



DIGSA

COMUNICACIÓN INTERNA



Al contestar cite este número

Radicado N° 0125014391602/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C., 31 de diciembre 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 Capitán de Navío (C) Director General de Sanidad Militar, el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el cuarto trimestre de la vigencia 2025, en los periodos comprendidos entre el 30 de octubre de 2025 al 15 de diciembre 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 cuarto trimestre de la vigencia 2024, pasando de un 97% a un 98%, al igual que con el tercer trimestre de la vigencia 2025, aumento un punto porcentual pasando de un 97% a un 98%. Este resultado del cuarto trimestre de la vigencia se mantuvo por encima del promedio con el que se cerró la vigencia 2024 que fue de un 97%. 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 2025	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
IV trimestre 2022	1.368	1.645	90%
IV trimestre 2023	2.104	2.238	94%
IV trimestre 2024	2.655	2.746	97%
IV trimestre 2025	5.392	5.527	98%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.



Primer, segundo, tercer y cuarto 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%
IV trimestre	5.392	5.527	98%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud, este informe correspondiente al 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,

Sargento Segundo **MANUEL ANDRÉS BARRIOS MURILLO**
Suboficial de Gestión Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Anexo: Trece (12) folios, Informe de resultados encuesta de satisfacción IV trimestre de 2025.

Elaboró: PS. Laura Karina Acosta Perez
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

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



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

IV 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

PS. Laura Karina Acosta Pérez
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

SMSM. Martha Patricia Sánchez Cuevas
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Bogotá D.C., diciembre 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.....	10
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL.....	11
RESULTADOS JEFATURA SALUD	12
INDICADORES.....	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23

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.....	13
Ilustración 6: Evolución de los indicadores evaluados en cada cuarto trimestre.....	15
Ilustración 7 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	16
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	18
Ilustración 9 . Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	19
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?.....	20
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?.....	20
Ilustración 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.....	21
Ilustración 13. Número de ESM con 100% de satisfacción Global	22

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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2025 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR IV 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 junio, julio y agosto 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 6.106 personas EJE: 4.389 ARC: 1.088 FAC: 629
PRECISION REQUERIDA	Confiability del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	Junio, julio y agosto de 2025.

Fuente: Área de Costos y Estadística diciembre 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 junio, julio y agosto de 2025, para lo cual la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud debían cumplir con la siguiente muestra:

Cuarto trimestre 2025		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	80	4.389
DISAN NAVAL	19	1.088
JEFSA FAC	16	629
TOTAL	115	6.106

Fuente: Área de Costos y Estadística diciembre 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	38	34	ESM BIMAG	44
2	ESM BACCA 1	57	35	ESM BINUT	17
3	ESM BACCA 3	43	36	ESM BIOSP	36
4	ESM BACCA 4	39	37	ESM BIPEB	20
5	ESM BACCA 5	44	38	ESM BIPIG	27
6	ESM BACCA 8	87	39	ESM BIRAN	29
7	ESM BAS01	86	40	ESM BIREY	19
8	ESM BAS02	121	41	ESM BIRNA	22
9	ESM BAS06	155	42	ESM BIROV	43
10	ESM BAS08	132	43	ESM BISAN	73
11	ESM BAS09	85	44	ESM BISUC	43
12	ESM BAS10	55	45	ESM BISUM	77
13	ESM BAS11	118	46	ESM BIVAR	36
14	ESM BAS12	91	47	ESM BIVEN	43
15	ESM BAS14	29	48	ESM BIVER	43
16	ESM BAS16	95	49	ESM CRH - BASAN	136
17	ESM BAS17	69	50	ESM DISNORT	140
18	ESM BAS18	43	51	ESM DISUR	88
19	ESM BAS22	43	52	ESM DMBUG	138
20	ESM BAS23	84	53	ESM DMCAL	101
21	ESM BAS26	16	54	ESM DMGEM	155
22	ESM BAS28	18	55	ESM DMMED	182
23	ESM BAS29	109	56	ESM DMORI	57
24	ESM BAS30	159	57	ESM DMSOC	66
25	ESM BASCN	46	58	ESM DMTOL	205
26	ESM BASCO	67	59	ESM ESMIC	41
27	ESM BIAYA	62	60	ESM GBMAT	25
28	ESM BIBOM	18	61	ESM GIRARDOT	44
29	ESM BICAI	35	62	ESM GMCAB	55
30	ESM BICAZ	29	63	ESM GMJCO	31
31	ESM BICOD	63	64	ESM GMRON	49
32	ESM BICOR	88	65	ESM GMSIL	64
33	ESM BILUD	16	66		
TOTAL: 4.389					

Fuente: Área de Costos y Estadística diciembre 2025

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM DMBAQ	133	10	ESM UBACR	21
2	ESM DMBHM	27	11	ESM UBACT	30
3	ESM DMBOG	186	12	ESM UBAEN	31
4	ESM DMBUN	57	13	ESM UBAGP	14
5	ESM DMCOR	73	14	ESM UBAMG	21
6	ESM DMCOV	75	15	ESM UBAML	24
7	ESM DMLEG	31	16	ESM UBATM	41
8	ESM HONAC	295	17	ESM UBATU	16
9	ESM UBABS	13			
TOTAL: 1.088					

Fuente: Área de Costos y Estadística diciembre 2025

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM CACOM01	71	8	ESM CATAM	15
2	ESM CACOM02	42	9	ESM CEOFA	36
3	ESM CACOM03	20	10	ESM DMEFA	218
4	ESM CACOM04	32	11	ESM EMAVI	87
5	ESM CACOM05	25	12	ESM GAAMA	6
6	ESM CACOM06	17	13	ESM GACAS	12
7	ESM CAMAN	40	14	ESM GAORI	8
TOTAL: 629					

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

TRIMESTRE 2025	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Cuarto	30 de octubre de 2025 al 15 de diciembre 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.

