



DIGSA

COMUNICACIÓN INTERNA



Al contestar cite este número

Radicado N° **0125001931802** / MDN-COGFM- JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C., 20 de febrero de 2025.

Para: Dirección General de Sanidad Militar

De: Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Asunto: Resultados encuesta IV trimestre.

Respetuosamente, me permito enviar al señor Mayor General Director General de Sanidad Militar, el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el cuarto trimestre de la vigencia 2024, en los periodos comprendidos entre el 16 de diciembre de 2024 al 16 de enero de 2025; donde se obtuvieron resultados que evidencian que se aumentó la percepción de satisfacción global de los usuarios entre el tercer trimestre y el cuarto trimestre 2024 pasando de un 95% a un 97%. En promedio, la vigencia 2024 cierra con un 95% superando la vigencia 2023 que cerró con un promedio de satisfacción global de 88%. Esto permite inferir que, las actividades estratégicas lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar y las acciones misionales que son responsabilidad de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, están impactando positivamente en la prestación de los servicios.

Los resultados trimestrales en la vigencia 2024, fueron los siguientes:

Vigencia 2024	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre	2.139	2.275	94%
II trimestre	2.074	2.183	95%
III trimestre	6.973	7.340	95%
IV trimestre	2.655	2.746	97%
Total	13.841	14.544	95%
Promedio	3.460	3.636	95%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción 2024.



Es importante mencionar que en el tercer trimestre se presentó un aumento muy importante en el número de afiliados que respondieron la encuesta, debido a que por algunos inconvenientes presentados en PortalSIS se tuvo que prolongar el tiempo de cumplimiento de la muestra, permitiendo que más afiliados participaran y finalmente se respondieran un total de 7.340 encuestas.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, el informe del cuarto trimestre de la encuesta de satisfacción 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,

Teniente Coronel CATALINA RUIZ TORRES
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Anexo: Once (11) folios, Informe de resultados encuesta de satisfacción IV trimestre de 2024.

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

Revisó: SS. Manuel Barrios
Suboficial Grupo Atención al Usuario y Participación Social



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

IV TRIMESTRE DE 2024

PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

PS. Angel Santiago Niño Torres
GRUPL - Área Costos y Estadística

TC. Catalina Ruiz Torres
Coordinadora 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

Bogotá D.C. febrero de 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	5
FICHA TÉCNICA.....	6
MUESTRA GLOBAL POR FUERZA.....	6
LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN.....	8
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	9
RESULTADOS SSFM.....	10
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL.....	11
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL.....	11
RESULTADOS JEFATURA SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA.....	12
INDICADORES.....	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-SSFM	10
Ilustración 2 Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN EJC	11
Ilustración 3 Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN ARC	12
Ilustración 4 . Porcentaje general de calificación en cada pregunta-JEFATURA SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	13
Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio.....	14
Ilustración 6 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	15
Ilustración 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	17
Ilustración 8 . Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	18
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?.....	19
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?.....	19
Ilustración 11 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.....	20

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 información disponible 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.

Preguntas Encuesta de Satisfacción IV trimestre SSFM

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?
2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?
3. ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?
4. ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?
5. ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato).
6. ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad).
7. ¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?
8. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?
9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica? (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros).
10. ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato).
11. ¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (Accesibilidad, información, oportunidad y trato).
12. ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato).
13. ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual).
14. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?
15. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?

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 cuarto trimestre de 2024, en donde se puedan identificar los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de los gestores 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 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 cuarto trimestre del 2024 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR IV TRIMESTRE 2024 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 III trimestre de 2024, mayores de 17 años.
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 2.483 personas EJE: 1.818 ARC: 339 FAC: 326
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	III trimestre de 2024

Fuente: Área de Costos y Estadística febrero 2025

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 tercer trimestre de 2024, 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:

CUARTO TRIMESTRE 2024		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	82	1818
DISAN NAVAL	20	339
JEFSA FAC	16	326
TOTAL	118	2483

