



Radicado N° 3079 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUPL-47

Bogotá D.C., 13 de agosto de 2020

Señor Mayor
BERNARDO SUAREZ ILLESCAS
Coordinador Grupo Atención al Usuario
Dirección General de Sanidad Militar
Avenida Calle 26 # 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4
Bogotá D.C.

Asunto: Resultados Encuesta de Satisfacción del Usuario en el segundo trimestre del 2020 en el SSFM.

Respetuosamente, me permito enviar al Señor Mayor Coordinador Grupo Atención al Usuario, el informe de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario en el segundo trimestre del 2020 en el SSFM.

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad 2019-2022, establece como objetivo "Mejorar la seguridad jurídica de los miembros de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, así como la salud y bienestar del personal activo, pensionado y con asignación de retiro" y tiene como meta: "Mejorar el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional", teniendo así como indicador de medición y seguimiento, el indicador de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

De acuerdo, a las instrucciones emitidas desde el Viceministerio de Defensa, con la coordinación y articulación de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, se unificaron y estandarizaron los criterios y lineamientos (diseño muestral, ficha técnica, cuestionario, periodicidad, metodología de recolección y captura de la información, entre otros) para la medición del indicador de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Se tomará como referencia normativa lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 256 de fecha 5 de febrero de 2016, "por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud", siendo el indicador de satisfacción del usuario en los servicios de salud uno de los atributos a medir en dicha resolución.

La satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional es un indicador del Plan Estratégico Militar-PEM-2030, que tiene como objetivo principal "OBJETIVO 3. PROYECTAR LA PERDURABILIDAD INSTITUCIONAL ROBUSTECIENDO LOS MECANISMOS DE PROTECCION DE LAS FUERZAS Y EL RESPETO DE LOS DD HH Y DIH"



y como objetivo específico: PRESERVAR Y DESARROLLAR PROGRAMAS DE ATENCIÓN INTEGRAL A LOS INTEGRANTES DE LAS FFMM. INFORMACIÓN QUE SERÁ SOCIALIZADA TRIMESTRALMENTE EN LAS REUNIONES DE LA RAE "REUNION DE ANALISIS ESTRATEGICO".

Para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es prioritario y fundamental obtener criterios que permitan tomar las acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud, en relación con la atención recibida en dichos servicios. Donde se identifican los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción de acuerdo con la percepción de los usuarios sobre los atributos de calidad de la atención y así abordarlos a través de acciones de mejora continua por parte de los actores y procesos responsables.

Con el fin de analizar si las acciones adelantadas están alcanzando el impacto esperado, o se debe fortalecer y/o reconsiderar dichas actividades. Adicionalmente, para la gestión institucional es importante conocer las características y necesidades de los usuarios, así como sus expectativas y percepción respecto a los servicios de salud y trámites ofrecidos, para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

OBJETIVO

Conocer la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud prestados en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en el segundo trimestre del 2020, en donde se pueda identificar la 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 dueños de los procesos tanto de la Dirección de Sanidad Militar como de las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y los Establecimientos de Sanidad Militar para coadyuvar en el fortalecimiento de los servicios de salud.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

La ficha técnica de la encuesta de satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el segundo trimestre del 2020 se muestra en la siguiente tabla:

Nombre del estudio	Encuesta de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en la vigencia 2020.
Objetivo de la encuesta	Medir el porcentaje de satisfacción del usuario frente a los servicios de salud prestados en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en la vigencia 2020.
Periodicidad	Segundo trimestre del 2020.
Universo	Usuarios mayores de 18 años de los servicios de salud en el SSFM atendidos en el segundo trimestre 2019. Se excluyen del universo, las atenciones por exámenes de reclutamiento que se realizan durante el proceso de incorporación.
Unidad de muestreo	Establecimientos de Sanidad Militar.
Unidad de observación	Usuarios atendidos en el segundo trimestre del 2020.



Cobertura geográfica	Nivel nacional.
Momento de la medición	Posterior al servicio de salud recibido.
Tipo de muestreo	Muestreo aleatorio estratificado.
Calculo del tamaño muestral	Tamaño muestral para proporciones cuando el universo es finito y conocido.
Error muestral	7%
Nivel de confianza	90%
Proporción muestral	82%
Técnica de recolección	Vía telefónica
Número de preguntas	15
Tipo de preguntas	Escala Likert, abiertas y dicotómicas.
Escala de medición	1: Muy Malo/a; 2: Malo/a; 3: regular; 4: Bueno/a; 5: Muy Bueno/a Si y No
Dominio	Satisfacción del usuario.
Subdominios	Experiencia del servicio, oportunidad de la atención, trámites en salud y otras evaluaciones.
Ponderación Subdominios	Experiencia del servicio (1/3), oportunidad de la atención (1/3), trámites en salud (1/3) y otras evaluaciones (carácter informativo).
Universo	SSFM – 268.568 EJC – 201.501 ARC – 46.467 FAC – 20.600
Tamaño de la muestra	SSFM – 3.693 EJC – 2.088 ARC – 1.136 FAC – 468
Cantidad de encuestas realizadas	SSFM – 3.799 EJC – 2.112 ARC – 1.193 FAC – 494

Proceso: Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Policía Nacional y Dirección de Bienestar Sectorial y Salud (Ministerio de Defensa).

RESULTADOS

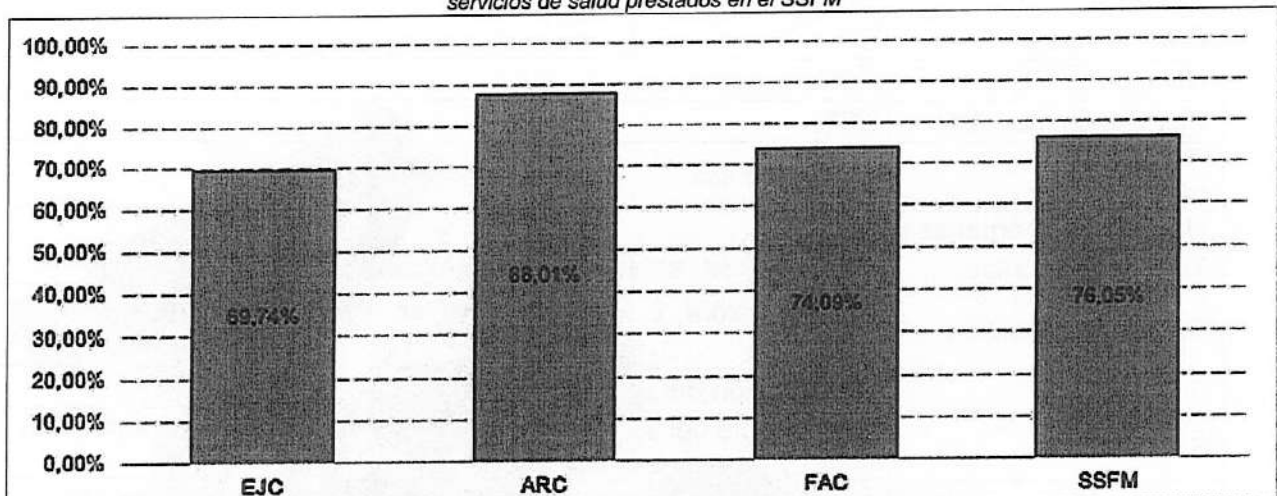
Las tablas de resultados (se encuentran en el CD anexo) y análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario con los servicios de salud prestados en el SSFM en el segundo trimestre del 2020. La información se muestra según el dominio y subdominios establecidos en la ficha técnica de la encuesta, de la siguiente manera



INDICADOR DE SATISFACCION DE USUARIO EN EL SSFM

En el Grafico 1 se muestra por SSFM y fuerza, el indicador de satisfacción de usuario en los servicios de salud prestados en el SSFM en el segundo trimestre del 2020. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 2.889 (76.05%) están satisfechos con los servicios prestados.

Grafico 1. Indicador de satisfacción de usuario en los servicios de salud prestados en el SSFM

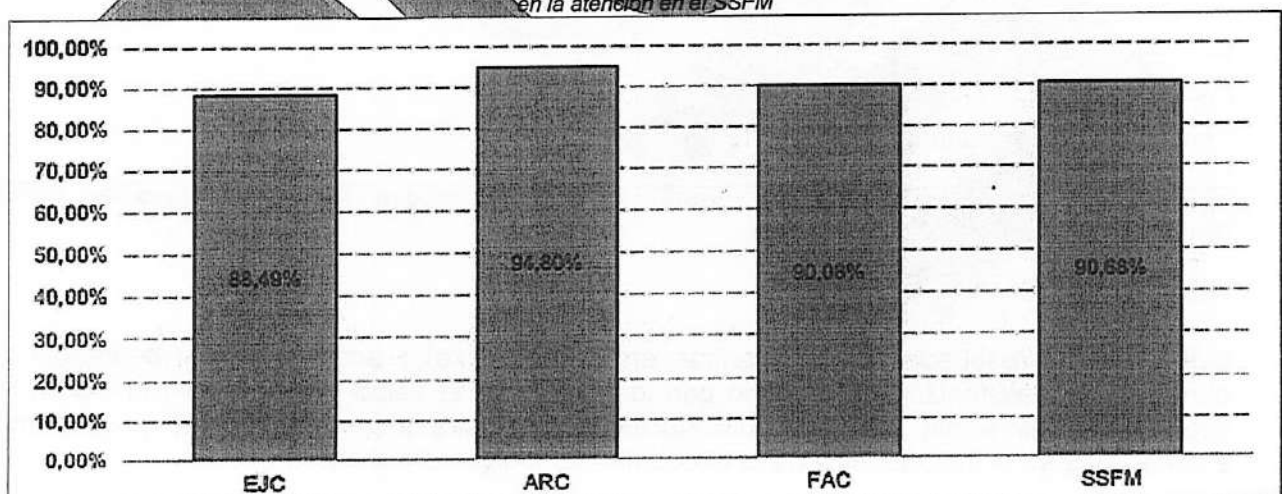


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

EXPERIENCIA DEL SERVICIO

En el Grafico 2.1 se muestra por SSFM y fuerza, el indicador de experiencia en la atención en el SSFM en el segundo trimestre del 2020. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.445 (90.68%) están satisfechos con la experiencia en la atención.

