



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**



**COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES**



Al contestar cite este número

Radicado N° 0122011687702/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPSO-29.25

Bogotá D.C., 05 de octubre de 2022

Señor Mayor General
HUGO ALEJANDRO LÓPEZ BARRETO
Director General de Sanidad Militar
Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 3 Piso 4.
Bogotá, D.C

ASUNTO: Envío informe resultados encuesta de satisfacción.

Respetuosamente y en cumplimiento al Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad 2019-2022, me permito enviar al señor Mayor General Director General de Sanidad Militar, el informe de análisis de resultados correspondiente a la Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares durante el III trimestre de la presente vigencia.

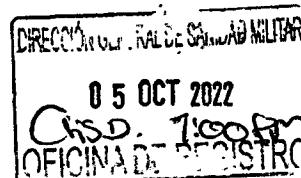
Con respeto,


MY MARYSOL CHACÓN PÁEZ

Coordinadora Atención al usuario y Participación social

Anexos: Documento Impreso Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción.


Elaboró: OPS. Karen Alejandra Bojacá
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@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.



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

III TRIMESTRE DE 2022

Bogotá D.C., octubre 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

OPS. Karen Alejandra Bojacá Sánchez
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	8
5. CONCLUSIONES.....	25
6. RECOMENDACIONES	26

DIGSA

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Número de personas encuestadas III trimestre 2022	7
Gráfico 2. Número de Establecimientos donde aplicaron la encuesta III trimestre 2022.....	8
Gráfico 3. Satisfacción global III trimestre 2022	9
Gráfico 4. Resultados SSFM Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	10
Gráfico 5. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta.	11
Gráfico 6. Resultados por indicador.....	12
Gráfico 7. Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	13
Gráfico 8. Ejército - Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta...	14
Gráfico 9. Resultados por indicador Ejército.....	15
Gráfico 10. Resultados por indicador Ejército.....	17
Gráfico 11. ARC - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.	18
Gráfico 12. ARC - Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta	19
Gráfico 13. Resultados por indicador ARC.....	20
Gráfico 14. FAC - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	21
Gráfico 15. FAC - Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta.....	22
Gráfico 16. Resultados por indicador FAC.	23
Gráfico 17. Conocimientos en derechos y deberes.....	24



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 tercer trimestre de 2022, en donde se puedan identificar los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de la Dirección de Sanidad Militar como de las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y los Establecimientos de Sanidad Militar para contribuir 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 tercer trimestre de 2022

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR III 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 EJE: 51 ESM ARC: 17 SEM FAC: 13 ESM
UNIDAD DE OBSERVACION	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el trimestre mayores de 18 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 III trimestre de 2022
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 1.508 personas EJE: 1.076 ARC: 291 FAC: 141
PRECISION REQUERIDA	Confiability del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	III trimestre de 2022



"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.



2.2 Cuestionario:

Las preguntas realizadas durante el tercer 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 dispensó 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 81 Establecimientos de Sanidad Militar para el III 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"**



"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; karen.bojaca@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. 0122011687702 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

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?"
	¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?"
TRÁMITES	¿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?



"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; karen.bojaca@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.

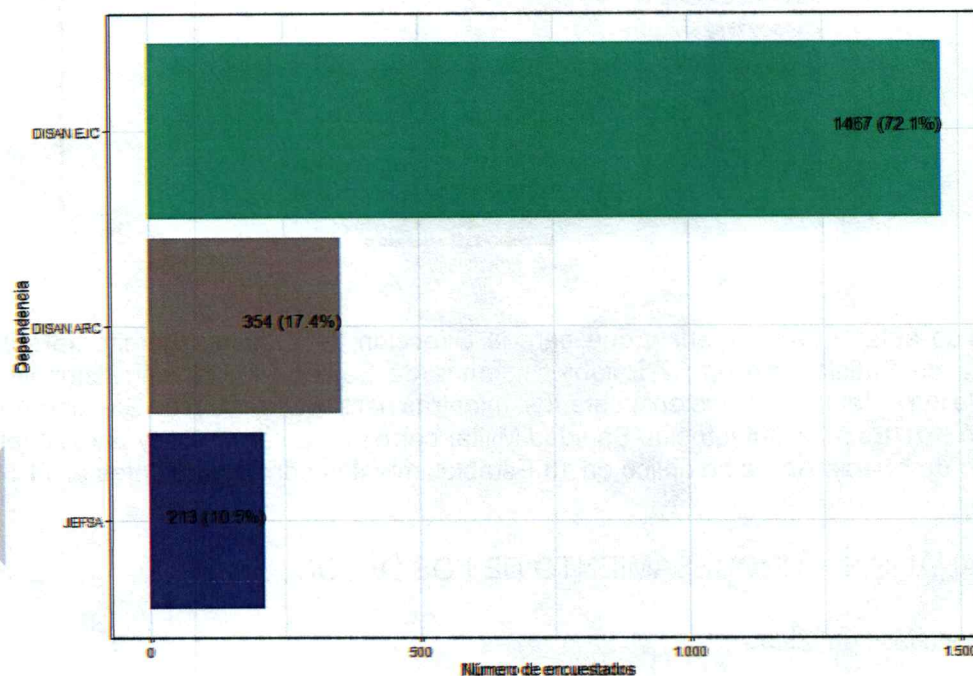


3. APLICACIÓN

La encuesta se aplicó a un total de 2.056 Usuarios de los cuales 22 son registros inválidos por no diligenciar los campos completos, por lo tanto, de manera satisfactoria se realiza el análisis a un total de 2.034 Usuarios, en un total de 113 Establecimientos de sanidad Militar, superando en número la muestra seleccionada en un 35%.

Para el análisis de datos por fuerza se cuenta con los siguientes registros:

Gráfico 1. Número de personas encuestadas III trimestre 2022



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, siendo la Encuesta de Satisfacción un espacio de participación social dentro del SSFM abierto e incluyente. En esa vía, los ESM encuestados superan a la unidad de muestro en un 40% de la siguiente manera:

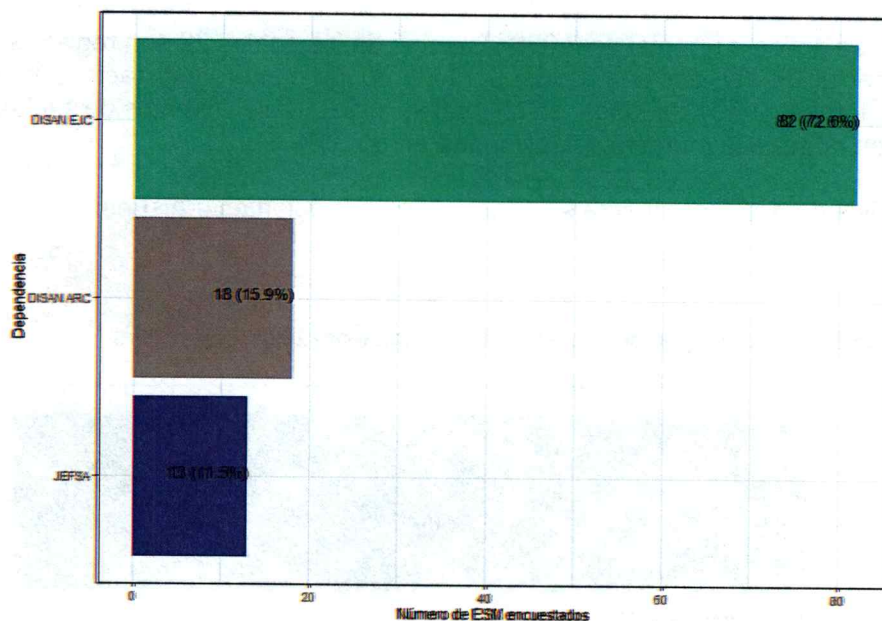


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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 2. Número de Establecimientos donde aplicaron la encuesta III trimestre 2022



Del gráfico anterior, se evidencia que para la Dirección de Sanidad Ejército se aplicó la encuesta de Satisfacción en 82 Establecimientos de Sanidad Militar correspondiente al 72.6% de los Establecimientos encuestados, mientras para la Dirección de Sanidad Armada se aplicó a 18 Establecimientos de Sanidad Militar corresponde al 15.9% y para la Jefatura de Salud de Fuerza Aérea se aplicó en 13 Establecimientos correspondientes al 11.5%.

4. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

4.1 Satisfacción Global:

Frente al indicador de Satisfacción Global, de 2.034 usuarios encuestados; 1.705 respondieron estar parcial o totalmente satisfechos con el servicio, arrojando un resultado para el indicador de satisfacción del **84%** para el tercer trimestre de 2022.

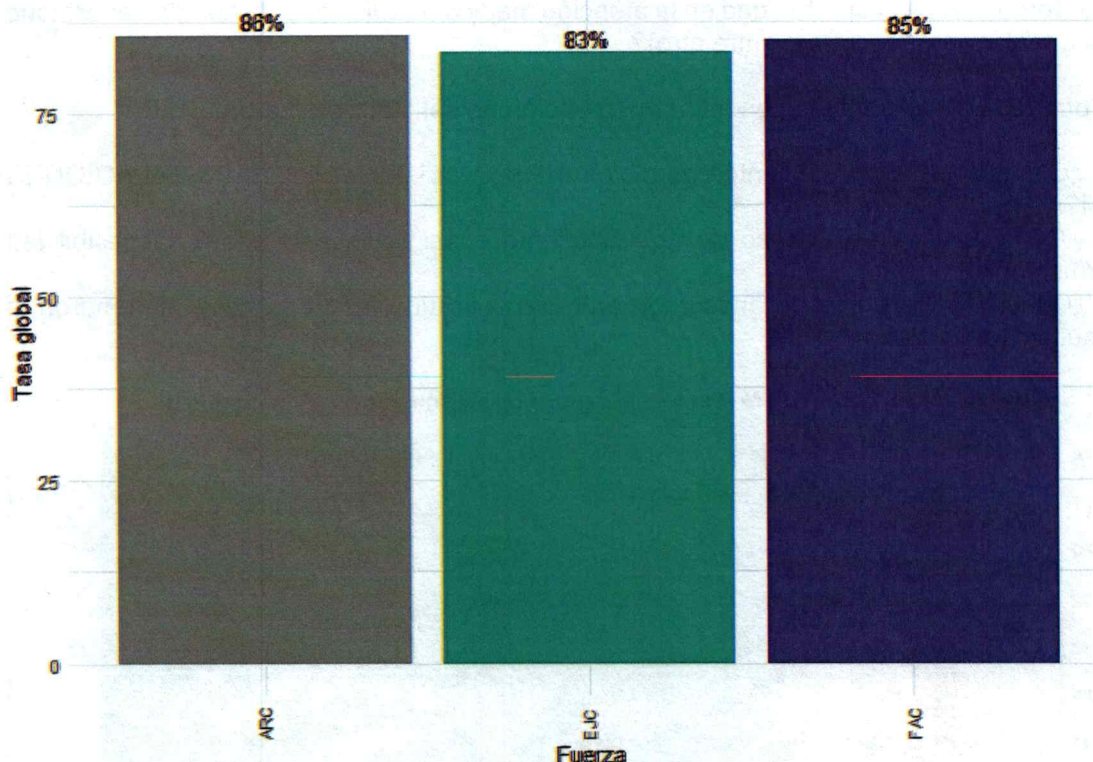


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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 3. Satisfacción global III trimestre 2022



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.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 86% seguido de Ejército con un indicador del 83% mientras que la Jefatura de Salud Fuerza Aérea con 85% mientras, para el periodo comprendido entre Julio, Agosto y Septiembre de 2022, es importante resaltar un aumento en la satisfacción global en el SSFM del 7% pasando del 77% al 84%.

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.

Se evidencia que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son:



"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; karen.bojaca@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. 0122011687702 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

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

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

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

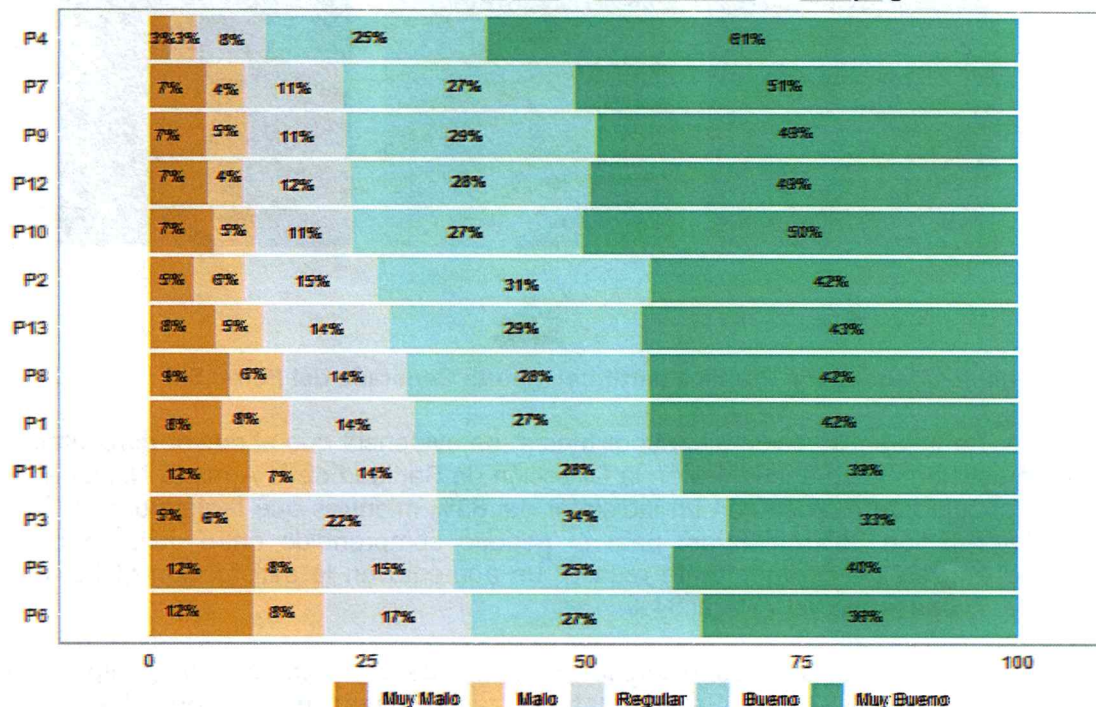
Por otro lado, las preguntas con menor percepción de satisfacción fueron:

P3: ¿Cómo califica los siguientes aspectos frente a la infraestructura INSTALACIONES ESM?

P5: ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad información y trato).

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

Gráfico 4. Resultados SSFM Porcentaje general de calificación en cada pregunta.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

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 las categorías Bueno y Muy Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es:



"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; karen.bojaca@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.