Fuente: Área de Costos y Estadística febrero 2025

- Tamaño de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM BAADA	10	42	ESM BIROV	14
2	ESM BACCA 1	15	43	ESM BISAN	18
3	ESM BACCA 3	15	44	ESM BISUM	23
4	ESM BACCA 4	12	45	ESM BIVAR	12
5	ESM BACCA 5	12	46	ESM BIVEN	13
6	ESM BACCA 8	29	47	ESM BIVER	10
7	ESM BAS01	27	48	ESM CRH - BASAN	80
8	ESM BAS02	36	49	ESM DISNORT	73
9	ESM BAS06	72	50	ESM DISUR	30
10	ESM BAS08	38	51	ESM DMBUG	77
11	ESM BAS09	50	52	ESM DMCAL	62
12	ESM BAS10	36	53	ESM DMGEM	110
13	ESM BAS11	36	54	ESM DMMED	79
14	ESM BAS12	30	55	ESM DMORI	62
15	ESM BAS15	11	56	ESM DMSOC	59
16	ESM BAS16	26	57	ESM DMTOL	53
17	ESM BAS17	23	58	ESM ESMIC	15
18	ESM BAS18	13	59	ESM GBMAT	7
19	ESM BAS22	13	60	ESM GIRARDOT	12
20	ESM BAS23	22	61	ESM GMCAB	15
21	ESM BAS26	6	62	ESM GMJCO	8
22	ESM BAS28	6	63	ESM GMRON	14
23	ESM BAS29	42	64	ESM GMSIL	19
24	ESM BAS30	46	65	UASO BAACA 27	3
25	ESM BASCN	14	66	UASO BAEV03	5
26	ESM BASCO	19	67	UASO BAEV05	4
27	ESM BIAYA	18	68	UASO BAEV19	4
28	ESM BIBOM	6	69	UASO BASGO	14
29	ESM BICAI	10	70	UASO BIJUL	8
30	ESM BICAZ	9	71	UASO BIROR	9
31	ESM BICOD	20	72	UASO BISOL	3
32	ESM BICOR	30	73	UASO BITER02	5
33	ESM BIMAG	13	74	UASO BITER03	4
34	ESM BINUT	8	75	UASO BITER07	8
35	ESM BIOSP	12	76	UASO BITER10	10
36	ESM BIPAT	8	77	UASO BITER11	7
37	ESM BIPEB	8	78	UASO BITER22	6
38	ESM BIPIG	10	79	UASO CACSA 02	6
39	ESM BIRAN	12	80	UASO CACSA01	7
40	ESM BIREY	5	81	UASO EMSUB	8
41	ESM BIRIF	9	82	UASO REGFE3	5
TOTAL: 1.981					

Fuente: Área de Costos y Estadística febrero 2025

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM DMBAQ	39	11	ESM UBAEN	10
2	ESM DMBHM	9	12	ESM UBAMG	6
3	ESM DMBOG	53	13	ESM UBAML	7
4	ESM DMBUN	19	14	ESM UBASA	5
5	ESM DMCOR	21	15	ESM UBATM	13
6	ESM DMCOV	40	16	ESM UBATU	6
7	ESM DMLEG	10	17	UFAP - NORTE- DMBOG	5
8	ESM HONAC	66	18	UFAP - ODONTOLOGICO-DMBOG	5
9	ESM UBACR	5	19	UFAP- BATALLON 70-DMBOG	8
10	ESM UBACT	6		UFAP -BLAS DE LEZO-HONAC	6
TOTAL: 339					

Fuente: Área de Costos y Estadística febrero 2025

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM CACOM01	17	9	ESM CEOFA	12
2	ESM CACOM02	13	10	ESM DMEFA	197
3	ESM CACOM03	7	11	ESM EMAVI	27
4	ESM CACOM04	9	12	ESM GAAMA	2
5	ESM CACOM05	8	13	ESM GACAR	2
6	ESM CACOM06	6	14	ESM GACAS	4
7	ESM CAMAN	13	15	ESM GAORI	3
8	ESM CATAM	5	16	UASO DIMAE	1
TOTAL: 326					

Fuente: Área de Costos y estadística febrero 2025

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 2024 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2024	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Cuarto	16 de diciembre de 2024 al 16 de enero de 2025

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, 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 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 y, por lo tanto, el usuario fue autónomo en el diligenciamiento de la encuesta omitiendo la metodología de entrevistado vs usuario. Adicionalmente, en coordinación con el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, se determinó centralizar aquellos establecimientos con un número inferior a 10 encuestas aplicables, teniendo en cuenta aspectos de tipo administrativo.

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.

