



SATISFACCION USUARIOS SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR



**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES
AÑO 2018**





1- MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL SSFM

La Dirección General de Sanidad Militar con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, en relación con la atención recibida en los servicios de salud, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de los Establecimientos de Sanidad Militar, que permitan mejorar el Servicio de Salud, ha venido coordinando la aplicación de encuestas en forma Semestral, con los siguientes objetivos:

1.1. OBJETIVO GENERAL

- Evaluar el desempeño y gestión de la calidad, en la prestación de los Servicios del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las mejoras que se consideren establecer en los Establecimientos de Sanidad Militar
- Evaluar los servicios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en General.
- Evaluar el servicio de asignación de citas médicas.
- Evaluar el servicio de la farmacia
- Evaluar el servicio de atención del personal asociado a la Institución.
- Evaluar la percepción en cuanto a las Instalaciones físicas de los Establecimientos
- Evaluar conocimiento de los Deberes y Derechos de los usuarios.
- Identificar las mejoras que se consideran establecer por los usuarios en los establecimientos de sanidad militar.



2-CONSOLIDADO SSFM

ÍNDICE DE SATISFACCION AL USUARIO DEL SSFM						
FUERZA	VIGENCIA					
	2016		2017		2018	
	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM
SSFM	68%	72%	68.20%	76%	69%	71.2%
EJERCITO	67%	73%	67.30%	78%	68%	71%
ARMADA NACIONAL	66%	59%	73%	62%	71%	72%
FUERZA AEREA	74%	87%	70%	83%	83%	72%
Fuente: Informes Encuestas de Satisfacción Vigencias 2016-2017-2018						

3- EVALUACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

3.1. FICHA TÉCNICA

Empresa contratante	Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares - SSFM
Empresa de investigación	DATEXCO COMPANY S.A.
Título investigación	Encuesta de satisfacción a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares - SSFM
Naturaleza del estudio	Cuantitativa
Técnica	Encuesta presencial con cuestionario estructurado
Cobertura geográfica	Armenia, Bahía Solano, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Carepa, Cartagena, Corozal, Coveñas, Cúcuta, Duitama, Florencia, Girardot, Ibagué, Magangué, Malambo, Medellín, Melgar, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Carreño, Puerto Leguízamo, Puerto Salgar, Tumaco, Tunja, Turbo, Valledupar, Villavicencio y Yopal
Población objetivo	Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares - SSFM
Unidad de observación	Hombres y mujeres Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares - SSFM
Unidad de muestreo	Los participantes en la investigación fueron contactados de manera personal en los dispensarios seleccionados
Muestreo	Se visitaron los dispensarios (47 en total según licitación)
Marco muestral	Usuarios del subsistema: 511.380, divididos entre Ejército 391.695, Armada 84.680 y Fuerza aérea 35.004
Tamaño de muestra	Se realizaron 2.910 encuestas
Nivel de confianza y margen de error	Para una población finita de 511.380 usuarios, con un nivel de confianza del 95%, el margen de error total es de 1.81% . Los resultados por dispensario son de naturaleza descriptiva, dado el tamaño de la muestra no se garantiza fiabilidad estadística.
Método de Supervisión	Crítica de encuestas del 100%. Back chek 10%. Supervisión presencial del 30%
Periodo trabajo de campo	Del 24 de Octubre al 16 de Noviembre de 2018
Incentivos	Para esta investigación no se entregó incentivo a los participantes
Instrumento de recolección	Cuestionarios estructurado. La duración de la encuesta dependió del número de servicios a evaluar. El tiempo de aplicación osciló entre 8 y 10 minutos .

