



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
UNIÓN - INTEGRIDAD - VICTORIA

CIRCULAR



Al contestar cite este número

Radicado No. 0123009070102 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO-13.

Bogotá D.C., 22 de agosto de 2023

Para: Director de Sanidad Ejército Nacional
Director de Sanidad Naval
Jefe Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana
Establecimientos de Sanidad Militar

Asunto: Lineamientos y criterios para medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados en el SSFM vigencia 2023 mediante encuesta.

INTRODUCCIÓN

Para la búsqueda de la mejora continua en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, es importante contar con la percepción que tienen los diferentes grupos de valor frente a la atención y la prestación de los servicios de salud. Teniendo en cuenta esto y lo descrito en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en lo relacionado al seguimiento y evaluación de la gestión institucional y en lo descrito en la Circular 000008 del 14 de septiembre de 2018 "Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007", donde se menciona que se debe encontrar permanentemente disponible información del resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios y actualizarse al menos trimestralmente, se establece como indicador de medición la "Satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las FFMM".

De acuerdo con instrucciones emitidas desde el Viceministerio de Defensa para el Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED y Bienestar, con la coordinación y articulación del Grupo Estratégico en Salud y Secretaría Técnica de la Dirección Sectorial de Bienestar y Salud del Ministerio de Defensa Nacional, se unificaron y estandarizaron criterios y variables a la herramienta de medición del Indicador de Satisfacción Global, (cuestionario, ficha técnica, frecuencia) al igual que la metodología de captura de la información, en los dos Subsistemas de Salud.

Dentro de la actualización del Sistema de Información para la Calidad del SSFM, se toma como referencia lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Resolución 256 de fecha 5 de febrero de 2016, "por la cual se dictan disposiciones en



Dirección General de Sanidad Militar "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; ulises.sanchez@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



relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud”, siendo la satisfacción global, uno de ellos.

Como Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es prioritario y fundamental para la gestión institucional conocer la percepción y expectativas de los usuarios respecto a la prestación de los servicios de salud para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua.

Según el Acuerdo 075 de fecha 17 de diciembre de 2020 “Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional” en su Artículo 33°. *OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL. El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional tendrá como objetivo de la evaluación, la identificación de las oportunidades de mejora en las diferentes líneas estratégicas establecidas en el presente acuerdo, para la toma de decisiones de la alta dirección y las acciones de mejora en los procesos de atención en salud de cada Subsistema.*

Mediante la presente circular se emiten lineamientos y recomendaciones para que los coordinadores de las oficinas de atención al usuario y participación social de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar difundan a los usuarios la encuesta de satisfacción y monitoreen el cumplimiento de la muestra establecida.

Cabe resaltar, que el instrumento de recolección de la información determina el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la experiencia del servicio, la oportunidad en la atención, los trámites en salud y otras evaluaciones (conocimiento de derechos y deberes y sugerencias por parte de los usuarios para mejorar la atención en salud), de tal forma que se identifiquen los factores generadores de satisfacción e insatisfacción por parte del usuario, en sus interacciones con las diferentes instancias del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

1. Glosario

Calidad: Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (Concepto de calidad en la gestión pública tomado de la Carta Iberoamericana de la Calidad). (Citado por Función Pública en el Glosario MIPG 2020).

Código de integridad: Documento que apropia y adopta los valores del servicio público para fortalecer la cultura organizacional de la Entidad; orientando las actuaciones del personal militar, servidores públicos y contratistas, que están al servicio del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.





Dimensión 3. Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: “El propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público”. (DAFP, 2023)

Gestión: Acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo. (Adaptado de www.rae.es). (Citado por Función Pública en el Glosario MIPG 2020)

Grupo de valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares. (Tomado del Glosario MIPG 2023 Función Pública)

Modelo: Es una representación simplificada de un sistema y permite mostrar sus componentes, sus relaciones del sistema con su entorno. Un modelo se caracteriza porque no expresa todas las propiedades del sistema. Dentro de las clases de modelo, se encuentra el modelo teórico o conceptual, en el cual fijan el objeto de estudio, categorizan el sistema y generan y desarrollan hipótesis. Se construyen con base en conceptos, entendidos estos como conjuntos de ideas ordenadas, sistematizadas y que mantienen una relación con un entorno dado (Tomado del Documento “Administración. Principios de Organización y Gestión Empresarial” elaborado por Memphis López Vargas - Universidad Autónoma de Colombia, 2003). (Tomado del Glosario MIPG 2020 Función Pública)

