



Al contestar cite este número

Radicado No. 0123012243102 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-29.25

Bogotá D.C., 31 de octubre de 2023

Señor Brigadier General
JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar
Bogotá D.C.

Asunto: Envío informe resultados encuesta de satisfacción III trimestre 2023.

Respetuosamente, me permito enviar al señor Brigadier General Director General de Sanidad Militar, el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el tercer trimestre de la vigencia 2023, en el periodo comprendido entre el 28 de agosto al 28 de septiembre, donde se obtuvieron resultados que evidencian que mejoró la percepción de satisfacción global de los usuarios entre el segundo trimestre y el tercer trimestre, pasando de un 91% a un 93%. Esto teniendo en cuenta, las actividades estratégicas lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar y las acciones operativas que son responsabilidad de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.

Por lo anterior, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, el informe del tercer trimestre para que sea socializado a los jefes de los Establecimientos de Sanidad Militar que hicieron parte de la muestra, con el fin de dar a conocer los resultados y seguir trabajando en el mejoramiento continuo en lo relacionado a la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Cordialmente,

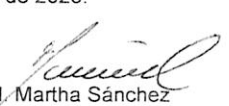


Capitán **CRISTÓBAL EMILIO ROJAS ROJAS**
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Anexo: Once (11) folios, Informe de resultados encuesta de satisfacción III trimestre de 2023.



Elaboró: SMSM. Ulises Sánchez
ARPSO - GRAPS



SMSM. Martha Sánchez
ARPSO - GRAPS



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

III TRIMESTRE DE 2023

Bogotá D.C., octubre de 2023



PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

PS. Andrés Antonio Rico López
GRUPL - Área Costos y Estadística

CT. Cristóbal Emilio Rojas Rojas
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social

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

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

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO DEL ESTUDIO	6
FICHA TÉCNICA	6
MUESTRA GLOBAL POR FUERZA	7
LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN.....	9
RECOLECCIÓN DE DATOS	10
RESULTADOS SSFM.....	11
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL	12
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL	13
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD AEROESPACIAL COLOMBIANA.....	14
INDICADORES.....	15
CONCLUSIONES.....	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	11
Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta.....	12
Gráfico 3. Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	12
Gráfico 4. Sanidad Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	13
Gráfico 5. Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	13
Gráfico 6. Sanidad Naval - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	14
Gráfico 7. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	14
Gráfico 8. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	15
Gráfico 9. Indicadores por cada bloque de estudio	15
Gráfico 10. Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	16
Gráfico 11. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	18
Gráfico 12. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	19
Gráfico 13. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?	19
Gráfico 14. ¿ Que le gustaría mejorar de la atencion en salud recibida?	21

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 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 tercer 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 General de Sanidad Militar como de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana Colombiana 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 tercer trimestre del 2023 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR III 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	169 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 130 EJC - 23 ARC - 16 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 II trimestre de 2023, 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 INFORMACION	Registro Individual de Prestaciones de Salud RIPS
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 2.806 personas EJE: 2.164 ARC: 420 FAC: 222
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	II trimestre de 2023

MUESTRA GLOBAL POR FUERZA

De acuerdo con lo anterior, se aplicó la encuesta a través del Portal SIS a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que accedieron a los servicios de salud durante el segundo trimestre 2023, para lo cual la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana debían cumplir con la siguiente muestra:

TERCER TRIMESTRE 2023		
FUERZA	No. DE ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	63	2164
DISAN NAVAL	19	420
JEFSA FAC	14	222
TOTAL	96	2806

- Cumplimiento de la muestra por cada ESM seleccionado así:

	DISAN EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra		No.	Sigla ESM	Muestra
1	BAADA	13		39	BIRAN	11
2	BAGAL	14		40	BIRIF	13
3	BAJES	10		41	BIRNO	4
4	BAS01	30		42	BIROV	17
5	BAS02	42		43	BISAN	18
6	BAS06	82		44	BISUC	11
7	BAS08	48		45	BISUM	20
8	BAS09	54		46	BIVAR	17
9	BAS10	73		47	BIVEN	14
10	BAS11	57		48	BIVER	15
11	BAS12	40		49	CRH	84
12	BAS14	9		50	DISNORT	92
13	BAS15	11		51	DISUR	28
14	BAS16	27		52	DMBUG	111
15	BAS17	32		53	DMCAL	84
16	BAS18	19		54	DMGEM	261
17	BAS02	6		55	DMMED	90
18	BAS22	15		56	DMORI	69
19	BAS23	33		57	DMSOC	83

DISAN EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
20	BAS26	7	58	DMTOL	78
21	BAS27	7	59	ESMIC	16
22	BAS28	8	60	GMCAB	15
23	BAS29	31	61	GMRON	17
24	BAS30	64	62	GMRPI	13
25	BASCN	20	63	GMSIL	23
26	BASCO	24			
27	BASMA	31			
28	BATAR	17			
29	BIAYA	17			
30	BICAI	12			
31	BICAR	8			
32	BICOD	17			
33	BICOR	29			
34	BIGIR	10			
35	BIJUL	9			
36	BIMAG	13			
37	BINUT	7			
38	BIOPS	14			
Total			2164		

DISAN NAVAL		
No.	Sigla ESM	Muestra
1	DMBAQ	45
2	DMBHM	10
3	DMBOG	88
4	DMBUN	23
5	DMCOR	25
6	DMCOV	43
7	HONAC	97
8	DMLEG	9
9	UBABS	5
10	UBAEN	11
11	UBABA	3
12	UBACR	6
13	UBACT	9
14	UBAGP	5
15	UBAIN	4

