

|                                                                                   |                                                                                                                                         |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b><br><b>COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES</b><br><b>DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR</b> | Formato acta general DIGSA                 |
|                                                                                   |                                                                                                                                         | Código: MDN-COGFM-PROGDOCU-DIGSA-FU.95.1-8 |
|                                                                                   |                                                                                                                                         | Proceso: Gestión Documental                |

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY 2.25

|                                                    |                                                                      |                   |                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acta No                                            | 8967                                                                 | Asunto:           | Socialización Resultados Encuesta de Satisfacción Segundo Semestre 2020- Dirección de Sanidad Ejercito |
| Lugar y Fecha:                                     | 25 de Agosto de 2020 -Videoconferencia MICROSOFT TEAMS               |                   |                                                                                                        |
| Hora Inicio                                        | 14:00                                                                | Hora Finalización | 15:30                                                                                                  |
| Subdirección/Grupo/Proceso:<br>Atencion al Usuario | Responsable de la elaboración del acta:<br>Atencion al Usuario-DIGSA |                   |                                                                                                        |
| Ausentes:                                          | omitido                                                              |                   |                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Orden del día</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                 |
| 1.Presentación de los resultados de la Satisfacción al Usuario por parte de la Líder del Área de Participación Social.<br>2- Presentación de la tabla de resultados de la encuesta de Satisfacción al Usuario por parte del funcionario de Planeación Estratégica – Estadística<br>4- Conclusiones<br>5- Varios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                 |
| <p>Siendo las 14:00 horas del día 25 de agosto del año en curso, da apertura a la reunión la líder de Participación social, quien agradece la participación de las Direcciones de Sanidad Ejercito, e indica que éste es un indicador que alimenta el Plan Estratégico Militar PEM-2030, que así mismo, de acuerdo a instrucciones emitidas desde el Viceministerio de Defensa para el GSED y Bienestar, con la coordinación y articulación del grupo Estratégico en Salud, se unificaron y estandarizaron criterios y variables a la herramienta de medición del Indicador de Satisfacción Global, (cuestionario, ficha técnica, frecuencia,) al igual que la metodología de captura de la información, en los dos Subsistemas de Salud), por ello, la frecuencia es trimestral.</p> <p>Así mismo, dentro de la actualización del Sistema de Información para la Calidad del SSFM, se tomará como referencia lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante 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 la SATISFACCIÓN GLOBAL, uno de ellos. De ahí la importancia, de suministrar la información resultado de la evaluación a nivel cuantitativo, cualitativo y propositivo.</p> <p>Por consiguiente, se procede a exponer dicha información, indicando, en primera medida: los Objetivos, la Ficha Técnica y la Metodología, en cuanto a la Ficha Técnica del Indicador se expone:</p> |                                                                                                                                 |
| <b>ITEMS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                 |
| <b>Nombre del estudio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Encuesta de satisfacción de los usuarios del SSMP                                                                               |
| <b>Objetivo de la encuesta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Medir el grado de satisfacción de los usuarios en términos de percepción, frente a los servicios de salud prestados por el SSMP |

“Un equipo humano al servicio de la salud”