Modelo de Atención Integral en Salud: Es el conjunto de políticas, estrategias, lineamientos, procesos y procedimientos que alinean, el aseguramiento y la gestión en la prestación de los servicios de salud para los distintos territorios y poblaciones orientadas al cuidado integral de la salud del usuario del SSFM.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública: “Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.” (DAFP, 2023)

Política Racionalización de Trámites: “Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.” (DAFP, 2023)





Política Servicio al Ciudadano: “Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor”. (DAFP, 2023)

Plan: Documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles. (Tomado del Glosario MIPG 2020 Función Pública)

Satisfacción del usuario: La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. (Tomado de la revista de la Facultad de Medicina Humana Universidad Ricardo Palma, autores: Febres, R. & Mercado, M, 2020)

2. Acrónimos

ATEUS:	Atención al Usuario
ARPQ:	Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Reconocimientos
ARPSO:	Área Participación Social
COGFM:	Comando General de las Fuerzas Militares
DAFP:	Departamento Administrativo de la Función Pública
DIGSA:	Dirección General de Sanidad Militar
DISAN EJC:	Dirección de Sanidad Ejército Nacional
DISAN ARC:	Dirección de Sanidad Naval
ESM:	Establecimiento de Sanidad Militar
FURAG:	Formato Único de Reporte de Avance de la Gestión
GRAPS:	Grupo Atención al Usuario y Participación Social
GRSYE:	Grupo Seguimiento y Evaluación
GRULE:	Grupo Asuntos Legales
GRUPL:	Grupo Planeación Estratégica
JEFSA:	Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana
PES:	Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad
PROAUPS:	Proceso Atención al Usuario y Participación Social
MATIS:	Modelo de Atención Integral en Salud
MDN:	Ministerio de Defensa Nacional
MIPG:	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
SISAM:	Grupo Sistema Integral de Información – Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
SSFM:	Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares





3. Objetivo

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en concordancia con el análisis de datos de la encuesta del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, a través de la encuesta se busca conocer la percepción que se tiene frente a la atención recibida en los servicios de salud, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua en las Direcciones de Sanidad, Jefatura Salud y en los Establecimientos de Sanidad Militar, para coadyuvar en el fortalecimiento de los servicios de salud.

3.1. Objetivos específicos

- Evaluar la experiencia global respecto a los servicios de salud.
- Evaluar la percepción en la oportunidad de la Atención.
- Evaluar la variable de trámites en salud.
- Evaluar el conocimiento de los usuarios frente al tema de Derechos y Deberes.
- Conocer la percepción del usuario frente aspectos a mejorar de la atención en salud recibida.

4. Alcance

Mediante esta circular la Dirección General de Sanidad Militar como entidad responsable del aseguramiento de la salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares; establece los lineamientos por los cuales la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y Establecimientos de Sanidad Militar, gestionaran el diligenciamiento de la encuesta para conocer la percepción frente al nivel de satisfacción de sus usuarios y beneficiarios a nivel nacional.

5. Normatividad Aplicable

Constitución Política de Colombia.

Ley 352 del 17 de enero de 1997. "Por la cual se reestructura el Sistema de Salud y se dictan otras disposiciones en materia de Seguridad Social para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional".

Ley 1474 del 12 de julio de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."





Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

Decreto 780 del 06 de mayo de 2016. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social".

Resolución No. 256 del 05 de febrero de 2016. "Por la 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".

Acuerdo No. 070 del 02 de agosto de 2019. "Por el cual se establece el Modelo de Atención Integral en Salud para el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional".

Acuerdo No. 071 del 02 de agosto de 2019. "Por el cual se fijan los parámetros para la integración, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión, en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional".

Acuerdo No. 072 del 02 de agosto de 2019. "Por el cual se dictan políticas generales y lineamientos para la organización del Sistema Integral de Información en Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional-SISMIPOL".

Acuerdo No. 074 del 17 de diciembre de 2019 "Por el cual se adopta el Plan Estratégico Institucional del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el periodo 2019 – 2022 y el Plan Estratégico Institucional, del Subsistema de Salud de la Policía Nacional para el periodo 2019 – 2022".

Acuerdo No. 075 del 17 de diciembre de 2020. "Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional".

