

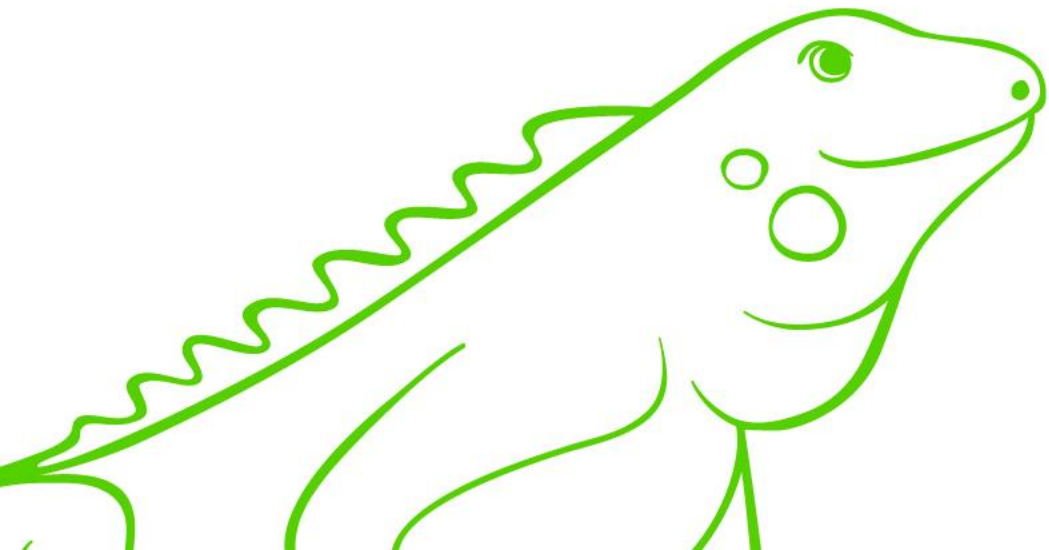
# Resultados gestión Gerencia de Salud Integral de Ecopetrol al cuarto trimestre del año.