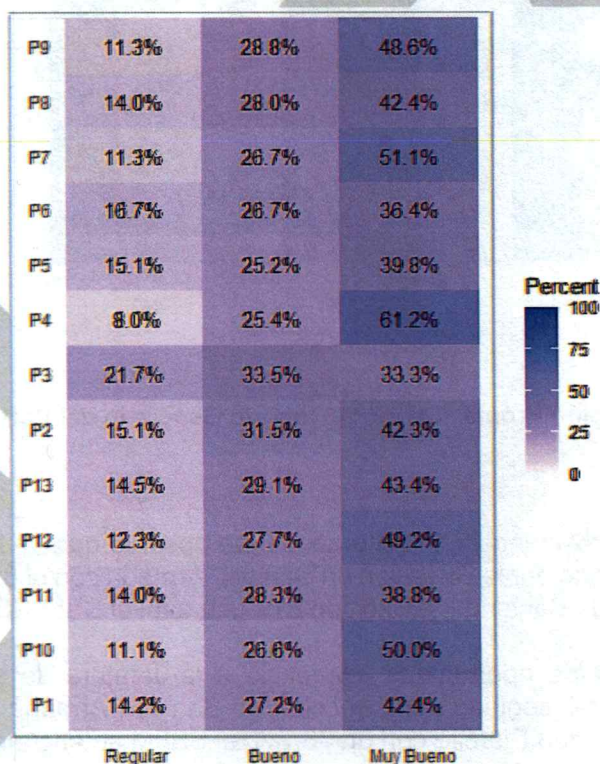
Radicado No. 0122011687702 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

P4 ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? con el 61,2% de participación junto con la pregunta

P7 ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? con el 51,1% de participación.

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

Gráfico 5. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta.



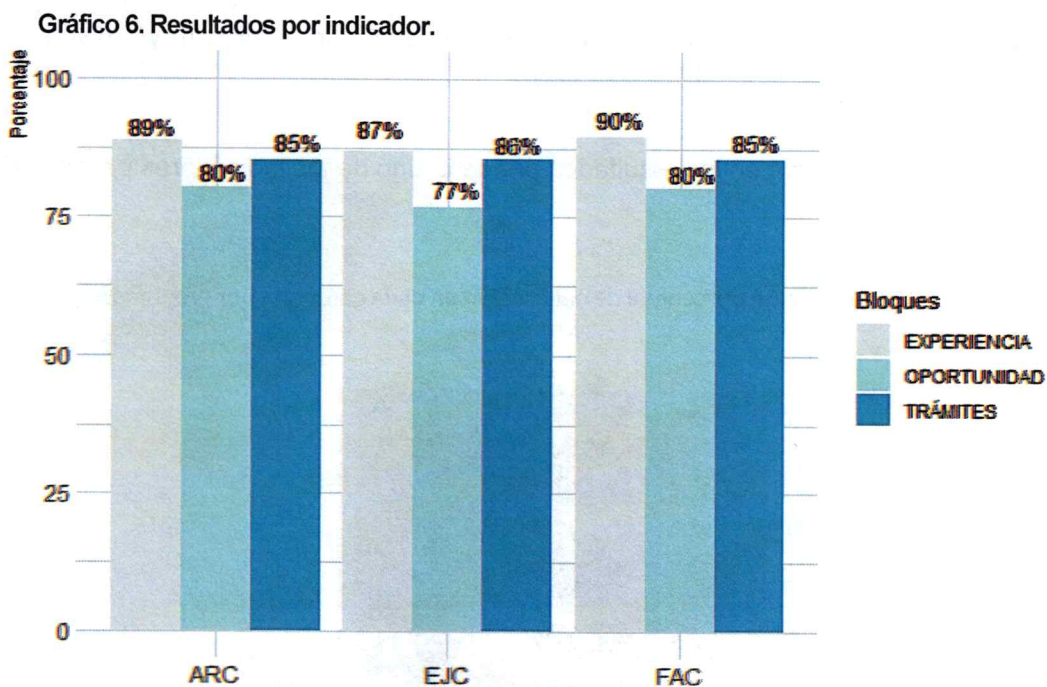
Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

La escala de colores del gráfico anterior hace referencia a la distribución porcentual de las preguntas, siendo el más oscuro la pregunta con mayor percepción de satisfacción y el más claro la menor percepción.



"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; karen.bojaca@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: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

Frente al indicador de experiencia, en el gráfico 6 se observa que la Jefatura de salud se encuentra al 90%, seguido por la Dirección de Sanidad Armada con el 89% y en último lugar se ubican la Dirección de Sanidad Ejército con 87%; en total el SSFM se encuentra al 88%.

En cuanto al indicador de oportunidad, evidencia a la Jefatura de salud con la mayor representación del 80,3% seguido por Dirección de Sanidad Armada con el 80,2% y por último Dirección de Sanidad Ejército con un 76,7%; el SSFM se encuentra al 77,7%.

Por su parte el indicador de trámites para las fuerzas arrojó los siguientes resultados:

- 85,6% para la Dirección de Sanidad Ejército
- 85,4% para Jefatura de salud,
- 85,3% para Dirección de Sanidad Armada.

El indicador del SSFM es del 85,5%.



"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; karen.bojaca@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.

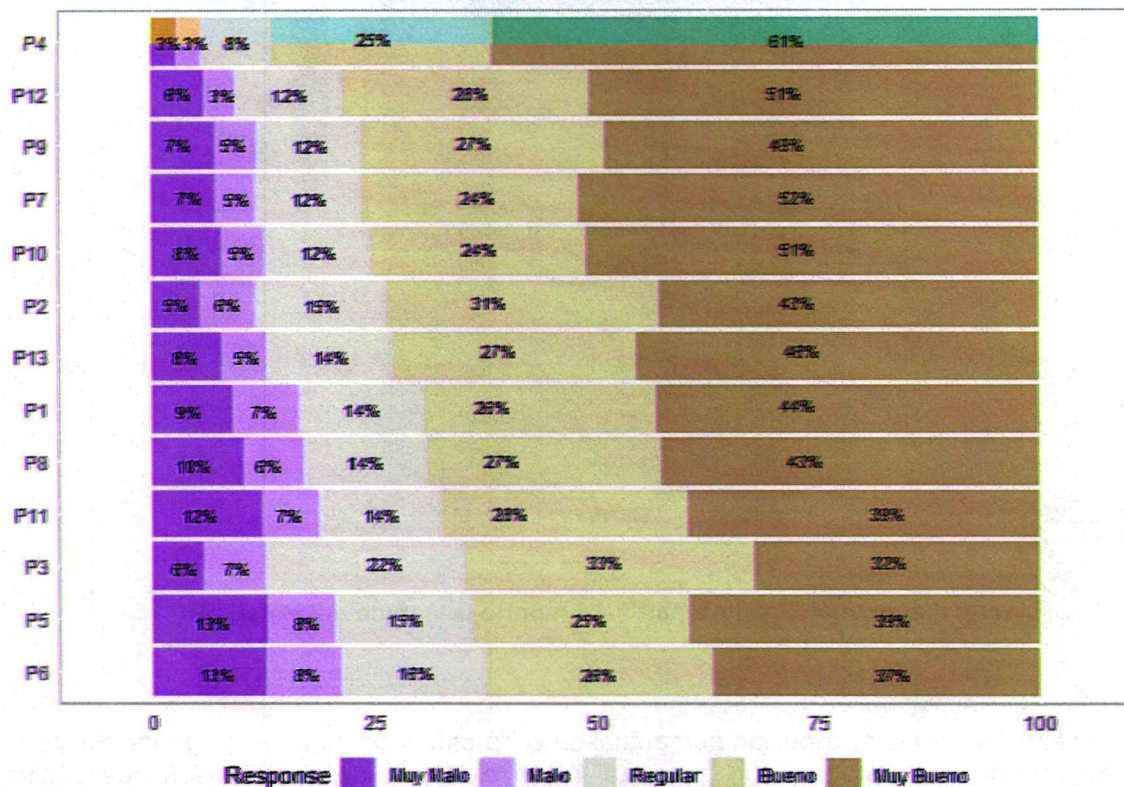


4.2 Resultados DISAN EJÉRCITO

A continuación, se describen los resultados arrojados en el análisis de datos respecto a la Dirección de Sanidad de Ejército Nacional.

