



DIGSA

COMUNICACIÓN INTERNA



Al contestar cite este número

Radicado N° **0125004056902** / MDN-COGFM- JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C., 14 de abril de 2025.

Para: Dirección General de Sanidad Militar

De: Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Asunto: Resultados encuesta I trimestre.

Respetuosamente, me permito enviar al señor Capitán de Navío (C) Director General de Sanidad Militar, el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el primer trimestre de la vigencia 2025, en los periodos comprendidos entre el 30 de enero de 2025 al 30 de marzo de 2025; donde se obtuvieron resultados que evidencian que se aumentó la percepción de satisfacción global de los usuarios en un punto porcentual comparado con el primer trimestre de la vigencia 2024, pasando de un 94% a un 95%. Este resultado del primer trimestre de la vigencia en curso mantiene el promedio con el que se cerró la vigencia 2024 que fue de un 95%. 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.

El comparativo de los primeros trimestres de los últimos cuatro años son los siguientes:

Vigencia	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2022	2.494	2.834	88%
I trimestre 2023	1.832	2.510	73%
I trimestre 2024	2.139	2.275	94%
I trimestre 2025	4.220	4.431	95%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, este informe correspondiente al primer 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 I trimestre de 2025.

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

Revisó: SS. Luis Antón
Suboficial Grupo Atención al Usuario y Participación Social



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

I TRIMESTRE DE 2025

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. abril 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	12
Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio.....	13
Ilustración 6 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	14
Ilustración 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	16
Ilustración 8 . Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	17
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?.....	18
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?.....	18
Ilustración 11 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.....	19

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 I trimestre de 2025 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 primer trimestre de 2025, 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 primer trimestre de 2025 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR I TRIMESTRE 2025 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 durante los meses de septiembre, octubre y noviembre 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 3.775 personas EJE: 2.713 ARC: 509 FAC: 553
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	Septiembre, octubre y noviembre de 2024

Fuente: Área de Costos y Estadística abril 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 los meses de septiembre, octubre y noviembre 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:

PRIMER TRIMESTRE 2025		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	82	2713
DISAN NAVAL	21	509
JEFSA FAC	16	553
TOTAL	119	3775

- Tamaño de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM BAADA	13	42	ESM BISUC	15
2	ESM BACCA 1	22	43	ESM BISUM	33
3	ESM BACCA 3	20	44	ESM BIVAR	17
4	ESM BACCA 4	19	45	ESM BIVEN	18
5	ESM BACCA 5	18	46	ESM BIVER	13
6	ESM BACCA 8	41	47	ESM CRH - BASAN	99
7	ESM BAS01	39	48	ESM DISNORT	100
8	ESM BAS02	52	49	ESM DISUR	44
9	ESM BAS06	103	50	ESM DMBUG	108
10	ESM BAS08	53	51	ESM DMCAL	89
11	ESM BAS09	73	52	ESM DMGEM	315
12	ESM BAS10	51	53	ESM DMMED	114
13	ESM BAS11	52	54	ESM DMORI	89
14	ESM BAS12	42	55	ESM DMSOC	85
15	ESM BAS15	14	56	ESM DMTOL	71
16	ESM BAS16	39	57	ESM ESMIC	17
17	ESM BAS17	35	58	ESM GIRARDOT	17
18	ESM BAS18	19	59	ESM GMCAB	21
19	ESM BAS22	21	60	ESM GMRON	20
20	ESM BAS23	33	61	ESM GMSIL	27
21	ESM BAS29	55	62	UASO BAEV03	8
22	ESM BAS30	71	63	UASO BAEV09	6
23	ESM BASCN	22	64	UASO BASGO	16
24	ESM BASCO	27	65	UASO BATOT1	3
25	ESM BIAYA	25	66	UASO BIGOH	4
26	ESM BIBAR	4	67	UASO BIGUP	13
27	ESM BIBOM	9	68	UASO BIJUL	11
28	ESM BICAI	14	69	UASO BIMEJ	11
29	ESM BICAZ	9	70	UASO BIROJ	7
30	ESM BICOD	31	71	UASO BITER02	8
31	ESM BICOR	37	72	UASO BITER04	7
32	ESM BIMAG	18	73	UASO BITER05	15
33	ESM BINUT	10	74	UASO BITER09	13
34	ESM BIOSP	17	75	UASO BITER10	15
35	ESM BIPAT	12	76	UASO BITER11	8
36	ESM BIPIG	12	77	UASO BITER22	4
37	ESM BIRAN	16	78	UASO CACSA 02	8
38	ESM BIREY	8	79	UASO CACSA01	10
39	ESM BIRNA	7	80	UASO EMSUB	11
40	ESM BIROV	20	81	UASO ESPRO	6
41	ESM BISAN	23	82	UASO REGFE3	11
TOTAL: 2713					