3.2. MUESTRA POR FUERZAS

FUERZA	F SIGLAS	ESM	CENSO*	MUESTRA TOTAL II
Ejercito	EJC	26	391.695	1.637
Armada	ARC	15	84.680	898
Aérea	FAC	6	35.004	375
Total General		47	511.380	2.910

4- METODOLOGÍA

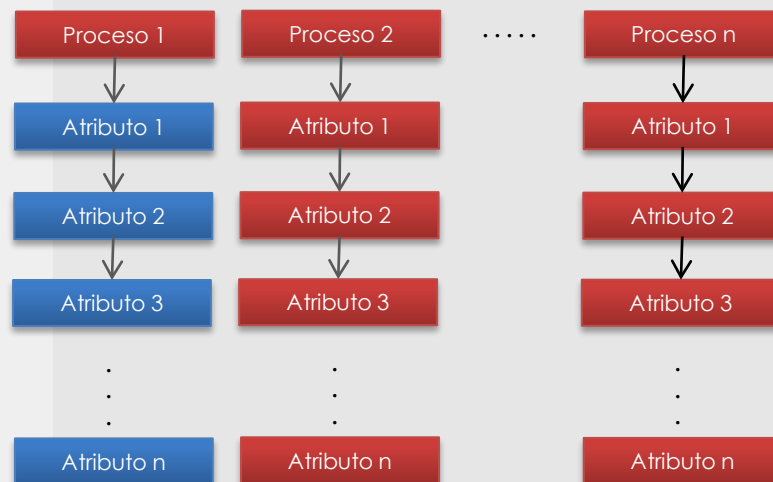
Los estudios de satisfacción se utilizan como método de evaluación de un servicio por parte de sus usuarios, este servicio es visto como un proceso en función de varios atributos. La evaluación se realiza por medio de indicadores cuya construcción depende de la importancia que cada entrevistado asigne indirectamente a los atributos que intervienen en el proceso.



Satisfacción general
(P2)

- Instalaciones Físicas
- Asignación de citas
- Farmacia
- Atención Área Administrativa

