



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS USUARIOS SEGUNDO II TRIMESTRE 2020

La Dirección General de Sanidad Militar, con el fin de medir la Satisfacción de los usuarios para la presente vigencia, emitió la **CIRCULAR 22** - de fecha 04 de junio de 2020, para las DIRECCIONES DE SANIDAD: EJÉRCITO NACIONAL - ARMADA NACIONAL - JEFATURA DE SALUD FUERZA AEREA COLOMBIANA - ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR.

Con el fin de emitir: LINEAMIENTOS Y CRITERIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL SSFM VIGENCIA 2020.

De acuerdo con lo estipulado en el Anexo técnico, se aplicó la encuesta a cada uno de los cuarenta y siete (47) Establecimientos de Sanidad Militar, mediante los Jefes de las oficinas de atención al usuario de cada ESM, los cuales con su compromiso mediante llamadas telefónica realizaron las encuesta a los Usuarios del SSFM, con el fin de evaluar percepción de cada usuario o beneficiario entrevistado asigne directamente a los elementos, y por ende, indirectamente al proceso. Cuyo objetivo General es Prestación de servicios para evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios con relación a la calidad en la prestación de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares”. Por consiguiente evaluar los objetivos específicos como:

- ❖ Identificar las mejoras que se consideran establecer En los establecimiento de Sanidad Militar.
 - ❖ Evaluar el servicios del sistema de salud de las Fuerzas Militares en general.
 - ❖ Evaluar el servicio de asignación de citas, farmacia, Atención la persona e instalaciones físicas.
 - ❖ Conocimiento las razones manifestadas por el Usuario sobre lo que sugiere mejorar para mayor Efectividad en la prestación del servicio.
- Inicio: 10 de Junio de 2020
 - Finalización: 01 de Julio de 2020

Resultados de la Encuesta

FUERZA	SATISFECHO	INSATISFECHO	GRAND TOTAL	%
ARC	1050	143	1193	88,01%
EJC	1473	639	2112	69,74 %
FAC	366	128	494	74,05 %
GRAND TOTAL	2889	910	3779	76,05 %