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM DMBAQ	54	12	ESM UBAGP	7
2	ESM DMBHM	14	13	ESM UBAIN	7
3	ESM DMBOG	74	14	ESM UBAMG	8
4	ESM DMBUN	26	15	ESM UBAML	8
5	ESM DMCOR	30	16	ESM UBASA	7
6	ESM DMCOV	61	17	ESM UBATM	20
7	ESM DMLEG	13	18	UFAP - NORTE- DMBOG	12
8	ESM HONAC	104	19	UFAP - ODONTOLOGICO-DMBOG	15
9	ESM UBABS	5	20	UFAP- BATALLON 70-DMBOG	11
10	ESM UBACT	11	21	UFAP -BLAS DE LEZO-HONAC	9
11	ESM UBAEN	13			
TOTAL: 509					

Fuente: Área de Costos y Estadística abril 2025

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM CACOM01	25	8	ESM CEOFA	16
2	ESM CACOM02	19	9	ESM DMEFA	373
3	ESM CACOM03	9	10	ESM EMAVI	38
4	ESM CACOM04	13	11	ESM GAAMA	3
5	ESM CACOM05	11	12	ESM GACAR	3
6	ESM CACOM06	8	13	ESM GACAS	5
7	ESM CAMAN	18	14	ESM GAORI	4
8	ESM CATAM	7		UASO DIMAE	1
TOTAL: 553					

Fuente: Área de Costos y estadística abril 2025

LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN

Teniendo en cuenta las fechas de reporte de la información a las instancias correspondientes, el período de recolección de información es trimestral, para el primer trimestre de 2025 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2025	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Primero	30 de enero de 2025 al 20 de marzo 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.

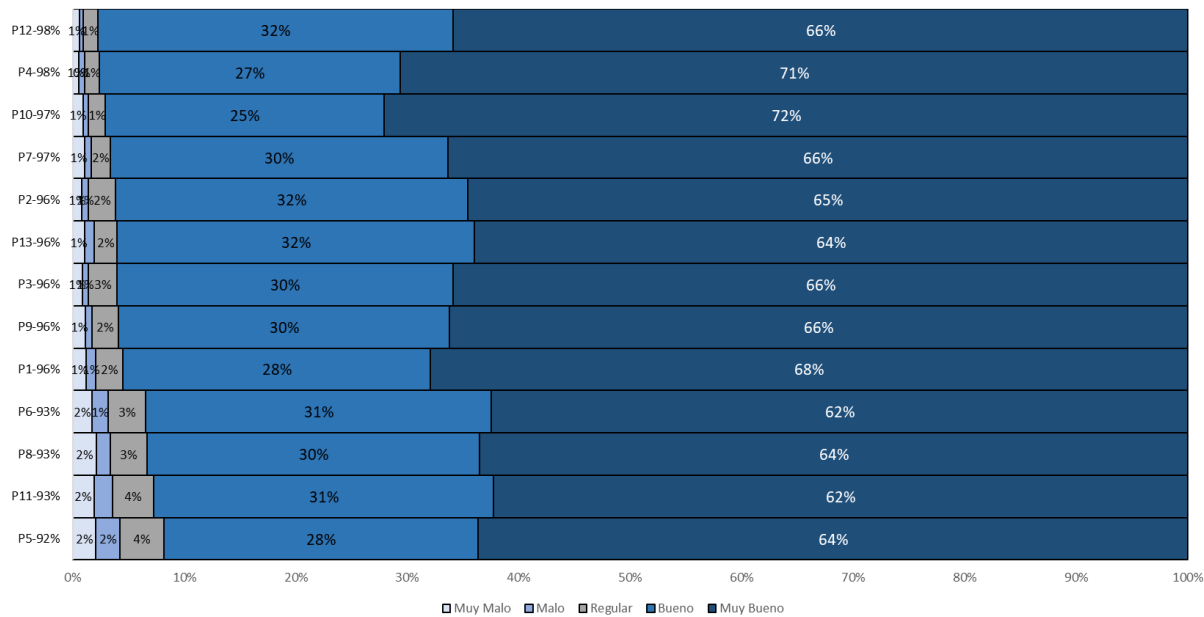
FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	82	2713	3225	-512	118,87%
ARC	23	21	509	587	-78	115,32%
FAC	16	16	553	619	-66	111,93%
SSFMM	169	119	3775	4431	-656	117,38%

