de Salud Magdalena Medio - PSM	92%	<b>97%</b>
Coordinación de Salud Sur - CUR	92%	<b>95%</b>
Coordinación de Salud Santander - CUS	92%	<b>94%</b>
Coordinación de Salud Caribe - CUI	92%	<b>95%</b>
Coordinación de Salud Bogotá - CUB	92%	<b>95%</b>
Coordinación de Salud Orinoquía - CUQ	92%	<b>94%</b>
<b>GERENCIA DE SALUD INTEGRAL</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>

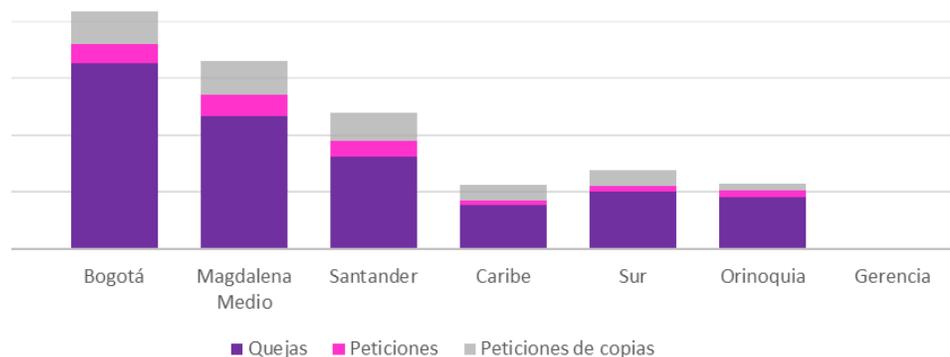
El mejor desempeño fue para el Departamento de Salud de Magdalena Medio y las Coordinaciones de Salud Caribe, Sur y Bogotá.

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.

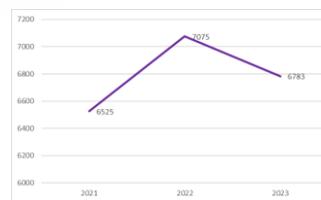


# PQRS



Regional	Distribución poblacional	Participación PQR
Bogotá	29%	31%
Magdalena Medio	22%	24%
Santander	21%	18%
Caribe	12%	8%
Sur	9%	10%
Orinoquia	7%	9%

**6.783**  
**PQR**



**1.172 (17%)**  
Peticiones de copias

**652 (10%)**  
Peticiones generales

**4.960 (73%)**  
Quejas y reclamos



# PQRS

## Principales causas



**99%**

atendidas  
oportunamente

**9,4** quejas  
por cada  
10.000 eventos

**12,7 PQR**  
por cada 10.000  
eventos

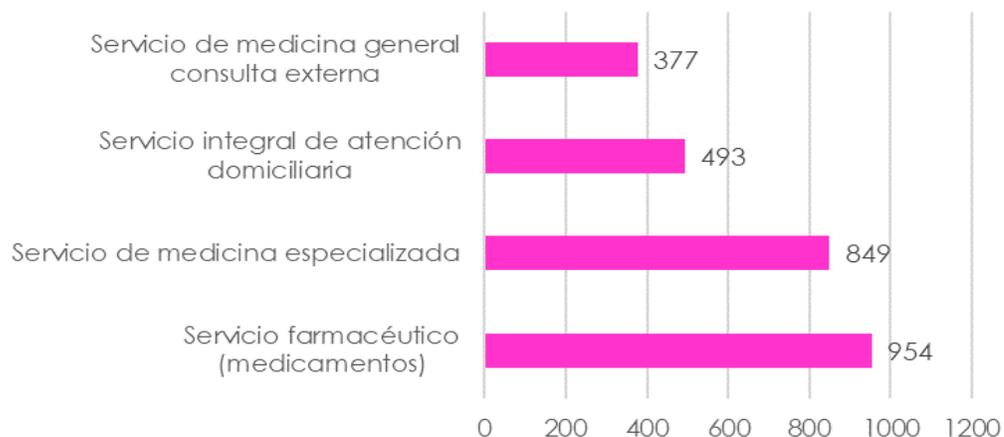


# TOP PQRS

**54%**  
de las quejas  
en 4 temáticas

**5.241**  
quejas

**4.594.142**  
atenciones



Temática	Tasa X 10.000 servicios
Servicio de medicina especializada	23
Servicio farmacéutico (medicamentos)	17
Servicio de medicina general consulta externa	15
Servicio integral de atención domiciliaria	14