Aspectos que inciden en
la satisfacción del servicio



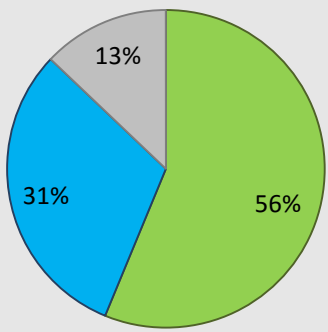


5. POBLACIÓN ENCUESTADA



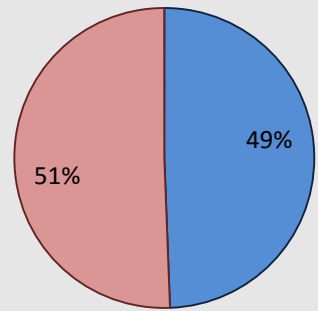
Fuerza Militar a la que pertenece

- Ejército Nacional
- Armada Nacional
- Fuerza Aérea Colombiana

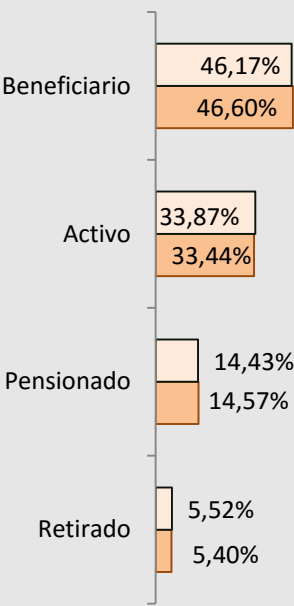


Género

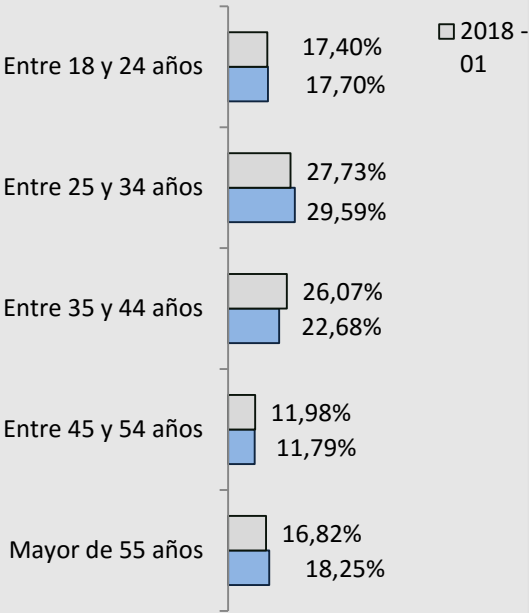
- Masculino
- Femenino



Tipo de usuario



Rango de Edad



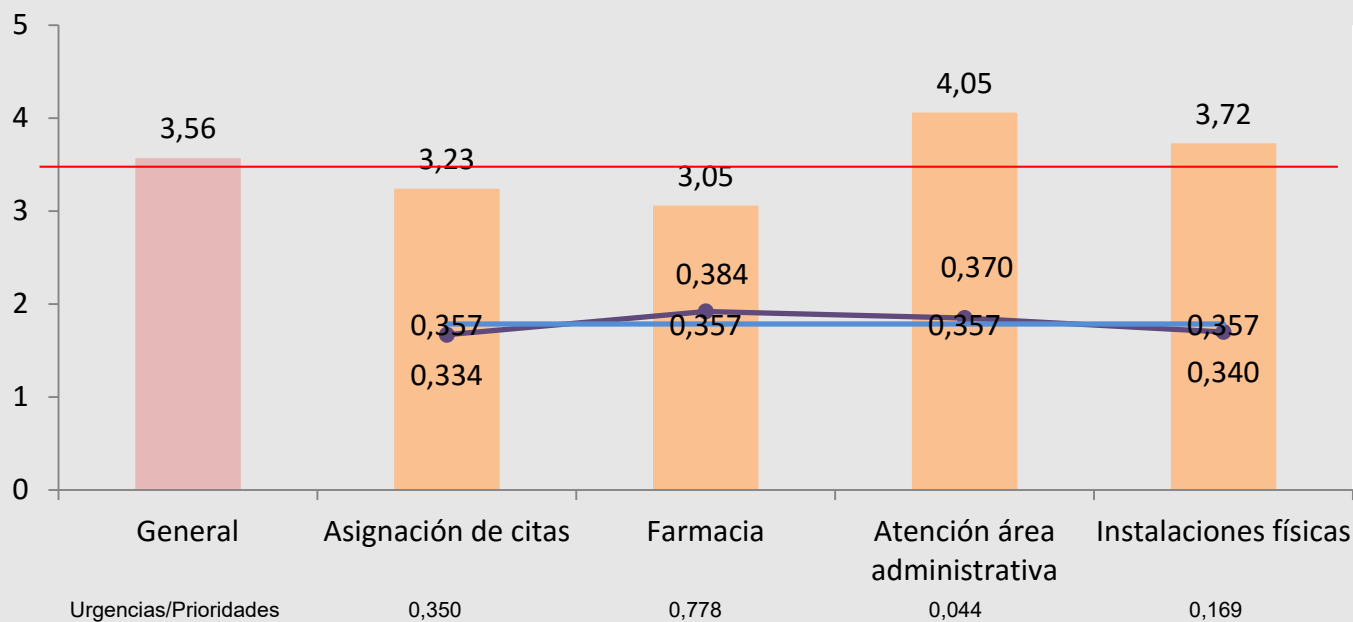
Base 2910



Satisfacción General y percepción de la calidad en la prestación de los servicios

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de salud que ha recibido a través del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?