Fuente: Área de Costos y Estadística abril 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 abril 2025

Tomando en cuenta las categorías bueno y muy bueno, se observa que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son la P12 y P4, referentes al proceso de afiliación y trato del personal de salud y administrativo durante la atención, presentando un 98% cada una. Del mismo modo, las P10 y P7, que abarcan el tema de atención al usuario y el trato del personal que suministra los medicamentos, fueron las segundas mejores calificadas, con 97% de satisfacción. Por su parte, el menor nivel de satisfacción, sumadas estas dos categorías, se presentó en el apartado de agendamiento y/o asignación de citas y el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos, pues tanto la P11, como la P5 obtuvieron un nivel de 93% y 92%, respectivamente.

En contraste con los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2024, se evidencia que las P12 y P4 continúan siendo las que cuentan con mejor percepción de satisfacción, pues se mantienen en los dos primeros lugares, aunque con un incremento promedio de un punto porcentual en estos dos apartados.

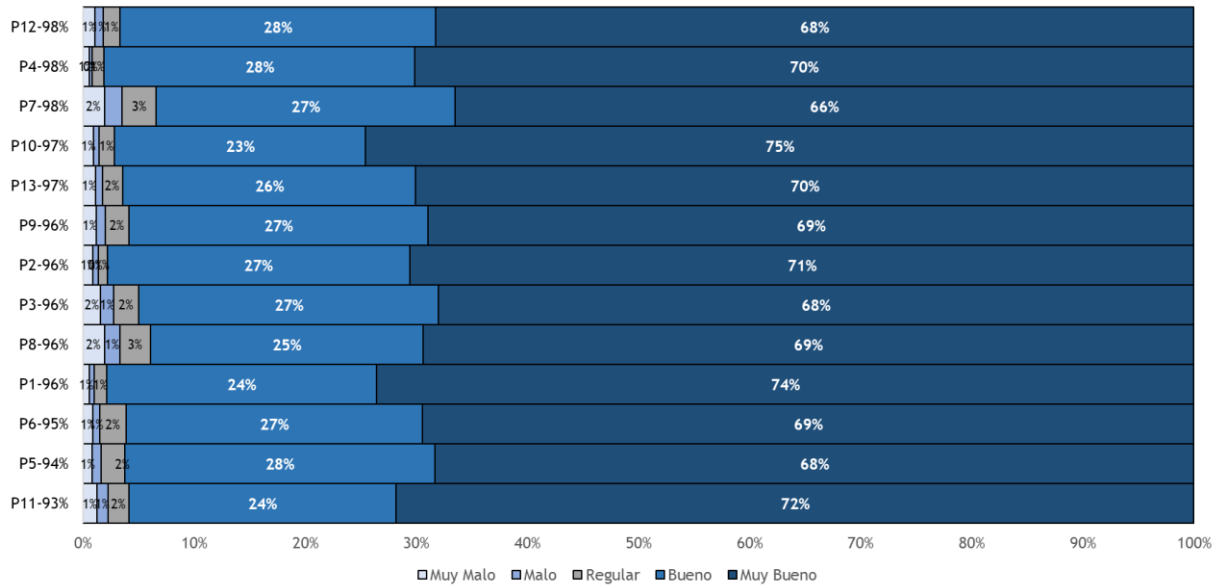
Las preguntas con menor percepción de satisfacción son: P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?), P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?) y P8 (¿Cómo califica la entrega de medicamentos?), que continúan siendo las mismas que en el primer trimestre de la vigencia anterior.

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 (98%) 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 75%.

La mejor percepción de esta categoría es completada por la P1 con 74%. De esta manera, las principales fortalezas de la DISAN EJC se concentran en aspectos como el proceso de afiliación, trato del personal de salud y administrativo durante la atención y/o actualización de datos y el trato del personal que suministra y/o dispensa los medicamentos. Por su parte, los resultados más bajos se observan en las P11, P5 y P6, con 93%, 94% y 95%, respectivamente. Lo anterior, de forma similar a los resultados en el SSFM.

