



Radicado N° 3484 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUPL-47

Bogotá D.C., 23 de noviembre del 2020

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

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

Respetuosamente y en respuesta del Radicado No. 0120009230202 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO-29.25, 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 tercer trimestre del 2020.

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"



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1140
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; manuel.mateus@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

25-NOV-2020
Dena-ALG
4:59 PM



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 tramites ofrecidos, para la toma 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 tercer 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 tercer 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	Tercer 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 tercer 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 – 256.482 EJC – 193.212 ARC – 44.758 FAC – 18.512
Tamaño de la muestra	SSFM – 3.689 EJC – 2.087 ARC – 1.134 FAC – 469
Cantidad de encuestas realizadas	SSFM – 3.816 EJC – 2.123 ARC – 1.204 FAC – 489

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

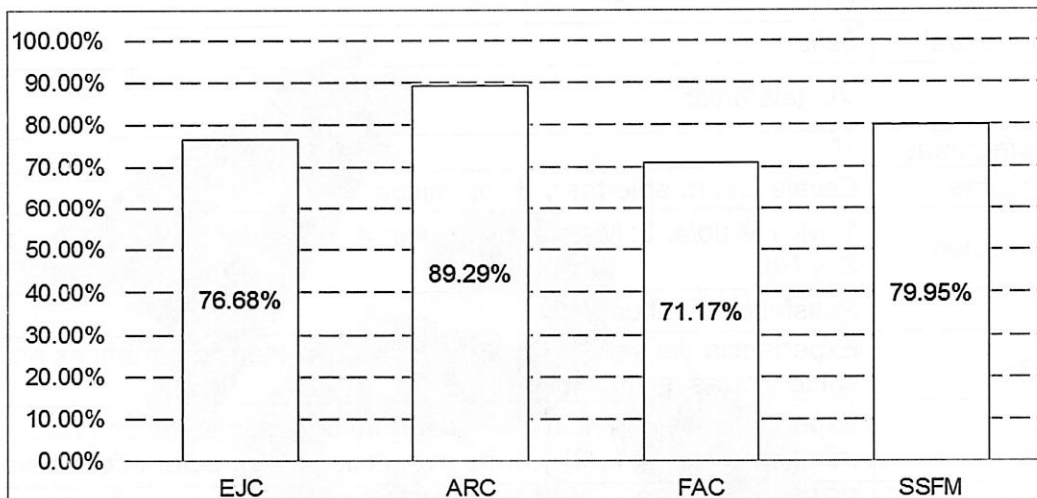
RESULTADOS

Los gráficos de resultados y análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario con los servicios de salud prestados en el SSFM en el tercer 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 tercer trimestre del 2020. Se puede observar que de los 3.816 encuestados, 3.051 (79.95%) están satisfechos con los servicios de salud prestados en el SSFM en este trimestre.

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

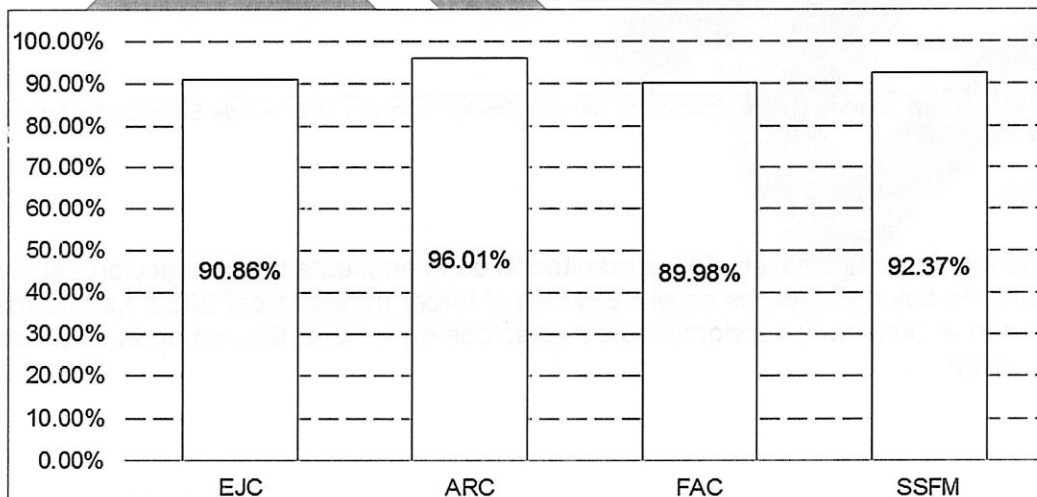


Fuente: Direcciones de Sanidad 2020
Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

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 tercer trimestre del 2020. Se puede observar que de los 3.816 encuestados, 3.525 (92.37%) están satisfechos con la experiencia en la atención del SSFM en este trimestre.

