



# Rendición de cuentas Año 2018

Vicepresidencia de Talento Humano

Gerencia de Servicios de Salud Integral



# Agenda

9:00 am

- Registro de asistencia: Gerencia de Salud.

9:30 am

- Momento de seguridad: Club Ecopetrol.

9:35 am

- Saludo de bienvenida y lectura de la agenda: Maestro de ceremonias.

9:50 am

- Reglas de la reunión: Maestro de ceremonias.

10:00 am

- Informe de gestión parte I: Gerencia de Salud.

10:30 am

- Coffee Break

10:45 am

- Informe de gestión parte II: Gerencia de Salud.

11:15 am

- Sesión de preguntas y respuestas: Maestro de ceremonias.

11:45 am

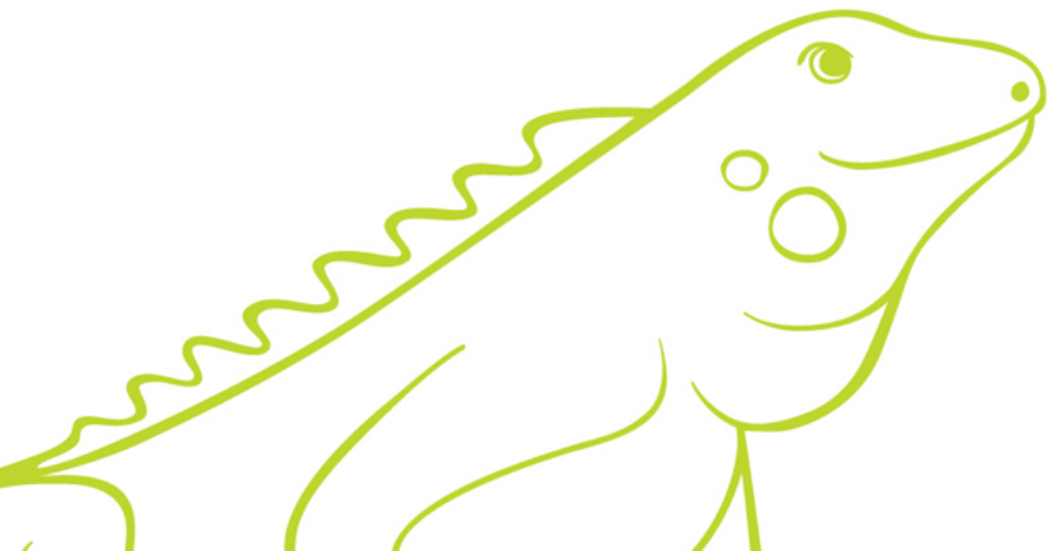
- Cierre de la audiencia: Maestro de ceremonias.





# Reglas

1. La duración de la audiencia será de una hora y cuarenta y cinco minutos (1:45), manteniendo el orden y la agenda definida.
2. Es indispensable el registro en el “Formato de Asistencia”
3. Las inquietudes o preguntas podrán entregarse durante la audiencia en el formato entregado para ello. Ecopetrol dará respuesta en forma escrita a aquellas inquietudes que por razones de tiempo no queden resueltas durante la audiencia y las responderá en los términos establecidos para una petición.
4. Sólo se responderán las preguntas relacionadas con los contenidos del Informe de Rendición de Cuentas para el periodo establecido.
5. Las observaciones del moderador deberán ser acatadas por los participantes.
6. Las intervenciones deben hacerse dentro de los términos del respeto y la cordialidad.
7. El incumplimiento de éstos acuerdos o el no respeto por el desarrollo de la audiencia será causa de terminación de la misma o del retiro de los asistentes.



---

# Objetivo

Socializar el informe de gestión y resultados de Ecopetrol S.A, en referencia a la prestación de los servicios de salud y calidad de éstos, gestión del riesgo en salud, atención al usuario y comportamiento financiero, durante el año 2018, dando así cumplimiento al requerimiento legal de la Superintendencia Nacional de Salud.



# Contexto servicio de salud Ecopetrol

- ✓ Régimen exceptuado de salud: art 279 de Ley 100 de 1993.
- ✓ Sistema de salud regido por marco jurídico legal propio.
- ✓ Alcance de servicios revisado en negociaciones colectivas de trabajo.
- ✓ Marco regulación de salud aplicable a regímenes de excepción, vigilancia y control.
- ✓ Servicios de salud que superan ampliamente a los prestados en el Sistema General.



# Marco de Actuación

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



Magnitud del Servicio de Salud

**2018**



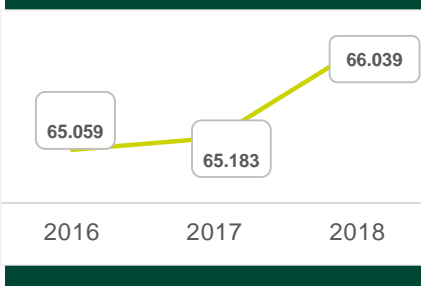


# Servicio de Salud

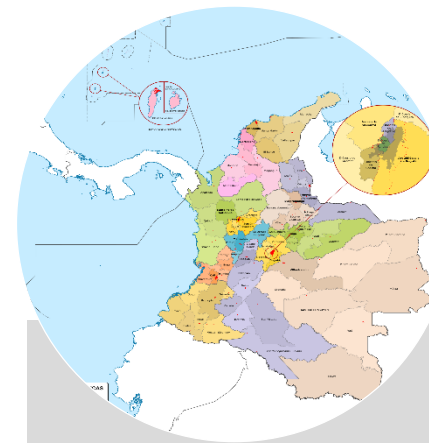
Servicio de salud disperso geográficamente, lo que representa un reto para ofrecer condiciones similares de calidad en la entrega de los servicios en todo el territorio.



**66.039**  
Beneficiarios



**1.640**  
Prestadores  
de servicios



**74**  
Municipios  
con servicios  
de salud





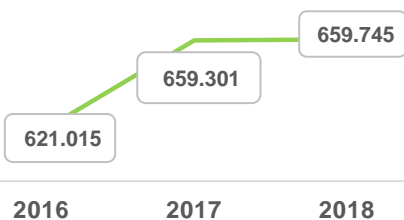
# Utilización del servicio



**659.745**

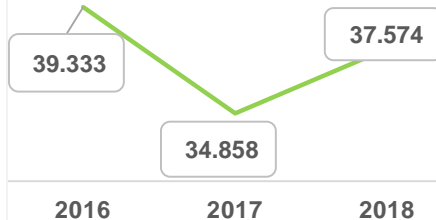
Consultas médicas  
(Generales y Espec)

10 cons.año/usuario



**37.574**

Cirugías



**14.971**

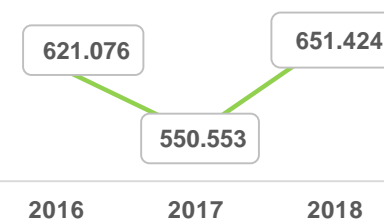
Hospitalizaciones



**651.424**

Fórmulas

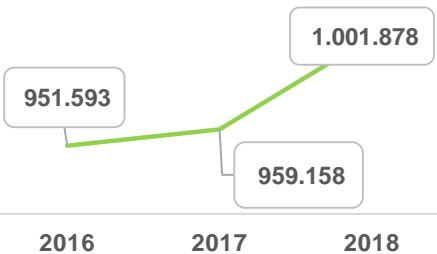
10 Form.año/usuario



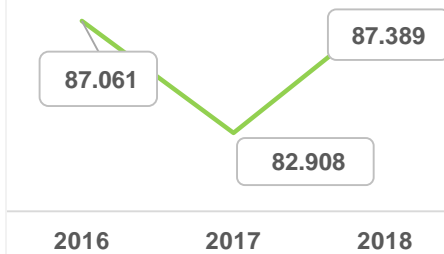
# Utilización del servicio



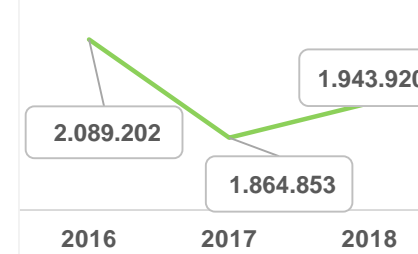
**1'001.878**  
Exámenes de laboratorio



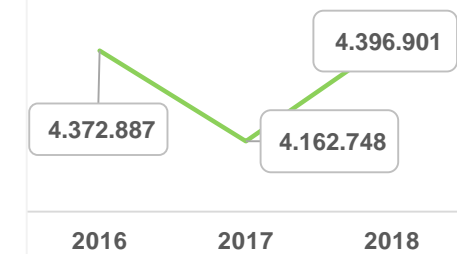
**87.389**  
Urgencias



**1'943.920**  
Otros servicios y suministros



**4'396.901**  
Total de servicios prestados



# Organización del Servicio de Salud

**2018**



# Organización Regional

7.992  
Usuarios

Coordinación Salud  
Caribe

Barranquilla  
Cartagena  
Coveñas

Tibú

Coordinación Salud  
Santanderes

14.799  
Usuarios

Cúcuta

Barrancabermeja

Bucaramanga

Departamento de Salud  
Magdalena Medio

15.437  
Usuarios

18.171  
Usuarios

Coordinación de Salud  
Bogotá

Medellín

Puerto Salgar

Yopal

Bogotá

Calí

Neiva

Villavicencio

Coordinación Salud  
Orinoquía

3.579  
Usuarios

6.061  
Usuarios

Coordinación Salud  
Sur

Orito

**Total**  
**66.039**

Beneficiarios País.  
70% concentrado en 3  
ciudades



# Red de prestadores de Salud

Servicio	Gerencia	Bogotá	Caribe	Magdalena Medio	Orinoquía	Santanderes	Sur	Total
Medicina y Pediatría		48	39	5	2	29	30	153
Odontología y Odontopediatría		35	26	8	17	53	40	179
Hospitalización y Urgencias		43	33	7	16	21	42	162
Medicina Especializada		138	139	42	33	156	67	575
Odontología Especializada		27	31		1	5	33	97
Laboratorio Dental		2	1	1				4
Ayudas Diagnósticas		17	12	5	3	14	20	71
Laboratorio Clínico		13	23	3	4	10	17	70
Imágenes Diagnósticas		12	18	3	7	15	13	68
Atención Domiciliaria		2	3		3	2	5	15
Complementación Terapéutica		34	29	4	11	24	18	120
Transporte Asistencial			1	1	1	5	2	10
Medicina Industrial		1	4	1	1	1	1	9
Promoción y Prevención		5				2		7
Medicamentos y Dispositivos Médicos		15	12	7	3	6	51	94
Mantenimiento y Otros	3			3				6
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>392</b>	<b>371</b>	<b>90</b>	<b>102</b>	<b>343</b>	<b>339</b>	<b>1.640</b>

