



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Radicado No. 0122008708002 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

Bogotá D.C., 27 de Julio de 2022

Señor Mayor General
HUGO ALEJANDRO LÓPEZ BARRETO
Director General de Sanidad Militar
Avenida calle 26 No 69-76 Edificio Elemento Torre Tierra Piso 18
Bogotá D.C.

Asunto: Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción

Respetuosamente, envío al Señor Mayor General HUGO ALEJANDRO LÓPEZ BARRETO Director de Sanidad Militar, informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el segundo trimestre 2022, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, así como al Plan de Acción del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social 2022.

Con respeto,


Mayor MARYSOL CHACÓN PÁEZ
Coordinadora Grupo de atención al Usuario y Participación

Elaboró: PS. Diana Alejandra Hernández
Grupo de atención al Usuario y Participación



"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 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; carolina.pulido@sanidadf.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.

200 100 35



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

II TRIMESTRE DE 2022

Bogotá D.C., Julio de 2022



MY. Mary Sol Chacón Páez
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario
y Participación Social

OPS. Diana Alejandra Hernández Cadena
Atención al Usuario y Participación Social



CONTENIDO

Introducción.....	3
1. Objetivo del estudio.....	4
2. Diseño y metodología:.....	4
3. Aplicación.....	7
4. Análisis y procesamiento de los datos	7
5. Conclusiones.....	18
6. Recomendaciones.....	18

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. satisfacción global II trimestre 2022.....	7
Gráfico 2. Resultados SSFM.....	8
Gráfico 3. Resultados por indicador.....	9
Gráfico 4. Resultados por indicador Ejército.....	11
Gráfico 5. Resultados por indicador EJC.....	12
Gráfico 6. Resultados por indicador ARC.....	13
Gráfico 7. Resultados por indicador ARC.....	14
Gráfico 8. Resultados por indicador JEFSA.....	15
Gráfico 9. Resultados por indicador JEFSA.....	16
Gráfico 10. Conocimientos en derechos y deberes.....	16

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.

1. 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 primer trimestre de 2022, 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.

2. DISEÑO Y METODOLOGÍA:

2.1 Ficha Técnica:

A continuación, se describe la ficha técnica entregada por el área de Estadística del Grupo de Planeación estratégica para el segundo trimestre de 2022

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR II TRIMESTRE 2022 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	173 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 137 EJC - 21 ARC - 15 FAC
UNIDAD DE MUESTREO	Los ESM como unidades generadoras de datos primarios en la prestación de servicios de salud EJC: 52 ESM ARC: 17 ESM FAC: 13 ESM
UNIDAD DE OBSERVACION	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el trimestre mayores de 17 años.
MARCO MUESTRAL	Marco de los usuarios atendidos en los ESM del SSFM
FUENTES DE INFORMACION	Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud RIPS I trimestre de 2022
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 1.508 usuarios afiliados al SSFM EJE: 1.076 ARC: 291 FAC: 141
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	II trimestre de 2022



2.2 Cuestionario:

Las preguntas realizadas durante el segundo trimestre 2022 fueron las siguientes:

P.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 y Policía Nacional?"
P.2	¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?"
P.3	¿Cómo califica los siguientes aspectos frente a la infraestructura?"
P.4	¿Cómo califica el trato del personal durante su atención?"
P.5	¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)"
P.6	¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)"
P.7	¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispuso los medicamentos?"
P.8	¿Cómo califica la entrega de medicamentos?"
P.9	¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?"
P.10	¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)"
P.11	"Si dentro de su atención usted tuvo que realizar los siguientes procesos, ¿Cómo califica su atención en términos de accesibilidad, información, oportunidad y trato?"
P.12	¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?"
P.13	¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)"
P.14	¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?"
P.15	¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?"