Vicepresidencia de Talento Humano  
Gerencia de Salud Integral

2019

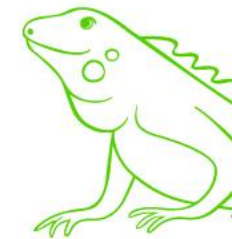


# Contenido



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

# Contratación red prestadora

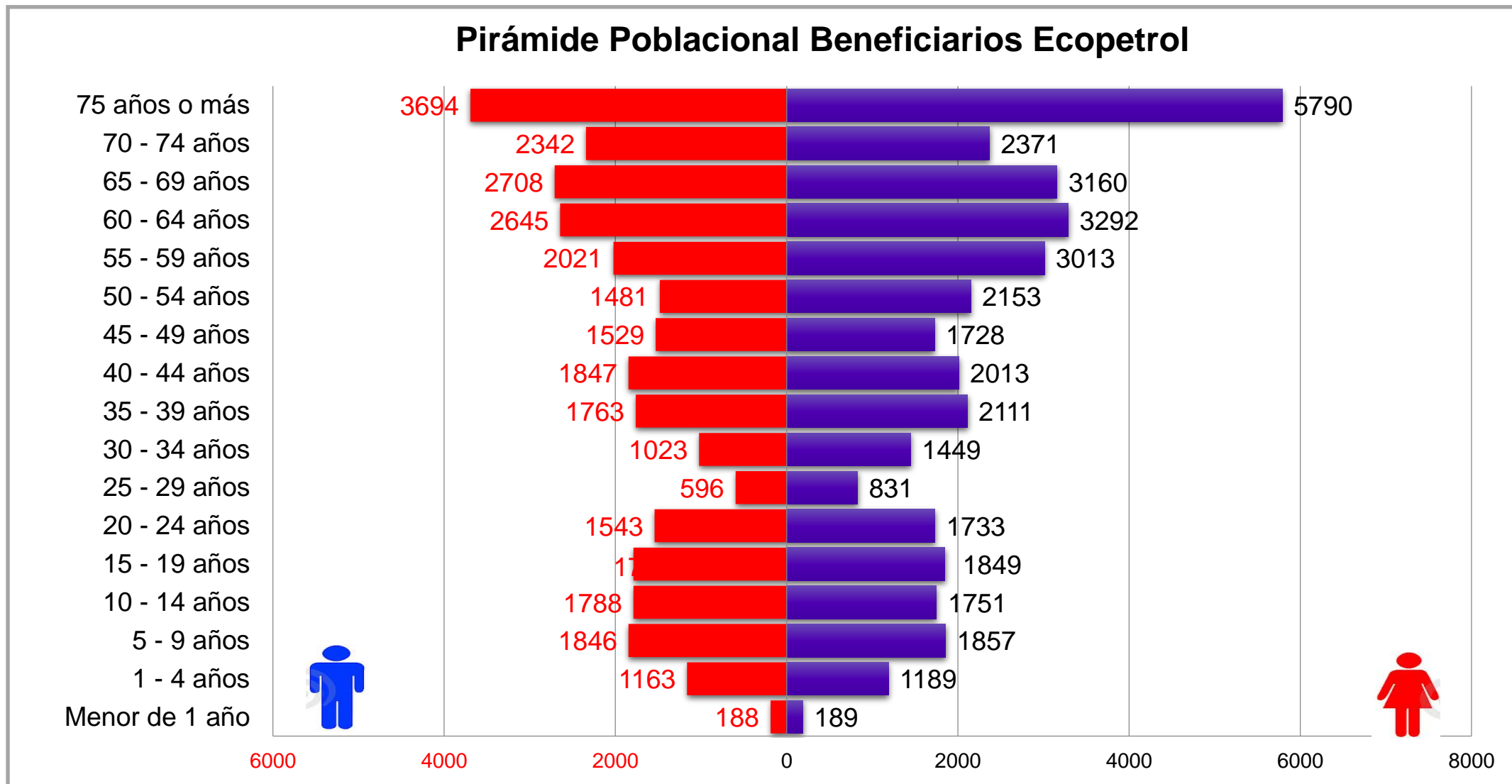


SERVICIOS	No. de Contratos
SERVICIO AMBULATORIO - MEDICINA ESPECIALIZADA	417
SERVICIO HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	451
PUERTA ENTRADA - ODONTOLOGÍA Y ODONTOPEDIATRIA	148
PUERTA ENTRADA - MEDICINA Y PEDIATRIA	92
SERVICIOS AMBULATORIOS, COMPLEMENTARIOS Y TERAPIA	79
MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS	88
ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA	65
IMAGENES DAIGNÓSTICAS	48
LABORATORIO CLÍNICO	50
SERVICIO DE AYUDA DIAGNÓSTICA	54
MANTTO Y OTROS (NO SERV. SALUD)	16
ATENCIÓN DOMICILIARIA.	13
TRANSPORTE ASISTENCIAL	14
MEDICINA INDUSTRIAL	9
LABORATORIO DENTAL	3
PROMOCIÓN & PREVENCIÓN	3
Total general	1550

Información de contratos vigentes al 31 de diciembre de 2019, fuente Power BI GSD.

DE TODOS, PARA TODOS DE TODOS, PARA TODOS DE TODOS, PARA TODOS

# Beneficiarios Servicio de salud



Con corte al 31/12/2019 la población de beneficiarios llegó a los 66,445 personas. Con una disminución de 445 beneficiarios respecto al corte del 30/09/2019 y un incremento de 406 beneficiarios, respecto al 31/12/2018.



# Movilidad de Ciudad de Servicios Médicos

Ciudad de Servicio Médico	Beneficiarios
Albán	1
Barrancabermeja	43
Bogotá	53
Bucaramanga	4
Cantagallo	9
Cartagena	12
Cartago	1
Casabe	6
Caucasia	1
El Centro	24
El Copey	1
Fresno	1
La Hormiga	1

Ciudad de Servicio Médico	Beneficiarios
Magangué	2
Manizales	1
Medellín	1
Neiva	12
Orito	17
Puerto Berrio	1
Puerto Boyacá	3
Puerto Gaitán	11
Sabana de Torres	1
Santa Rosa	1
Tibú	3
Villavicencio	30
<b>Total general</b>	<b>240</b>

Esta información corresponde a los trabajadores que tuvieron traslado de ciudad de servicios médicos durante el 2019 .