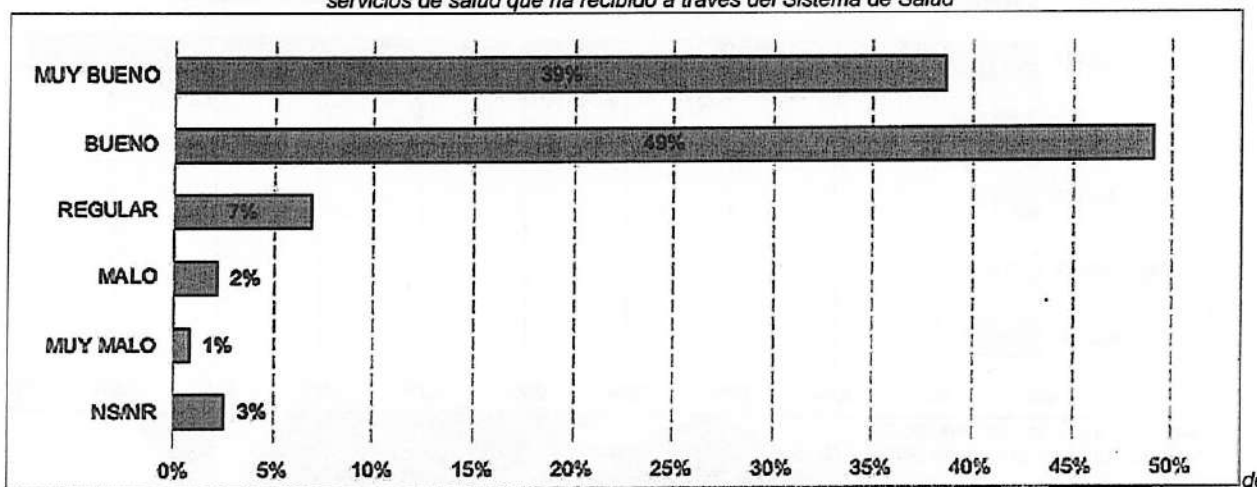
Grafico 2.1 Indicador de experiencia en la atención en el SSFM



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 2.2 se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 1. *¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?* Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.333 (87.73%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

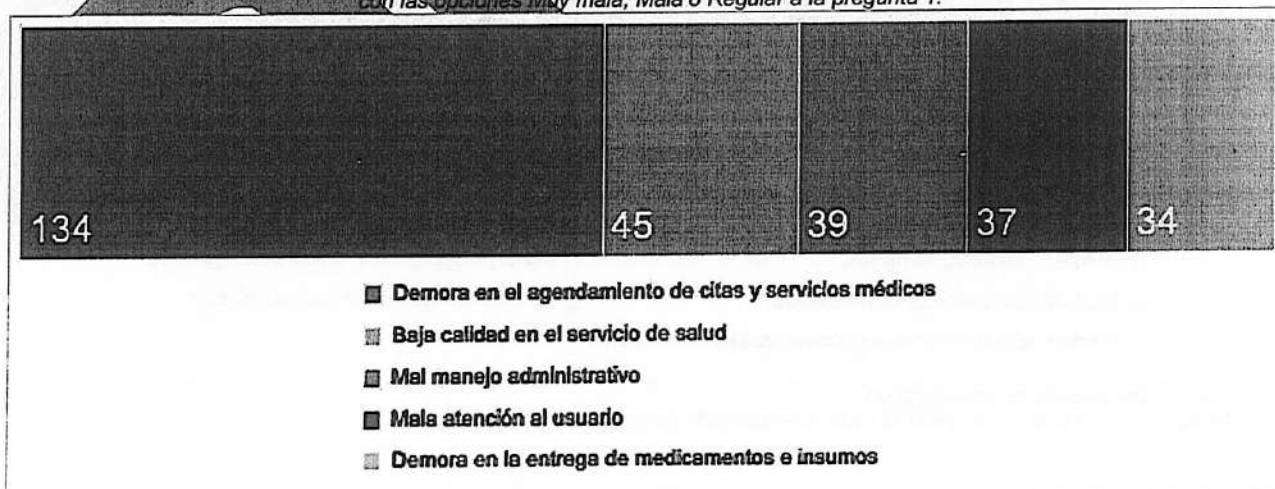
Grafico 2.2. *¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud*



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 2.2.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 1. *¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?* Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son la demora en el agendamiento de citas y servicios médicos (3.53%), seguido de la baja calidad en el servicio de salud (1.18%).

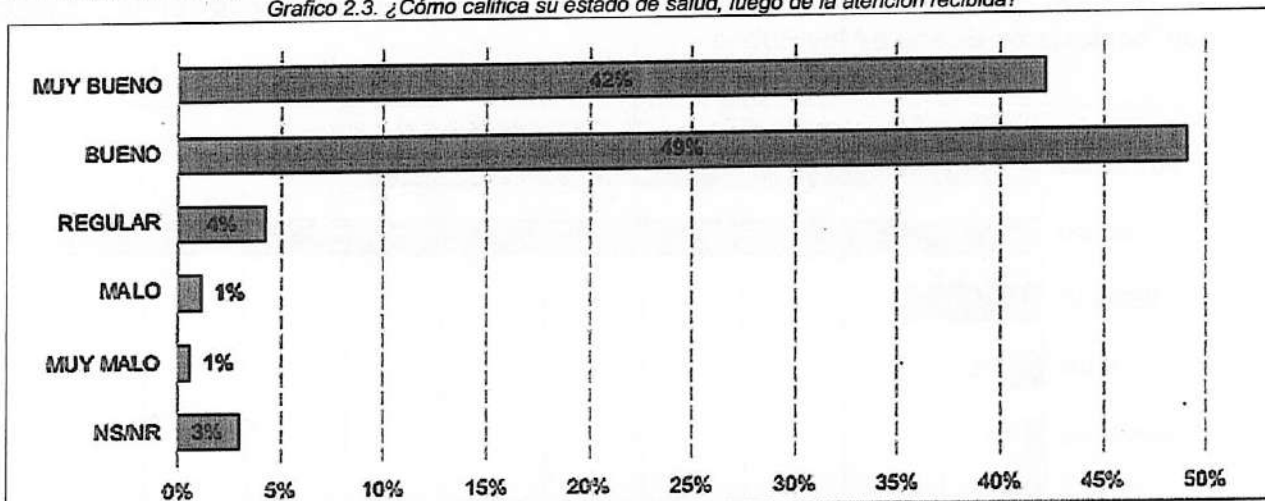
Grafico 2.2.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 1.



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 2.3, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.465 (91.21%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

Grafico 2.3. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

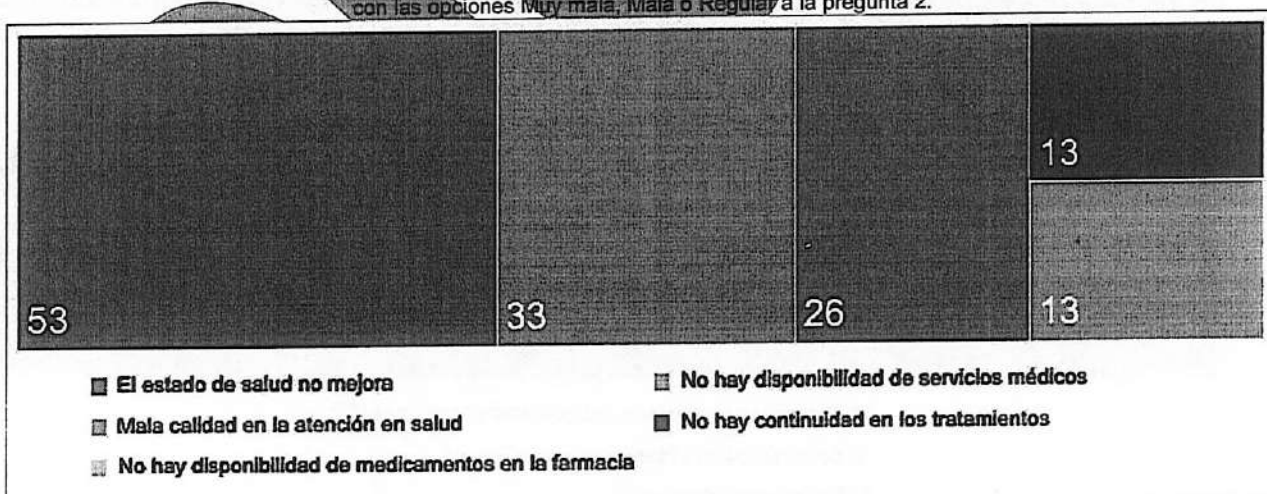


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 2.3.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?. Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son que el estado de salud no mejora (1.40%), seguido de no hay disponibilidad de servicios médicos (0.87%).

Grafico 2.3.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 2.