1.3 Metodología

Para cumplir con los objetivos planteados y teniendo en cuenta la muestra definida por el Grupo de Planeación Estratégica área de estadística, la cual se describió en la ficha técnica contando con 83 Establecimientos de Sanidad Militar para el II trimestre de la vigencia 2022, la técnica de recolección de la información se realizó en la siguiente modalidad:

A través del módulo SALUD.SIS (<https://portal.saludsis.mil.co>) de la siguiente manera:

a) ingresando desde cualquier dispositivo digital (Tablet, celular inteligente, computador, etc.) digitando en su navegador el siguiente enlace: <https://portal.saludsis.mil.co> digitando su usuario y contraseña previo registro. Al ingresar encontraba la notificación de la encuesta en la parte superior del módulo, a la cual puede acceder dando clic en "Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares"

Una vez se ingresaba al botón "Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares" se desplegará la pregunta filtro "¿Usted ha utilizado los servicios





de salud de las Fuerzas Militares en los últimos tres (03) meses? "La cual consta de dos (2) opciones: SI – NO

En dado caso que el usuario no haya recibido servicios de salud en los últimos tres meses, se cerrará la encuesta generando un mensaje de agradecimiento.

a. En el caso que el usuario si haya recibido atención en el último trimestre, se despliegan quince (15) preguntas a evaluar la cuales están organizadas en cuatro (4) componentes: EXPERIENCIA DEL SERVICIO, OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN, TRÁMITES EN SALUD y OTRAS EVALUACIONES; cada componente consta de preguntas con ponderación del 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, así mismo cuenta con preguntas abiertas que refuerzan el carácter cualitativo de la calificación otorgada.

EXPERIENCIA	¿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?"
	¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?"
	¿Cómo califica los siguientes aspectos frente a la infraestructura?"
	¿Cómo califica el trato del personal durante su atención?"
OPORTUNIDAD	¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)"
	¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)"
	¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?"
	¿Cómo califica la entrega de medicamentos?"
TRÁMITES	¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?"
	¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)"
	"Si dentro de su atención usted tuvo que realizar los siguientes procesos, ¿Cómo califica su atención en términos de accesibilidad, información, oportunidad y trato?"
	¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?"
	¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)"

b) En el componente de "Otras Evaluaciones" se encuentran dos (2) preguntas, una (1) de opción SI/NO y una (1) con la opción de pregunta abierta indicando el carácter cualitativo, así:

- ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares?
- ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



"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 1031

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; carolina.pulido@sanidad.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.



3. APLICACIÓN

La encuesta se aplicó de manera satisfactoria a un total de 2501 Usuarios, en un total de 115 Establecimientos de sanidad Militar, superando en número la muestra seleccionada inicialmente para el análisis de datos así:

FUERZA	ESM Encuestados	Encuestas Aplicadas
DISAN EJC	79	1809
JEFSA	14	253
DISAN ARC	21	439
TOTAL	115	2501

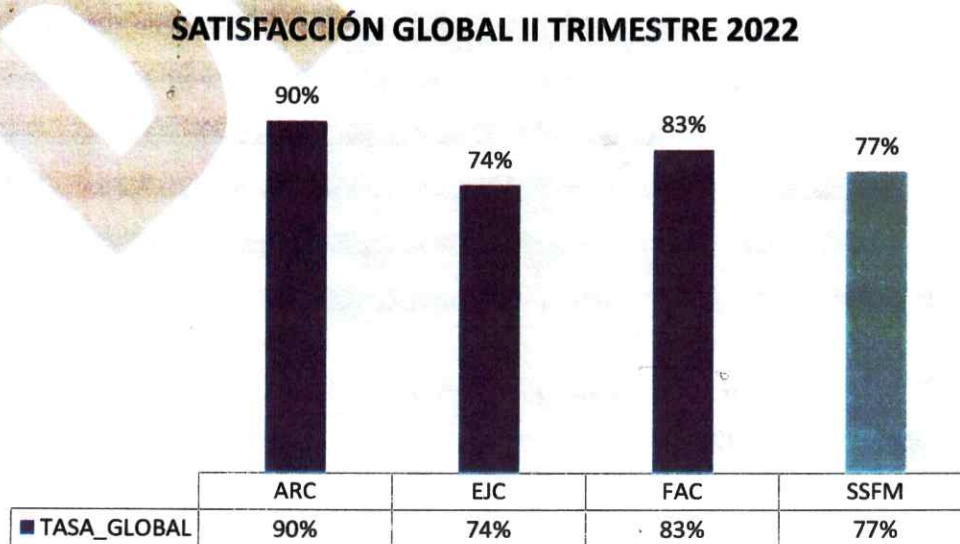
En vista de que la encuesta de satisfacción se habilita trimestralmente a través de la Plataforma Portal.SIS todos los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que tengan acceso a la plataforma pueden acceder a la misma; superando la aplicación en un 130% a la muestra estimada.

4. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

4.1 Satisfacción Global:

Frente al indicador de Satisfacción Global, de 2501 usuarios encuestados; 1934 respondieron estar parcial o totalmente satisfechos con el servicio, arrojando un resultado para el indicador de satisfacción del 77% para el segundo trimestre de 2022.

Gráfico 1. satisfacción global II trimestre 2022



Fuente: SALUD.SIS



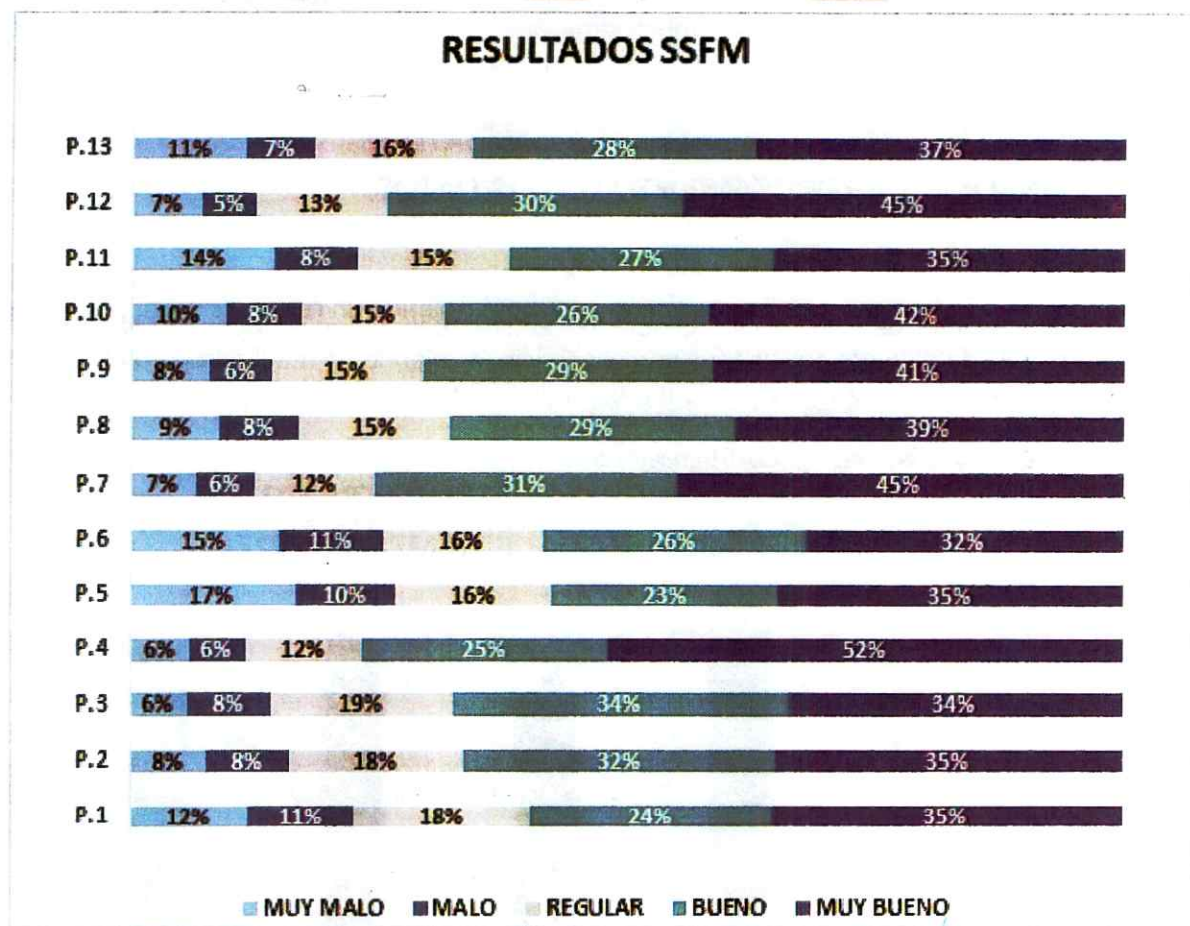


Con respecto a la satisfacción global por fuerza, se evidencia que el mayor porcentaje de usuarios satisfechos se encuentra en la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un 90% seguido de la Jefatura de Salud Fuerza Aérea con 83% mientras Ejército arrojo un indicador del 74% Para el periodo comprendido entre Abril, Mayo y Junio de 2022

A continuación, se describen los resultados generales de las 13 primeras preguntas a nivel general para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares; se aclara que el porcentaje calificado en cada una de las 13 preguntas valoradas entre 1-muy malo, 2-malo, 3-regular, 4-bueno y 5 muy bueno.

