



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

III TRIMESTRE DE 2021

Bogotá D.C., Noviembre de 2021

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL ESTUDIO	4
FICHA TÉCNICA.....	4
RECOLECCIÓN DE DATOS	5
RESULTADOS SSFM.....	6
RESULTADOS EJÉRCITO	11
RESULTADOS ARMADA.....	15
RESULTADOS FUERZA AÉREA.....	20
INDICADORES	24
DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SSFM	28
CONCLUSIONES.....	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	6
Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta ..	7
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM.....	10
Gráfico 4. EJÉRCITO – Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	11
Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta	12
Gráfico 6 Ejército – Matriz DOFA	14
Gráfico 7 Armada – Porcentaje general de calificación en cada pregunta	15
Gráfico 8 Armada - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	16
Gráfico 9 Armada – Matriz DOFA.....	19
Gráfico 10 Fuerza Aérea - Porcentaje general de calificación en cada pregunta...	20
Gráfico 11 Fuerza Aérea – Distribución porcentual de cada categoría por pregunta	21
Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA.....	23
Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio	24
Gráfico 14 EJÉRCITO - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	25
Gráfico 15 Armada – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención .	26
Gráfico 16 Fuerza Aérea – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	27
Gráfico 17 Resultados por fuerza - pregunta 14: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?	28

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 con 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. 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 que tiendan a la mejora continua del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Conocer la percepción de 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 2021, en donde se puedan identificar 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

La ficha técnica de la encuesta de satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el tercer trimestre del 2021 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR III TRIMESTRE 2021 FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA	
PARÁMETROS A ESTIMAR	Tasa global de satisfacción de los usuarios afiliados al SSFM
NOMENCLATURAS	ESM - DIGSA - DISAN - JEFSA-SSFM-EJC-ARC-FAC
UNIVERSO DE ESTUDIO	47 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 26 EJC - 15 ARC - 6 FAC
UNIDAD DE MUESTREO	Los ESM como unidades generadoras de datos primarios en la prestación de servicios de salud
UNIDAD DE OBSERVACION	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el trimestre mayores de 17 años y excluyendo por código CIE-10 Z203-Z102 los correspondientes a usuarios atendidos por exámenes médicos correspondientes a reclutamiento
MARCO MUESTRAL	Marco de los usuarios atendidos en los ESM del SSFM
FUENTES DE INFORMACION	RIPS 2020-2021
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado-muestreo aleatorio simple
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 2.885 personas EJE: 2.050 ARC: 582 FAC: 253
PRECISION REQUERIDA	Confiability del 96% y una magnitud de error del 3%
PERIODO DE REFERENCIA	III trimestre de 2021

RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizó a través la plataforma de información SALUD.SIS, con lo cual el usuario fue autónomo en el diligenciamiento de la encuesta omitiendo la metodología de entrevistado vs usuario.

Para la recolección de los datos, se parte del principio de voluntad, disposición, tiempo y medios electrónicos de los afiliados.

En la siguiente tabla se observa la cantidad de encuestas realizadas, partiendo de las unidades de observación muestreadas, con lo cual, se observan los porcentajes de recolección de datos con base a la muestra calculada para cada fuerza.

FUERZA	NUMERO DE ESM	MUESTRA	ENCUESTADOS	DIFERENCIA	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	26	2.050	995	1055	49%
ARC	15	582	293	289	50%
FAC	6	253	189	64	75%
TOTAL	47	2.885	1.477	1.408	51%

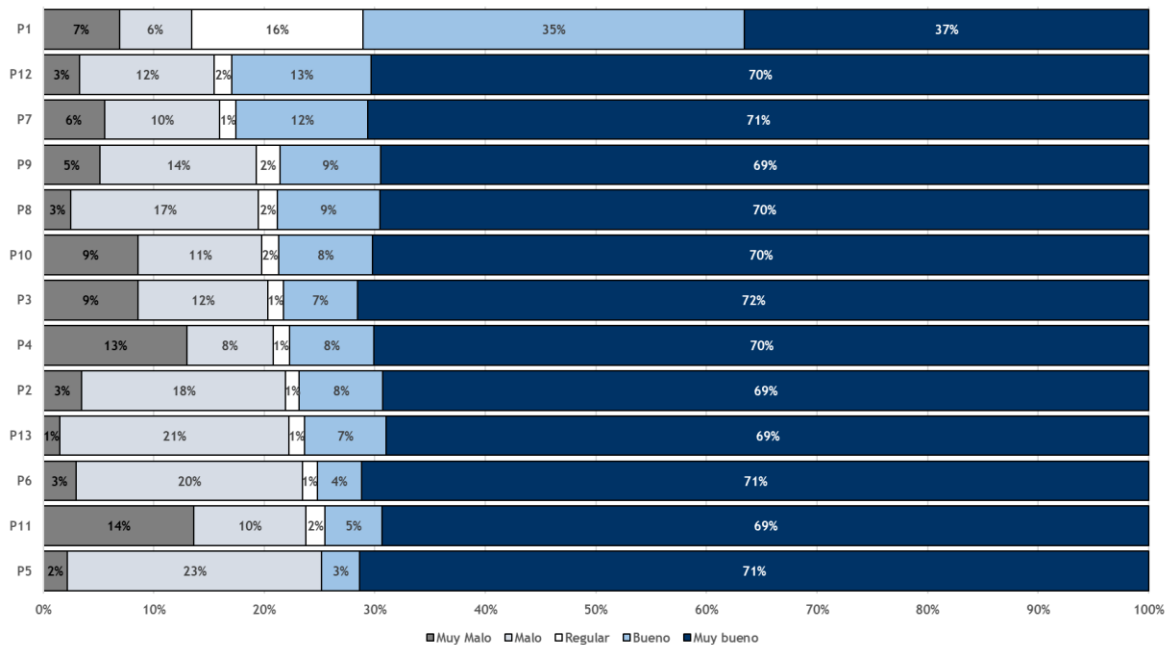
RESULTADOS SSFM

Los resultados presentados en el gráfico 1 evidencian las calificaciones en términos porcentuales de cada categoría en cada pregunta, con esto, se obtiene una visión de la percepción de los usuarios hacia los servicios de salud en cada una de las preguntas evaluadas.

Se identifica que una mejor percepción está contenida en las preguntas: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12), ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? (P7).

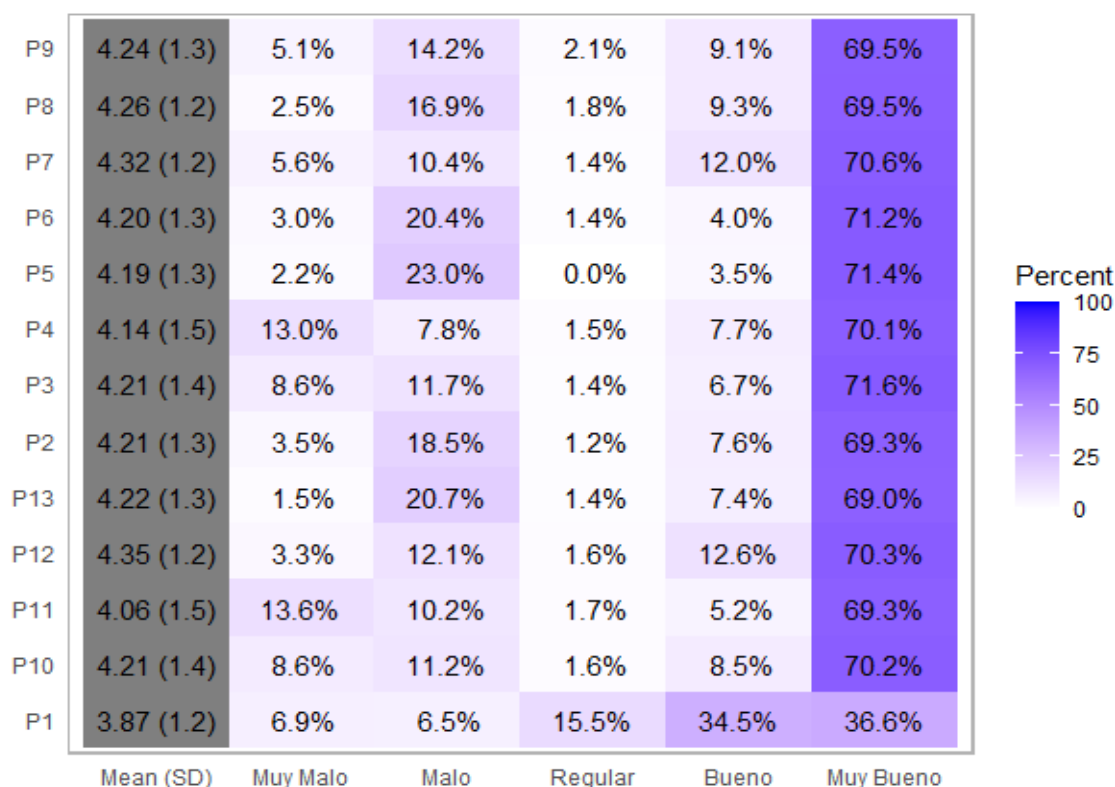
Tomando en cuenta las categorías regular, bueno y muy bueno, se evidencia que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional? (P1), ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato) (P12) y ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? (P7).