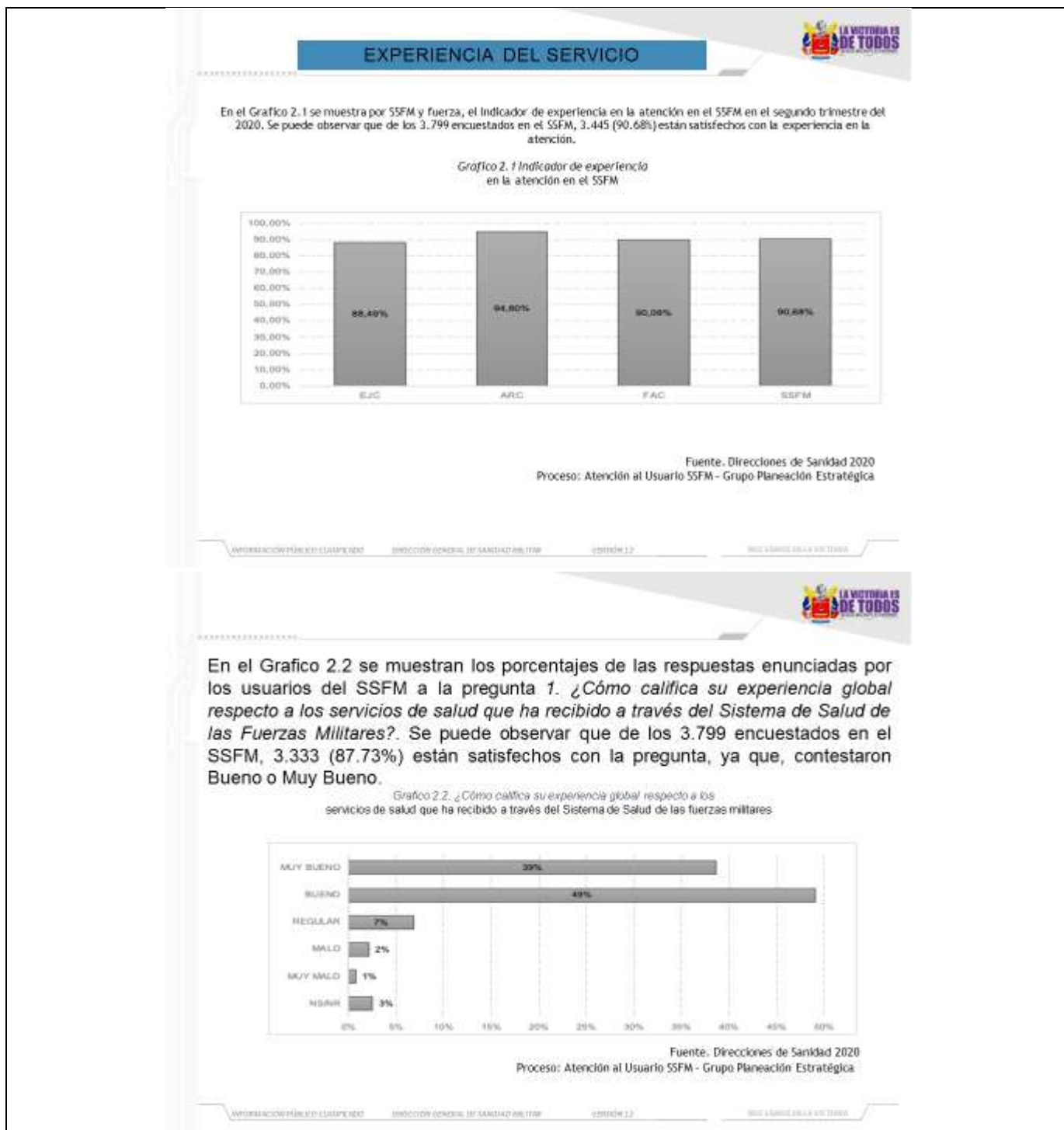
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555  
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                             |  |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                        |                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>Periodicidad</b>                                                    | Trimestral                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>Universo / Población Objetivo</b>                                   | Usuarios atendidos en el trimestre, mayores de 18 años. Excluyendo las atenciones por exámenes de reclutamiento, durante el proceso de incorporación.                                                       |  |
| <b>Unidad de Muestreo</b>                                              | ESM                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Unidad de Observación / Grupo Objetivo</b>                          | ESM                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Cobertura geográfica</b>                                            | ESM                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Momento de la medición</b>                                          | telefónico.                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Tipo de muestreo</b>                                                | Muestreo aleatorio simple estratificado por ESM / ESP                                                                                                                                                       |  |
| <b>Calculo del tamaño muestral</b>                                     | $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q} = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$ |  |
| <b>Error muestral</b>                                                  | 7%                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Nivel de confianza</b>                                              | 90%                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Proporción muestral</b>                                             | 82% SSFM                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>Técnica de recolección</b>                                          | Telefónica                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>Número de preguntas</b>                                             | 15                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Tipo de preguntas</b>                                               | De escala Likert, abiertas y dicotómicas.                                                                                                                                                                   |  |
| <b>Escala de medición de las preguntas</b>                             | Subdominio Percepción de la atención: Calificación de 1 a 5                                                                                                                                                 |  |
| <b>Escala de medida</b>                                                | 1: Muy Malo/a; 2: Malo/a; 3: regular; 4: Bueno/a; 5: Muy Bueno/a Si y No                                                                                                                                    |  |
| <b>Dominio</b>                                                         | Experiencia en la atención                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>Subdominios</b>                                                     | Experiencia del servicio, oportunidad de la atención y trámites en salud.                                                                                                                                   |  |
| <b>Variables y Atributos</b>                                           | Experiencia del servicio, oportunidad de la atención, trámites en salud y otras evaluaciones.                                                                                                               |  |
| <b>Ponderación Subdominios</b>                                         | Experiencia del servicio 1/3, oportunidad de la atención 1/3, trámites en salud 1/3 y otras evaluaciones (es de carácter informativo).                                                                      |  |
|                                                                        |                                                                                                                                                                                                             |  |
| Grupo de Planeación área de estadística ARCYE DIGSA – ARASI GUPLA SSPN |                                                                                                                                                                                                             |  |

Se procede a exponer los resultados indicando en primera medida que éstos están presentados a nivel Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, y en detalle se encuentra la información por ESM y por pregunta en las tablas que fueron adjuntas al informe, explicación para la lectura que se dará más adelante, por parte del funcionario responsable.

Se da inicio a exponer los resultados encontrados tal y como se observa en las siguientes diapositivas, aclarando para su óptima interpretación, las preguntas que hacen parte de cada Variable y Atributos (Experiencia del Servicio, Oportunidad de la Atención, Trámites en Salud y Otras Evaluaciones).