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

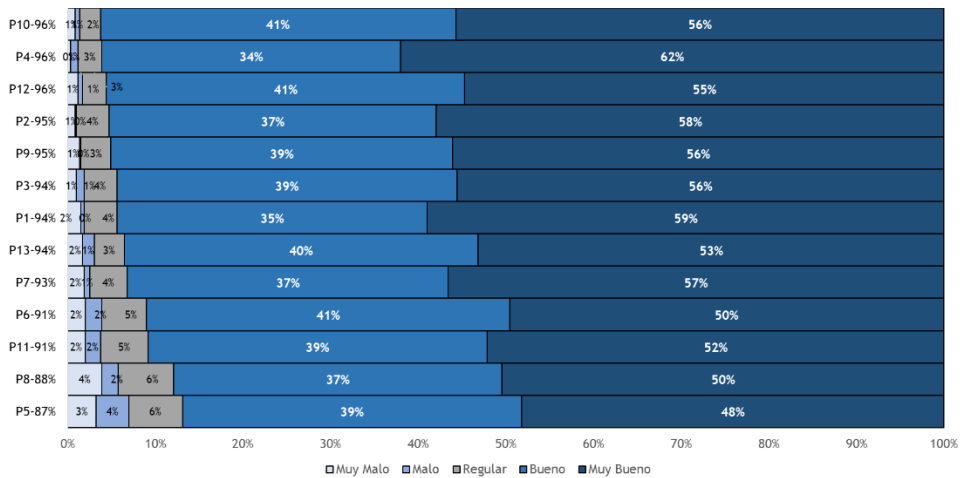


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2025

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 P10, con 96%. Le siguen la P4, P12 Y P2 con 96%, 96% y 95%, respectivamente. Por lo tanto, se evidencia que aspectos como el trato del personal de salud y administrativo durante la atención, el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos y el estado de salud de los usuarios después de la atención recibida, son las principales fortalezas dentro de la Dirección de Sanidad Naval.

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



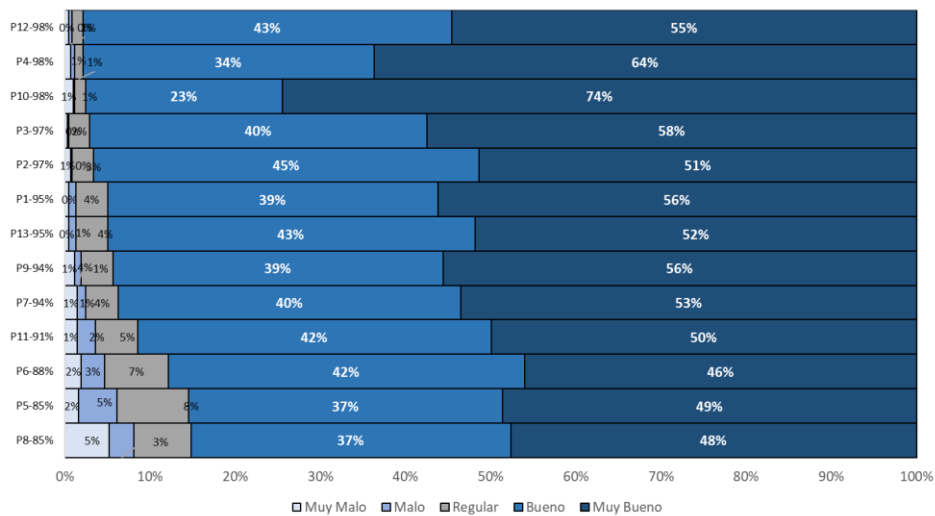
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2025

En contraste con el primer trimestre del año anterior, se observa que la P10 continúa siendo la pregunta con mejor percepción de satisfacción por parte de los usuarios. Por su parte, las P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?), P8 (¿Cómo califica la entrega de medicamentos?) y P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?), son las que menos percepción de satisfacción obtuvieron.

RESULTADOS JEFATURA SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

El gráfico 4 muestra la percepción positiva más alta en las preguntas P12, P4 y P10, con 98%. 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 trato del personal de salud y administrativo durante la atención.

