



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

I TRIMESTRE DE 2023

Bogotá D.C., abril de 2023



PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo de Planeación Estratégica

PS. Edgar Andres Herrera Herrera
GRUPL - Área de Costos y Estadística

MY. Heydy Maritza Guzman Daza
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Participación Social (E)

SMSM. Ulises Sánchez Sánchez
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

SMSM. Martha Patricia Sánchez Cuevas
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO DEL ESTUDIO	4
FICHA TÉCNICA	4
RECOLECCIÓN DE DATOS	5
RESULTADOS SSFM	6
RESULTADOS EJÉRCITO.....	10
RESULTADOS ARMADA.....	12
RESULTADOS FUERZA AÉREA	14
INDICADORES	16
CONCLUSIONES	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	6
Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta ..	7
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM.....	9
Gráfico 4. EJÉRCITO – Porcentaje general de calificación en cada pregunta	10
Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	10
Gráfico 6 Ejército – Matriz DOFA	11
Gráfico 7 Armada – Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	12
Gráfico 8 Armada - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	12
Gráfico 9 Armada – Matriz DOFA.....	13
Gráfico 10 Fuerza Aérea - Porcentaje general de calificación en cada pregunta...	14
Gráfico 11 Fuerza Aérea – Distribución porcentual de cada categoría por pregunta	14
Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA.....	15
Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio	16
Gráfico 14 EJÉRCITO - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	17
Gráfico 15 Armada – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	19
Gráfico 16 Fuerza Aérea – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	19
Gráfico 17. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?...	20

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad 2019-2022, establece como objetivo "Mejorar la seguridad jurídica de los miembros de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, así como la salud y bienestar del personal activo, pensionado y con asignación de retiro" y tiene como meta: "Mejorar el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional", teniendo así como indicador de medición y seguimiento, el indicador de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. De acuerdo con las instrucciones emitidas desde el Viceministerio de Defensa, con la coordinación y articulación de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, se unificaron y estandarizaron los criterios y lineamientos (diseño muestral, ficha técnica, cuestionario, periodicidad, metodología de recolección y captura de la información, entre otros) para la medición del indicador de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. Se tomará como referencia normativa lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 256 de fecha 5 de febrero de 2016, "por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud", siendo el indicador de satisfacción del usuario en los servicios de salud uno de los atributos a medir en dicha resolución. Para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es prioritario y fundamental obtener criterios que permitan tomar las acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud, en relación con la atención recibida en dichos servicios, donde se identifican los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción de acuerdo con la percepción de los usuarios sobre los atributos de calidad de la atención y así abordarlos a través de acciones de mejora continua por parte de los actores y procesos responsables, con el fin de analizar si las acciones adelantadas están alcanzando el impacto esperado, o se debe fortalecer y/o reconsiderar dichas actividades. Adicionalmente, para la gestión institucional es importante conocer las características y necesidades de los usuarios, así como sus expectativas y percepción respecto a los servicios de salud y trámites ofrecidos, para la toma de decisiones que tiendan a la mejora continua del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Conocer la percepción de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud prestados en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en el primer trimestre de 2023, en donde se puedan identificar los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de los dueños de los procesos tanto de la Dirección de Sanidad Militar como de las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y los Establecimientos de Sanidad Militar para coadyuvar en el fortalecimiento de los servicios de salud.

FICHA TÉCNICA

La ficha técnica de la encuesta de satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el primer trimestre del 2023 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR I TRIMESTRE 2023 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
UNIDAD DE OBSERVACION	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el I trimestre de 2022, mayores de 17 años. Se excluye por código CIE-10 = Z102 los correspondientes a usuarios atendidos por exámenes médicos de rutina a miembros de las fuerzas armadas, así como aquellos usuarios categorizados como No Cotizantes.
MARCO MUESTRAL	Marco de los usuarios atendidos en los ESM del SSFM
FUENTES DE INFORMACION	Registro Individual de Prestaciones de Salud RIPS
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 2.547 personas EJE: 1.937 ARC: 387 FAC: 223
PRECISION REQUERIDA	Confiability del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	I trimestre de 2022

RECOLECCIÓN DE DATOS

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

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

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

FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	NÚMERO DE ATENCIONES	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	137	85	148.172	1.937	1.769	168	91%
ARC	21	19	27.861	387	444	-57	115%
FAC	15	14	15.684	223	297	-74	133%
SSFM	173	118	191.717	2.547	2.510	37	99%

RESULTADOS SSFM

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

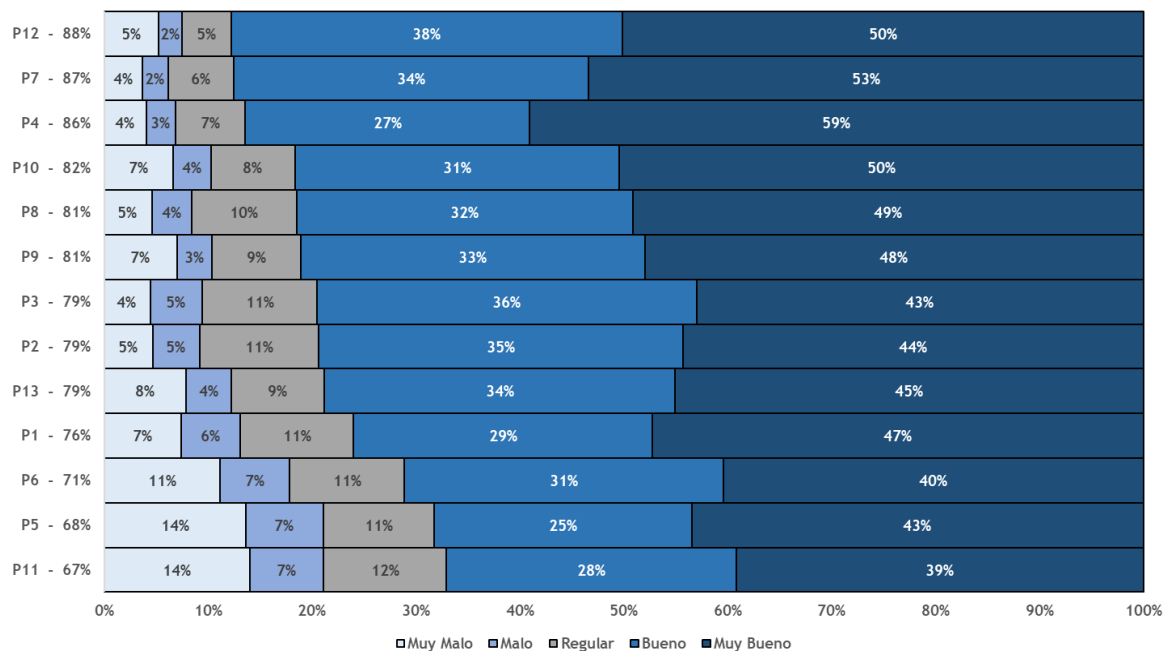
Tomando en cuenta las categorías bueno y muy bueno, se evidencia que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son:

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?