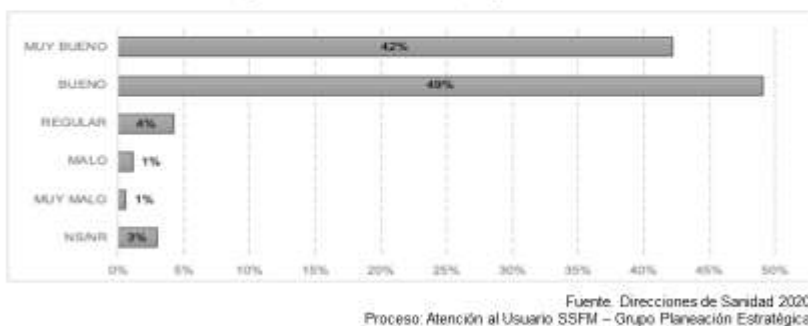
En el Grafico 2.2.1 se muestran las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular la pregunta 1. ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?. 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.



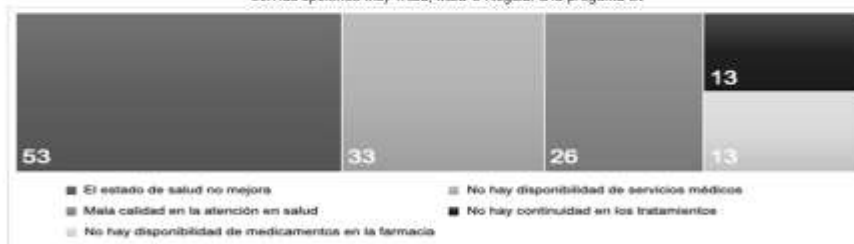
En el Grafico 2.3, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.465 (91.21%) están satisfechos con la pregunta, ya que,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

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



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%).

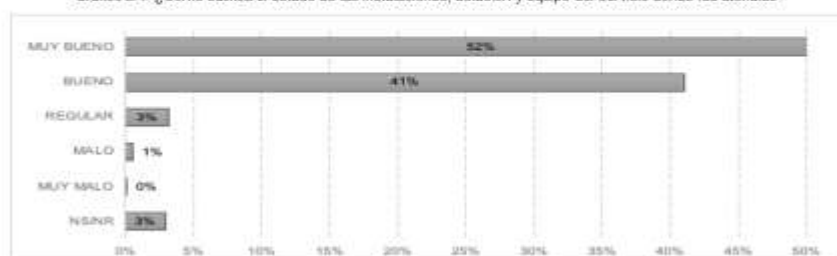
Grafico 2.3.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 2.



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 (3.50%), seguido de no hay disponibilidad de equipos necesarios para la atención (2.03%),

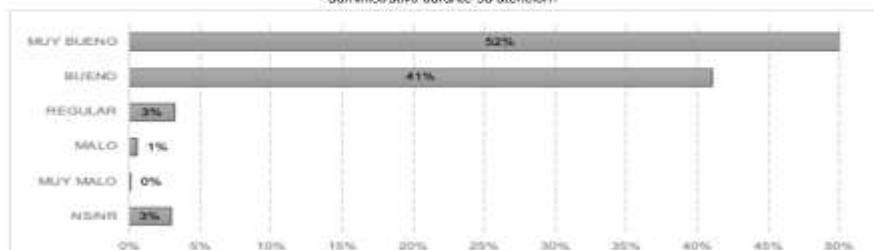
Grafico 2.4.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 3.