Directiva Permanente No. 0122009436902 del 11 de agosto de 2022. Implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social dentro del SSFM.

6. Disposiciones Generales

6.1. Metodología

Esta encuesta va dirigida a los usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que hayan recibido atención en la prestación de servicios de salud en los Establecimientos de Sanidad Militar seleccionados dentro de la muestra.

La muestra fue establecida por el Área de Costos y Estadística del Grupo Planeación Estratégica de acuerdo con el análisis de los datos del Registro Individual de Prestación





de Servicios de Salud - RIPS, donde se pueden identificar la cantidad de atenciones en la prestación de los servicios de salud por establecimiento.

Para la recopilación de información, se realizará una encuesta digital que permitirá conocer la percepción que tienen los usuarios y beneficiarios frente a la satisfacción en la prestación de los servicios de salud. La encuesta se publica mediante el sistema de información Portal SIS de manera trimestral, donde los usuarios mediante su registro, asignación de usuario y contraseña acceden y responden a la misma.

Para la aplicación de la encuesta se tienen en cuenta los siguientes riesgos; que no se dé cumplimiento a la muestra, fallas en el sistema, falta de acceso a internet, negligencia frente a querer responder la encuesta.

Adicionalmente, se construye una ficha técnica para cada trimestre, registrando el número de Establecimientos de Sanidad Militar que hacen parte de la muestra, la técnica de recolección de la información se realizará en la siguiente modalidad.

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

- a. El usuario podrá ingresar desde cualquier dispositivo digital (Tablet, celular inteligente, computador, etc.) digitando en su navegador el siguiente enlace: <https://portal.saludsis.mil.co> ingresando su usuario y contraseña previo registro.

Dirección General de Sanidad Militar



Recuerde que su usuario inicia con la sigla de su tipo de documento (CC, TI, CE, RC, PA) y seguidamente el número del documento (sin puntos ni espacios).

Nombre de usuario (*)

CC22222222

Contraseña (*)

.....

Ingresar

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Regístrese

Bienvenido a nuestro portal de trámites en línea para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Aquí podrá acceder de forma fácil, ágil y sencilla a los servicios que tenemos dispuestos para usted.

[Aprenda cómo hacerlo](#)

Regístrate

Nuestros datos de contacto

E-mail: soporte.saludsis@sanidad.mil.co
Número de atención: 6019190099
Línea Nacional Gratuita: 018000196066

Si tiene algún reclamo o solicitud, ingrese a PQR en línea
Números de atención: Línea nacional 01-800-51847095 - PBX (1) 7943264
Email: atencion.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co





- b. Al ingresar podrá encontrar 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”

- c. Una vez se ingrese 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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SSFM II TRIMESTRE 2023

Cordial saludo, señor (a) usuario (a), la Dirección General de Sanidad Militar actualmente está realizando una encuesta para conocer la percepción y satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, la cual no afectará el proceso de sus trámites en línea, ni la prestación del servicio, por consiguiente lo invitamos a contestar unas preguntas que le tomarán de 5 a 6 minutos. Su colaboración y respuestas son muy importantes, debido a que los resultados de la encuesta son un insumo imprescindible para el mejoramiento continuo.

- d. En el caso que el usuario si haya recibido atención en el último trimestre, se desplegarán 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 posibilidad de respuesta de 1 a 5 donde 1



Dirección General de Sanidad Militar “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; ulises.sanchez@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



es muy malo y 5 es muy bueno, asimismo, cuenta con preguntas abiertas que refuerzan el carácter cualitativo de la calificación otorgada cuando esta sea igual o menor a 3.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SSFM II TRIMESTRE 2023

Cordial saludo, señor (a) usuario (a). La Dirección General de Sanidad Militar actualmente está realizando una encuesta para conocer la percepción y satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, la cual no afectará el proceso de sus trámites en línea, ni la prestación del servicio, por consiguiente lo invitamos a contestar unas preguntas que le tomarán de 5 a 3 minutos. Su colaboración y respuestas son muy importantes, debido a que los resultados de la encuesta son un insumo imprescindible para el mejoramiento continuo.