El gráfico 7 muestra una mejor calificación en las preguntas P4, P12 y P9, que evalúan aspectos como el trato del personal de salud y administrativo, el proceso de afiliación y actualización de datos y oportunidad en la atención médica.

Gráfico 7. Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

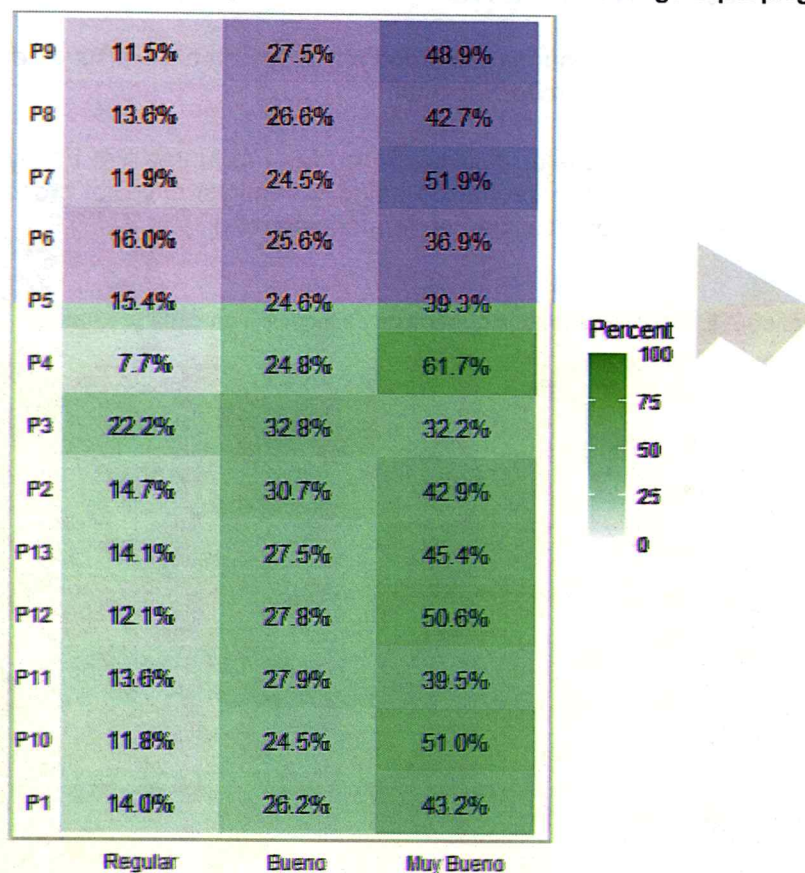


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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 8. Ejército - Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

El gráfico 8 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde la pregunta mejor calificada es la pregunta 4 con el 61,7% de participación que evalúa aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo durante la atención hacia el usuario.



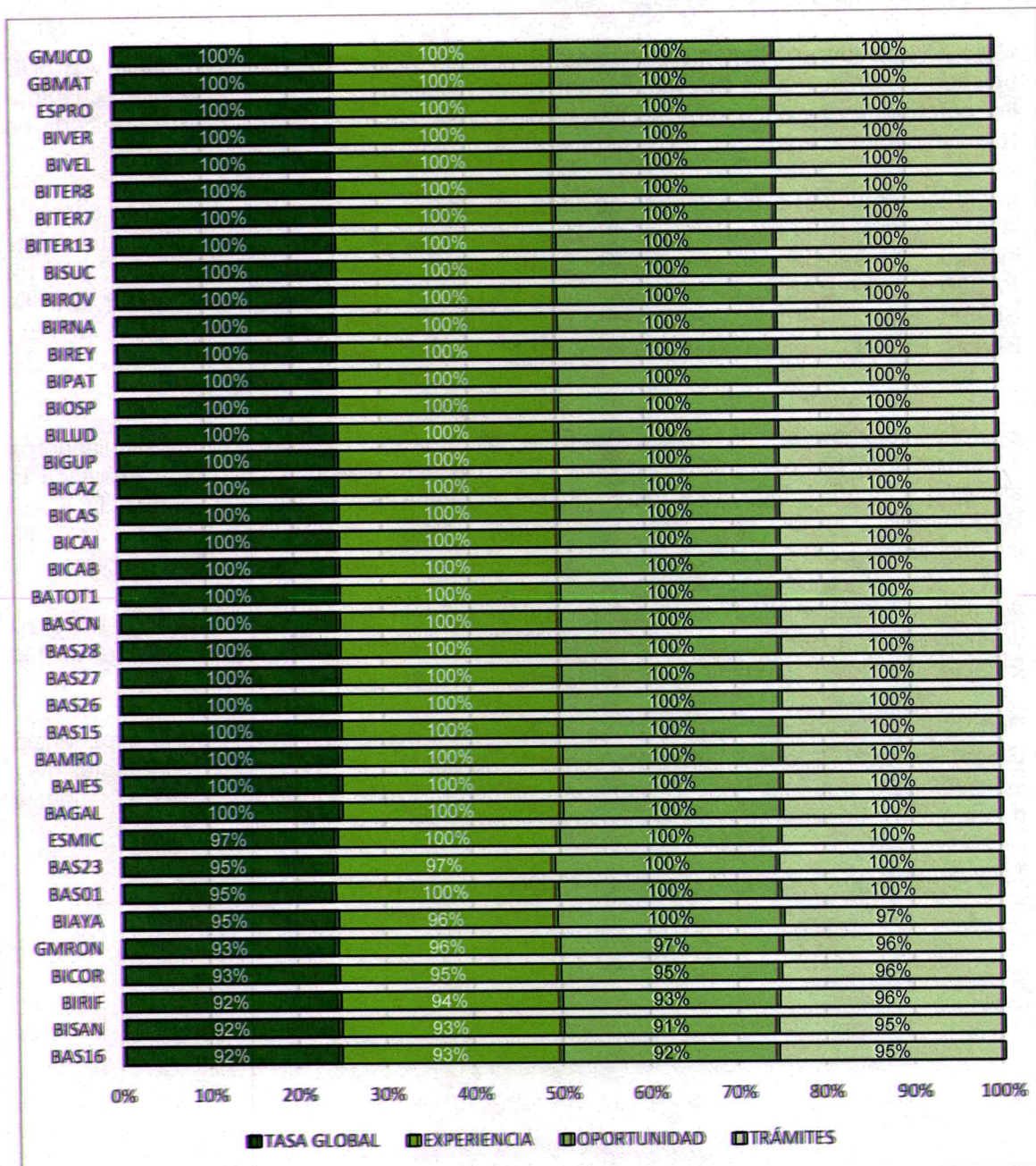
"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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. 0122011687702 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

Gráfico 9. Resultados por indicador Ejercito.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS



"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; karen.bojaca@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.