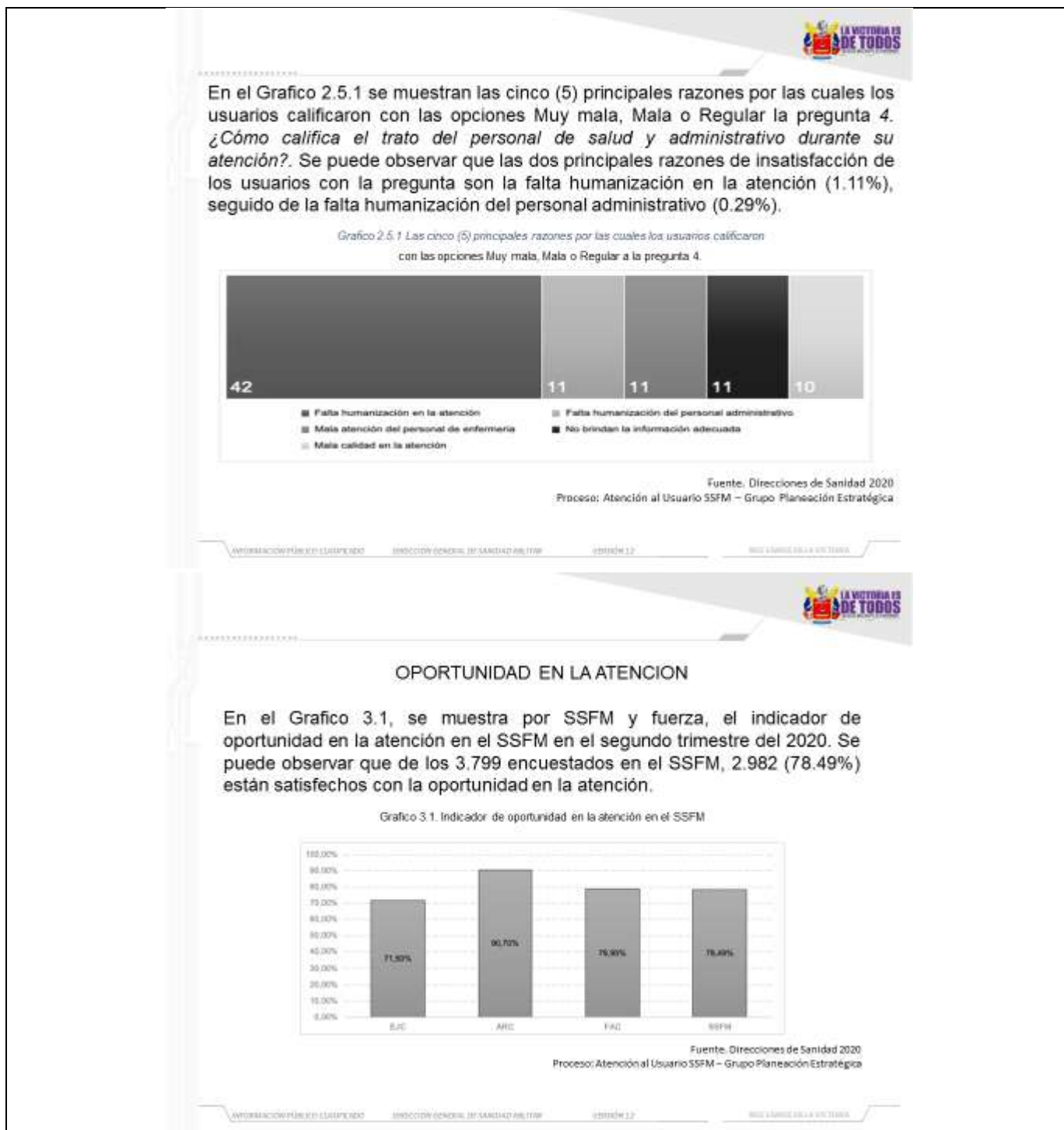
Fuente: Direcciones de Sanidad 2020  
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

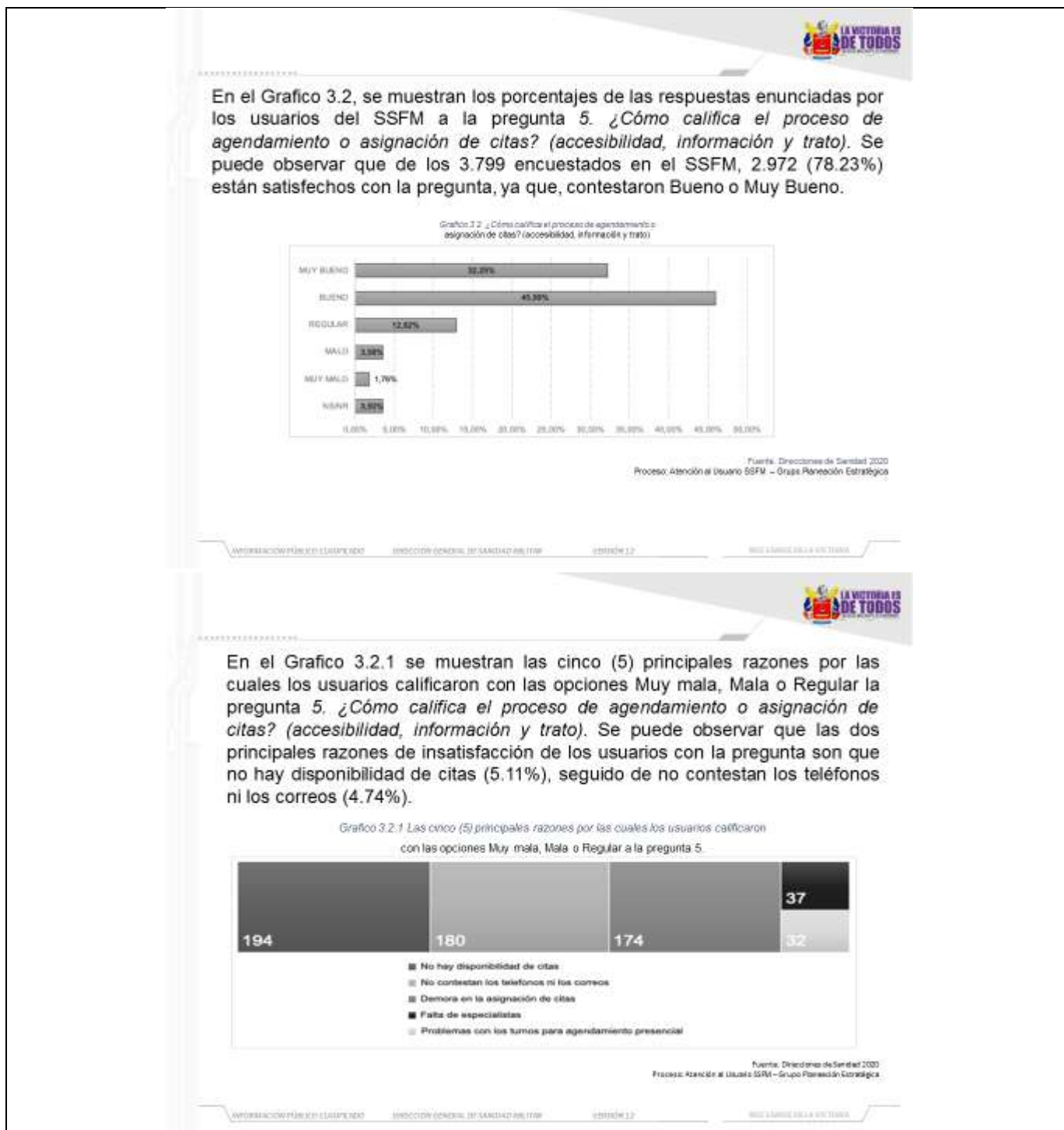
En el Grafico 2.5, se muestran los porcentajes de las respuestas enunciadas por los usuarios del SSFM a la pregunta 4. *¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?*. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.543 (93.26%) están satisfechos con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