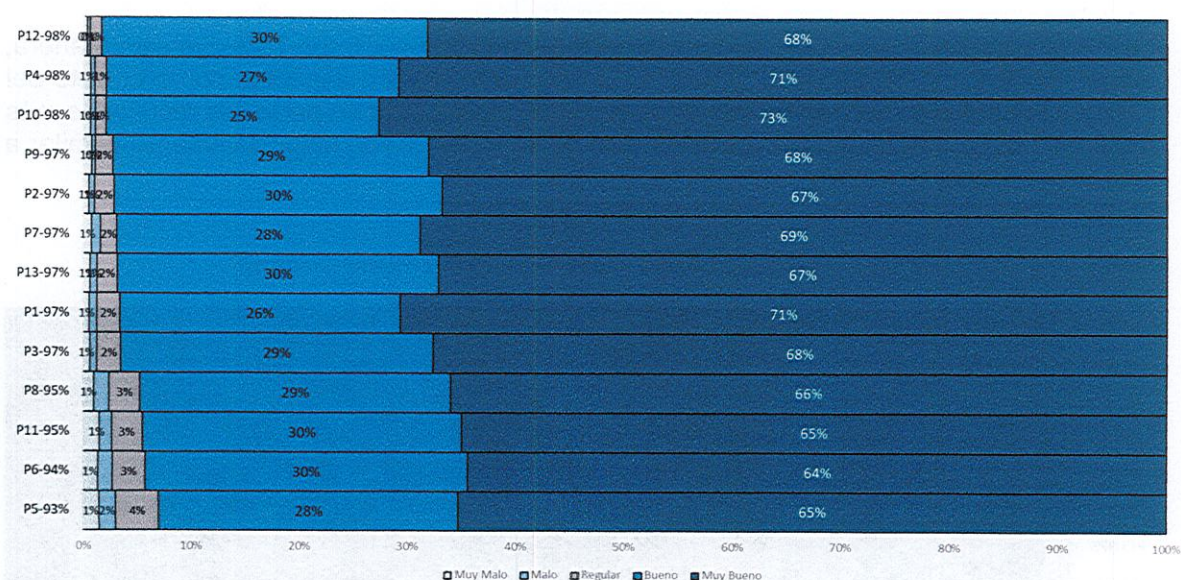
FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	82	1.818	1946	-128	107,04%
ARC	23	20	339	371	-32	109,44%
FAC	16	16	326	429	-103	131,60%
SSFM	169	81	2483	2746	-263	110,59%

Fuente: Área de Costos y Estadística febrero 2025

RESULTADOS SSFM

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

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



Fuente: Procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

Tomando en cuenta las categorías bueno y muy bueno, se observa que la pregunta con una mejor percepción de satisfacción es la P12, la cual refiere al proceso de afiliación y actualización de datos, presentando un 98%. Del mismo modo, la P4, que abarca el tema del trato del personal de salud y administrativo durante la atención, fue la segunda mejor calificada, con 98% de satisfacción, al igual que la P10 (referente al proceso de Atención del Usuario). Por su parte, el menor nivel de satisfacción, sumadas estas dos categorías, se presentó en el apartado de agendamiento y/o asignación de citas, pues tanto la P6 y P5 obtuvieron un nivel de 94% y 93%, respectivamente.

En contraste con los resultados obtenidos en el cuarto trimestre de 2023, se evidencia que las P12, P4 y P10 continúan siendo las que cuentan con mejor percepción de satisfacción, pues se mantienen en los cuatro primeros lugares, aunque con un incremento promedio de un punto porcentual en estos cuatro apartados.

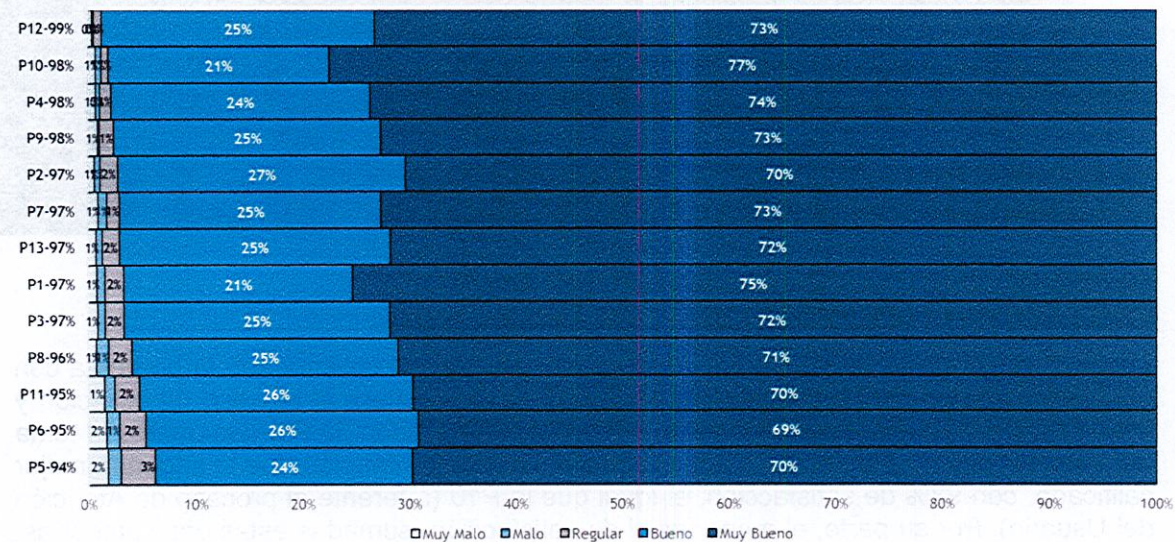
Las preguntas con menor percepción de satisfacción son: P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?), P6 (¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?) y P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?), que aunque presentaron una variación hacia la mejora de 2, 2, y 4 puntos porcentuales respectivamente, continúan siendo las mismas que en el cuarto trimestre de la vigencia anterior. Con esto, se observa un importante avance en aspectos como autorizaciones y agendamiento de citas.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

El gráfico 2 muestra una percepción positiva en la pregunta P12, siendo la que mejor percepción de satisfacción presenta (99%) al sumar las categorías “bueno” y “muy bueno”, situación similar a los resultados obtenidos en el SSFM. Por su parte, la pregunta P10 (referente al proceso de Atención al Usuario) es la mejor calificada en la categoría “muy bueno” con 77%.