Promedios de Satisfacción Factores de Importancia Promedio de FI



Índice de Satisfacción
3,51

Promedio FI
0,357

Mediana
0,260

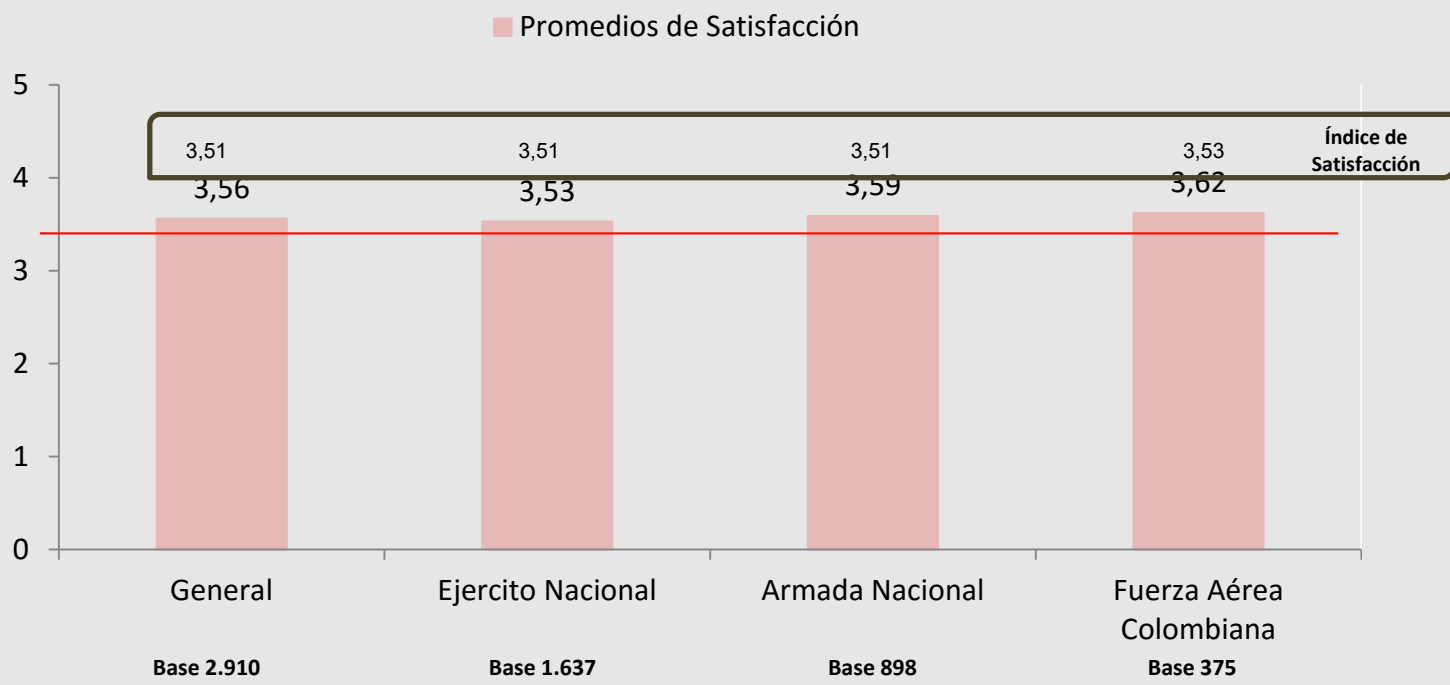
Base 2.910



7 Satisfacción General y percepción de la calidad en la prestación de los servicios por Fuerza



P2. (A) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de salud que ha recibido a través del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?