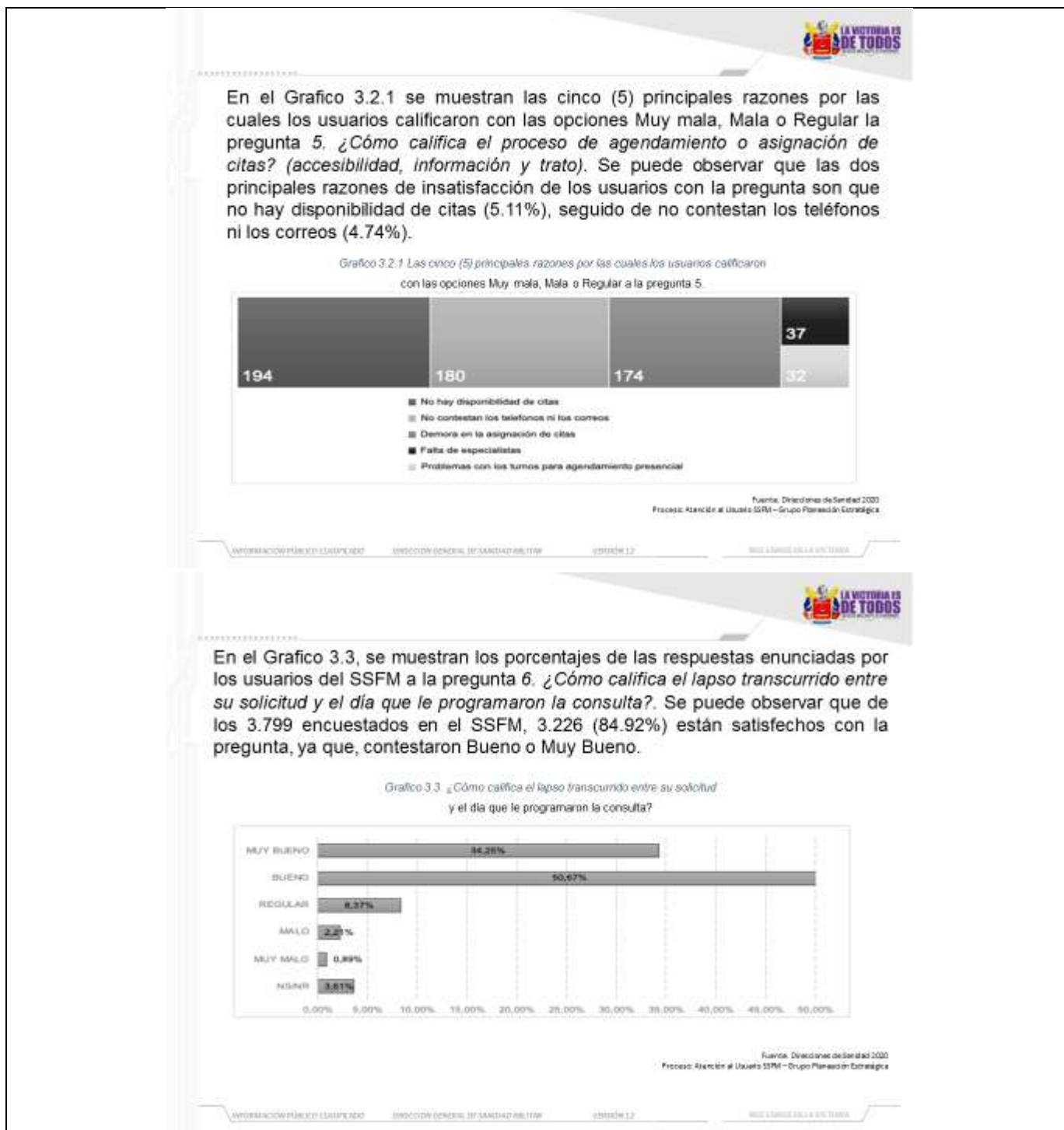
Grafico 2.5: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?



