



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE



DIGSA-2021





GENERALIDADES ENCUESTA

La Dirección General de Sanidad Militar, con el fin de medir la Satisfacción de los usuarios para el cuarto trimestre de 2021, emitió la CIRCULAR 025 de fecha 20 de agosto de 2021, para las DIRECCIONES DE SANIDAD: EJÉRCITO NACIONAL - ARMADA NACIONAL - JEFATURA DE SALUD FUERZA AEREA COLOMBIANA - ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR. Con el fin de emitir: LINEAMIENTOS Y CRITERIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL SSFM VIGENCIA 2021. De acuerdo con lo estipulado en el Anexo técnico, se aplicó la encuesta a cada uno de los cuarenta y siete (47) Establecimientos de Sanidad Militar, bajo la modalidad virtual a través del portal SALUD.SIS y presencial con el apoyo del personal coordinador de atención al usuario de los ESM incluidos en la muestra, con el fin de evaluar la percepción del usuario o beneficiario, quienes de manera directa asigna un calificación de 1 a 5 a cada una de las preguntas formuladas.

Información de Uso Institucional

Un equipo humano al servicio de la salud





GENERALIDADES ENCUESTA

OBJETIVO GENERAL: “Evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios con relación a la calidad en la prestación de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Identificar las acciones de mejora al interior de los Establecimiento de Sanidad Militar.

Evaluar el servicios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en general.

Evaluar los indicadores de Experiencia del Servicio; Oportunidad en la Atención; Trámites al interior del SSFM, el conocimiento del usuario de los derechos y deberes; la opinión dewl usuario sobre lo que le “gustaría” fortalecer en la prestación de los servicios.

Información de Uso Institucional

Un equipo humano al servicio de la salud





FICHA TÉCNICA ENCUESTA IV TRIMESTRE 2021

PARÁMETROS A ESTIMAR	Tasa global de satisfacción de los usuarios afiliados al SSFM
NOMENCLATURAS	ESM - DIGSA - DISAN - JEFS-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 2.692 personas EJE: 1.914 ARC: 579 FAC: 199
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 96% y una magnitud de error del 3%
PERIODO DE REFERENCIA	IV trimestre de 2021



INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL	INDICADOR
ARC	88	419	507	83%
EJC	463	2.101	2.564	82%
FAC	44	352	396	89%
TOTAL	595	2.872	3.467	83%

META IV TRIMESTRE 2021: 87%

Información de Uso Institucional



RESULTADO INDICADORES POR FUERZA

FUERZA	INDICADORES			
	GLOBAL	EXPERIENCIA	OPORTUNIDAD	TRAMITES
ARC	83%	88%	78%	81%
EJC	82%	86%	74%	82%
FAC	89%	95%	84%	88%
TOTAL	83%	87%	76%	83%

Información de Uso Institucional

Un equipo humano al servicio de la salud





RESULTADO INDICADORES DISAN NAVAL

ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD NAVAL	INDICADORES			
	GLOBAL	EXPERIENCIA	OPORTUNIDAD	TRAMITES
BATALLON FLUVIAL DE INFANTERIA DE MARINA No. 17	90%	90%	90%	90%
BATALLON DE ENTRENAMIENTO INFANTERIA DE MARINA	92%	100%	79%	88%
BATALLON DE INFANTERIA DE MARINA No. 12	100%	100%	94%	100%
BATALLON DE INFANTERIA DE MARINA No. 23	100%	100%	100%	100%
BATALLON FLUVIAL DE INFANTERIA DE MARINA 51	78%	67%	78%	78%
BRIGADA DE INFANTERIA DE MARINA No. 01	67%	75%	69%	67%
BRIGADA DE INFANTERIA DE MARINA No. 02	97%	97%	97%	97%
BRIGADA DE INFANTERIA DE MARINA No. 4	85%	92%	92%	92%
CENTRO DE MEDICINA NAVAL	80%	91%	66%	81%
ESCUELA NAVAL ALMIRANTE PADILLA	100%	100%	100%	100%
ESCUELA NAVAL DE SUBOFICIALES	83%	86%	77%	78%
HOSPITAL NAVAL DE CARTAGENA	77%	85%	69%	74%
HOSPITAL NAVAL DE MALAGA	85%	88%	88%	81%
HOSPITAL NAVAL DE PUERTO LEGUIZAMO	100%	100%	100%	100%
ESTACION DE GUARDACOSTAS DEL URABA	82%	82%	82%	82%

