



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**



**COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES**



Al contestar cite este número

Radicado N° 0122014365502/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPSO-29.25

Bogotá D.C., 15 de Diciembre 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 4.
Bogotá D.C.

Asunto: Envío informe de 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 IV trimestre de la presente vigencia.

Con respeto,

Sargento Mayor LUIS ESCORCIA MENDEZ
Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Participación Social (E)

Anexo. Documento Impreso informe de Resultados Encuesta de Satisfacción

Elaboró: OPS. Karen Bojacá Sánchez
Grupo 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

IV TRIMESTRE DE 2022

Bogotá D.C., Diciembre de 2022



SM. Luis Escorcia Mendez
Coordinador Grupo de Atención al Usuario
y Participación Social (E)

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

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Número de personas encuestadas IV trimestre 2022.....	7
Gráfico 2. Número de Establecimientos donde aplicaron la encuesta IV trimestre 2022	8
Gráfico 3. Satisfacción global IV 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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2022

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	
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: 49 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 IV 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	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	IV 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.



2.2 Cuestionario:

Las preguntas realizadas durante el cuarto 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 79 Establecimientos de Sanidad Militar para el IV 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.



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?



“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.



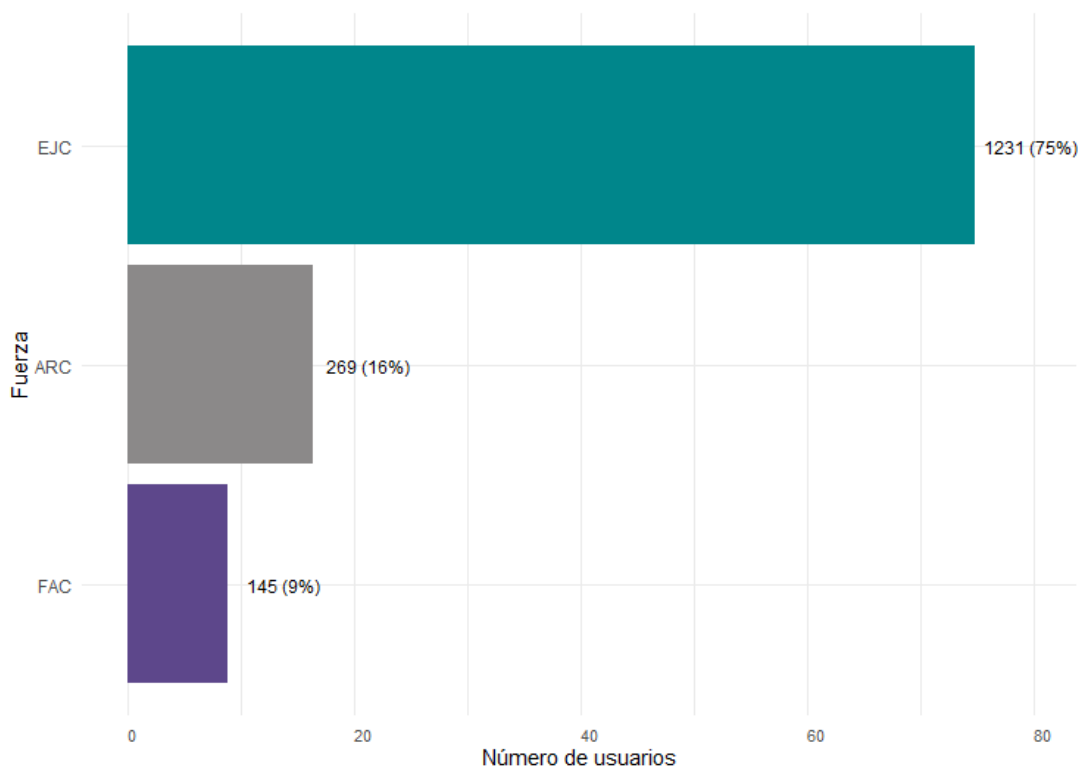
- ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?

3. APLICACIÓN

La encuesta se aplicó a un total de 1.664 Usuarios de los cuales 19 son registros inválidos por no diligenciar los campos completos, por lo tanto, de manera satisfactoria se realiza el análisis a un total de 1.645 Usuarios, en un total de 105 Establecimientos de sanidad Militar, superando en número la muestra seleccionada en un 8%.

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

Gráfico 1. Número de personas encuestadas IV 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 25% de la siguiente manera:

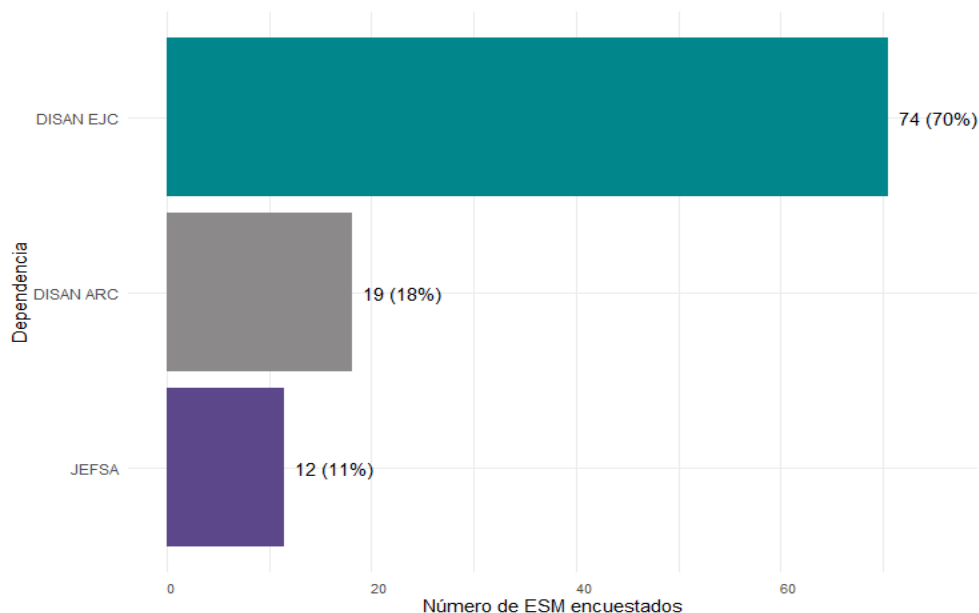


"Un equipo humano al servicio de la salud"

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 IV trimestre 2022



Del gráfico anterior, se evidencia que para la Dirección de Sanidad Ejército se aplicó la encuesta de Satisfacción en 74 Establecimientos de Sanidad Militar correspondiente al 70.5% de los Establecimientos encuestados, mientras para la Dirección de Sanidad Armada se aplicó a 19 Establecimientos de Sanidad Militar corresponde al 18.1% y para la Jefatura de Salud de Fuerza Aérea se aplicó en 12 Establecimientos correspondientes al 11.4%.

4. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

4.1 Satisfacción Global:

Frente al indicador de Satisfacción Global, de 1.645 usuarios encuestados; 1.368 respondieron estar parcial o totalmente satisfechos con el servicio, arrojando un resultado para el indicador de satisfacción del **90%** para el cuarto trimestre de 2022.