Mientras que las preguntas 14 y 15 al tener una metodología de evaluación diferente se evidencian en el numeral otras evaluaciones.

Gráfico 2. Resultados SSFM.



Fuente: SALUD.SIS





Del gráfico anterior, se evidencia que las preguntas con Mayor percepción de Satisfacción son las preguntas **P4, P7 y P12** que evalúan trato del personal durante la atención, trato del personal que suministró medicamentos y accesibilidad y trato frente al proceso de afiliación y actualización de datos.

Por otro lado, las preguntas con menor percepción de satisfacción fueron la **P5** relacionada con el proceso de agendamiento o asignación de citas médicas y **P6** relacionada con Oportunidad en la asignación de citas.

A continuación, se describen los resultados por cada uno de los indicadores para el SSFM:

Gráfico 3. Resultados por indicador.



Fuente: SALUD.SIS

Frente al indicador de Experiencia. Se observa que el SSFM tuvo un indicador del **82%** de satisfacción desgregado por fuerza así:

- La Dirección de Sanidad Armada con el 93%
- La Jefatura de salud con el 84%,
- las Dirección de Sanidad Ejército con 80%

Frente al indicador de trámites, la Dirección General Calculó un Indicador del **82%** a nivel General para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, mientras que dicho indicador para las fuerzas se comportó así:

- Dirección General de Sanidad Armada. 93%
- Jefatura de Salud Fuerza aérea se calculó en el 84%
- Dirección de Sanidad Ejército 80%





Por su parte el indicador de trámites se calculó en el 79% para el SSFM y para las fuerzas arrojó los siguientes resultados:

- 93% para JEFSA,
- 89% para la Disan ARC.
- 76% para la Dirección de Sanidad Ejército

Frente a Oportunidad, el Subsistema calculó un indicador de **73%** con el 85% para DISAN ARC, 79% para JEFSA y el 69% para Disan EJC.

4.2 Resultados DISAN EJÉRCITO

A continuación, se describen los resultados arrojados en el análisis de datos realizado por el Grupo de Planeación Estratégica con relación a cada uno de los indicadores, así como el análisis de cada pregunta realizado por el Grupo de atención al usuario y Participación social de la Dirección General de Sanidad Militar con respecto a la Dirección de Sanidad de Ejército Nacional. Frente al gráfico posterior se evidencia que, con relación al Indicador de Satisfacción Global, los ESM con tasa más alta son ESMIC, DISUR y BASER 10, ESM que puntúan también en los demás indicadores.

Por su parte BISAN, BITER 5 y BATAR fueron los establecimientos cuyo indicador de satisfacción global, experiencia, trámites y oportunidad estuvo por debajo del 50%