Fuente Maestra de Datos de Personal Query Movilidad



# 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)

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



**En Internet**

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

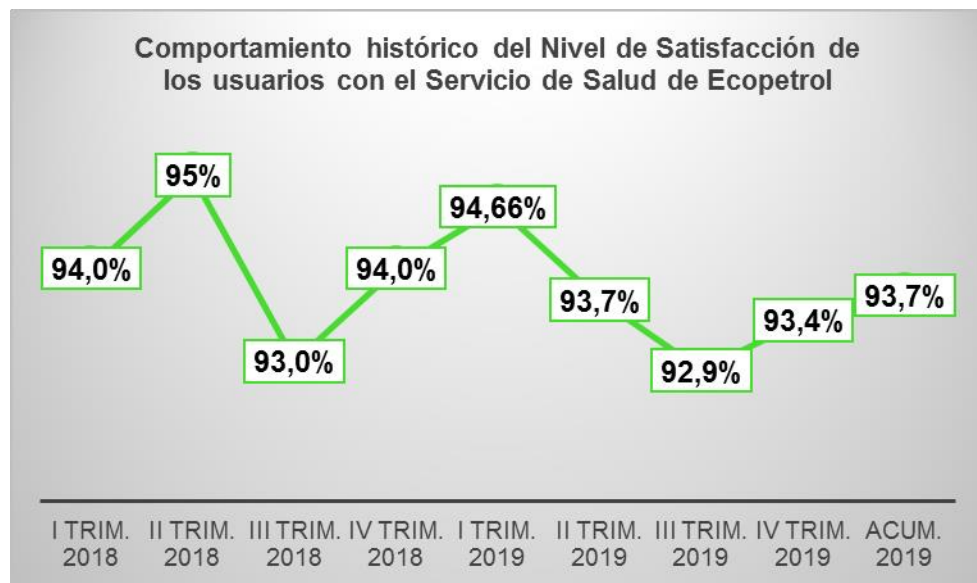
Empleados, jubilados y familiares / Salud



**En Intranet**

Para el trabajador / Salud

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



El nivel de satisfacción para el IV trimestre del año fue de 93,44%, con un resultado acumulado para el 2019 de 93,71%. (Meta 92,5%).

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 95,17%.

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

COORDINACION	META	RESULTADO
Departamento de Salud Magdalena Medio - PSM	92,5%	94,42%
Coordinación de Salud Sur - CUR	92,5%	93,58%
Coordinación de Salud Santander – CUS	92,5%	93,93%
Coordinación de Salud Caribe - CUI	92,5%	94,02%
Coordinación de Salud Bogotá - CUB	92,5%	92,05%
Coordinación de Salud Orinoquía - CUQ	92,5%	92,62%
<b>GERENCIA DE SALUD INTEGRAL</b>	<b>92,5%</b>	<b>94%</b>

El mejor desempeño fue para el Departamento de Salud Magdalena Medio y las Coordinación de Salud Caribe y Santander. La Coordinación de Bogotá cumple con la meta en el resultado del año con 92,99%

Para los servicios de Medicina General y Odontología General, las variables que requieren la mayor atención están relacionadas con Promoción y Prevención y Canales de comunicación.

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



# Resultado por servicio

*Cada Coordinación tiene sus particularidades*

Cuarto Trimestre año 2019				
Coord. O Depto.	Medicina General	Odontología General	Urgencias	Resultado
<b>CUB</b>	93,07%	96,08%	86,99%	<b>92,05%</b>
<b>CUR</b>	92,58%	94,69%	93,49%	<b>93,58%</b>
<b>CUI</b>	95,27%	95,13%	91,66%	<b>94,02%</b>
<b>CUS</b>	93,44%	95,39%	92,96%	<b>93,93%</b>
<b>CUQ</b>	95,21%	96,28%	86,38%	<b>92,62%</b>
<b>PSM</b>	93,96%	93,45%	93,70%	<b>94,42%</b>

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

Ejemplo:

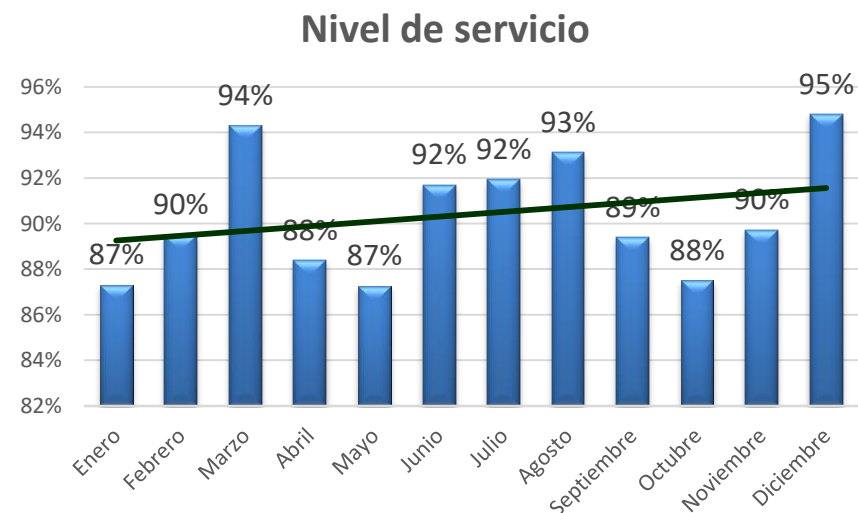
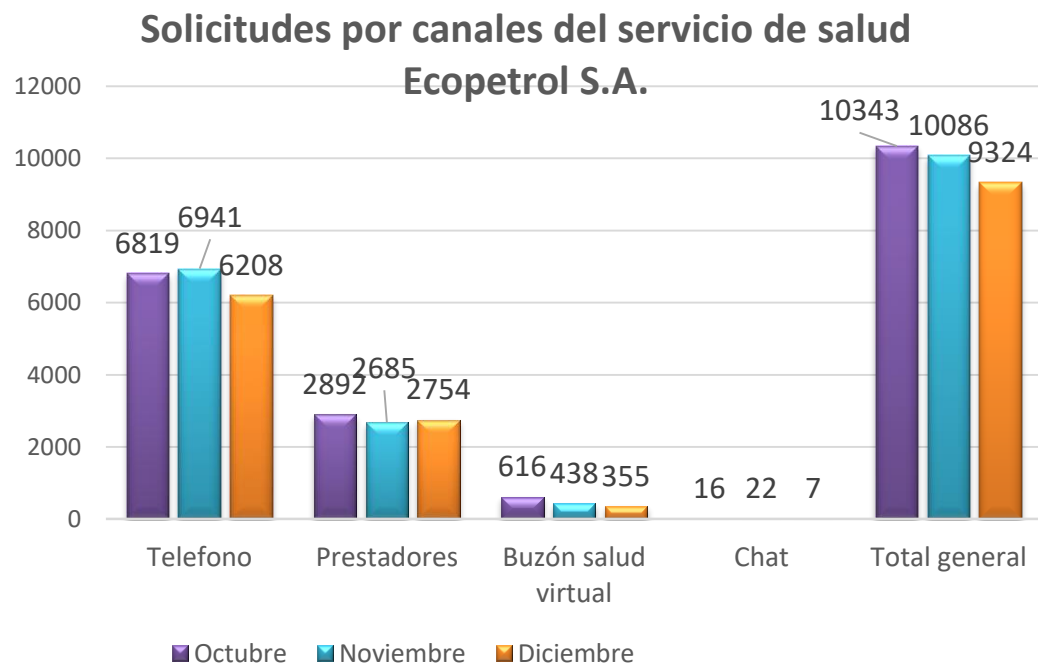
- El resultado del servicio de Odontología General para la Coordinación de Salud Orinoquía, tuvo un resultado sobresaliente con un 96,28%
- El resultado del servicio de Medicina General de la Coordinación de Salud Caribe, fue sobresaliente con un resultado de 95,27%.

## Nota:

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



# Solicitudes generadas a través de nuestros canales de atención



- El 68% de las solicitudes al Contact Center, son a través de línea telefónica.
- La línea telefónica, el buzón de correo electrónico oficina virtual de Salud y el chat virtual de salud, funcionan las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana.

- El nivel de servicio de la línea de salud mantuvo la tendencia al mejoramiento y finalizó con un resultado de 95%. En noviembre de 2019 de las 6.517 llamadas, 6.373 se contestaron dentro del umbral de tiempo definido, con un resultado del 89,72%



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



**DE TODOS, PARA TODOS**

**ecopETROL**