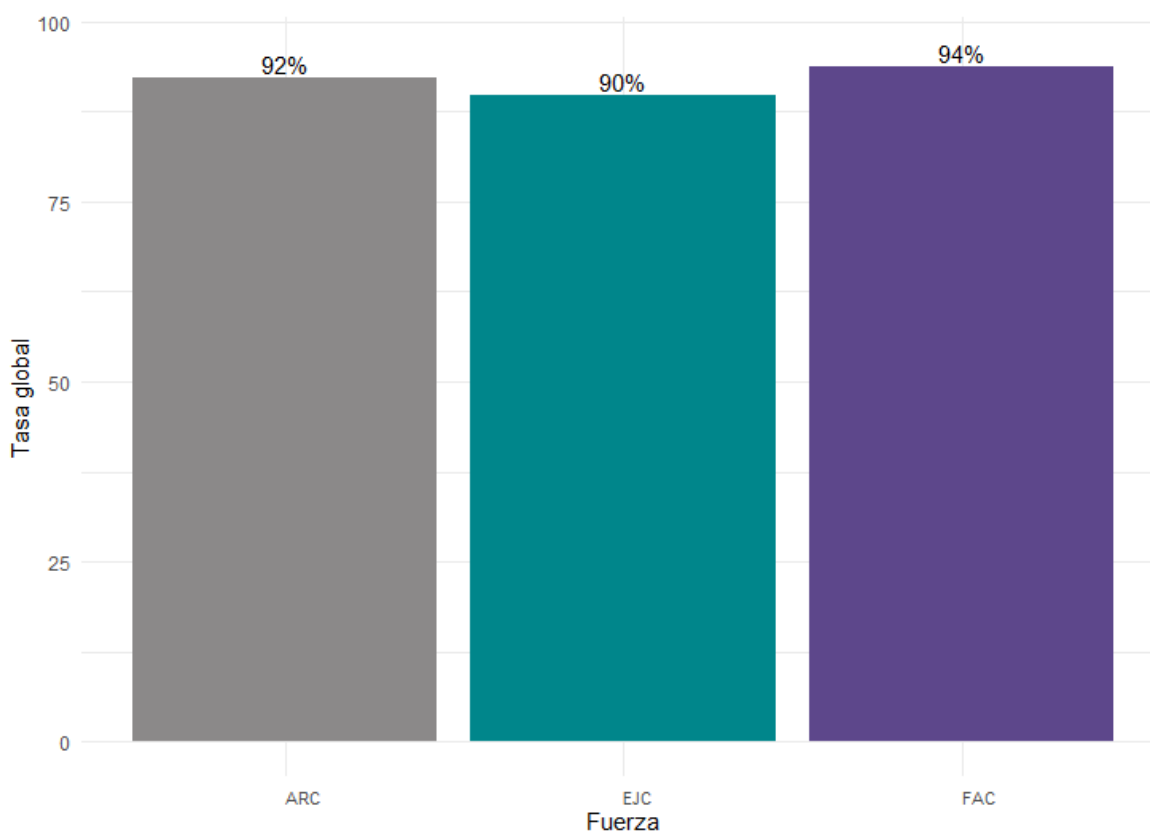


"Un equipo humano al servicio de la salud"

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 IV 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 Jefatura de Salud Fuerza Aérea con un indicador del 94% mientras en la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un 92% seguido de Ejército con un indicador del 90%, para el periodo comprendido entre Octubre, Noviembre y parcialmente Diciembre de 2022, es importante resaltar un aumento en la satisfacción global en el SSFM del 7% pasando del 84% al 92%.

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.



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

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

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:

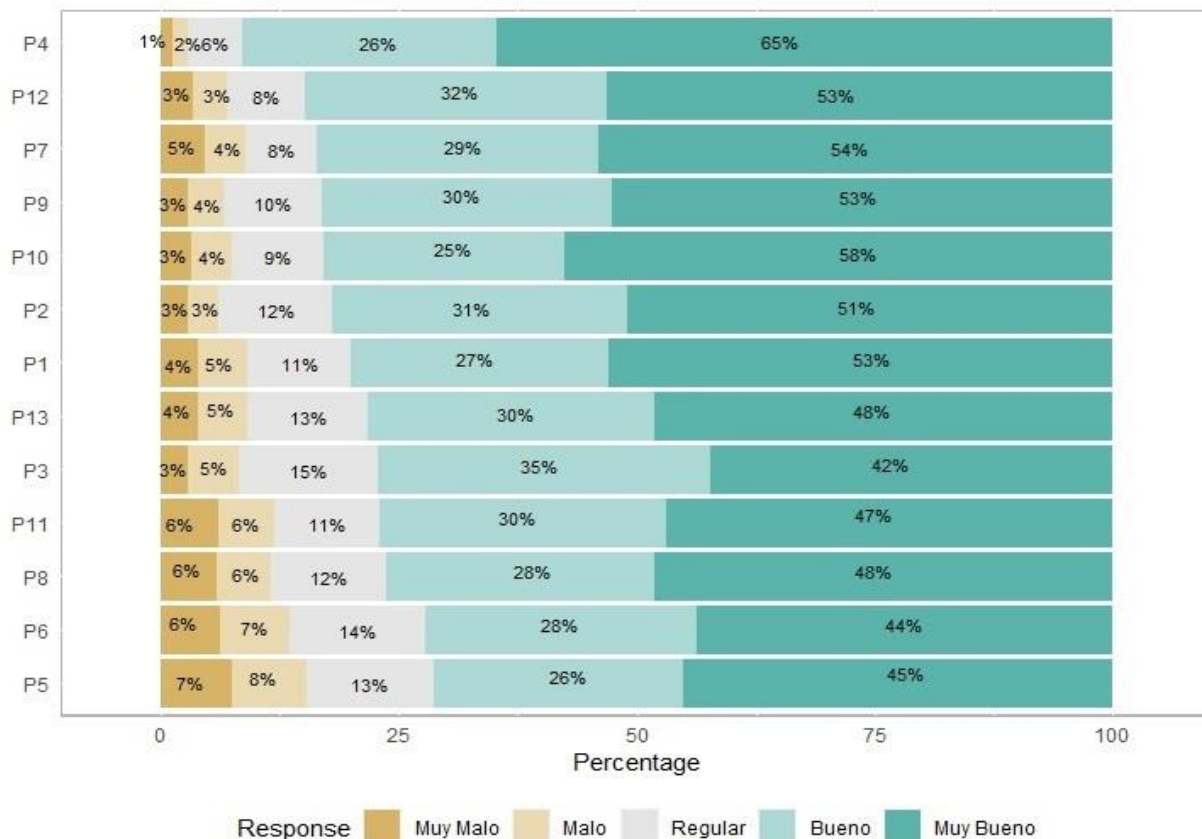
P5: ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad información y trato).

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

P8: ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

P11: Si dentro de su atención usted tuvo que realizar los siguientes procesos, ¿Cómo califica su atención en términos de accesibilidad, información, oportunidad y trato?

Gráfico 4. Resultados SSFM 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.