JEFSA		
No.	Sigla ESM	Muestra
1	CACOM1	20
2	CACOM2	15
3	CACOM3	8
4	CACOM4	13
5	CACOM5	10
6	CACOM6	7
7	CAMAN	14
8	CATAM	7
9	DMEFA	73
10	EMAVI	32
11	GACAR	2
12	GACAS	4
13	GAORI	3
14	CEOFA	14
Total		222

16	UBAML	8
17	UBASA	6
18	UBATM	16
19	UBATU	7
Total		420

LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN

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

TRIMESTRE 2023	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Tercer	28 de agosto al 28 de septiembre del 2023

La Dirección General de Sanidad Militar, a través del Grupo Atención al Usuario y Participación Social, diariamente realizó el reporte a las oficinas de atención al usuario de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, 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 que la información recolectada obtenga la cobertura, calidad y precisión necesarias; se gestionaron por parte de los jefes de las oficinas de atención al usuario de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, las ordenes e instrucciones a los Directores de Establecimiento de Sanidad Militar objeto de medición, con el fin de cumplir la meta establecida; donde fue fundamental que el personal responsable de la divulgación y aplicación (Oficinas de atención al usuario y participación social) garantizara el cumplimiento de la meta mediante su difusión y promoción, a través de los diferentes canales y estrategias que consideraron pertinentes, realizando la invitación al usuario y cuando fue necesario realizando el debido acompañamiento para el diligenciamiento de la encuesta en el Portal.SIS.

RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizó a través de 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	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	63	2164	2517	-353	116%
ARC	23	19	420	419	1	100%
FAC	16	14	222	274	-52	123%
SSFM	169	96	2806	3210	-404	114%

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.

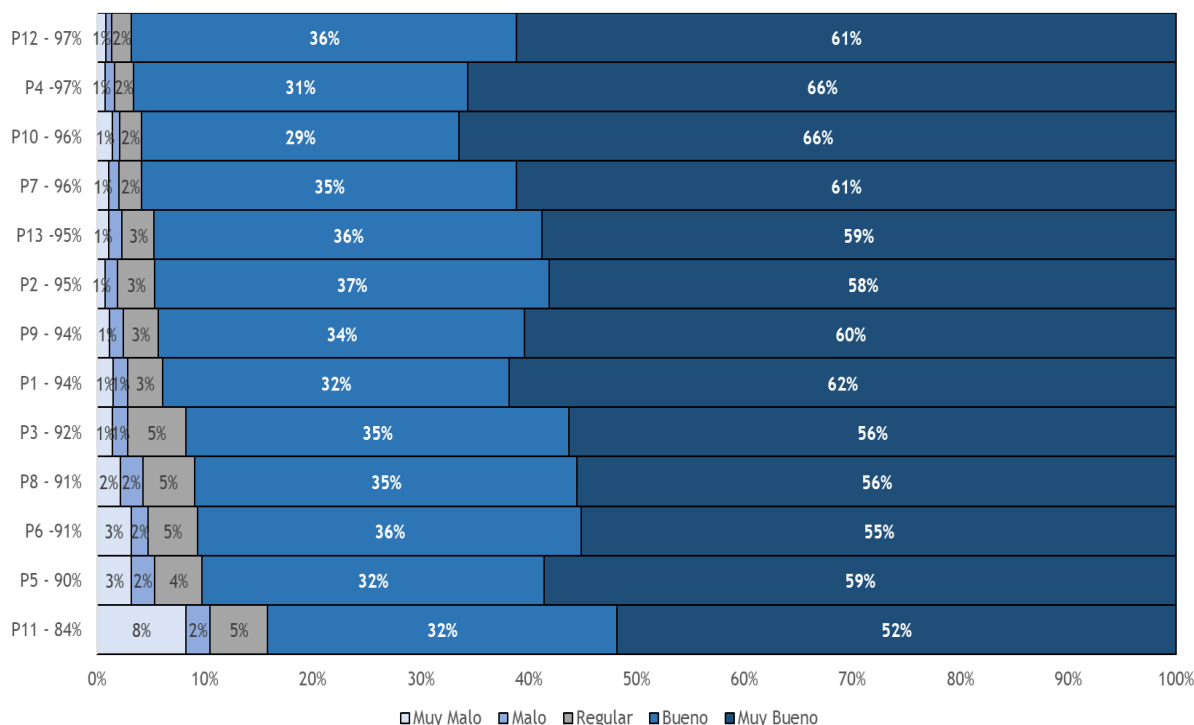
Tomando en cuenta las categorías bueno y muy bueno, se evidencia que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son:

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

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

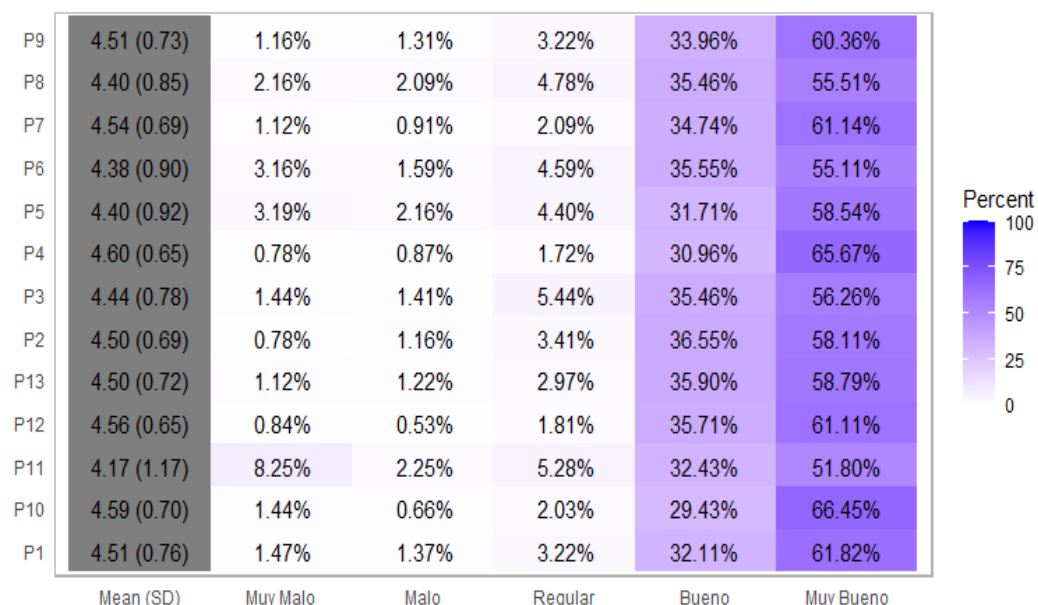
P10. ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)

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: P10: ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato) con el 66.45% de participación y P4 ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? con el 65.67% de participación junto con la pregunta.

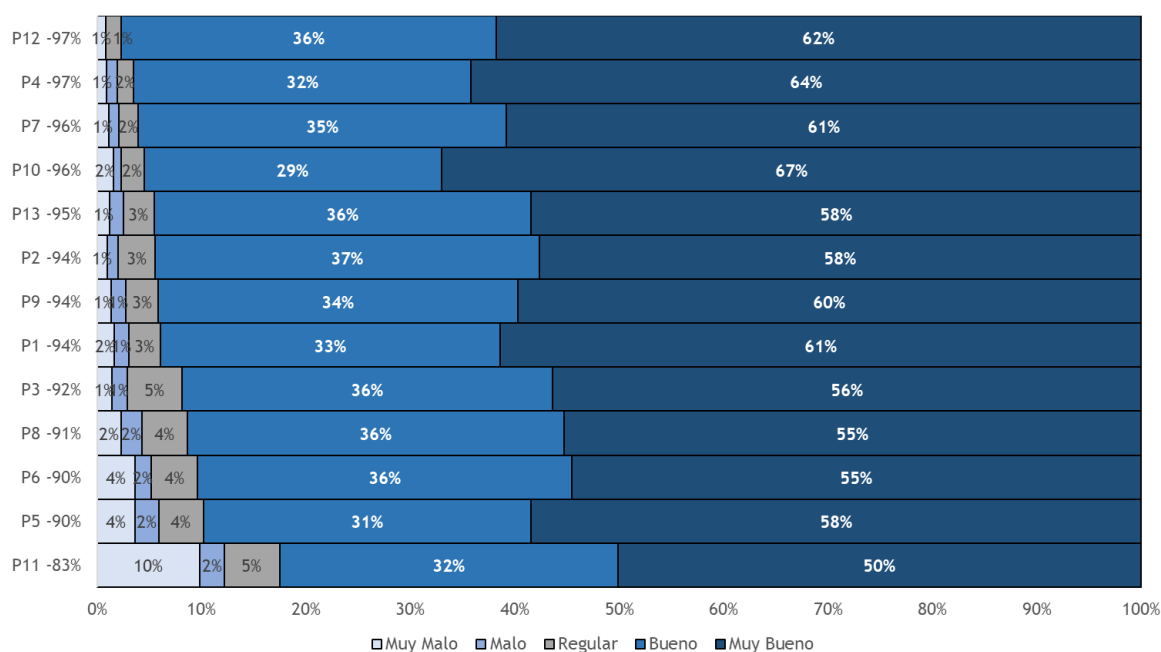
Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta



RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

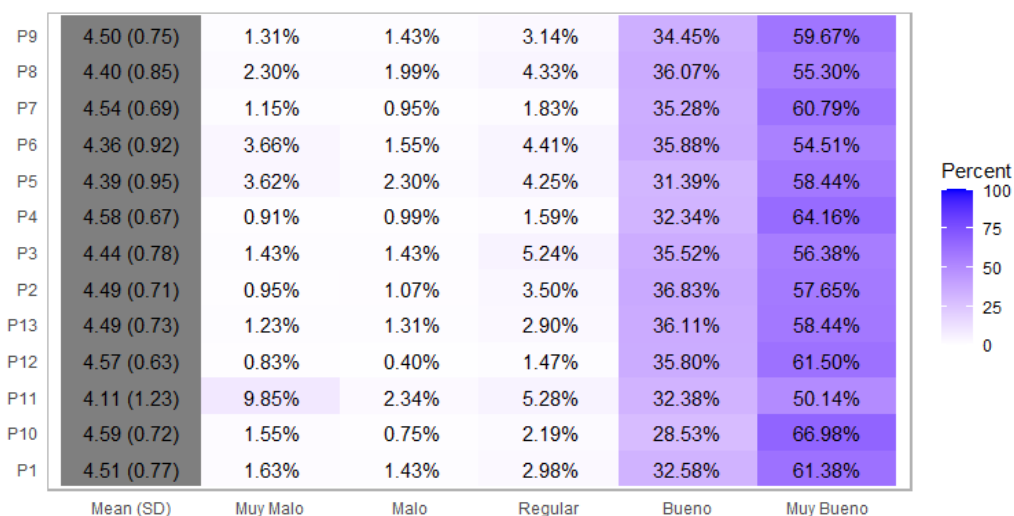
El gráfico 3 muestra una percepción positiva en las preguntas P12, P4 y P7, que refieren a temas de la prestación de servicios como los son el proceso de afiliación y actualización de datos, accesibilidad, trato del personal y la dispensación de los medicamentos.