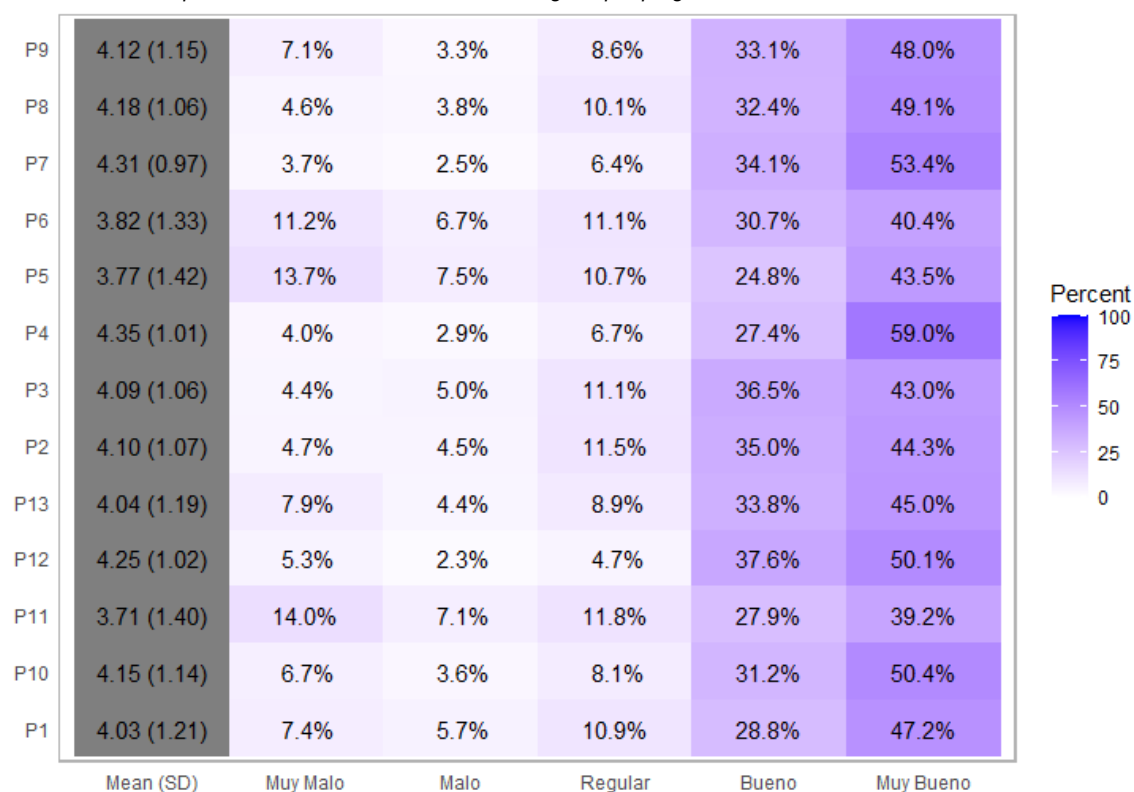
P4: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

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



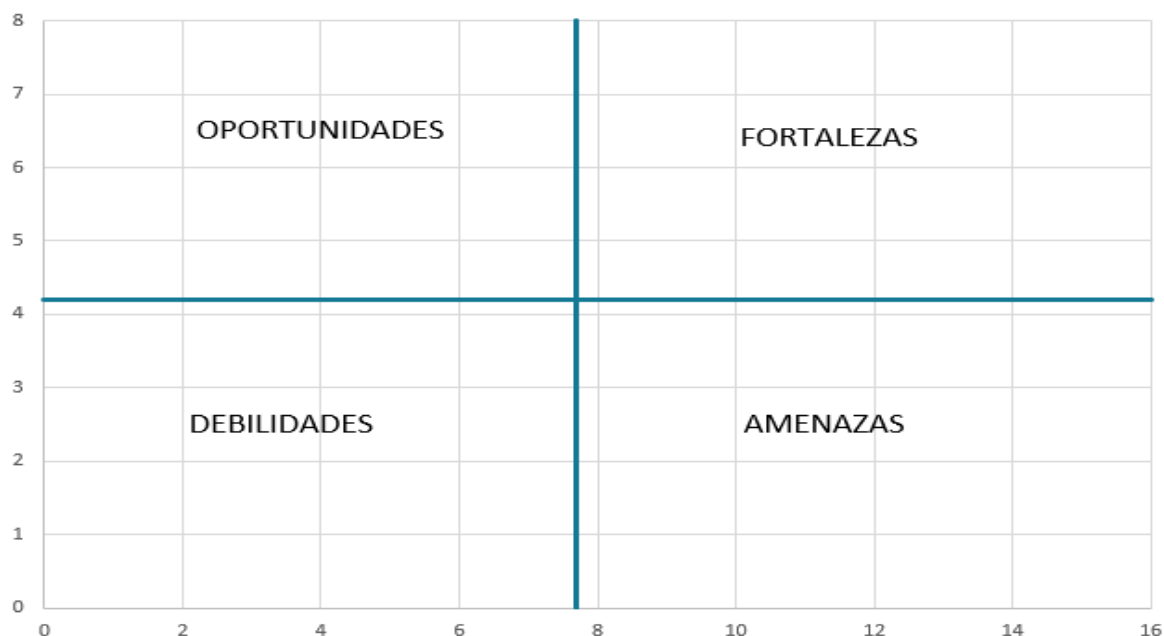
El gráfico 2 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en las categorías Bueno y Muy Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es: P4 ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? con el 59% 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 53.4% de participación.

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



MATRIZ DOFA

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



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

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes donde el SSFM puede tener injerencia en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud como el trato del personal de salud y administrativo hacia el usuario, accesibilidad y trato por parte del personal que suministró los medicamentos, el proceso de afiliación y actualización de datos, oportunidad en la atención médica y los procesos relacionados con atención al usuario.

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica la percepción del estado de salud del paciente después de haber recibido la atención, la entrega de medicamentos y el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido.