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



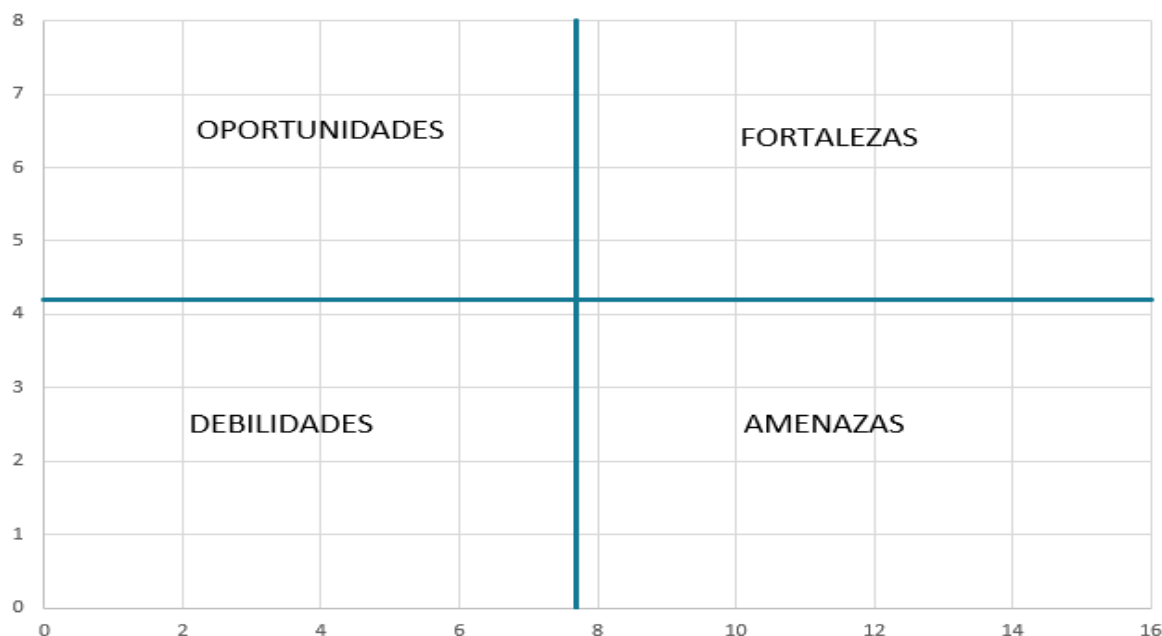
El gráfico 2 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría Muy Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es: ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3) con el 71.6% de participación. Mientras el porcentaje más alto en la categoría Muy Malo se registra en la pregunta ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (P11).

Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta



MATRIZ DOFA

Con el objetivo de tener una clasificación de las preguntas evaluadas por los usuarios afiliados al SSFM que recibieron servicios de salud, se construye la matriz DOFA que orienta la situación de percepción actual distribuyendo las categorías de la siguiente manera:



El gráfico 3 muestra la matriz DOFA del SSFM, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes donde el SSFM puede tener injerencia en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud como el estado de salud de los pacientes después del servicio prestado, el estado de las instalaciones, dotación y equipo a donde se prestó la atención, la oportunidad de programación de consultas, la oportunidad en la atención médica, procesos de atención al usuario, procesos de autorización y los medios a través de los cuales los usuarios acceden a los servicios de salud.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P2: ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida

P3: ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P6: ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?

P9: ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica

P10: ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario?

P13: ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica el trato del personal que dispensó los medicamentos, la entrega de medicamentos y finalmente los procesos de afiliación.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

7: ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

8: ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

12: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad el trato del personal de salud y administrativo, el proceso de agendamiento de citas y los procesos de autorización.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P4: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

P5: ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (

P11: ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?

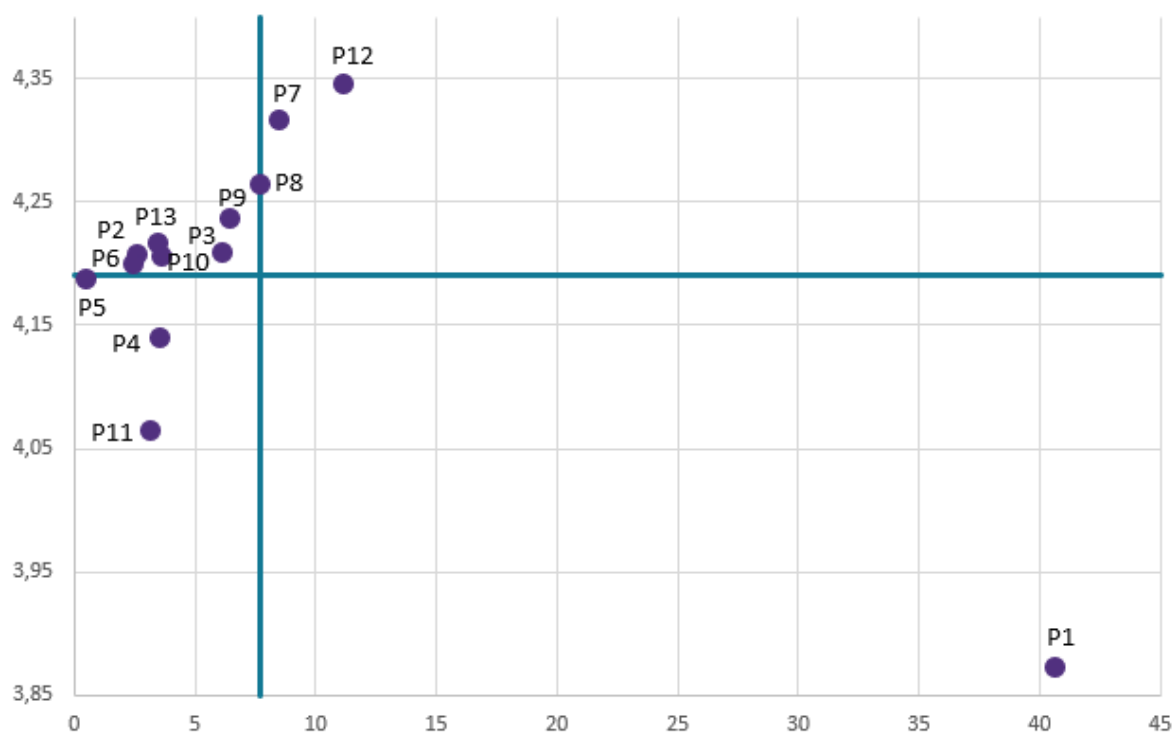
AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados con la experiencia en la atención.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P1: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?