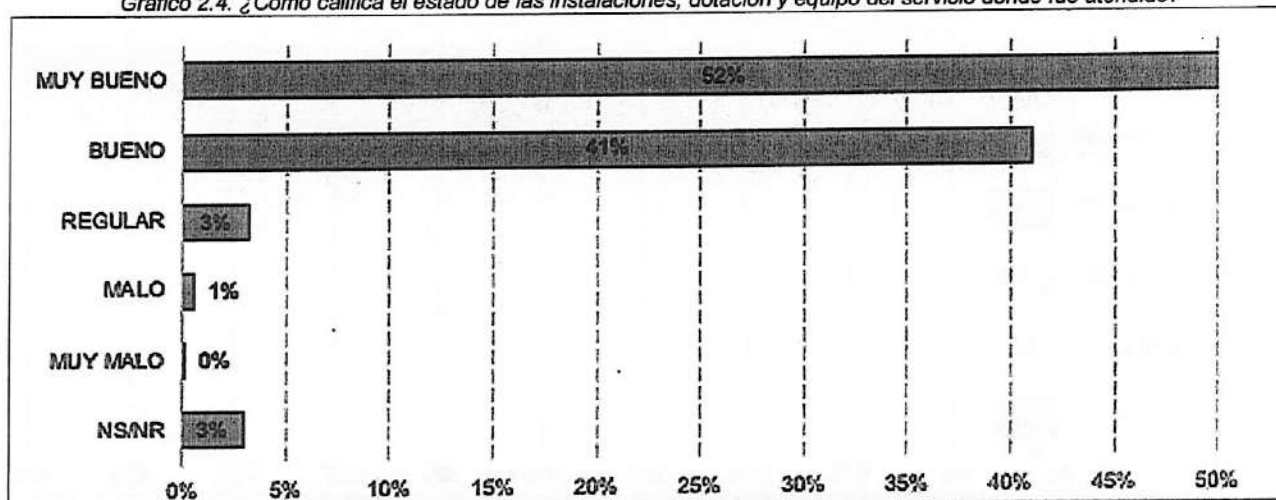


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 2.4, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 3. *¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?*. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.261 (85.84%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

Grafico 2.4. *¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?*

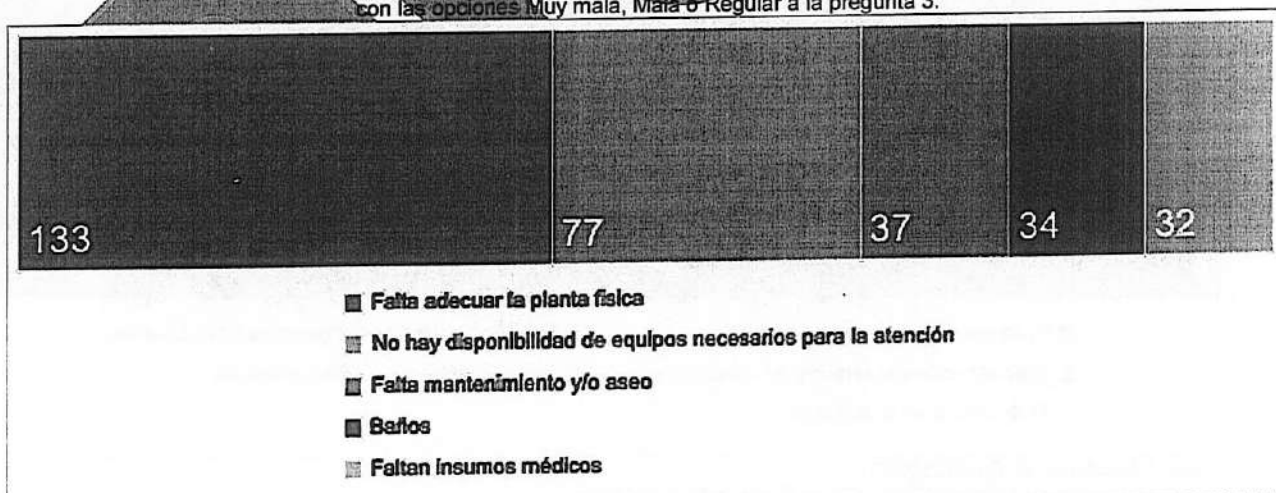


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 2.4.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 3. *¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?*. Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son la falta de adecuación de la planta física (3.56%), seguido de no hay disponibilidad de equipos necesarios para la atención (2.03%).

Grafico 2.4.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 3.

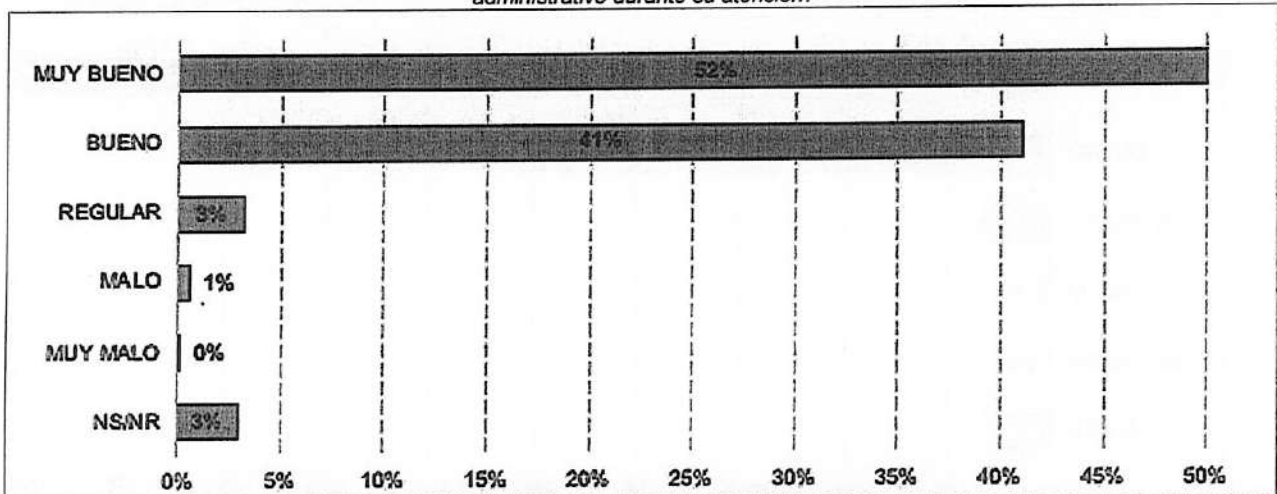


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 2.5, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 4. *¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?*. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.543 (93.26%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

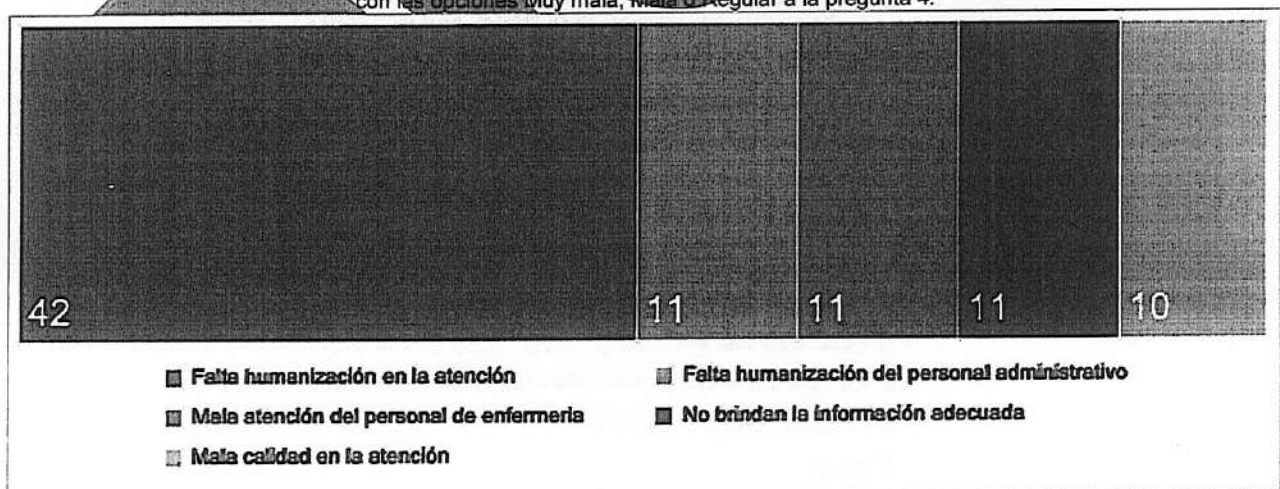
Grafico 2.5. *¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?*



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 2.5.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 4. *¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?*. Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son la falta humanización en la atención (1.11%), seguido de la falta humanización del personal administrativo (0.29%).

Grafico 2.5.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 4.

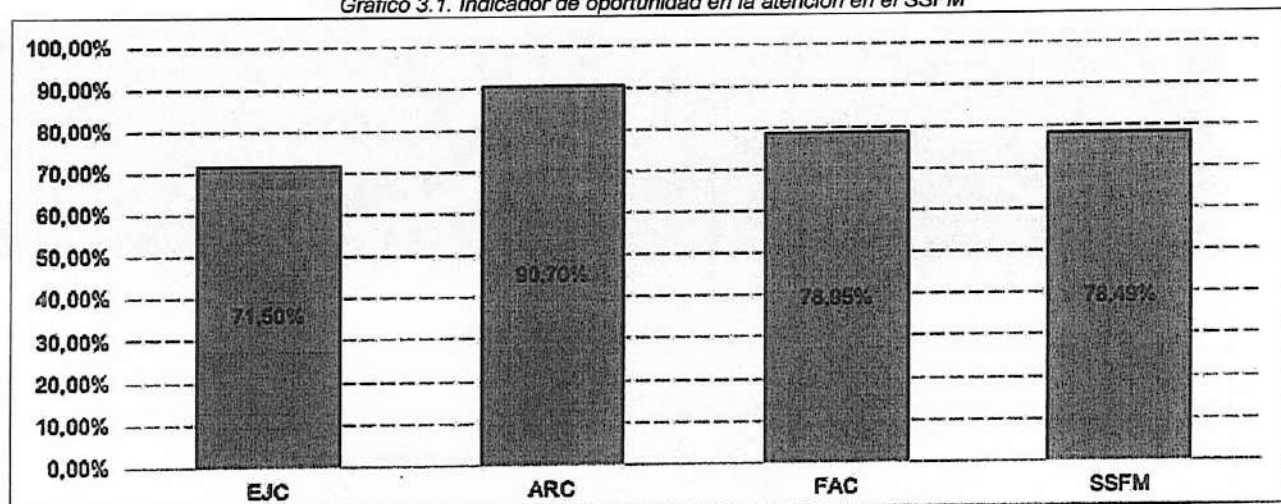


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION

En el Grafico 3.1, se muestra por SSFM y fuerza, el indicador de oportunidad en la atención en el SSFM en el segundo trimestre del 2020. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 2.982 (78.49%) están satisfechos con la oportunidad en la atención.