Amplia red  
externa de  
proveedores  
de servicios

**1640**  
Contratos

Fuente: SAP Diciembre 31 de 2018



Prestación del Servicio de Salud

# Caracterización de la población

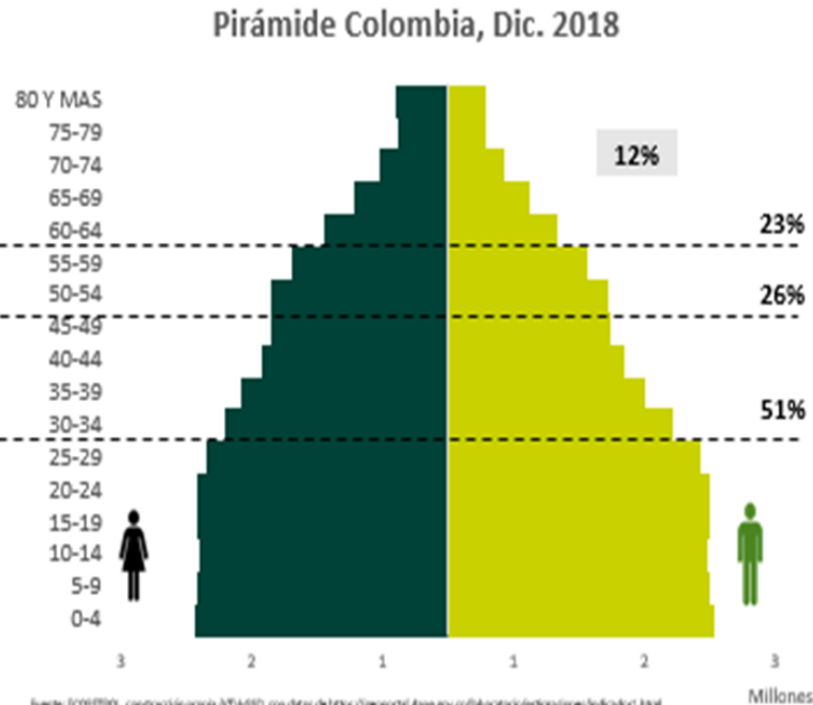
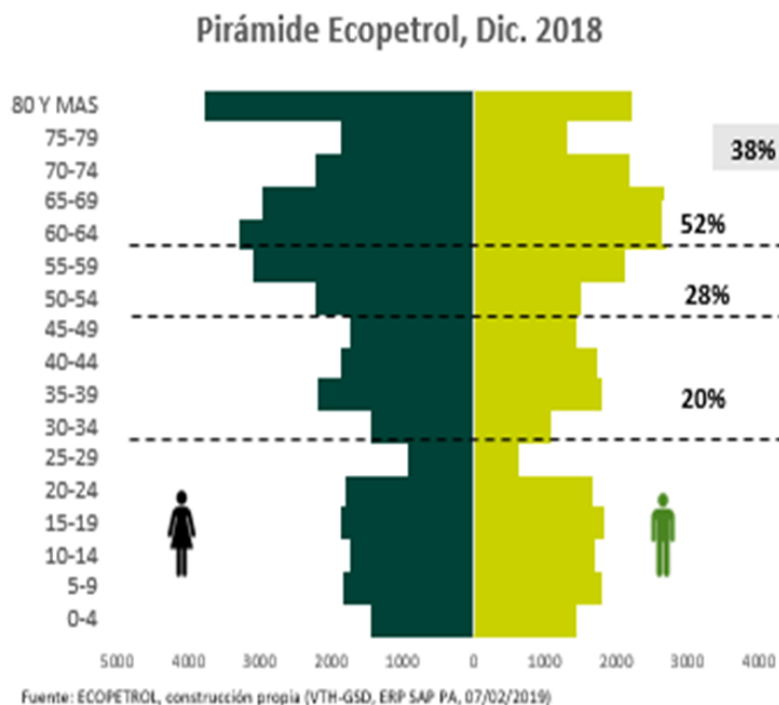