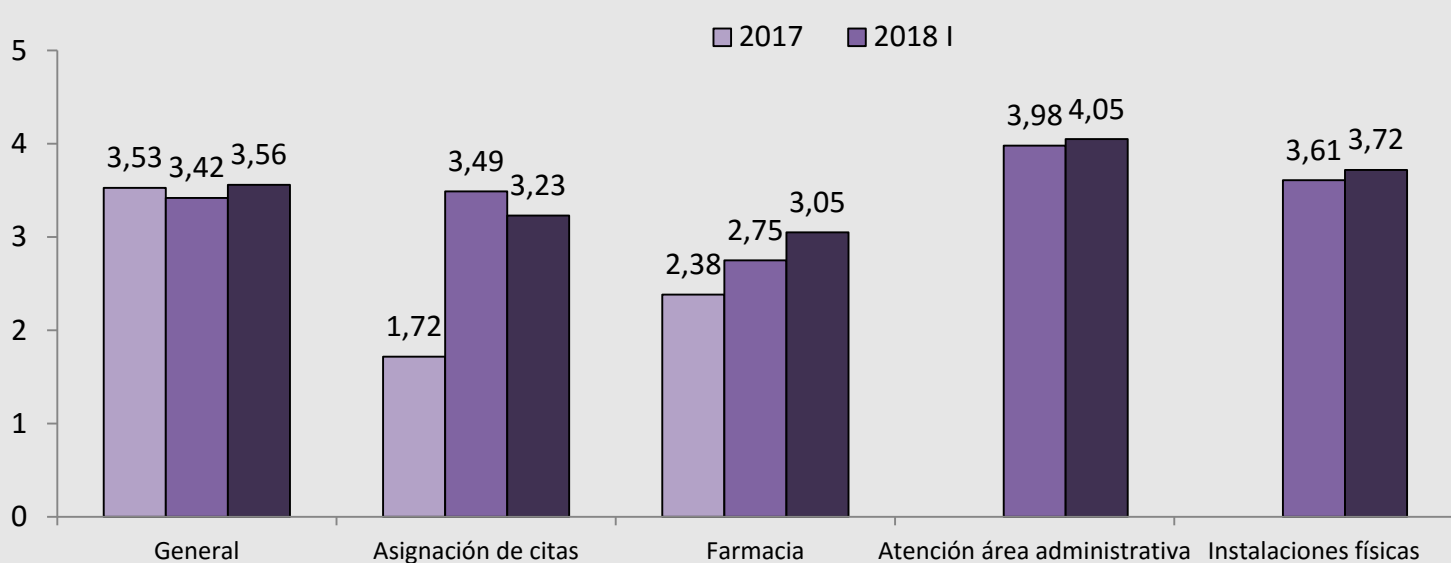




8- COMPARATIVO POR SEMESTRE 2018



P2. (A) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de salud que ha recibido a través del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?



Índice de satisfacción

2017	3,53
2018 I	3,45
2018 II	3,51

Base

2017	7148
2018 I	2896
2018 II	2910

*Las metodologías y el cuestionario fueron modificadas



9- CONCLUSIONES GLOBAL SSFM



El índice de satisfacción Global es de **3.56**, con un **62,0%** de usuarios satisfechos (T2B) que corresponden a 1804 personas y un **17,2%** de usuarios insatisfechos (B2B) que corresponden a 500 personas.

Se evaluaron los servicios:

- Asignación de citas
- Farmacia
- Atención Administrativa
- Instalaciones físicas

Dentro de los cuales, el servicio mejor calificado fue **Atención área administrativa** con un **87,4%** de usuarios satisfechos (T2B) que corresponden a 2543 personas. El servicio con mayor insatisfacción (B2B) fue **Farmacia** con un **34,6%** que corresponde a 1007 personas.