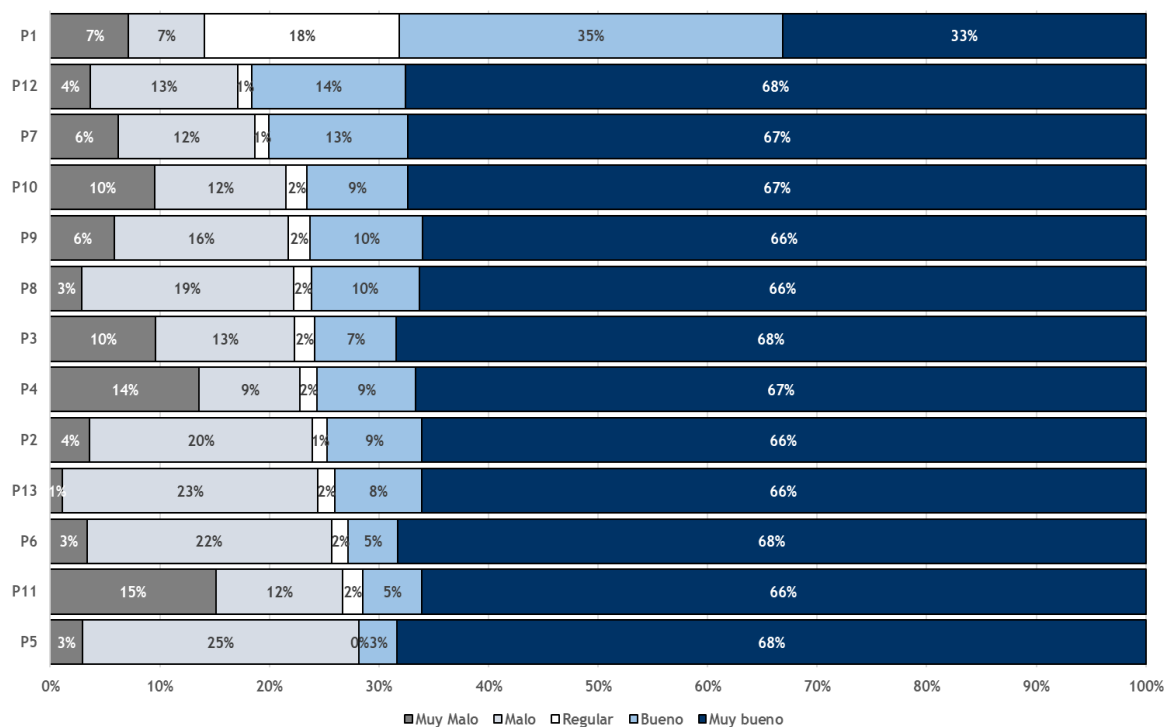
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM



RESULTADOS EJÉRCITO

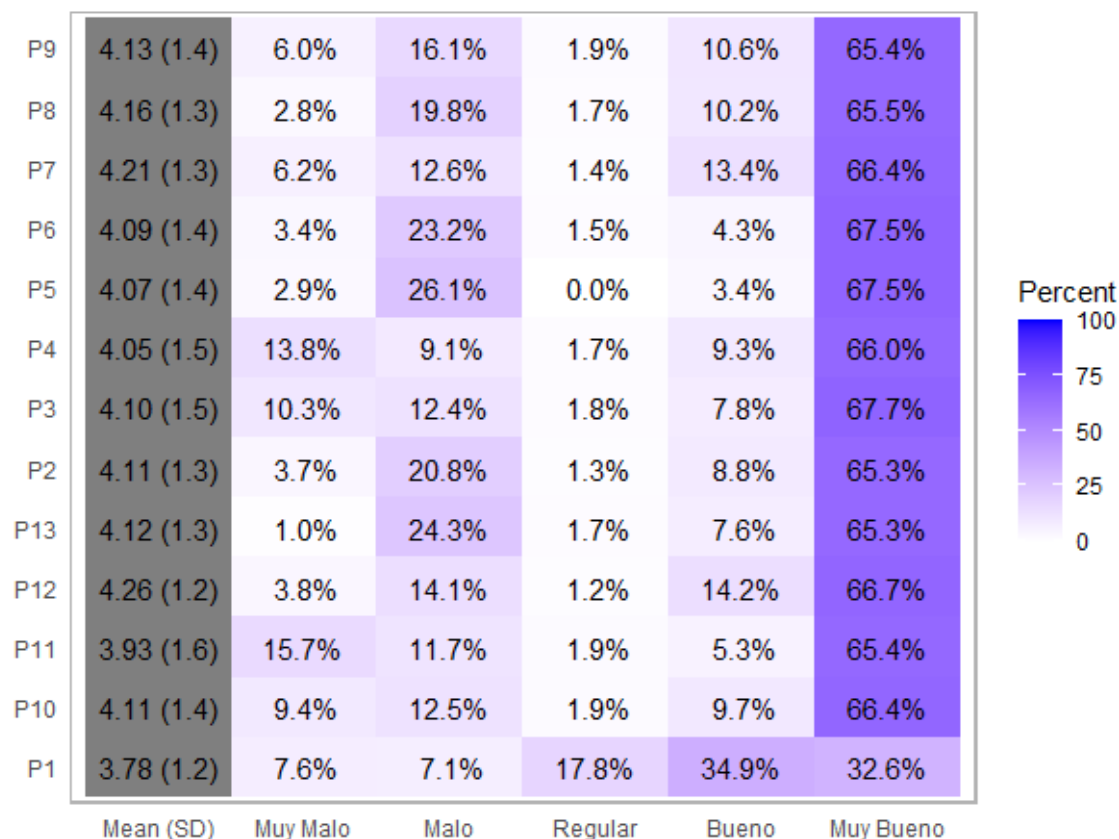
El gráfico 4 muestra que las preguntas: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (P12) y ¿cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? (P7) presentan un mejor desempeño en la calificación registrada con lo cual los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados en estos dos aspectos.

Gráfico 4. EJÉRCITO – Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 5 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría Muy Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es la pregunta 3: ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? con el 67.7% de participación.

Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 6 muestra la matriz DOFA calculada para los usuarios adscrito en la fuerza Ejército, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

OPORTUNIDADES

En la matriz DOFA se muestra como oportunidades los aspectos relacionados con el estado de salud después de la atención recibida, el estado de las instalaciones y equipos, la oportunidad de programación de citas, la entrega de medicamentos, los procesos de atención al usuario y los medios para acceder a los servicios de salud.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

P3: ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P6: ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)

P8: ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

P9: ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?

P10: ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)

P13: ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud?

FORTALEZAS

Observando el cuadrante de fortalezas, se determina que el acceso y trato de personal que suministra medicamentos, así como los procesos de afiliación son aspectos positivos que el SSFM debe mantener en pro de las necesidades y atención hacia los usuarios.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P7: ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P12: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad el trato del personal de salud y administrativo, el proceso de agendamiento de citas y los procesos de autorización.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P4: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

P5: ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?

P11: ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?