# Pirámide poblacional

38% de los beneficiarios de ECP son mayores de 60 años

Mientras que en Colombia un 12% de la población es mayor de 60



54,8%  
Mujeres

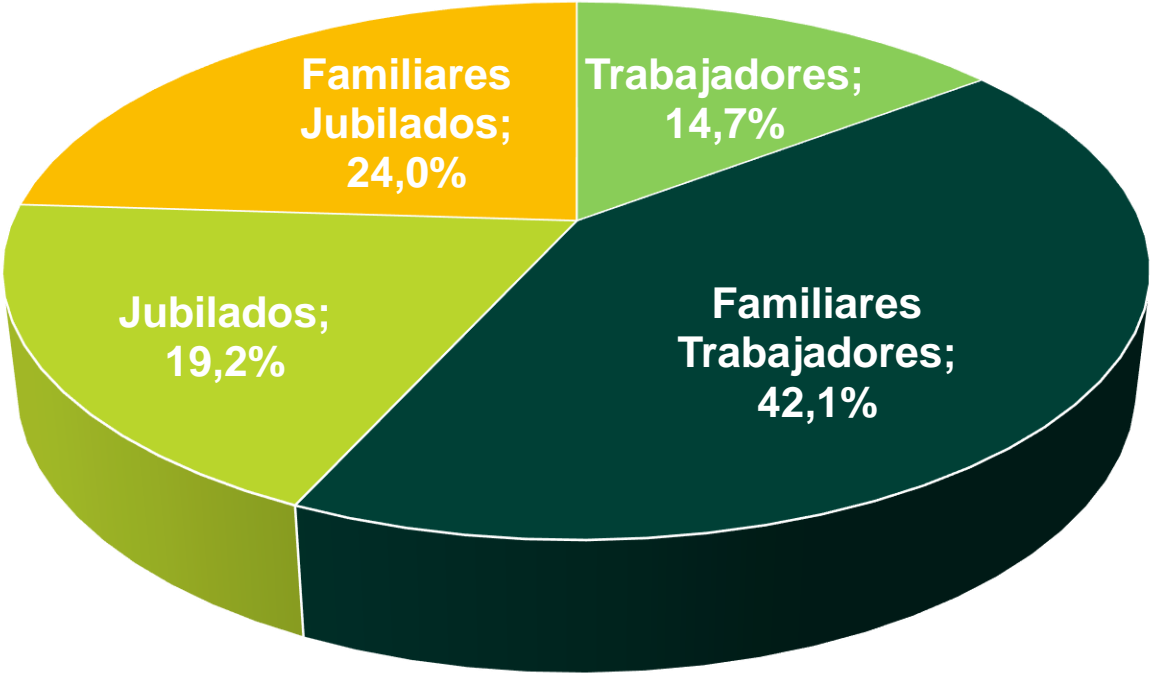
45,2%  
Hombres





# Características de la población

Distribución por tipo de beneficiario



**47,5**  
**Edad promedio**  
de la población



# Diagnósticos de atención (C.Externa)

25%

- Enfermedades del sistema circulatorio

17%

- Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas

11%

- Atención del paciente sano

9%

- Enfermedades del sistema osteomuscular y tejido conectivo

7%

- Enfermedades del sistema respiratorio

4%

- Enfermedades del ojo y sus anexos

4%

- Enfermedades del aparato genitourinario

4%

- Enfermedades del aparato digestivo

3%

- Enfermedades de la piel y tejido subcutáneo

2%

- Trastornos mentales y del comportamiento

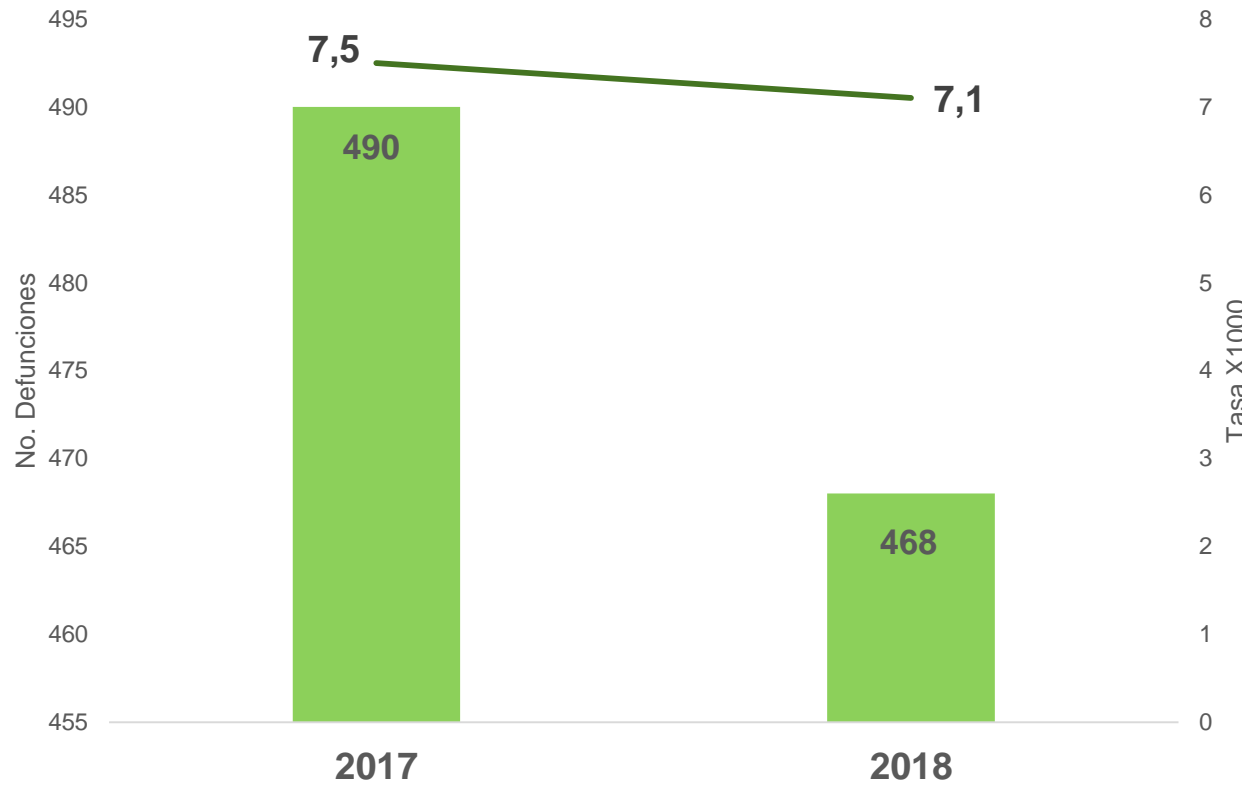
14%

- Otras

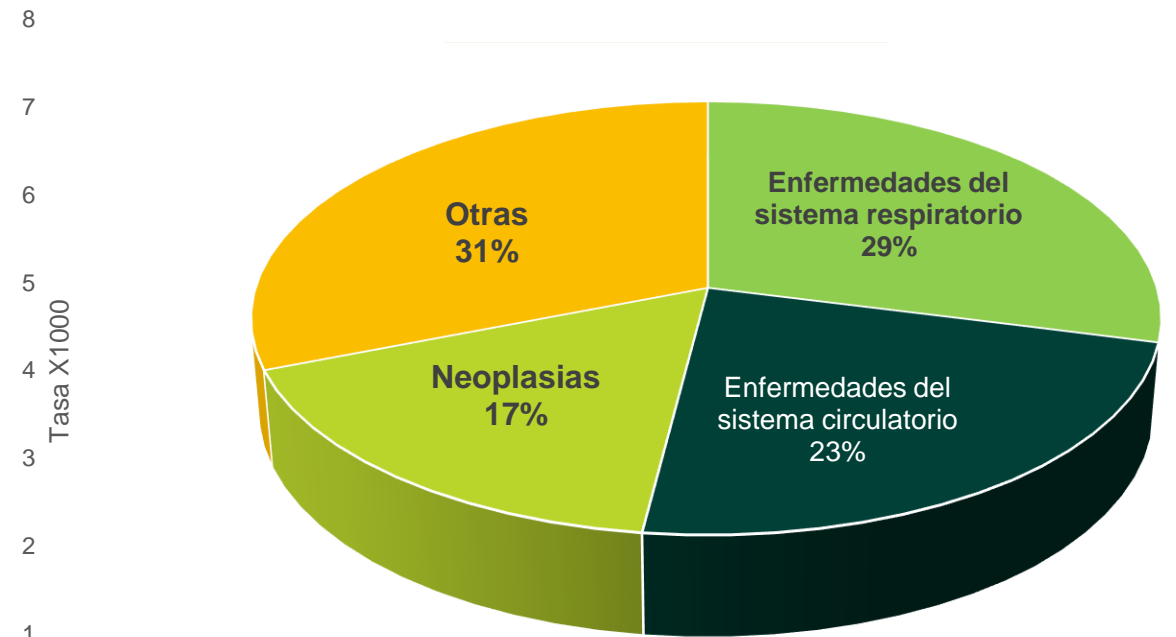


# Mortalidad

## Tasa general



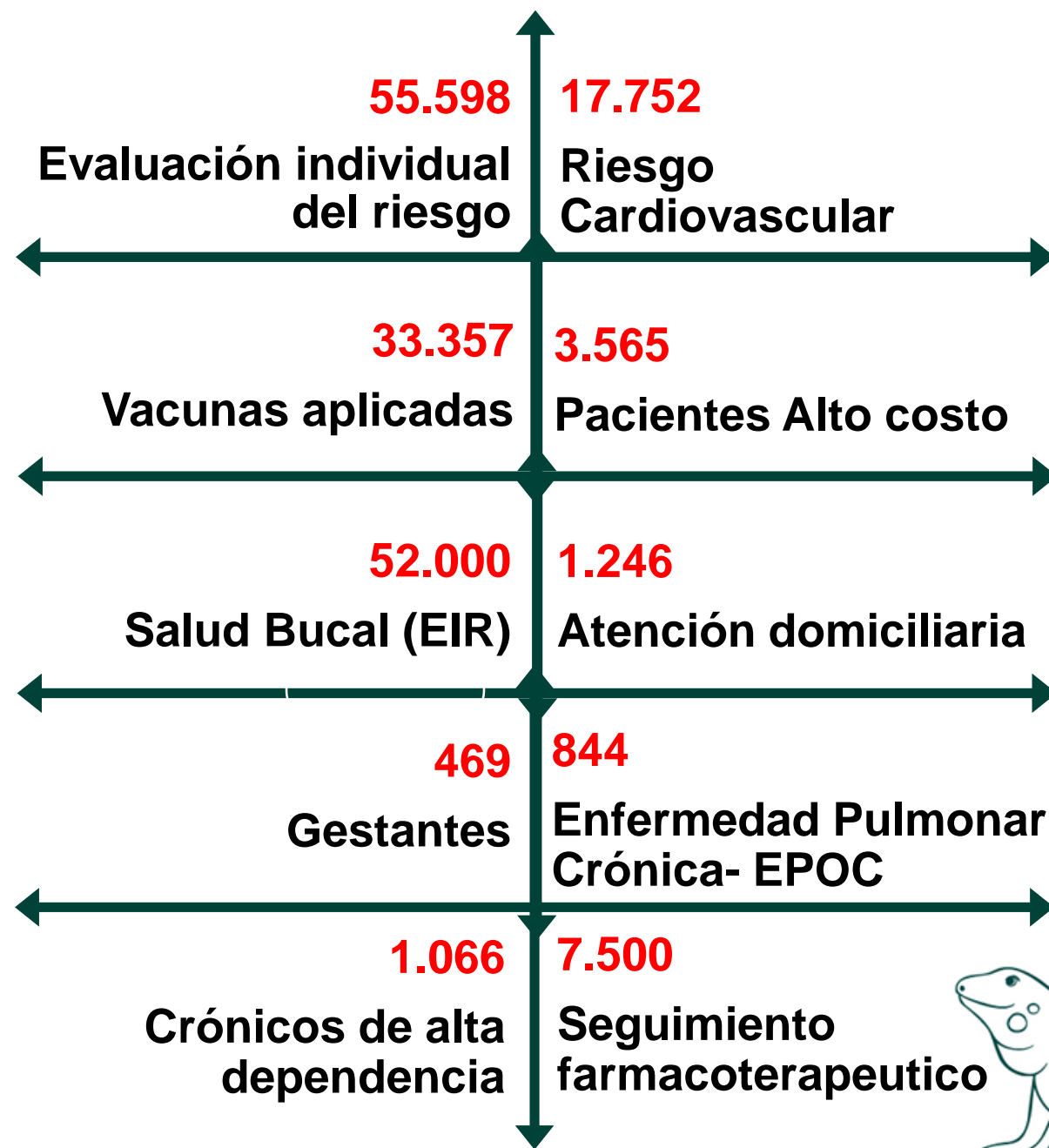
## Principales causas de mortalidad



# Programas de Salud

Contamos con unos programas priorizados para gestión de los riesgos en Salud de la población beneficiaria con el propósito de:

- ✓ Reducir la morbimortalidad.
- ✓ Disminuir eventos catastróficos.
- ✓ Retrasar la progresión de la enfermedad.

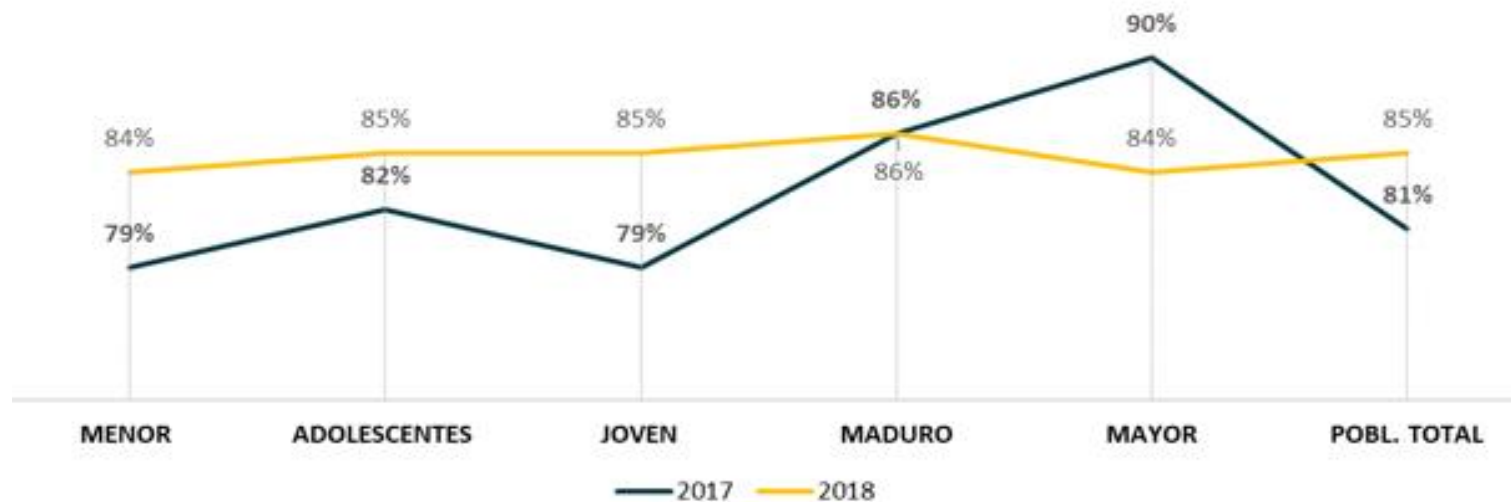


Prestación del Servicio de Salud

# Resultados



# Evaluación individual del riesgo



**85%**  
**Cobertura**

Basado en la Evaluación Individual del Riesgo se identifican y gestiona la salud de cada beneficiario:

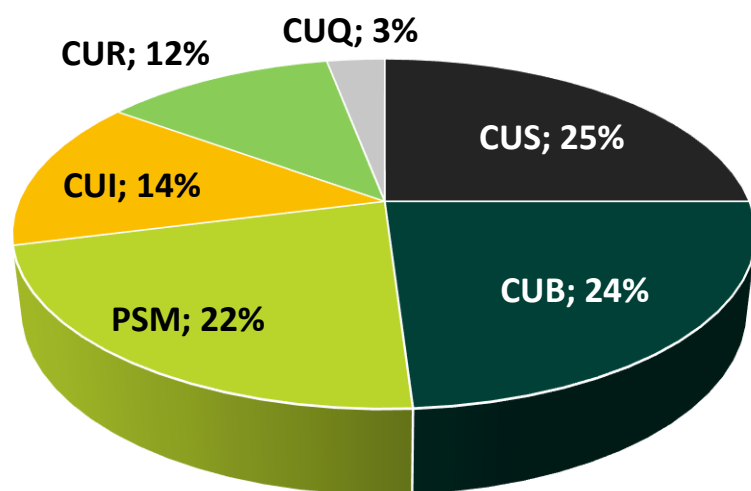
- ✓ Realizando intervenciones focalizadas para la reducción de los factores de riesgo identificados.
- ✓ Ofreciendo según sus necesidades de salud, programas estructurados de atención para retrasar la progresión de la enfermedad, mejorar los resultados en salud y la calidad de vida.

Fuente Ecopetrol: Informe Epidemiológico.



# Riesgo Cardiovascular

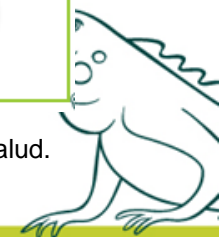
Coordinación Salud	No. Beneficiarios
Coordinación Salud Santanderes	4.438
Coordinación Salud Bogotá	4.191
Departamento de Salud MM	3.946
Coordinación Salud Caribe	2.475
Coordinación Salud Sur	2.096
Coordinación Salud Orinoquía	606
<b>Total</b>	<b>17.752</b>



~9 de cada 10 pacientes en tratamiento para hipertensión están controlados.