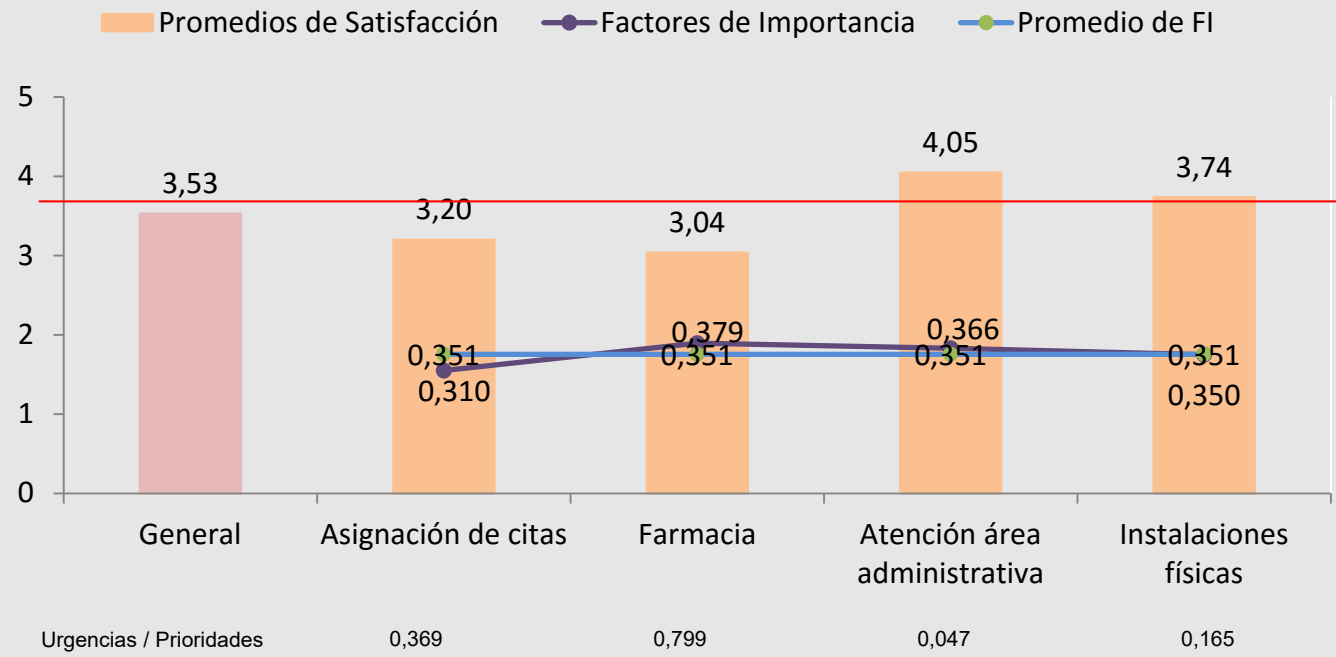
Nuestro modelo de satisfacción esta calculada sobre una calificación de 1 a 5, por lo tanto los resultados generados son sobre promedios de calificación y no en una escala de 1 a 100



10 Tipo de Fuerza / Satisfacción general y percepción de la calidad en la prestación de los servicios- DIRECCIÓN DE SANIDAD DEL EJERCITO NACIONAL



P2. (A) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de salud que ha recibido a través del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?



Índice de Satisfacción
3,51

Promedio FI
0,351

Mediana
0,267

Base 1,637



Conclusiones Ejército Nacional



El índice de satisfacción Global es de **3.51**, con un **60,6%** de usuarios satisfechos (T2B) que corresponden a 992 personas y un **18,4%** de usuarios insatisfechos (B2B) que corresponden a 301 personas.

Se evaluaron los servicios:

- Asignación de citas
- Farmacia
- Atención Administrativa
- Instalaciones físicas