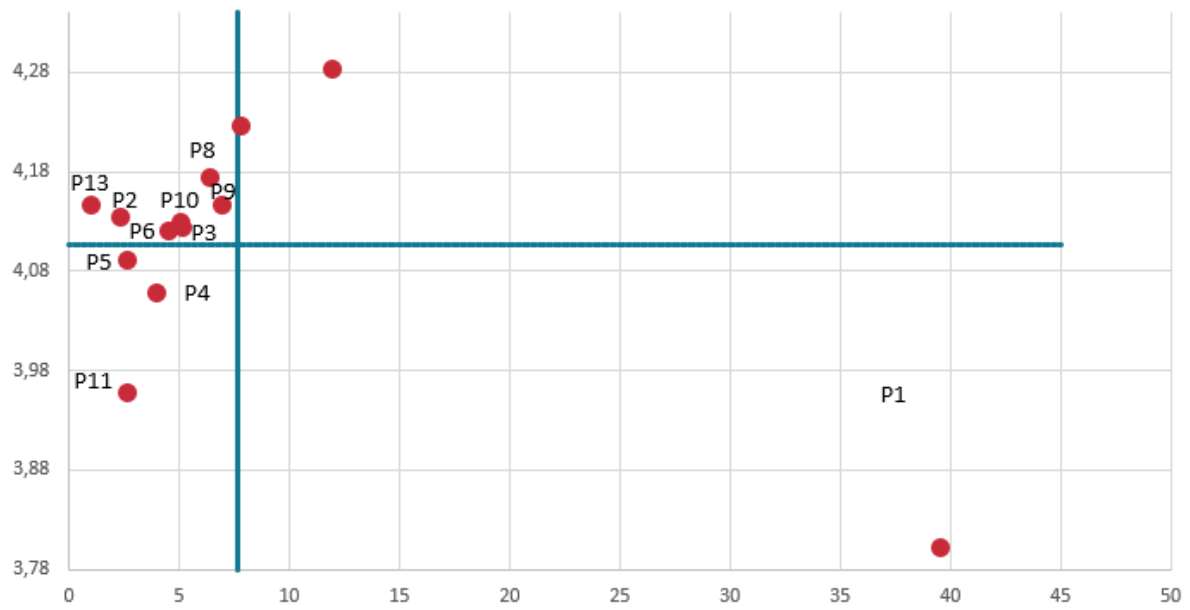
AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados con la experiencia en la atención.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P1: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?

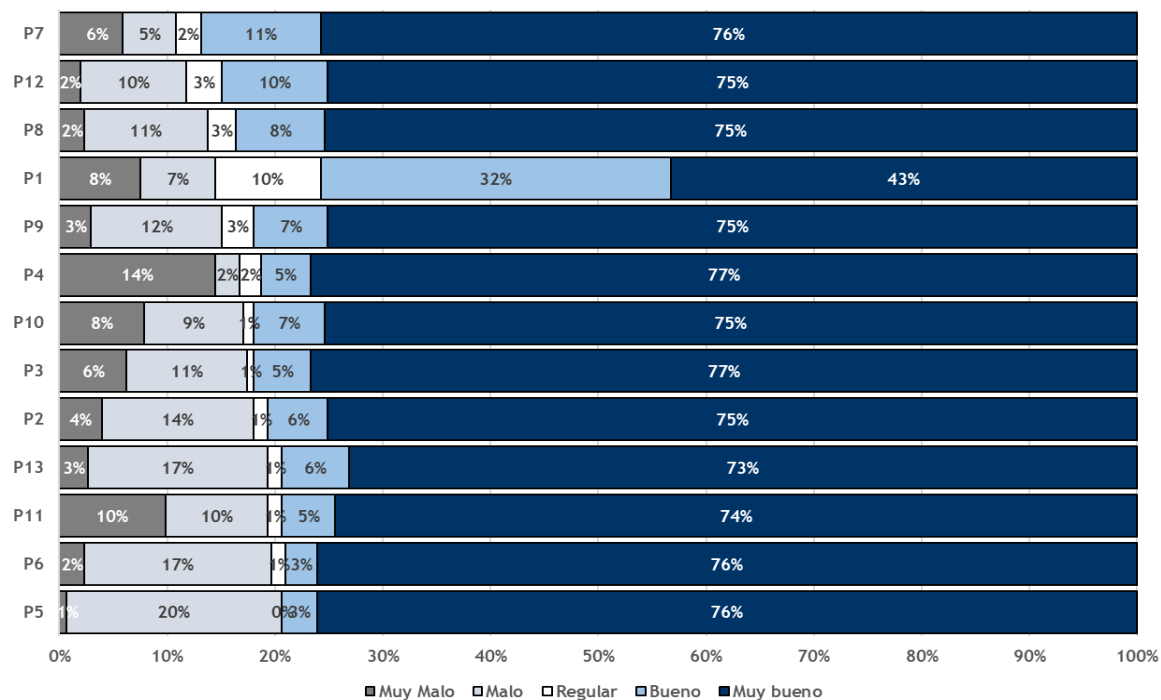
Gráfico 6 Ejército – Matriz DOFA



RESULTADOS ARMADA

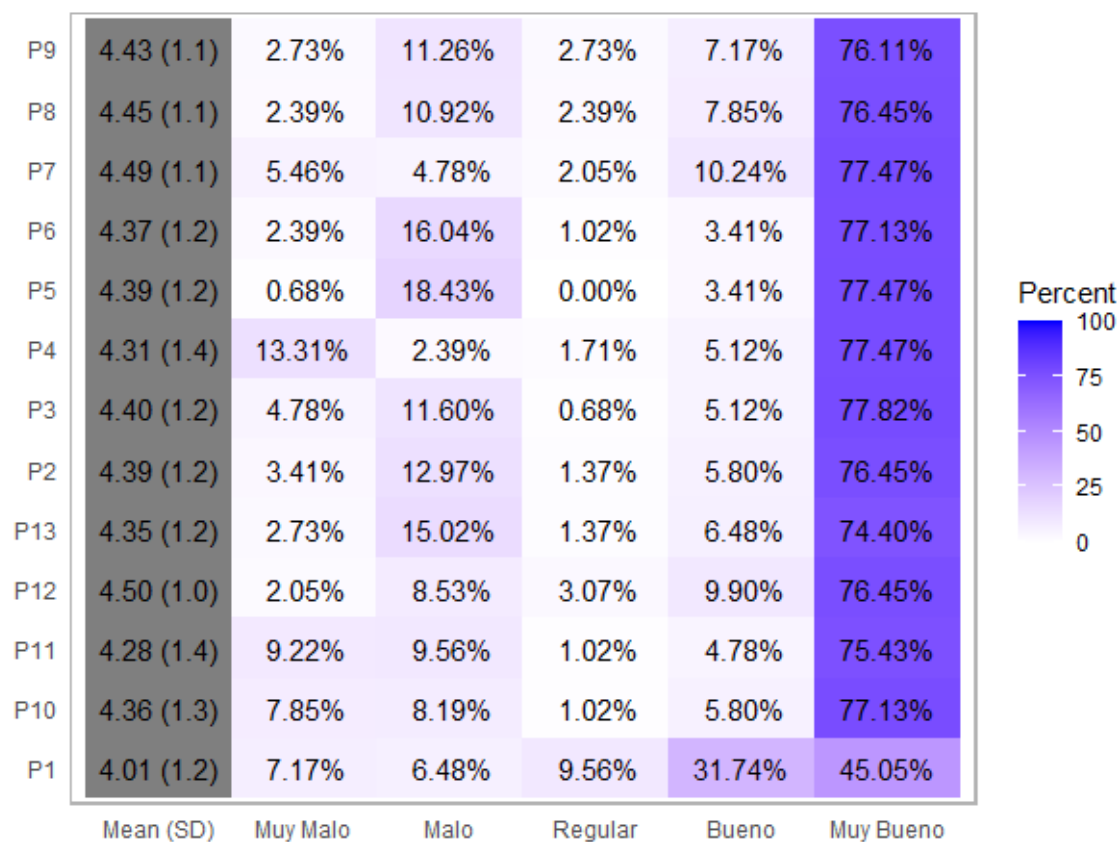
El gráfico 7 muestra que las preguntas, ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? (P7) y ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) presentan un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar con lo cual los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

Gráfico 7 Armada – Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 8 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría muy bueno, en donde la pregunta mejor calificada es la pregunta 3: ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? con el 77.82% de participación.