AMENAZAS

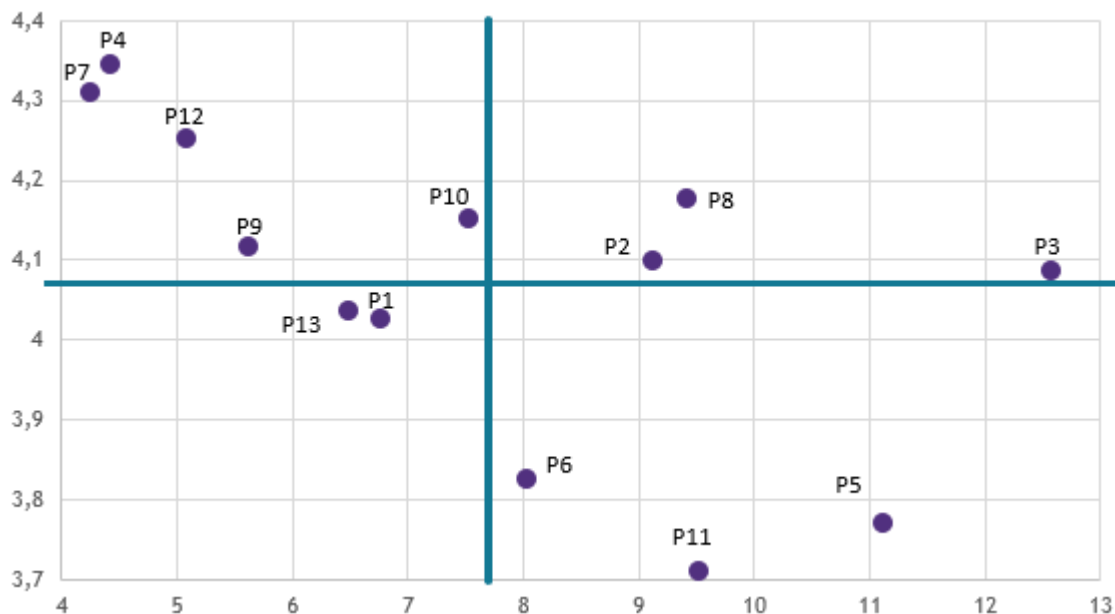
En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos para tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados con la oportunidad y procesos

de asignación de citas y el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos.

DEBILIDADES

Se observan como debilidades a tener en cuenta para el mejoramiento de la prestación de servicios en salud aspectos como los medios para acceder a los servicios de salud, la experiencia respecto a los servicios de salud recibidos a través del SSFM.

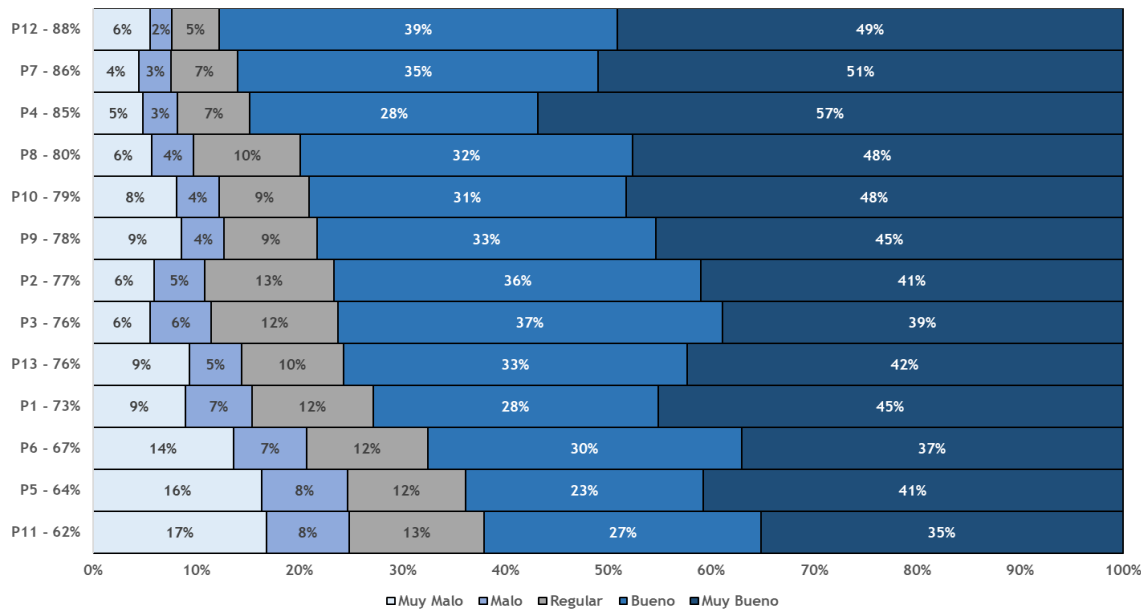
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM



RESULTADOS EJÉRCITO

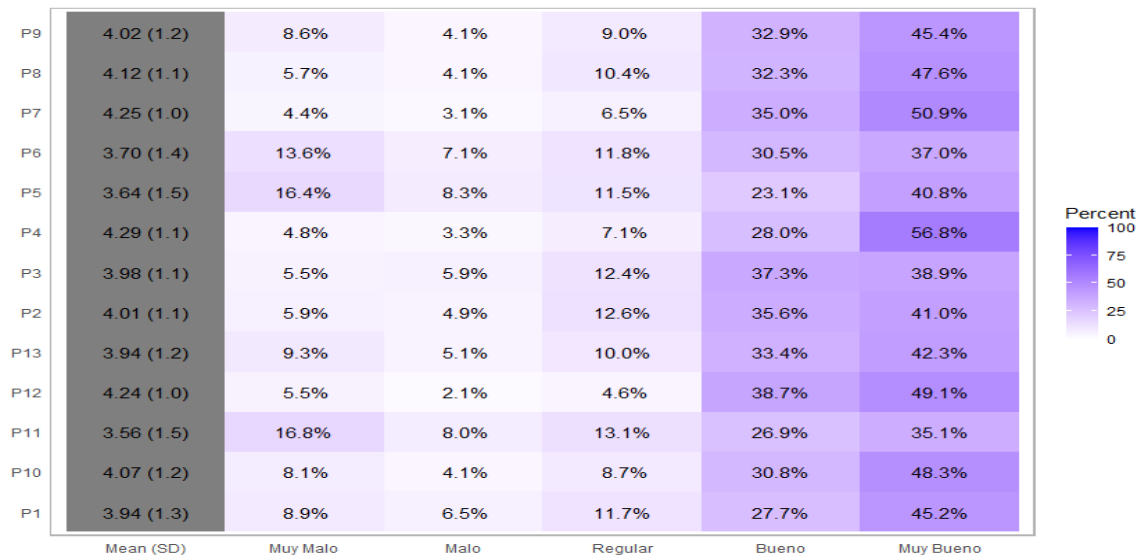
El gráfico 4 muestra una percepción positiva en las preguntas P12, P7 y P4, que refieren a temas de la prestación de servicios como los son el proceso de afiliación y actualización de datos, accesibilidad y trato del personal que suministró los medicamentos a los usuarios y el trato del personal de salud y administrativo.