La mejor percepción de esta categoría es completada por la P1 con 75%. De esta manera, las principales fortalezas de la DISAN EJC se concentran en aspectos como el trato del personal de salud y administrativo y la atención al usuario. Por su parte, los resultados más bajos se observan en las P11, P6 y P5, con 95%, 95% y 94%, respectivamente (similar a los resultados en el SSFM).

Ilustración 2 Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN EJC

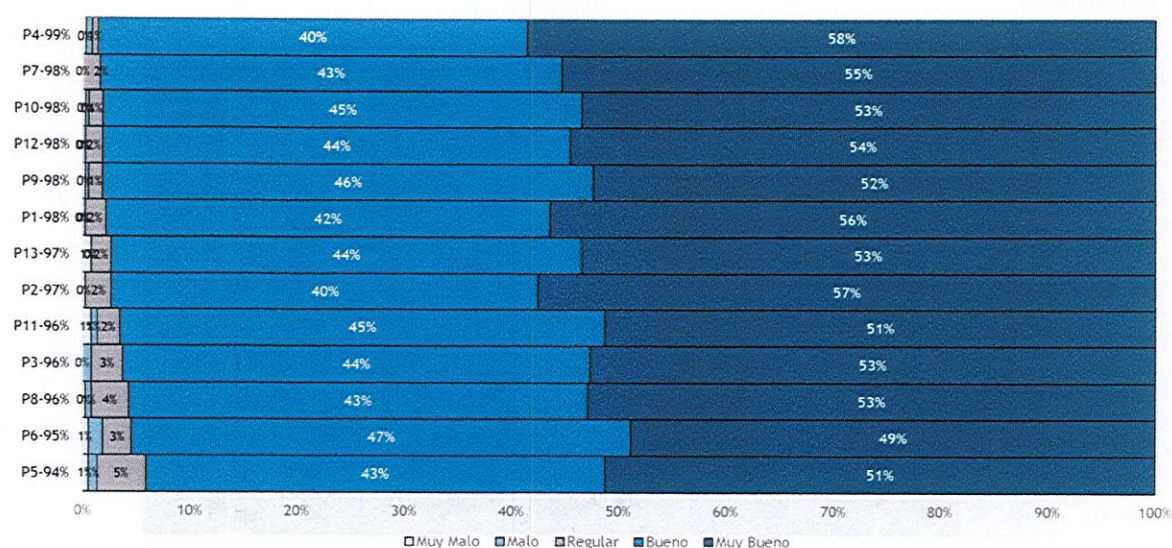


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

En el gráfico 3 se observa que la percepción más alta de satisfacción (sumadas las categorías “bueno” y “muy bueno”) se presentó en la P4, con 99%. Le siguen la P7, P10 Y P12 con 98%. Por lo tanto, se evidencia que aspectos como el proceso de afiliación y/o actualización de datos y el trato del personal durante la atención son las principales fortalezas dentro de la Dirección de Sanidad Naval.

Ilustración 3 Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN ARC



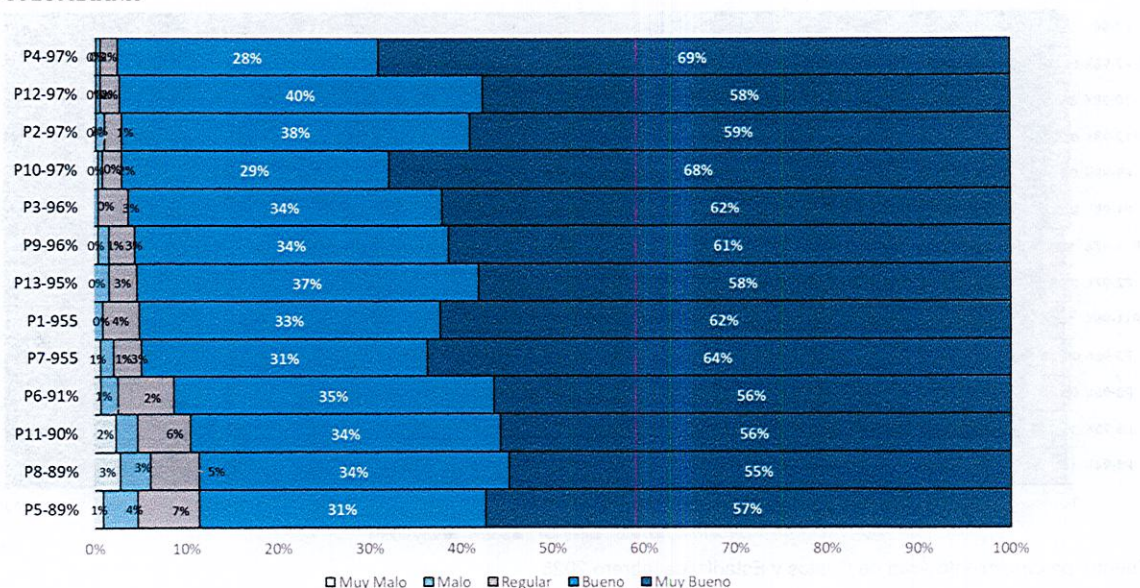
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

