



COMUNICACIÓN INTERNA



Al contestar cite este número

Radicado N° 0125011615602 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C., 20 de octubre de 2025

Para: Dirección General de Sanidad Militar

De: Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Asunto: Resultados encuesta III 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 tercer trimestre de la vigencia 2025, en los periodos comprendidos entre el 31 de julio de 2025 al 30 de septiembre de 2025; donde se obtuvieron resultados que evidencian que se aumentó la percepción de satisfacción global de los usuarios en dos puntos porcentuales comparado con el tercer trimestre de la vigencia 2024, pasando de un 95% a un 97% y con el segundo trimestre de la vigencia 2025 se mantuvo el mismo porcentaje de 97%. Este resultado del tercer trimestre de la vigencia en curso se mantiene por encima del 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 de Salud, están impactando positivamente en la prestación de los servicios.

El comparativo del tercer trimestre de los últimos cuatro años es el siguiente:

Vigencia	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
III trimestre 2022	1.705	2.034	84%
III trimestre 2023	2.977	3.210	93%
III trimestre 2024	6.973	7.340	95%
III trimestre 2025	6.246	6.417	97%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Primer, segundo y tercer trimestre vigencia 2025:



Vigencia 2025	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre	4.220	4.431	95%
II trimestre	5.498	5.661	97%
III trimestre	6.246	6.417	97%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, este informe correspondiente al tercer 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 ANA MILENA VELÁSQUEZ TAMAYO
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Anexo: Trece (13) folios, Informe de resultados encuesta de satisfacción III trimestre de 2025.

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

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



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

III TRIMESTRE DE 2025

PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

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

TC. Ana Milena Velásquez Tamayo
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. octubre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	3
INTRODUCCIÓN.....	4
PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SSFM	5
OBJETIVO DEL ESTUDIO	6
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.....	12
RESULTADOS JEFATURA SALUD	13
INDICADORES.....	14
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24

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 .	13
Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio.....	14
Ilustración 6: Evolución de los indicadores evaluados en cada tercer trimestre	16
Ilustración 7 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	17
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	19
Ilustración 9 . Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	20
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?.....	21
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?.....	21
Ilustración 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.....	22
Ilustración 13. Número de ESM con 100% de satisfacción Global	23

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 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 tercer 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 y los Establecimientos de Sanidad Militar para coadyuvar en el fortalecimiento de los servicios de salud.

FICHA TÉCNICA

La ficha técnica de la encuesta de satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el tercer trimestre de 2025 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR III 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 marzo, abril y mayo de 2025, 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 6.039 personas EJE: 4.673 ARC: 774 FAC: 592
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	Marzo, abril y mayo de 2025.

Fuente: Área de Costos y Estadística octubre 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 diciembre, enero y febrero de 2024 y 2025, para lo cual la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud debían cumplir con la siguiente muestra:

TERCER TRIMESTRE 2025		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	80	4.673
DISAN NAVAL	19	774
JEFSa FAC	16	592
TOTAL	115	6.039

Fuente: Área de Costos y Estadística octubre 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	25	41	ESM BIRNA	14
2	ESM BACCA 1	39	42	ESM BIROV	38
3	ESM BACCA 3	33	43	ESM BISAN	55
4	ESM BACCA 4	31	44	ESM BISUM	55
5	ESM BACCA 5	30	45	ESM BIVEN	32
6	ESM BACCA 8	67	46	ESM BIVER	29
7	ESM BAS01	67	47	ESM CRH - BASAN	181
8	ESM BAS02	84	48	ESM DISNORT	164
9	ESM BAS06	170	49	ESM DISUR	76
10	ESM BAS08	98	50	ESM DMBUG	185
11	ESM BAS09	126	51	ESM DMCAL	166
12	ESM BAS10	85	52	ESM DMGEM	525
13	ESM BAS11	87	53	ESM DMMED	206
14	ESM BAS12	64	54	ESM DMORI	159
15	ESM BAS14	29	55	ESM DMSOC	167
16	ESM BAS15	23	56	ESM DMTOL	127
17	ESM BAS16	71	57	ESM ESMIC	38
18	ESM BAS17	51	58	ESM GIRARDOT	32
19	ESM BAS18	27	59	ESM GMCAB	37
20	ESM BAS22	39	60	ESM GMJCO	24
21	ESM BAS23	58	61	ESM GMRON	35
22	ESM BAS27	13	62	ESM GMRPI	25
23	ESM BAS28	7	63	ESM GMSIL	43
24	ESM BAS29	93	64	UASO BAEV03	10
25	ESM BAS30	107	65	UASO BAEV05	10
26	ESM BASCN	45	66	UASO BASGO	25
27	ESM BASCO	46	67	UASO BICAM	10
28	ESM BIAYA	43	68	UASO BICAS	13
29	ESM BIBOM	13	69	UASO BIGUP	19
30	ESM BICAZ	19	70	UASO BIJUL	16
31	ESM BICOD	47	71	UASO BIMEJ	16
32	ESM BICOR	62	72	UASO BISOL	10
33	ESM BIGIR	24	73	UASO BITER05	28
34	ESM BILUD	13	74	UASO BITER07	16
35	ESM BIMAG	32	75	UASO BITER09	20
36	ESM BINUT	16	76	UASO BITER10	32
37	ESM BIPAT	23	77	UASO CACSA 02	17
38	ESM BIPIG	19	78	UASO EMSUB	19
39	ESM BIRAN	23	79	UASO ESLOG	12
40	ESM BIRIF	25	80	UASO ESPRO	13
TOTAL: 4.673					

Fuente: Área de Costos y Estadística octubre 2025

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM DMBAQ	91	11	ESM UBACT	19
2	ESM DMBHM	22	12	ESM UBAEN	22
3	ESM DMBOG	171	13	ESM UBAGP	10
4	ESM DMBUN	46	14	ESM UBAIN	11
5	ESM DMCOR	47	15	ESM UBAMG	15
6	ESM DMCOV	49	16	ESM UBAML	16
7	ESM DMLEG	22	17	ESM UBASA	8
8	ESM HONAC	158	18	ESM UBATM	30
9	ESM UBABA	4	19	ESM UBATU	15
10	ESM UBACR	18			
TOTAL: 774					