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



El gráfico 5 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría Muy Bueno, identificando que el aspecto con mejor percepción se evaluó en la pregunta 4 que determina aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo durante la atención hacia el usuario.

Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



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

OPORTUNIDADES

En la matriz DOFA se muestra como oportunidades aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo, accesibilidad y trato del personal que administró los medicamentos, el proceso de afiliación y actualización de datos, la oportunidad en la atención médica y el proceso de atención al usuario.

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica la entrega de medicamentos, el estado de salud luego de la atención recibida y el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido.

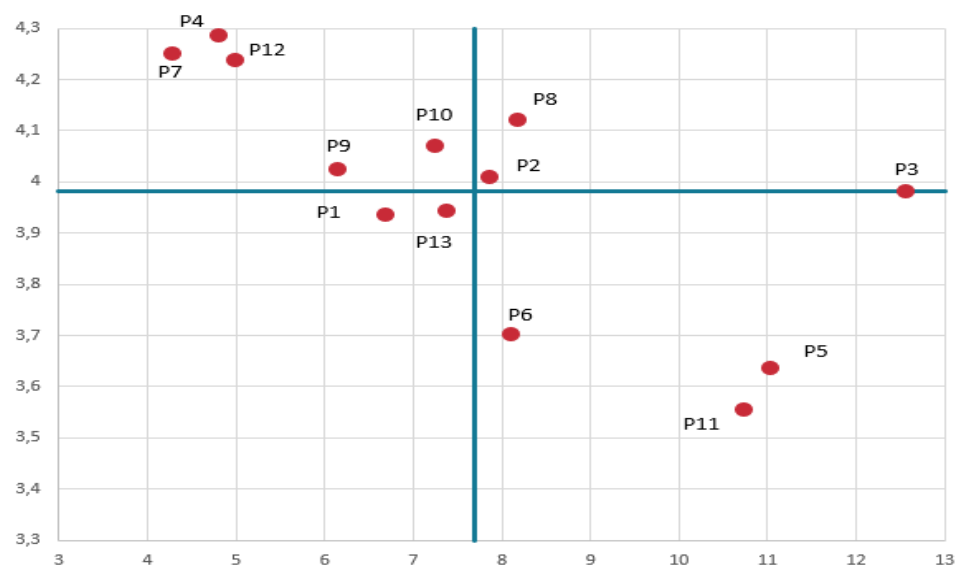
AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos para tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados con oportunidad de asignación de citas, el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos y el proceso de agendamiento de citas.

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad la experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del SSFM.

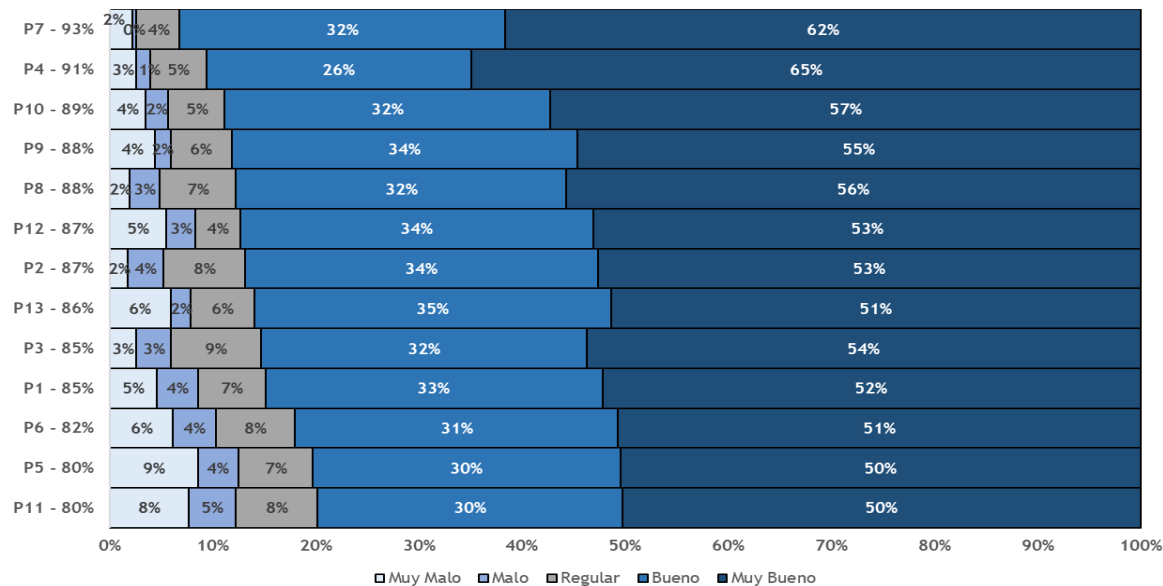
Gráfico 6 Ejército – Matriz DOFA



RESULTADOS ARMADA

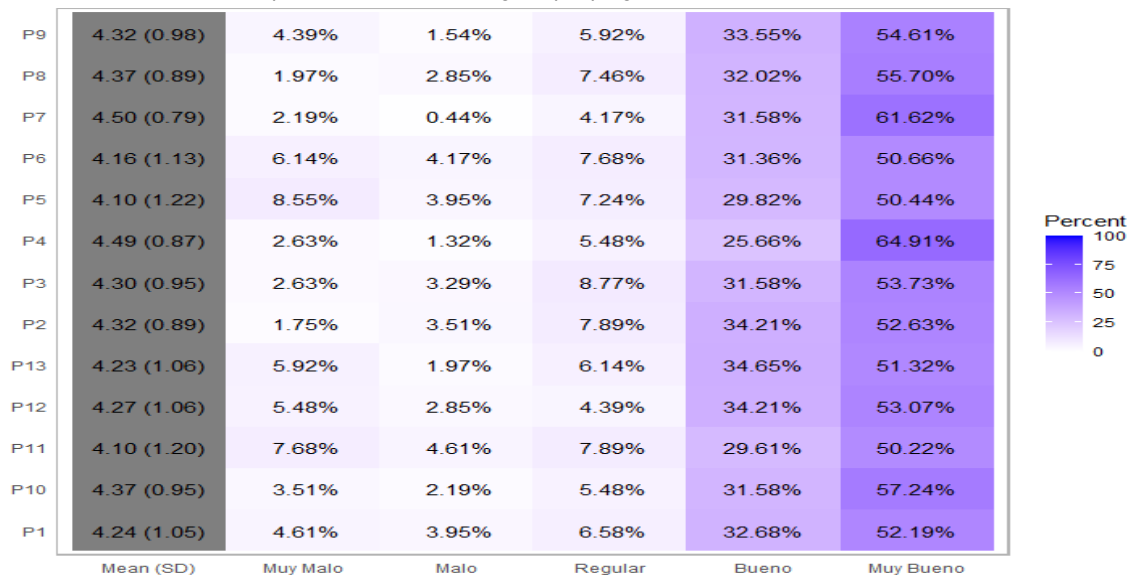
El gráfico 7 muestra que las preguntas P7, P4 y P10, que evalúan los tópicos de la accesibilidad y trato del personal que suministró y dispensó los medicamentos, el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el proceso de atención al usuario.