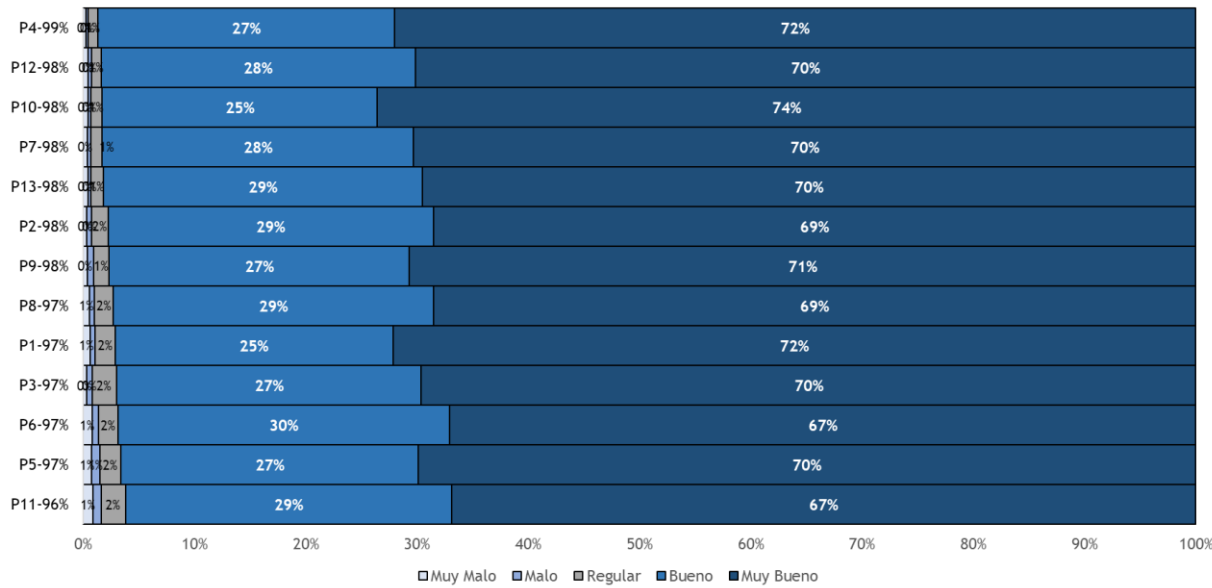
En la siguiente tabla se observa la cantidad de encuestas realizadas, partiendo de las unidades de observación muestreadas, con lo cual, se observan los porcentajes de recolección de datos con base a la muestra calculada para cada fuerza.

FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	80	4.389	3.530	- 859	80,43%
ARC	23	19	1.088	1.074	- 14	98,71%
FAC	16	16	629	923	294	146,74%
SSFM	169	115	6.106	5.527	- 579	90,52%

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 diciembre 2025

La mejor percepción de satisfacción en el SSFM se presenta en lo referente al proceso de trato del personal de salud y administrativo durante la atención, obteniendo 99% de satisfacción. Por su parte, el proceso de afiliación y/o actualización de datos, proceso de atención al usuario y el trato del personal que suministra y/o dispensa los medicamentos, si se suman las categorías “bueno” y “muy bueno”, su percepción de satisfacción fue de 98%, completando las mejor calificadas.

La pregunta con menor percepción de satisfacción es la P11, ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? Pues su percepción es del 96%. Sin embargo, cabe destacar que sigue siendo una cifra relativamente alta.

En contraste con los resultados obtenidos en el cuarto trimestre de 2024, se evidencia una mejora significativa en todos los apartados evaluados, pues entre las preguntas con menor nivel de satisfacción, se encuentra un incremento promedio de 2,6%.

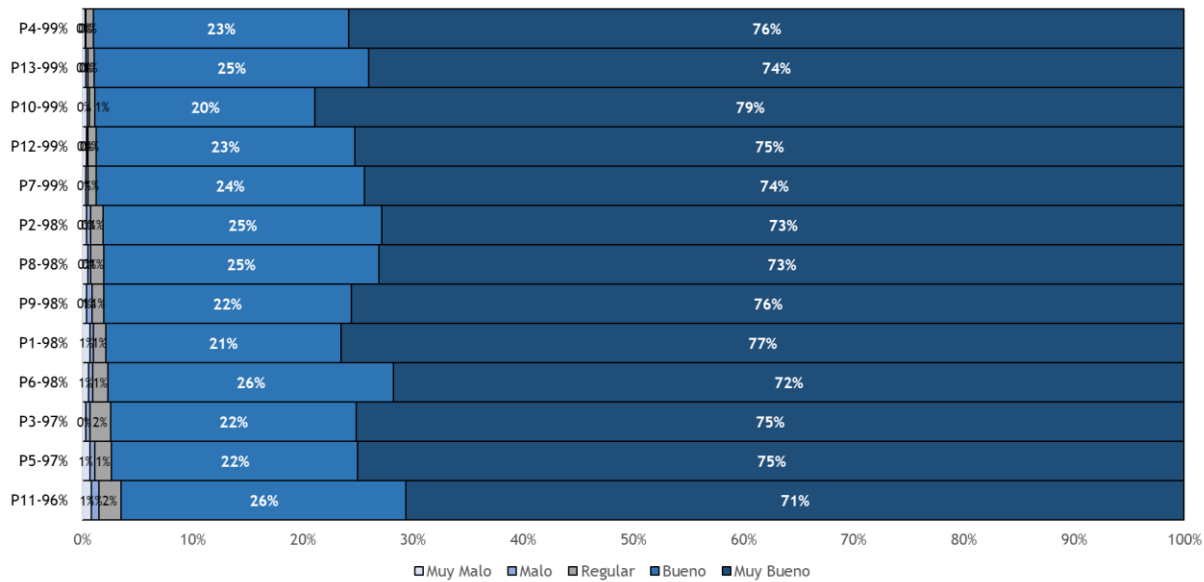
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