Gráfico 3. Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 4 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 10 que determina aspectos relacionados con el proceso de atención al usuario (accesibilidad, información y trato).

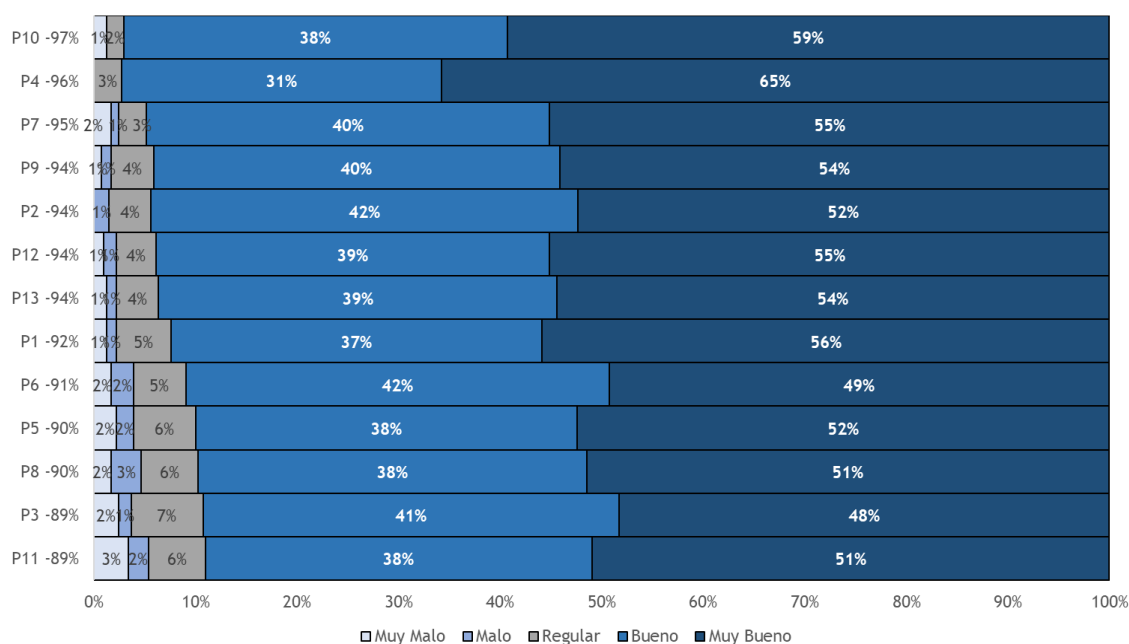
Gráfico 4. Sanidad Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

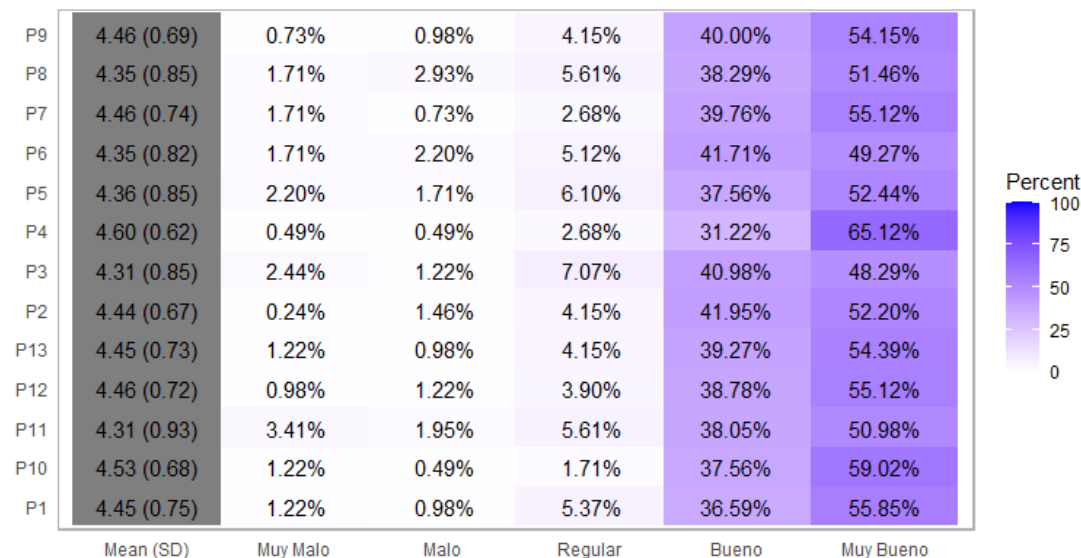
El gráfico 5 muestra una percepción positiva en las preguntas P10, P4 y P7, que evalúan el proceso de atención al usuario, el trato del personal de salud y administrativo durante su atención y el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos.