**Tutelas en Ecopetrol en el 2023: 1,06 x 1000 vs. 3,79 x 1000 en Colombia**



# Tutelas en Ecopetrol

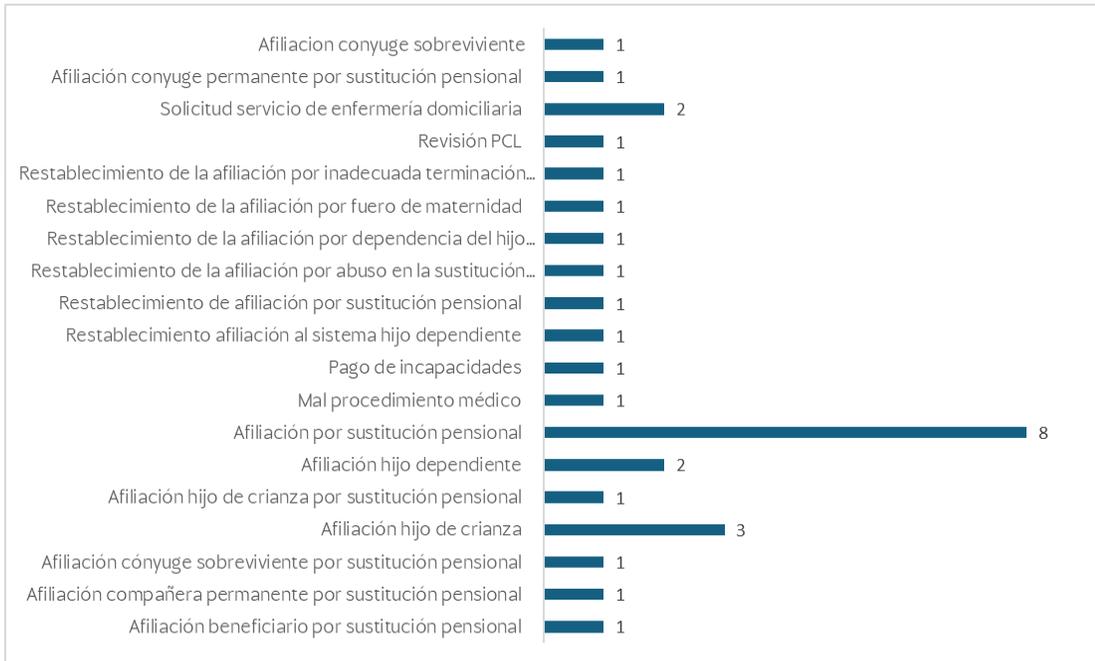
---

En el 2023: 1,06 x 1000 vs.  
3,79 x 1000 en Colombia

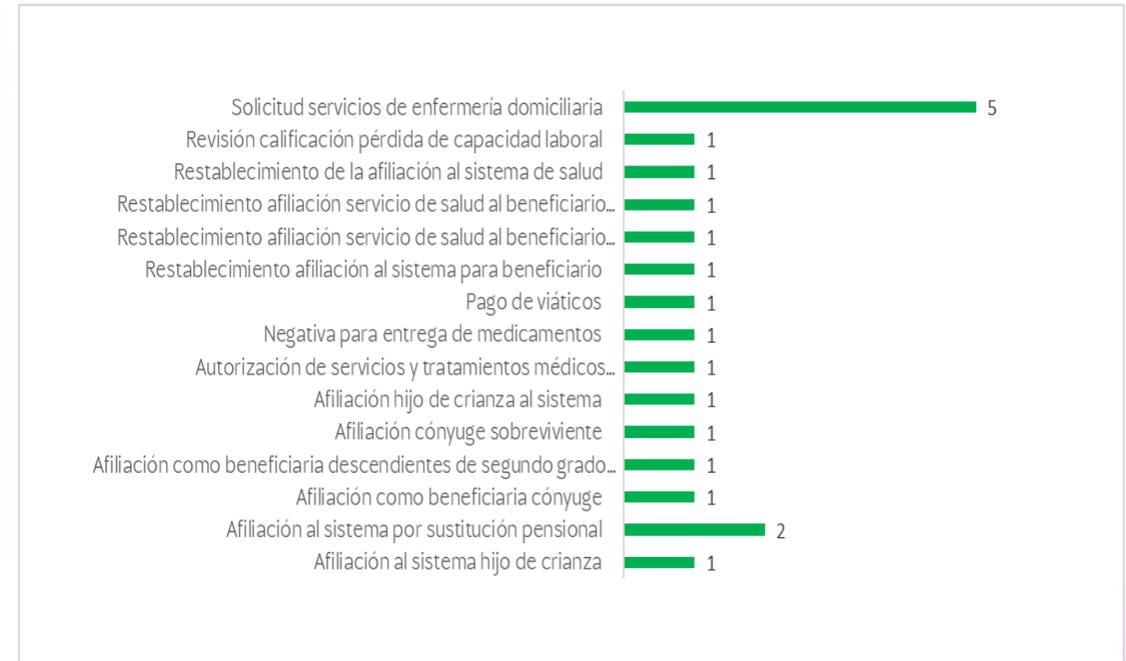
TIPIFICACION	2023
Afiliación al sistema hijo de crianza	1
Afiliación al sistema por sustitución pensional	2
Afiliación como beneficiaria cónyuge	1
Afiliación como beneficiaria descendientes de segundo grado de consanguinidad	1
Afiliación cónyuge sobreviviente	1
Afiliación hijo de crianza al sistema	1
Autorización de servicios y tratamientos médicos especializados para beneficiaria	1
Negativa para entrega de medicamentos	1
Pago de viáticos	1
Restablecimiento afiliación al sistema para beneficiario	1
Restablecimiento afiliación servicio de salud al beneficiario cónyuge sobreviviente	1
Restablecimiento afiliación servicio de salud al beneficiario hijo dependiente	1
Restablecimiento de la afiliación al sistema de salud	1
Revisión calificación pérdida de capacidad laboral	1
Solicitud servicios de enfermería domiciliaria	5
<b>Total general</b>	<b>20</b>

# Comparativos casos de tutela 2022 vs 2023

## 2022: Total de 30 favorables.



## 2023: Total de 20 favorables.



# ASOCIACIONES DE USUARIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

23 asociaciones de pensionados, de las cuales 17 se encuentran registradas ante Ecopetrol S.A.

4 veedurías ciudadanas en salud

19 organizaciones sindicales

- Principales resultados:
- Cumplimiento del 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
- Aplicación de espacios virtuales de relacionamiento.
- Reuniones informativas y constante flujo de comunicados vía correo electrónico, página web, streaming.
- Atención a compromisos derivados de las reuniones.



# GESTIÓN DE LOS RECURSOS

 **Primero  
la salud**



# CIFRAS DE GESTIÓN FINANCIERA



**999.636\***

Presupuesto total del  
servicio 2023  
(ejecución del 98%)

En miles de millones  
(MM COP\$)



**15.466.500**

Costo x usuario 2023  
(Prestación y aseguramiento de  
servicios de salud)  
En pesos colombianos COP\$  
(GPC de *prestación*  
\$13.658 millones)



**+14%**

Variación del gasto  
2022-2023

## Top 5 gasto

1. Medicamentos (16%)
2. Alto costo (15%)
3. Atención domiciliaria (7%)
4. Proc. Ayudas Dx. (7%)
5. Prom. y prev. (6%).



# 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 a la experiencia del comportamiento del gasto y de los cambios demográficos previstos de la población de beneficiarios.