El mejor desempeño dentro de la DISAN EJC se presenta en lo referente al trato del personal de salud y administrativo durante la atención, los medios para acceder a los servicios de salud, el proceso de Atención al Usuario, el proceso de Afiliación y/o actualización de datos y el acceso y trato del personal que suministra y/o dispensa los medicamentos, los cuales contaron con una percepción de satisfacción de 99% si se suma las categorías “bueno” y “muy bueno”.

Seguidamente se encuentran aspectos como el estado de salud luego de la atención recibida, la entrega de medicamentos, entrega de medicamentos, oportunidad en la atención médica y el lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de la consulta. 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.

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 diciembre 2025

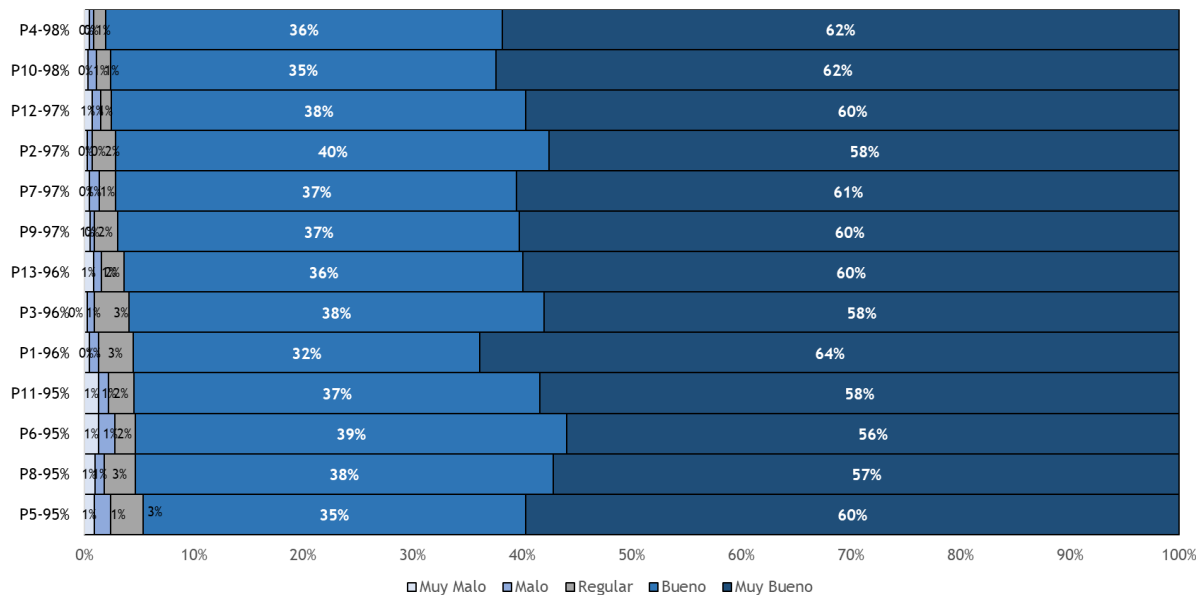
Si se compara con el mismo trimestre del año anterior, se observa una mejora significativa en lo referente al el proceso de agendamiento o asignación de citas, pues fue la pregunta que mayor incremento porcentual tuvo, pasando de 94% a 97%. Del mismo modo, dentro de las preguntas que habitualmente tienen 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 un punto porcentual, mientras que la P6 ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?) 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 y P10 con 98% cada una. Estas hacen referencia al trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el proceso de atención al usuario. Le siguen las P12 (¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos?), P2 (¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?), 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?) 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. En contraste con el cuarto trimestre del año anterior, se observa que la P4 se mantuvo como la primer pregunta en nivel de satisfacción, aunque disminuyó del 99% al 98%.