"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 1031

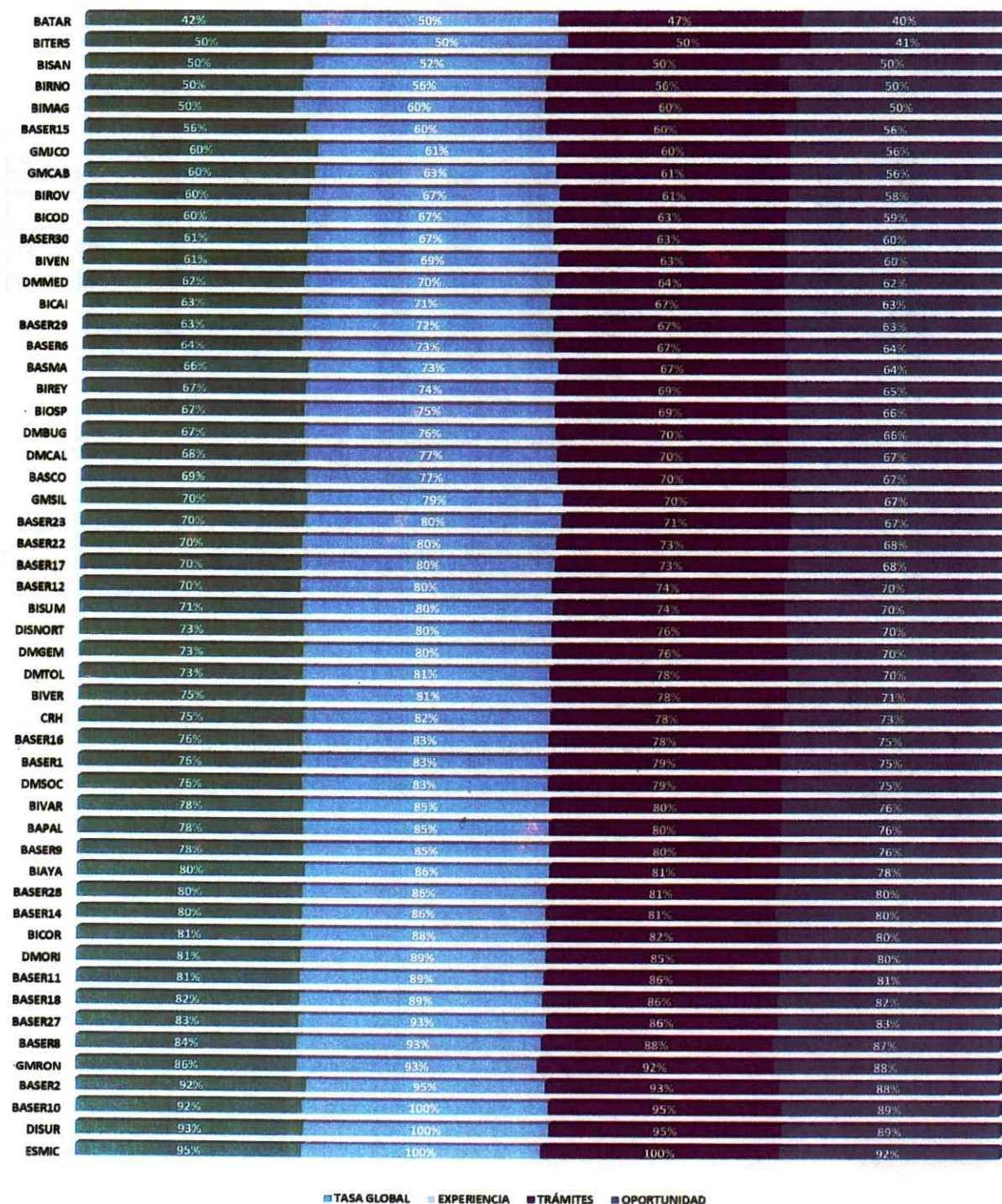
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; carolina.pulido@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra

los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Radicado No. 0122008708002 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

Gráfico 4. Resultados por indicador Ejército.



■ TASA GLOBAL ■ EXPERIENCIA ■ TRÁMITES ■ OPORTUNIDAD

Fuente: SALUD.SIS



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

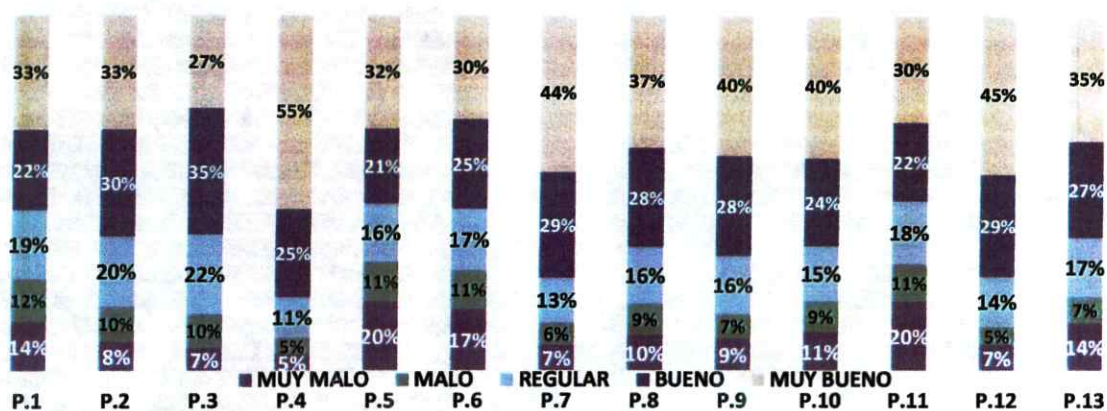
Avenida Calle 26 No 69 - 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; carolina.pulido@sanidad.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.