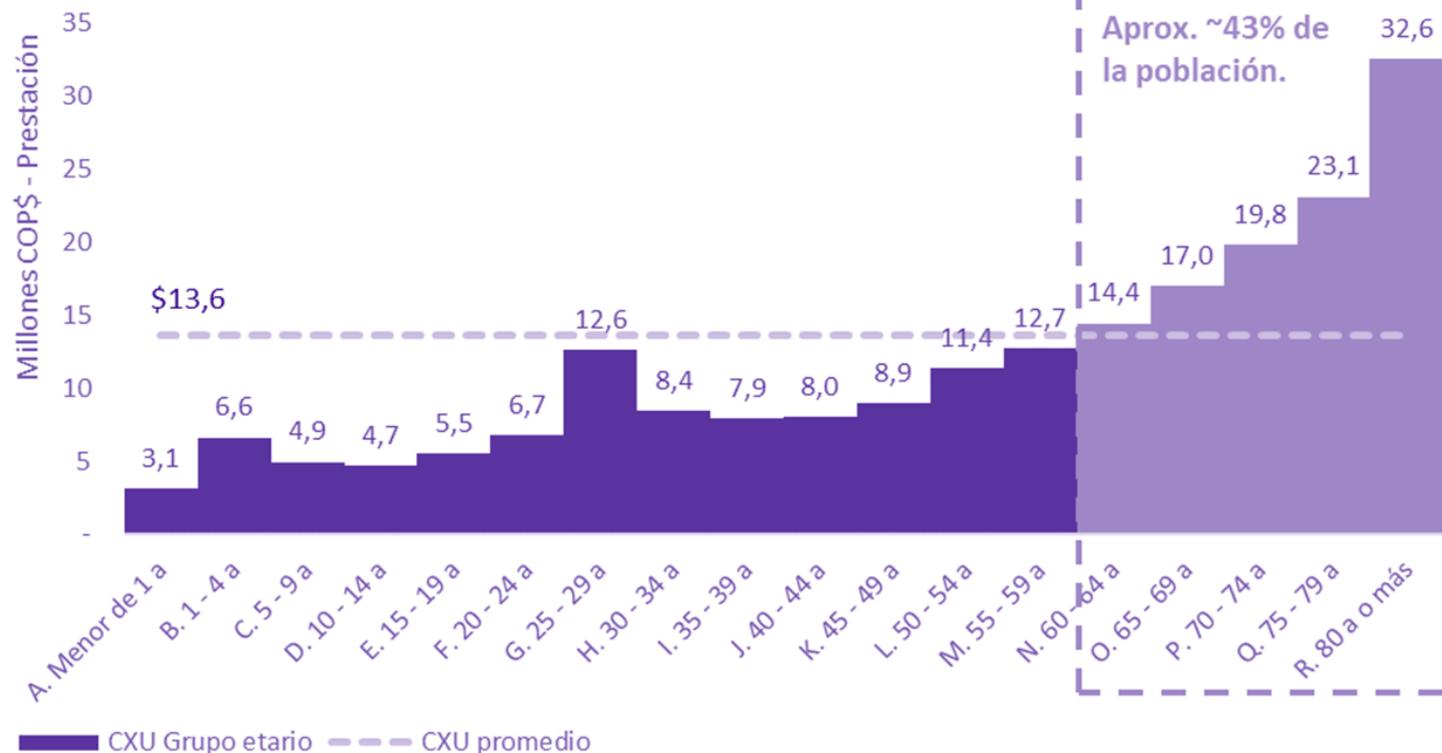
# COSTO DE PRESTACIÓN DE SALUD POR USUARIO 2023

**-72%**

del gasto de prestación se concentra en el

**-43%**

de la población



Fuente: ECOPETROL, año 2023 (VP HSE - Gerencia de Salud Integral, Construcción propia)