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



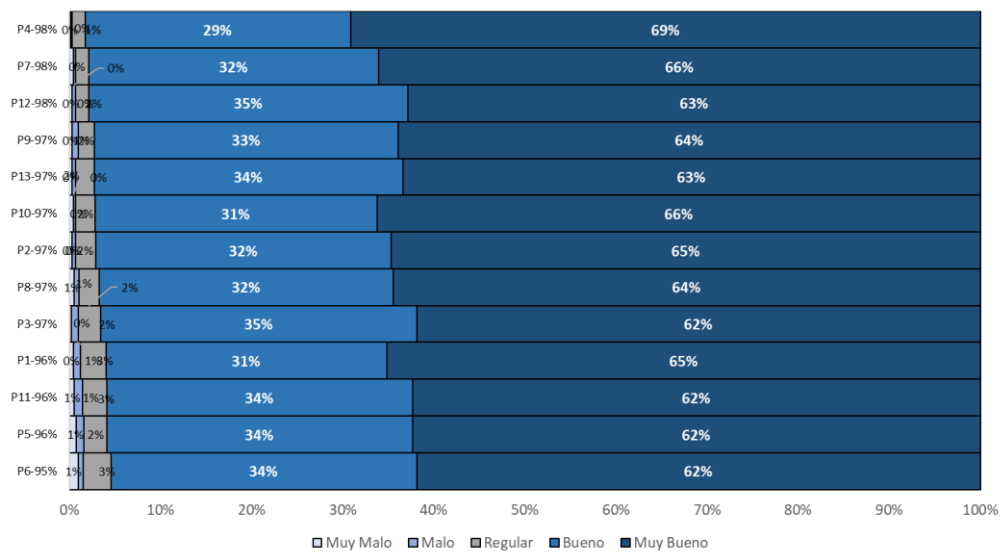
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

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 acceso, el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos y el proceso de Afiliación y/o actualización de datos, pues cuentan con una percepción de satisfacción de 98%. Por su parte, con 97% se encuentran la P2 (¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?), P10 (¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario?), P13 (¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud?), P8 (¿Cómo califica la entrega de medicamentos?) y la P9 (¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica?). Esta dinámica se observa con detalle en el gráfico 4:

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 96%. Si se compara con el cuarto trimestre de 2024, se observa que esta pregunta obtuvo un incremento relevante, pasando de 91% a 96% .

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

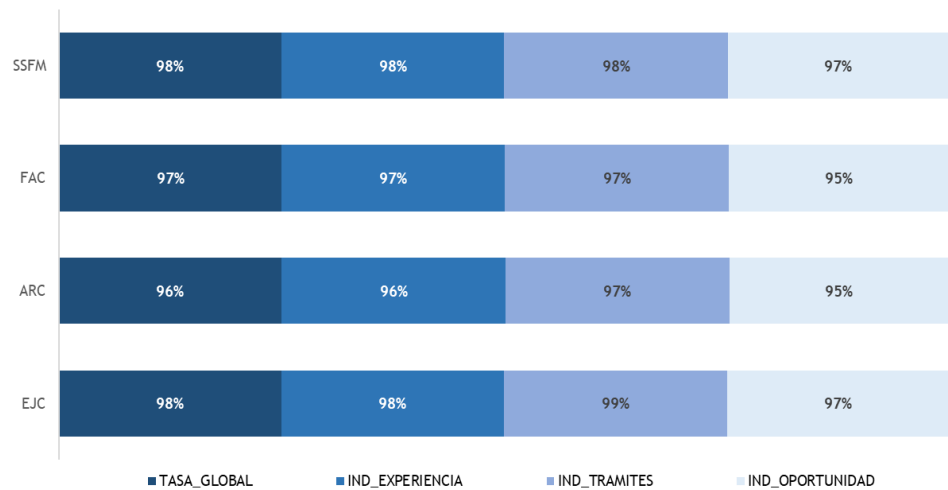


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

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 diciembre 2025

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 98%. DISAN EJC presentó la experiencia del servicio más alta, pues cuenta con 98%, el cual supera lo observado en 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 trámites. Por su parte, JEFATURA DE SALUD obtuvo su mayor calificación en términos de experiencia del servicio y trámites, tasa global y oportunidad, 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, 96%.

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 cuarto trimestre de los años anteriores, los cuales corresponden al período comprendido entre 2023 y 2025.

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	TASA_GLOBAL
EJC	64	3.466	98,19%
ARC	41	1.033	96,18%
FAC	30	893	96,75%
SSFM	135	5.392	97,56%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_EXPERIENCIA
EJC	71	3.459	97,99%
ARC	38	1.036	96,46%
FAC	29	894	96,86%
SSFM	138	5.389	97,50%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