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





# Tamizaje para Cáncer



## Ca de mama

- 9.565 mujeres (77% de la población objeto)

## Ca de Cérvix

- 17.520 mujeres (88% de la población objeto)

## Ca de próstata

- 7.910 hombres (88% de la población objeto)

## Ca de colon

- 13.697 beneficiarios (63% de la población objeto)



# Salud Pública

## Mortalidad Materna



69,3 x  
100.000

0 x  
100.000



## Mortalidad Infantil



14.1 x  
1.000



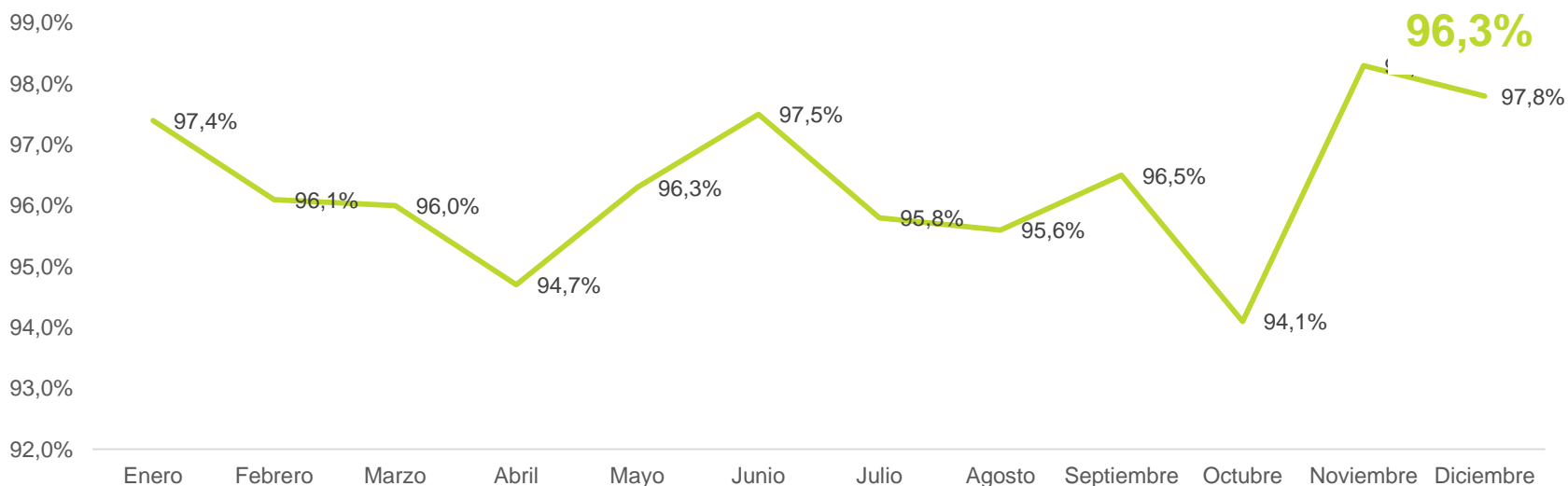
Prestación del Servicio de Salud

# Resultados de calidad



# Oportunidad en la asignación de citas

Medicina General (0-2 días)



**391.000**  
Citas medicina  
general

2018

**8%**

**Inasistencias**

**9%**

**Cancelaciones**



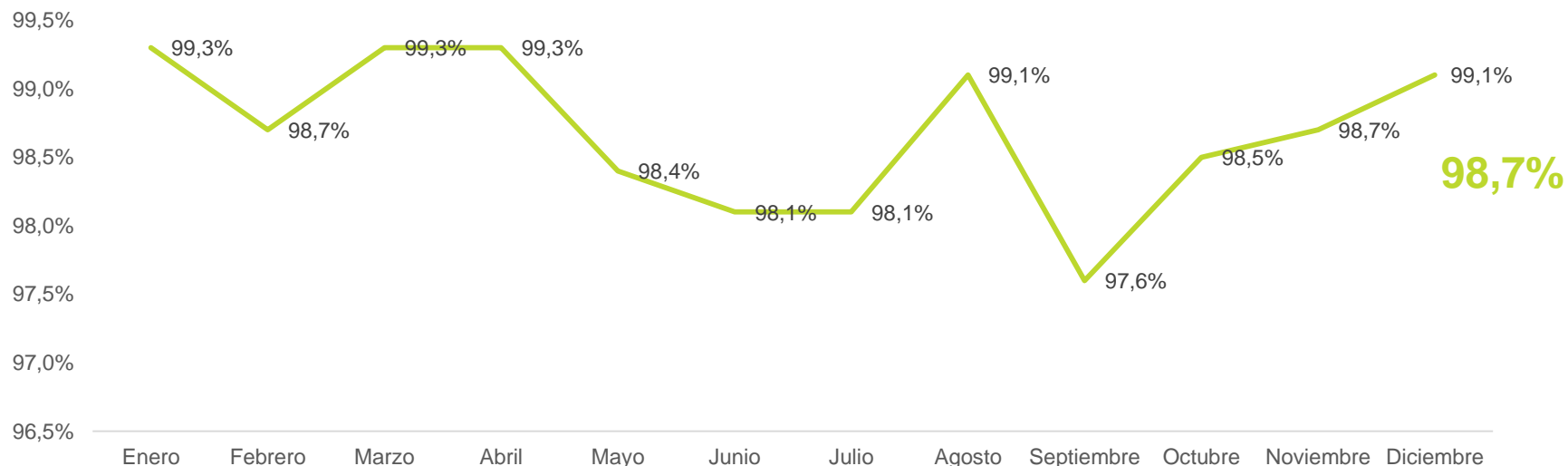
# Oportunidad en la asignación de citas

**174.000**

**Citas  
odontología**

2018

Odontología (0-2 días)