En contraste con el cuarto trimestre del año anterior, se observa un incremento de 5 puntos porcentuales en la P4, pasando del cuarto al primer lugar en satisfacción de los usuarios. Por su parte, las P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?), P6 (¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?) y P8 (¿Cómo califica la entrega de medicamentos?), son las que menos percepción de satisfacción obtuvieron. No obstante, se observa un incremento promedio de 3% en estas preguntas respecto al mismo período del año anterior.

RESULTADOS JEFATURA SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

El gráfico 4 muestra la percepción positiva más alta en las preguntas P4, P12 y P2, con 97%. Dichas preguntas refieren a temas como el proceso de Afiliación y/o actualización de datos y al trato del personal que suministra los medicamentos, así como al estado de salud luego de la atención recibida. Además, las mejores percepciones fueron en materia de atención al usuario y en lo referente al estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde se ofreció la atención.

Ilustración 4 . Porcentaje general de calificación en cada pregunta-JEFATURA SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

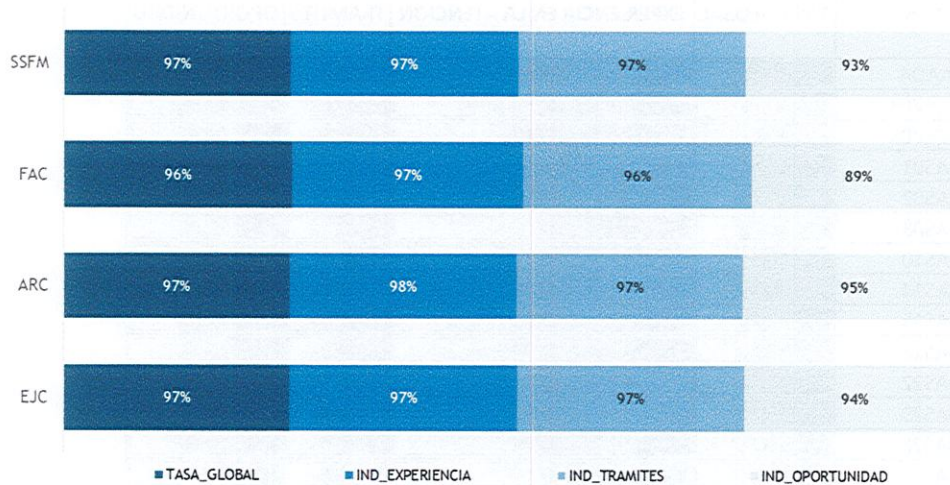


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

INDICADORES

Los indicadores de satisfacción por cada bloque de estudio se realizaron tomando en cuenta la transformación de las variables que permiten obtener los cálculos generales de los bloques, lo cuales se presentaron en el cuestionario de preguntas: (i) tasa de satisfacción global, (ii) experiencia del servicio, (iii) trámites y (iv) oportunidad de la atención.

Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 97%. DISAN ARC presentó la experiencia del servicio más alta, pues cuenta con 98%, el cual supera lo observado en el SSFM, DISAN FAC y EJC. En el caso de DISAN EJC, se evidencia que su mejor resultado es 97% de satisfacción, en materia de experiencia y trámites. Por su parte, JEFATURA SALUD FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA tiene su mejor desempeño en experiencia del servicio, con 97%. En general, el porcentaje más bajo para todas las direcciones se encuentra en la oportunidad de la atención y es, en promedio, 92.6%.

A continuación se presenta un gráfico con el desempeño de cada ESM de atención de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional por cada indicador.