Página 11 de 20



Gráfico 5. Resultados por indicador EJC.



Fuente: SALUD.SIS

Frente al análisis específico por preguntas, se evidencia que las preguntas con mayor percepción de Satisfacción para la Disan EJC son la P4, P12 y P7.

Por su parte, las preguntas con menor percepción de Satisfacción para la DISAN EJC son P1 relacionada con experiencia global P5, P6 relacionadas con oportunidad Y P11 relacionada con trámites.

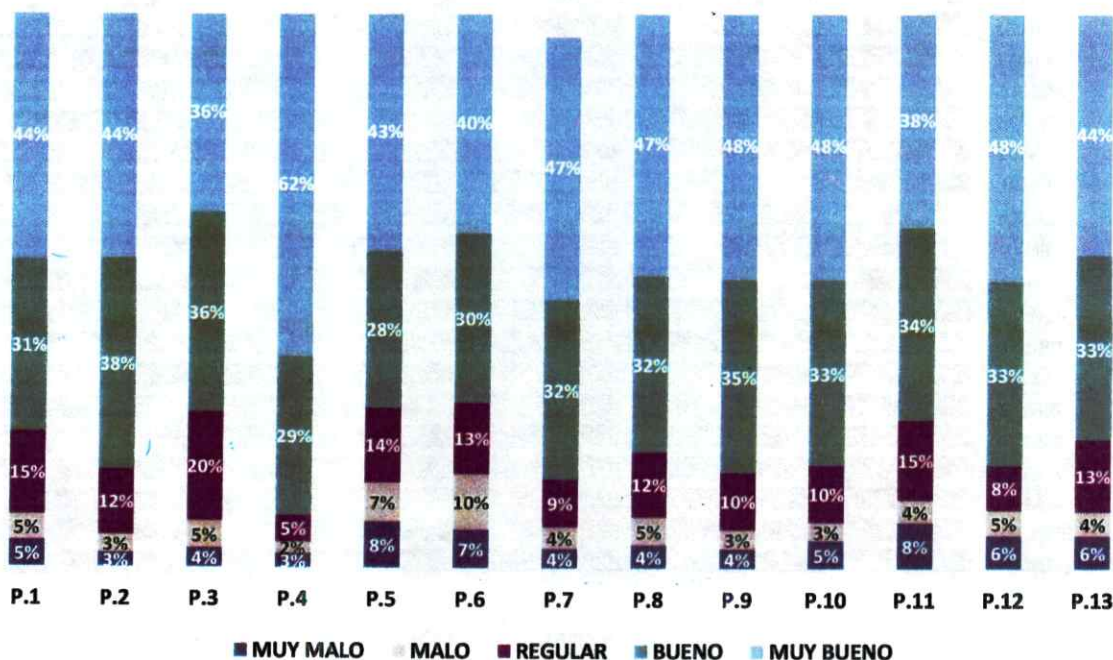
4.3 RESULTADOS DISAN ARMADA

Dentro del gráfico que se muestra a continuación se describe el comportamiento de cada pregunta Para la Dirección de Sanidad Armada en el segundo trimestre de 2022.





Gráfico 6. Resultados por indicador ARC.



Fuente: SALUD.SIS

Se observa que dentro de las preguntas con mejor percepción de satisfacción se encuentran **P4**, **P7**, **P2** relacionadas con trato, trato del personal que dispensó medicamentos y mejora en el estado de salud luego de la atención recibida.

Por otro lado, las preguntas con menor percepción de Satisfacción para la Dirección de Sanidad Armada fueron, **P5**, **P11** y **P6** relacionadas con Oportunidad y trámites.

A continuación, se describen los resultados por indicador, de acuerdo con los bloques de preguntas establecidos para cada indicador.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 - 76 Centro Empresarial Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; carolina.pulido@sanidad.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.



Gráfico 7. Resultados por indicador ARC.



Fuente: SALUD.SIS

Se observa que en la mayoría de los ESM Encuestados el indicador de satisfacción está al 100%; sin embargo, en los ESM BRIM se evidencia que los indicadores de trámites y oportunidad se encuentran por debajo del 70% y el de experiencia por debajo del 75%; por su parte para BFIM17 el indicador de oportunidad se encuentra por debajo del 80%, mientras tasa global se encuentra en el 83%, trámites en el 85% y Experiencia en el 88%.