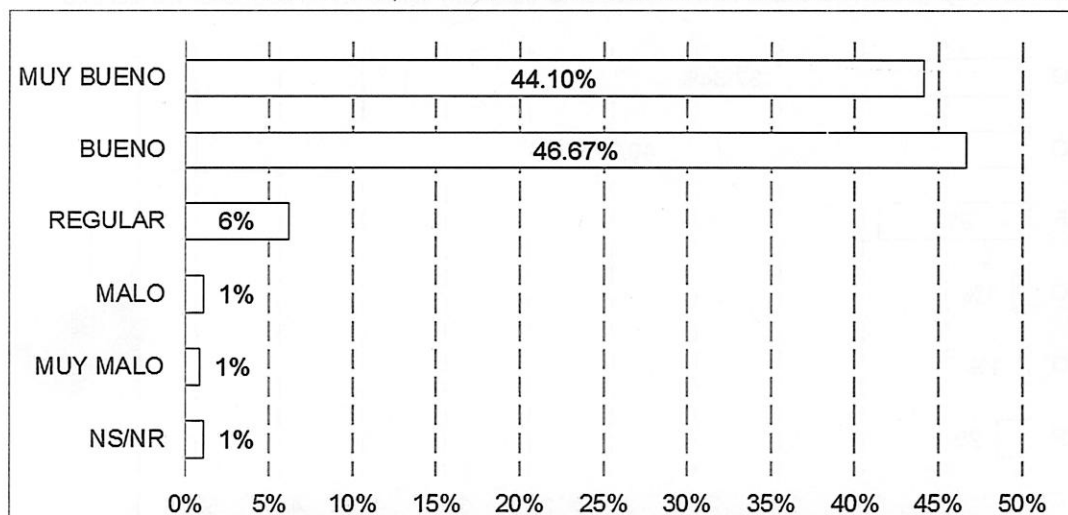
Grafico 2.1 Indicador de experiencia en la atención en el SSFM



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 3.816 encuestados, 3.464 (90.78%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

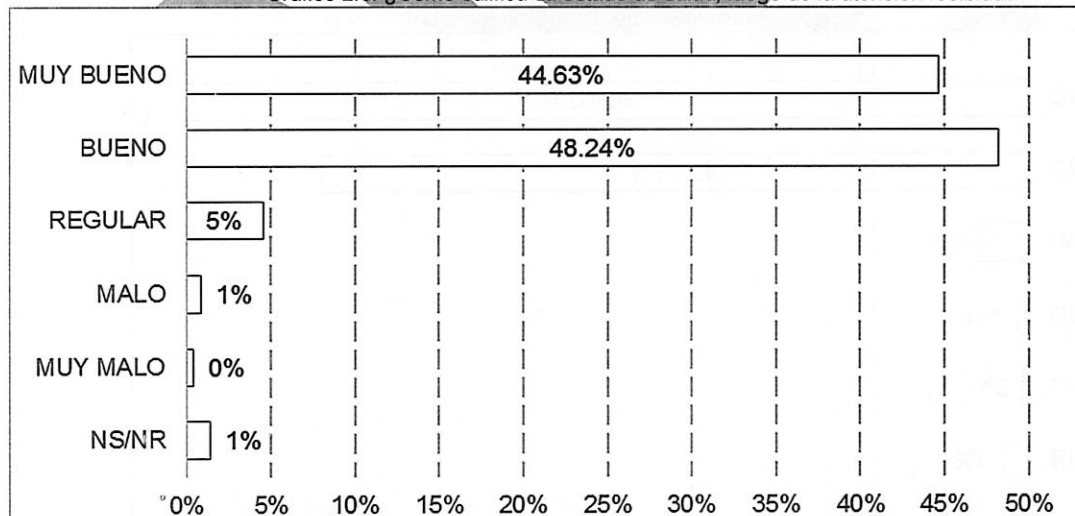
Grafico 2.2. *¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?*



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 3.816 encuestados, 3.544 (92.87%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

