

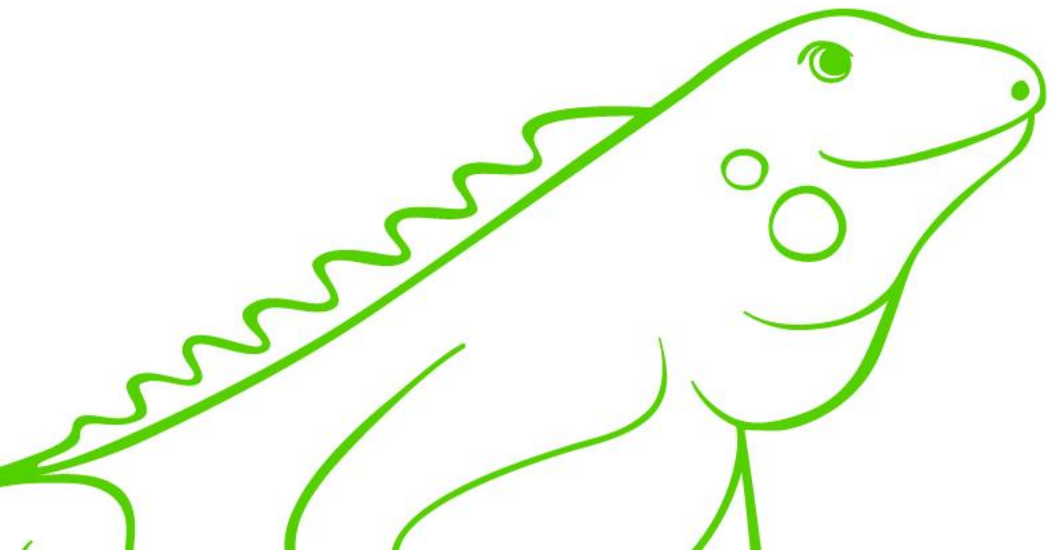
# Resultados gestión Gerencia de Salud Integral de Ecopetrol al tercer trimestre del año.

Vicepresidencia de Talento Humano  
Gerencia de Salud Integral

2019



# Contenido



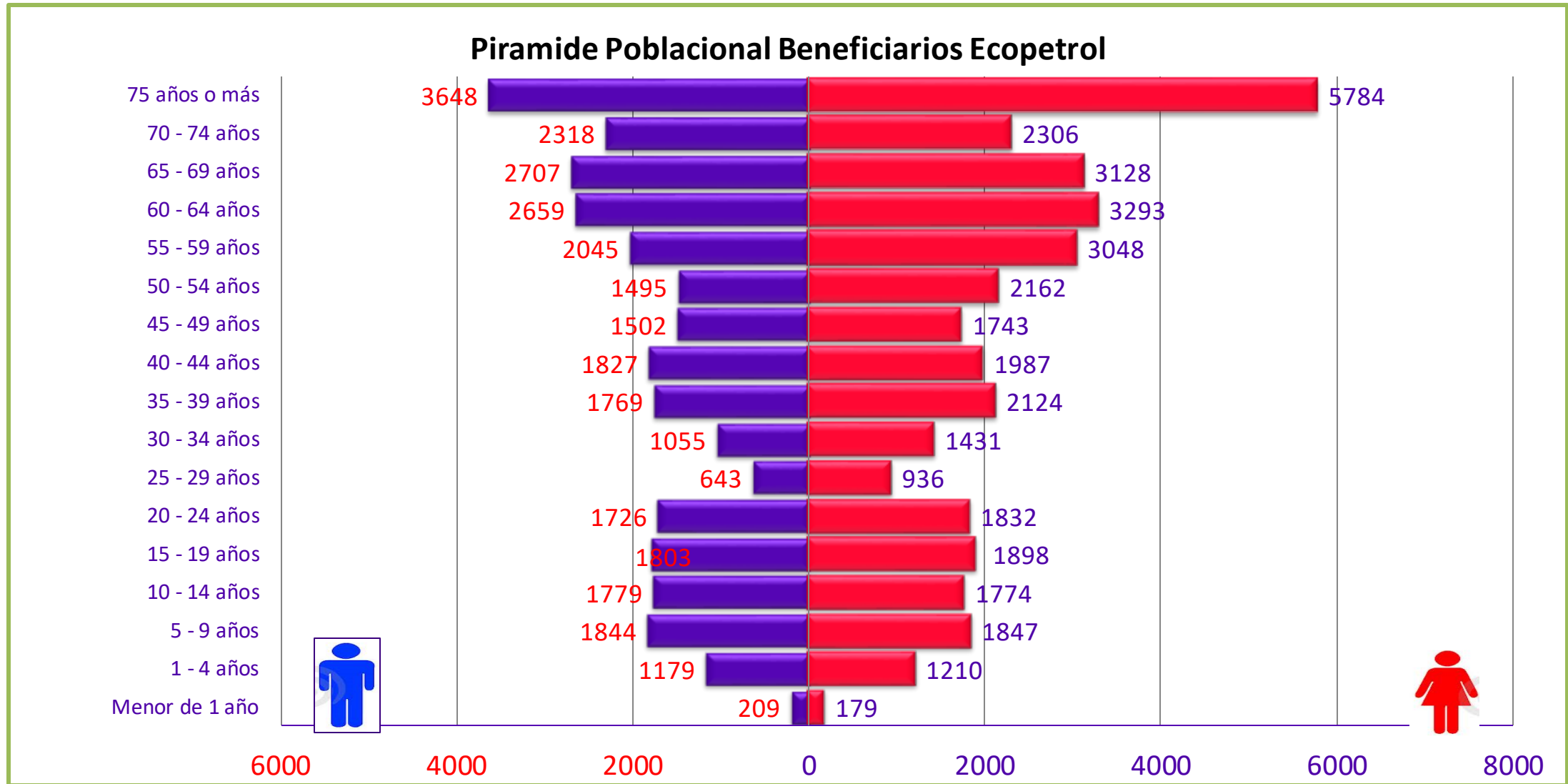
- Contratación Red Prestadora.
- Beneficiarios del Servicio de Salud.
- Canales de Atención.
- Estadísticas Canales de Atención.
- Resultado índice de satisfacción tercer trimestre.