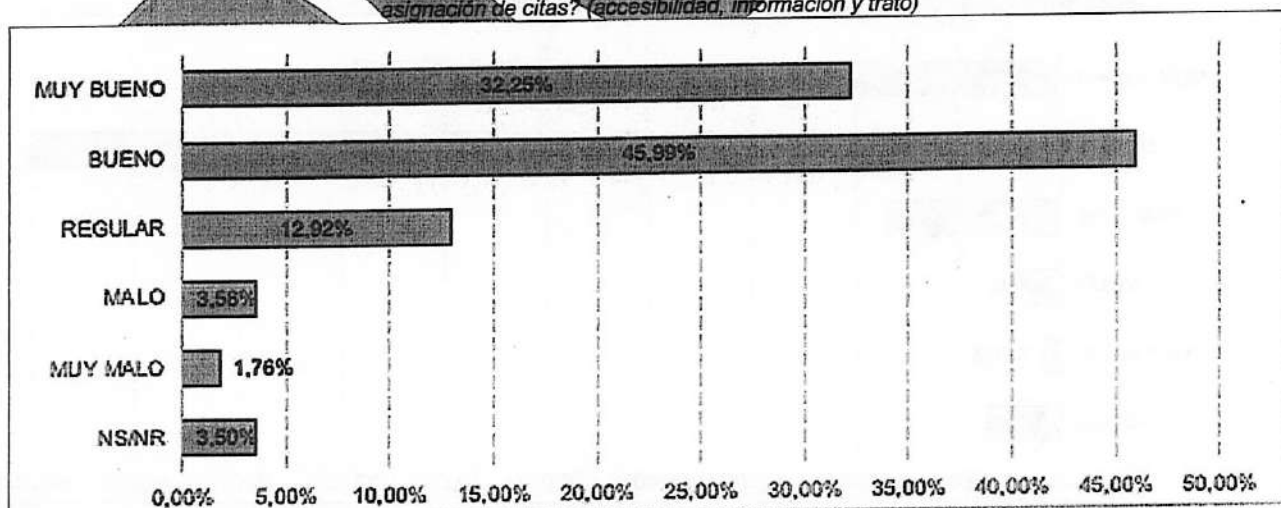
Grafico 3.1. Indicador de oportunidad en la atención en el SSFM



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.2, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 5: ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato). Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 2.972 (78.23%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

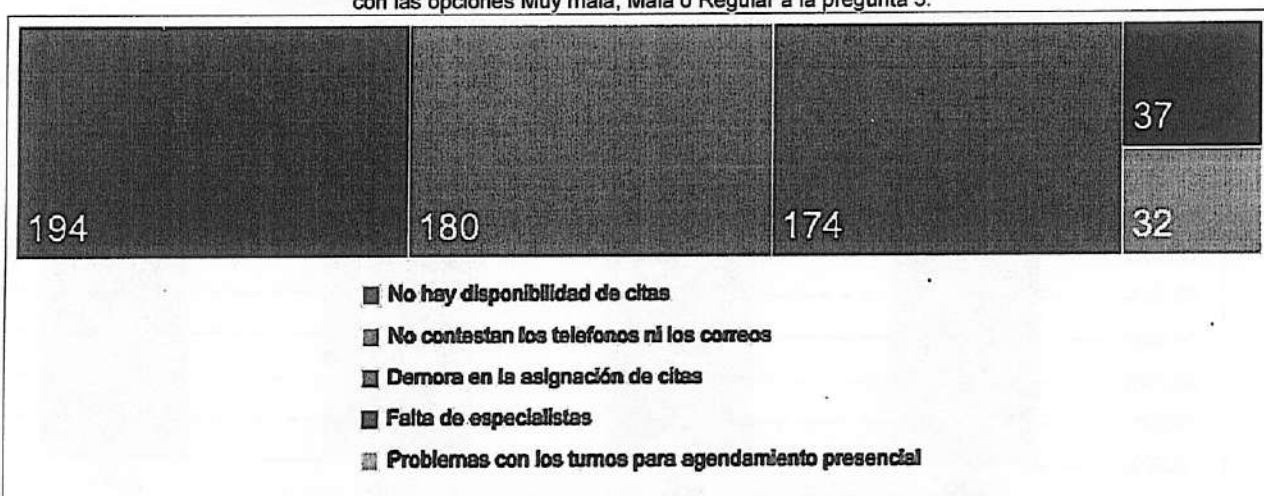
Grafico 3.2. ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.2.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 5. *¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)*. Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son que no hay disponibilidad de citas (5.11%), seguido de no contestan los teléfonos ni los correos (4.74%).

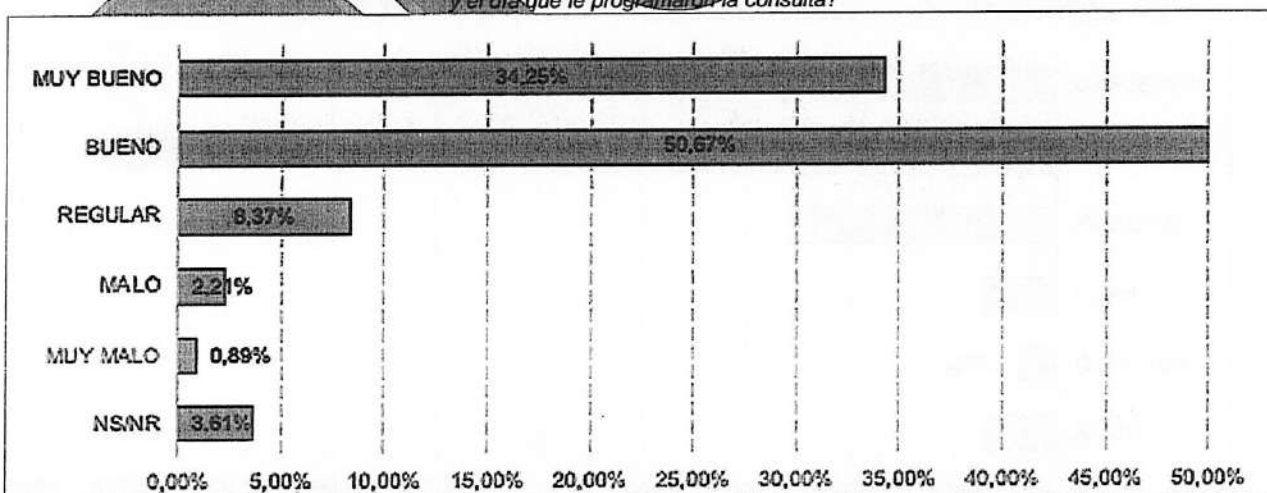
Grafico 3.2.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 5.



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.3, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 6. *¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?* Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.226 (84.92%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

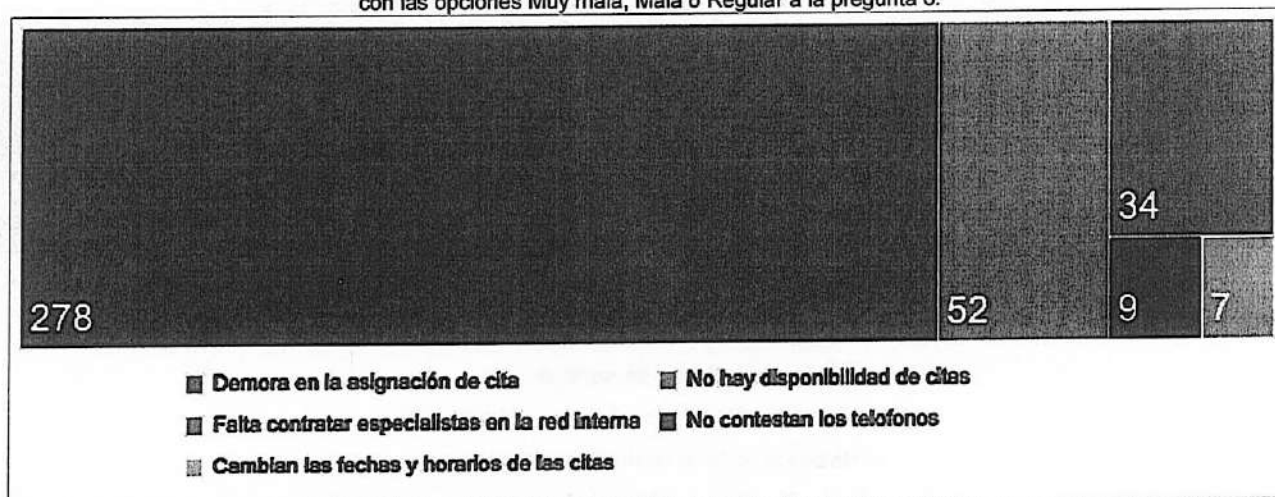
Grafico 3.3. ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.3.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 6. *¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?* Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son la demora en la asignación de cita (7.32%), seguido de no hay disponibilidad de citas (1.37%).

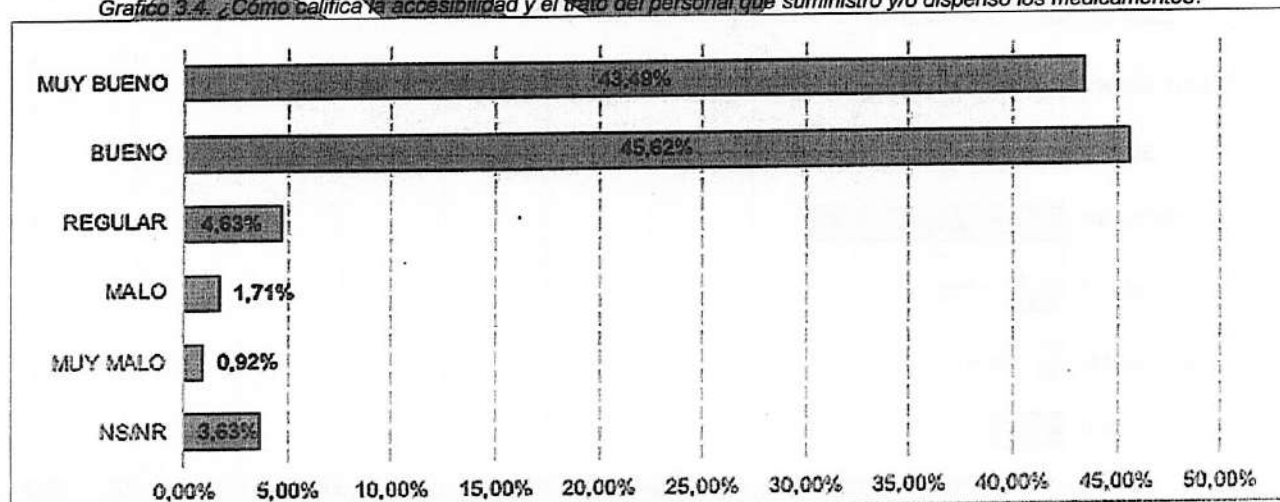
Grafico 3.3.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 6.