Gráfico 5. Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 6 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.

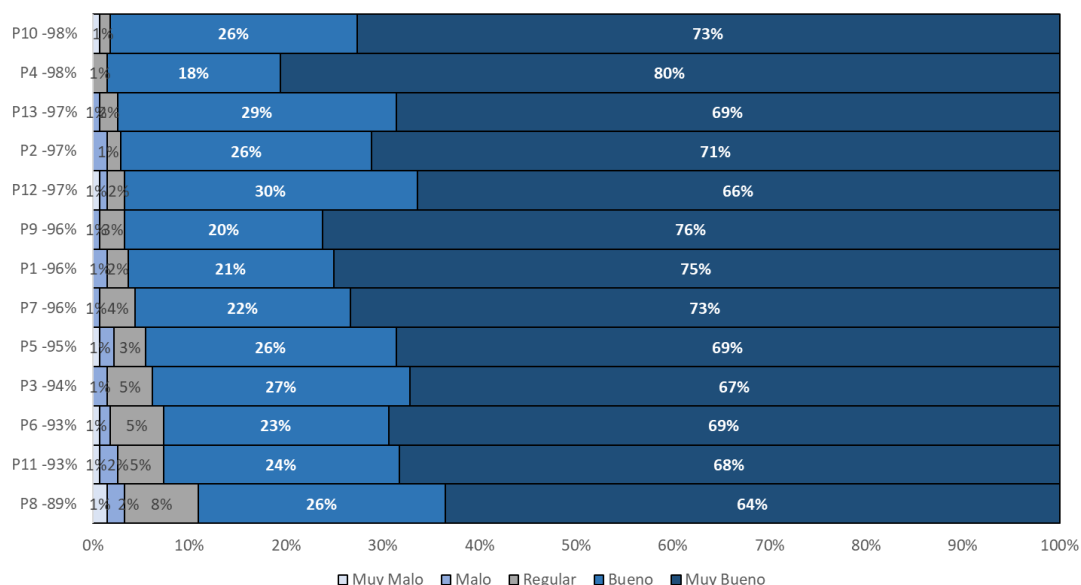
Gráfico 6. Sanidad Naval - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



RESULTADOS JEFATURA SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

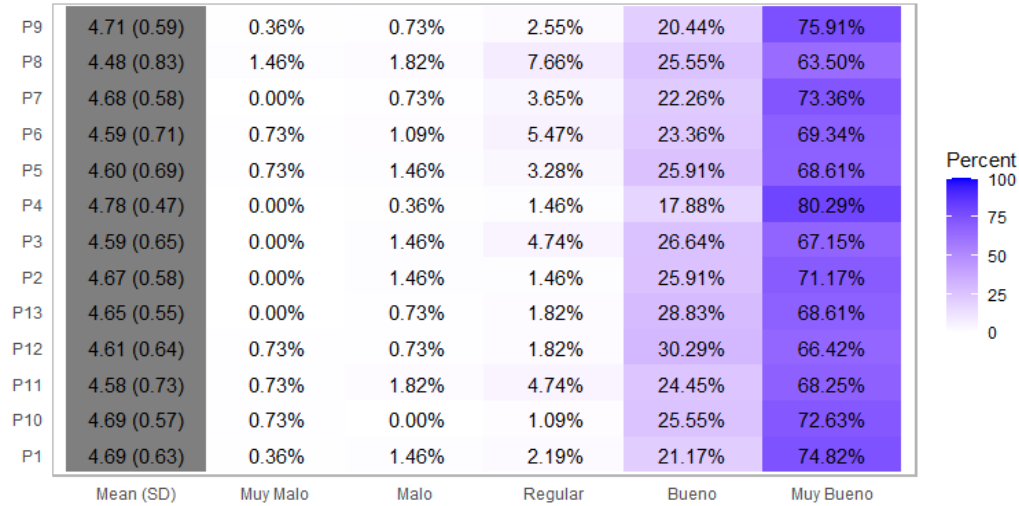
El gráfico 7 muestra una percepción positiva en las preguntas P10, P4 y P13, ¿que evalúan aspectos como el proceso el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato), el trato del personal de salud y administrativo durante su atención y los medios para acceder a los servicios de salud (Presencial, telefónico y virtual), con lo cual los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados

Gráfico 7. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - 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 mejor calificada es P4 que toma en cuenta el tema relacionado con el trato del personal de salud y administrativo.

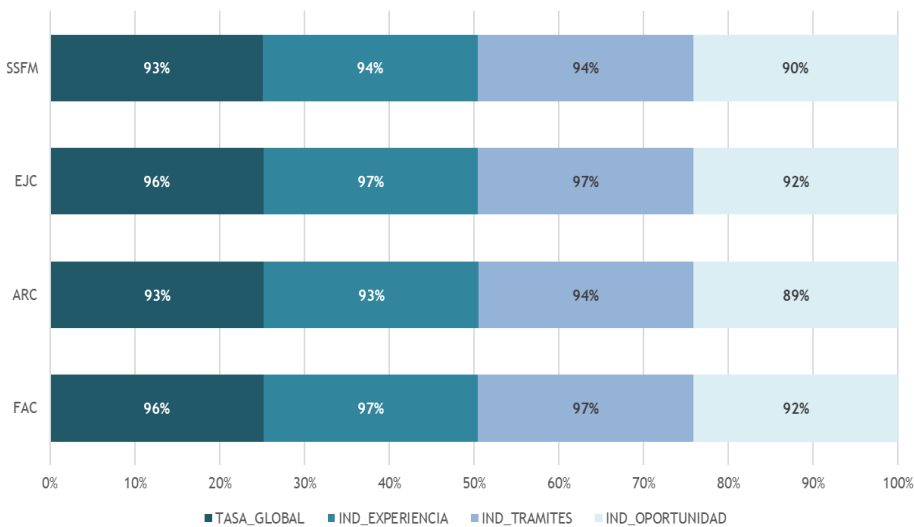
Gráfico 8. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