Fuente: Área de Costos y Estadística octubre 2025

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM CACOM01	52	9	ESM CEOFA	26
2	ESM CACOM02	28	10	ESM DMEFA	293
3	ESM CACOM03	15	11	ESM EMAVI	62
4	ESM CACOM04	22	12	ESM GAAMA	4
5	ESM CACOM05	18	13	ESM GACAR	3
6	ESM CACOM06	12	14	ESM GACAS	8
7	ESM CAMAN	30	15	ESM GAORI	6
8	ESM CATAM	12	16	UASO DIMAE	1
TOTAL: 592					

Fuente: Área de Costos y estadística octubre 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 tercer trimestre de 2025 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2025	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Tercero	31 de julio de 2025 al 30 de septiembre de 2025

La Dirección General de Sanidad Militar, a través del Grupo Atención al Usuario y Participación Social, semanalmente realizó el reporte a las oficinas de atención al usuario de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, 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, 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.

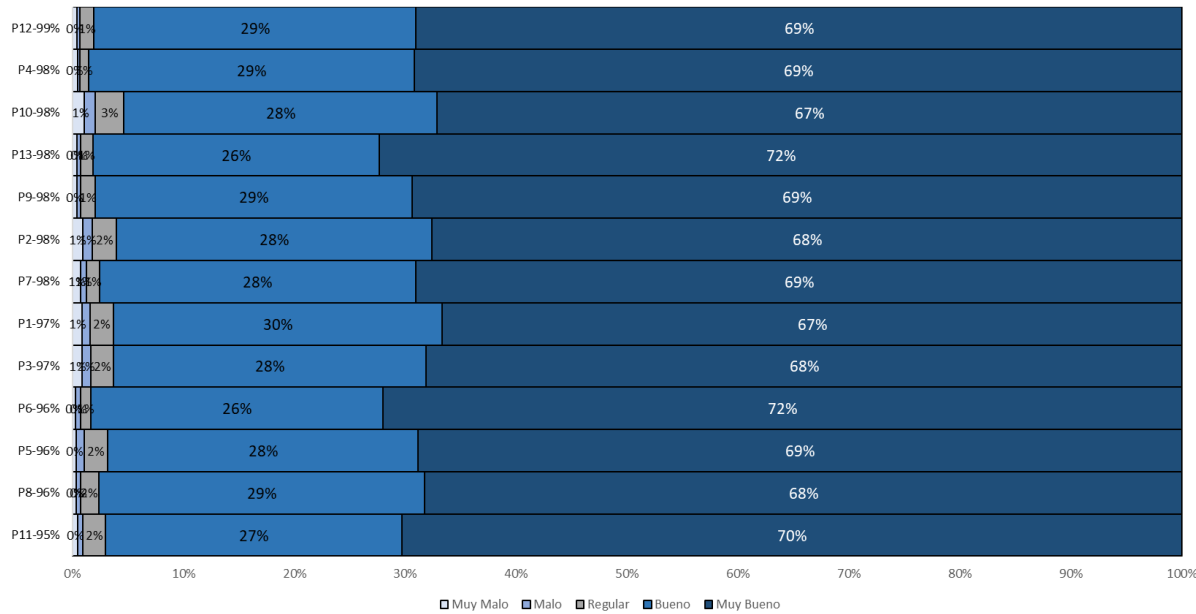
En la siguiente tabla se observa la cantidad de encuestas realizadas, partiendo de las unidades de observación muestreadas, con lo cual, se observan los porcentajes de recolección de datos con base a la muestra calculada para cada fuerza.

FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	80	4.673	4.804	131	102,80%
ARC	23	19	774	827	53	106,85%
FAC	16	16	592	786	194	132,77%
SSFM	169	115	6.039	6.417	378	106,26%

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 octubre 2025

La mejor percepción de satisfacción en el SSFM se presenta en lo referente al proceso de afiliación y/o actualización de datos, trato del personal de salud y administrativo durante la atención, proceso de atención al usuario, medios para acceder a los servicios de salud, oportunidad en la atención médica, estado de salud luego de la atención recibida y acceso y el trato del personal que suministra y/o dispensa los medicamentos. Si se suman las categorías “bueno” y “muy bueno”, la percepción de satisfacción en estos apartados fue de 98%, siendo las mejor calificadas.

Seguidamente, con percepción de satisfacción igual a 97% (sumando las categorías “bueno” y “muy bueno”), se encuentran los apartados referentes a experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido.

La pregunta con menor percepción de satisfacción es la P11, ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? Pues su percepción es del 95%. Sin embargo, cabe destacar que sigue siendo una cifra relativamente alta.

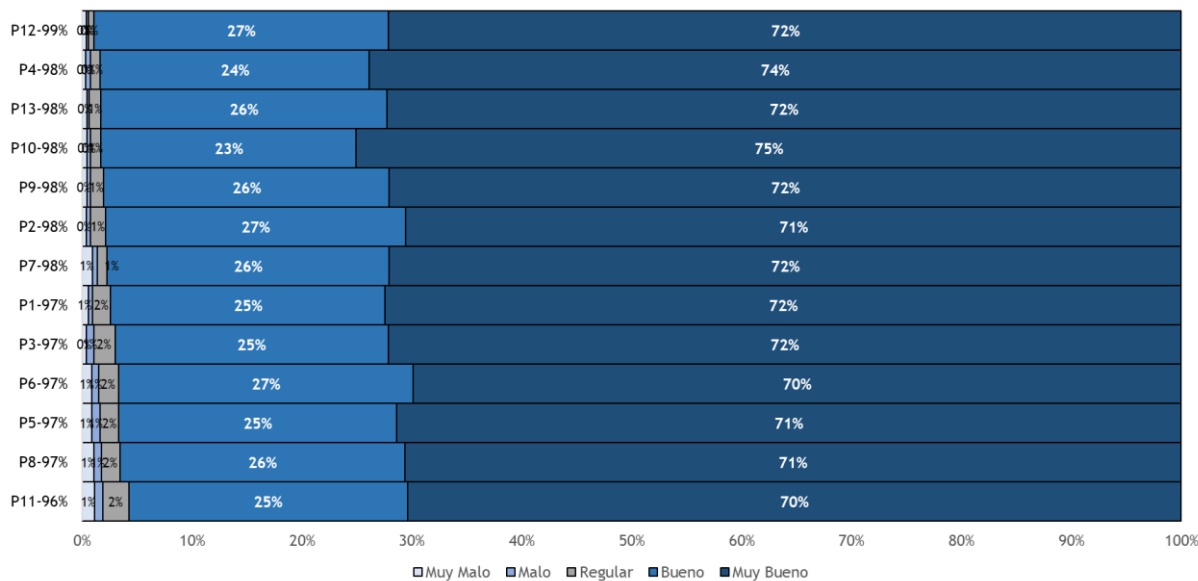
En contraste con los resultados obtenidos en el tercer trimestre de 2024, se evidencia que una mejora significativa en todos los apartados evaluados, pues 11 preguntas de las 13 realizadas presentaron un incremento promedio de 2,1%.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