Se observa que de los 82 ESM que fueron encuestados para la Dirección de Sanidad Ejército, 38 correspondientes al (46%) ESM cumplen con la tasa global de satisfacción (mayor o igual al 92%) entre ellos:

GMJCO ubicado en Rionegro-Antioquia, BIVER ubicado en Malambo-Atlántico y BISUC ubicado en Chiquinquirá-Boyacá, los anteriores clasificados como satélites y en cuanto a las enfermerías se encuentran GBMAT ubicada en Albania-Guajira, ESPRO ubicada en Nilo Cundinamarca y BIVEL ubicada en San Pedro de Urabá-Antioquia.

El gráfico 9 muestra el desempeño de cada indicador donde se evidencia que, en cuanto a la experiencia en la atención, oportunidad y trámites, los establecimientos con un mejor indicador de satisfacción el cual está al 100% son, BAGAL, BAJES, BAMRO, BAS15, BAS26, BAS27, BAS28, BASCN, BATOT1, BICAB, BICAI, BICAS, BICAZ, BIGUP, BILUD, BIOSP, BIPAT, BIREY, BIRNA, BIROV, BISUC, BITER13, BITER7, BITER8, BIVEL, BIVER, ESPRO, GBMAT, GMJCO.

El gráfico 10 se evidencian los 44 (54%) ESM restantes se observa que algunos indicadores se encuentran por debajo del 70%, en cuanto a satisfacción global, experiencia en la atención y oportunidad, entre ellos se encuentran, BAPAL, BITER, DMMED, DMCAL, BAS30, BIPIG, BICOD, entre otros. En cuanto al indicador de trámites por debajo del 70%, los principales ESM son BAS30, BIPIG, BICOD, BAADA2, BICAR, BICOD, entre otros.

Así mismo los ESM BINUT y BIBAR, no cumplieron con la meta propuesta en la totalidad de indicadores arrojando una satisfacción del 0% sin embargo se resalta que para dichos Establecimientos únicamente 1 persona en cada uno aplicó la Encuesta.

Para el Establecimiento BATOT 18 se evidencia un porcentaje de 0% en la experiencia Global, en vista de que únicamente contestó un usuario la Encuesta y refirió estar muy insatisfecho con la experiencia Global, sin embargo, frente a los indicadores experiencia oportunidad y trámites su calificación oscila entre el 25% y el 50%.

Tal y como se describe en el gráfico posterior:



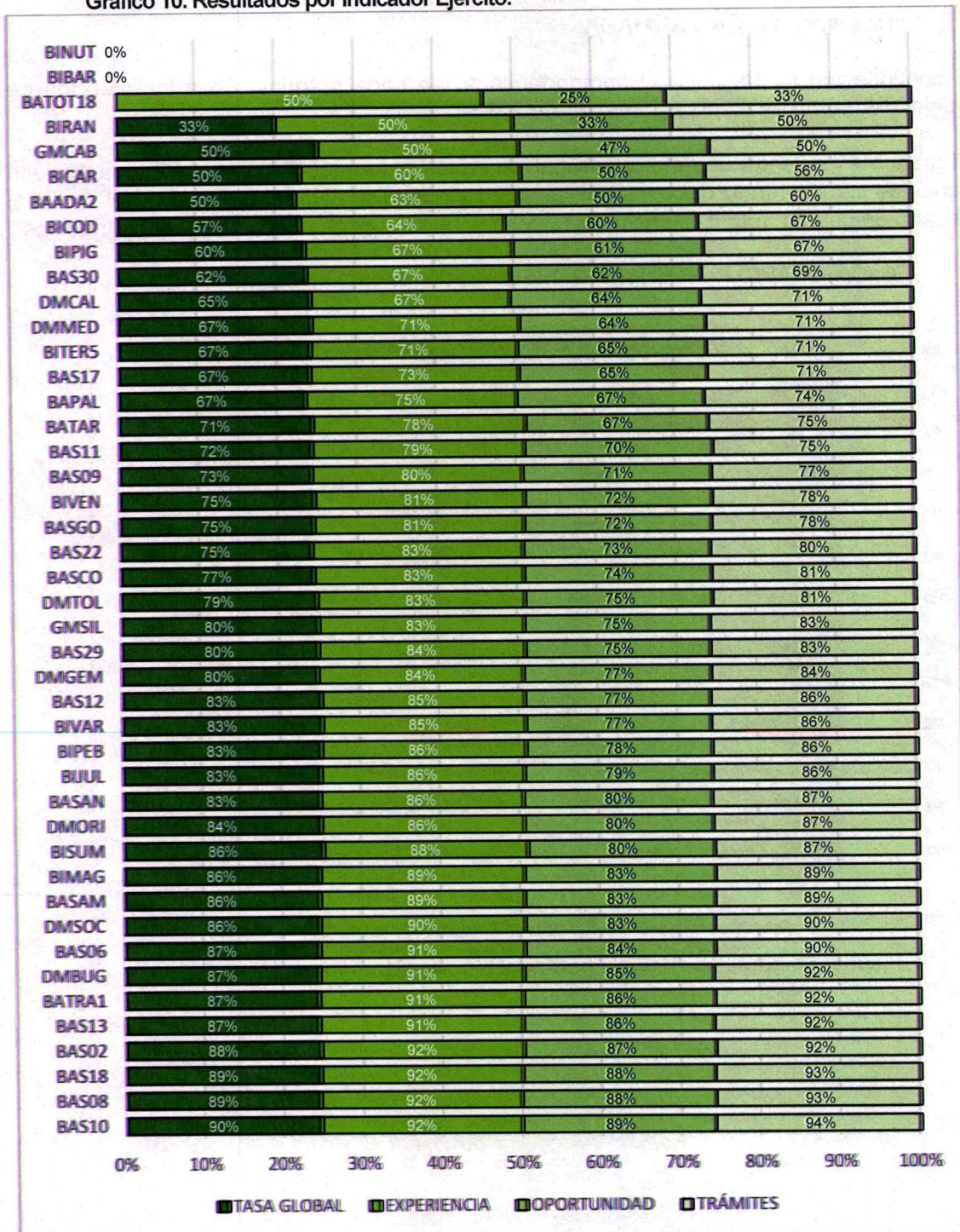
"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69— 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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. 0122011687702 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

Gráfico 10. Resultados por indicador Ejercito.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS



"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; karen.bojaca@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.