Fuente: Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.4, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 7. *¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?* Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.385 (89.10%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

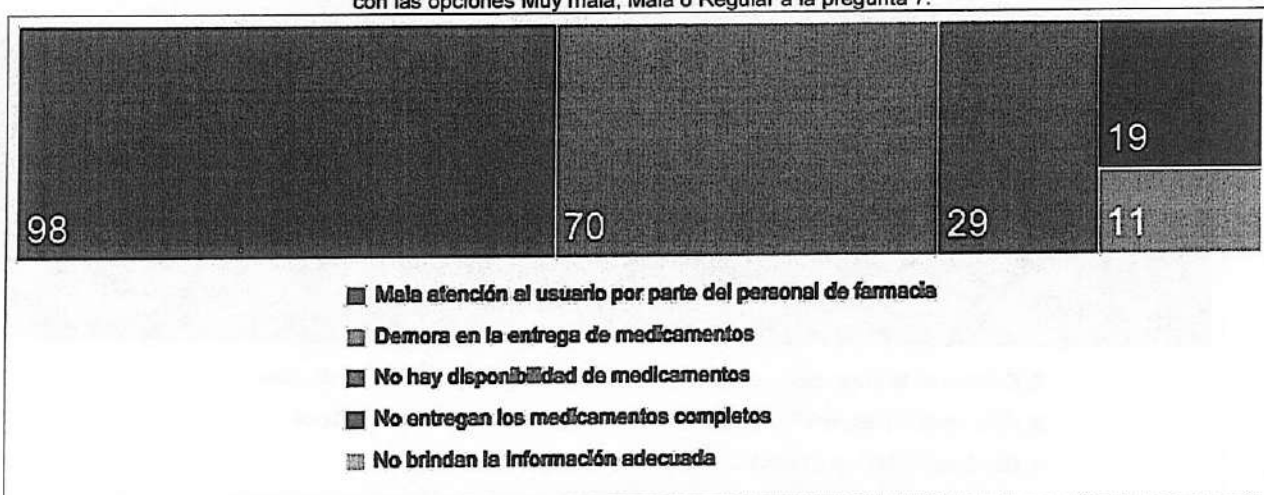
Grafico 3.4. ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?



Fuente: Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.4.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 7. *¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?*. Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son la mala atención al usuario por parte del personal de farmacia (2.58%), seguido de la demora en la entrega de medicamentos (1.84%).

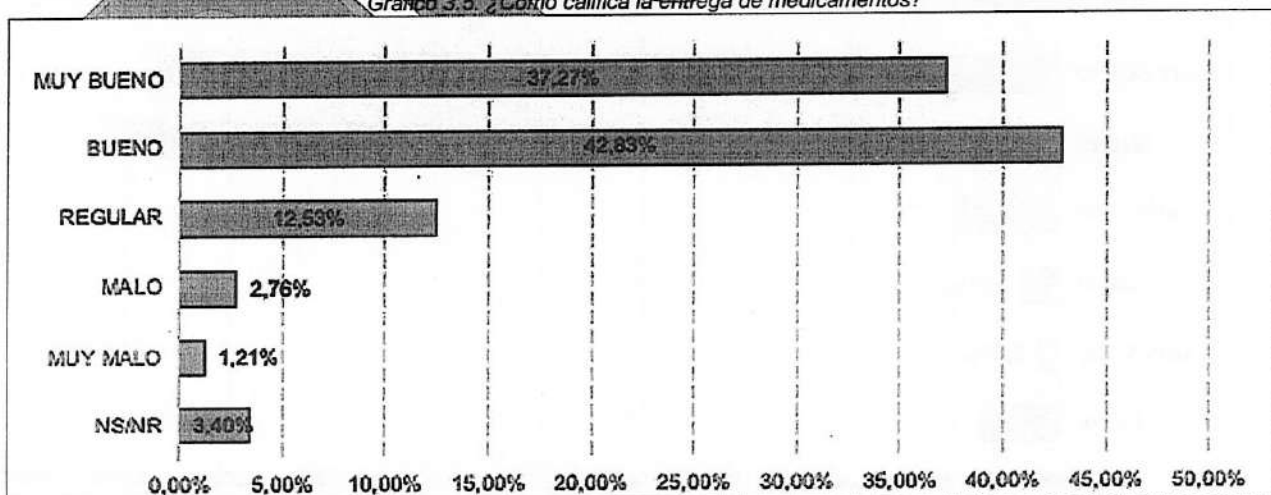
Grafico 3.4.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 7.



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.5, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 8. *¿Cómo califica la entrega de medicamentos?*. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.043 (80.10%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

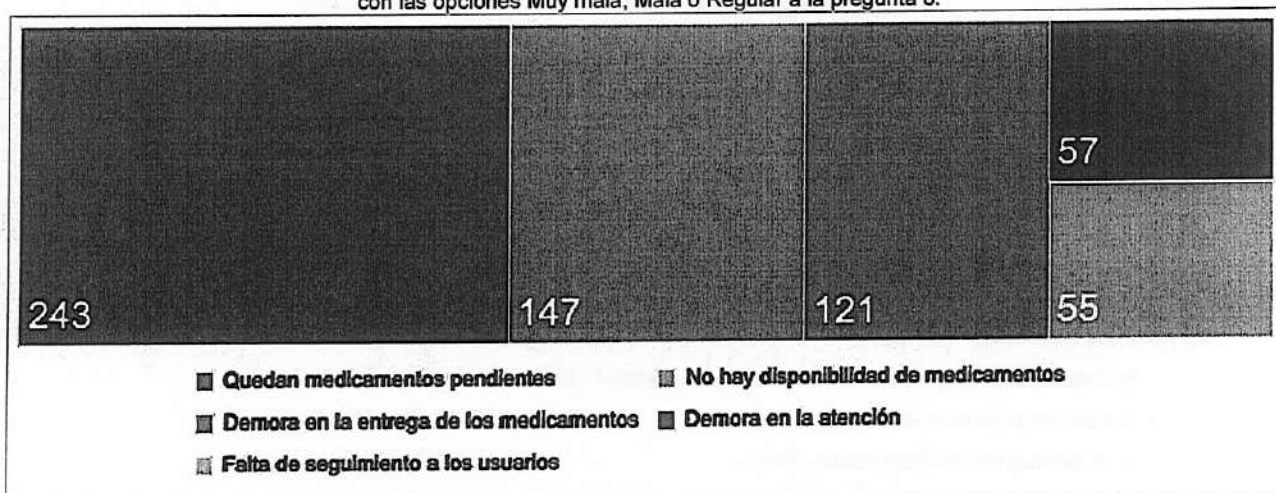
Grafico 3.5. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.5.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 8. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?. Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son que quedan medicamentos pendientes (6.40%), seguido de no hay disponibilidad de medicamentos (3.87%).

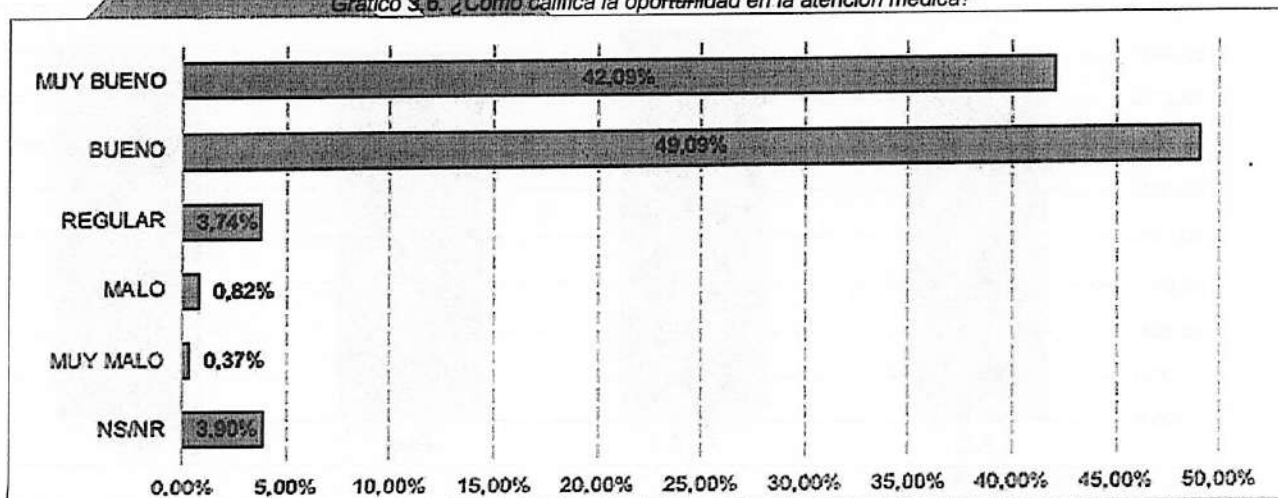
Grafico 3.5.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 8.