El mejor desempeño dentro de la DISAN EJC se presenta en lo referente al proceso de afiliación y/o actualización de datos, que contó con una percepción de satisfacción de 99% si se muna las categorías “bueno” y “muy bueno”. Seguidamente se encuentran el trato del personal de salud y administrativo durante la atención, calificación de los medios para acceder a los servicios de salud, proceso de atención al usuario, oportunidad en la atención médica, estado de salud luego de la atención recibida y acceso y el trato del personal que suministra y/o dispensa los medicamentos. Estos apartados presentaron un nivel de satisfacción de 98% (sumando las categorías “bueno” y “muy bueno”), tal y como se observa en el gráfico 2.

De esta manera, las principales fortalezas de la DISAN EJC se concentran en aspectos como el proceso de afiliación, atención al usuario y la oportunidad en la atención médica. Por su parte, el resultado más bajo se observa en la P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?), con un 96% de satisfacción.

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



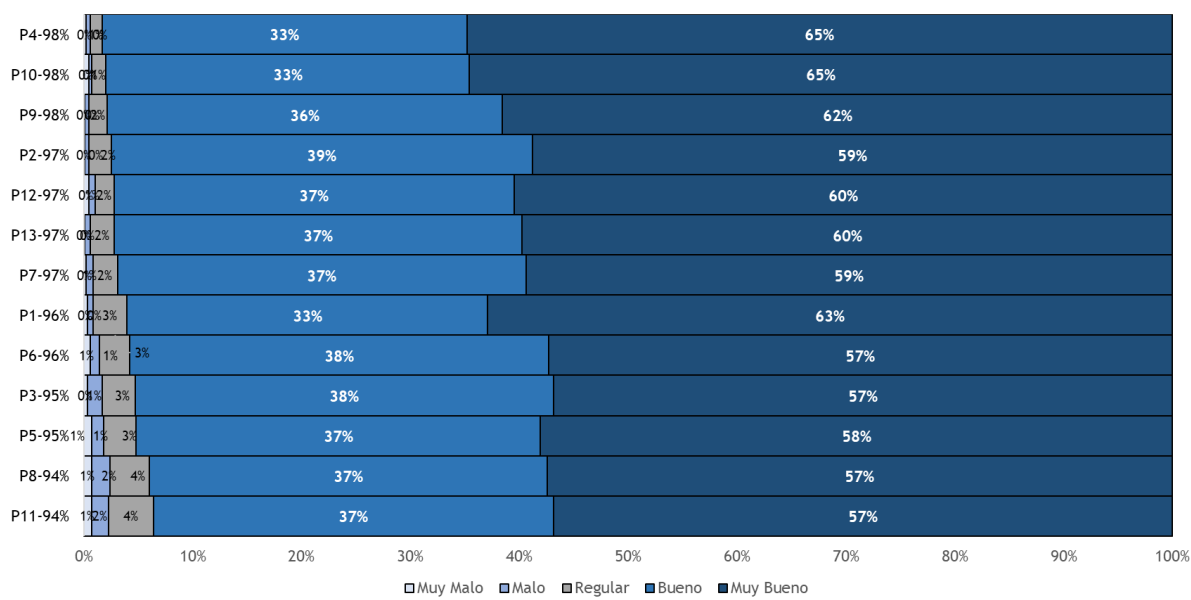
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

Si se compara con el mismo trimestre del año anterior, se observa una mejora significativa en lo referente al lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de la consulta, pues fue la pregunta que mayor incremento porcentual tuvo, pasando de 93% a 97%. Del mismo modo, dentro de las preguntas que habitualmente tienen la menor calificación, también se evidencia una mejoría. La P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?) presentó una mejora de tres puntos porcentuales, mientras que la P8 (¿Cómo califica la entrega de medicamentos?) incrementó en dos puntos porcentuales.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

En el gráfico 3 se observa que la percepción más alta de satisfacción en DISAN ARC (sumadas las categorías “bueno” y “muy bueno”) se presentó en las P4, P10 y P9 con 98% cada una. Estas hacen referencia al trato del personal de salud y administrativo durante la atención, el proceso de atención al usuario y la oportunidad en la atención médica. Le siguen las P2 (¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?), P12 (¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos?), P13 (¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud?) Y P7 (¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?) con 97% cada una. Por lo tanto, se evidencia que aspectos como el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el proceso de atención a los usuarios son las principales fortalezas dentro de la Dirección de Sanidad Naval.