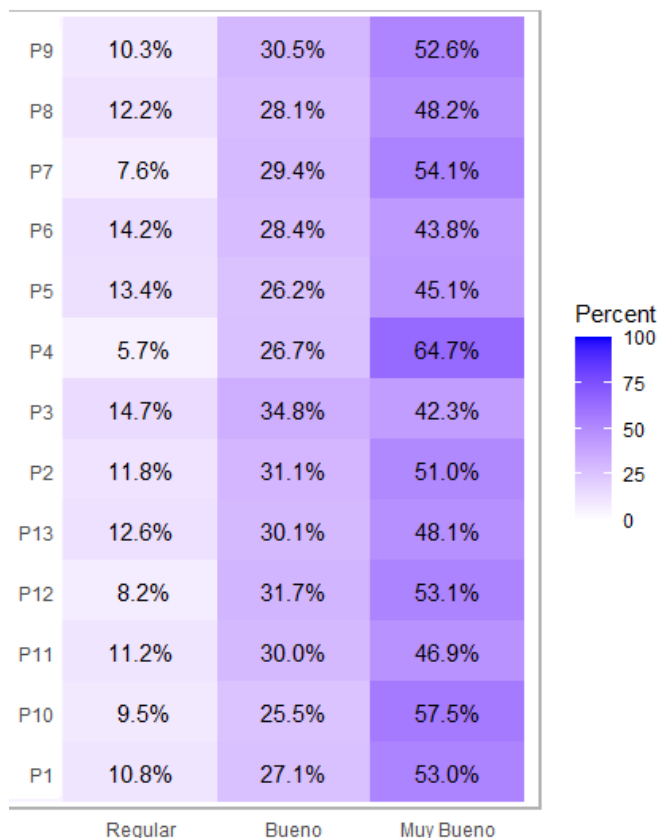
El gráfico 5 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en las categorías Bueno y Muy Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es:

P4 ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? con el 65% de participación junto con la pregunta

P10 ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)? con el 57% 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.

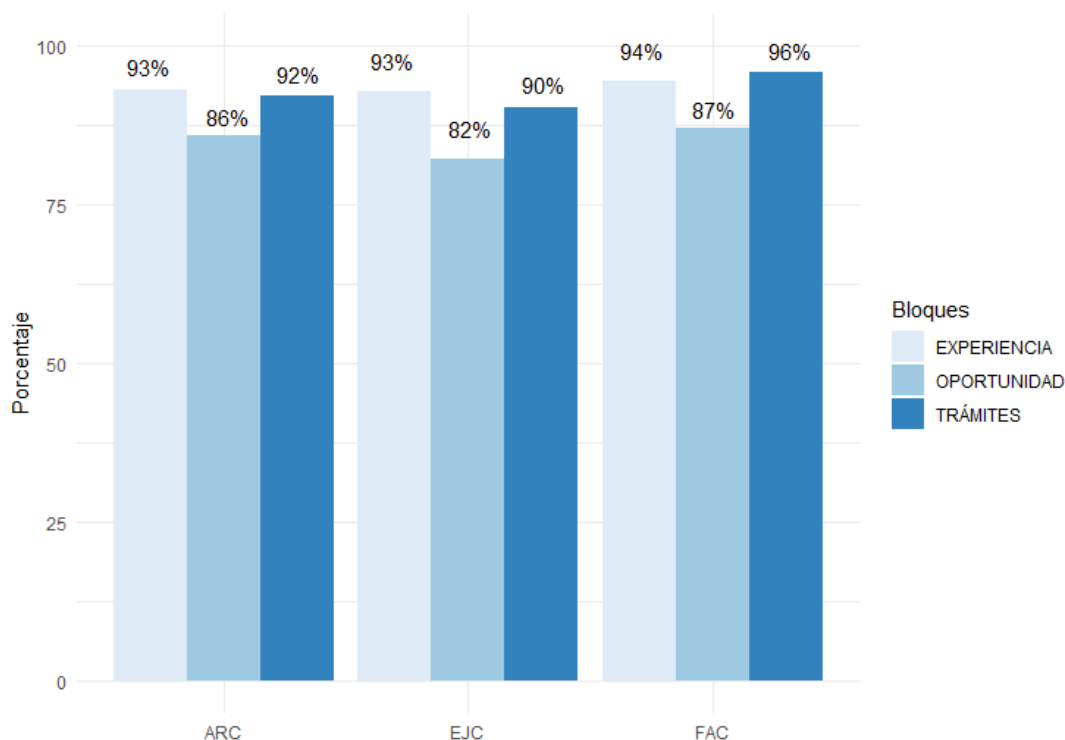


"Un equipo humano al servicio de la salud"

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.



Gráfico 6. Resultados por indicador.



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 94,5%, seguido por la Dirección de Sanidad Armada con el 92,9% y en último lugar se ubican la Dirección de Sanidad Ejército con 93,8%; en total el SSFM se encuentra al 93%.

En cuanto al indicador de oportunidad, evidencia a la Jefatura de salud con la mayor representación del 87% seguido por Dirección de Sanidad Armada con el 86% y por último Dirección de Sanidad Ejército con un 82%; el SSFM se encuentra al 83%.

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

- 95,9% para la Jefatura de Salud
- 92,2% para Dirección de Sanidad Armada
- 90,2% para Dirección de Sanidad Ejército

El indicador del SSFM es del 91 %.



"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.

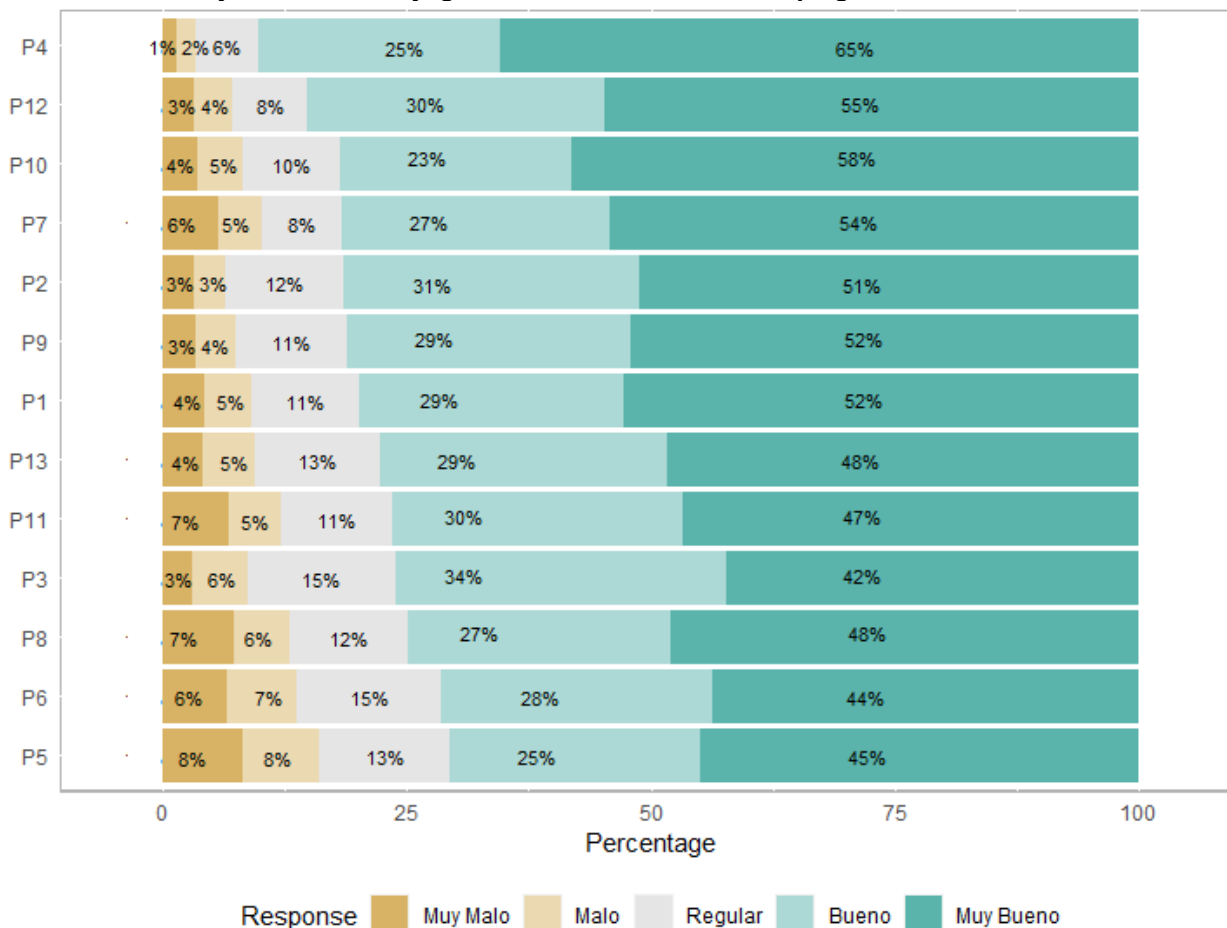


4.2 Resultados DISAN EJÉRCITO

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 P10, que evalúan aspectos como el trato del personal de salud y administrativo, el proceso de afiliación y actualización de datos y atención al usuario (accesibilidad, información y trato).