Para el CEMED los indicadores de Tasa global, trámites y oportunidad se encuentran por debajo del 90% de satisfacción. Así mismo, los ESM BRIM 2, HONAC, NONAM no cumplieron con la meta propuesta en la totalidad de indicadores.

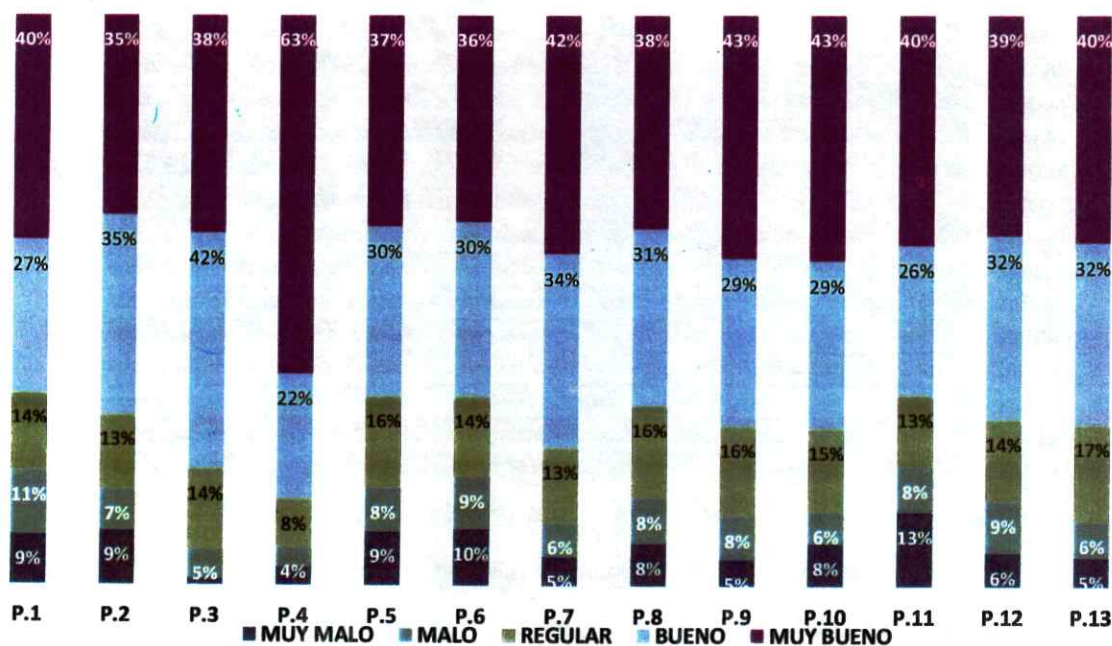
4.4 RESULTADOS JEFSA

A continuación, se describen los resultados para cada una de las preguntas en la Jefatura de Salud Fuerza aérea. Indicando el porcentaje calificado en cada una de las 13 preguntas valoradas entre 1-muy malo, 2-malo, 3-regular, 4-bueno y 5 muy bueno.





Gráfico 8. Resultados por indicador JEFSA.



Fuente: SALUD.SIS

De acuerdo con el gráfico anterior, se evidencia que las preguntas mejor calificadas en JEFSA fueron **P4, P3, y P7** relacionadas con trato e infraestructura.