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







En el Grafico 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 Salud 2020  
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADO

DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD MILITAR

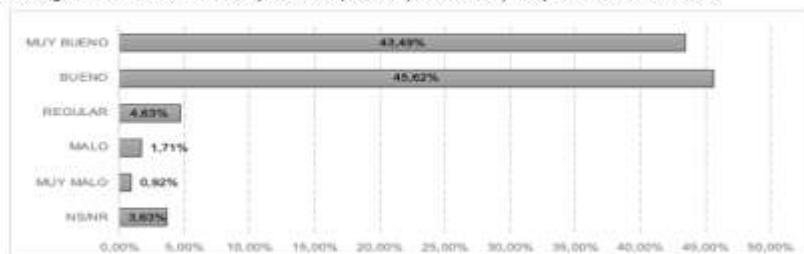
SECCIÓN 1.2

NO ES SENSIBLE A LA VIOLENCIA

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADO

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 Salud 2020  
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADO

DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD MILITAR

SECCIÓN 1.2

NO ES SENSIBLE A LA VIOLENCIA



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



INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADO

DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD MILITAR

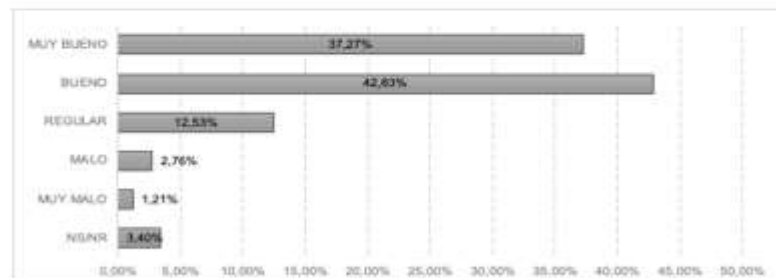
VERSIÓN 1.2

BOGOTÁ, D.C. LA VICTORIA ES DE TODOS



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?



INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADO

DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD MILITAR

VERSIÓN 1.2

BOGOTÁ, D.C. LA VICTORIA ES DE TODOS

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%).

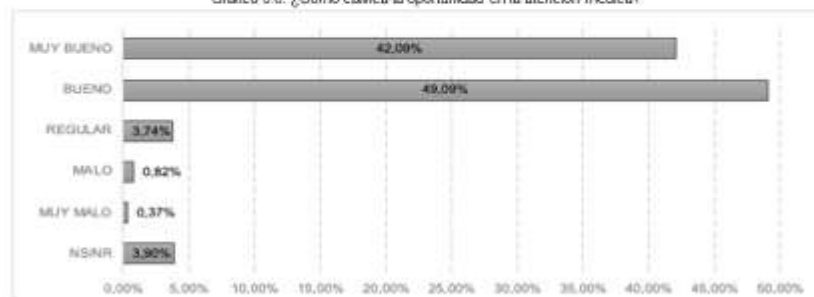
Grafico 3.5.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 8



Fuente: Direcciones de Sanidad 2020  
Proceso: Atención al Usuario SSFM - Grupo Planificación 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?



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%).

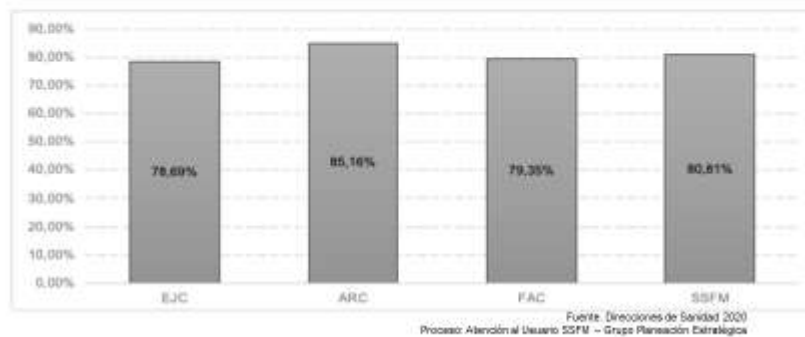
Grafico 3.6.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 9.



## TRAMITES

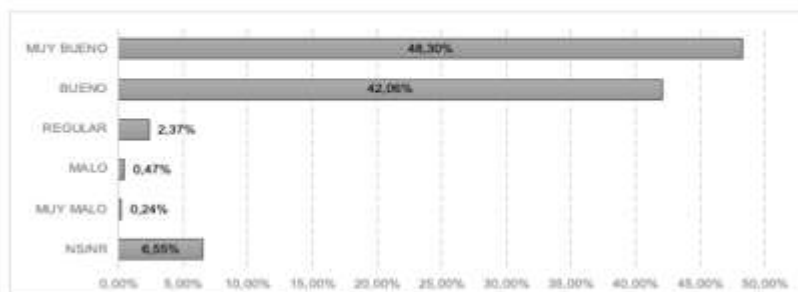
En el Grafico 4.1, se muestra por SSFM y fuerza, el indicador de los tramites en el SSFM en el segundo trimestre del 2020. Se puede observar que de los 3.799 encuestados en el SSFM, 3.070 (80.81%) están satisfechos con los tramites.