Ilustración 6 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAADA	100%	100%	100%	92%
BAEEV03	100%	100%	100%	100%
BAEEV05	100%	100%	100%	100%
BAS01	100%	100%	100%	100%
BAS02	100%	100%	100%	100%
BAS08	100%	100%	100%	100%
BAS10	100%	100%	100%	100%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	100%	100%	100%
BAS23	100%	100%	96%	96%
BAS26	100%	100%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BASCN	100%	100%	100%	100%
BASCO	100%	95%	100%	90%
BASGO	100%	100%	100%	100%
BICAI	100%	100%	100%	100%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BIPAT	100%	100%	100%	100%
BIPEB	100%	100%	100%	0%
BIRIF	100%	100%	100%	100%
BIROV	100%	100%	100%	100%
BISAN	100%	100%	100%	100%
BITER02	100%	100%	100%	100%
BITER07	100%	100%	100%	100%
BITER10	100%	100%	100%	100%
BITER22	100%	100%	100%	100%
BIVAR	100%	100%	100%	100%
BIVEN	100%	100%	100%	100%
BIVER	100%	100%	100%	100%
DMTOL	100%	100%	100%	100%
EMSUB	100%	100%	100%	100%
ESM BACCA 1	100%	100%	100%	100%
ESM BACCA 4	100%	100%	100%	100%

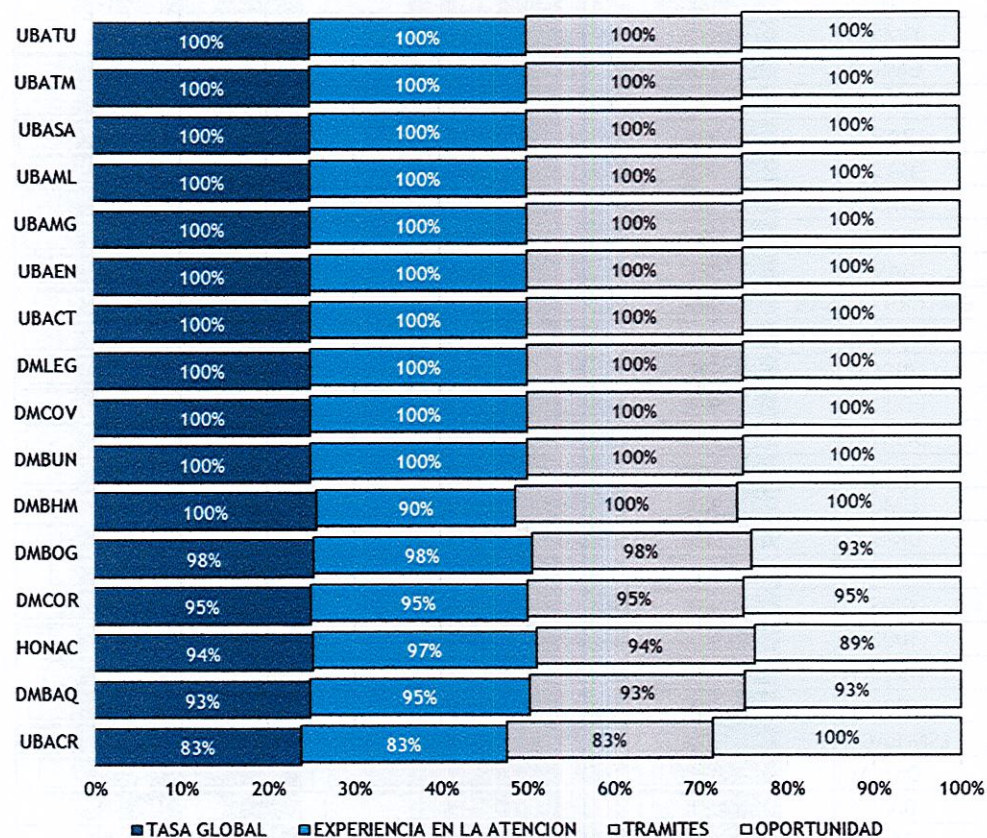
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

ESM BACCA 5	100%	100%	100%	92%
GM CAB	100%	100%	100%	100%
GMICO	100%	100%	100%	0%
GM RON	100%	100%	100%	100%
UASO CACSA 02	100%	100%	100%	100%
BAS06	99%	99%	99%	99%
BAS11	98%	98%	98%	97%
DMSOC	98%	98%	98%	97%
BAS30	98%	98%	98%	96%
BAS29	98%	98%	98%	98%
ESM CRH - BASAN	98%	99%	98%	88%
ESM BACCA 8	97%	97%	97%	97%
BICOR	97%	97%	97%	97%
DISUR	97%	100%	97%	94%
DISNORT	96%	98%	95%	95%
BISUM	96%	96%	96%	96%
DMORI	96%	96%	96%	96%
DMBUG	96%	98%	97%	94%
DMGEM	96%	97%	97%	81%
GMSIL	95%	95%	95%	95%
BAS16	94%	97%	97%	100%
DMMED	94%	93%	94%	84%
BIRAN	94%	88%	100%	94%
ESM BACCA 3	94%	94%	100%	100%
DMCAL	93%	92%	95%	88%
BAS17	93%	93%	93%	93%
BAS12	92%	92%	88%	75%
BICOD	90%	90%	90%	100%
BIAYA	90%	90%	95%	90%
BIOSP	89%	89%	100%	89%
UASO BACCA 27	88%	88%	88%	76%
BAS09	88%	88%	88%	75%
DISMEG	88%	100%	94%	81%
ESMIC	87%	80%	87%	87%
GBMAT	0%	0%	0%	0%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Naval, el gráfico 07 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde UBATU hasta DMBHM. Cabe destacar el desempeño de 10 establecimientos, los cuales presentaron un nivel de satisfacción del 100% en cada bloque evaluado. Dichos establecimientos son: UBATU, UBATM, UBASA, UBAML, UBAMG, UBAEN, UBACT, DMLEG, DMCOV y DMBUN.