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



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

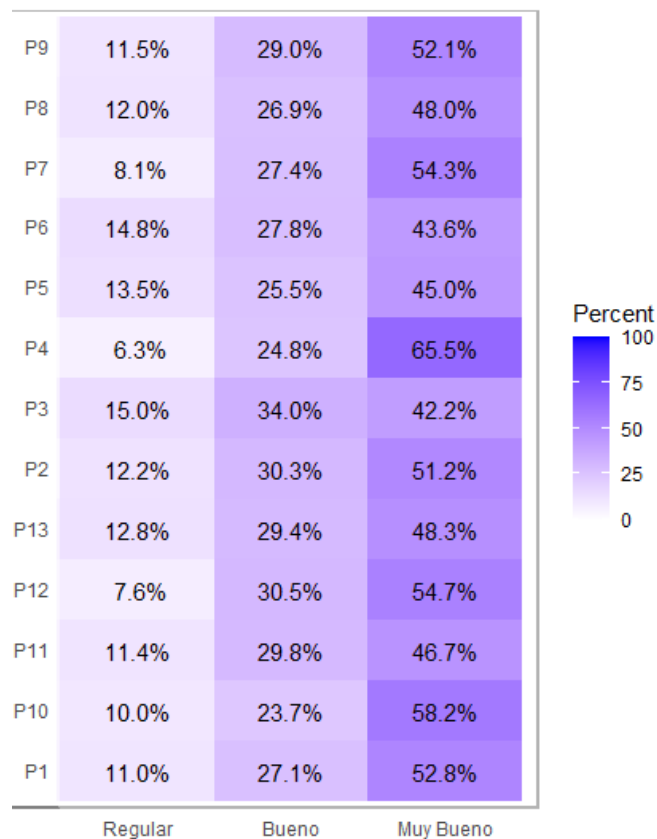


"Un equipo humano al servicio de la salud"

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 en la DISAN EJÉRCITO es la pregunta 4 con el 65,5% de participación que evalúa aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo durante la atención hacia el usuario.

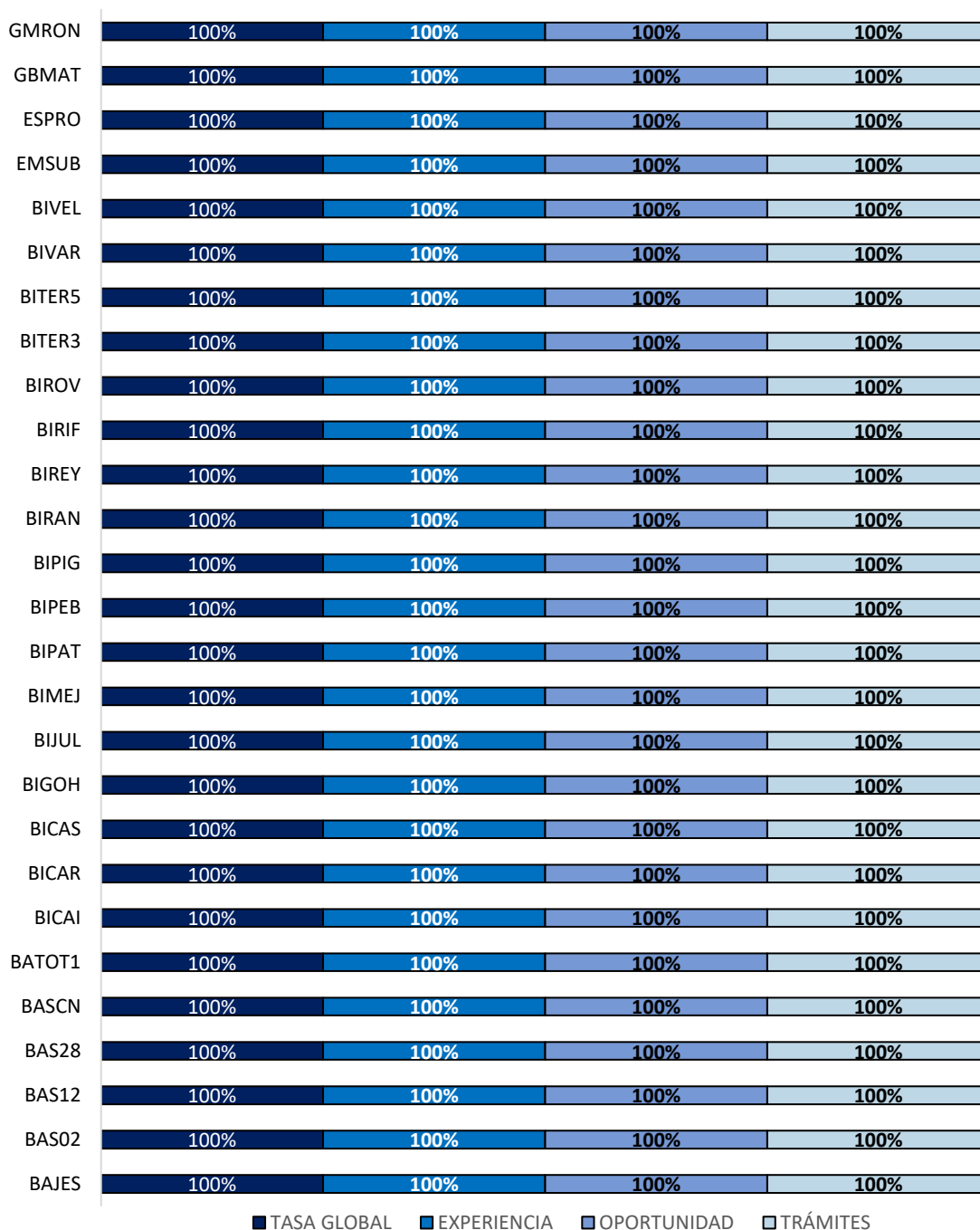


"Un equipo humano al servicio de la salud"

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.



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 74 ESM que fueron encuestados para la Dirección de Sanidad Ejército, 27 correspondientes al (36%) ESM cumplen con la tasa global de satisfacción (mayor o igual al 92%) entre ellos, 3 ESM, 10 Satélites y 14 Enfermerías.

BAS02 ubicado en Barranquilla-Atlántico, BAS12 ubicado en Florencia-Caquetá, BAS28 ubicado en Puerto Carreño-Vichada los anteriores como establecimientos principales.

BASCN ubicado en Florencia-Caquetá, BICAI ubicado en Chaparral-Tolima, BIRAN ubicado en Tame-Arauca entre otros, los anteriores clasificados como satélites y en cuanto a las enfermerías se encuentran BAJES ubicada en Medellín-Antioquia, BATOT1 ubicada en Cartagena del Chaira-Caquetá, BIVEL ubicada en San Pedro de Urabá-Antioquia y GBMAT ubicada en Albania-Guajira entre otros.