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.6, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica? (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros). Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.464 (91.18%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

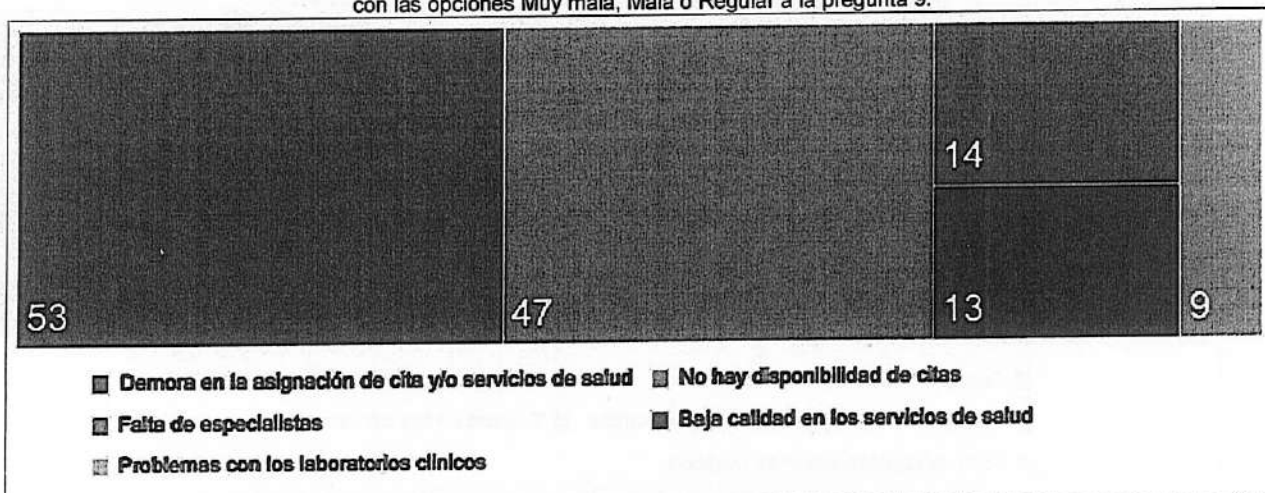
Grafico 3.6. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica?



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.6.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica? (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros). Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son la demora en la asignación de cita y/o servicios de salud (1.40%), seguido de no hay disponibilidad de citas (1.24%).

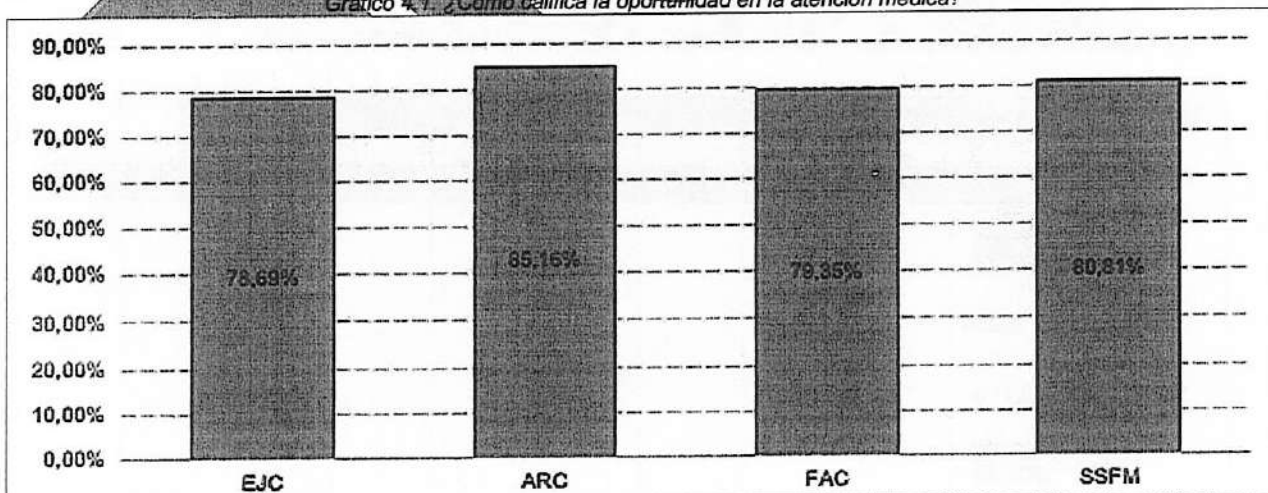
Grafico 3.6.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 9.



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.1, se muestra por SSFM y fuerza el indicador de los tramites en el SSFM en el segundo trimestre del 2020. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.070 (80.81%) están satisfechos con los tramites.

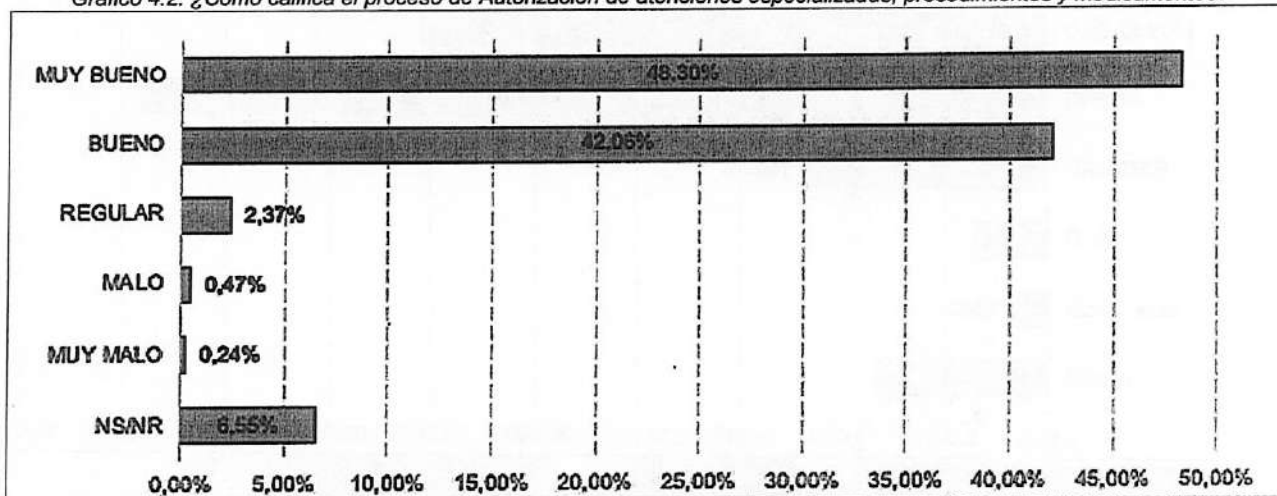
Grafico 4.1. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica?



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.2, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 10. *¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato).* Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.433 (90.37%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

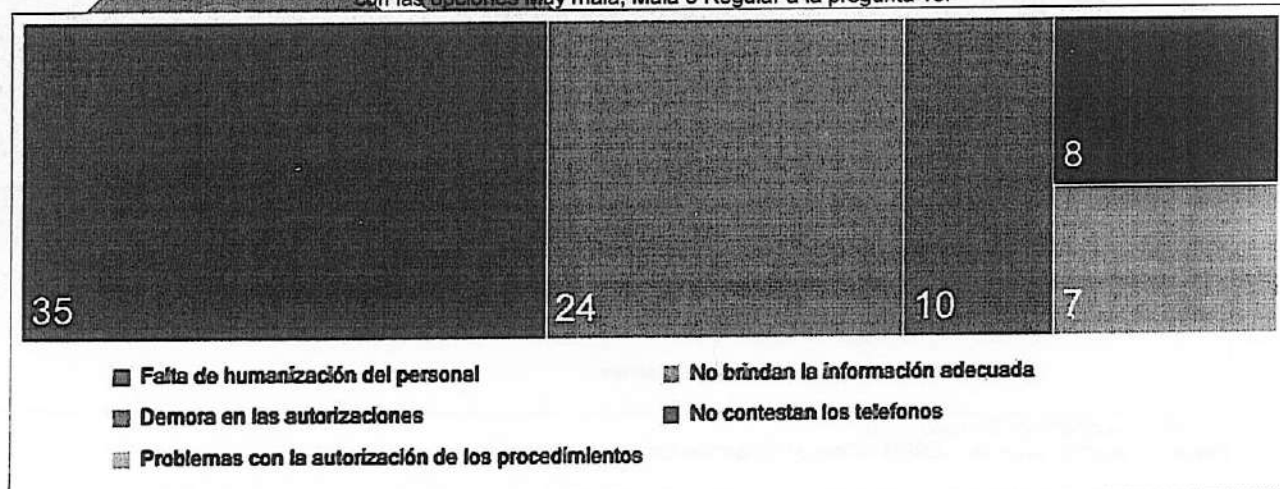
Grafico 4.2. *¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?*



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.2.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 10. *¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato).* Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son la falta de humanización del personal (0.92%), seguido de no brindan la información adecuada (0.63%).

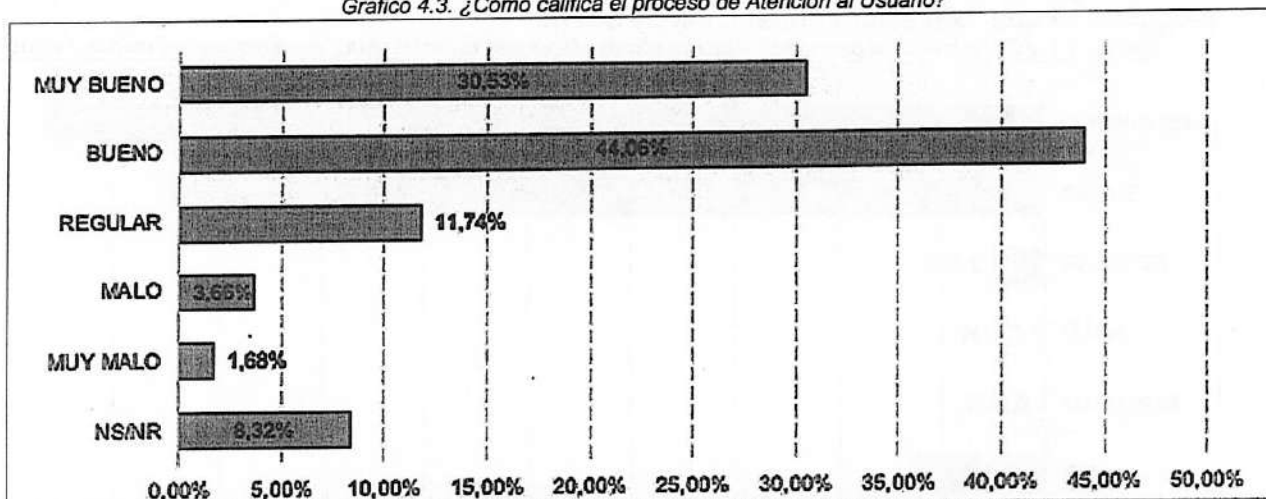
Grafico 4.2.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 10.