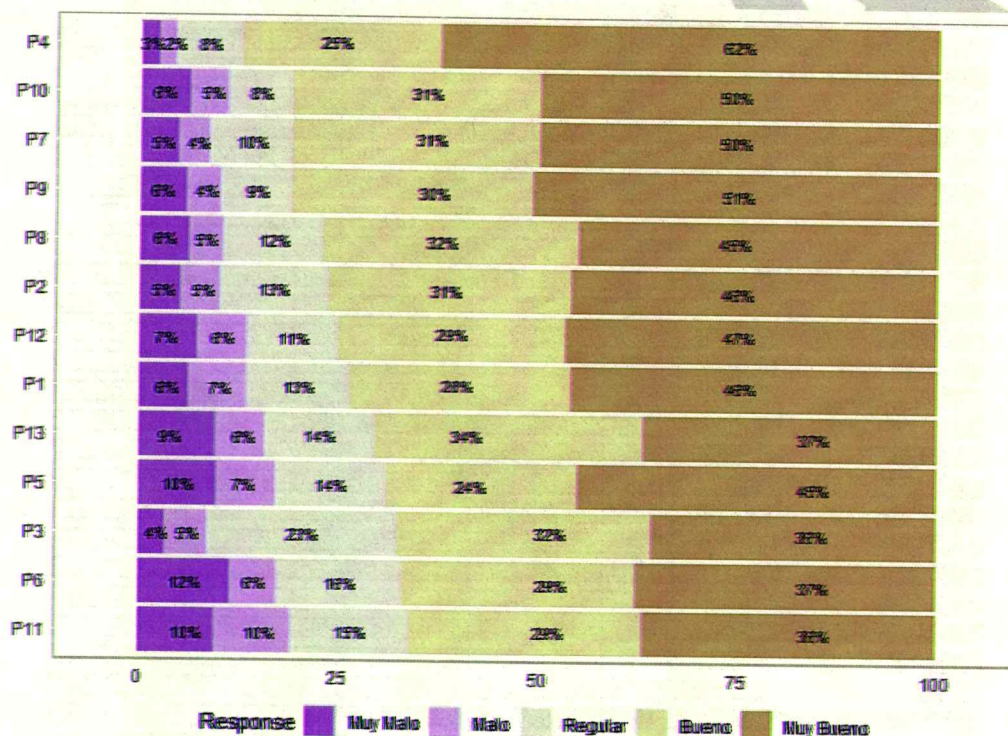
Radicado No. 0122011687702 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

4.3 Resultados DISAN ARMADA

A continuación se describe el comportamiento de cada pregunta Para la Dirección de Sanidad Armada en el tercer trimestre de 2022.

El gráfico 11 muestra una mejor calificación en las preguntas **P4**, **P10** y **P7**, que evalúan aspectos como el trato del personal de salud y administrativo, el proceso de atención al usuario en cuanto autorizaciones y el acceso y trato del personal en suministros médicos.

Gráfico 11. ARC - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS



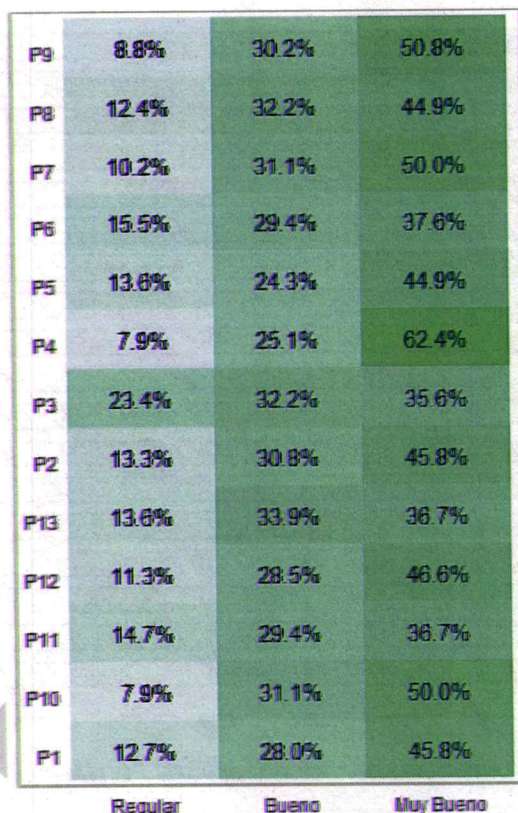
"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69— 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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. 0122011687702 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

Gráfico 12. ARC - Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

El gráfico 12 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde la pregunta mejor calificada es la pregunta 4 con el 62,4% de participación que evalúa aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo durante la atención hacia el usuario. Seguida de la pregunta 9 con el 50,8% de participación la cual hace referencia a la oportunidad en la atención médica.

Se observa que de los 18 ESM de esta fuerza que fueron encuestados, 9 que corresponden al 50% cumplen con la tasa global de satisfacción (mayor o igual al 92%) entre ellos BEIM ubicado en Coveñas-Sucre, BFIM 17 ubicado en Magangué, Bolívar, BIN 12 y 23 ubicados en Cartagena y Bahía Solano-Chocó, BN4 localizado en San Andrés, ESM 1102 localizado en Malagana-Chocó, PFA 31 ubicado en Barrancabermeja-Santander, BRIM 02 y 04 localizados en Buenaventura-Valle del Cauca y Tumaco-Nariño respectivamente.

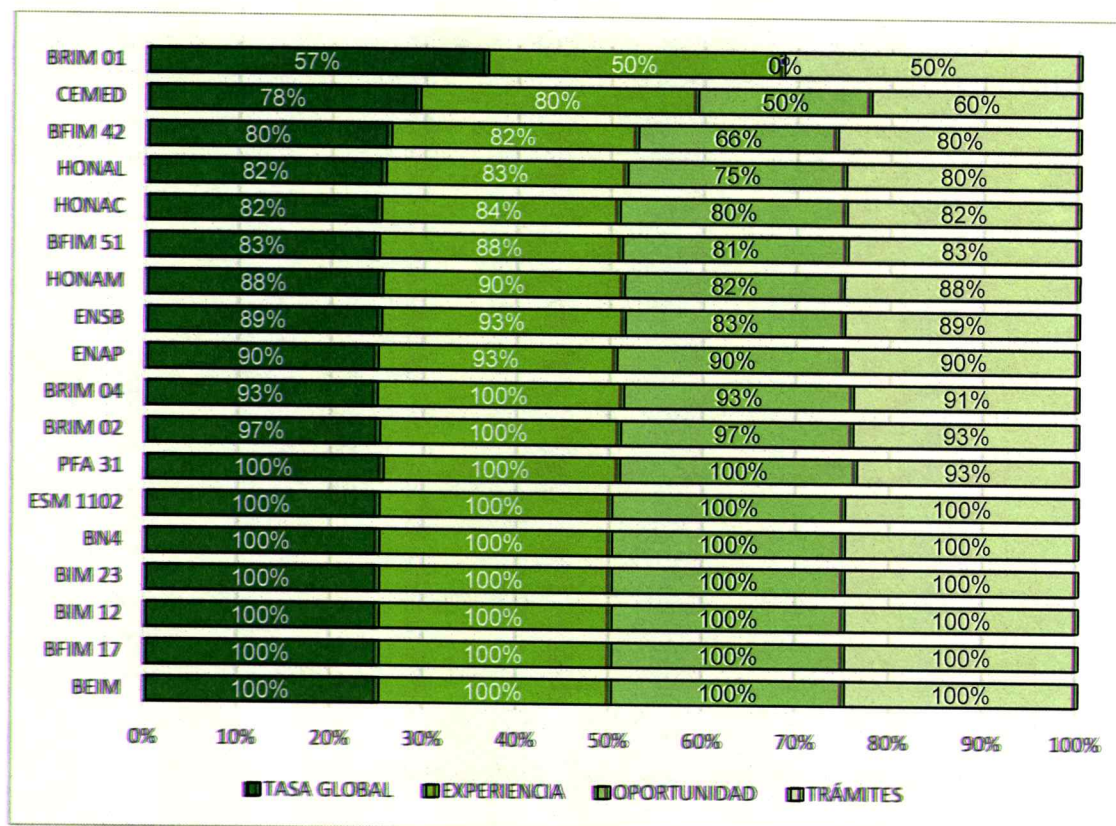


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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 13. Resultados por indicador ARC.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

Se observa en el gráfico 13 que en la mayoría de los Establecimientos de Sanidad Naval Encuestados el indicador de satisfacción está por encima del 80%; sin embargo, en el ESM CEMED se evidencia que los indicadores de trámites y oportunidad se encuentran por debajo del 70% y el de experiencia en un 80%; por su parte para BRIM 01, en el indicador de oportunidad se encuentra 0%, mientras tasa global se encuentra en el 57%, experiencia y trámites en el 50% para cada uno de los Establecimientos indicados.