Gráfico 7 Armada – Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 8 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría muy bueno, en donde la pregunta 4 obtiene una mejor percepción de respuesta que evalúa el trato del personal de salud y administrativo durante la atención en salud.

Gráfico 8 Armada - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



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

OPORTUNIDADES

En la matriz DOFA se muestra como oportunidades, los aspectos relacionados con la accesibilidad y el trato del personal que suministró y dispensó los medicamentos, el trato del personal de salud y administrativo durante la atención, el proceso de atención al usuario y la oportunidad en la atención médica.

FORTALEZAS

Observando el cuadrante de fortalezas, se determina que la entrega de medicamentos, el estado de salud luego de la atención recibida y el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido el usuario, son aspectos positivos que deben mantenerse en la prestación de servicios y que son parte de una atención que el afiliado percibe como efectiva.

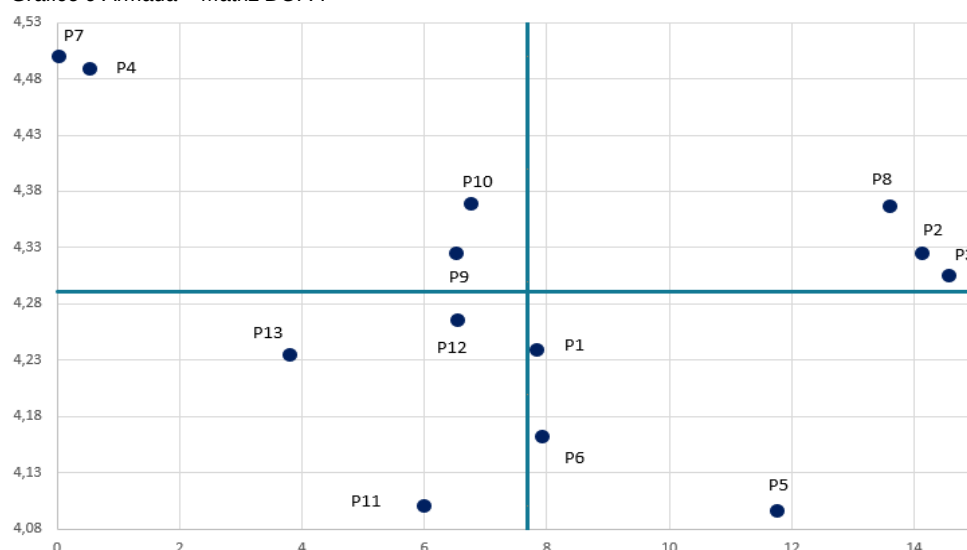
AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos para tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados con la experiencia respecto a los servicios de salud recibidos a través del SSFM, la oportunidad en la asignación de citas y el proceso de agendamiento de consultas médicas.

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad los medios para acceder a los servicios de salud, el proceso de afiliación y actualización de datos y el proceso de autorización de atenciones especializadas.

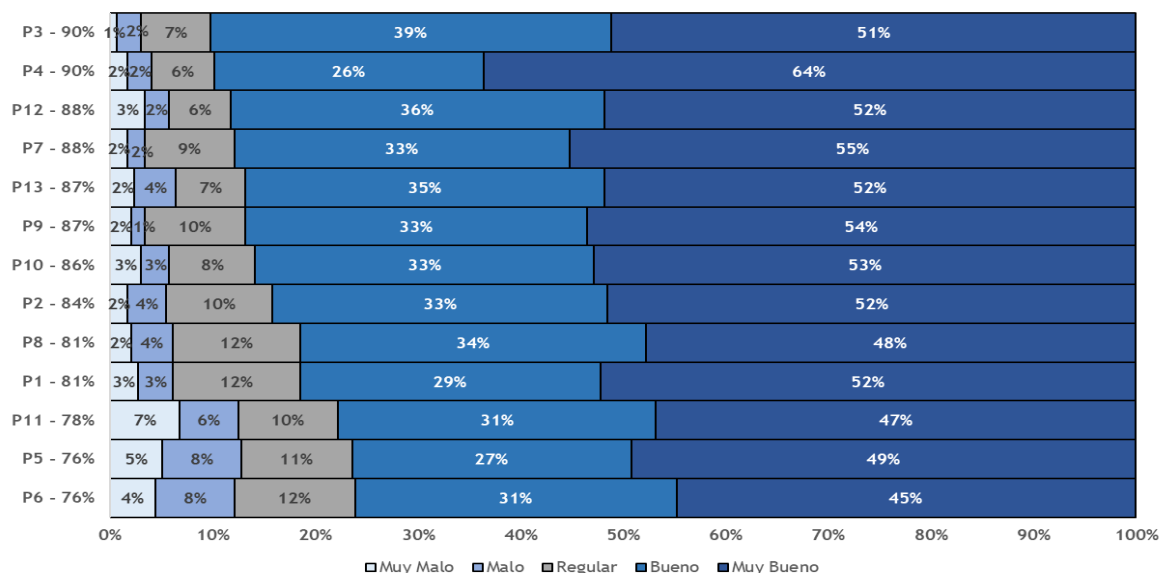
Gráfico 9 Armada – Matriz DOFA



RESULTADOS FUERZA AÉREA

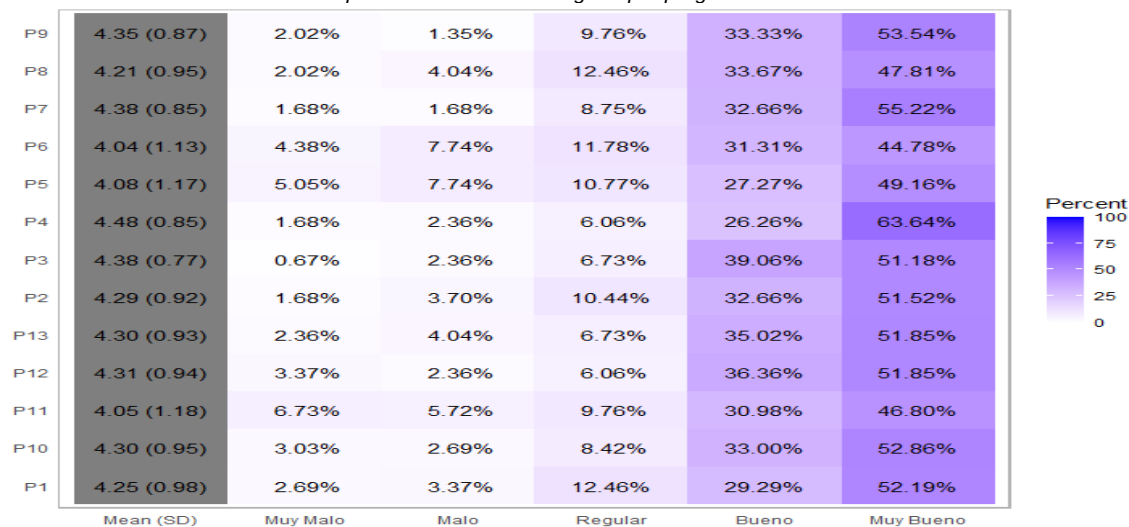
El gráfico 10 muestra que las preguntas P3, P4 y P12, que evalúan aspectos como el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio de atención, el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el proceso de afiliación y actualización de datos, son las de mejor puntuación en las categorías de Bueno y Muy Bueno y que presentan un mejor desempeño, con lo cual los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