Gráfico 8 Armada - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 9 muestra la matriz DOFA calculada para los usuarios adscritos en la fuerza Armada, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

OPORTUNIDADES

En la matriz DOFA se muestra como oportunidades los aspectos relacionados con el estado de salud después de la atención recibida, el proceso de agendamiento de citas, la oportunidad de programación de citas, la entrega de medicamentos, la oportunidad en la atención médica y los procesos de atención al usuario.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P2: ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

P5: ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas

P6: ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?

P8: ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

P9: ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?

P10: ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario

FORTALEZAS

Observando el cuadrante de fortalezas, se determina que el estado de las instalaciones, el trato del personal que suministra los medicamentos y los procesos de afiliación son aspectos positivos que el SSFM debe mantener en pro de las necesidades y atención hacia los usuarios.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P3: ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P7: ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P12: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad el trato del personal de salud y administrativo y los procesos de autorización.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P4: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

P11: ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?

AMENAZAS

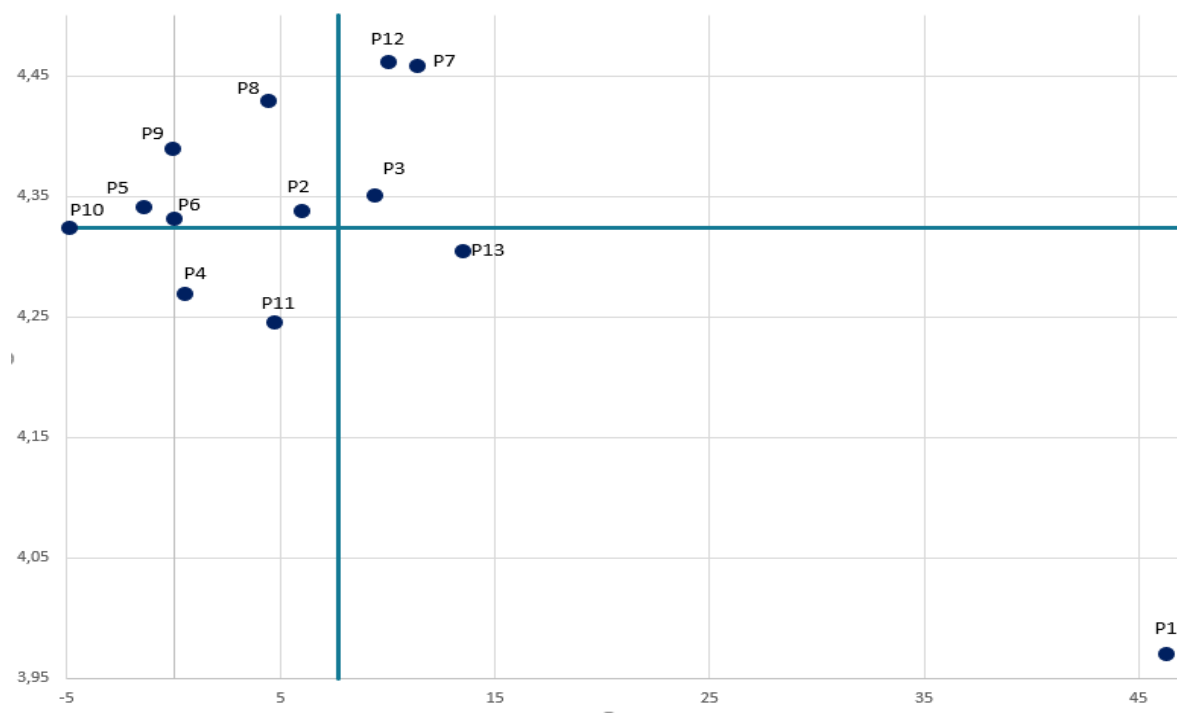
En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados con la experiencia en la atención.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P1: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?

P13: Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud.