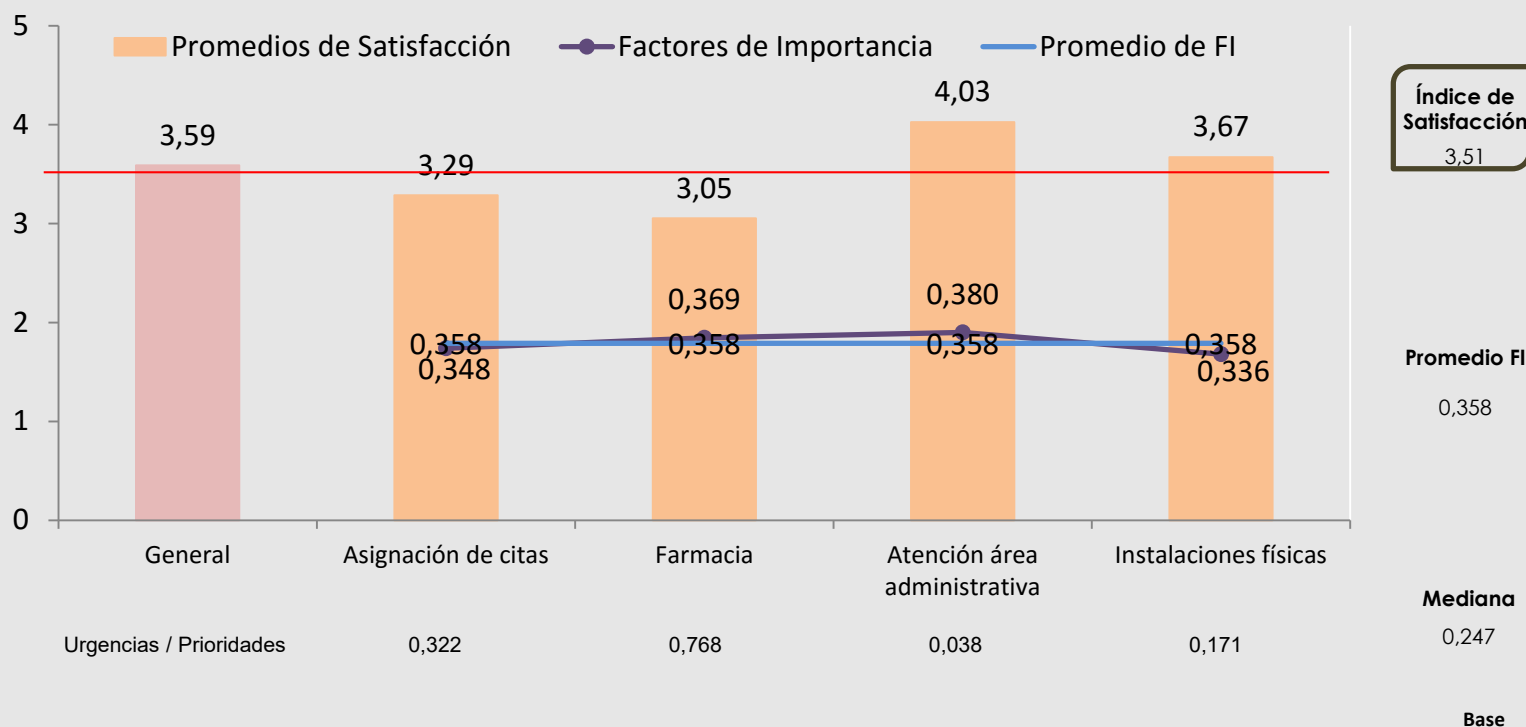
Dentro de los cuales, el servicio mejor calificado fue **Atención área administrativa** con un **87,2%** de usuarios satisfechos (T2B) que corresponden a 1427 personas. El servicio con mayor insatisfacción (B2B) fue **Farmacia** con un **34,6%** que corresponde a 566 personas.



Tipo de fuerza / Satisfacción general y percepción de la calidad en la prestación de los servicios- DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA NACIONAL



P2. (A) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de salud que ha recibido a través del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?



Conclusiones Armada Nacional



El índice de satisfacción Global es de **3.51**, con un **64,4%** de usuarios satisfechos (T2B) que corresponden a 578 personas y un **15,5%** de usuarios insatisfechos (B2B) que corresponden a 139 personas.

Se evaluaron los servicios:

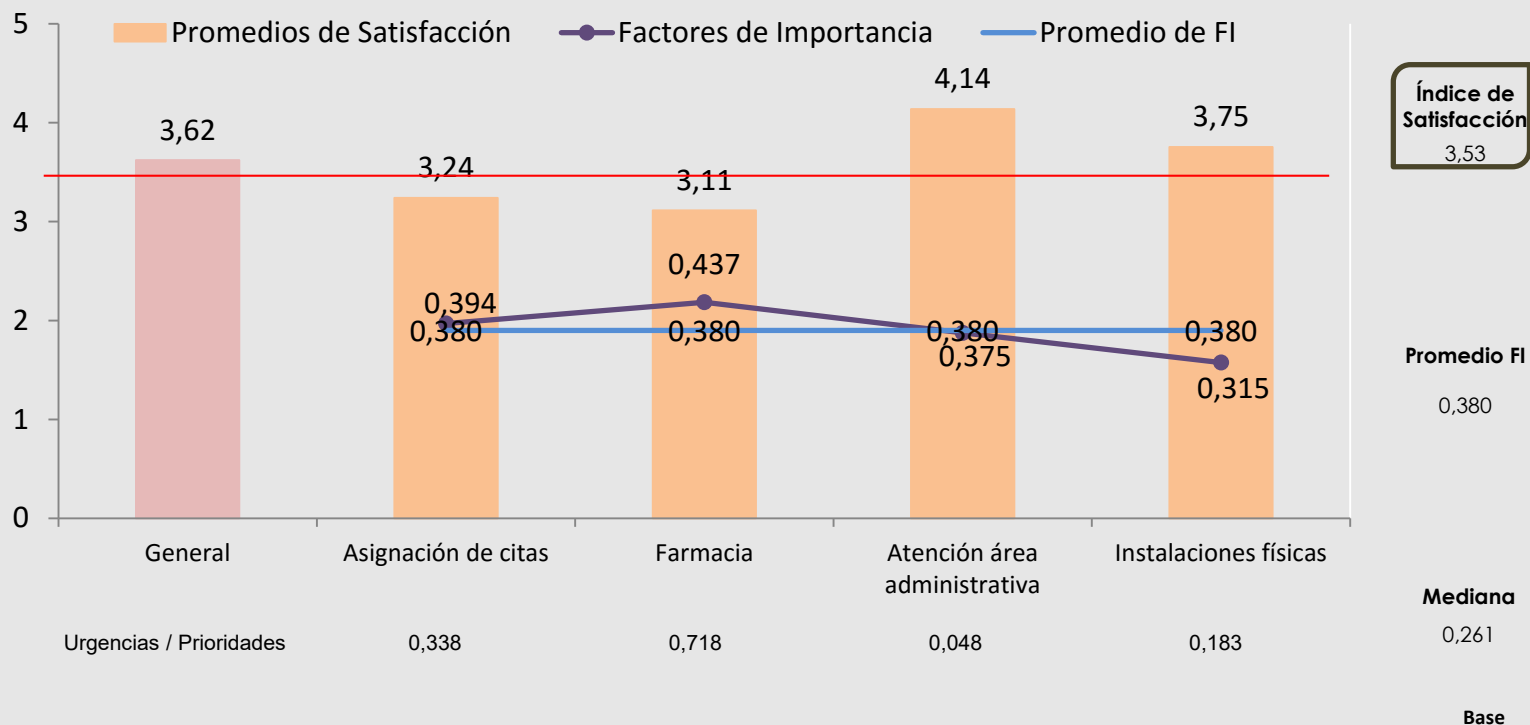
- Asignación de citas
- Farmacia
- Atención Administrativa
- Instalaciones físicas

Dentro de los cuales, el servicio mejor calificado fue **Atención área administrativa** con un **87,1%** de usuarios satisfechos (T2B) que corresponden a 782 personas. El servicio con mayor insatisfacción (B2B) fue **Farmacia** con un **35,1%** que corresponde a 315 personas.



12. Tipo de fuerza / Satisfacción general y percepción de la calidad en la prestación de los servicios- DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZA AEREA.

P2. (A) ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de salud que ha recibido a través del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?



Conclusiones Fuerza Aérea



El índice de satisfacción Global es de **3.53**, con un **61,1%** de usuarios satisfechos (T2B) que corresponden a 229 personas y un **16,3%** de usuarios insatisfechos (B2B) que corresponden a 61 personas.

Se evaluaron los servicios:

- Asignación de citas
- Farmacia
- Atención Administrativa
- Instalaciones físicas

Dentro de los cuales, el servicio mejor calificado fue **Atención área administrativa** con un **89,1%** de usuarios satisfechos (T2B) que corresponden a 334 personas. El servicio con mayor insatisfacción (B2B) fue **Farmacia** con un **33,9%** que corresponde a 127 personas.



**DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR**

FIN