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



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 Planación 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%).

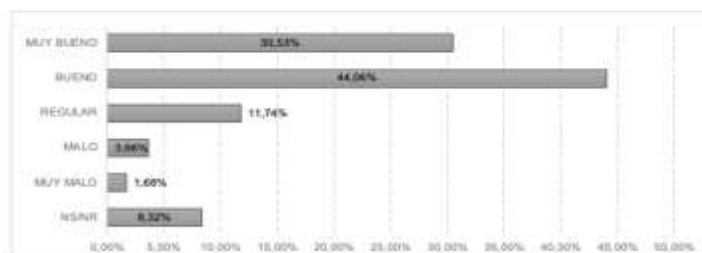
Grafico 4.2.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 10



Fuente: Direcciones de Salud 2020  
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planación 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 Salud 2020  
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planación 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%).

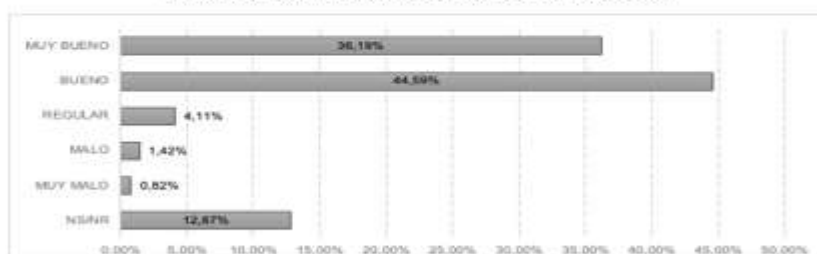
Grafico 4.3.1 Las cinco (5) principales razones por las cuales los usuarios calificaron con las opciones Muy mala, Mala o Regular a la pregunta 11.



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

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADO

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

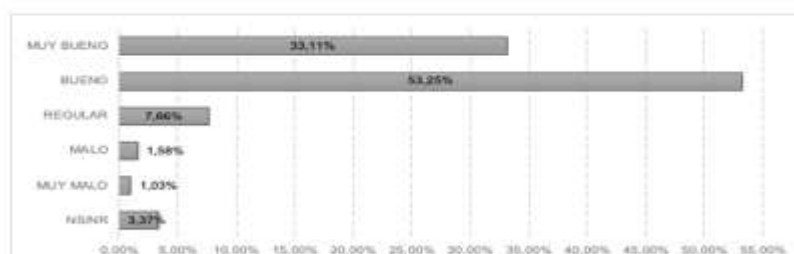
VERSIÓN 1.2

REG LA VICTORIA ES DE TODOS

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADO

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?



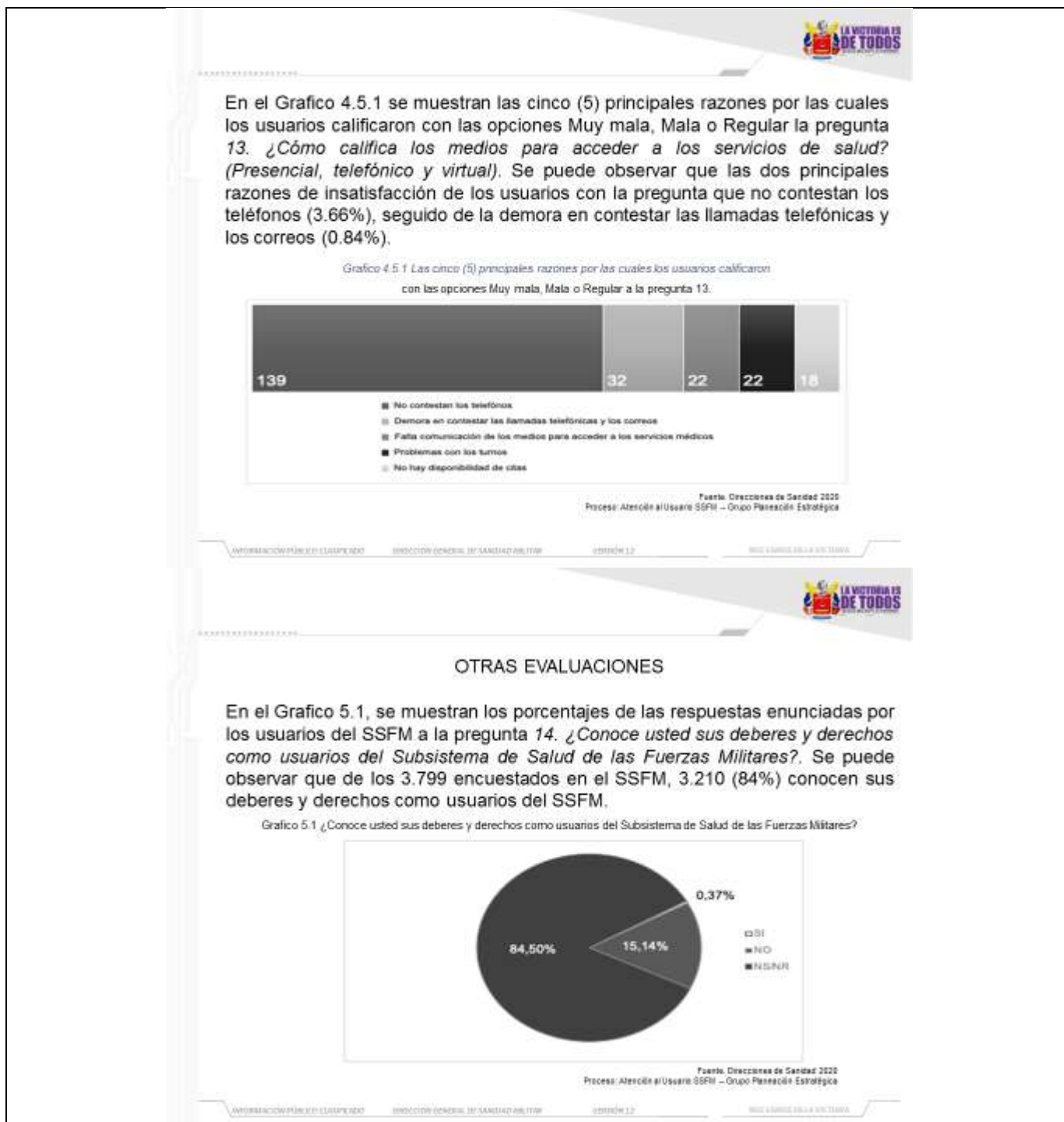
Fuente: Direcciones de Sanidad 2020  
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planación Estratégica