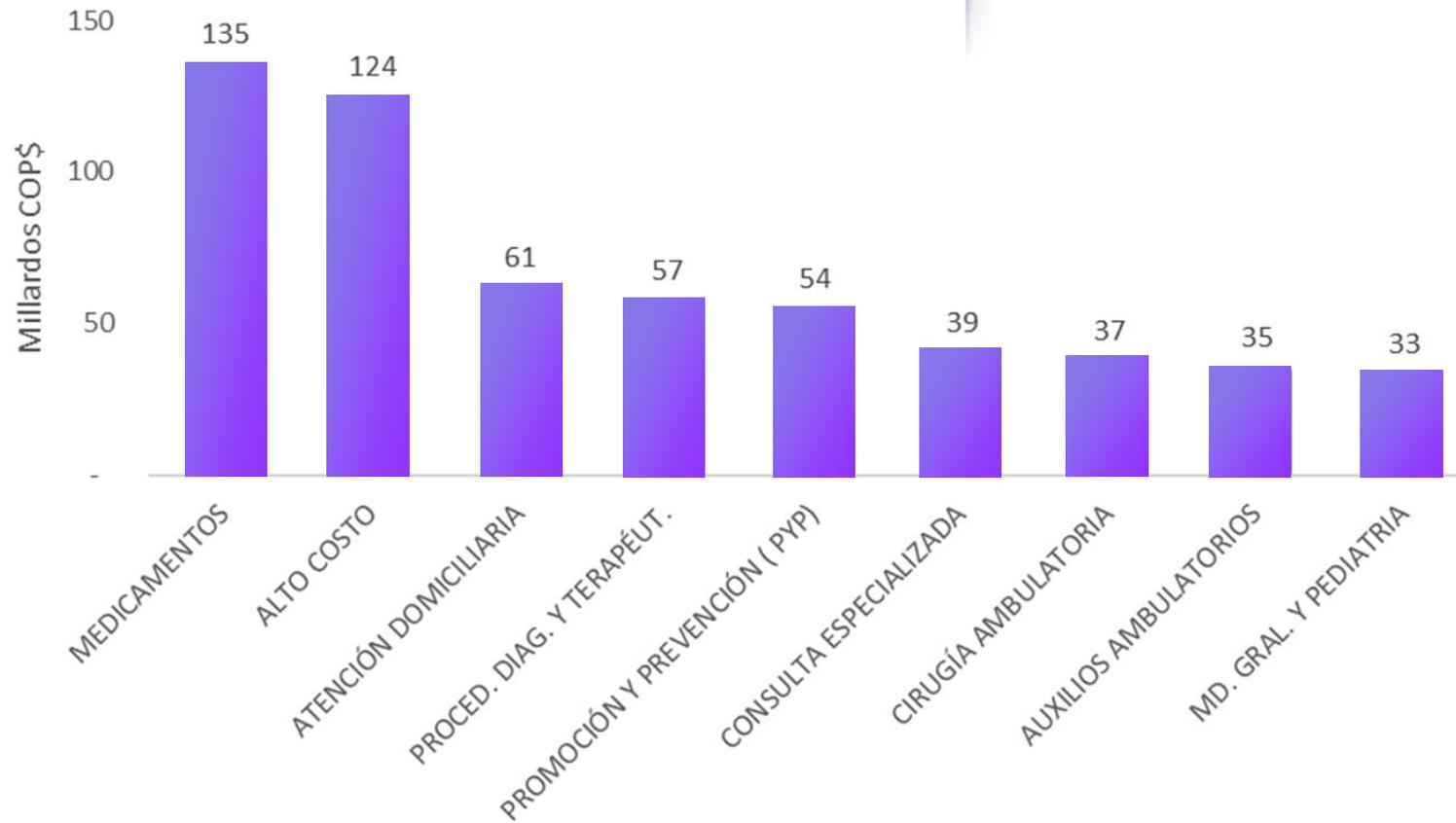
Fuente: ECOPETROL, 2023 (VP HSE – Gerencia de Salud Integral, construcción propia).

Nota: el costo por usuario de prestación de servicios de salud (\$13.658.000, 88%) más los costos por usuario de aseguramiento o administración del plan (\$1.808.500, 12%) suman el costo total por usuario del año 2023 (\$15.466.500, 100%).



# GASTO POR SERVICIO

El **69%** del gasto de prestación de salud se concentró en 9 servicios por \$575 millardos durante el 2023.



Fuente: ECOPETROL, 2023 (VP HSE – Gerencia de Salud Integral, construcción propia).





# Primero la salud

• Primero la vida

# GRACIAS



**ecopETROL**