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



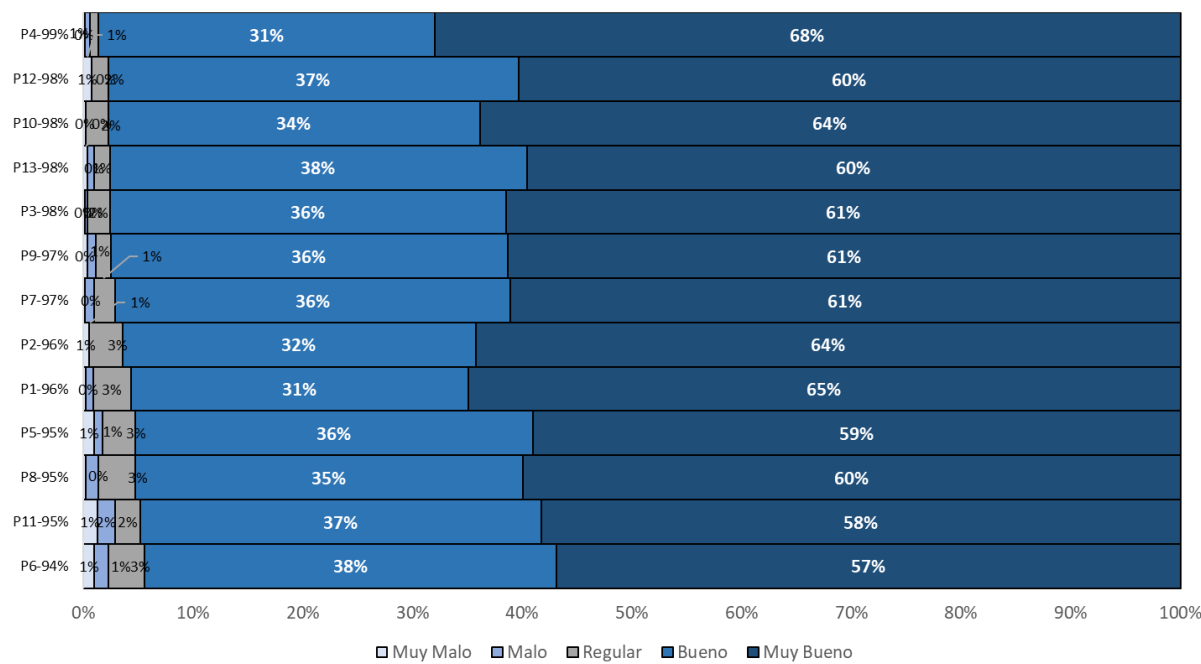
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

En contraste con el tercer trimestre del año anterior, se observa que la P4 se mantuvo como la primer pregunta en nivel de satisfacción, aunque disminuyó del 100% al 98%. Destaca el incremento en niveles de satisfacción en lo referente al proceso de atención al usuario y en la oportunidad en la atención médica, incrementando 1% y 2% respectivamente. Por su parte, las P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?) y P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?) continúan siendo las preguntas con menor nivel de satisfacción, manteniendo, a su vez, su calificación en 94% y 95% respectivamente.

RESULTADOS JEFATURA SALUD

La mejor percepción de satisfacción en JEFSA se presenta en lo referente al trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el estado de las instalaciones, pues cuenta con una percepción de satisfacción de 99%. Seguidamente se encuentran el proceso de afiliación y/o actualización de datos, proceso de atención al usuario, medios para acceder a los servicios de salud, el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio de atención, con 98% cada uno. Por su parte, con 97% se encuentran la P7 (¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?) y P9 (¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica?). Esta dinámica se observa con detalle en el gráfico 4:

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



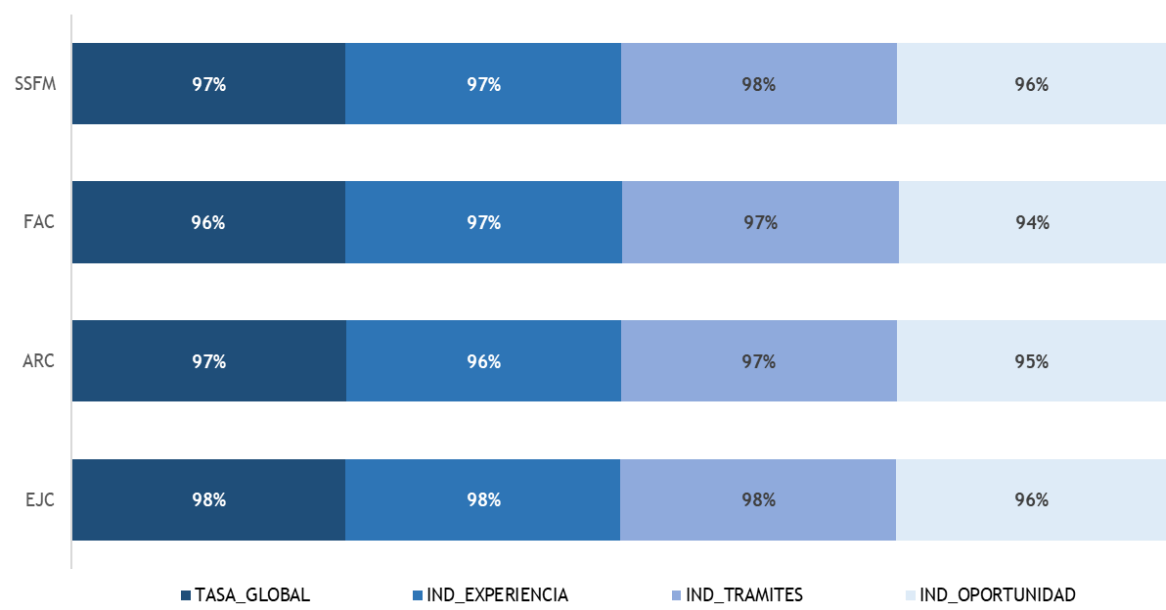
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

Por su parte, la pregunta con menor calificación (sumando las categorías “bueno” y “muy bueno”) fue la P6, referente al lapso transcurrido entre su solicitud y el día de programación de la consulta, pues contó con una percepción de satisfacción de 95%. Si se compara con el tercer trimestre de 2024, se observa que esta sigue siendo la de menor calificación, aunque presentó un incremento, pues pasó de 82% a 94%.

