



CIRCULAR – DISPOSITIVA



Al contestar cite este número

Radicado No. 0125000755202 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO.

Bogotá D.C., 24 enero de 2025

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

Asunto: Lineamientos encuesta de satisfacción.

Con toda atención, me permito enviar la presente circular en la que se establecen los lineamientos para medir la satisfacción de los afiliados frente a los servicios prestados en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, para la vigencia 2025 mediante encuesta trimestral y los cuales se describen a continuación:

La Dirección General de Sanidad Militar, dando cumplimiento a la Ley 2052 de 2020, Artículo 17. "Oficina de la relación con el ciudadano", dispone dentro de su planta de personal de una dependencia única de relación con el ciudadano denominada Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS, ubicada en el Modelo de operación por procesos del nivel estratégico del SSFM donde se lideran las políticas y estrategias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Función Pública y las de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, como también lo dispuesto por la Superintendencia Nacional de Salud - Supersalud.

Lo anterior, en beneficio de los afiliados del SSFM y demás ciudadanos, donde a través de los escenarios de relacionamiento creados por esta oficina, pueden acceder a información de la entidad, adelantar trámites, participar en la formulación de planes, en la construcción de soluciones a problemas públicos y realizar control.

De igual manera, se tienen como hoja de ruta las disposiciones y lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP con el mencionado Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, específicamente en lo relacionado a la Dimensión 3: Gestión con valores para resultados; donde a partir de las diferentes políticas que integran esta dimensión, se puede orientar la prestación del servicio a la generación de valor público, es decir, ofreciendo servicios de calidad y satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos en un trabajo mancomunado entre la Dirección General de Sanidad Militar,



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

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".

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 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 Aeroespacial 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.

El objetivo de esta actividad es 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, 13 de ellas 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 Aeroespacial Colombiana y Establecimientos de Sanidad Militar.

Específicamente se busca evaluar y conocer:

- La experiencia global respecto a los servicios de salud.
- La percepción en la oportunidad de la atención.
- La variable de trámites en salud.
- 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.

1. Disposiciones Generales

1.1. 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.

Finalmente, se mejoró la programación de fechas para las actividades que hacen parte de la gestión de la encuesta y se elaboró el cronograma correspondiente para la vigencia; esto permite que se tenga mayor tiempo para cumplir con la muestra, elaboración del informe para la segunda semana del mes siguiente después del se cierre el trimestre y publicar el informe de manera más oportuna antes del día 20 del mes siguiente al cierre del trimestre (Ver punto 1.5. Lineamientos para la aplicación).

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.

Ilustración 1. Registro Portal.SIS.

Fuente: PortalSIS de la Dirección General de Sanidad Militar.

- 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".



Ilustración 2. Acceso a la encuesta de satisfacción desde PortalSIS.



Fuente: PortalSIS de la Dirección General de Sanidad Militar.

- 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.

Ilustración 3. Encuesta de satisfacción del SSFM.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SSFM IV 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. Para el manejo de la información se tiene en cuenta lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

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...

Fuente: PortalSIS de la Dirección General de Sanidad Militar.



- 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.

Ilustración 4. Componentes encuesta de satisfacción del SSFM.

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

Fuente: PortalSIS de la Dirección General de Sanidad Militar.

- 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)



Ilustración 5. Componente experiencia del servicio

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
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

Fuente: PortalSIS de la Dirección General de Sanidad Militar.

- 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)?



Ilustración 6. Componente oportunidad de la atención

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
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

Fuente: PortalSIS de la Dirección General de Sanidad Militar.

- 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)



Ilustración 7. Componente trámites en salud

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

Fuente: PortalSIS de la Dirección General de Sanidad Militar.

- 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.

Ilustración 8. Pregunta 14 y 15

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? (*)	Seleccione...

Fuente: PortalSIS de la Dirección General de Sanidad Militar.



1.1.1. 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).

Tabla 1. Clasificación de preguntas por indicador

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	



No.	PREGUNTA	E	T	O
13	¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)		13	