**11%**

**Inasistencia**

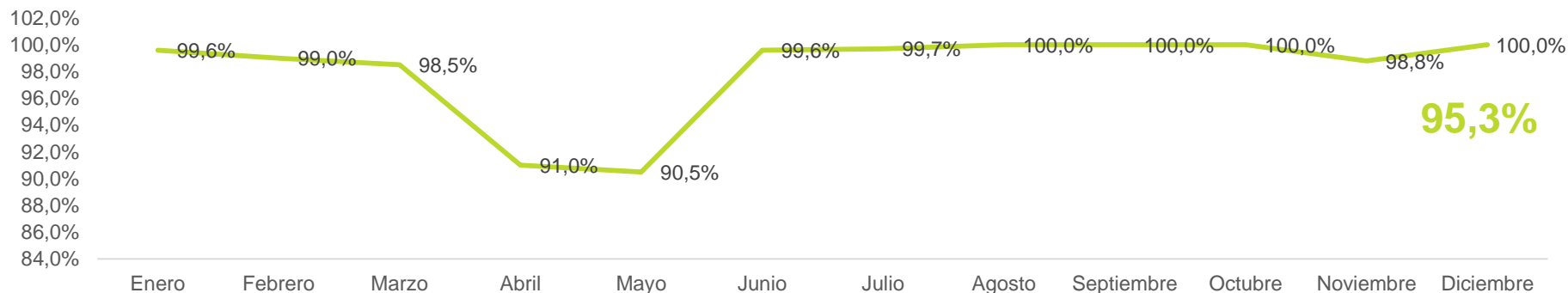
**8%**

**Cancelaciones**



# Oportunidad en la asignación de citas

## Gineco-obstetricia (0-5 días)



**5.700**  
Citas Gineco-  
obstetricia

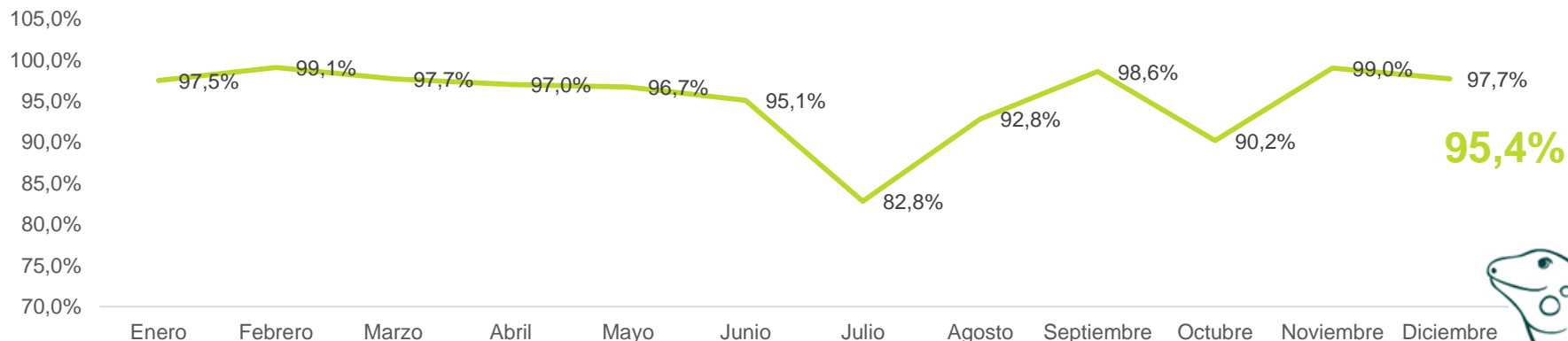
2018

**57.000**

Citas  
pediatría

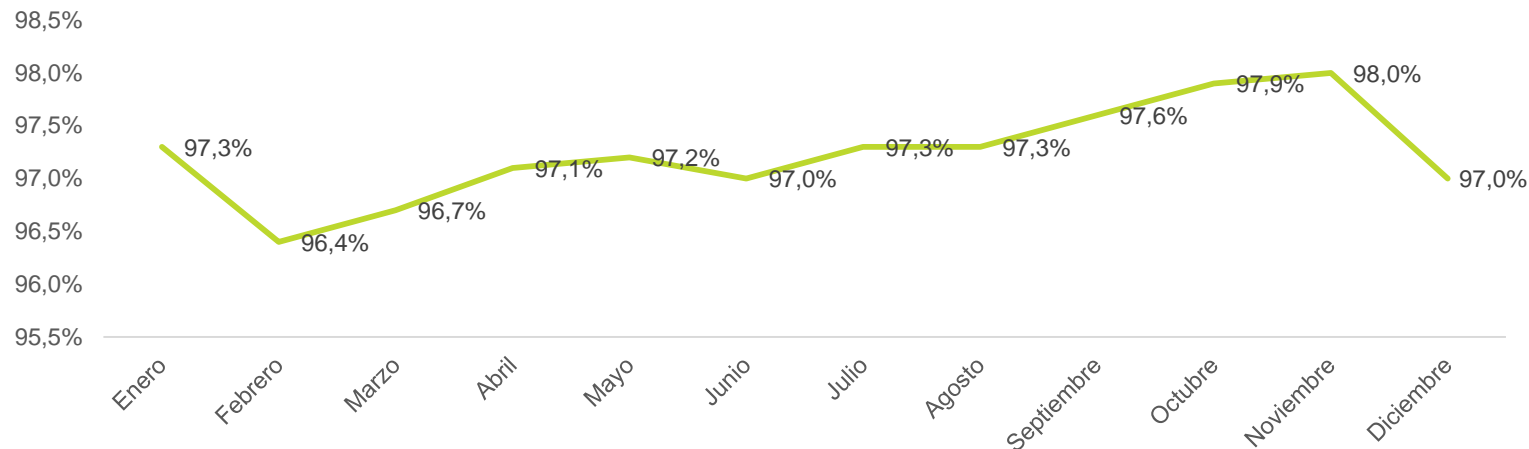
**9%** inasistencias

## Pediatría (0-2 días)



# Oportunidad en la entrega de medicamentos

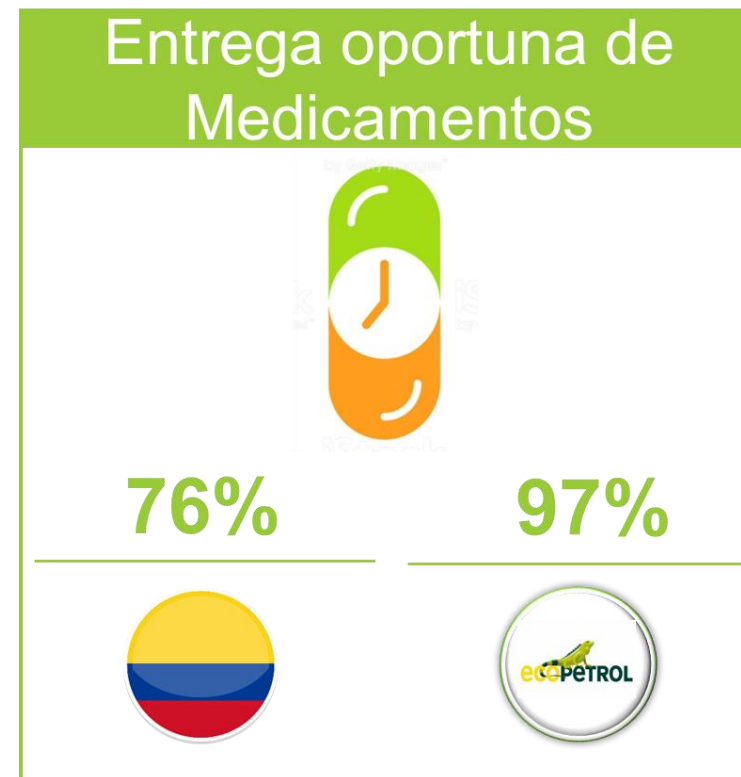
(primer contacto del usuario con el servicio farmacéutico)



**651.424**  
**Fórmulas**  
2018

**2.200.000**  
**Medicamentos**  
2018

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



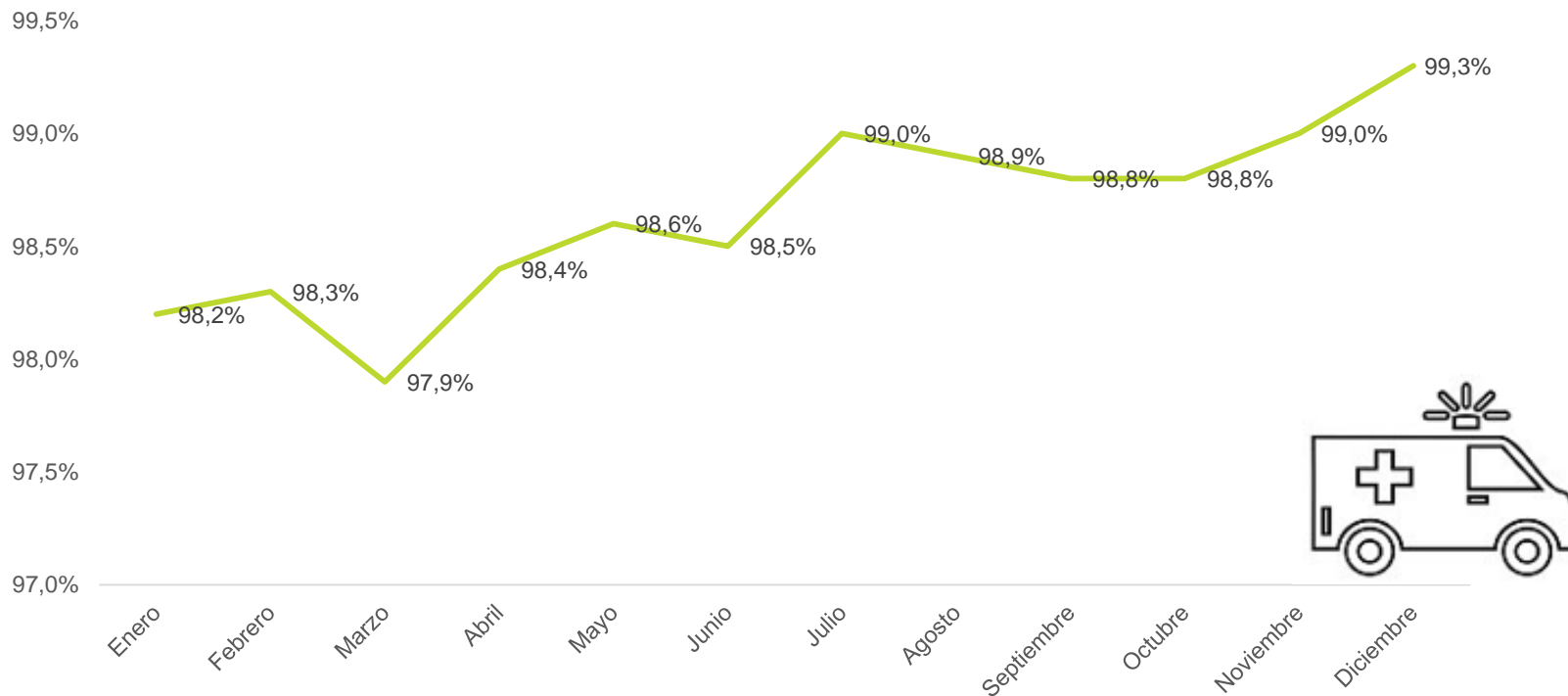
Fuente Ecopetrol: informe de oportunidad.

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





# Oportunidad en el trámite de referencia programada

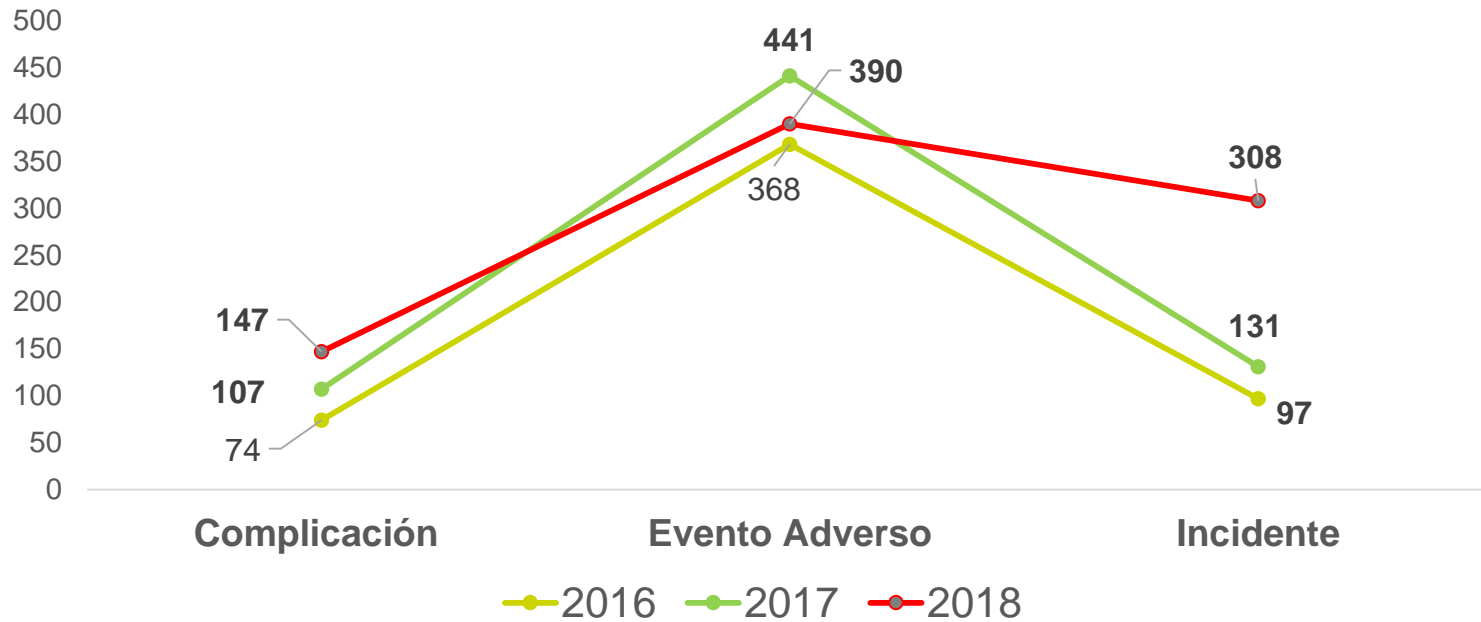


**40.000**  
**Remisiones**  
2018

**98,7%**  
**Antes de 6 días**  
2018



# Seguridad del Paciente



## Eventos en Salud



0,01%  
de las  
atenciones  
2018

1 evento  
por cada 10.000  
atenciones

46%  
Eventos  
adversos

17%  
Complicaciones



Prestación del Servicio de Salud

# Experiencia con el servicio



# Canales de atención



## Canal de atención personalizada

Centros de atención local en coordinaciones regionales de salud y UNIS



## Canal de atención telefónica 24 horas

Línea gratuita nacional: 01 8000 915556 / 01 8000 918418

Opciones 4, 0, 1 Trabajadores.

Opciones 5, 2 Pensionados y familiares.

Opciones 3, 2 Prestadores servicio de salud.