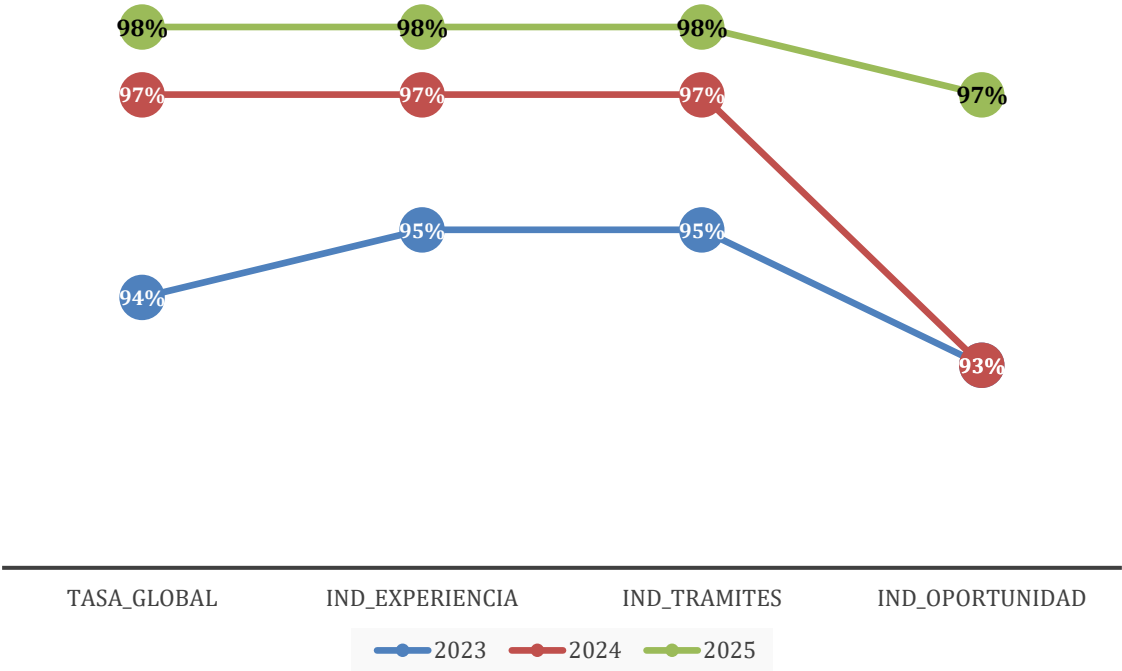
FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_TRAMITES
EJC	50	3.480	98,58%
ARC	36	1.038	96,65%
FAC	28	895	96,97%
SSFM	114	5.413	97,94%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_OPORTUNIDAD
EJC	89	3.441	97,48%
ARC	58	1.016	94,60%
FAC	42	881	95,45%
SSFM	189	5.338	96,58%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 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 cuarto 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
BAADA	100%	100%	100%	96%
BACCA4	100%	100%	100%	100%
BACCA5	100%	100%	100%	100%
BAS01	100%	100%	100%	99%
BAS02	100%	100%	100%	100%
BAS09	100%	100%	100%	98%
BAS10	100%	100%	100%	100%
BAS11	100%	100%	100%	100%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	100%	100%	100%
BAS26	100%	100%	100%	100%
BASCN	100%	100%	90%	98%
BASCO	100%	100%	100%	100%
BIAYA	100%	96%	100%	100%
BIBOM	100%	100%	100%	100%
BICAI	100%	100%	100%	100%
BICAZ	100%	98%	100%	98%
BICOR	100%	100%	100%	99%
BILUD	100%	100%	100%	100%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BIPIG	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	89%	100%	100%
BIREY	100%	100%	100%	100%
BIRNA	100%	100%	100%	100%
BIROV	100%	98%	100%	100%
BISAN	100%	100%	100%	100%
BISUC	100%	98%	100%	96%
BISUM	100%	100%	100%	100%
BIVAR	100%	100%	100%	100%
BIVEN	100%	100%	100%	100%
BIVER	100%	100%	100%	100%

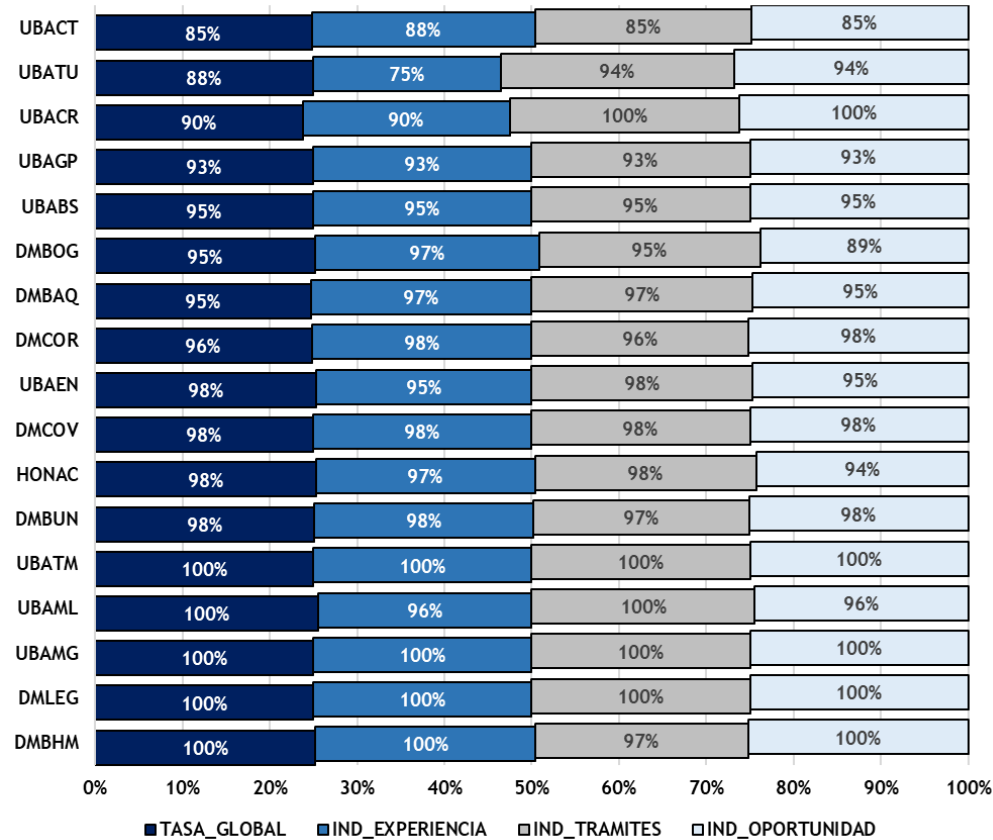
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
DISUR	100%	100%	100%	99%
DMTOL	100%	99%	100%	100%
ESMIC	100%	100%	100%	100%
GMCAB	100%	100%	100%	100%
GMJCO	100%	50%	100%	100%
GMRON	100%	100%	100%	94%
CRH-BASAN	99%	99%	100%	99%
DISNORT	99%	99%	99%	99%
BAS12	99%	100%	99%	99%
DMCAL	99%	99%	99%	99%
BAS16	99%	99%	99%	98%
BACCA8	99%	98%	99%	98%
DMBUG	99%	99%	99%	98%
BAS30	99%	99%	99%	99%
BAS06	99%	99%	100%	100%
DMORI	98%	98%	98%	98%
DMGEM	98%	99%	99%	97%
DISMEG	98%	98%	98%	98%
BAS18	97%	97%	97%	97%
GMSIL	97%	92%	97%	97%
BAS17	97%	97%	97%	97%
BAS23	97%	97%	97%	95%
BACCA1	96%	96%	98%	95%
BAS08	96%	96%	98%	97%
BICOD	96%	96%	96%	96%
DMSOC	96%	97%	97%	90%
BACCA3	94%	100%	100%	94%
DMMED	94%	94%	98%	90%
BIOSP	89%	89%	89%	100%
BAS29	78%	78%	84%	75%
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 diciembre 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 UBATM hasta DMBHM.