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 octubre 2025

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 97%. DISAN EJC presentó la experiencia del servicio más alta, pues cuenta con 98%, el cual supera lo observado en el SSFM, DISAN ARC y JEFATURA DE SALUD. En el caso de DISAN ARC, se evidencia que su mejor resultado es 97% de satisfacción, en materia de experiencia y trámites. Por su parte, JEFATURA DE SALUD tiene su mayor calificación en términos de experiencia del servicio y trámites, con 97% cada uno. En general, el porcentaje más bajo para todas las direcciones se encuentra en la oportunidad de la atención y es, en promedio, 95,2%.

En las siguientes tablas se presenta el resumen de resultados por cada indicador, donde se detalla de manera numérica y porcentual los resultados en cada uno de los aspectos evaluados. Del mismo modo, se observa en la gráfica 6 la evolución de cada una de las tasas evaluadas durante cada tercer trimestre de los años anteriores, los cuales corresponden al período comprendido entre 2023 y 2024.

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	TASA_GLOBAL
EJC	115	4.689	98%
ARC	26	801	97%
FAC	30	756	96%
SSFM	171	6.246	97%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_EXPERIENCIA
EJC	115	4.689	98%
ARC	29	798	96%
FAC	22	764	97%
SSFM	166	6.251	97%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_TRAMITES
EJC	95	4.709	98%
ARC	25	802	97%
FAC	22	764	97%
SSFM	142	6.275	98%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_OPORTUNIDAD
EJC	193	4.611	96%
ARC	42	785	95%
FAC	47	739	94%
SSFM	282	6.135	96%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

Ilustración 6: Evolución de los indicadores evaluados en cada tercer trimestre



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

A nivel general, se observa que la mejor calificación de satisfacción se ha presentado, y mantenido, en los últimos tres años, en lo concerniente a trámites dentro del SSFM, evidenciándose su mejor calificación en 2025, con 97% de satisfacción. Por su parte, la menor percepción de satisfacción se ha mantenido, durante los últimos tres años, en lo referente a oportunidad. Sin embargo, ha venido en constante aumento, pues pasó de 90% en el tercer trimestre de 2023 a 96% en 2025. El índice de experiencia se ha comportado de manera similar al de trámites, aunque en 2025 se ubicó en 97%, mientras que este último estuvo en 98%.

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

SIGLA	TASA_GLOBA L	IND_EXPERIENCIA	IND_TRAMITES	IND_OPORTUN IDAD
BACCA 4	100%	100%	100%	100%
BACCA 5	100%	100%	100%	100%
BAS10	100%	100%	100%	98%
BAS12	100%	100%	100%	99%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS15	100%	96%	100%	100%
BAS16	100%	100%	100%	100%
BAS17	100%	100%	100%	100%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BAS30	100%	100%	100%	100%
BASCN	100%	100%	100%	100%
BASCO	100%	100%	100%	100%
BIBOM	100%	100%	100%	100%
BICOD	100%	100%	100%	100%
BICOR	100%	100%	100%	100%
BIGIR	100%	100%	100%	100%
BILUD	100%	100%	100%	100%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BINUT	100%	100%	100%	91%
BIRIF	100%	92%	100%	96%
BIRNA	100%	100%	100%	100%
BISUM	100%	100%	100%	100%
BIVEN	100%	100%	100%	100%
BIVER	100%	100%	100%	100%
DISMEG	100%	100%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
UASO BAEV03	100%	100%	100%	100%
UASO BAEV05	100%	100%	100%	100%
UASO BASGO	100%	100%	100%	100%
UASO BICAM	100%	100%	100%	100%
UASO BICAS	100%	100%	100%	100%
UASO BIGUP	100%	100%	100%	100%
UASO BIJUL	100%	100%	100%	100%
UASO BITER05	100%	97%	100%	100%
UASO BITER07	100%	100%	100%	100%
UASO BITER09	100%	100%	100%	0%
UASO BITER10	100%	100%	100%	100%