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 9 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 93%. También se evidencia que el indicador de tramites en la atención es el de mejor percepción en las 3 fuerzas, con el 97% en EJC, 94% en ARC y 97% en FAC; para el SSFM, el valor calculado del indicador de experiencia es del 94%.

Gráfico 9. Indicadores por cada bloque de estudio



Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la tabla 10 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global al 100% se identifican desde el BAS15 hasta el GMRPI.

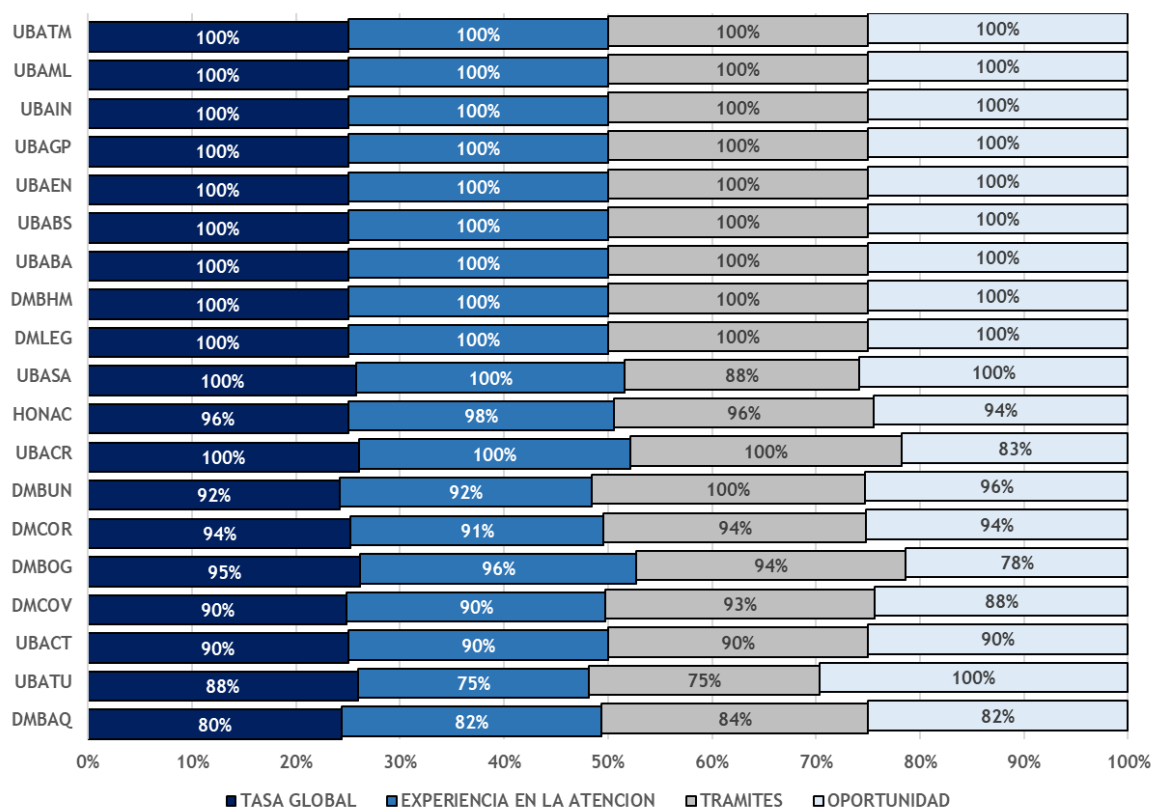
Gráfico 10. Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	100%	100%	100%
BAS26	100%	100%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BICAR	100%	100%	100%	100%
BIGIR	100%	100%	100%	100%
BIJUL	100%	100%	100%	100%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BINUT	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	100%	100%	100%
BIRIF	100%	100%	100%	100%
BIRNA	100%	100%	100%	100%
BISAN	100%	100%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
BAS02	100%	100%	100%	98%
BAS10	99%	99%	99%	99%
BIVER	100%	95%	100%	100%
BIVAR	100%	95%	100%	100%
BICOD	100%	100%	100%	94%
BISUC	100%	100%	94%	100%
BIVEN	100%	100%	100%	93%
BAS08	99%	99%	99%	97%
BASCO	100%	100%	96%	96%
BICOR	97%	97%	100%	97%
BASCN	95%	100%	100%	95%
BAS30	97%	97%	99%	96%
GMCAB	95%	95%	100%	100%
DMTOL	97%	96%	97%	97%
BAS06	97%	98%	98%	96%
GMRON	96%	93%	96%	100%