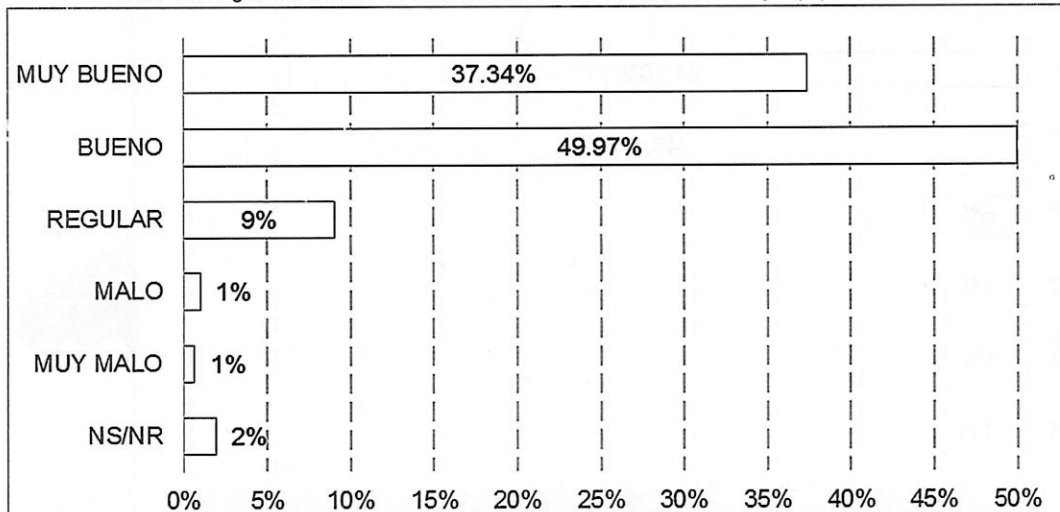
Grafico 2.3. *¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?*



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

En el Grafico 2.4, 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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.332 (87.32%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, 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?*

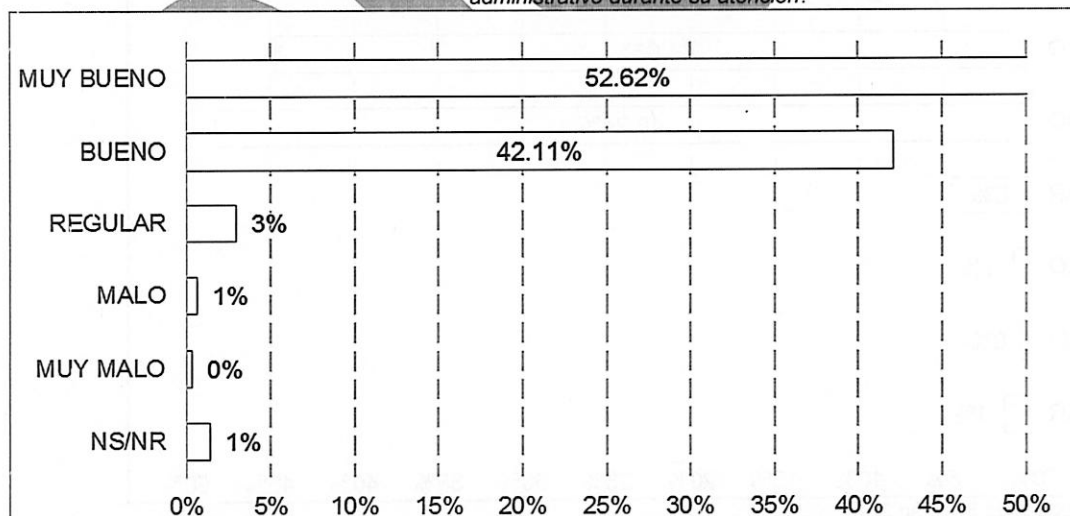


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 2.5, 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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.615 (94.73%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

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



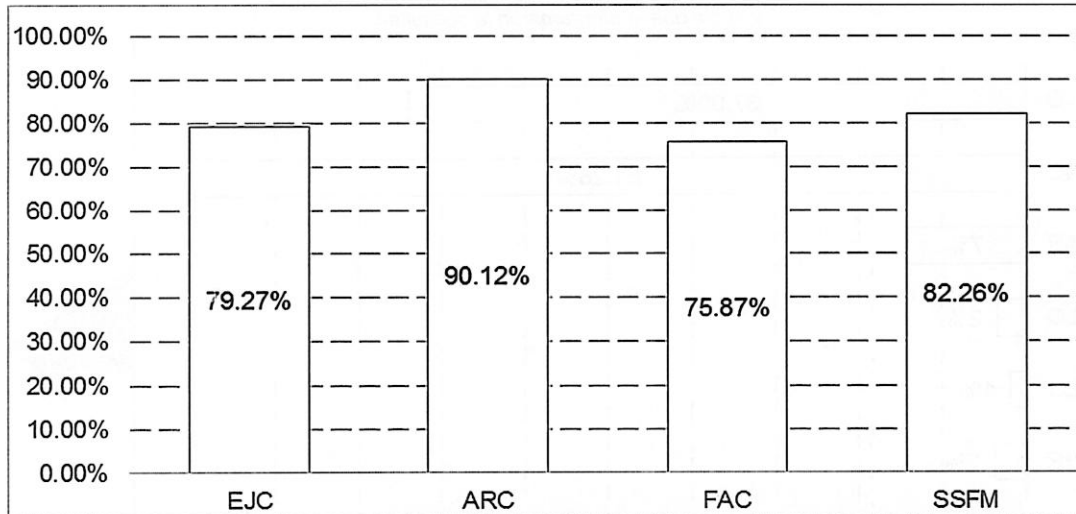
Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