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, BAJES, BAS02, BAS12, BAS28, BASCN, BATOT1, BICAI, BICAR, BICAS, BIGOH, BIJUL, BIMEJ, BIPAT, BIPEB, BIPIG, BIRAN, BIREY, BIRIF, BIROV, BITER3, BITER5, BIVAR, BIVEL, EMSUB, ESPRO, GBMAT, GMRON.

El gráfico 10 se evidencian los 47 (64%) 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, BISAN, GMJCO, BAADA2, BAS17, BIVEN, BITER7, BAEV9, BIOSP. En cuanto al indicador de trámites por debajo del 70%, los principales ESM son BASCO, BATAR.

Así mismo el ESM BIOSP, no cumplió con la meta propuesta en la totalidad de los 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 BAEV9 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 al indicador de trámites su calificación se encuentra en el 100%.

Tal y como se describe en el gráfico posterior:

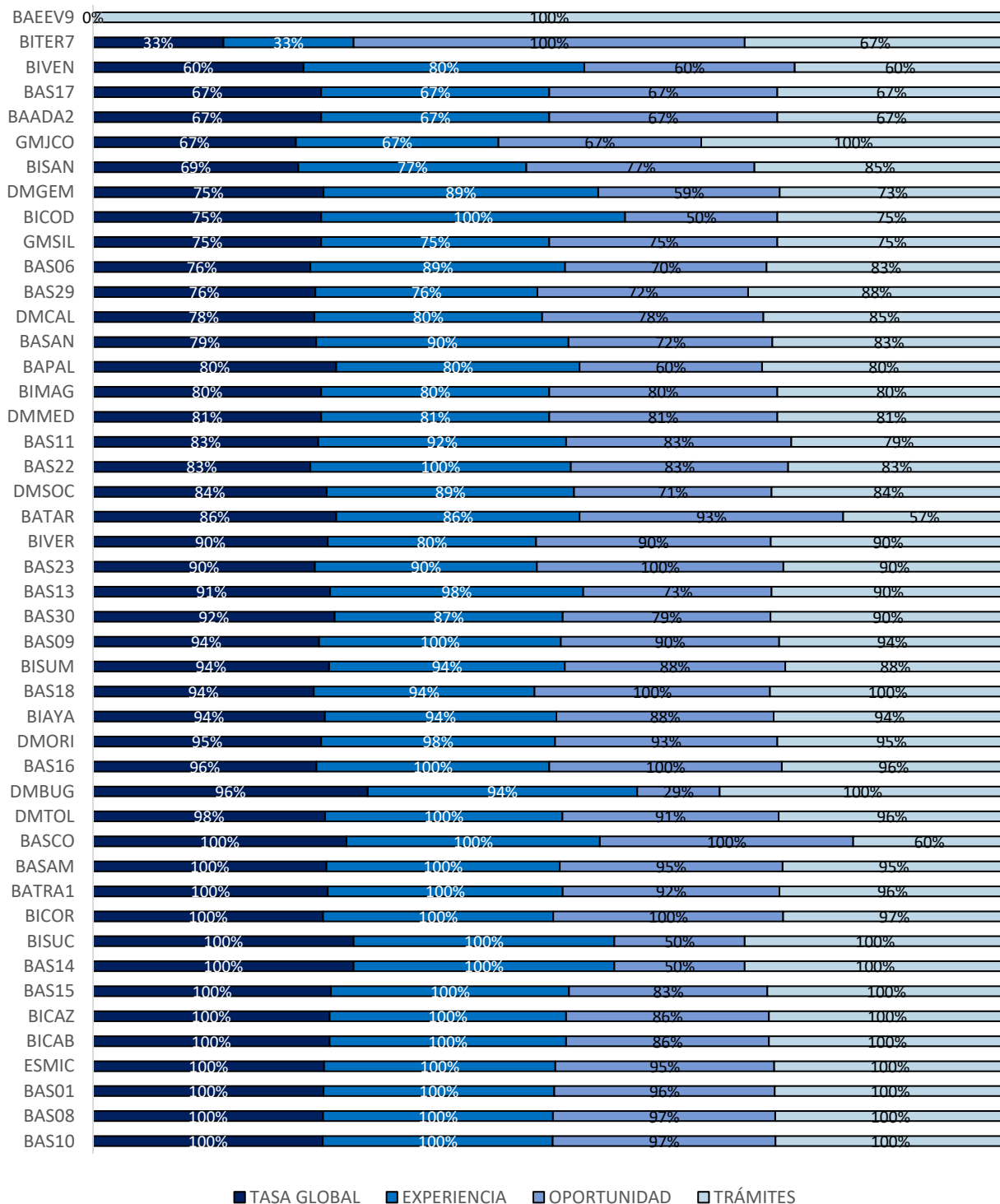


"Un equipo humano al servicio de la salud"

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.



Gráfico 10. Resultados por indicador Ejercito.



■ TASA GLOBAL ■ EXPERIENCIA ■ OPORTUNIDAD ■ TRÁMITES

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.

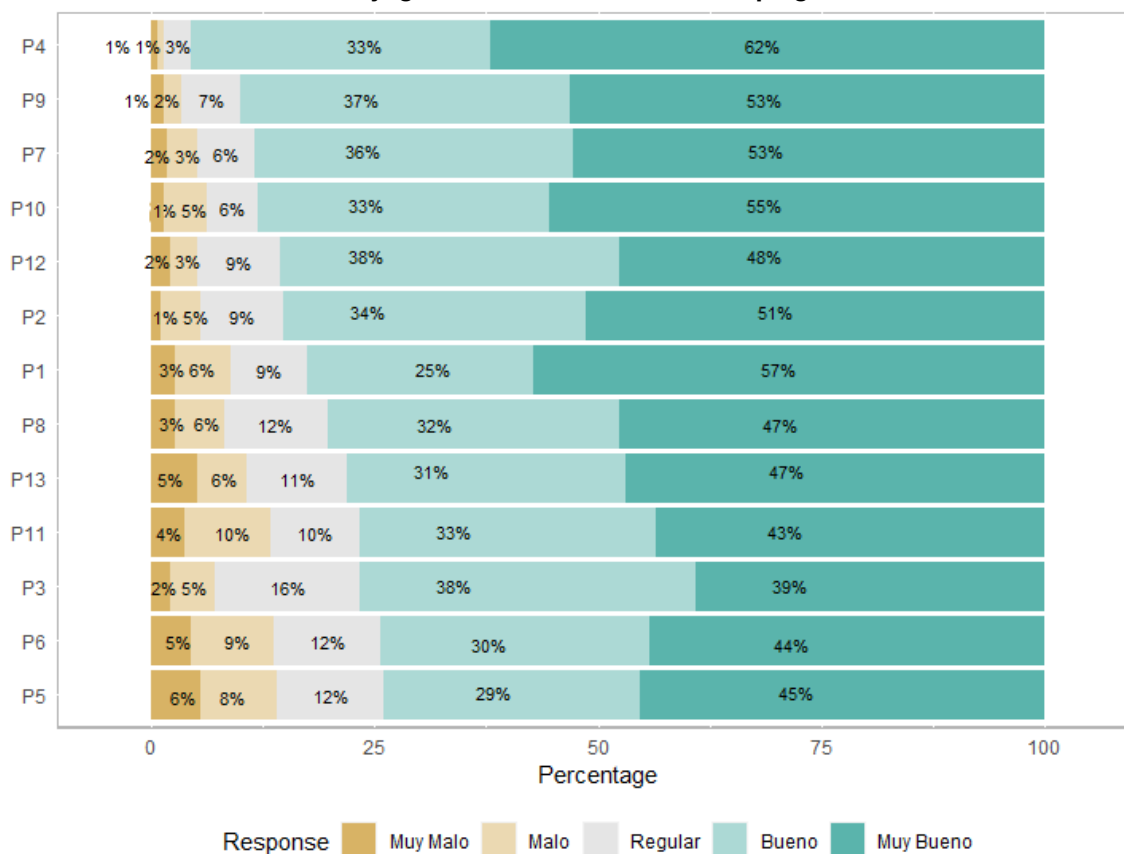


4.3 Resultados DISAN ARMADA

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

El gráfico 11 muestra una mejor calificación en las preguntas **P4, P9 y P7**, que evalúan aspectos como el trato del personal de salud y administrativo, la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias y el acceso) y trato del personal en suministros médicos.