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.3, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 11. *¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)*. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 2.834 (74.60%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

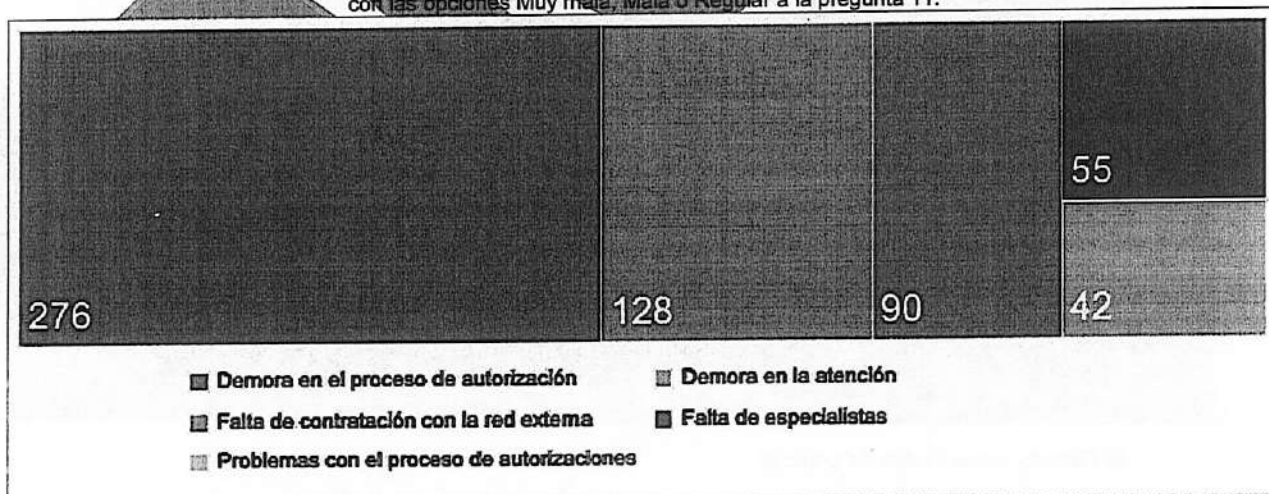
Grafico 4.3. *¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario?*



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.3.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 11. *¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)*. Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son la demora en el proceso de autorización (7.27%), seguido de la demora en la atención (3.37%).

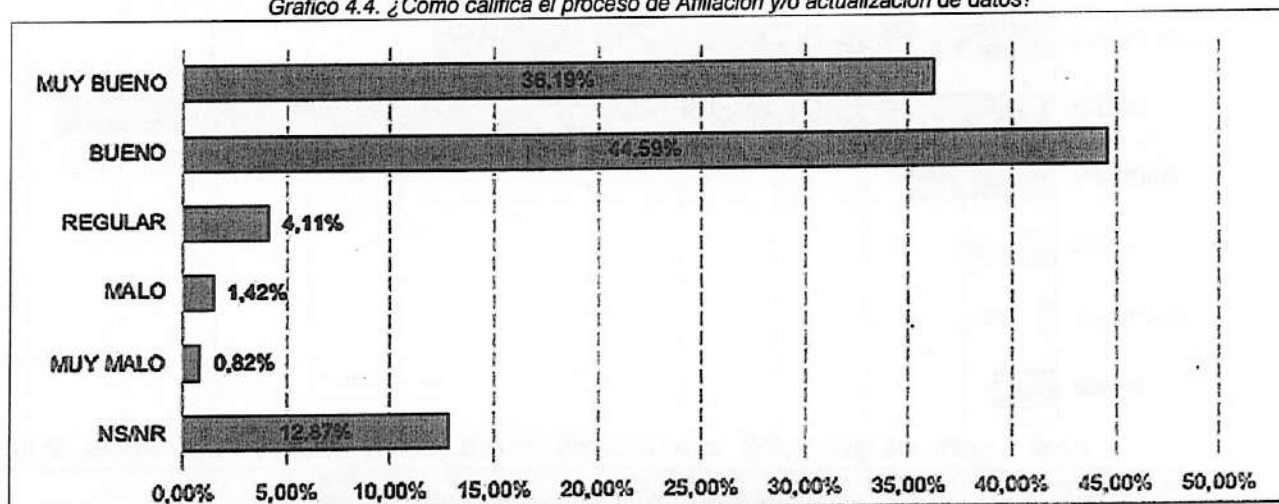
Grafico 4.3.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 11.



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.4, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 12. *¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato).* Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.069 (80.78%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

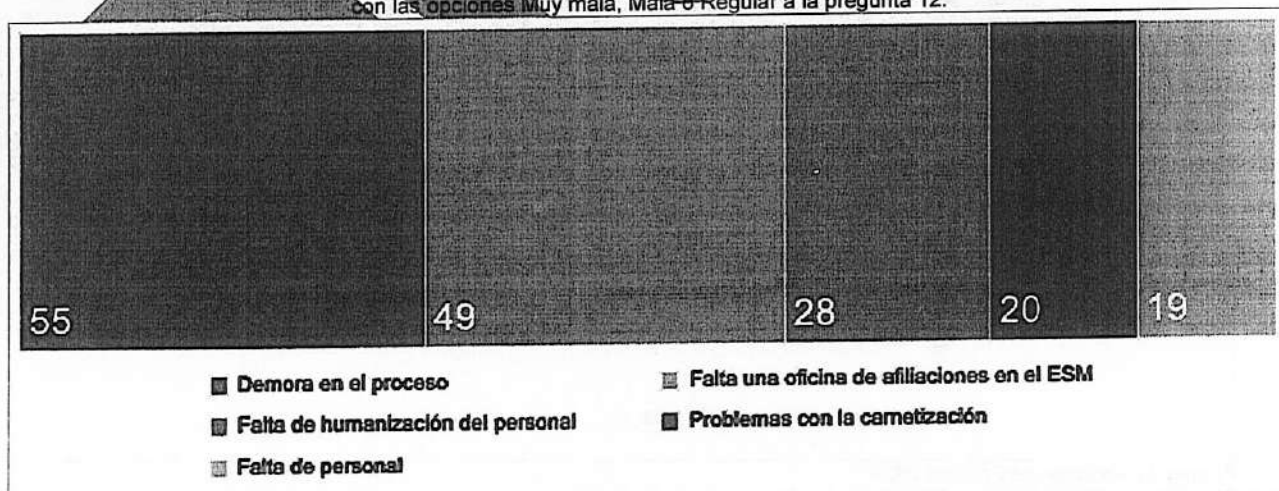
Grafico 4.4. *¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos?*



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.4.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 12. *¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato).* Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta son la demora en el proceso de afiliación y/o actualización de datos (1.45%), seguido de la falta de una oficina de afiliaciones en el ESM (1.29%).

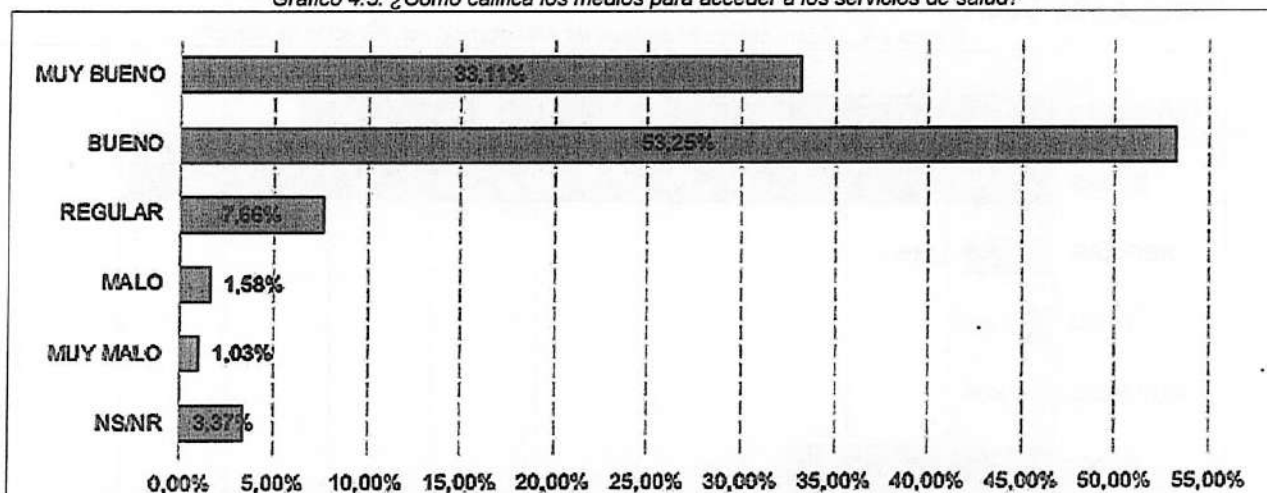
Grafico 4.4.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 12.