# Contratación red prestadora



SERVICIOS	No. de Contratos
SERVICIO AMBULATORIO - MEDICINA ESPECIALIZADA	580
SERVICIO HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	313
PUERTA ENTRADA - ODONTOLOGÍA Y ODONTOPEDIATRIA	161
PUERTA ENTRADA - MEDICINA Y PEDIATRIA	115
SERVICIOS AMBULATORIOS, COMPLEMENTARIOS Y TERAPIA	110
MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS	102
ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA	101
IMAGENES DAIGNÓSTICAS	67
LABORATORIO CLÍNICO	67
SERVICIO DE AYUDA DIAGNÓSTICA	64
MANTTO Y OTROS (NO SERV. SALUD)	20
ATENCIÓN DOMICILIARIA.	16
TRANSPORTE ASISTENCIAL	15
MEDICINA INDUSTRIAL	11
LABORATORIO DENTAL	5
PROMOCIÓN & PREVENCIÓN	4
Total general	1751

# Beneficiarios Servicio de salud



Con corte al 30/09/2019 la población de beneficiarios llegó a los 66,890 personas. Con un incremento de 496 beneficiarios respecto al corte del 25/06/2019 y de 851 beneficiarios, respecto al 31/12/2018.



# Movilidad de Ciudad de Servicios Médicos

<i>Ciudad de Servicio</i>	<i>Beneficiarios</i>
<b>Médico</b>	
Acacías	21
Aguachica	1
Armenia	3
Barrancabermeja	94
Barranquilla	7
Bogotá	124
Bucaramanga	64
Cali	15
Cantagallo	3
Cartagena	21
Casabe	4
Cúcuta	16
El Centro	3
Guaduas	1
La hormiga	4
Honda	1
Ibagué	4
Manizales	10
Medellín	15
Montería	3

Neiva	6
Ocaña	1
Orito	6
Pamplona	1
Pasto	2
Pereira	4
Puerto Berrio	1
Puerto Boyacá	4
Puerto Salgar	1
Puerto Gaitán	1
San Gil	5
Sabana de Torres	1
Santa Marta	22
Saravena	8
Sincelejo	1
Socorro	3
Tibú	2
Toledo	2
Tolú	1
Tunja	2
Valledupar	1
Villavicencio	28
Yopal	7
Zapatoca	3
<b>Total general</b>	<b>527</b>

Esta información corresponde a los beneficiarios que tuvieron traslado de ciudad de servicios médicos.