1.
¿Usted ha utilizado los servicios de salud de las Fuerzas Militares, en los últimos tres (03) meses? (*) ☐ SI ☐ NO
EXPERIENCIA DEL SERVICIO
OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN
TRÁMITES EN SALUD
OTRAS EVALUACIONES

- e. En el componente de “Experiencia del servicio” se encuentran cuatro (4) preguntas calificables del 1 al 5 cada una con la opción de pregunta abierta indicando el carácter cualitativo cuando esta sea igual o menor a 3, así:

Pregunta 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?

Pregunta 2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

Pregunta 3. ¿Cómo califica los siguientes aspectos frente a la infraestructura? (Instalaciones ESM, dotación de insumos en la atención y equipo tecnológico)

Pregunta 4. ¿Cómo califica el trato del personal durante su atención? (Personal de salud y personal administrativo)

EXPERIENCIA DEL SERVICIO					
Señor usuario recuerde en cada ítem hay una serie de preguntas que usted debe responder de acuerdo a su experiencia con una ponderación de 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.					
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? (*)	☐ 1	☐ 2	☒ 3	☐ 4	☐ 5
Por favor indicar la razón de su calificación: (*)					
Caracteres restantes: 100					
2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☒ 5
3. ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
4. ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN					
TRÁMITES EN SALUD					
OTRAS EVALUACIONES					





- f. En el componente de “Oportunidad de la Atención” se encuentran cinco (5) preguntas calificables del 1 al 5 cada una con la opción de pregunta abierta indicando el carácter cualitativo cuando esta sea igual o menor a 3, así:

Pregunta 5. ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)

Pregunta 6. ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)

Pregunta 7. ¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispuso los medicamentos?

Pregunta 8. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

Pregunta 9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?

OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN					
5. ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato) (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☒ 4	☐ 5
6. ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) (*)	☐ 1	☐ 2	☒ 3	☐ 4	☐ 5
Por favor indicar la razón de su calificación: (*)					
Caracteres restantes: 100					
7. ¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispuso los medicamentos? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
8. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica? (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros) (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

- g. En el componente de “Trámites en Salud” se encuentran cuatro (4) preguntas calificables del 1 al 5 cada una con la opción de pregunta abierta indicando el carácter cualitativo cuando esta sea igual o menor a 3, así:

Pregunta 10. ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)

Pregunta 11. ¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (Accesibilidad, información, oportunidad y trato)

Pregunta 12. ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)

Pregunta 13. ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)





TRÁMITES EN SALUD					
10. ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato) (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☒ 5
11. ¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (Accesibilidad, información, oportunidad y trato) (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
12. ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
13. ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual) (*)	☐ 1	☐ 2	☒ 3	☐ 4	☐ 5
Por favor indicar la razón de su calificación: (*)					
Caracteres restantes: 100					

- h. 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:

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

Pregunta 15. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?

Así mismo y con el fin de promover la gestión del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, corresponde a cada DISAN EJC, ARC y JEFSA con alcance a sus Establecimientos de Sanidad Militar difundir a través de diferentes canales (carteleros informativos, correos electrónicos, emisoras, voz a voz en salas de espera y oficinas de atención al usuario etc.) la información sobre la encuesta de satisfacción, la metodología y promover la aplicación de la misma.

OTRAS EVALUACIONES	
14. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares? (*)	☐ SI ☐ NO
15. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida? (*)	
Caracteres restantes: 200	

- 6.1.1. Clasificación de las preguntas por cada indicador: IND_EXPERIENCIA (E), IND_TRÁMITES (T) e IND_OPORTUNIDAD (O), no incluye el componente de otras evaluaciones (Pregunta 14 y pregunta 15).





No.	PREGUNTA	E	T	O
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?	1		
2	¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?	2		
3	¿Cómo califica los siguientes aspectos frente a la infraestructura? (Instalaciones ESM, dotación de insumos en la atención y equipo tecnológico)	3		
4	¿Cómo califica el trato del personal durante su atención? (Personal de salud y personal administrativo)	4		
5	¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)			5
6	¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)			6
7	¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?			7
8	¿Cómo califica la entrega de medicamentos?			8
9	¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?			9
10	¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)		10	
11	¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (Accesibilidad, información, oportunidad y trato)		11	
12	¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)		12	
13	¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)		13	





6.2. Responsabilidades

6.2.1. Dirección General de Sanidad Militar

La Dirección General de Sanidad Militar publicará la información sobre la encuesta de satisfacción en las redes sociales institucionales con el fin de garantizar el cubrimiento de la información dirigida hacia los usuarios del SSFM.