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 tercer trimestre del 2020. Se puede observar que de los 3.816 encuestados, 3.139 (82.26%) están satisfechos con la oportunidad en la atención del SSFM en este trimestre.

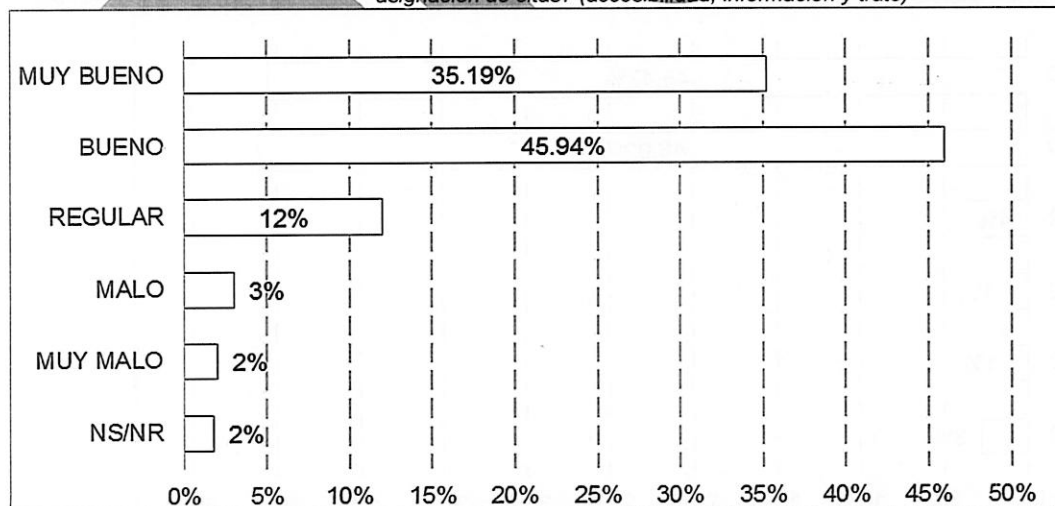
Grafico 3.1. Indicador de oportunidad en la atención en el SSFM



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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.096 (81.13%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

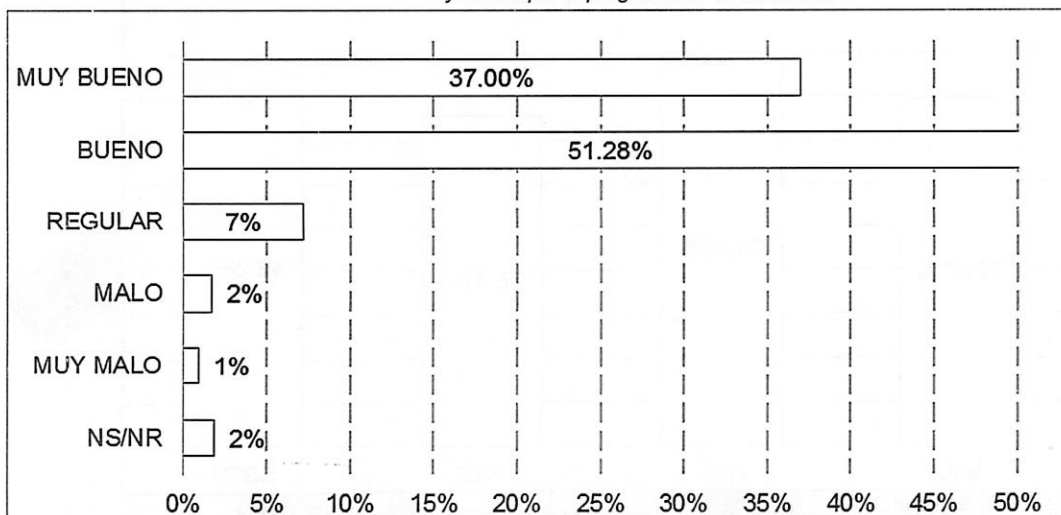
Grafico 3.2. ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)