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

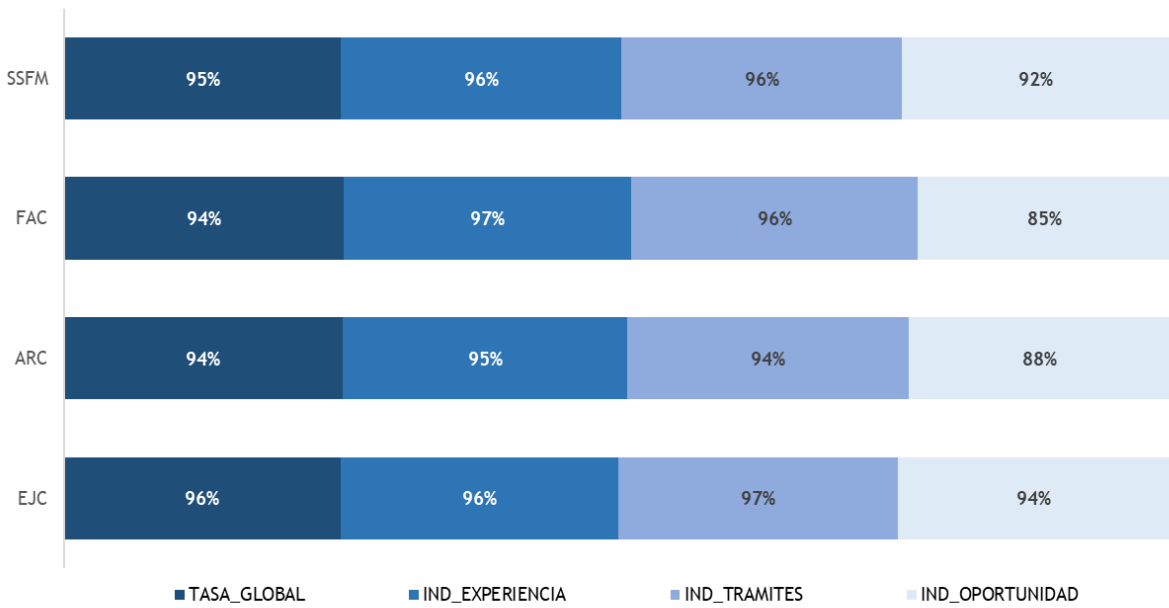


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2025

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 abril 2025

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 95%. JEFATURA SALUD FUERZA AROESPACIAL COLOMBIANA presentó la experiencia del servicio más alta, pues cuenta con 97%, el cual supera lo observado en el SSFM, DISAN ARC y EJC. En el caso de DISAN EJC, se evidencia que su mejor resultado es 96% de satisfacción, en materia de experiencia y trámites. Por su parte, DISAN ARC tiene su mayor calificación términos de 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, 89,75%.

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
BACCA 1	100%	96%	100%	96%
BACCA 4	100%	100%	100%	100%
BACCA 5	100%	100%	100%	96%
BAEEV03	100%	100%	100%	100%
BAEEV09	100%	100%	100%	100%
BAS10	100%	100%	100%	100%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	100%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BASCO	100%	100%	100%	100%
BASGO	100%	100%	100%	100%
BIAYA	100%	100%	100%	93%
BIBAR	100%	100%	100%	100%
BICOD	100%	100%	100%	100%
BIGOH	100%	100%	100%	100%
BIGUP	100%	100%	100%	100%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BIMEJ	100%	100%	100%	100%
BINUT	100%	100%	100%	100%
BIPAT	100%	100%	100%	100%
BIPIG	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	100%	100%	100%
BIROJ	100%	100%	100%	100%
BIROV	100%	100%	100%	100%
BISAN	100%	100%	100%	100%
BISUC	100%	100%	93%	93%
BISUM	100%	100%	100%	97%
BITER10	100%	100%	100%	100%
BITER5	100%	100%	100%	100%
BIVER	100%	100%	100%	100%
CACSA 02	100%	100%	100%	100%
CACSA01	100%	89%	100%	100%
DISMEG	100%	100%	100%	100%
DISNORT	100%	100%	98%	98%
EMSUB	100%	100%	100%	100%
GMCAB	100%	100%	96%	100%