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
ESMIC	94%	94%	100%	94%
BICAI	94%	94%	94%	100%
BAS09	95%	94%	100%	91%
BIAYA	95%	100%	89%	95%
BAGAL	94%	94%	100%	89%
BIOPS	94%	94%	94%	94%
BAS17	94%	94%	94%	94%
BAS12	96%	96%	98%	88%
BAS01	94%	94%	94%	89%
BAS11	91%	97%	90%	93%
DMGEM	94%	96%	94%	86%
DISUR	94%	96%	96%	85%
DMBUG	92%	95%	92%	90%
BISUM	89%	93%	89%	89%
DMSOC	92%	93%	93%	82%
DMMED	88%	90%	91%	87%
BAS14	89%	89%	100%	78%
BAS16	85%	85%	93%	93%
DMORI	89%	92%	92%	83%
BASMA	85%	85%	90%	88%
GMSIL	84%	84%	92%	84%
DMCAL	87%	89%	88%	80%
BAS29	83%	85%	90%	85%
CRH	86%	91%	87%	77%
DISNORT	85%	92%	89%	73%
BATAR	86%	86%	81%	86%
BAS23	82%	91%	79%	79%
BIROV	82%	82%	82%	82%
BAADA	79%	83%	79%	75%
BAJES	58%	67%	83%	67%
DISMEG	60%	70%	80%	50%

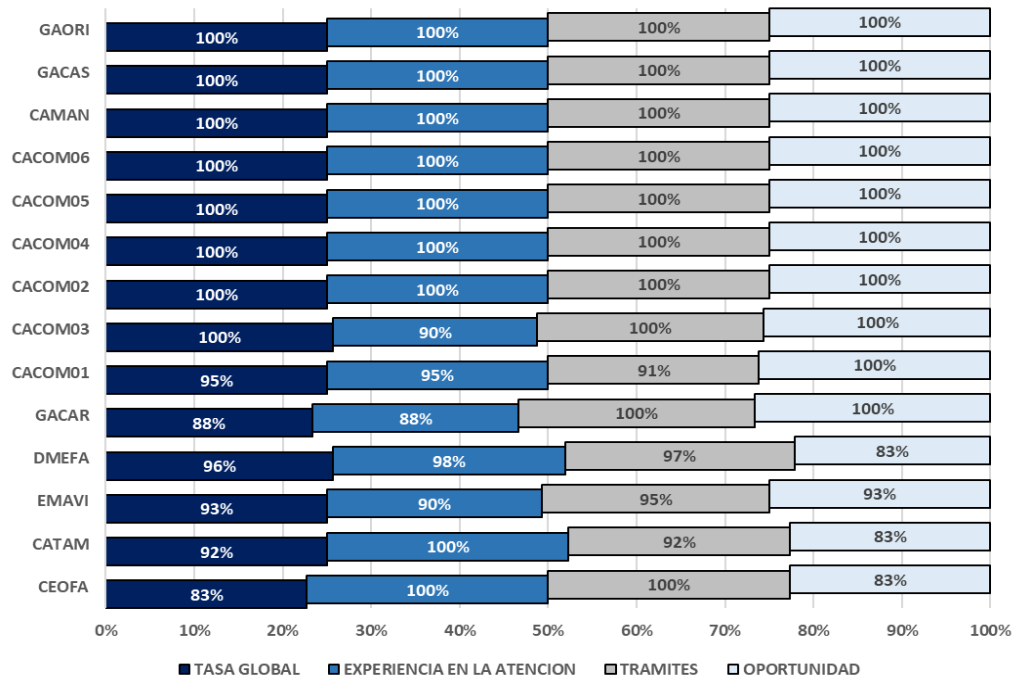
Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Naval, el gráfico 11 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde el ESM UBATM hasta el ESM DMBHM. Cabe anotar que los ESM no son comparables entre 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 11. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



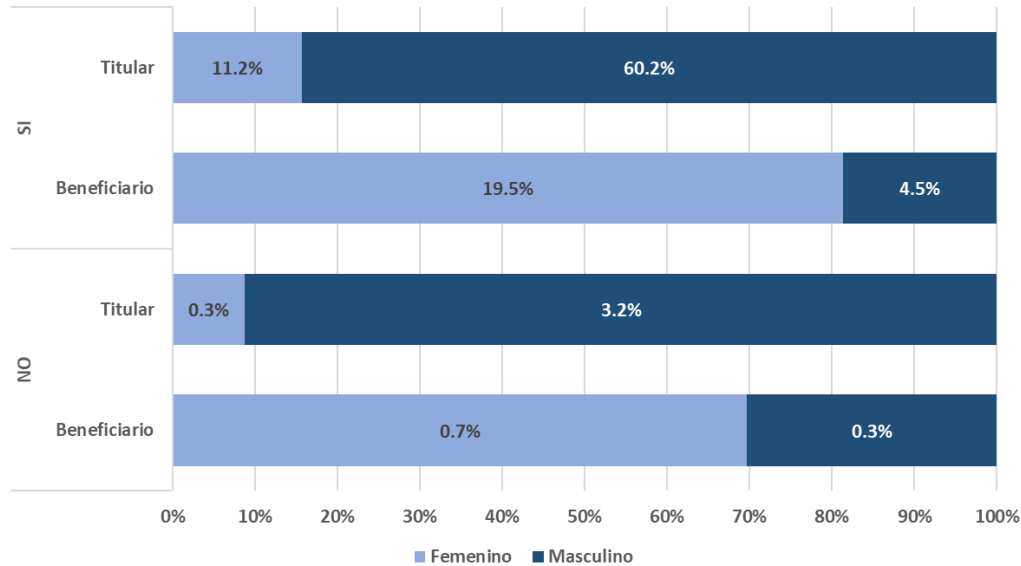
Para cada ESM de atención en la Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana Colombiana, el gráfico 12 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde el ESM GAORI hasta el ESM CACOM02. Cabe anotar que los ESM no son comparables entre sí debido a que sus cantidades poblaciones son diferentes y, por ende, la cantidad de las unidades de observación muestreadas también difieren entre ESM.