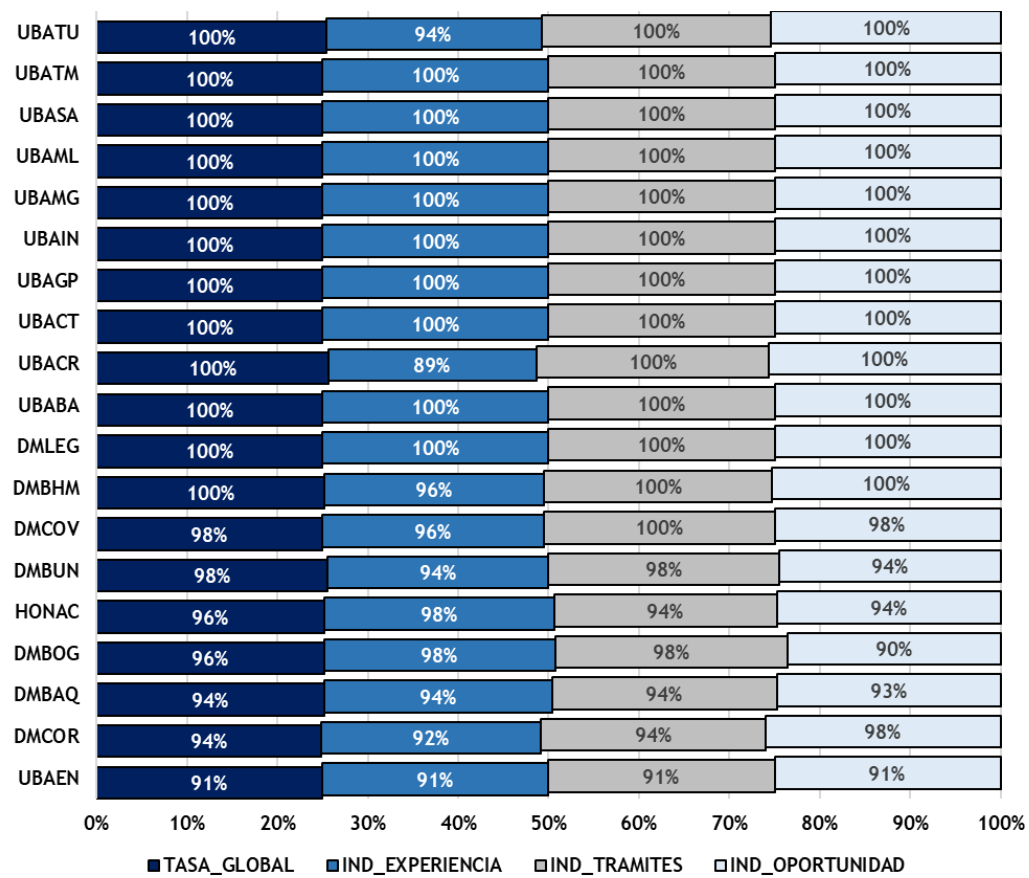
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
DMORI	99%	99%	99%	96%
DMTOL	99%	99%	99%	99%
BAS09	99%	100%	100%	96%
BAS08	99%	99%	99%	96%
BAS02	99%	99%	100%	100%
BAS01	99%	100%	99%	99%
BACCA 8	99%	99%	99%	99%
BAS22	98%	98%	98%	98%
DMBUG	98%	98%	98%	95%
BAS23	98%	98%	97%	98%
BAS06	98%	99%	97%	95%
BISAN	98%	98%	98%	98%
BIAYA	98%	96%	100%	100%
GMRON	98%	98%	100%	100%
BAS11	98%	98%	98%	98%
DMSOC	98%	98%	98%	95%
DISUR	97%	99%	99%	96%
GMCAB	97%	97%	100%	100%
CRH - BASAN	97%	98%	98%	95%
BIPAT	97%	97%	100%	97%
BIPIG	96%	96%	96%	96%
ESMIC	96%	97%	97%	96%
GMSIL	96%	96%	96%	94%
DMCAL	96%	95%	97%	93%
UASO BIMEJ	96%	100%	96%	96%
UASO CACSA 02	96%	96%	96%	91%
DISNORT	96%	97%	97%	96%
UASO EMSUB	95%	98%	95%	95%
BACCA 3	95%	90%	95%	95%
BIROV	95%	95%	95%	95%
BACCA 1	93%	93%	96%	96%
DMMED	93%	91%	96%	91%
DMGEM	93%	97%	92%	89%
UASO BISOL	92%	77%	92%	92%
BIRAN	92%	84%	100%	92%
GMJCO	92%	92%	92%	92%
BICAZ	91%	82%	95%	91%
BAS29	91%	89%	91%	91%
BAADA	88%	88%	91%	85%
UASO ESPRO	88%	88%	88%	88%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Naval, el gráfico 7 muestra el desempeño de cada indicador. Los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde UBATU hasta DMBHM.

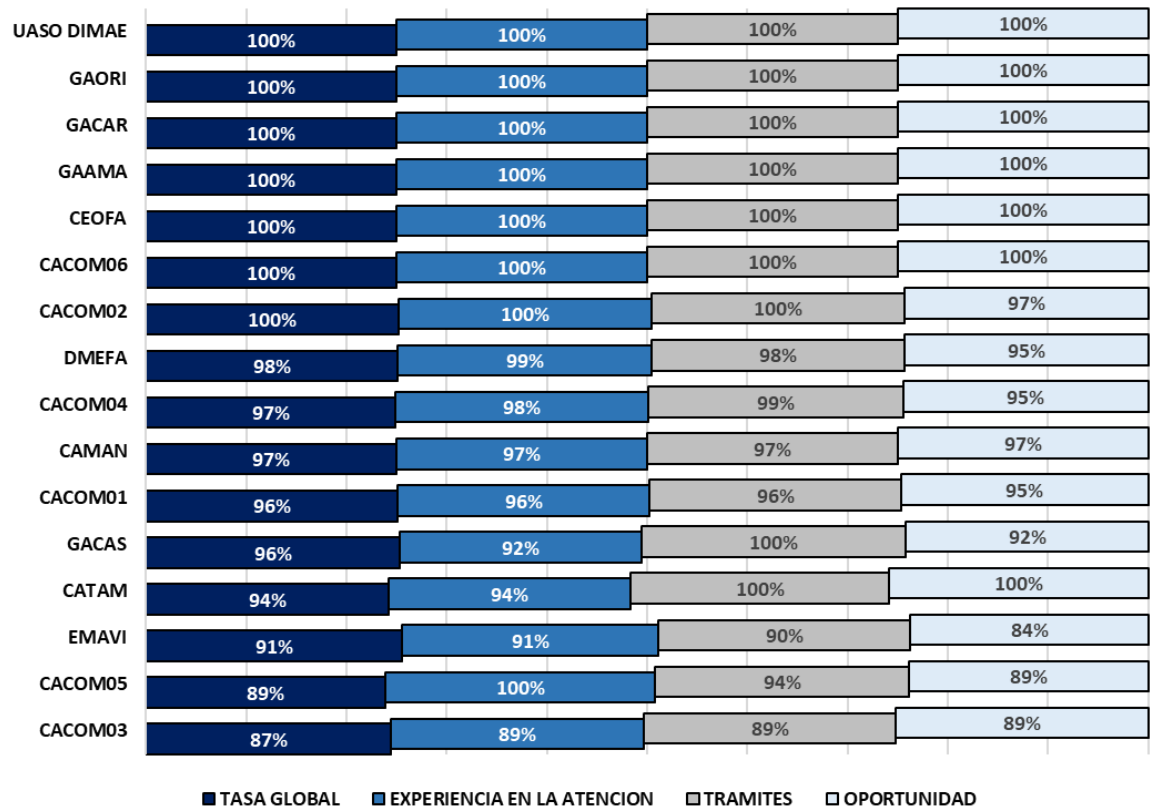
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

En el gráfico 8 se observa la calificación y/o percepción de satisfacción en cada una de las categorías evaluadas para los ESM de la JEFATURA DE SALUD. Se evidencia que desde UASO-DIMAE 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 9. Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