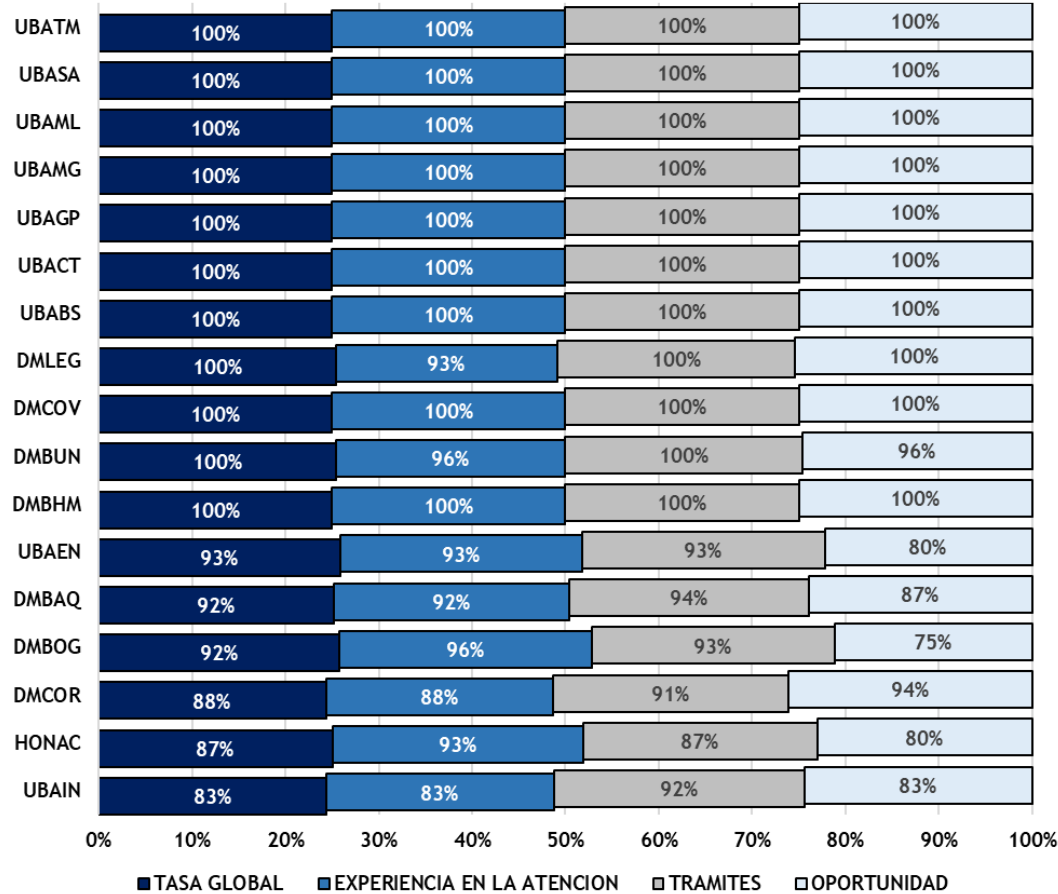
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2025

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
GMRON	100%	100%	100%	100%
BAS30	99%	99%	99%	98%
DMTOL	98%	98%	98%	98%
BICOR	98%	98%	95%	100%
BAS12	97%	97%	99%	97%
BAS11	97%	97%	99%	97%
BAS08	97%	97%	100%	97%
BAS02	97%	95%	97%	97%
BASCN	97%	97%	93%	97%
BIVAR	97%	97%	97%	97%
DISUR	96%	98%	96%	95%
BAS09	96%	96%	98%	96%
DMGEM	96%	98%	97%	96%
DMORI	96%	96%	95%	93%
BAS16	96%	96%	96%	96%
BIOSP	96%	100%	100%	96%
BAS01	95%	98%	93%	93%
BIVEN	95%	95%	95%	95%
BAS23	95%	95%	95%	83%
BAS29	95%	95%	93%	93%
ESMIC	95%	97%	97%	95%
CRH - BASAN	95%	96%	97%	95%
DMBUG	95%	94%	96%	93%
BAS06	95%	97%	97%	92%
DMCAL	94%	95%	96%	93%
BICAI	93%	93%	93%	100%
BACCA 3	92%	92%	92%	89%
BACCA 8	92%	92%	94%	92%
BAS17	90%	90%	90%	95%
BAS18	90%	90%	85%	90%
DMMED	87%	87%	90%	81%
DMSOC	85%	90%	90%	78%
GMSIL	82%	86%	86%	89%
BITER09	82%	82%	91%	18%
BAADA	81%	86%	90%	86%
BIJUL	75%	83%	75%	83%
BIRNA	0%	0%	0%	0%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 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 UBATM hasta DMBHM. Cabe destacar el desempeño de 7 establecimientos, los cuales presentaron un nivel de satisfacción del 100% en cada bloque evaluado. Dichos establecimientos son: UBATM, UBASA, UBAML, UBAMG, UBAGP, UBACT y UBABS.