## 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



# Comunicación Revista de Salud

## e+salud

### 8 Ediciones

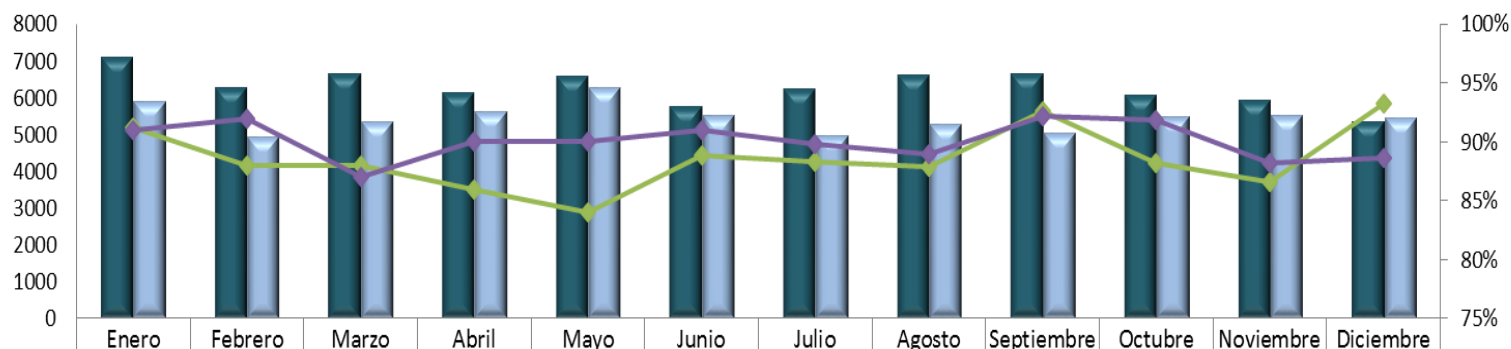


<https://issuu.com/ecopetrol-oficial/docs/20190220>



# Comportamiento línea de salud

COMPORTAMIENTO 2017 vs 2018



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Llamadas Entrantes 2017	7099	6286	6653	6152	6612	5769	6250	6646	6651	6079	5946	5356
Llamadas Entrantes 2018	5906	4935	5345	5622	6275	5539	4974	5307	5049	5510	5528	5480
Nivel de Servicio 2017	91%	88%	88%	86%	84%	89%	88%	88%	92,58%	88,22%	86,62%	93,24%
Nivel de Servicio 2018	91%	92%	87%	90%	90%	91%	90%	89%	92,18%	91,89%	88,17%	88,69%

**65.470**

**Llamadas**

recibidas 2018

**90%**

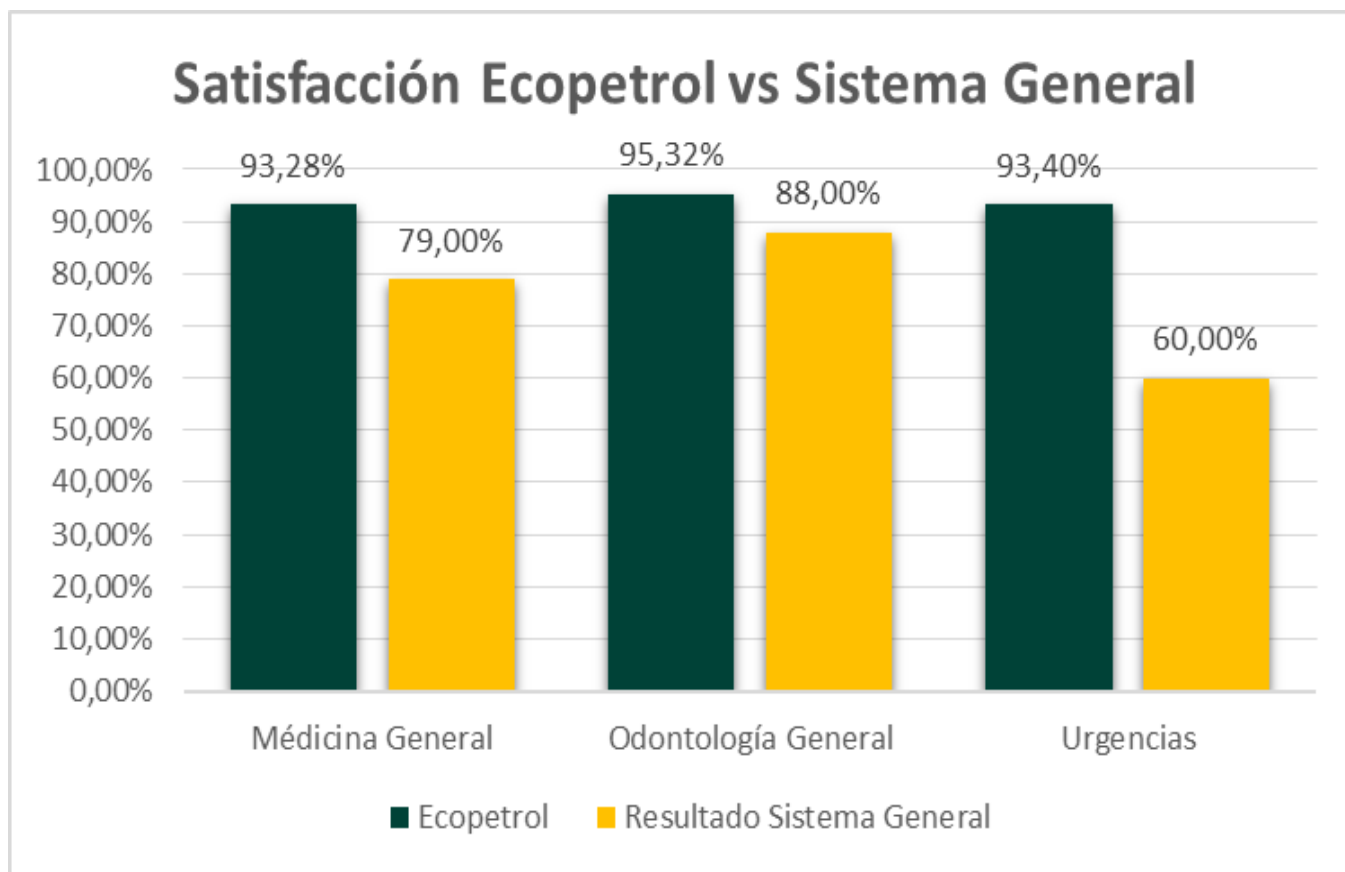
**Nivel de servicio**

Meta: 88,6%





# Satisfacción con el servicio



Fuente sistema general de Salud: Encuesta Nacional de Evaluación de los Servicios de las EPS en el 2017.



# 94%

## Satisfacción Global





# Satisfacción con el servicio



## Medicina y odontología:

- ✓ Trato, información y atención



## Medicina y odontología:

- ✓ Canales de atención y comunicación
- ✓ Socialización programas de PyP
- ✓ Consultas prioritarias

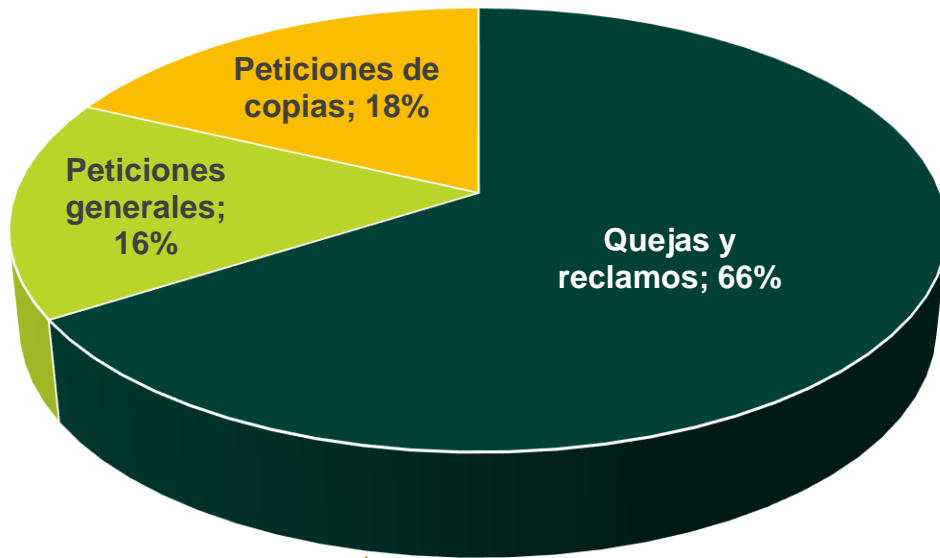
## Urgencias:

- ✓ Trato, instalaciones y oportunidad

Regional	Resultado 2018
Dpto. Salud Magdalena Medio	95%
Coordinación de Salud Sur	93%
Coordinación de Salud Santander	90%
Coordinación de Salud Caribe	95%
Coordinación de Salud Bogotá	94%
Coordinación de Salud Orinoquía	96%
<b>Gerencia de Salud Integral</b>	<b>94%</b>