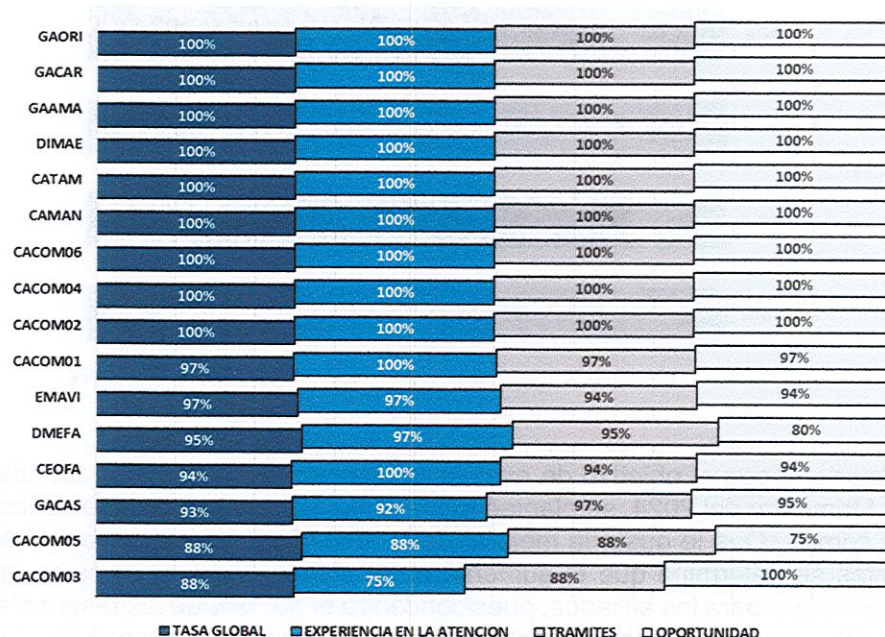
Ilustración 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

En el caso de la Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, el gráfico 08 muestra el desempeño de cada indicador para cada ESM de atención, en el cual se observa que desde GAORI hasta CACOM02, los ESM evaluados presentaron un 100% en el bloque de tasa global de satisfacción. Se señala, a su vez, que la menor percepción de satisfacción se presentó en el establecimiento CACOM03.

Ilustración 8. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

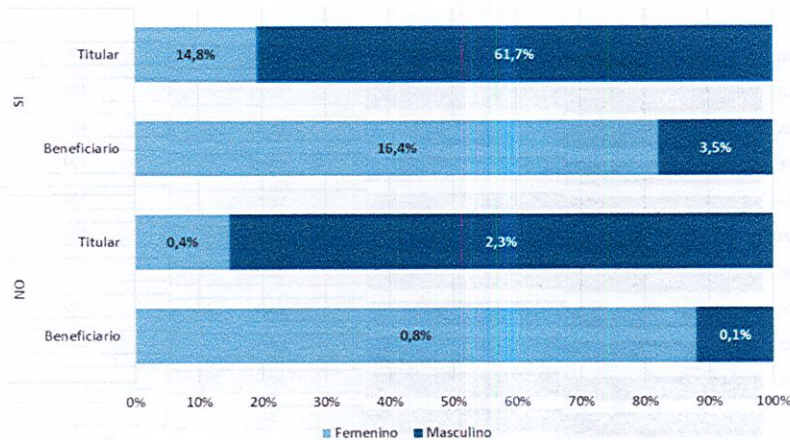


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

Con el fin 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? A partir de los datos recopilados se identificó que, de los titulares, el 76.5% conocen sus deberes y derechos como usuarios, y dentro de este porcentaje, el 61.7% son de género masculino y el 14.8% de género femenino. Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 16.4% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 3.5% no lo hace.

En general, el 95.5% de población afiliada, conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 4.5% restante no lo hace.