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

En el Grafico 3.3, 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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.369 (88.29%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

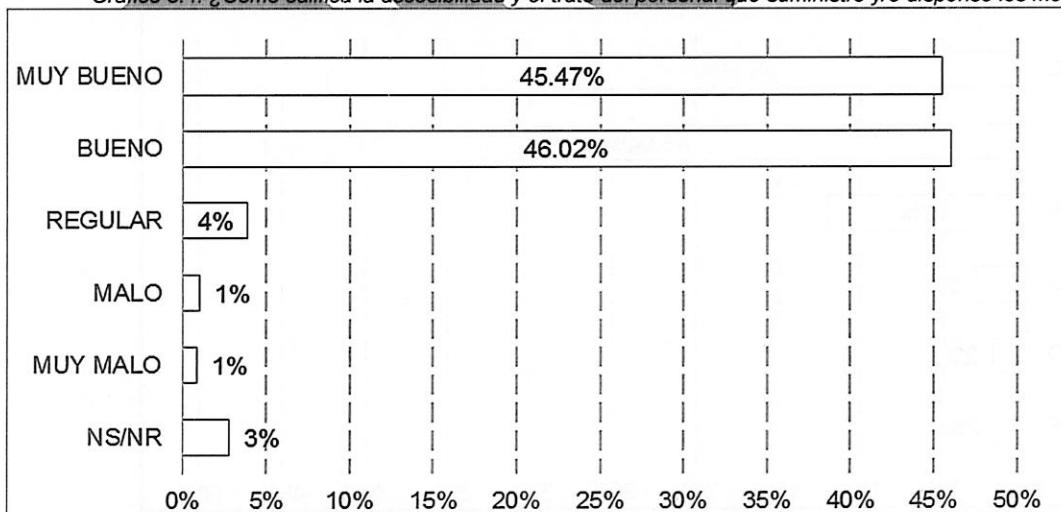
Grafico 3.3. *¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?*



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

En el Grafico 3.4, 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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.491 (91.48%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

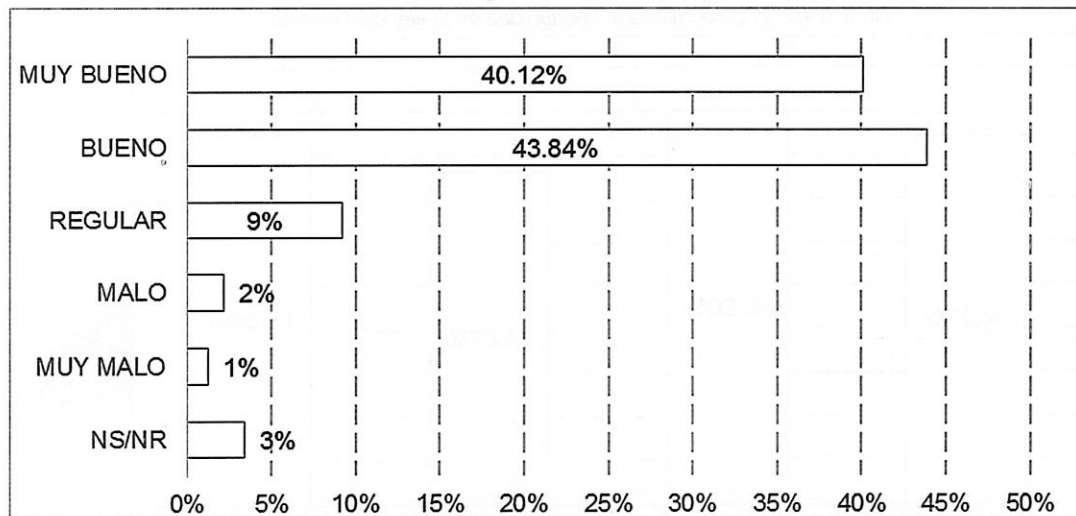
Grafico 3.4. *¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?*



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

En el Grafico 3.5, 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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.204 (83.96%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