# 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)

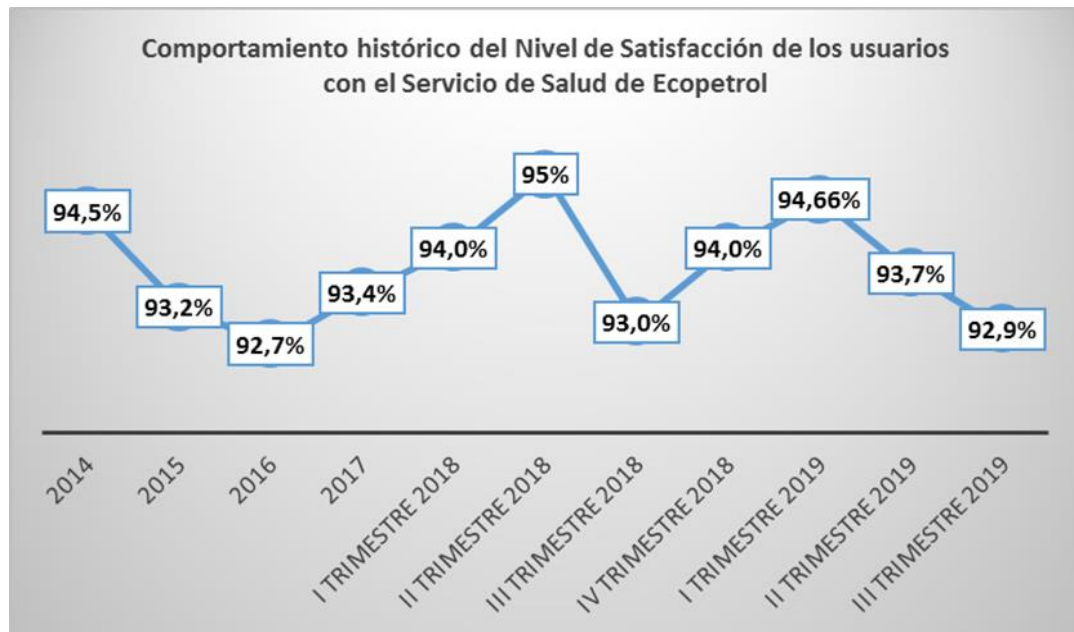
Empleados, jubilados y familiares / Salud



#### En Intranet

Para el trabajador / Salud

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



El nivel de satisfacción para la GSD fue de **92,9%**, para el III trimestre del 2019. (Meta 92%).

El servicio con mejor desempeño a nivel de la Gerencia de Salud para este corte, fue el servicio de Medicina General con un resultado de **95,45%**.

**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%	<b>94,1%</b>
Coordinación de Salud Sur - CUR	92,5%	<b>93,7%</b>
Coordinación de Salud Santander - CUS	92,5%	<b>92,4%</b>
Coordinación de Salud Caribe - CUI	92,5%	<b>93,2%</b>
Coordinación de Salud Bogotá - CUB	92,5%	<b>92,3%</b>
Coordinación de Salud Orinoquía - CUQ	92,5%	<b>91,8%</b>
<b>GERENCIA DE SALUD INTEGRAL</b>	<b>92,5%</b>	<b>92,9%</b>

El mejor desempeño fue para el Departamento de Salud Magdalena Medio y las Coordinación de Salud Sur y Caribe. La Coordinación de Orinoquía estuvo muy cerca del cumplimiento de la meta.

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

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



# Resultado por servicio

*Cada Coordinación tiene sus particularidades*

Tercer Trimestre año 2019				
Coord. O Depto.	Medicina General	Odontología General	Urgencias	Resultado
<b>CUB</b>	91,83%	95,18%	89,85%	<b>92,29%</b>
<b>CUR</b>	94,75%	94,46%	91,96%	<b>93,72%</b>
<b>CUI</b>	93,30%	96,58%	89,55%	<b>93,15%</b>
<b>CUS</b>	92,64%	94,91%	89,56%	<b>92,37%</b>
<b>CUQ</b>	94,79%	95,03%	85,56%	<b>91,80%</b>
<b>PSM</b>	95,45%	93,96%	94,50%	<b>94,09%</b>