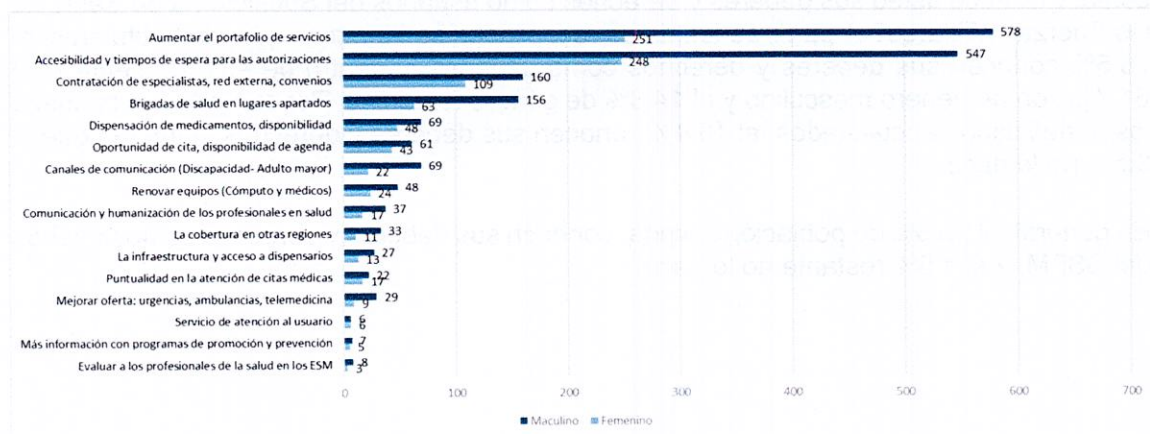
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

Del mismo modo, y con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el I trimestre del 2024, se planteó la pregunta 15, que expresamente los usuarios visualizaron como: ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida? A partir de sus respuestas se determina que el aumento en el portafolio de servicios es la principal necesidad de mejora para los afiliados, pues concentró el 30,19% de las respuestas, siendo la más escogida tanto por hombres, como mujeres. Así mismo, la accesibilidad y tiempos de espera para las autorizaciones obtuvieron el 28,95%, y, por último, la contratación de especialistas, red externa y convenios fue respondida por el 9,80% de los encuestados.

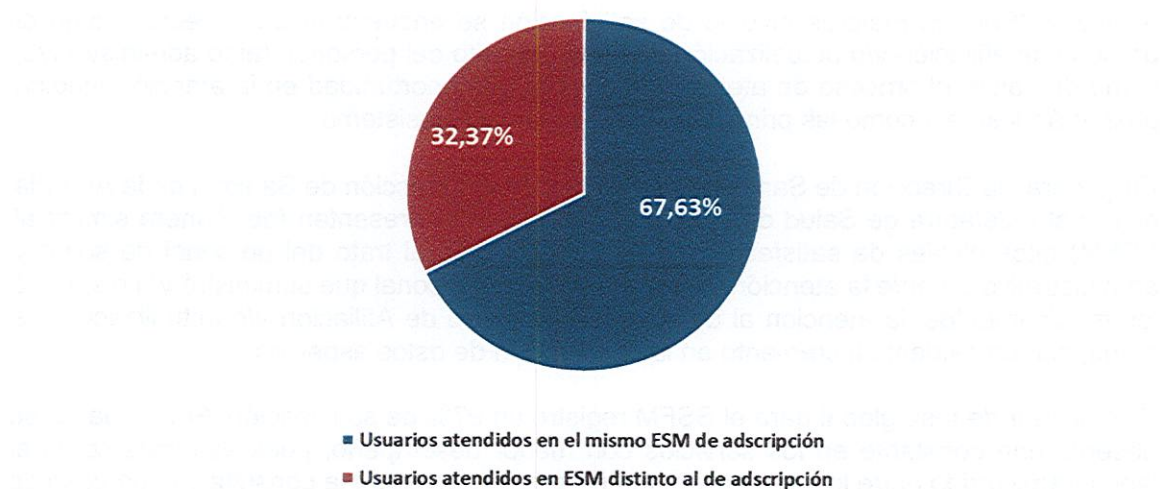
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

En este trimestre, el análisis de relación entre ESM de adscripción de cada usuario, y su ESM de atención, arrojó que de cada 100 afiliados al SSFM, 68 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 32 fueron atendidos en un ESM distinto al de su adscripción. En el gráfico 11 se observa el porcentaje de usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.

Ilustración 11 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística febrero 2025

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A nivel SSFM, los mejores niveles de satisfacción se encuentran en aspectos como el proceso de afiliación y/o actualización de datos, el trato del personal, tanto administrativo, como de salud, el proceso de atención al usuario y la oportunidad en la atención médica presentándose así como las principales fortalezas del Subsistema.

En general, la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad de la Armada Nacional y Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial presentan (de manera similar al SSFM) altos niveles de satisfacción en lo concerniente al trato del personal de salud y administrativo durante la atención, acceso y trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos, la atención al usuario y el proceso de Afiliación y/o actualización de datos, con un evidente incremento en la satisfacción de estos aspectos.

El indicador de tasa global para el SSFM registró un 97% de satisfacción. Por su parte, se observa una constante en los servicios con menor desempeño, pues aspectos como el lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de la consulta y el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos, continúan siendo las preguntas con menor nivel de satisfacción indicado por los usuarios.