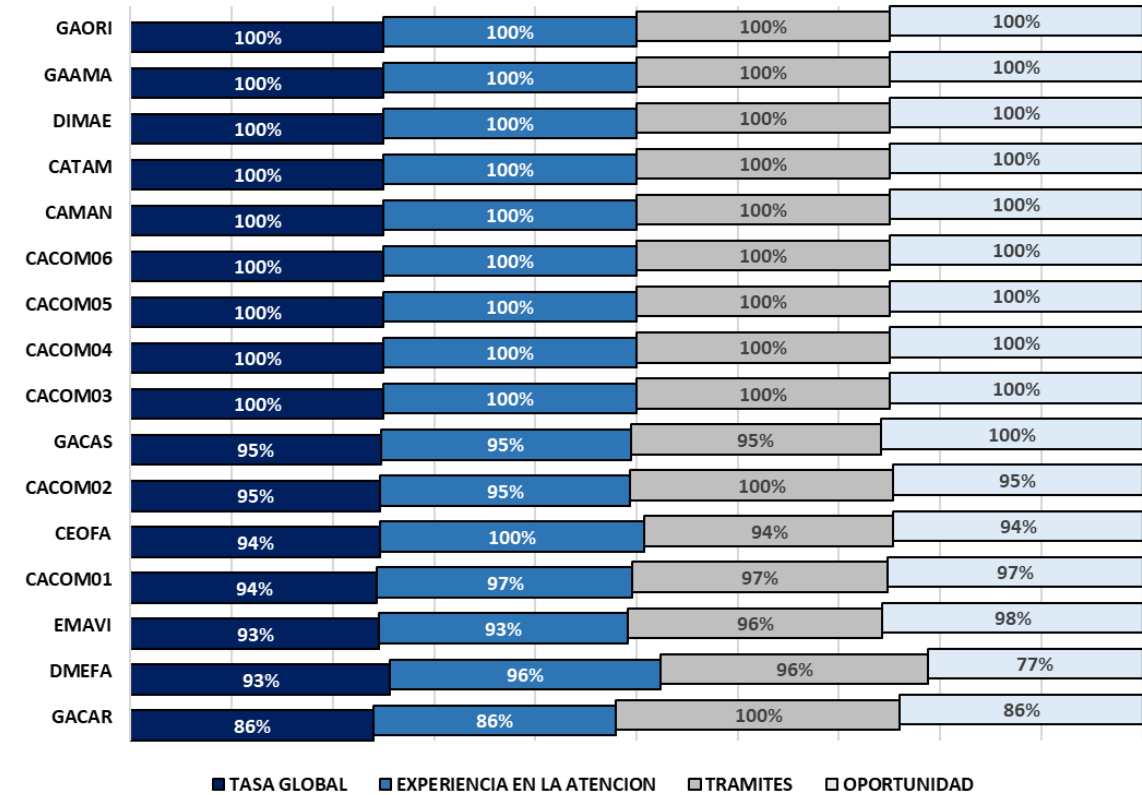
Ilustración 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 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 CACOM03, 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 DMEFA.

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

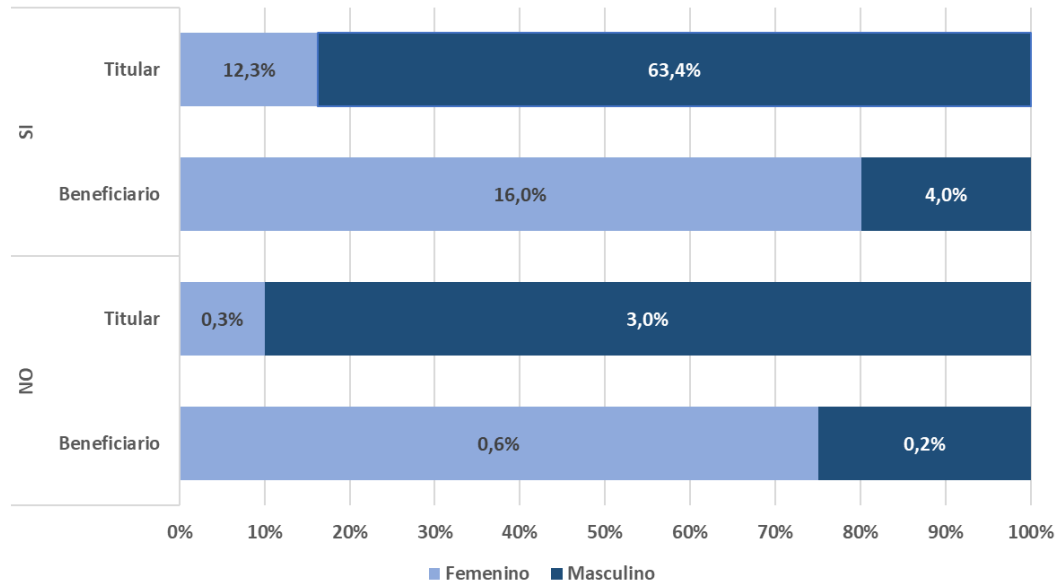


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2025

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 lo titulares, el 75.7% conocen sus deberes y derechos como usuarios, y dentro de este porcentaje, el 63.4% son de género masculino y el 12.3% de género femenino. Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 20% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 0.8% no lo hace.