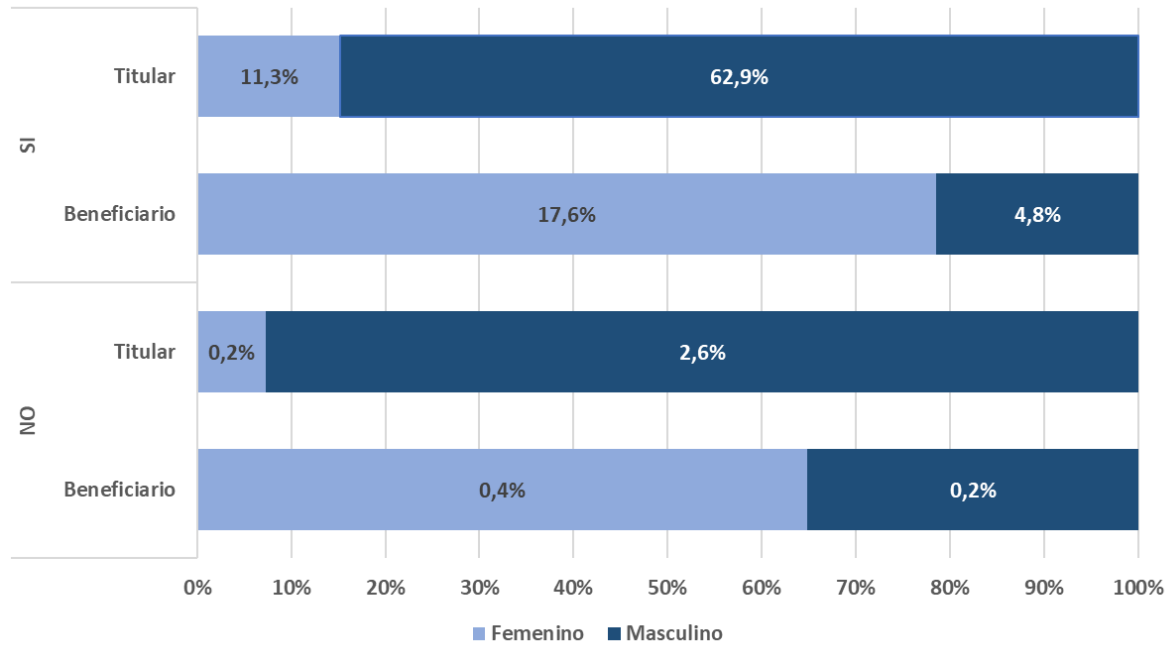


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

Con el fin de evaluar si los afiliados que recibieron atención en el SSFM conocen sus deberes y derechos, se realizó la pregunta 14, la cual fue la siguiente: ¿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 74.2% conocen sus deberes y derechos como usuarios. Dentro de este porcentaje, el 62.9% son de género masculino y el 11.3% de género femenino.

Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 22.4% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 0.6% no lo hace. En general, el 96.6% de población afiliada conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 3.4% restante no lo hace.

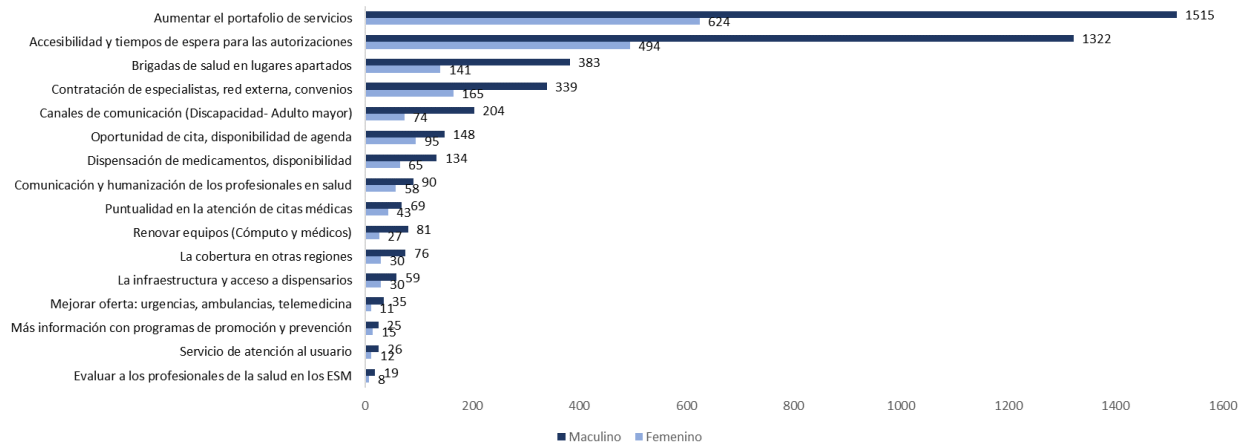
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

Del mismo modo, y con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el tercer trimestre del 2025, 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 33,3% de las respuestas, siendo la más escogida por el género masculino. Así mismo, la accesibilidad y tiempos de espera para las autorizaciones obtuvo el 28,3%, y, por último, brigadas de salud en lugares apartados fue respondida por el 8,2% de los encuestados.

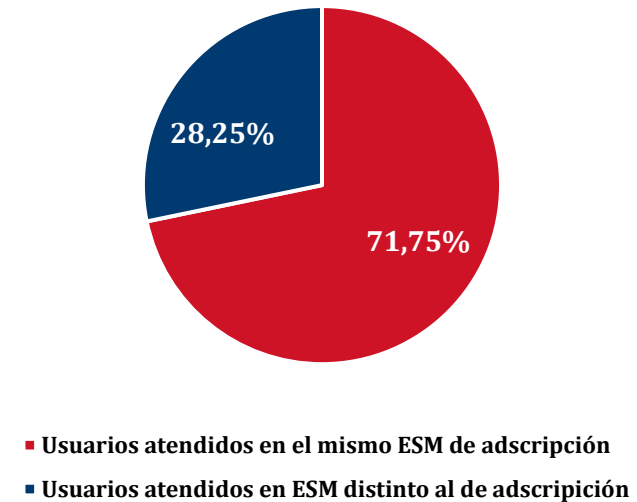
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 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, 72 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 28 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 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.