# PQRS



**764**  
felicitaciones

**3.884**  
PQR



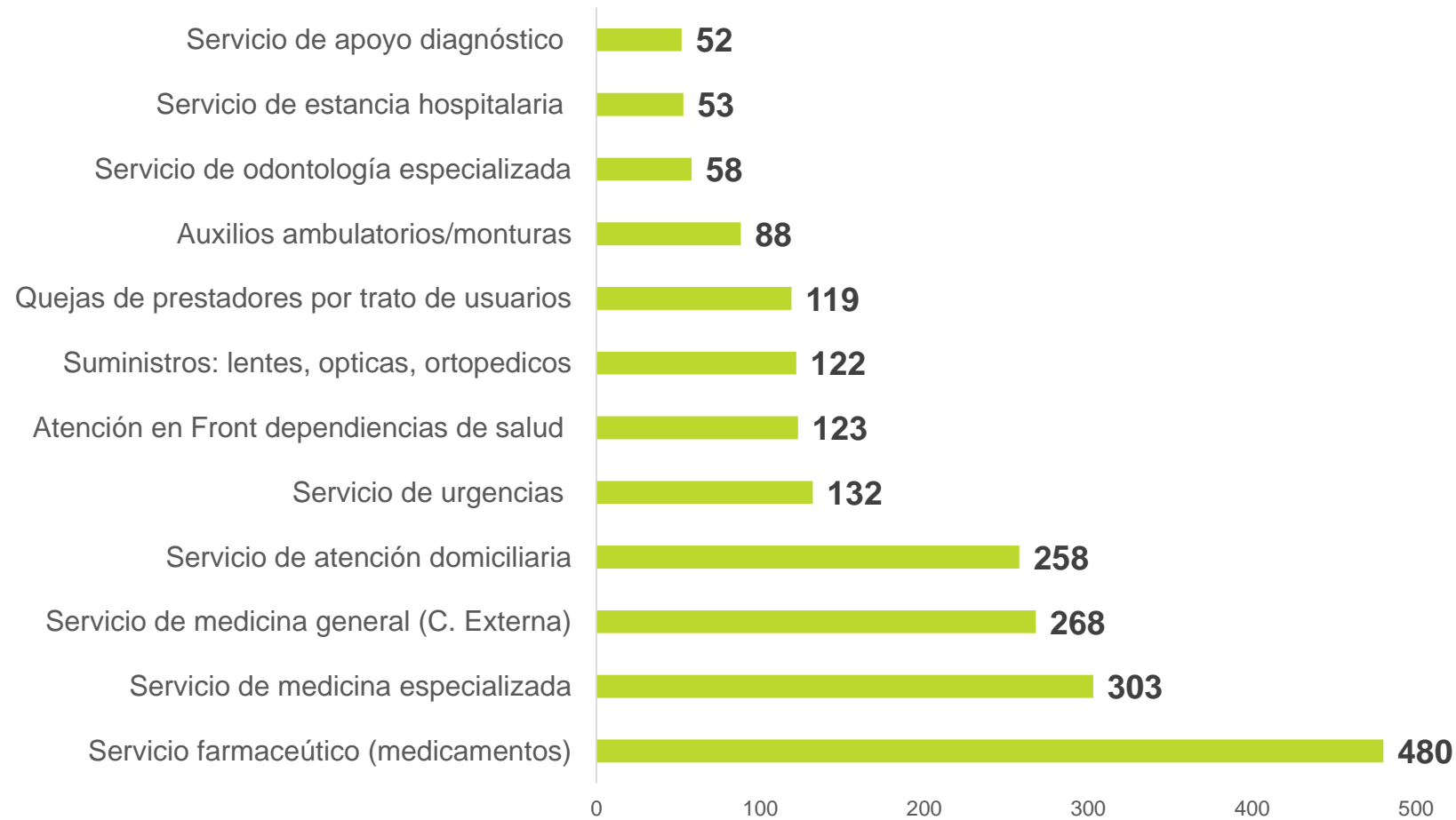
606  
Generales

714  
Copias

Regional	Distribución poblacional	Participación PQR
Coordinación de Salud Bogotá	28%	32%
Dpto. Salud Magdalena Medio	24%	20%
Coordinación de Salud Santander	22%	24%
Coordinación de Salud Caribe	12%	7%
Coordinación de Salud Sur	9%	13%
Coordinación de Salud Orinoquía	5%	4%



# PQRS



**99,8%**

**Atendidas  
Oportunamente**

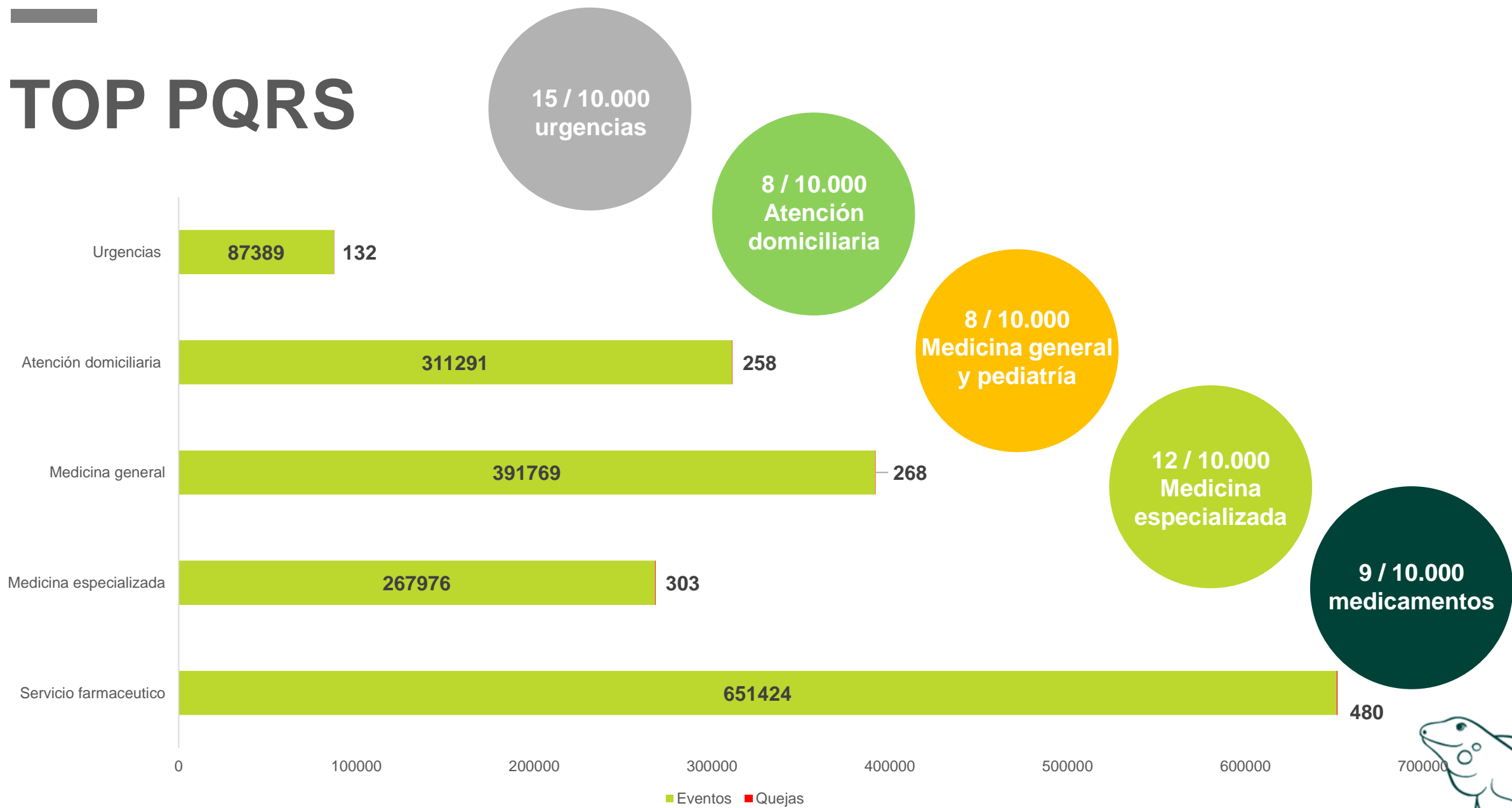
**8,8PQR**

**Por cada 10.000  
eventos**

**5,8 quejas  
por cada 10.000  
eventos**



# TOP PQRS



Prestación del Servicio de Salud

# Gestión financiera



# Cifras 2018



**518.224\***

Presupuesto Total del  
servicio 2018  
(Ejecución del 101%)

\* En MM\$



**7.847.200**

Costo x usuario  
2018 – Prestación  
de servicios de  
salud



**8,5%**

Variación del gasto  
2017-2018



**Top 5**

1. Medicamentos
2. Alto Costo
3. Benef. Econo
4. Atenc. Domic
5. Ayudas Dx



---

# Aspectos financieros

- Ecopetrol presupuesta sus necesidades financieras con cargo al presupuesto trianual del gasto laboral por ser un beneficio pactado en la convención colectiva de trabajo y en el acuerdo 01 vigentes.
- El ejercicio de planeación presupuestal del plan de beneficios de salud de Ecopetrol cubre su riesgo financiero en función de la previsión de recursos monetarios necesarios por grupo etario y sexo conforme al comportamiento del gasto y los cambios demográficos de la población previstos.



# Costo por usuario

25

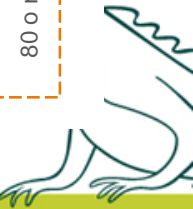
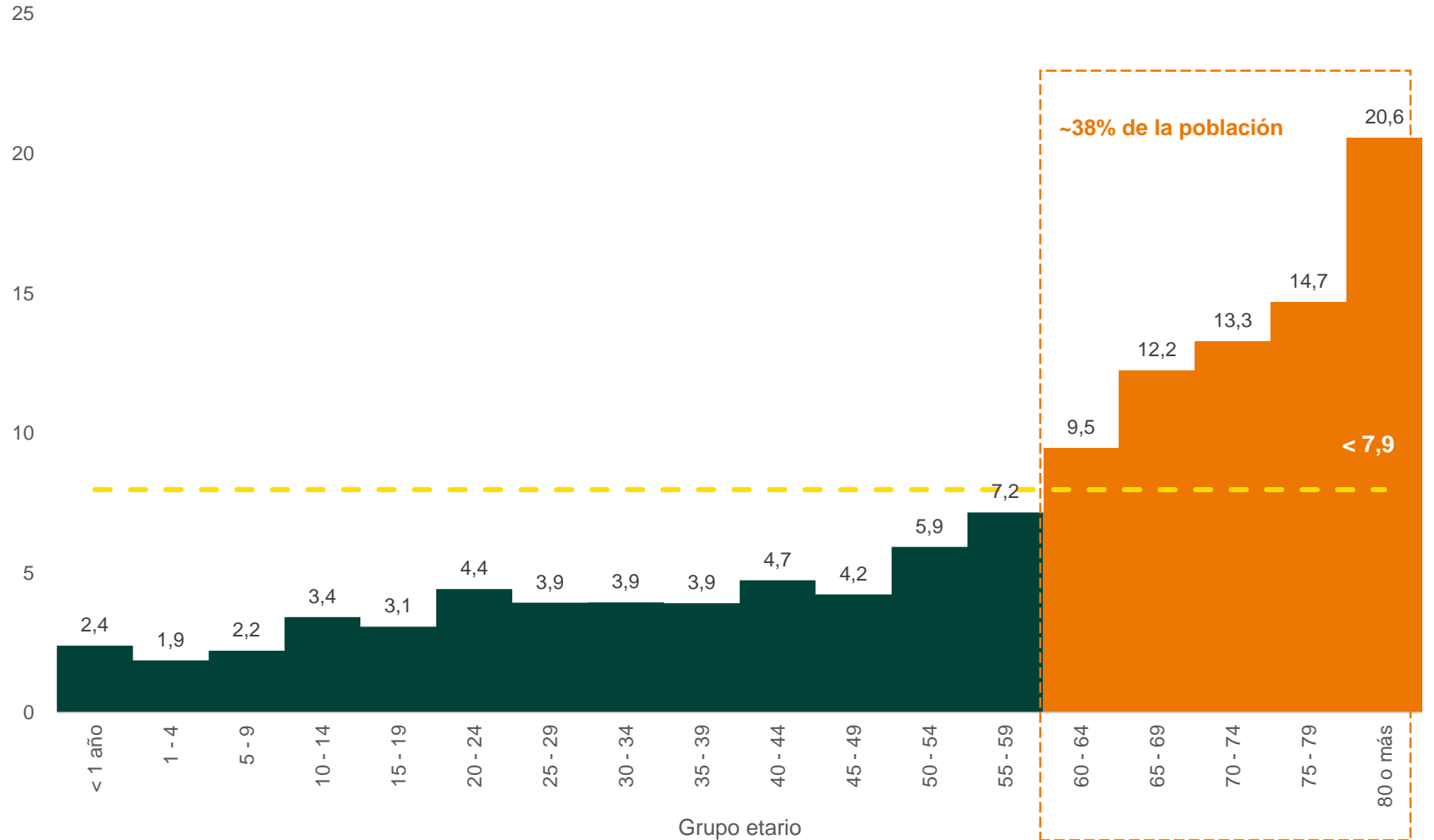
Costo promedio  
**\$7.847.200**