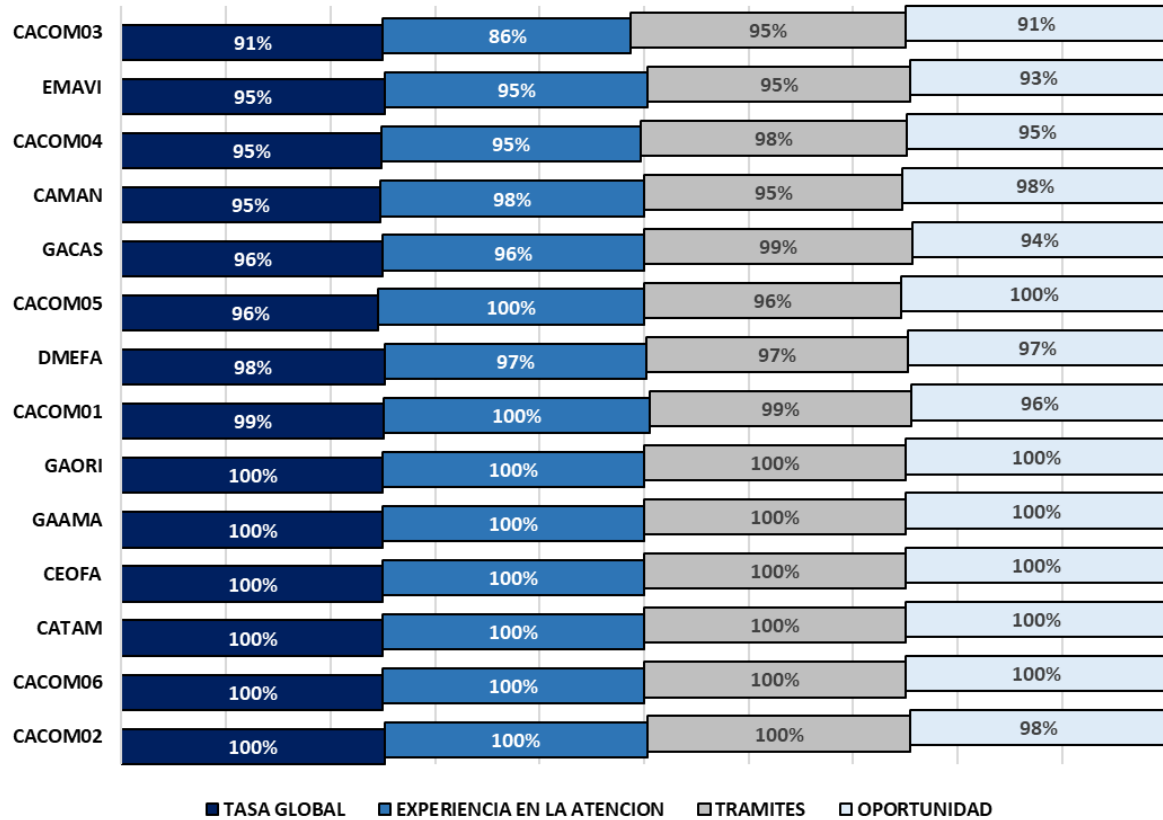
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

En el gráfico 9 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 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 9. Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