Grafico 3.5. *¿Cómo califica la entrega de medicamentos?*

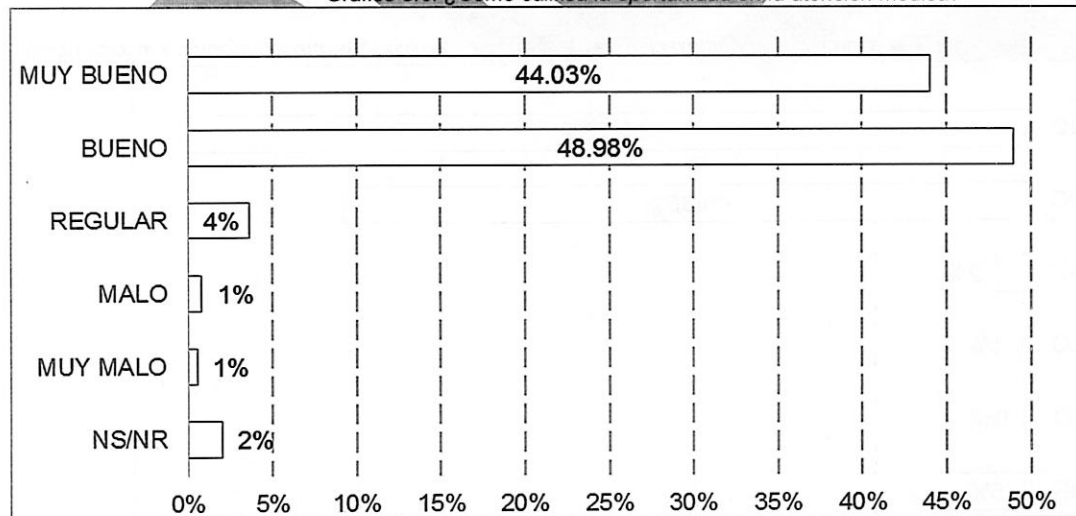


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 3.6, 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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.549 (93.00%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

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



Fuente.

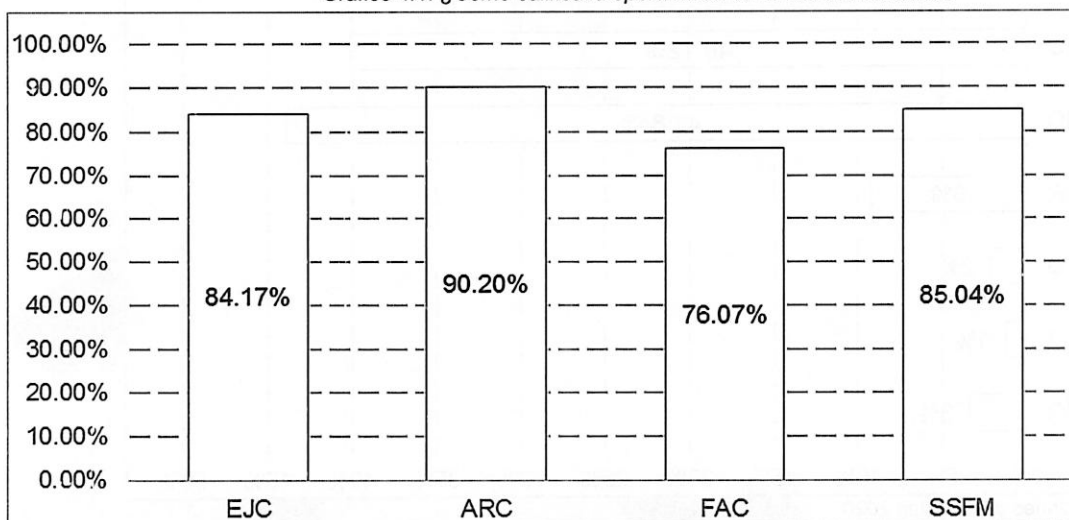
Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

TRÁMITES

En el Grafico 4.1, se muestra por SSFM y fuerza, el indicador de los trámites en el SSFM en el tercer trimestre del 2020. Se puede observar que de los 3.816 encuestados en el SSFM, 3.245 (85.04%) están satisfechos con los tramites.