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

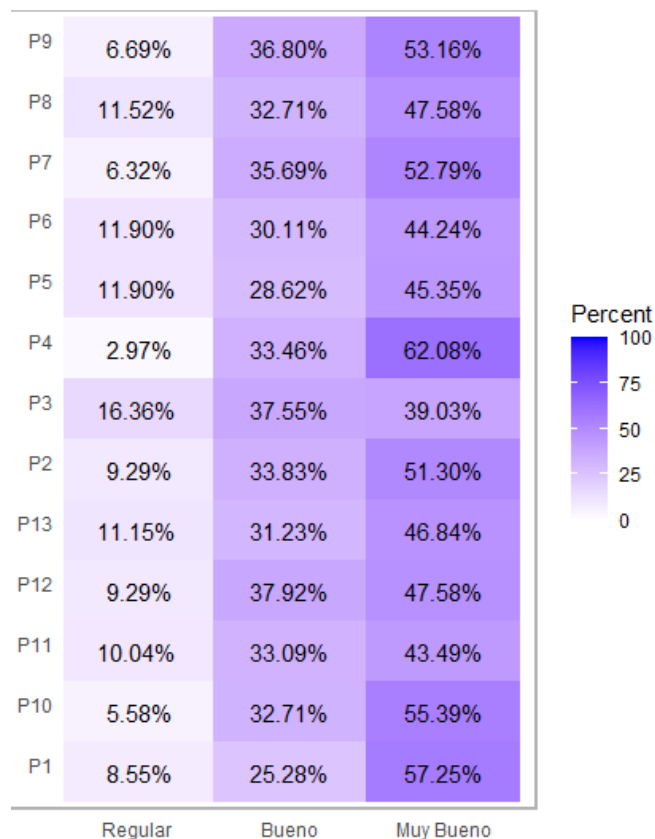


Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS



"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.

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

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

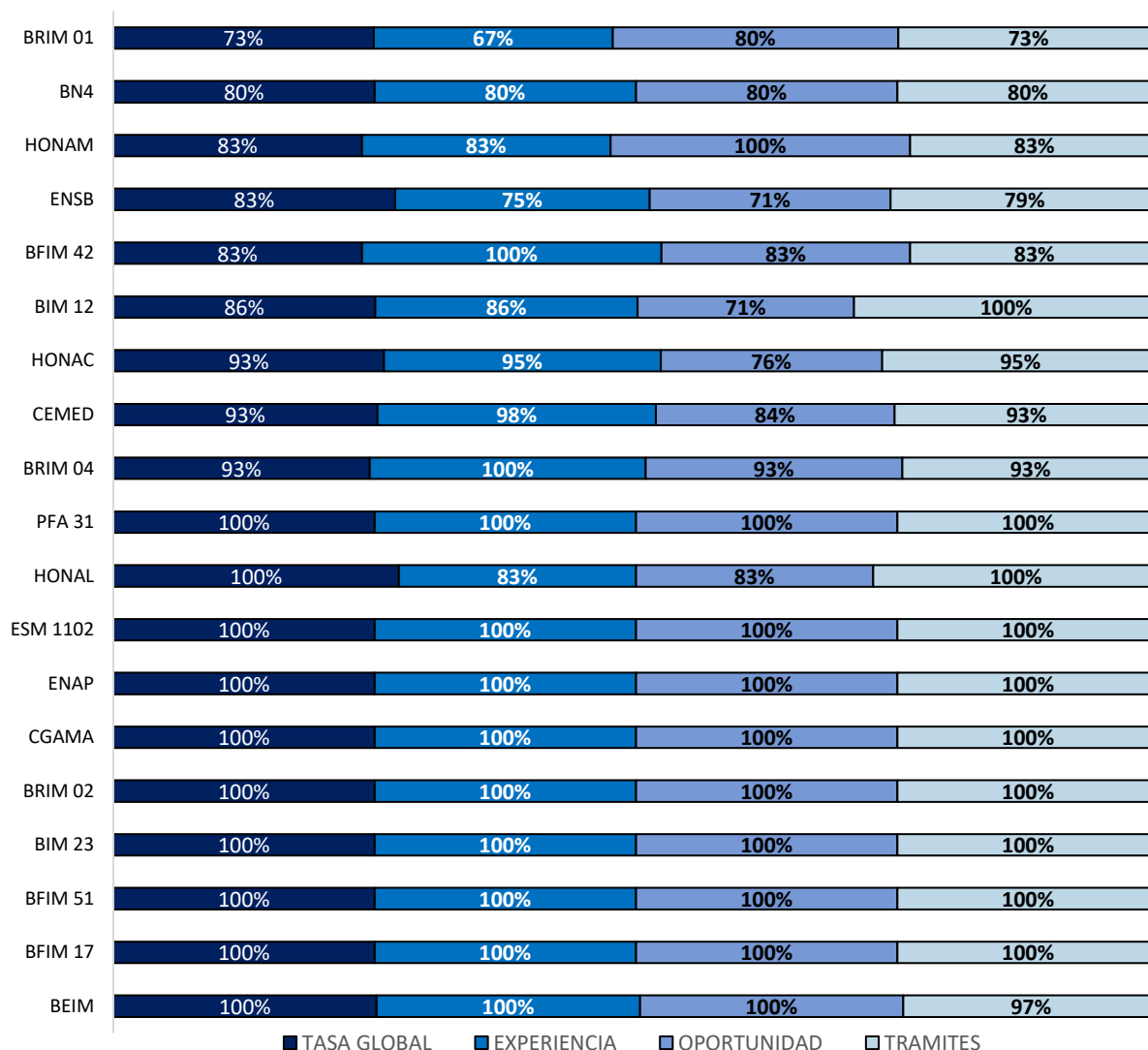
El gráfico 12 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde la pregunta mejor calificada es la pregunta 4 con el 62,1% de participación que evalúa aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo durante la atención hacia el usuario. Seguida de la pregunta 10 con el 55,4% de participación la cual hace referencia a la oportunidad en la atención médica.

Se observa que de los 19 ESM de esta fuerza que fueron encuestados, 10 que corresponden al 52% 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 23 ubicado Bahía Solano-Chocó, BFIM 51 localizado en puerto Carreño- Vichada y BRIM 02 ubicado en Buenaventura-Valle del Cauca, entre otros.



