

CIRCULAR



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124004018702 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO-13.

Bogotá D.C., 10 de abril de 2024

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

Asunto: Lineamientos para medir la satisfacción de los afiliados frente a los servicios prestados en el SSFM vigencia 2024 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 afiliados y actualizarse al menos trimestralmente, se establece como indicador de medición la "Porcentaje de satisfacción global Sanidad Militar".

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 "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
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 afiliados 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 Aérea Colombiana y sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar difundan a los afiliados 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 afiliados 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 afiliados para mejorar la atención en salud), de tal forma que se identifiquen los factores generadores de satisfacción e insatisfacción por parte del afiliado, en sus interacciones con las diferentes instancias del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

1. Glosario

Bases de datos: Acumulación de información que se ha organizado sistemáticamente para su fácil acceso y análisis. Las bases de datos son a menudo computarizadas. (DAFP, 2024)

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).

Circular: Acto administrativo mediante el cual una autoridad administrativa competente, imparte instrucciones o reglamenta el cumplimiento de alguna norma. (DAFP, 2024)





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)

Encuesta: Recolección sistemática de datos de una población determinada, normalmente a través de entrevistas o cuestionarios administrados a una muestra representativa de la población (por ejemplo personas, beneficiarios, adultos). (DAFP, 2024)

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)

Indicadores: Instrumentos de medida que permite analizar la relación entre dos o más variables con el fin de determinar el avance o retroceso en el logro de un objetivo en un periodo determinado. (DAFP, 2024)

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 afiliado 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)

Riesgos: Situación no deseada que puede generar un impacto en el logro de los objetivos. (DAFP, 2024)

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
ARPQR:	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 Aérea 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 nivel de satisfacción de los afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares frente a la prestación de los servicios de salud, por medio de la aplicación de una encuesta trimestral que establece quince (15) preguntas organizadas en cuatro componentes (Tasa global, indicador de experiencia, indicador de trámites e indicador de oportunidad) y de esta manera, determinar los servicios que requieren acciones de mejora en la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana y Establecimientos de Sanidad Militar.

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 afiliados frente al tema de Derechos y Deberes.
- Conocer la percepción del afiliado 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 Aérea Colombiana y Establecimientos de Sanidad Militar, gestionaran el diligenciamiento de la encuesta para conocer la percepción frente al nivel de satisfacción de los afiliados a nivel nacional.





5. Normatividad Aplicable

Constitución Política de Colombia.

Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Ley Estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015 del Congreso de la República de Colombia "por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones."

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."

Ley 1712 del 06 de marzo de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Ley 2052 del 25 de agosto de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones". (Artículo 17. Oficina de la relación con el ciudadano)

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. 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".

Circular 000008 del 14 de septiembre de 2018 "Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007".

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

La encuesta fue diseñada a partir de las 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; unificando y estandarizando 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.

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, esto quiere decir que, los ESM con mayor número de atenciones pueden hacer parte de la muestra o selección representativa, para cumplir con el diligenciamiento la encuesta. Adicionalmente, esta área construye una ficha técnica para cada trimestre, registrando el número de Establecimientos de Sanidad Militar que hacen parte de la muestra.

Para la recopilación de información, se realizará la encuesta de manera digital a través del sistema de información Portal SIS de manera trimestral, donde los afiliados mediante su registro, asignación de usuario y contraseña acceden y responden a la misma, permitiendo conocer la percepción que tienen frente a la satisfacción en la prestación de los servicios de salud.



Teniendo en cuenta las experiencias anteriores, se realizaron ajustes en la opción de registrar el ESM a calificar de la pregunta filtro, ya que se dejaba la opción de respuesta abierta para los afiliados, ahora ellos pueden elegir desde una lista desplegable el ESM. De igual forma, se mejoró la opción de respuesta en la Pregunta 15. Que trata sobre ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida? la cual, era una pregunta abierta que dificultaba analizar o consolidar las respuestas de los afiliados, por lo tanto, se optó por dejar una lista desplegable para facilitar de esta manera la selección de respuesta al afiliado y el análisis de los datos a la entidad.