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

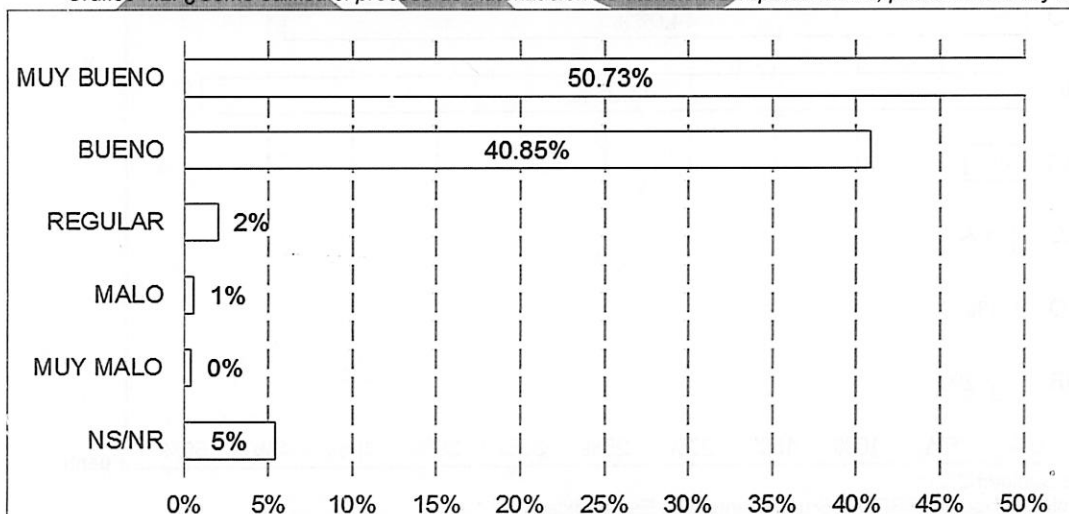


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.495 (91.59%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

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

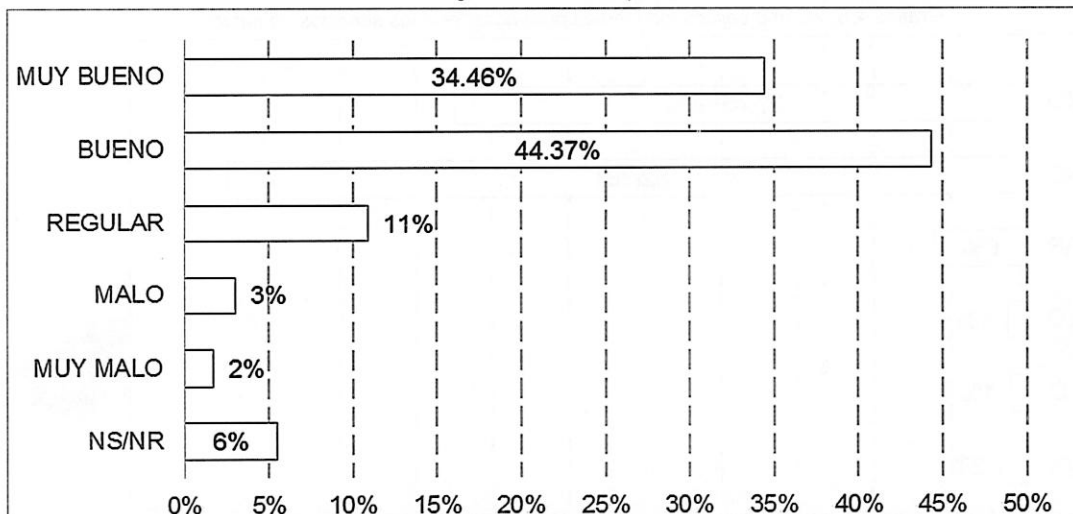


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.3, 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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.008 (78.83%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