Información de Uso Institucional

Un equipo humano al servicio de la salud





RESULTADO INDICADORES JEFSA FAC

ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR JEFSA	INDICADORES			
	GLOBAL	EXPERIENCIA	OPORTUNIDA D	TRAMITES
ESCUELA MILITAR DE AVIACION MARCO FIDEL SUAREZ	84%	89%	77%	84%
ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR 5117 BASE AEREA GERMAN OLANo. COMANDO AEREO DE COMBATE No.. 1	100%	100%	94%	98%
ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR COMANDO AEREO DE CACOM 4	92%	96%	100%	88%
COMANDO AEREO DE COMBATE No. 02 BASE AEREA CT LUIS FERNANDO GOMEZ	93%	98%	83%	90%
COMANDO AEREO DE COMBATE No. 03 BASE AEREA MG ALBERTO PAWELS RODRIGUEZ	88%	94%	88%	88%
DISPENSARIO MEDICO FAC	84%	94%	80%	83%



RESULTADO INDICADORES DISAN EJC

ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	INDICADORES			
	GLOBAL	EXPERIENCIA	OPORTUNIDAD	TRAMITES
BATALLON DE ARTILLERIA No. 8 SAN MATEO	81%	82%	81%	78%
BATALLON DE ASCP No. 29 GR ENRIQUE ARBOLEDA CORTES	93%	93%	89%	91%
BATALLON DE ASCP No. 1 CACIQUE TUNDAMA	83%	86%	84%	79%
BATALLON DE ASCP No. 10 CACIQUE UPARE	95%	97%	95%	97%
BATALLON DE ASCP No. 11 CACIQUE TIRROME	91%	95%	90%	90%
BATALLON DE ASCP No. 12 GR FERNANDO SERRANO.	95%	90%	78%	91%
BATALLON DE ASCP No. 13 CACIQUE TISQUESUZA	88%	93%	74%	88%
BATALLON DE ASCP No. 16 TE WILLIAM RAMIREZ SILVA	85%	88%	79%	92%
BATALLON DE ASCP No. 17 CLARA ELISA NARVAEZ ARTEAGA	75%	85%	73%	71%
BATALLON DE ASCP No. 2 CACIQUE ALFONSO XEQUE	88%	87%	83%	88%
BATALLON DE ASCP No. 23 GR RAMON ESPINA	81%	77%	92%	83%
BATALLON DE ASCP No. 30 GUASIMALES	84%	87%	86%	84%
BATALLON DE ASCP No. 6 FRANCISCO ANTONIO ZEA	64%	69%	52%	73%
BATALLON DE ASCP No. 8 CACIQUE CALARCA	89%	92%	87%	90%
BATALLON DE ASCP No. 9 CACICA GAITANA	82%	86%	81%	84%



RESULTADO INDICADORES DISAN EJC

ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	INDICADORES			
	GLOBAL	EXPERIENCIA	OPORTUNIDAD	TRAMITES
BATALLON DE INGENIEROS No. 2 GR FRANCISCO JAVIER VERGARA Y VELASCO	92%	92%	92%	92%
BATALLON DE SANIDAD SL JOSE MARIA HERNANDEZ - CENTRO DE REHABILITACION	83%	92%	66%	81%
BATALLON DE TRANSPORTES BATALLA DE TARAPACA	91%	89%	83%	92%
DISPENSARIO MEDICO BUCARAMANGA	89%	91%	79%	91%
DISPENSARIO MEDICO CALI	80%	82%	67%	73%
DISPENSARIO MEDICO GILBERTO ECHEVERRY MEJIA	91%	95%	75%	87%
DISPENSARIO MEDICO MEDELLIN	63%	71%	53%	68%
DISPENSARIO MEDICO ORIENTE	80%	84%	71%	82%
DISPENSARIO MEDICO SUROCCIDENTE	80%	87%	66%	82%
DISPENSARIO MEDICO TOLEMAIDA	73%	77%	72%	73%
GRUPO DE CABALLERIA MECANIZADO No. 1 GR MIGUEL SILVA PLAZAS	94%	97%	87%	97%

INDICADORES	GLOBAL	EXPERIENCIA	OPORTUNIDAD	TRÁMITES
SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES	83%	87%	76%	83%

Inform

Un equipo humano al servicio de la salud



¡GRACIAS!



LA VICTORIA ES
DE TODOS
FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA

RESERVADO