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



El gráfico 11 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría Muy bueno, en donde la pregunta mejor calificada es P4 que toma en cuenta el tema relacionado con el trato del personal de salud y administrativo.

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



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

OPORTUNIDADES

En la matriz DOFA se muestra como oportunidades los aspectos relacionados con el proceso de afiliación y actualización de datos, la oportunidad en la atención médica, el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y los medios de acceso a los servicios de salud.

FORTALEZAS

Observando el cuadrante de fortalezas, se identifica la accesibilidad y el trato de personal que suministró y dispensó los medicamentos, el proceso de atención al usuario, el estado de salud luego de la atención recibida y el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido el usuario.

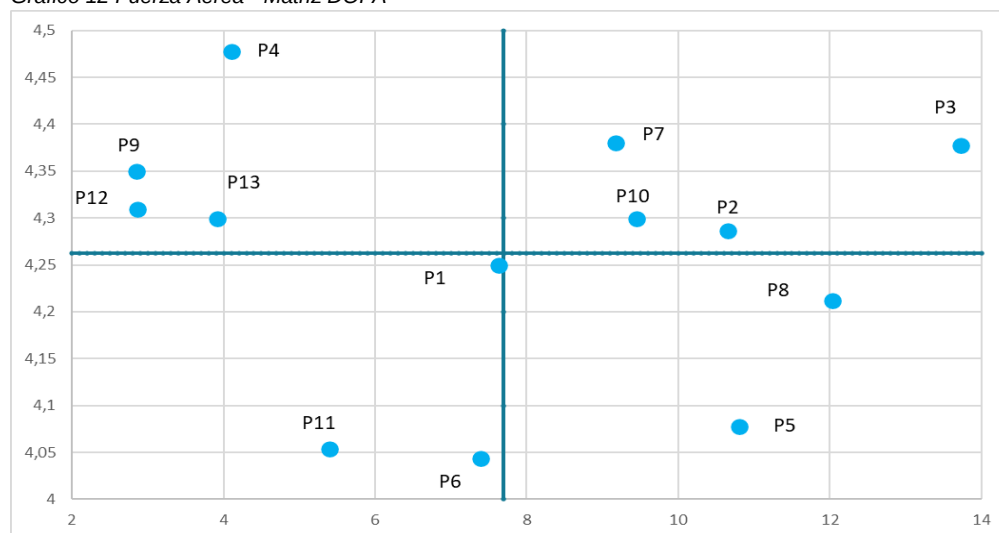
AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos para tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados con el proceso de agendamiento de citas y la entrega de medicamentos.

DEBILIDADES

Se identifican como debilidades la experiencia de los servicios de salud recibidos en el SSFM, oportunidad en la asignación de citas y el proceso de autorizaciones especializadas, procedimientos y medicamentos.

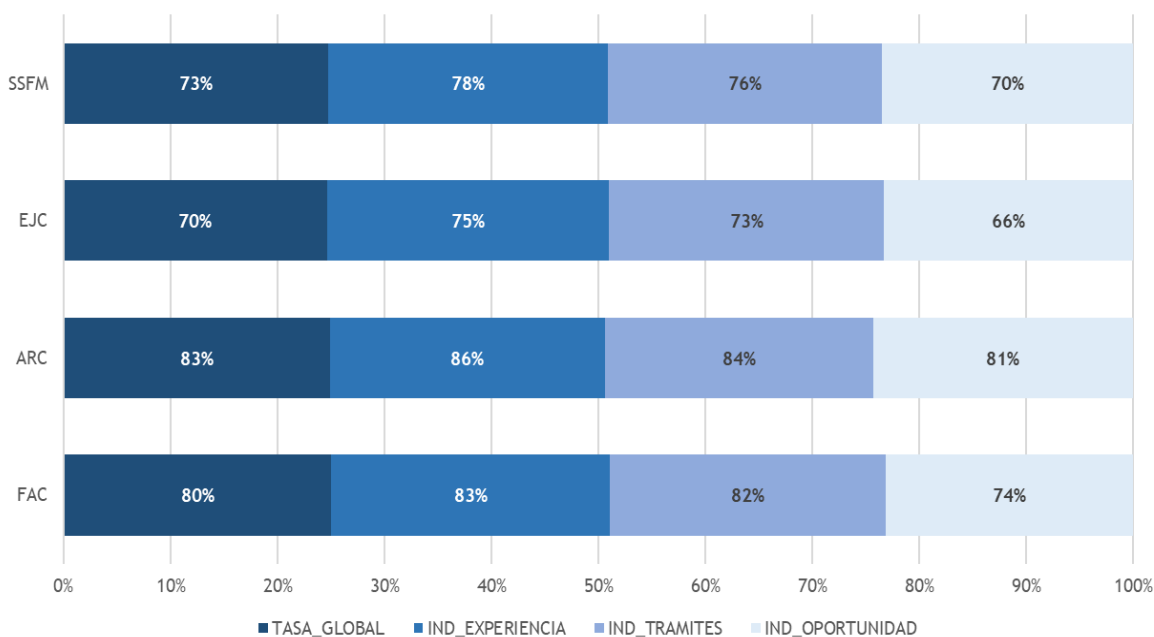
Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA



INDICADORES

Los indicadores de satisfacción por cada bloque de estudio se realizaron tomando en cuenta la debida transformación de las variables que permiten obtener los cálculos generales de los bloques presentados en el cuestionario de preguntas: experiencia del servicio, oportunidad de la atención, trámites y el cálculo del indicador de satisfacción global. El gráfico 13 presenta los indicadores por fuerza de atención en cada bloque de estudio, mostrando que el indicador de la tasa de satisfacción global para el SSFM es del 73%. También se evidencia que el indicador de experiencia en la atención es el de mejor percepción en las 3 fuerzas, con el 75% en EJC, 86% en ARC y 83% en FAC; para el SSFM, el valor calculado del indicador de experiencia es del 78%.

Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio



Para cada ESM de atención en la fuerza Ejército, la tabla 14 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global se identifican desde el BAS22 hasta el GMRPI.

En el bloque de Experiencia en la Atención y de Trámites, se observa que los ESM BAS 22 hasta el ESM BIOSP y desde el ESM BIPEB hasta el ESM GMRPI, presentan un alto desempeño en la percepción de satisfacción.

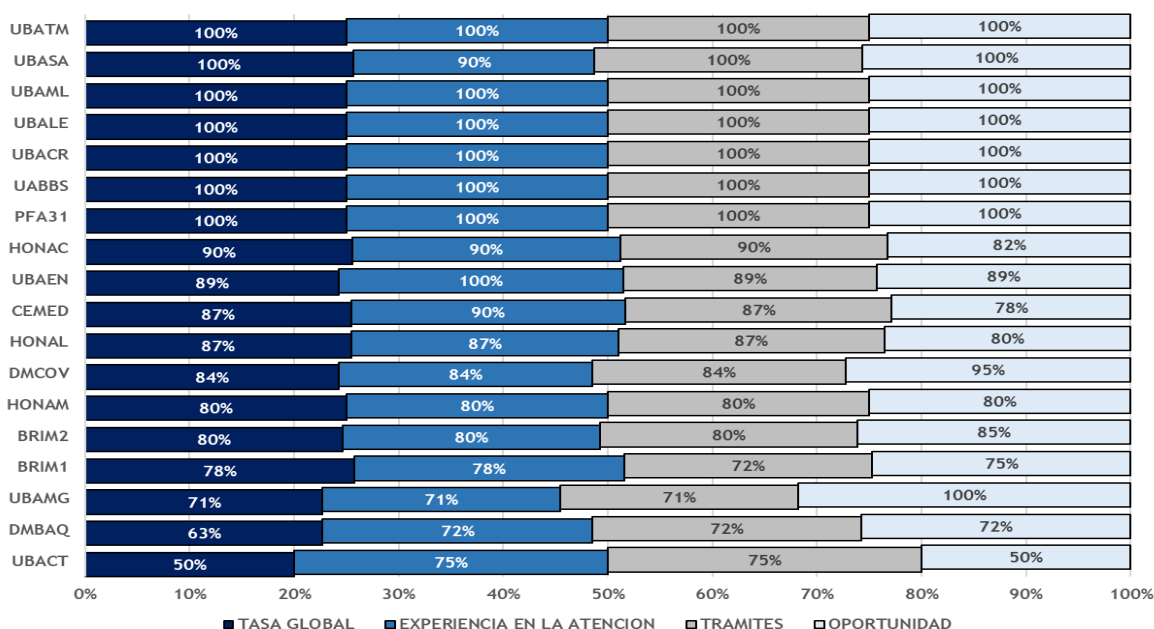
Gráfico 14 EJÉRCITO - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAS22	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BATOT18	100%	100%	100%	100%
BIGOH	100%	100%	100%	100%
BIPAT	100%	83%	100%	100%
BIPEB	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	100%	100%	100%
BIROR	100%	100%	100%	100%
BITER5	100%	100%	100%	100%
BITER7	100%	100%	100%	100%
CACSAI	100%	100%	100%	50%
ESPRO	100%	100%	100%	100%
GBMAT	100%	100%	100%	100%
GMRON	100%	100%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
BAS16	94%	97%	94%	91%
BAS10	93%	97%	93%	90%
BAS14	92%	92%	92%	100%
BAS17	91%	88%	94%	88%
BASCO	90%	90%	85%	85%
BISAN	90%	80%	80%	80%
BIVER	89%	89%	89%	89%
BAS02	88%	87%	87%	90%
BAS01	88%	88%	88%	69%
BICAI	88%	88%	88%	88%
BAS15	87%	87%	93%	87%
BISUC	85%	85%	85%	85%
BAS08	82%	77%	89%	80%
DMTOL	81%	83%	79%	81%
BIVAR	80%	90%	70%	80%
DMORI	80%	77%	85%	77%
GMSIL	79%	84%	84%	79%
BIROV	79%	100%	79%	86%

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAS09	78%	78%	79%	69%
BAS18	75%	75%	75%	81%
BASCN	75%	75%	75%	75%
DMCAL	74%	77%	81%	70%
BICOR	73%	70%	73%	70%
BAS06	73%	79%	73%	60%
BISUM	72%	72%	83%	67%
CRH	70%	75%	73%	64%
BICOD	70%	65%	75%	75%
DISNORTE	69%	79%	74%	60%
BAS29	68%	63%	71%	74%
BAS12	67%	73%	77%	73%
DISUR	67%	81%	71%	67%
BAGAL	65%	70%	74%	65%
BIAYA	64%	93%	79%	64%
BAS23	64%	64%	68%	73%
BATAR	60%	60%	67%	60%
BIRIF	60%	60%	60%	60%
DMBUG	58%	69%	63%	58%
BAS11	58%	61%	61%	61%
DMSOC	57%	67%	61%	35%
BAADA	57%	71%	57%	71%
GMCAB	57%	71%	71%	86%
BAPAL	55%	55%	55%	64%
DMMED	54%	61%	60%	48%
BALOC	50%	50%	100%	100%
BAS30	48%	52%	55%	52%
DMGEM	48%	70%	50%	37%
BASMA	47%	53%	53%	53%
BIVEN	47%	53%	47%	41%
BIMAG	43%	43%	43%	57%
BASGO	40%	60%	60%	60%
BAS27	0%	0%	100%	100%