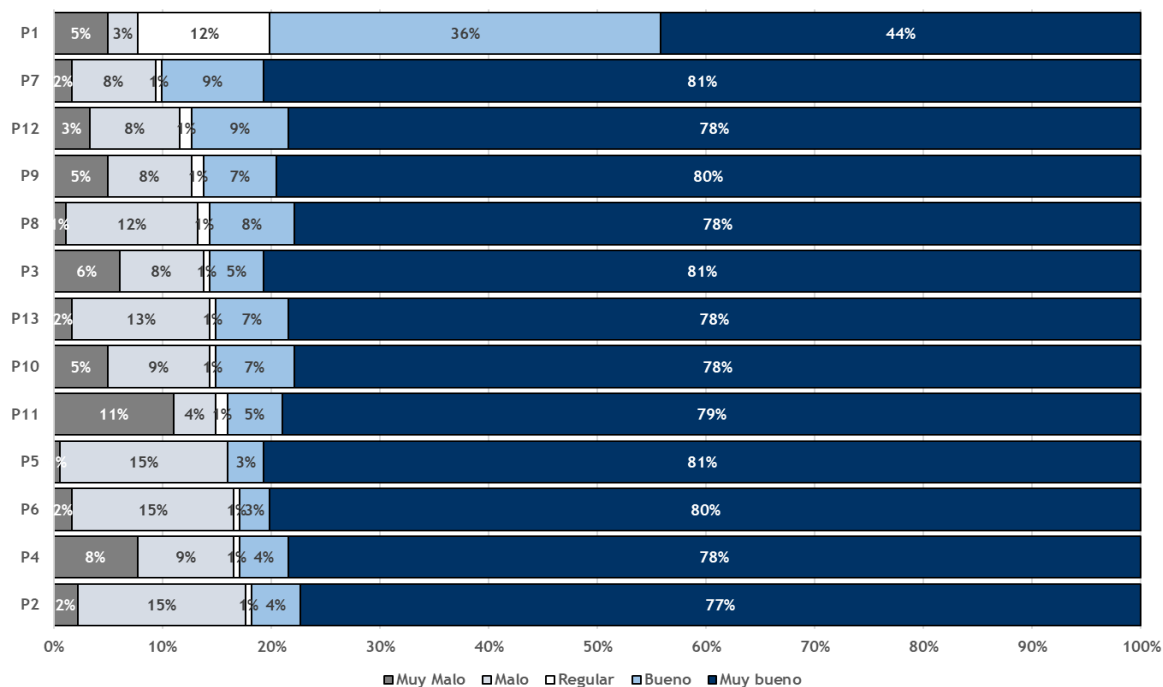
Gráfico 9 Armada – Matriz DOFA



RESULTADOS FUERZA AÉREA

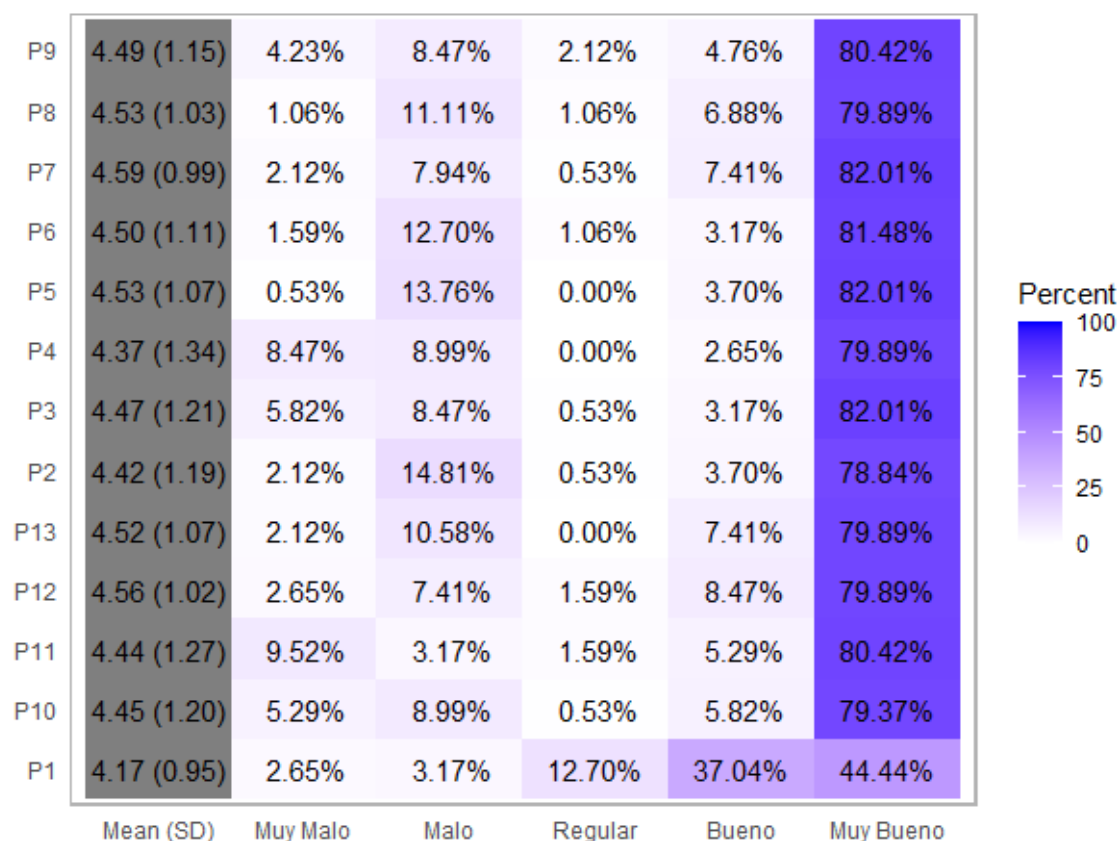
El gráfico 10 muestra que las preguntas ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? (P7) y ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) presentan un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar con lo cual los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

Gráfico 10 Fuerza Aérea - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 11 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría Muy bueno, en donde la pregunta mejor calificada es P7: Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? y P5: ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?, con el 82.01% de participación respectivamente.

Gráfico 11 Fuerza Aérea – Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 12 muestra la matriz DOFA calculada para los usuarios adscritos en la fuerza Armada, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

OPORTUNIDADES

En la matriz DOFA se muestra como oportunidades los aspectos relacionados con el proceso de agendamiento de citas, la oportunidad de programación de citas, los procesos de atención al usuario y los procesos de afiliación.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P5: ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas

P6: ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?

P10: ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario

P12: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos

FORTALEZAS

Observando el cuadrante de fortalezas, se determina que el estado de las instalaciones, el trato del personal que suministra los medicamentos la entrega de medicamentos, la oportunidad en la atención médica y los medios para acceder a los servicios de salud.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P3: ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P7: ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P8: ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

P9: ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?

P13: ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud?

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad el estado de salud luego de la atención recibida y los procesos de autorizaciones.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P2: ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

P11: ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?

AMENAZAS

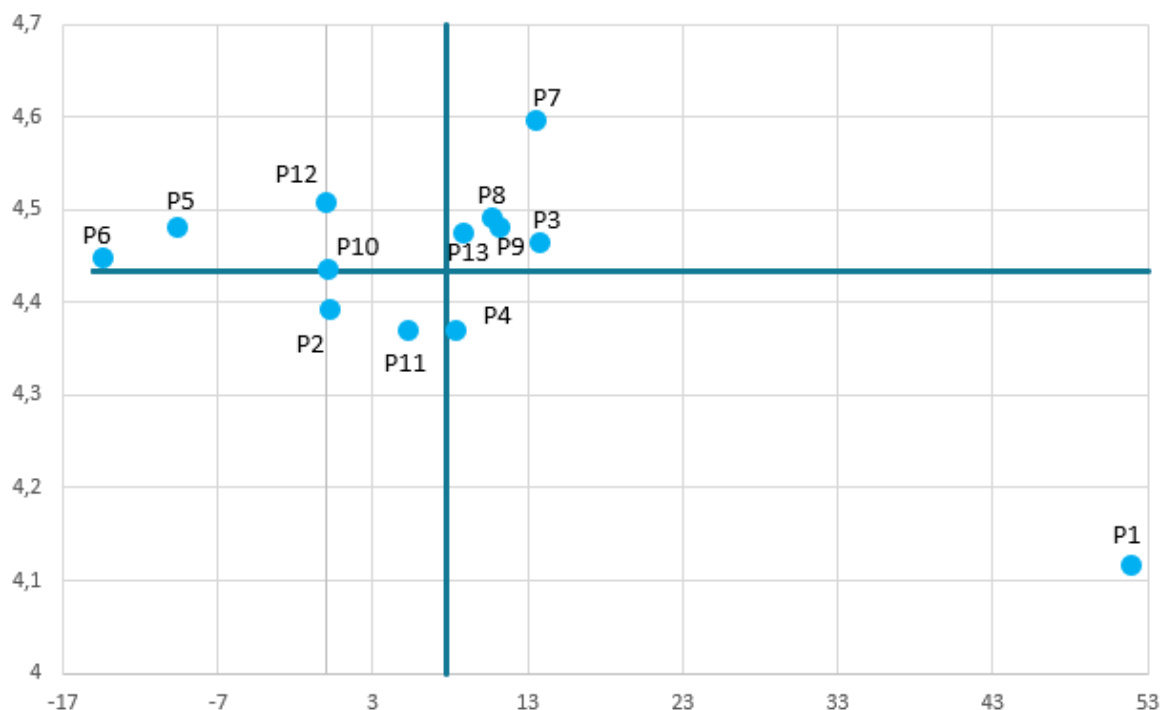
En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados con la experiencia en la atención y el trato del personal de salud y administrativo.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P1: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?

P4: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

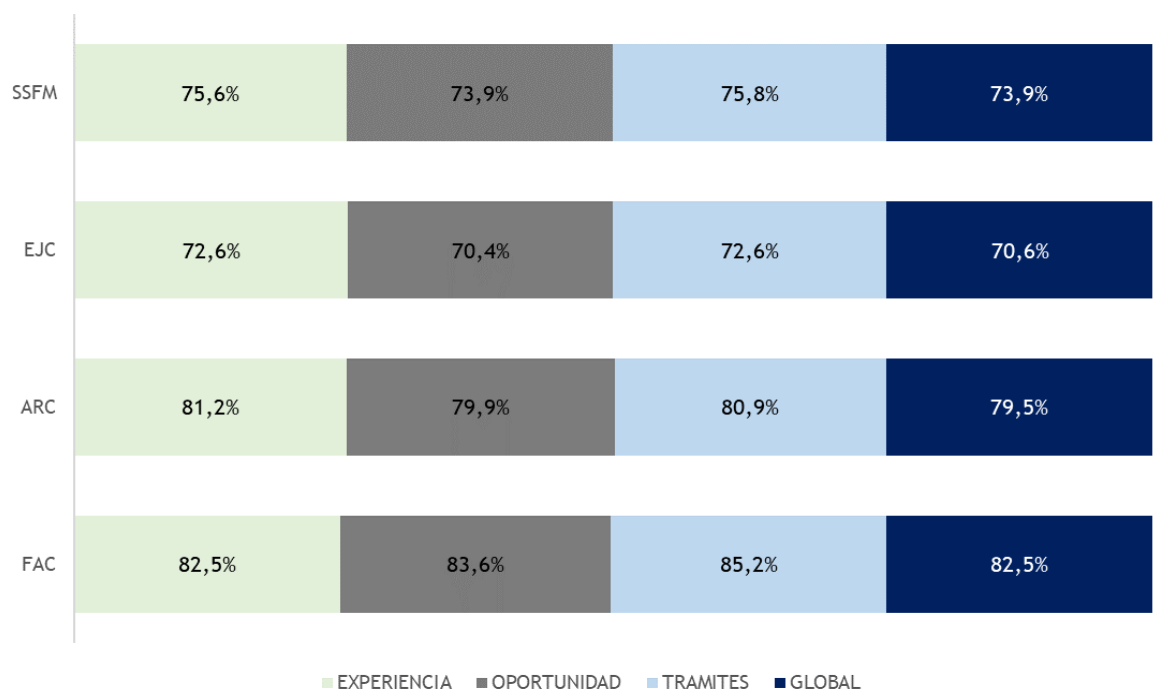
Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA



INDICADORES

Los indicadores de satisfacción por cada bloque de estudio se realizaron tomando en cuenta la debida transformación de las variables que permiten obtener los cálculos generales de los bloques presentados en el cuestionario de preguntas: experiencia del servicio, oportunidad de la atención, trámites y el cálculo del indicador de satisfacción global. El gráfico 13 presenta los indicadores por fuerza de atención en cada bloque de estudio mostrando que el indicador de la tasa de satisfacción global para el SSFM es del 73.9%, donde el mejor desempeño se muestra para el indicador de trámites con el 75.8% de satisfacción por parte de los usuarios.

Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio



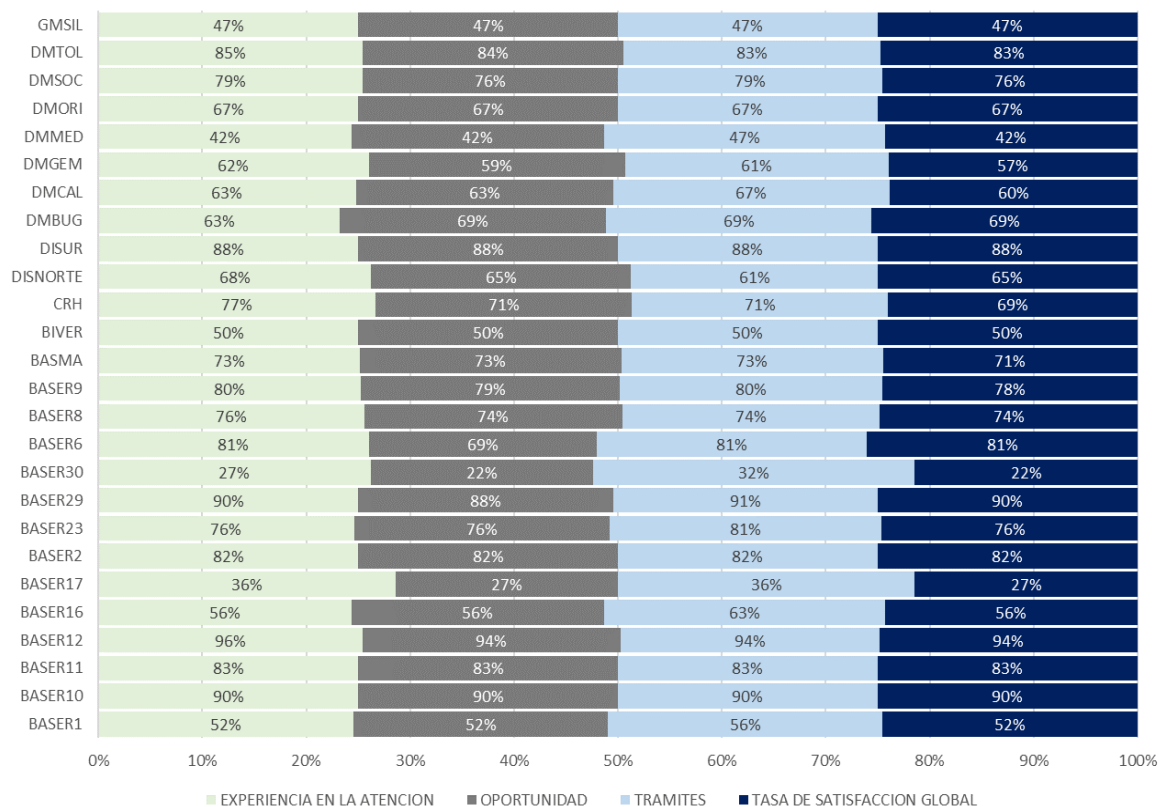
Para cada ESM de atención en la fuerza Ejército, el gráfico 14 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global son el BASER12, BASER10 y BASER29

En el bloque de trámites, se observa que los ESM BASER12 y BASER29 presentan un alto desempeño en comparación con los ESM BASER17 y BASER30 que registran cálculos más bajos.

Para los indicadores del bloque de oportunidad, los ESM BASER12 y BASER10 tienen mejor desempeño, mientras que los ESM BASER17 y BASER30 presentan indicadores de menor cálculo.

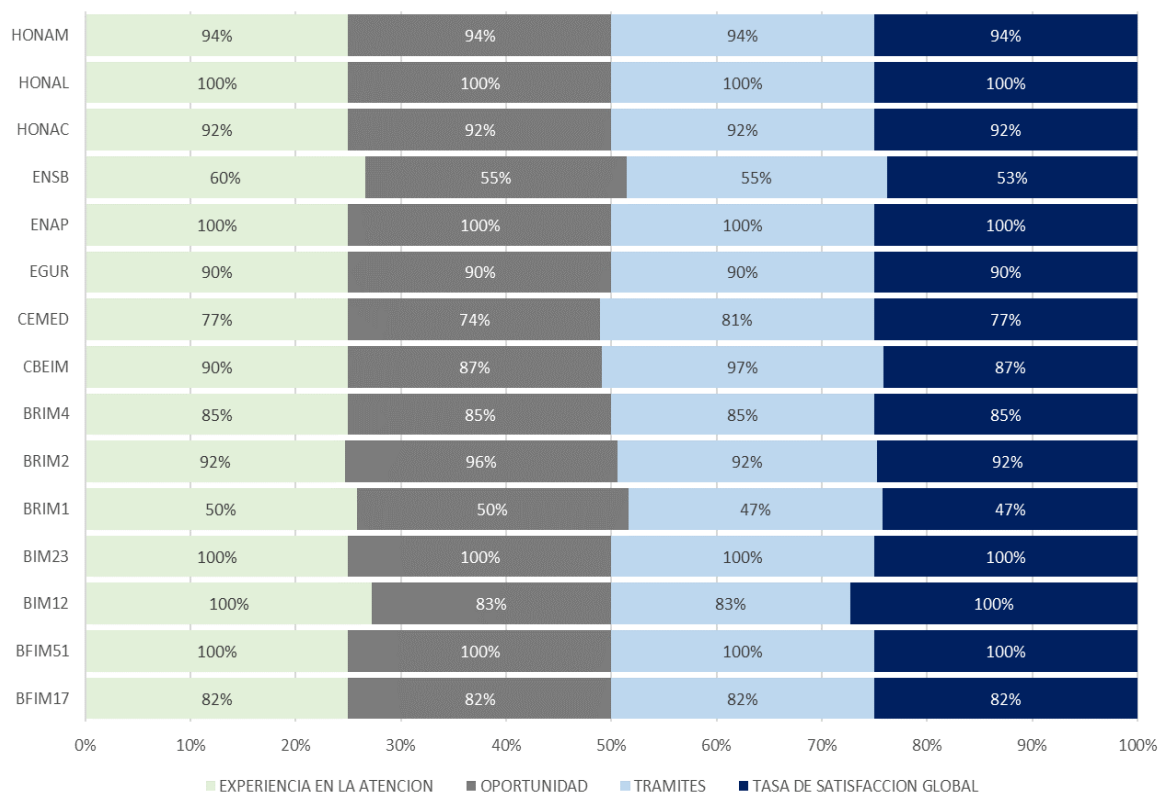
En el bloque de Experiencia en la atención, se visualiza a los BASER12, BASER10 Y BASER29 con los indicadores más altos de satisfacción, también se observa que los ESM BASER30 y BASER17 presentan un indicador con cálculos bajos en su medición.