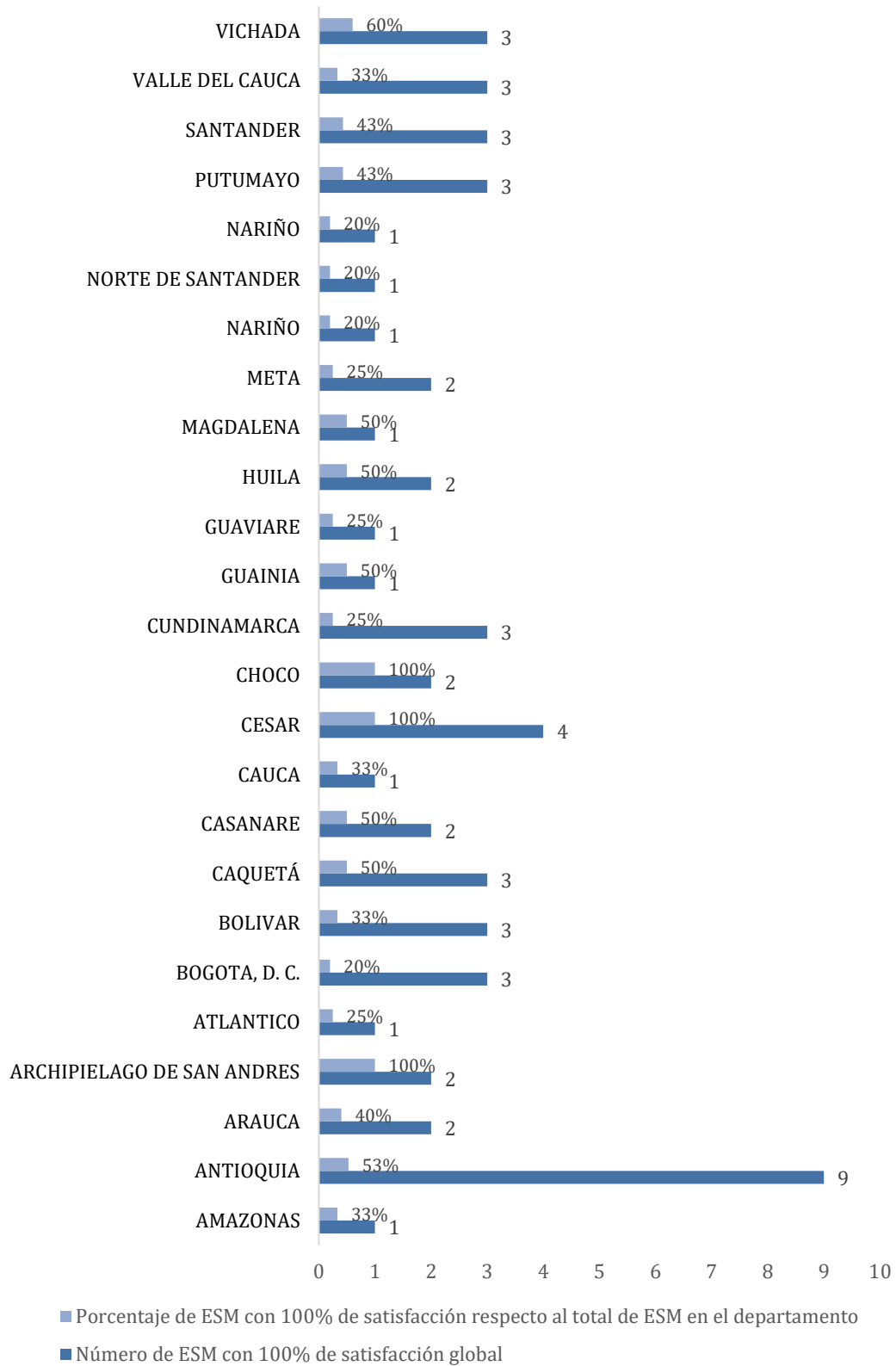


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025

Como parte del análisis regional, a continuación se presenta el número de establecimientos de atención que recibieron el 100% de satisfacción global por cada departamento. De igual forma, el porcentaje en cada barra del gráfico, representa la proporción de establecimientos con esta calificación respecto al total que hay en dicho departamento.

De esta manera, destacan los ESM de Archipiélago de San Andrés y Providencia Santa Catalina, y Caldas, pues todos sus establecimientos obtuvieron 100% de satisfacción en este apartado. En orden de porcentaje, en segundo lugar se ubica el departamento de Cesar, Amazonas y Chocó, pues presentaron el 75%, 67% y 67% de sus establecimientos con 100% de satisfacción, respectivamente.

Ilustración 13. Número de ESM con 100% de satisfacción Global



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística octubre 2025.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A nivel SSFM, los mejores niveles de satisfacción se continúan presentando en aspectos como el trato del personal, tanto administrativo, como de salud y el proceso de atención al usuario, así como el proceso de afiliación. Al mismo tiempo, se observa una mejora general de los porcentajes de satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados, aumento el porcentaje promedio de satisfacción y reduciendo la brecha entre los máximos y mínimos niveles de calificación.

En general, tanto DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA, de manera similar al SSFM, continúan teniendo altos niveles de satisfacción en lo concerniente al trato del personal de salud y administrativo, los cuales se mantienen como los temas que concentran las principales fortalezas del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

El indicador de tasa global para el SSFM registró un 97% de satisfacción. Lo cual representa una mejora respecto al mismo período de la vigencia anterior, debido a que en ese período fue de 95%. Como se mencionó anteriormente, los aspectos con menor percepción de satisfacción presentan mejoras en su calificación, como es el caso del proceso de autorizaciones y entrega de medicamentos.

Se recomienda continuar con la presentación de datos detallados y numéricos incorporados en este informe, así como la evolución de las tasas globales, experiencia, oportunidad y trámites año a año, con el fin de identificar las mejoras que se han presentado en el SSFM durante las últimas vigencias.