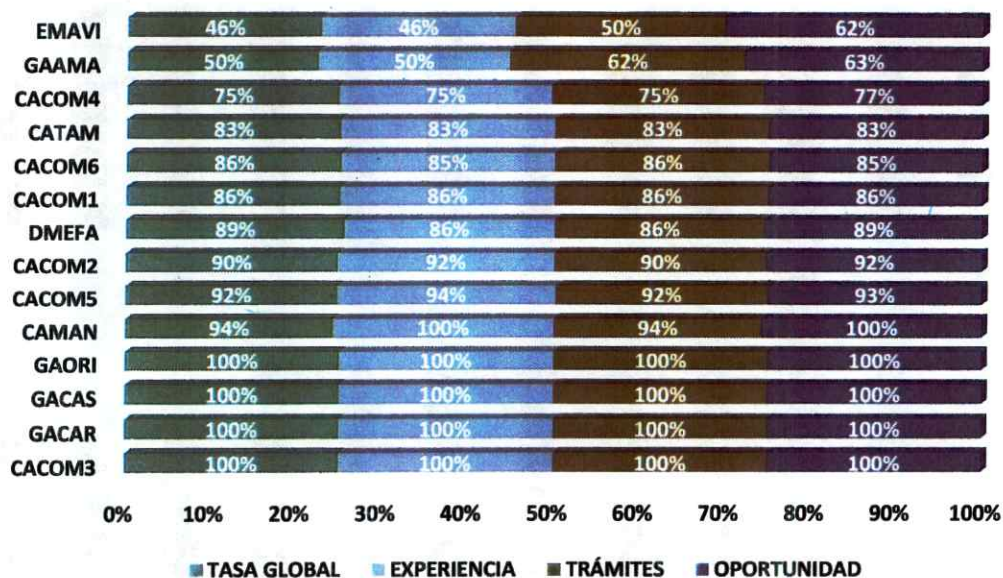
Por otro lado, las preguntas con menor percepción de satisfacción en la Jefatura de salud fueron **P1**. Experiencia global frente al SSFM, **P11** relacionada con trámites, **P6** oportunidad y **P5** relacionada con agendamiento.

A continuación se presentan los indicadores analizados a través de los bloques de preguntas específicos que dan el resultado de cada indicador en la Jefatura de Salud Fuerza Aérea:





Gráfico 9. Resultados por indicador JEFSa.



Fuente: SALUD.SIS

De lo anterior, se evidencia Satisfacción al 100% en los ESM: CACOM3, GACAR, GAORI y GACAS. Por otro lado, se evidencia cumplimiento del indicador con el 92% o más en CAMAN y CACOM5; mientras que en el resto de ESM no se alcanzaron de manera satisfactoria los indicadores.

4.5 Otras Evaluaciones

P.14 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?"

Gráfico 10. Conocimientos en derechos y deberes.



"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 1031

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; carolina.pulido@sanidad.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.



Fuente: SALUD.SIS

Del gráfico anterior, se evidencia que en la DISAN EJC un 86% manifiesta conocimiento sobre los mismos. Mientras el 14% de los usuarios expresa no conocer sus derechos y deberes dentro del SSFM,

Po su parte, en la Jefatura de salud de Fuerza aérea el 91% de los usuarios expresa tener conocimiento sobre derechos y deberes, mientras el 9% refiere que no conoce los mismos.

El Armada el 85% de los usuarios refiere Si conocer sus derechos y deberes dentro del SSFM mientras el 15% refiere no conocimiento sobre los mismos.

Para la **pregunta 15** Que le gustaría mejoras dentro del SSFM las observaciones más frecuentes estuvieron relacionadas con los siguientes aspectos:

- Agilidad en los procesos de Autorizaciones
- Mejorar la oportunidad de Citas
- Mejoras en la infraestructura
- Mejorar los procesos de contratación de red interna y externa.





5. CONCLUSIONES

- Es una constante que las preguntas con mejor percepción de satisfacción son las relacionadas con trato del personal, relacionadas con el indicador de experiencia
- Por otro lado, es una constante que las preguntas con menor percepción de satisfacción fueron las preguntas relacionadas con agendamiento oportunidad y trámites.
- A nivel tanto cualitativo como cuantitativo se evidencian que el proceso autorizador y la oportunidad de citas cuentan con la más baja percepción de satisfacción para los usuarios
- Se evidencia que una fortaleza dentro del Subsistema de Salud de las fuerzas Militares de acuerdo con la calificación de los usuarios es el buen trato.
- Se evidencia buena adherencia a los derechos y deberes dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares pues a nivel general más del 85% de los usuarios expresa conocer los mismos.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la subdirección de salud y a sus pares en cada una de las fuerzas tomar acciones de mejora, de la mano de auditoría de la calidad, proceso autorizador y contratación para aumentar la percepción de satisfacción con relación a oportunidad, agendamiento y autorización.
- Se recomienda diversificar y dinamizar los canales de atención para trámites, por ejemplo a partir del chat institucional o un correo electrónico, pues pese a que existe la herramienta Portal.SIS, el indicador de trámites dentro del Subsistema se encuentra en penúltimo lugar después del indicador de oportunidad.