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

Ejemplo:

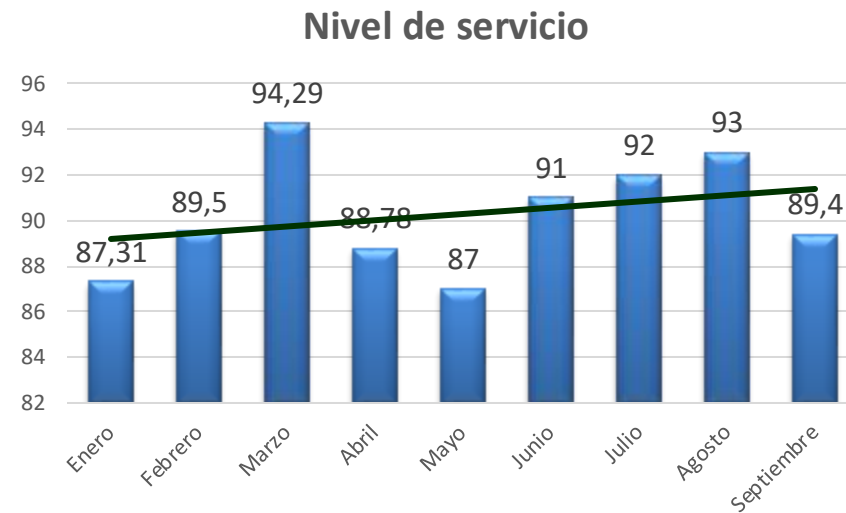
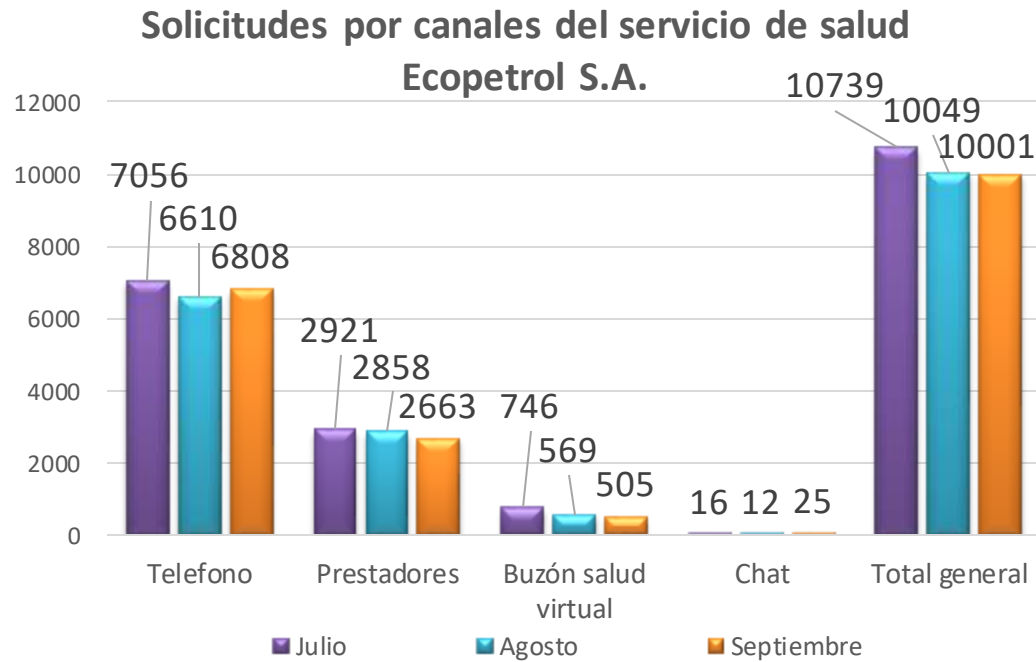
- El resultado del servicio de Odontología General para la Coordinación de Salud Caribe, tuvo un resultado sobresaliente con un 96,58%
- El resultado del servicio de Medicina General del Departamento de Salud Magdalena Medio, fue sobresaliente con un resultado de 95,45%.

## 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 continua con tendencia al mejoramiento. En Septiembre de 2019 de las 6.339 llamadas, 6.163 se contestaron dentro del umbral de tiempo definido, con un resultado del 89,40%



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**