Fuente: Grupo de Comunicaciones Estratégicas DIGSA.

Realizará seguimiento al cumplimiento de la muestra e informará por correo electrónico el avance en el cumplimiento de esta y elabora el informe final para que sea publicado en la página Web.

- ¿Quién debe responder la encuesta?

Los usuarios mayores de 18 años que hayan recibido atención médica durante los últimos tres meses en los Establecimientos de Sanidad Militar que hacen parte de la muestra y que cuenten con la accesibilidad requerida para ingresar al módulo SALUD.SIS.

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.

6.2.2. Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.

Difundir la información y monitoreo de la aplicación de las encuestas en los Establecimientos de Sanidad Militar seleccionados de tal forma que se dé cumplimiento a la muestra establecida a través de sus Oficinas de Atención al Usuario. Así como la divulgación en los Establecimientos de Sanidad Militar que hacen parte de la muestra, de la pieza gráfica entregada desde la Dirección General de Sanidad Militar con el código QR de manera física y digital la cual será publicada en lugar visible y de fácil acceso para los usuarios.





6.2.3. Establecimientos de Sanidad Militar.

Divulgar la información relacionada con la realización de la encuesta de satisfacción de los usuarios y gestionar todo lo necesario para que los usuarios la respondan y puedan calificar el establecimiento donde fueron atendidos.

6.3. Ficha técnica del indicador

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR (Número trimestre) 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	(Se registra la cantidad) ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM (Se registra la cantidad) EJC - (Se registra la cantidad) ARC - (Se registra la cantidad) FAC
UNIDAD DE MUESTREO	Los ESM como unidades generadoras de datos primarios en la prestación de servicios de salud
UNIDAD DE OBSERVACIÓN	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el trimestre, mayores de 18 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 INFORMACIÓN	Registro Individual de Prestaciones de Salud RIPS
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de (cantidad) personas EJC: (Se registra la cantidad) ARC: (Se registra la cantidad) FAC: (Se registra la cantidad)
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	Trimestre (El más reciente del que se pueda obtener la muestra)





Nota: Esta ficha y la muestra, se enviarán por correo electrónico o físico en cada trimestre dando alcance a la presente circular, para conocimiento del personal que hace parte de las oficinas de atención al usuario de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, se divulgue en los diferentes Establecimientos de Sanidad Militar y para que posteriormente se active la encuesta en el Portal SIS.

6.4. Muestra global por fuerza

De acuerdo con lo anterior, se aplicará la encuesta a través del Portal SIS a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que hayan accedido a los servicios de salud durante la vigencia de manera trimestral, para lo cual la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana deberán cumplir con la muestra que se genere. La muestra se enviará con la ficha técnica mediante oficio de la siguiente manera:

TRIMESTRE 2023 (El que corresponda)		
FUERZA	No. DE ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC		
DISAN NAVAL		
JEFSa FAC		
TOTAL		

- Cumplimiento de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DISAN EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1			3		
2			4		
Total			0		

DISAN NAVAL		
No.	Sigla ESM	Muestra
1		
2		
Total		0

JEFSa		
No.	Sigla ESM	Muestra
1		
2		
Total		0





6.5. Lineamientos para la aplicación

Teniendo en cuenta las fechas de reporte de la información, a las instancias correspondientes, el periodo de recolección de información será trimestral, para el tercer y cuarto trimestre 2023 se tendrá en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2023	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Tercero	28 de agosto al 28 de septiembre de 2023
Cuarto	22 de noviembre al 22 de diciembre de 2023

Nota: Una vez finalizado el periodo se realizará revisión de los datos y se entenderá que los ESM que no alcanzaron la muestra, incurren en un incumplimiento en el proceso de la encuesta de satisfacción.

La Dirección General de Sanidad Militar, a través del Grupo Atención al Usuario y Participación Social, diariamente realizará el reporte sobre los avances en la aplicación de la encuesta con el fin de garantizar el cumplimiento de la muestra establecida.