4.4 RESULTADOS JEFATURA DE SALUD FUERZA AÉREA

Dentro de los gráficos que se muestra 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.

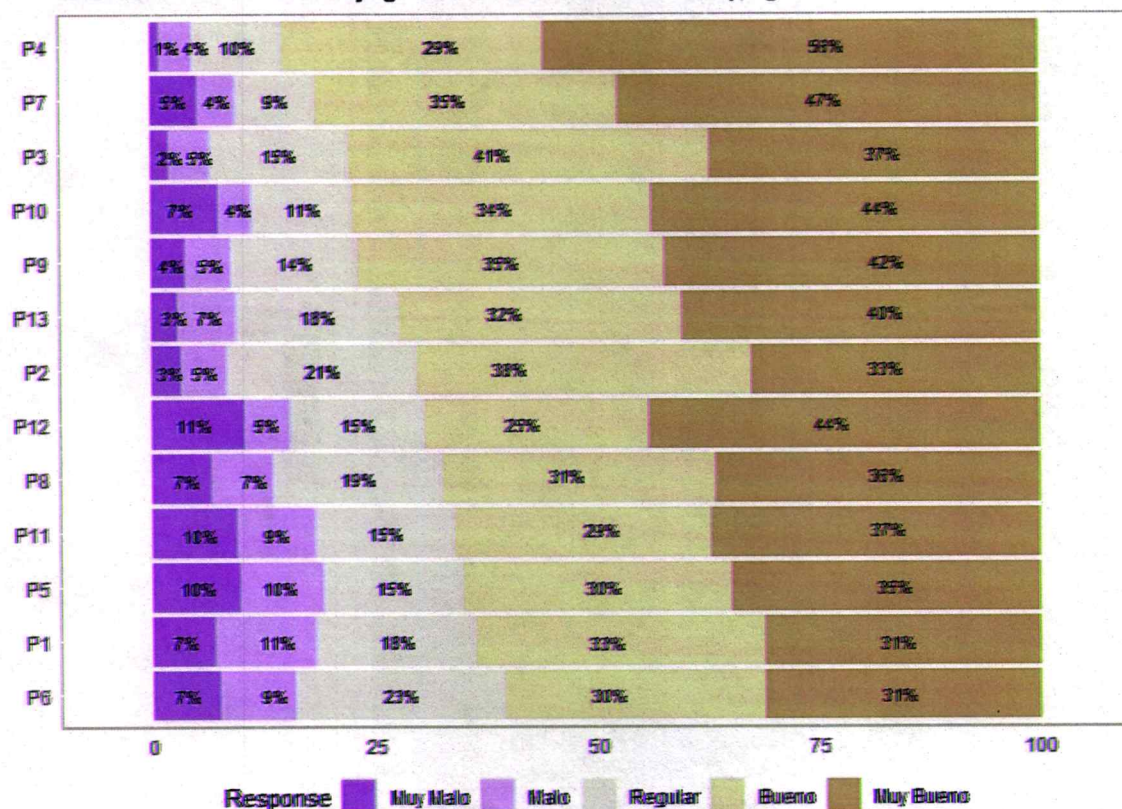


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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 14. FAC - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

De acuerdo con el gráfico 14, se evidencia que las preguntas mejor calificadas en JEFSa fueron **P4**, **P7** y **P3**, que evalúan aspectos como el trato del personal de salud y administrativo, acceso y trato del personal en suministros médicos e infraestructura.

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



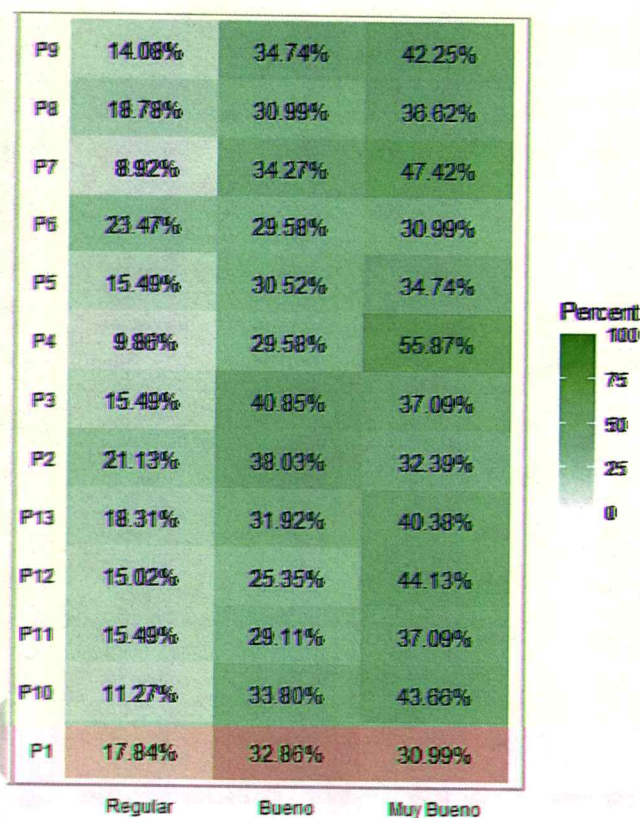
"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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. 0122011687702 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

Gráfico 15. FAC - Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

El gráfico 15 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde la pregunta mejor calificada es la pregunta 4 con el 55,8% de participación que evalúa aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo durante la atención hacia el usuario. Seguida de la pregunta 7 con el 47,4% de participación la cual hace referencia a el acceso y trato del personal en suministros médicos.

Se observa que 13 Establecimientos Sanidad de esta fuerza fueron encuestados, 8(62%) ESM cumplen con la tasa global de satisfacción (mayor o igual al 92%) entre ellos CACOM 1,3,5,6, ubicados en Puerto Salgar-Cundinamarca, Malambo-Atlántico, Rionegro-Antioquia, y Florencia-Caquetá, seguido por CATAM ubicado en Bogotá, GAAMA, GACAS y GAORI ubicados en Leticia-Amazonas, Yopal-Casanare y en La Primavera-Vichada respectivamente.

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:

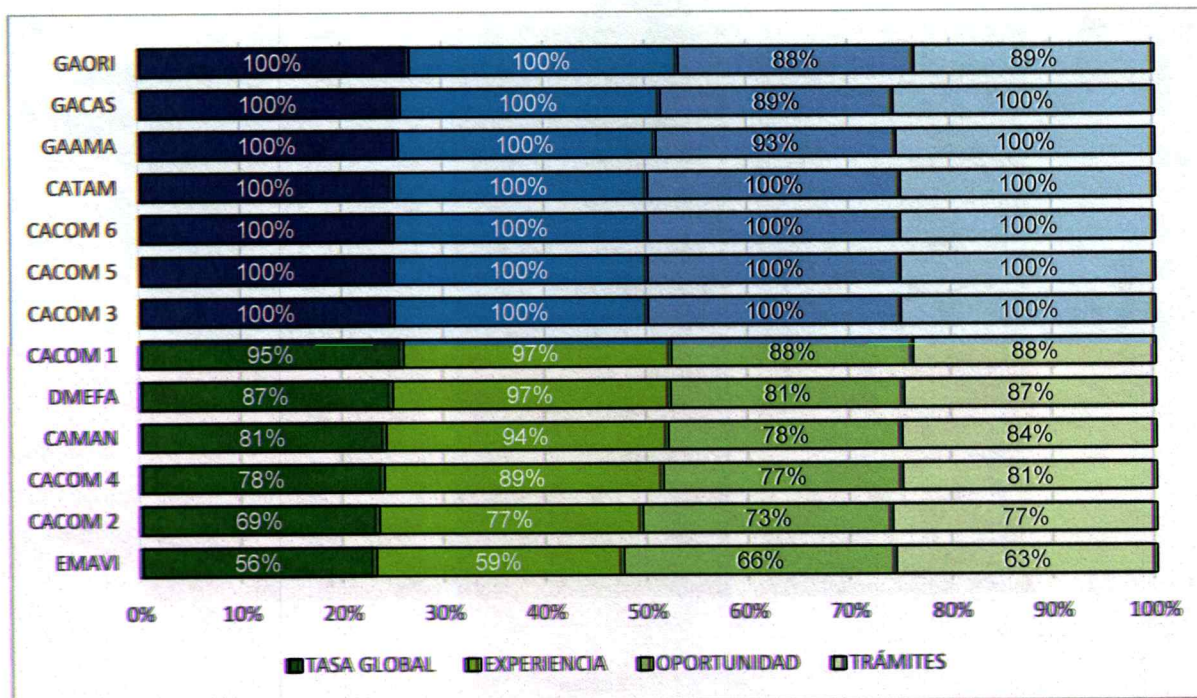


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69— 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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 16. Resultados por indicador FAC.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

Se presenta en el grafico 16, la Satisfacción global al 100% en los ESM: GAORI, GACAS, GAAMA, CATAM, CACOM 3, CACOM 5 y CACOM 6. Por otro lado, se evidencia cumplimiento del indicador con el 92% en CACOM 1; mientras que CACOM 2 y EMAVI no alcanzaron de manera satisfactoria los indicadores encontrándose por debajo del 77%.

4.5 Otras Evaluaciones

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

Se evidencia que en el SSFM un 89% (1.818) manifiesta conocimiento sobre los mismos, comparado con los resultados del II trimestre hubo un aumento de 3%, mientras el 11% (216) de los usuarios expresa no conocer sus derechos y deberes dentro del sistema.

Del grafico 17, se puede observar que en la DISAN ARC un 92% (327) manifiesta conocimiento sobre los mismos, mientras el 8% (27) de los usuarios expresa no conocer sus derechos y deberes dentro de la DISAN ARC.

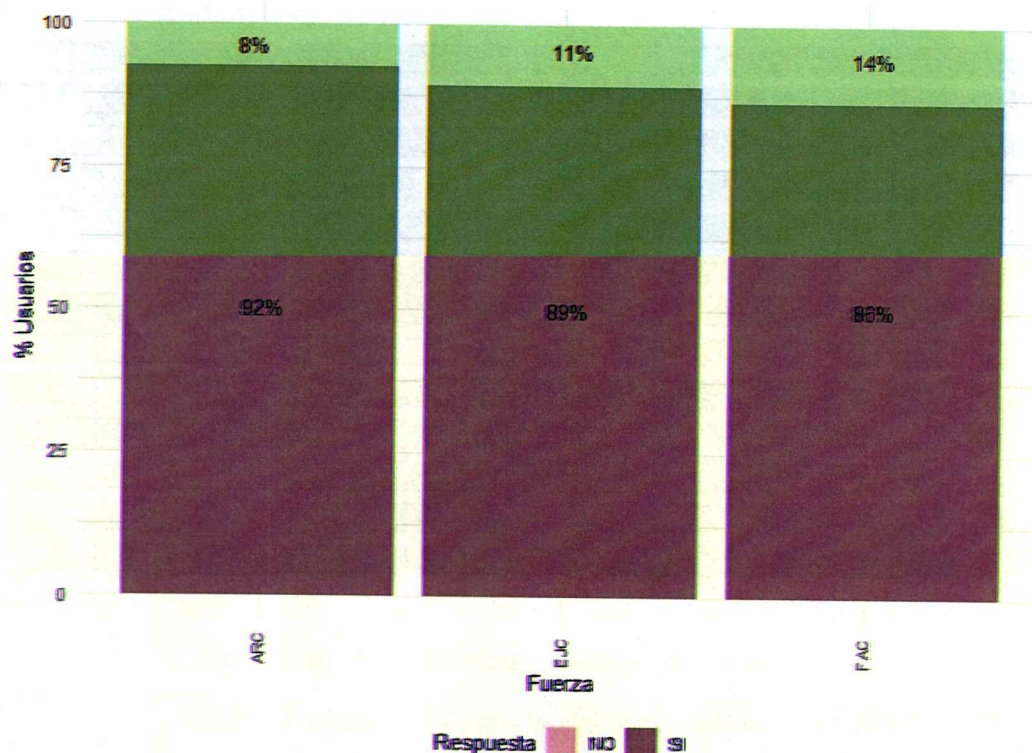


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69— 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@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 17. Conocimientos en derechos y deberes.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

Por su parte en la DISAN de Ejército un 89% (1.307) manifiesta conocimiento sobre los mismos, mientras el 11% (160) de los usuarios expresa no conocer sus derechos y deberes dentro de la DISAN EJC.

En la Jefatura de salud de Fuerza aérea el 86% (184) de los usuarios expresa tener conocimiento sobre derechos y deberes, mientras el 14% (29) refiere que no conoce 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.



"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; karen.bojaca@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.



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 cualitativo 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 para la Dirección de Sanidad Naval con el 92% de conocimiento en Derechos y Deberes.
- Para la Jefatura de Salud de Fuerza Aérea el 62% de los Establecimientos de Sanidad Encuestados cumple con la meta del 92% o más en la satisfacción de Usuarios.
- Para la Dirección de Sanidad Ejército, el indicador de trámites es del 86% superando el mismo indicador para las otras fuerzas.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

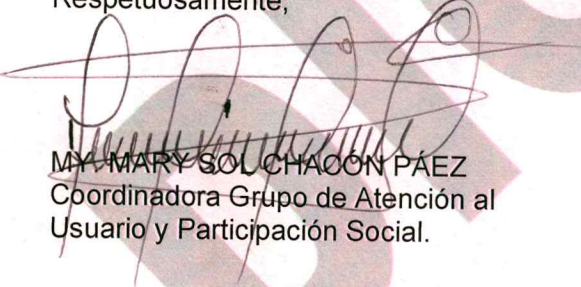
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que
administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



6. RECOMENDACIONES

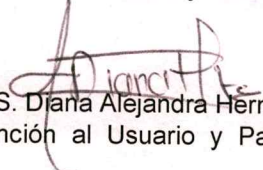
- Se recomienda a la Dirección de Sanidad del Ejército y la Jefatura de Salud de Fuerza Aérea implementar acciones para difundir los Derechos y Deberes de los Usuarios del SSFM.
- Se recomienda a la subdirección de salud y a sus pares en cada una de las fuerzas tomar acciones de mejora, de la mano de 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 segundo lugar.
- Los establecimientos que están por debajo de la Meta del 92% en la Satisfacción deben implementar acciones de mejora contundentes que permitan aumentar el nivel de satisfacción en sus usuarios.

Respetuosamente,


MY MARY SOLCHACÓN PÁEZ
Coordinadora Grupo de Atención al
Usuario y Participación Social.

Elaboró:


OPS. Karen Alejandra Bojacá Sánchez
Atención al Usuario y Participación Social.


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



"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; karen.bojaca@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.