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADO

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

VERSIÓN 1.2

REG LA VICTORIA ES DE TODOS



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 Salud 2020  
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planación 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.

Fuente: Direcciones de Salud 2020  
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planación Estratégica

Como segundo punto, el funcionario del Grupo de Planeación Estratégica - área estadística, expone lo relacionada con la información que se encuentra en las tablas, indicando que hay dos clases de tablas, la una que permite visualizar cuantos usuarios refieren estar satisfechos y cuantos insatisfechos. Y en las otras se observan, cada una de las preguntas que se formularon en el cuestionario, con los resultados de acuerdo a la calificación emitida por los usuarios.

Expone el funcionario que, en cuanto a la tabla de resultados, la lectura debe hacerse en forma horizontal.

Para las tablas de las preguntas, a través de un ejemplo explica cómo se debe hacer la lectura e interpretación.

Seguidamente interviene la Dra ADRIANA ESPINEL, del Grupo de Planeación Estratégica, Área Sistemas Integrados de Gestión - Sistemas de información para la calidad quien precisa que teniendo en cuenta que los resultados de la Satisfacción Global, alimentan un indicador del Plan estratégico Militar PEM-2030 y Plan Estratégico Sectorial, PES 2019/2022, como una medida para el seguimiento a las variables asociadas a la implementación del MATIS, y de acuerdo a los lineamientos emitidos por éstas instancias, se tiene que monitorear trimestralmente, por consiguiente, una vez las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea, cuenten con la información de los resultados de la medición de la satisfacción global, ésta debe llevarse al comité de Calidad de cada Dirección, para que, en conjunto con todos los actores, se formulen las actividades para la elaboración del Plan Estratégico, se debe monitorear a los ESM que no alcanzaron la meta estipulada, que para el año 2020 es ( 82%), quienes deben cada uno su plan, Información que debe ser allegada a la DIGSA, para monitorear su cumplimiento por parte de garantía de la calidad, e informar al Viceministerio sobre las actividades realizadas.

Para finalizar, se recuerda que a partir del mes de septiembre se da inicio a la medición del Tercer Trimestre en los 47 ESM, seleccionados, indicando el funcionario Manuel Mateus de la Digsa que, por logística, solo puede hacer entrega de la Matriz de los usuarios, que recibieron servicios médicos en el trimestre inmediatamente anterior el día 3 de septiembre y a las DISAN, se estará haciendo llegar el día 4 de septiembre del año en curso, para dar inicio a la recolección de la información, por parte de los ESM. La DIGSA, informara oportunamente, sobre los avances de cada ESM, indicando alguna novedad, si a ello, hubiere lugar.

|                        |                                      |                  |
|------------------------|--------------------------------------|------------------|
| Actividades a Realizar |                                      |                  |
| Descripción Actividad  | Responsable: Grado Militar y/o Cargo | Fecha de Entrega |

|                                                                                                       |               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|
| Enviar oficio con los resultados al grupo de Planeación-Calidad y Subdirección de Salud- Indicadores. | Jenny Hormiga | INMEDIATA |
|                                                                                                       |               |           |

| Convocatoria Próxima Reunión |             |        |  |
|------------------------------|-------------|--------|--|
| Tema:                        |             |        |  |
| Fecha - Hora:                | Por definir | Lugar: |  |

| Intervienen y/o Asistentes (Ver lista de asistencia) |                    |                 |        |       |
|------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|--------|-------|
| Grado militar / cargo                                | Nombre y Apellidos | Cargo / Función | E-mail | Firma |
|                                                      |                    |                 |        |       |
|                                                      |                    |                 |        |       |