Gráfico 12. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



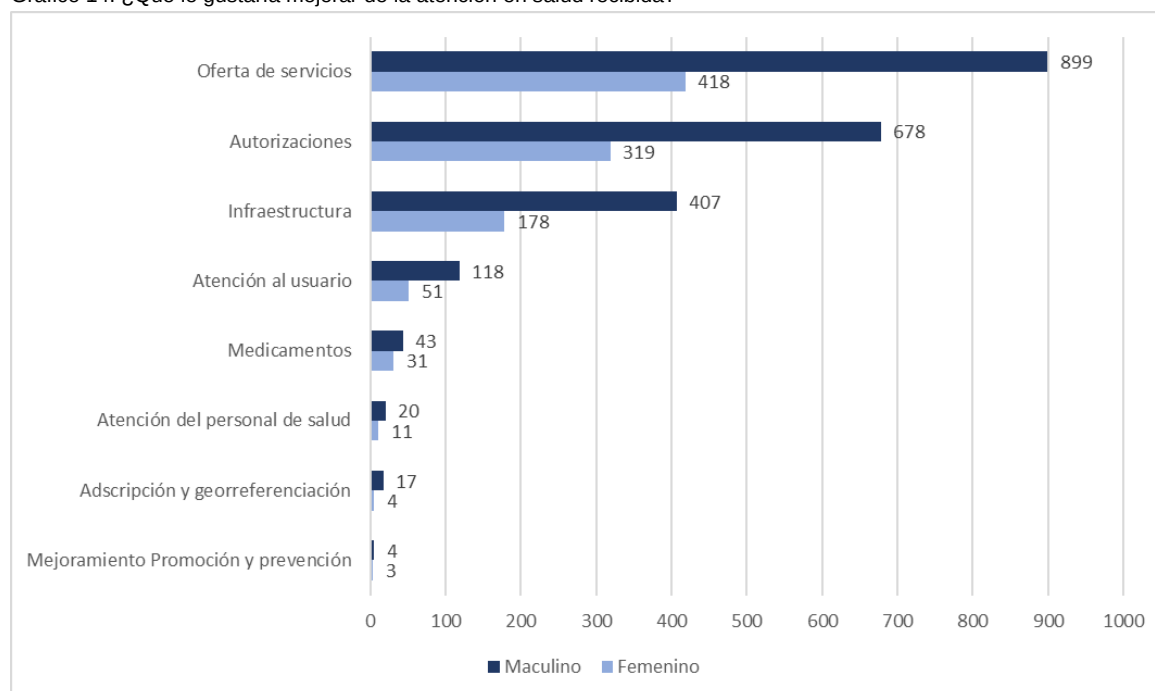
Con el objetivo de evaluar si los afiliados que recibieron atención en el SSFM conocen sus deberes y derechos, se planteó la pregunta 14, que expresamente los usuarios visualizaron como: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?, donde a partir de los datos recopilados se identificó que el 95.4% de los encuestados manifestó conocer los deberes y derechos, mientras el 4.6% restante manifiesta no conocerlos. Es posible visualizar también, que el 64.7% de los encuestados, son titulares hombres que conocen sus deberes y derechos.

Gráfico 13. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el II trimestre del 2023, se planteó la pregunta 15, que expresamente los usuarios visualizaron como: ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?, lo cual se determina que los aspectos a mejorar por áreas comunes y con mayor frecuencia es la Oferta de servicios representando el 41.1% en ambos géneros, seguido de Autorizaciones con 31.1% e Infraestructura con 18.3%.

Gráfico 14. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



CONCLUSIONES

A nivel SSFM, aspectos el proceso de afiliación y actualización de datos (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato), el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y proceso de Atención al Usuario (accesibilidad, información y trato) fueron los que presentaron mejor percepción por parte de los usuarios.

A nivel de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, aspectos como el proceso de afiliación y actualización de datos (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato), el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos.

En cuanto a la Dirección de Sanidad Naval, la mejor percepción se evidenció aspectos como el proceso de afiliación y actualización de datos (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato), el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos.

Para la Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, la mejor percepción se evidenció aspectos como el proceso de afiliación y actualización de datos (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato), el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el acceso a los servicios de salud (Presencial, telefónico y virtual).

También es de resaltar que el indicador Global para el SSFM registró un 93% de satisfacción. A nivel SSFM el indicador de mejor desempeño se registró en el bloque de experiencia y tramites, con 94% de satisfacción.

Es posible establecer que el indicador de prestación de servicios de salud es el de menor calificación, la percepción de los usuarios frente al proceso autorizador atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (Accesibilidad, información, oportunidad y trato), el agendamiento o asignación de citas y la oportunidad de citas médicas y tiempo transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta es negativa siendo calificada mayoritariamente entre 3 y 1. causales mencionadas, se constituyen en barreras de acceso a los servicios de salud, por lo cual se deben establecer acciones de mejora que fortalezcan la atención médica oportuna y posibiliten una mayor satisfacción por parte de los usuarios del Subsistema de Salud de Las Fuerzas Militares.