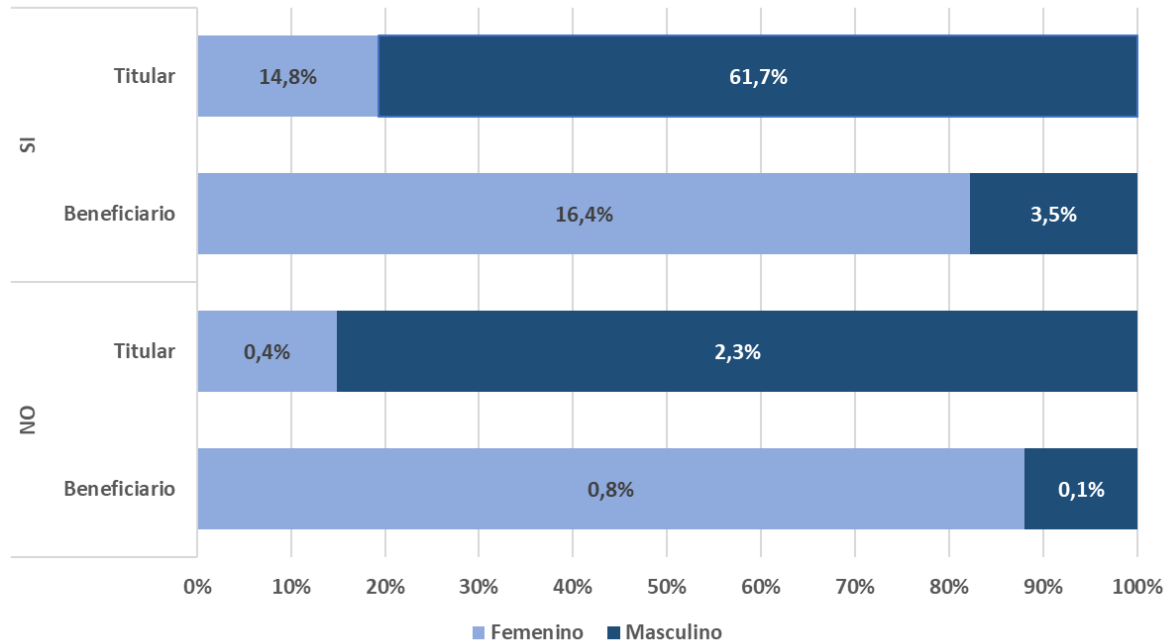


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

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 76.5% conocen sus deberes y derechos como usuarios. 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 19.9% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 0.9% no lo hace. En general, el 96.4% de la población afiliada conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 3.6% restante no lo hace.

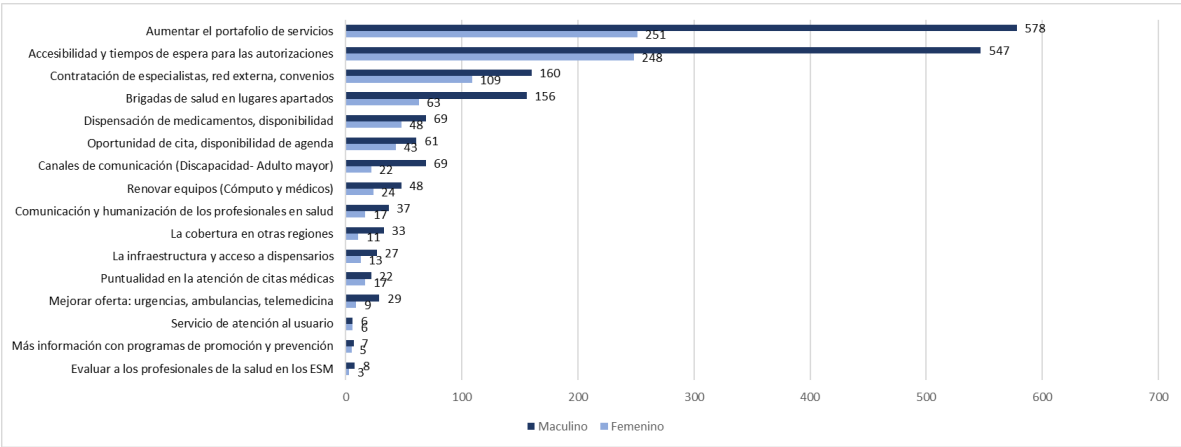
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025

Del mismo modo, y con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el cuarto 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 30,19% de las respuestas, siendo la más escogida por el género masculino. Así mismo, la accesibilidad y tiempos de espera para las autorizaciones obtuvo el 28,95%, y, por último, contratación de especialistas, red externa y convenios fue respondida por el 9,8% de los encuestados.

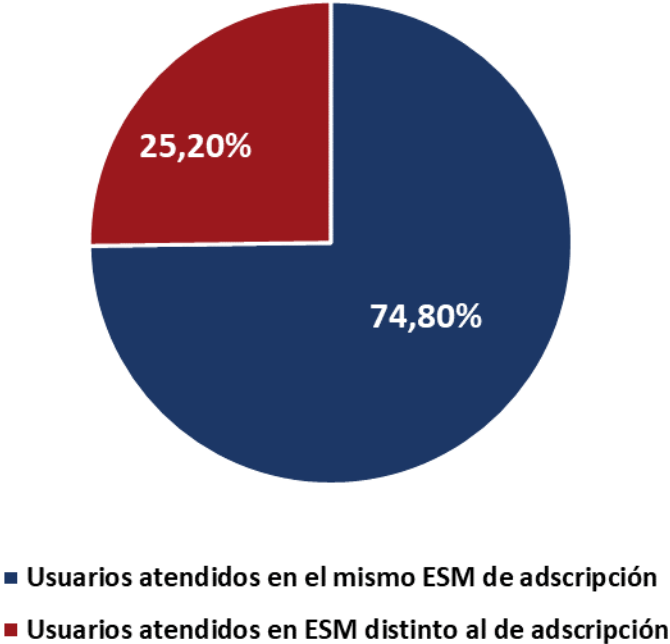
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 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, 75 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 25 fueron atendidos en un ESM distinto al de su adscripción. En el gráfico 12 se observa el porcentaje de usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.