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

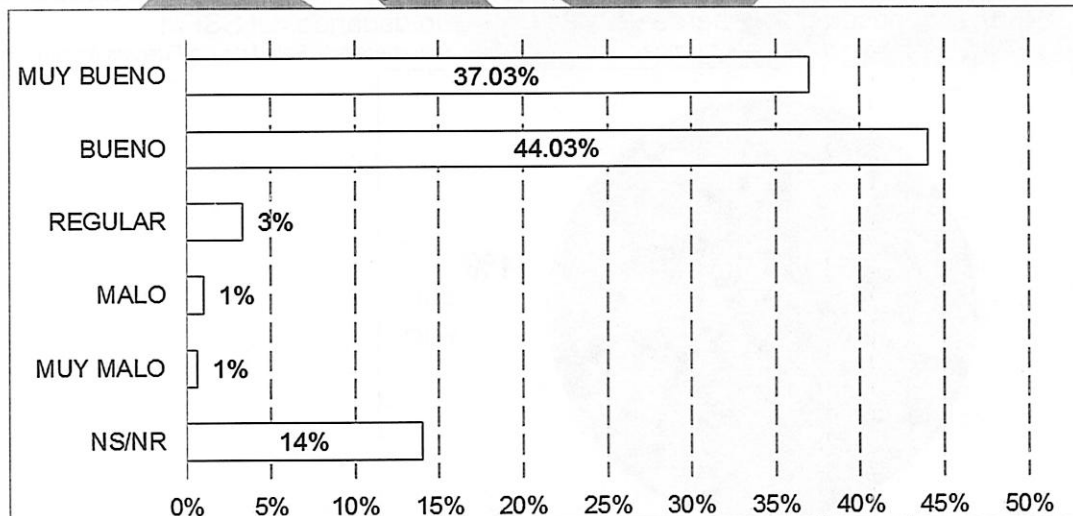


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.4, 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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.093 (81.05%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

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

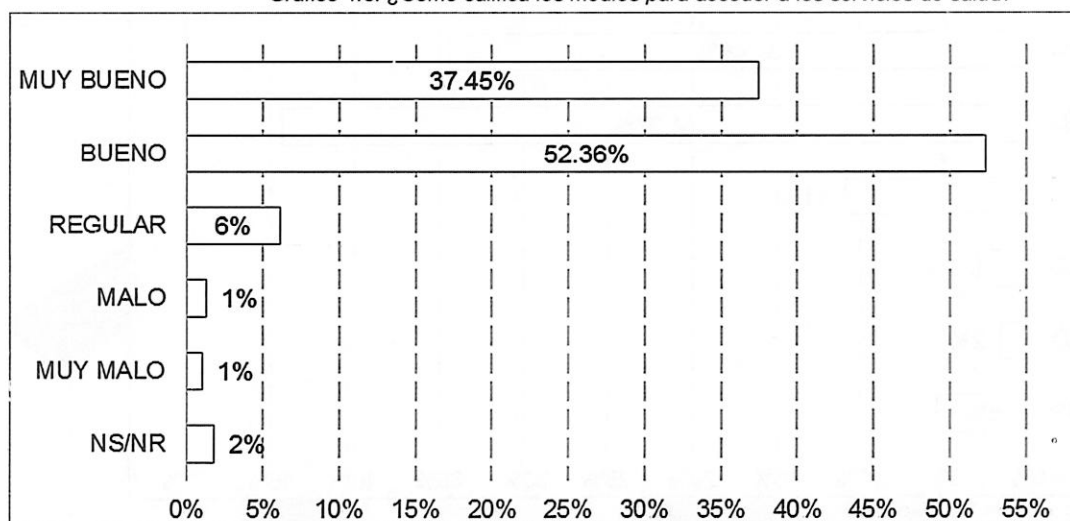


Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

En el Grafico 4.5, 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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.427 (89.81%) están satisfechos con la pregunta en este trimestre, ya que, contestaron Bueno o Muy Bueno.

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



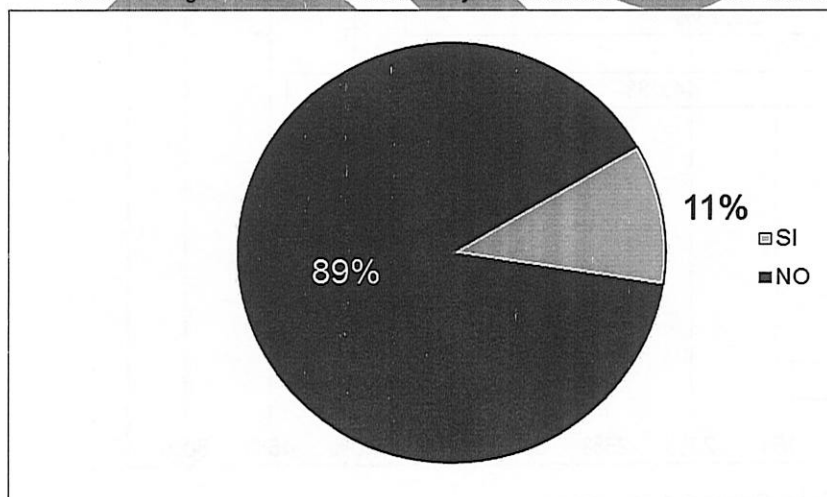
Fuente. Direcciones de Sanidad 2020

Proceso: Atención al Usuario SSFM – Grupo Planeación Estratégica

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 3.816 encuestados en el SSFM, 3.404 (89%) 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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El indicador de satisfacción del usuario en el SSFM para el tercer trimestre de 2020 es del 79.95%. 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.
- 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 tercer 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

Elaboro: PS. Manuel Mateus
Área de Costos y Estadística