**~67%**

Mayores de  
60 años

**~38%**

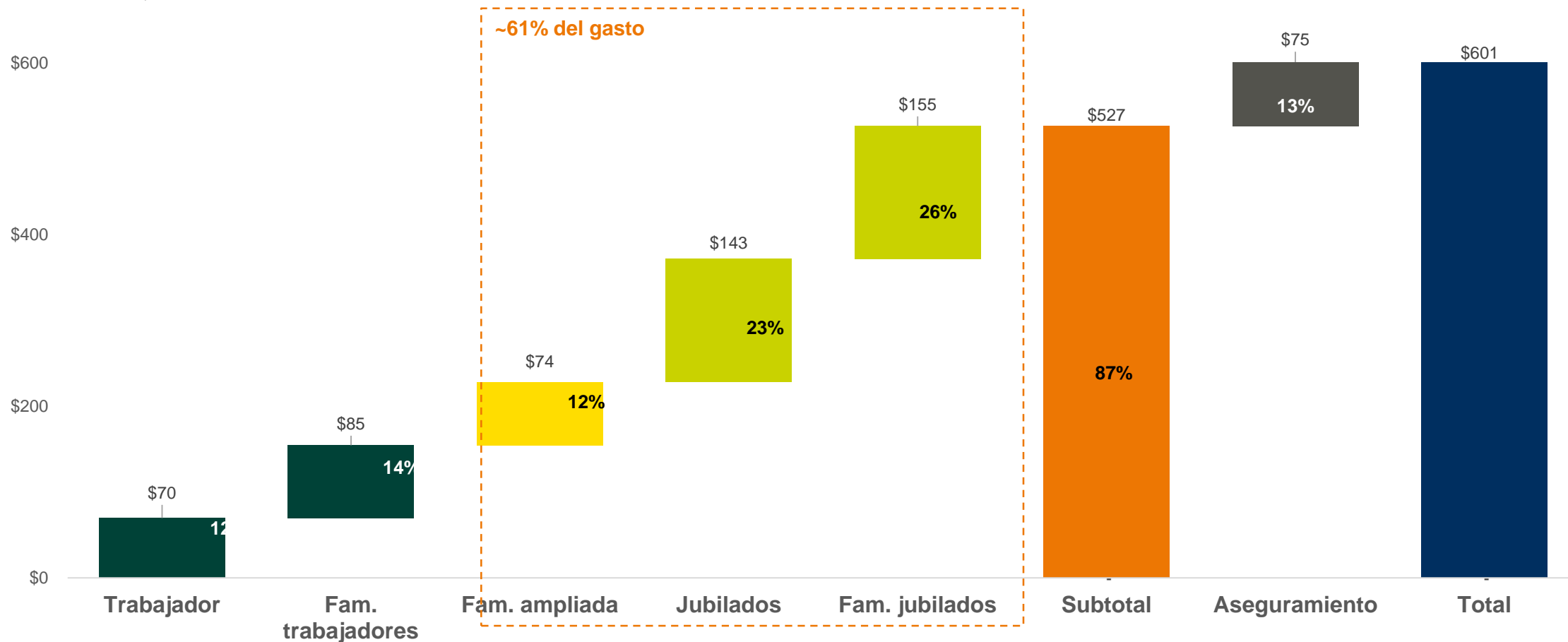
población





# Costo por tipo de beneficiario

Millardos COP\$



# Gasto por servicio

ITEM	GASTO POR SERVICIO	AÑO 2017	AÑO 2018	Variac. COP\$	Variac. %	Partic. 2018
1	MEDICAMENTOS	\$ 99.532	\$ 120.771	\$ 21.240	21,3%	23,4%
2	ALTO COSTO	\$ 60.295	\$ 66.522	\$ 6.226	10,3%	12,9%
3	ATENCIÓN DOMICILIARIA	\$ 27.019	\$ 26.650	-\$ 369	-1,4%	5,2%
4	BENEFICIOS ECONÓMICOS SALUD	\$ 25.322	\$ 26.217	\$ 895	3,5%	5,1%
5	PROCED DE AYUDA DIAGNÓSTICA Y	\$ 21.882	\$ 24.293	\$ 2.411	11,0%	4,7%
6	HOSPITALIZACIÓN MÉDICA	\$ 22.370	\$ 23.986	\$ 1.616	7,2%	4,6%
7	CONSULTA ESPECIALIZADA	\$ 21.951	\$ 22.975	\$ 1.023	4,7%	4,4%
8	CIRUGÍA AMBULATORIA	\$ 18.994	\$ 21.418	\$ 2.425	12,8%	4,1%
9	HONORARIO MEDICINA GRAL Y PEDI	\$ 21.252	\$ 21.353	\$ 101	0,5%	4,1%
10	HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA	\$ 18.106	\$ 18.802	\$ 696	3,8%	3,6%
11	URGENCIAS	\$ 10.959	\$ 18.640	\$ 7.681	70,1%	3,6%
12	IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	\$ 16.045	\$ 17.788	\$ 1.743	10,9%	3,4%
13	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN ( PYP)	\$ 13.532	\$ 16.302	\$ 2.771	20,5%	3,2%
14	HONORARIO ODONT ESPECIALIZADA	\$ 11.462	\$ 15.033	\$ 3.571	31,2%	2,9%
15	SERV COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚT	\$ 11.087	\$ 13.739	\$ 2.652	23,9%	2,7%
16	HONORARIOS MÉDICOS - QUIRÚRGIC	\$ 12.234	\$ 13.162	\$ 928	7,6%	2,5%
17	LABORATORIO CLÍNICO	\$ 10.446	\$ 11.743	\$ 1.297	12,4%	2,3%
<b>18</b>	<b>Total Gasto Parcial</b>	<b>\$ 422.487</b>	<b>479.394</b>	<b>56.907</b>	<b>13,5%</b>	<b>92,8%</b>
19	GASTO OTROS SERVICIOS	\$ 49.525	\$ 37.449	-\$ 12.076	-24,4%	7,2%
<b>20</b>	<b>Total Gasto Acumulado Anual</b>	<b>\$ 472.012</b>	<b>516.843</b>	<b>44.831</b>	<b>9,5%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: ECOPETROL (VCF/VTH - construcción propia con datos del ERP SAP)

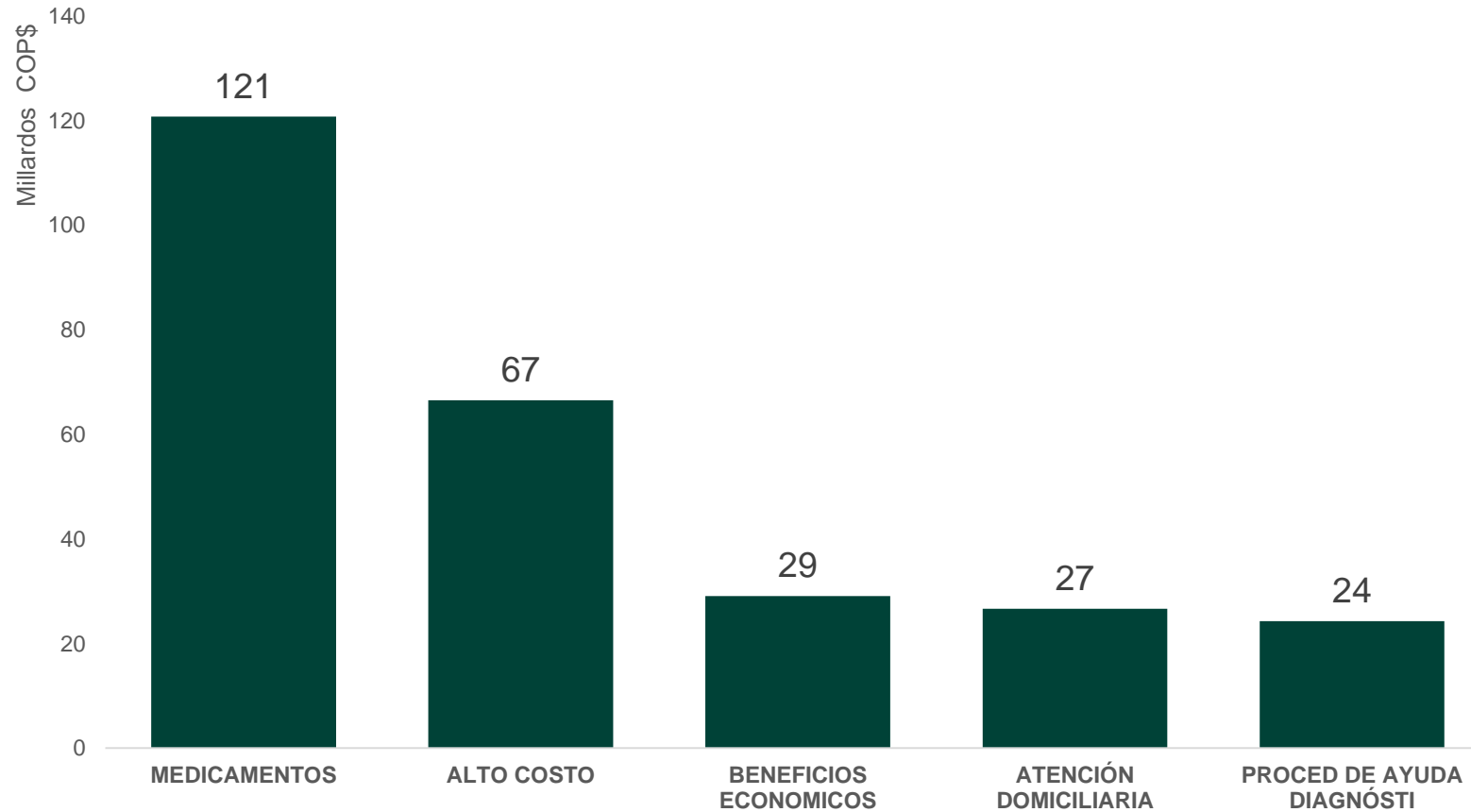
Valores en millones COP\$

Corte de información: 16 de enero de 2019.

Los beneficios económicos pagados a beneficiarios: Auxilios y pasajes ambulatorios, auxilios de monturas y reembolsos de salud.



# Gasto por servicio



*¡Gracias!*





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.