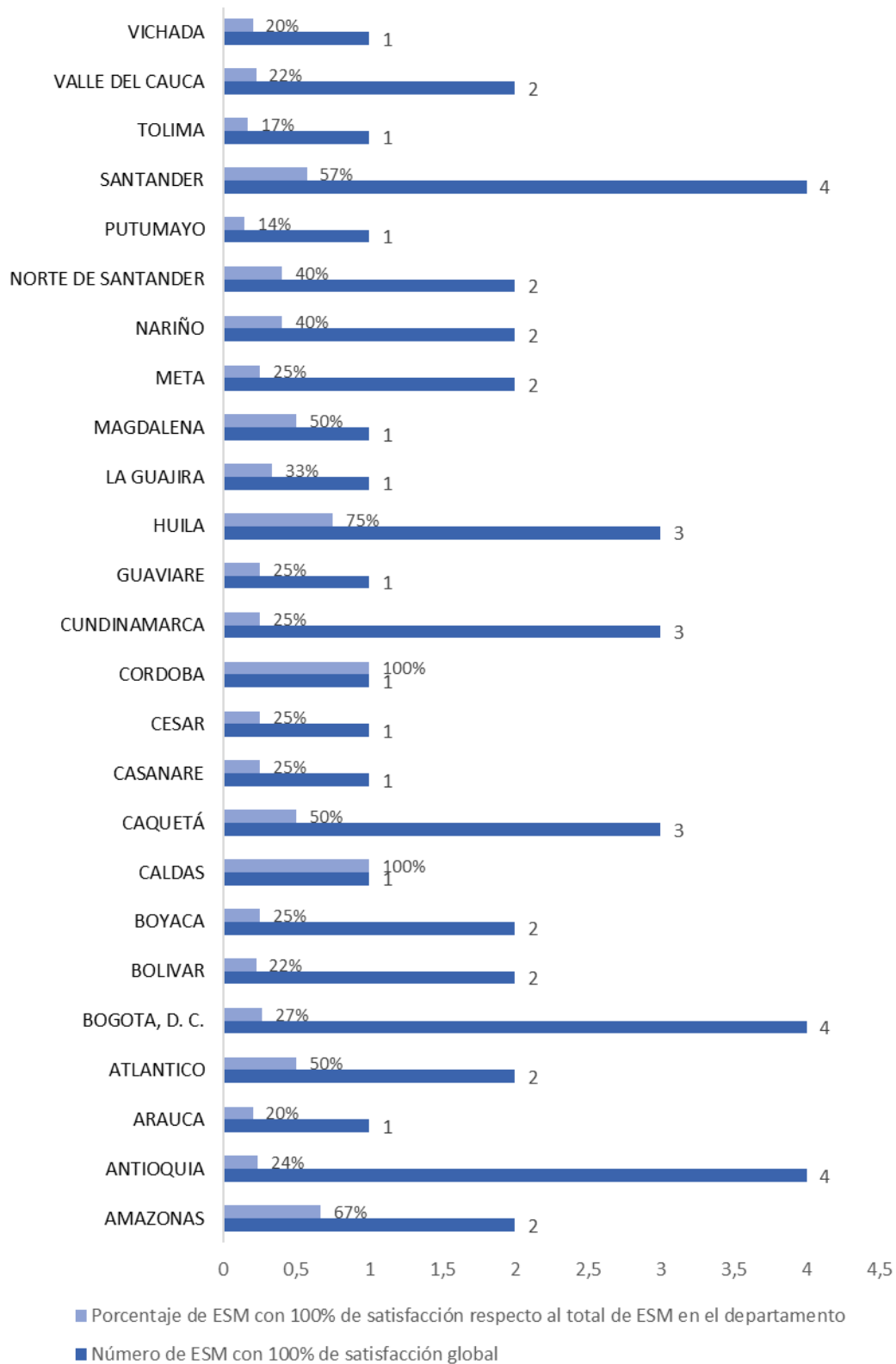
Ilustración 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 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.

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística diciembre 2025.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el nivel del SSFM, los mayores índices de satisfacción continúan concentrándose en aspectos como el trato brindado por el personal administrativo y de salud, así como en la atención al usuario y el proceso de afiliación. De igual manera, se evidencia una mejora general en los porcentajes de satisfacción en todos los aspectos evaluados, incrementando el promedio global y reduciendo la diferencia entre las calificaciones más altas y bajas.

En términos generales, tanto DISAN EJC, DISAN ARC como JEFSA, al igual que el SSFM, mantienen elevados niveles de satisfacción en lo relacionado con la atención del personal de salud y administrativo, consolidándose como las principales fortalezas del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

El indicador de tasa global del SSFM alcanzó un 98% de satisfacción, lo que representa un avance frente al mismo período de la vigencia anterior, cuando se registró un 97%. Se recomienda continuar presentando información detallada y cifras numéricas en los informes, así como la evolución de indicadores globales, experiencia, oportunidad y trámites año tras año, con el propósito de identificar los avances logrados por el SSFM en las últimas vigencias.