En general, el 95.7% de población afiliada, conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 4.1% restante no lo hace.

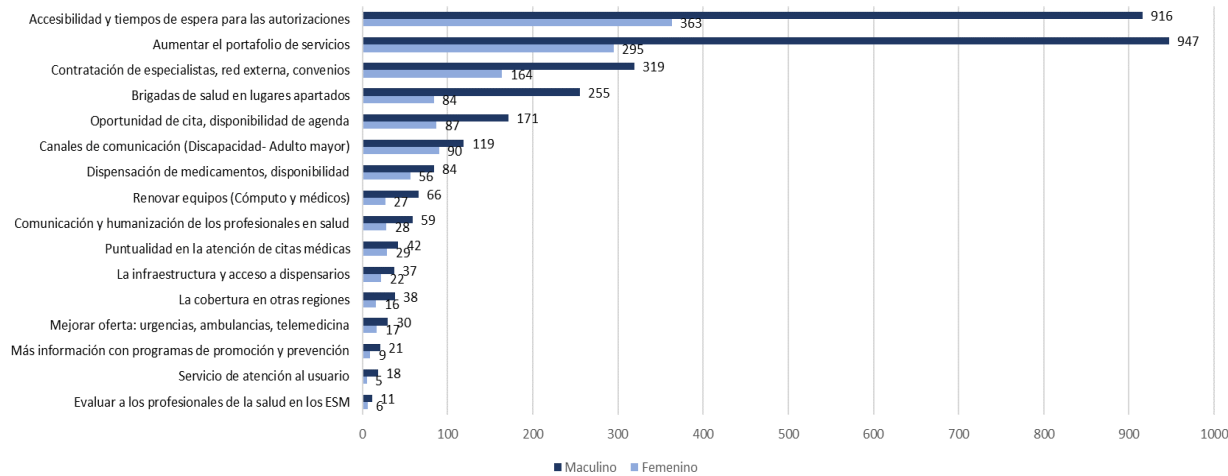
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 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 la accesibilidad y tiempos de espera para las autorizaciones es la principal necesidad de mejora para los afiliados, pues concentró el 28,9% de las respuestas, siendo la más escogida tanto por hombres, como mujeres. Así mismo, el aumento del portafolio de servicios obtuvo el 28%, y, por último, la contratación de especialistas, red externa y convenios fue respondida por el 10,9% de los encuestados.

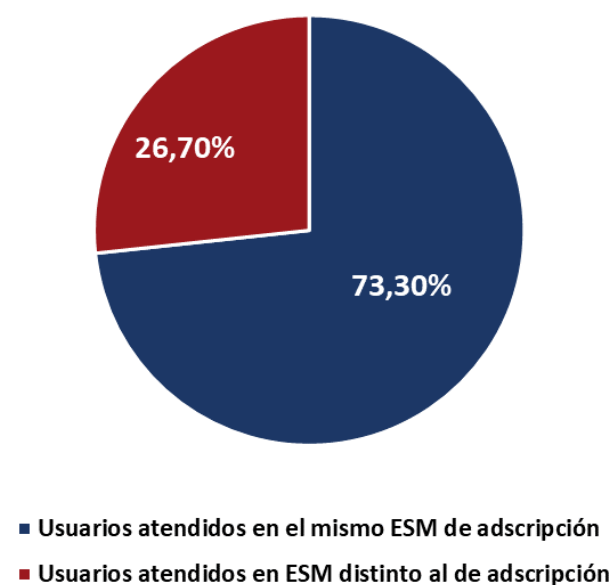
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 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, 73 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 27 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 abril 2025

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A nivel SSFM, los mejores niveles de satisfacción se encuentran en aspectos como el proceso de afiliación, el trato del personal, tanto administrativo, como de salud y el proceso de atención al usuario.

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.

El indicador de tasa global para el SSFM registró un 95% 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.