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.5, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 13. *¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)*. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.281 (86.36%) están satisfechos con la pregunta, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

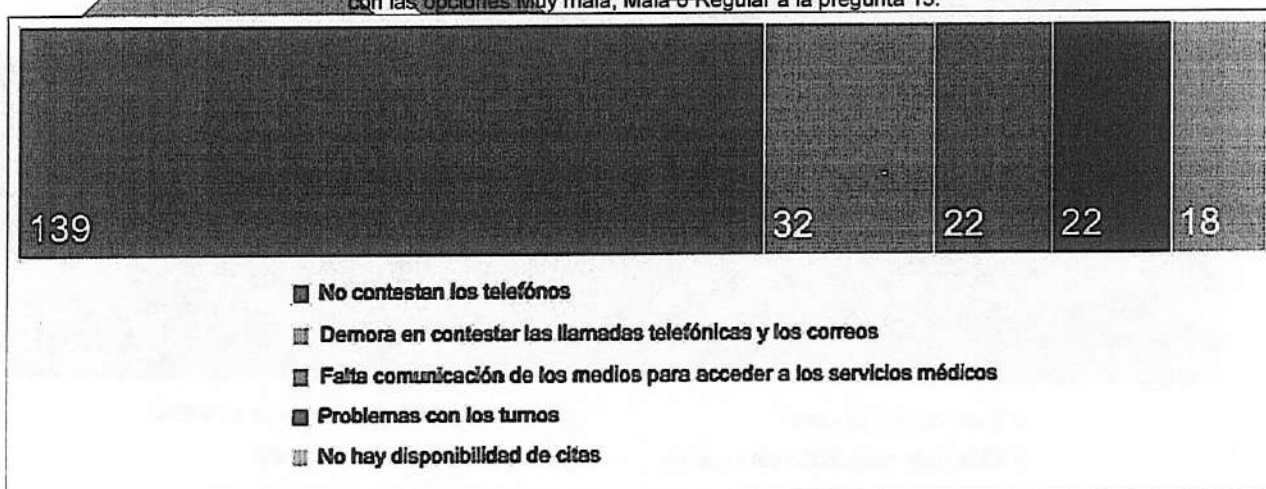
Grafico 4.5. *¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud?*



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.5.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 13. *¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)*. Se puede observar que las dos principales razones de insatisfacción de los usuarios con la pregunta que no contestan los teléfonos (3.66%), seguido de la demora en contestar las llamadas telefónicas y los correos (0.84%).

Grafico 4.5.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 13.

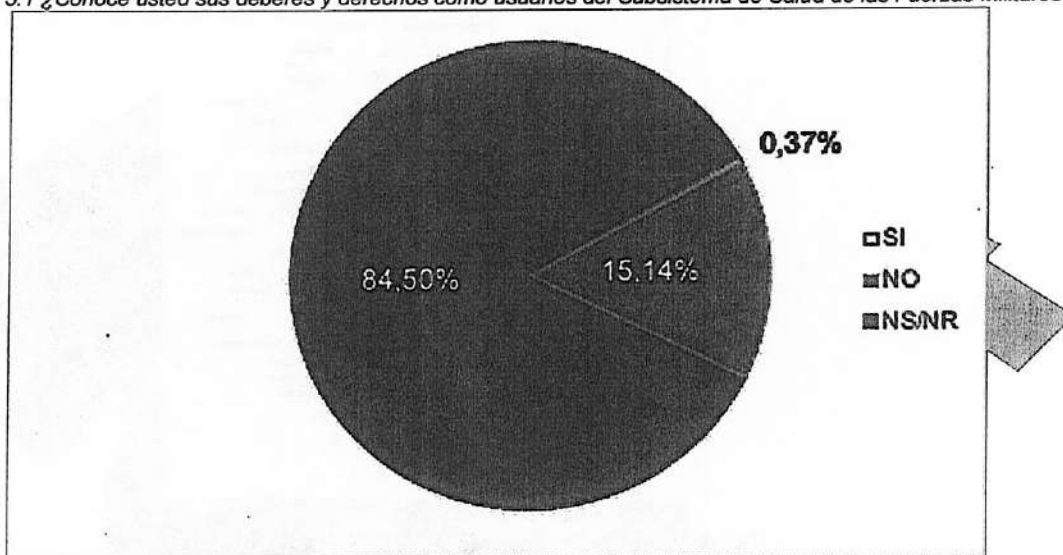


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

OTRAS EVALUACIONES

En el Grafico 5.1, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 14. *¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?*. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.210 (84%) conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM.

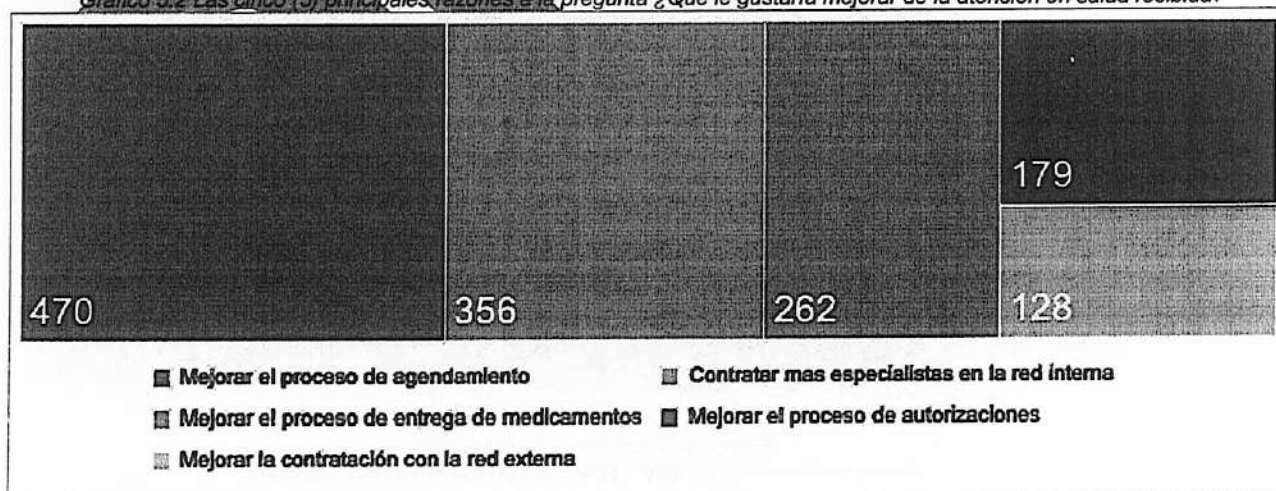
Grafico 5.1 *¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?*



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 5.2 se muestran las cinco (5) principales razones de la pregunta 15. *¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?*. Se puede observar que las dos principales razones a la pregunta son mejorar el proceso de agendamiento (12.37%), seguido de contratar mas especialistas en la red interna (9.37%). Adicionalmente, el 39.12% de los usuarios encuestados considera que no se le debe mejorar nada a la atención recibida.

Grafico 5.2 *Las cinco (5) principales razones a la pregunta ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?*



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

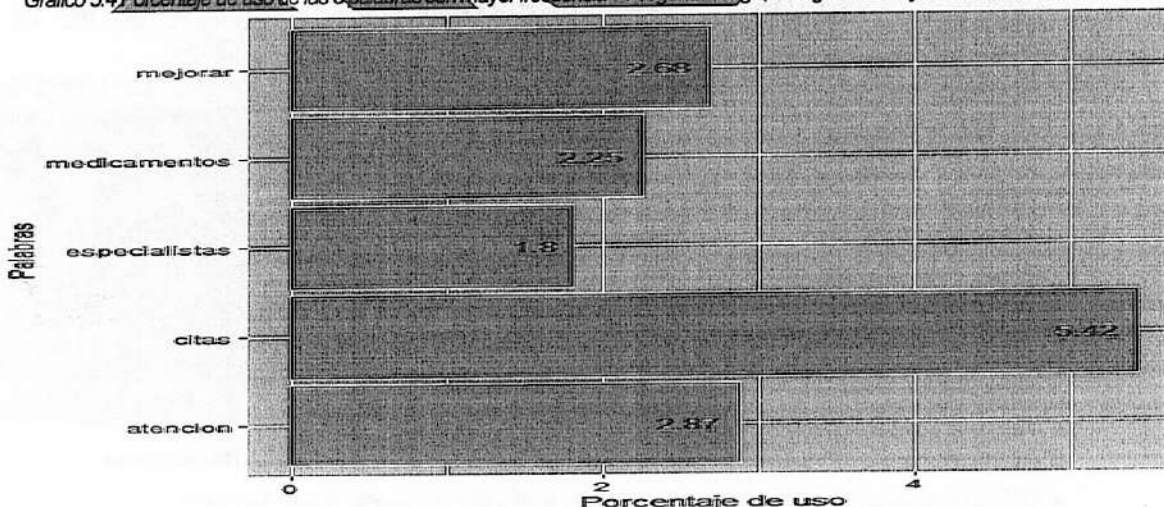
Grafico 5.3 Nube de Palabras – Pregunta 15: ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 5.4 se muestra la frecuencia porcentual de las 5 palabras con mayor uso, expresadas por los usuarios encuestados en la pregunta 15. *¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?*

Gráfico 5.4. Porcentaje de uso de las 5 palabras con mayor frecuencia – Pregunta 15: ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente. Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El indicador de satisfacción del usuario en el SSFM para el segundo trimestre de 2020 es del 76.05%. Al realizar la comparación del indicador con la vigencia anterior se observa una mejora de la percepción de los usuarios frente a los servicios de salud prestados.
- En la medición de la encuesta de satisfacción del usuario en el SSFM para el segundo trimestre de 2020, aproximadamente 4 de cada 10 usuarios considera que no se le debe mejorar nada a la atención recibida. Sin embargo, las dos principales razones de mejoramiento en los servicios de salud son optimizar el proceso de agendamiento seguido de contratar mas especialistas en la red interna.
- Se recomienda que, para las futuras mediciones de la encuesta de satisfacción del usuario en el SSFM, se incluyan en el cuestionario las posibles respuestas a cada una de las preguntas abiertas.
- Con el fin de lograr un incremento continuo de la satisfacción de los usuarios en SSFM, se recomienda realizar seguimiento a los usuarios del segundo trimestre del 2020, que no se encuentran satisfechos en el SSFM, tanto en términos globales como en la experiencia del servicio, oportunidad en la atención y los tramites.

Lo anterior para conocimiento y fines pertinentes.

Con respeto,


PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

Anexo: Un (CD) Base de datos, Tablas de resultados y Tablas de preguntas abiertas de la encuesta de satisfacción del usuario en el SSFM para el segundo trimestre del 2020.


Elaboro: PS. Manuel Mateus
Área de Costos y Estadística


Elaboro: PS. Andrés Herrera
Área de Costos y Estadística