Así mismo y en consideración, a que el trabajo de recolección de los datos es uno de los más importantes en la implementación del proceso de medición de la satisfacción, y que del compromiso, desempeño y cooperación depende en gran medida de que la información recolectada obtenga la cobertura, calidad y precisión necesarias; se solicita a los señores Directores de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, impartan las ordenes e instrucciones a los Directores de Establecimiento de Sanidad Militar objeto de medición, con el fin de cumplir la meta establecida; siendo fundamental que el personal responsable de la aplicación (Oficinas de atención al usuario y participación social) garantice el cumplimiento de la meta a través de su difusión y promoción a través de los diferentes canales y estrategias que consideren pertinentes, realizando la invitación al usuario y de ser necesario realizar el debido acompañamiento para el diligenciamiento de la encuesta en el Portal SIS.

En caso de no contar con Oficina de Atención al Usuario y Participación Social dentro del establecimiento, el director del ESM deberá delegar a quien considere pertinente con el fin de dar cumplimiento a la muestra establecida.

6.6. Recomendaciones generales para la socialización con el usuario

Los funcionarios deben conocer el funcionamiento del módulo PORTAL SIS, verificar el manual de instrucción para realizar el registro en dado caso que el usuario requiera esta





información y realizar el paso a paso de la aplicación de la encuesta para poder orientar a los usuarios.

Se debe tener disponible un dispositivo tecnológico con acceso a red de internet para ayudar al registro del usuario en el PORTAL SIS en caso de que este lo solicite.

Tener disponibilidad de tiempo para guiar al usuario que requiera de su apoyo, acompañándolo en el paso a paso hasta llegar al diligenciamiento de la encuesta.

Permita a la persona tomarse el tiempo necesario para realizar el proceso si este decide hacerlo de manera inmediata; en caso de que requiera de su acompañamiento hacerlo de manera amable.

Publicar las piezas gráficas avaladas por la DIGSA en sitios visibles del ESM, páginas web, carteleras, correos electrónicos y demás canales de comunicación establecidos para tener contacto con el usuario.

Apoyarse en las diferentes Asociaciones y Veedurías con el fin de difundir al usuario la invitación del diligenciamiento de la encuesta.

Ante cualquier inquietud o dificultad por favor contactar al Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de esta Dirección a través del correo electrónico ulises.sanchez@sanidad.mil.co. De tal forma que, se facilite el proceso y se dé cumplimiento a la muestra establecida.

7. Metas e indicadores

7.1. Metas:

Mejorar el sistema de salud de las Fuerzas Militares.

Por otra parte, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la presente circular, se espera que la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y Establecimientos de Sanidad Militar, puedan aplicar la encuesta y así, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del SSFM.

Como línea base, se toma el porcentaje total de la vigencia 2022 que fue de un 85 %, para mantener o mejorar la tasa de satisfacción global.

7.2. Indicadores:

- Satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

8. Medios de verificación

Podrán ser tenidas en cuenta evidencias documentales tales como:





- Informe trimestral con indicadores.
- Reporte indicador Plan Estratégico Sectorial - PES.
- Plan de mejoramiento establecido por la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, a partir de los resultados finales de la encuesta de satisfacción trimestral, con los indicadores que obtuvieron un porcentaje inferior al 85%. Para lograr esto, se fijarán estrategias con las áreas de salud responsables que permitan impactar de manera positiva la prestación de los servicios de salud en el SSFM y a su vez, incrementar la tasa de satisfacción global. Finalmente, enviar el trabajo realizado a la Dirección General de Sanidad Militar – Grupo Atención al Usuario y Participación Social en un único documento o formato, que a bien tengan en cada Dirección y Jefatura mediante su proceso de calidad.

La DIGSA establecerá la fecha en que las Direcciones de Sanidad y Jefatura Salud, deben enviar el plan de mejoramiento.

Nota: Aunque el plan de mejoramiento se elabora a partir de los indicadores que se encuentren por debajo del 85%, estos deben incluir acciones de mejora que impacten las preguntas que componen el indicador y que están por debajo de dicho porcentaje.

9. Anexos

- Sin anexos.

Atentamente,

Brigadier General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Elaboró: SMSM. Martha Sánchez
ARPSO - GRAPS

SMSM. Ulises Sánchez
ARPSO - GRAPS

Revisó: PD. Ángela Tofiño
Coordinadora Grupo Asuntos Legales

PD. Silvestre Granados
Coordinador Grupo Gestión de la Información

SMSM. Edna del Pilar Martínez
Grupo Planeación Estratégica – SIG

SMSM. Leidy Rojas
Grupo Aseguramiento en Salud

Vo Bo: CT. Cristóbal Rojas
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social



Dirección General de Sanidad Militar "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; ulises.sanchez@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