Esta encuesta va dirigida a los afiliados 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 – ESM seleccionados dentro de la muestra durante los últimos tres (3) meses.

Para la aplicación de la encuesta se tienen en cuenta los siguientes riesgos; no dar cumplimiento a la muestra, no contar con un profesional en estadística para el análisis y generación de datos (ficha técnica, muestra e informe final), fallas en el sistema, falta de acceso a internet, negligencia frente a querer responder la encuesta, que la información no esté correctamente diligenciada.

Teniendo en cuenta lo anterior, se busca mitigar la materialización de los riesgos mediante la aplicación del ciclo PHVA:

Planear: Identificación de los posibles inconvenientes para la realización de la encuesta, cronograma de actividades con fecha, elaboración de la circular con los lineamientos de manera anual, elaboración de la encuesta teniendo en cuenta las acciones de mejora de la experiencia previa.

Hacer: Activar la encuesta, obtener respuestas, organización de los datos para reporte diario de los avances a las oficinas de atención al usuario de las DISAN y JEFSA, cierre de la encuesta, análisis de los datos, elaboración del informe y publicación.

Verificar: Mediante el reporte diario que se descarga del PortalSIS, se realiza seguimiento al cumplimiento de la muestra en cada uno de los ESM y se informa a las Direcciones de Sanidad y Jefatura Salud mediante correo electrónico para que se comunique a los ESM.

Actuar: Teniendo en cuenta las sugerencias realizadas por las Direcciones de Sanidad y Jefatura Salud, se han ejecutado cambios para mejorar el cumplimiento de la muestra, como lo es, la centralización de ESM más pequeños que disponen de un consultorio o enfermería en uno que tenga dispensario médico.

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 afiliado 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 (*)

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](#)

Registrarse

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 del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares"





- c. Una vez se ingrese al botón “Encuesta de Satisfacción 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 y a su vez, tiene la opción “ESM A CALIFICAR” donde podrá seleccionar mediante lista desplegable el Establecimiento de Sanidad Militar - ESM donde fue atendido y que haga parte de la muestra.

En dado caso que el afiliado 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 afiliado 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 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 I TRIMESTRE 2024

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 8 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
ESM A CALIFICAR (*)
Escriba la sigla y/o seleccione el nombre del Establecimiento de Sanidad Militar donde recibió la ÚLTIMA atención en Salud.
Seleccione...
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 recuente 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
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 dispensó 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
Por favor indicar la razón de su calificación: (*)					
Caracteres restantes: 100					
6. ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
7. ¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó 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
TRÁMITES EN SALUD					
OTRAS EVALUACIONES					

- 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					

OTRAS EVALUACIONES

- 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 afiliado 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 afiliados 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? (*)	

- 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



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
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.



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 afiliados 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 afiliados 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 afiliados atendidos por exámenes médicos de rutina a miembros de las fuerzas armadas, así como aquellos afiliados categorizados como No Cotizantes.

6.2.2. Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aérea 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 afiliados.

6.2.3. Establecimientos de Sanidad Militar.

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

6.3. Ficha técnica del indicador

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR (Número trimestre) TRIMESTRE 2024 FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA	
PARÁMETROS A ESTIMAR	Tasa global de satisfacción de los 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 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 afiliados al SSFM que fueron atendidos en el trimestre, mayores de 18 años. Se excluye por código CIE-10 = Z102 los correspondientes a afiliados atendidos por exámenes médicos de rutina a miembros de las fuerzas armadas, así como aquellos afiliados categorizados como No Cotizantes.
MARCO MUESTRAL	Marco de los afiliados 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 Aérea 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 afiliados 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 Aérea Colombiana deberán cumplir con la muestra que se genere. La muestra se enviará con la ficha técnica mediante oficio de la siguiente manera:

TRIMESTRE 2024 (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, por lo cual, se tendrán en cuenta las siguientes fechas de aplicación:

Vigencia 2024						
Periodo	Entrega muestra y ficha técnica	Aplicación de la encuesta		Entrega información al Área Costos y Estadística	Entrega informe trimestral al GRAPS	Publicación informe 2024
I trimestre	8-mar-24	15-mar-24	15-abr-24	18-abr-24	26-abr-24	30-abr-24
II trimestre	7-jun-24	17-jun-24	17-jul-24	19-jun-24	26-jul-24	30-jul-24
III trimestre	6-sep-24	16-sep-24	16-oct-24	18-oct-24	25-oct-24	30-oct-24
IV trimestre	6-dic-24	16-dic-24	16-ene-25	12-feb-25	21-feb-25	28-feb-25

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.

La Subdirección de Salud de la Dirección General de Sanidad Militar, analizará los datos en lo relacionado a la prestación de los servicios de salud, para que, en caso de obtener resultados no satisfactorios, se creen estrategias mediante planes de mejoramiento con las Direcciones de Sanidad y Jefatura Salud.

Las personas que aparecen en la muestra no necesariamente son las que deben responder la encuesta, aparecen como referencia para la estadística, porque tuvieron atenciones en el establecimiento seleccionado, por lo tanto, cualquier afiliado que haya





recibido atención en los últimos tres meses puede responder la encuesta si fue atendido en un establecimiento que haga parte de dicha muestra.

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 Aérea 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 afiliado 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 afiliado

Los funcionarios deben conocer el funcionamiento del módulo PORTAL SIS, verificar el manual de instrucción para realizar el registro en dado caso que el afiliado requiera esta información y realizar el paso a paso de la aplicación de la encuesta para poder orientar a los afiliados.

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

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

Permitir que la persona se tome el tiempo necesario para realizar el proceso si esta 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 afiliado.

Apoyarse en las diferentes Asociaciones y Veedurías con el fin de difundir al afiliado 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 Aérea Colombiana y Establecimientos de Sanidad Militar, puedan dar cumplimiento a la muestra para que, mediante la encuesta, se pueda conocer el nivel de satisfacción de los afiliados del SSFM.

Como línea base, se toma el porcentaje general de satisfacción de la vigencia inmediatamente anterior que fue del 88%, la periodicidad será trimestral y la calidad esperada (Meta) del 90% de acuerdo con la ficha técnica del indicador.

7.2. Indicadores:

7.2.1. Plan de Acción Anual 2024 DIGSA y PEM 2030

- Porcentaje de satisfacción global Sanidad Militar

Variables:

Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos.
Número total de encuestados.

Formula:

$$\left(\frac{\text{Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos}}{\text{Número total de afiliados encuestados}} \right) * 100$$

8. Medios de verificación

Podrán ser tenidas en cuenta evidencias documentales tales como:

- Informe trimestral con indicadores.
- Plan de mejoramiento liderado desde la Subdirección de Salud de la DIGSA en lo relacionado a los indicadores de oportunidad de la atención, coordinado con la Dirección





de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana, a partir de los resultados finales de la encuesta de satisfacción trimestral, con los indicadores que obtuvieron un porcentaje inferior al 88%. Para lograr esto, las áreas de salud responsables fijarán estrategias 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.

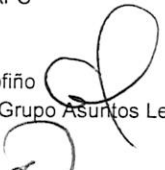
9. Anexos

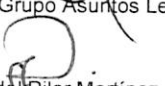
- Sin anexos.

Atentamente,

Mayor General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar


Elaboró: SMSM. Ulises Sánchez
ARPSO - GRAPS


Revisó: PD. Ángela Tofiño
Coordinadora Grupo Asuntos Legales


SMSM. Edna del Pilar Martínez
Grupo Planeación Estratégica – Líder SIG


PD. Silvestre Granados
Coordinador Grupo Gestión de la Información


SMSM. Leidy Rojas
Grupo Aseguramiento en Salud


Vo Bo: TC. Catalina Ruíz
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social (E)