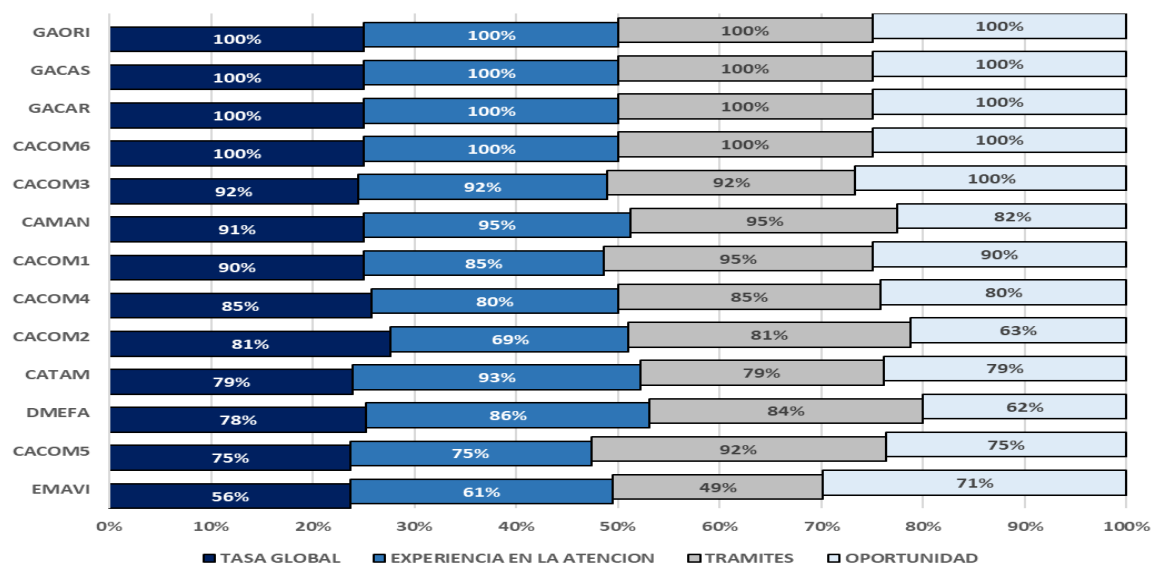
Para cada ESM de atención en la fuerza Armada Nacional, el gráfico 15 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde el ESM UBATM hasta el ESM PFA31. Cabe anotar que los ESM no son comparables entre sí debido a que sus cantidades poblacionales son diferentes y, por ende, la cantidad de las unidades de observación muestreadas también difieren entre ESM.

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



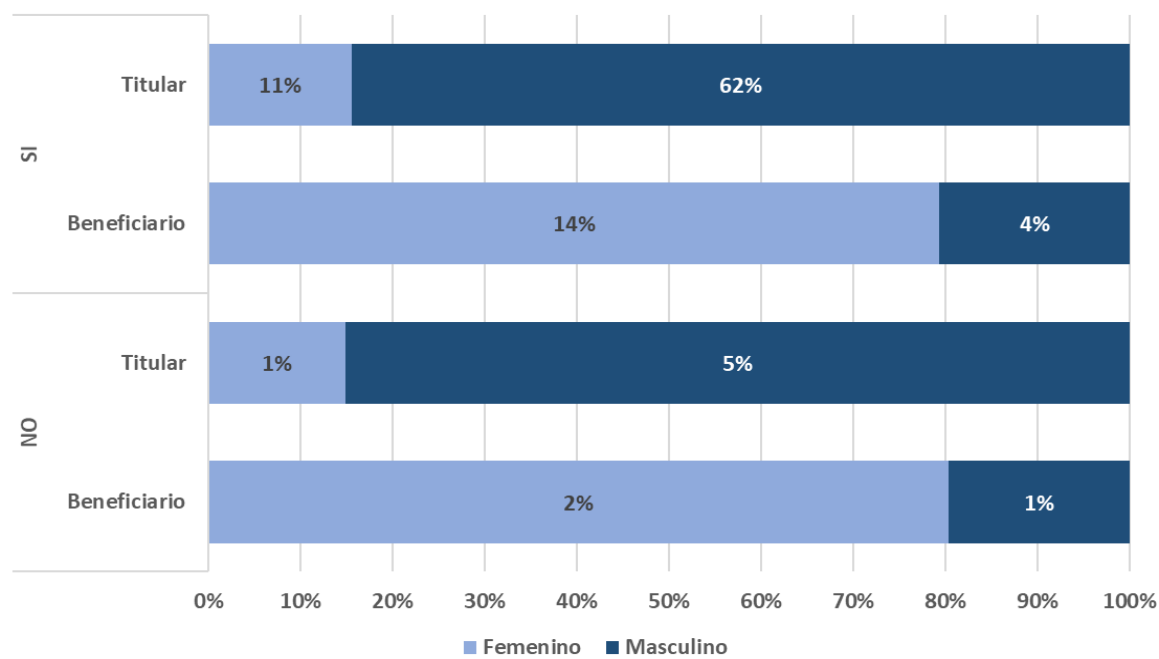
Para cada ESM de atención en la fuerza Aérea, el gráfico 16 muestra el desempeño de cada indicador, identificando que en los ESM GAORI hasta el ESM CACOM6 registran un valor calculado de satisfacción global del 100%, al igual que en los bloques de Experiencia en la Atención y Trámites obteniendo puntuaciones favorables.

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



Con el objetivo de evaluar si los afiliados que recibieron atención en el SSFM conocen sus deberes y derechos, se planteó la pregunta 14, que expresamente los usuarios visualizaron como: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?, donde a partir de los datos recopilados se identificó que el 91% de los encuestados manifestó conocer los deberes y derechos, mientras el 9% restante manifiesta no conocerlos. Es posible visualizar también, que el 62% de los encuestados, son titulares hombres que conocen sus deberes y derechos.

Gráfico 17. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



CONCLUSIONES

A nivel SSFM, aspectos el proceso de afiliación y actualización de datos, accesibilidad y trato del personal que dispensó los medicamentos y el trato del personal de salud y administrativo durante la atención, fueron los que presentan mejor percepción por parte de los usuarios.

A nivel SSFM el análisis de la matriz DOFA sugiere como clasificación de fortalezas la percepción del estado de salud del paciente después de haber recibido la atención, la entrega de medicamentos y el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido.

A nivel de Ejército, aspectos relacionados la prestación de servicios como los son el proceso de afiliación y actualización de datos, accesibilidad y trato del personal que suministró los medicamentos a los usuarios y el trato del personal de salud y administrativo, fueron los mejor calificados.

En cuanto a la Armada, la mejor percepción de satisfacción se identifica en aspectos como la accesibilidad y trato del personal que suministró y dispensó los medicamentos, el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el proceso de atención de salud.

Para la Fuerza Aérea, los procesos relacionados con el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio de atención, el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el proceso de afiliación y actualización de datos, se encuentran en los aspectos de mayor percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

El indicador Global para el SSFM registró un 73% de satisfacción. A nivel SSFM el indicador de mejor desempeño se registró en el bloque de experiencia en la atención con 78% de satisfacción.

Se evidencia que las preguntas correspondientes a, proceso de autorizaciones para atención especializada, procedimiento y medicamentos, agendamiento y asignación de citas, son las que presentan una menor percepción por parte de los usuarios a nivel general, lo anterior debido a demoras para los procesos de autorizaciones y agendamiento de citas. Las causales mencionadas, se constituyen en barreras de acceso a los servicios de salud, por lo cual se deben establecer acciones de mejora enfocadas a fortalecer los puntos donde existe una mayor insatisfacción por parte de los usuarios del Subsistema de Salud de Las Fuerzas Militares.