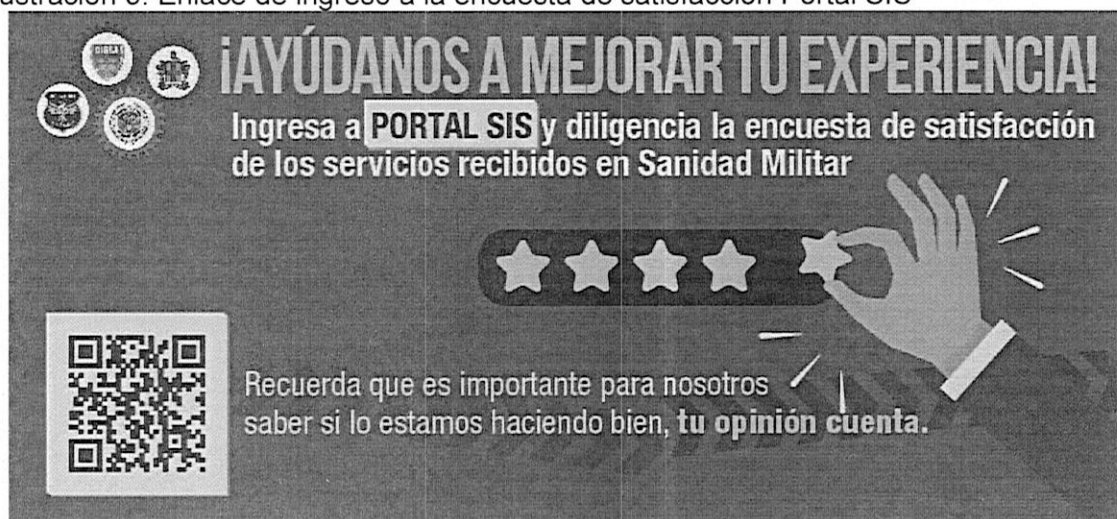
Fuente: Área de Costos y Estadística de la DIGSA.

1.2. Responsabilidades

1.2.1. 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.

Ilustración 9. Enlace de ingreso a la encuesta de satisfacción Portal SIS



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, es decir, desde los 18 años y 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.

1.2.2. 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 afiliados.

1.2.3. 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.

1.3. Ficha técnica del indicador

Tabla 2. Estructura ficha técnica encuesta

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR (Número trimestre) TRIMESTRE 2025 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 17 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



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR (Número trimestre) TRIMESTRE 2025 FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA	
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%
PERÍODO DE REFERENCIA	Trimestre (El más reciente del que se pueda obtener la muestra)

Fuente: Área de Costos y Estadística de la DIGSA.

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.

1.4. 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 Aeroespacial Colombiana deberán cumplir con la muestra que se genere. La muestra se enviará con la ficha técnica mediante oficio de la siguiente manera:

Tabla 3. Estructura muestra global por Fuerza

TRIMESTRE 2025 (El que corresponda)		
FUERZA	No. DE ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC		
DISAN NAVAL		
JEFSa FAC		
TOTAL		

Fuente: Área de Costos y Estadística de la DIGSA.



- Cumplimiento de la muestra por cada ESM seleccionado así:

Tabla 4. Estructura muestra por Fuerza

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

Fuente: Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA.

1.5. 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:

Tabla 5. Cronograma encuesta de satisfacción

Vigencia 2025						
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	24-ene-25	30-ene-25	20-mar-25	26-mar-25	11-abr-25	16-abr-25
II trimestre	25-abr-25	30-abr-25	27-jun-25	3-jul-25	15-jul-25	18-jul-25
III trimestre	25-jul-25	31-jul-25	30-sep-25	2-oct-25	15-oct-25	17-oct-25
IV trimestre	24-oct-25	30-oct-25	15-dic-25	18-dic-25	30-dic-25	19-ene-26

Fuente: Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA.



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, sin embargo, deberá considerarse al momento de tomar la decisión de realizar un llamado de atención que, el incumplimiento no se haya presentado por fallas o inconvenientes en el funcionamiento del sistema Salud.SIS.

La Dirección General de Sanidad Militar a través del Grupo Atención al Usuario y Participación Social; realizará el reporte sobre los avances en la aplicación de la encuesta por correo electrónico dos días a la semana (martes y viernes), con el fin de garantizar el cumplimiento de la muestra establecida. Esto teniendo en cuenta los ajustes realizados en las fechas del cronograma, lo cual permitirá gestionar de mejor manera el cumplimiento de las actividades.

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 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 mediante 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.

1.6. 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.

2. Metas e indicadores

2.1. 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 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 promedio del porcentaje general de satisfacción de las últimas cuatro vigencias que fue del 88%, la periodicidad será trimestral y la calidad esperada (Meta) del 90% de acuerdo con la ficha técnica del indicador.

2.2. Indicadores:

2.2.1. Plan de Acción Anual 2025 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:

(Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos /
Número total de afiliados encuestados) *100

3. Medios de verificación

Podrán ser tenidas en cuenta evidencias documentales tales como:

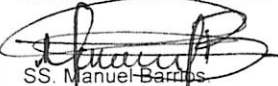
- Informe trimestral con indicadores.
- Reportes semanales descargados del PortalSIS.
- Plan de mejoramiento liderado desde la Subdirección de Salud de la DIGSA en lo relacionado a los indicadores de oportunidad de la atención, coordinado con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, a partir de los resultados finales de la encuesta de satisfacción trimestral, con los indicadores que obtuvieron un porcentaje inferior al 88% o lo que sea susceptible de mejora por los entes de control o lo que considere la misma Subdirección de Salud. 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.

Atentamente,

Mayor General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Vo Bo:  TC. Catalina Ruiz Torres
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social.

Elaboró:  SMSM. Ulises Sánchez.
Líder línea evaluación GRAPS.

Revisó:  SS. Manuel Barrón
Suboficial GRAPS.