Gráfico 14 EJÉRCITO - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



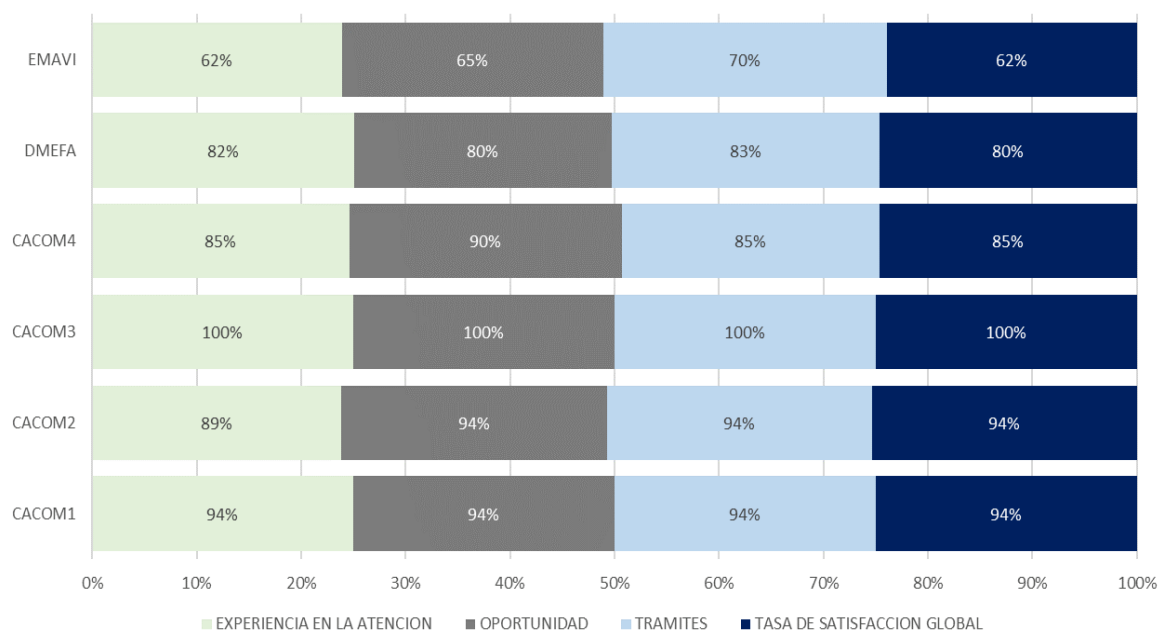
Para cada ESM de atención en la fuerza Armada, el gráfico 15 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global son el HONAL, ENAP, BIM23, BIM12 y BFIM51. Cabe anotar que los ESM no son comparables entre sí debido a que sus cantidades poblaciones son diferentes y, por ende, la cantidad de las unidades de observación muestreadas también difieren entre ESM.

Gráfico 15 Armada – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Para cada ESM de atención en la fuerza Aérea, el gráfico 16 muestra el desempeño de cada indicador, donde el ESM con indicador de 100% en cuanto a la satisfacción global es CACOM3 seguido por CACOM1 y CACOM2, mientras que el ESM EMAVI presentan un indicador con desempeño más bajo. Cabe anotar que los ESM no son comparables entre sí debido a que sus cantidades poblacionales son diferentes y por ende, la cantidad de las unidades de observación muestreadas también difieren entre ESM.

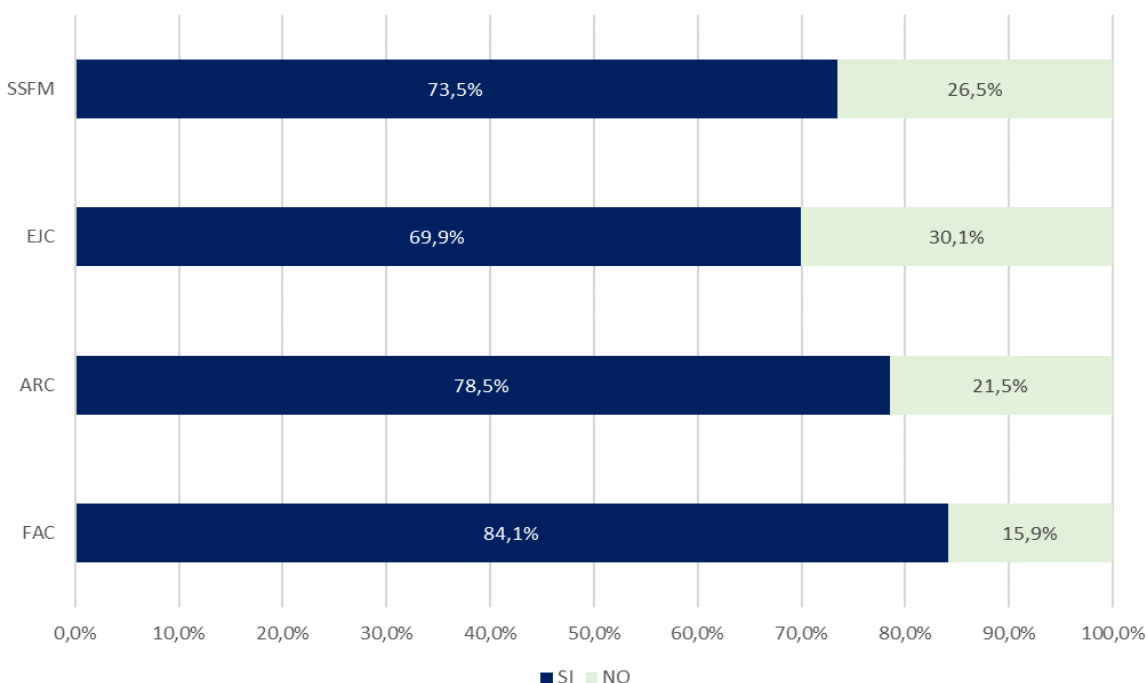
Gráfico 16 Fuerza Aérea – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL SSFM

Con el objetivo de tener una percepción de si los usuarios encuestados tienen conocimiento acerca de los deberes y derechos en su calidad de afiliados al SSFM, se planteó la pregunta 14: ¿conoce usted sus deberes y derechos como usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares? desde donde los datos recopilados se tabulan por fuerza. De esta manera, se observa que en el gráfico 17, la mayoría de los afiliados conocen sus deberes y derechos, observando los resultados en términos de SSFM, del 73.5% mientras el 26.5% de los encuestados no conocen sus deberes y derechos.

Gráfico 17 Resultados por fuerza - pregunta 14: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?



CONCLUSIONES

A nivel SSFM, la pregunta 12: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? tuvo mejor calificación teniendo en cuenta la suma de las categorías regular, bueno y muy bueno con el 85%.

A nivel SSFM el análisis de la matriz DOFA sugiere como fortalezas el trato del personal que dispensó los medicamentos, la entrega de medicamentos y finalmente los procesos de afiliación.

A nivel Ejército, la pregunta mejor calificada teniendo en cuenta la suma de las categorías regular, bueno y muy bueno corresponde a: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? tuvo mejor calificación teniendo en cuenta la suma de las categorías regular, bueno y muy bueno con el 82%.

La fuerza Ejército, a través de su matriz DOFA señala como fortalezas *el acceso y trato de personal que suministra medicamentos, así como los procesos de afiliación son aspectos positivos que el SSFM debe mantener en pro de las necesidades y atención hacia los usuarios.*

El indicador Global para el SSFM registró un 73.9% de satisfacción. A nivel SSFM el indicador de mejor desempeño se registró en el bloque de tramites en la atención con 75.8% de satisfacción.

Elaboró:

PS. Andres Herrera
Profesional en Estadística
Grupo de Planeación Estratégica

Revisó

PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo de Planeación Estratégica
Grupo de Planeación Estratégica