"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 ENSB se evidencia que los indicadores se encuentran por debajo del 80% y por su parte para BRIM 01, en el indicador de oportunidad se encuentra 80%, mientras tasa global y trámites se encuentran en el 73% y experiencia al 67%.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

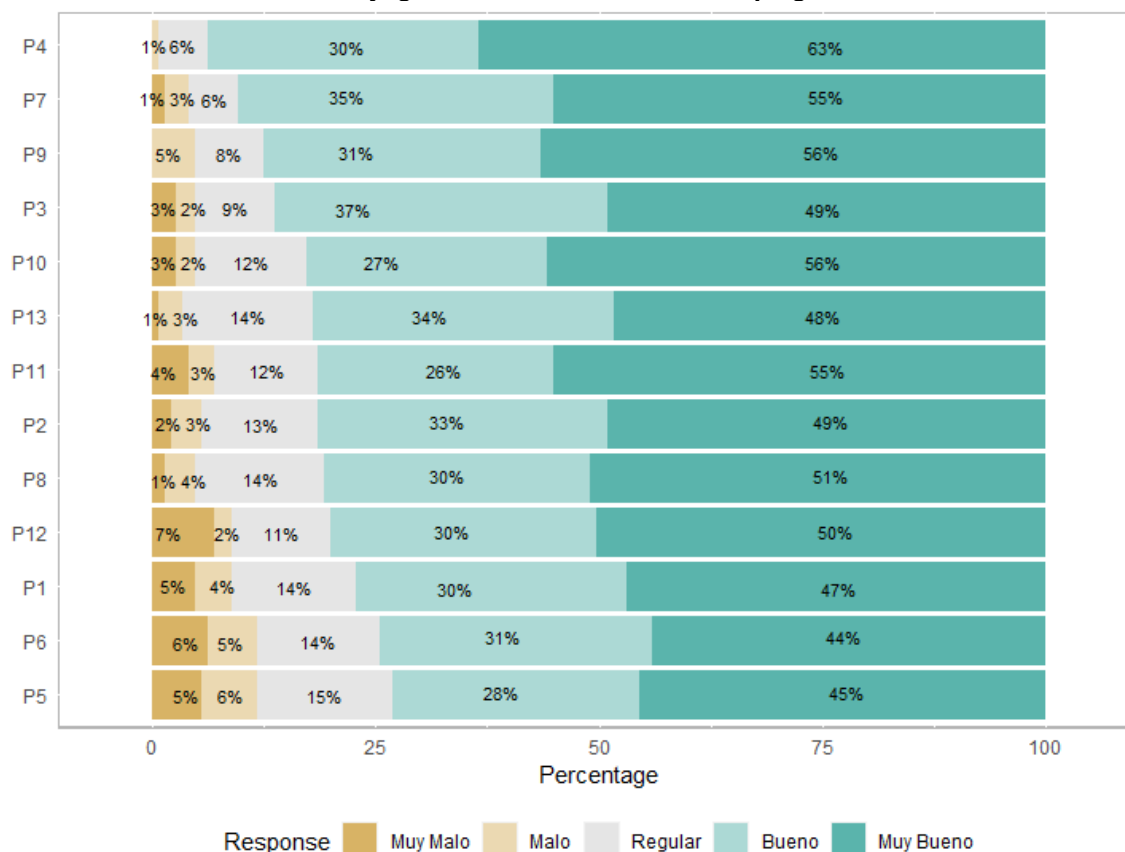
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



4.4 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.

Gráfico 14. FAC - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.



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

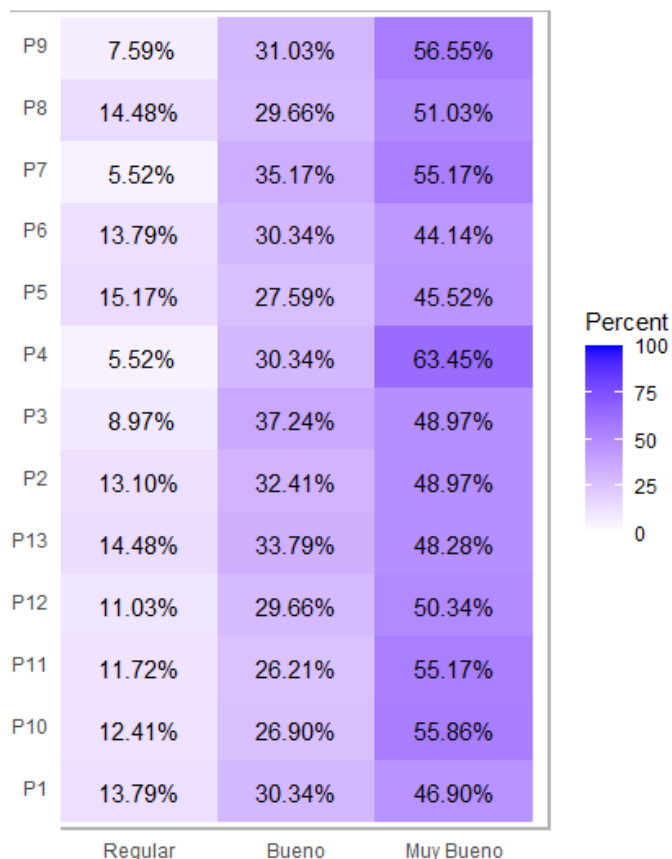
De acuerdo con el gráfico 14, se evidencia que las preguntas mejor calificadas en JEFSA fueron **P4, P7 y P9**, que evalúan aspectos como el trato del personal de salud y administrativo, acceso y la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias y el acceso).

Por otro lado, las preguntas con menor percepción de satisfacción en la Jefatura de salud fueron **P5** relacionada con agendamiento, y **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.

**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 63,5% 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 56,5% de participación la cual hace referencia la oportunidad en la atención médica.

Se observa que 12 Establecimientos Sanidad de esta fuerza fueron encuestados, 8(67%) 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, CAMAN y GACAR ubicados en Madrid-Cundinamarca, San Andrés y Providencia 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:

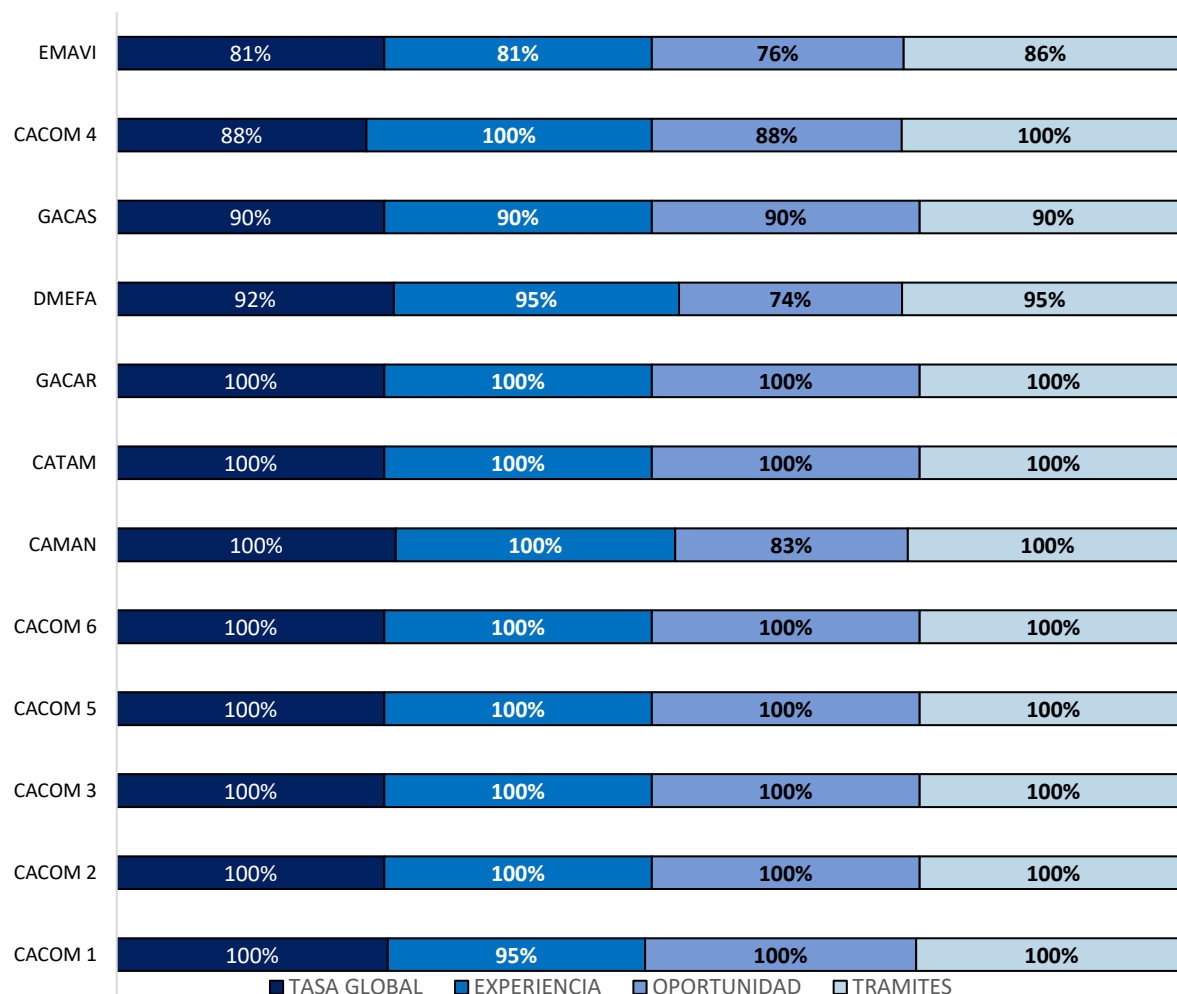


"Un equipo humano al servicio de la salud"

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: CACOM 1, CACOM 2,3,5 y 6, CAMAN, CATAM, GACAR y DMEFA. Por otro lado GACAS, CACOM 4 y EMAVI no alcanzaron de manera satisfactoria los indicadores encontrándose por debajo del 90%.

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 92% (1.512) manifiesta conocimiento sobre los mismos, comparado con los resultados del III trimestre hubo un aumento de 3%, mientras el 8% (133) de los usuarios expresa no conocer sus derechos y deberes dentro del sistema.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

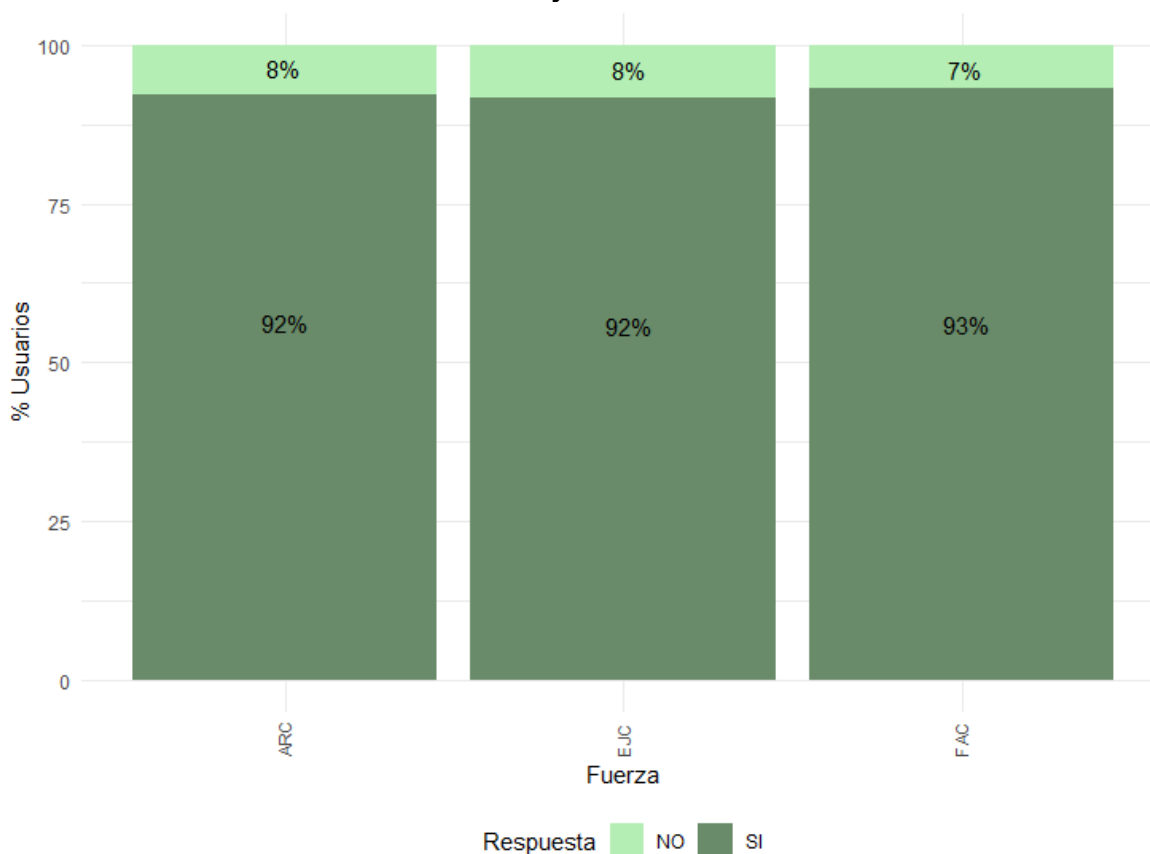
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Radicado No. 0122014365502 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

Del gráfico 17, se puede observar que en la DISAN ARC un 92% (248) manifiesta conocimiento sobre los mismos, mientras el 8% (21) de los usuarios expresa no conocer sus derechos y deberes dentro de la DISAN ARC.

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 92% (1.129) manifiesta conocimiento sobre los mismos, mientras el 8% (102) de los usuarios expresa no conocer sus derechos y deberes dentro de la DISAN EJC.

En la Jefatura de salud de Fuerza aérea el 93% (135) de los usuarios expresa tener conocimiento sobre derechos y deberes, mientras el 7% (10) refiere que no conoce los mismos.

Así mismo la DISAN ARMADA con un 92% (248) de los usuarios expresa tener conocimiento sobre derechos y deberes, mientras el 8% (21) indica el desconocimiento de los mismos.



"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.



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

- Mejorar la oportunidad de citas de medicina especializada.
- Agilidad en los procesos de Autorizaciones
- 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.
- 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 todas las Fuerzas Militares.
- Para la Jefatura de Salud de Fuerza Aérea el 67% de los Establecimientos de Sanidad Encuestados cumple con la meta del 92% o más en la satisfacción de Usuarios.



"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

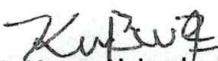
- Se recomienda a la subdirección de salud y a sus pares en cada una de las fuerzas tomar acciones de mejora, de la mano de auditoría de la calidad, proceso autorizador y contratación para aumentar la percepción de satisfacción con relación a oportunidad, agendamiento y autorización.
- Se recomienda 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,



SM. LUIS ESCORCIA MENDEZ
Coordinadora Grupo de Atención al
Usuario y Participación Social (E)

Elaboró:



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



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

