



2026-00000677D01

Al contestar cite este número

DIGSA / 20000

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C / 17 de abril de 2026



DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO

Carrera 7 No. 52 - 48, Código Postal: 110231 Código Postal: 110231

Bogotá D.C

Contraseña:OXjHLP9Eks

Asunto: Informe Encuesta de Satisfacción primer trimestre 2026

Con toda atención, se socializa el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el primer trimestre de la vigencia 2026, en los periodos comprendidos entre el 20 de enero de 2026 al 20 de marzo de 2026; donde al comparar los resultados del primer trimestre de los últimos años, se evidencia una mejora constante en la satisfacción de los usuarios. En 2023, el 73% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios de salud, lo que reflejó la necesidad de realizar ajustes y mejoras en la atención. Para el primer trimestre de 2024, este resultado aumentó de manera significativa hasta el 94%, lo que mostró avances importantes.

En 2025, la satisfacción continuó creciendo y alcanzó el 95%, confirmando que las mejoras se mantuvieron en el tiempo. Finalmente, en el primer trimestre de 2026 se registró un 96% de satisfacción, siendo este el porcentaje más alto hasta el momento.

Estos avances sostenidos permiten evidenciar el impacto positivo de las acciones lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar, junto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud. En conjunto, estas acciones han contribuido a fortalecer la prestación de los servicios de salud y a recuperar y consolidar la confianza de los usuarios.

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

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2023	1.832	2.510	73%
I trimestre 2024	2.139	2.275	94%
I trimestre 2025	4.220	4.431	95%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Primer, segundo, tercer y cuarto trimestre vigencia 2025:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se envía a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, 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.

Atentamente.

Firmado Electrónicamente Por:



Mayor General CARLOS ALBERTO RINCON ARANGO
Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Diez (10) folios Informe Encuesta de Satisfacción primer trimestre 2026.

Copia:

Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS

Revisó: . ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO / GRAPS

Aprobó:



2026-00000676D01

Al contestar cite este número

DIGSA / 20000

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C / 17 de abril de 2026



DIRECCION DE SANIDAD NAVAL

Carrera 13 # 26 50; Código Postal:110311 Código Postal: 110231

Bogotá D.C

Contraseña:O5ZKI9ImrZ

Asunto: Informe Encuesta de Satisfacción primer trimestre 2026

Con toda atención, se socializa el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el primer trimestre de la vigencia 2026, en los periodos comprendidos entre el 20 de enero de 2026 al 20 de marzo de 2026; donde al comparar los resultados del primer trimestre de los últimos años, se evidencia una mejora constante en la satisfacción de los usuarios. En 2023, el 73% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios de salud, lo que reflejó la necesidad de realizar ajustes y mejoras en la atención. Para el primer trimestre de 2024, este resultado aumentó de manera significativa hasta el 94%, lo que mostró avances importantes.

En 2025, la satisfacción continuó creciendo y alcanzó el 95%, confirmando que las mejoras se mantuvieron en el tiempo. Finalmente, en el primer trimestre de 2026 se registró un 96% de satisfacción, siendo este el porcentaje más alto hasta el momento.

Estos avances sostenidos permiten evidenciar el impacto positivo de las acciones lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar, junto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud. En conjunto, estas acciones han contribuido a fortalecer la prestación de los servicios de salud y a recuperar y consolidar la confianza de los usuarios.

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

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2023	1.832	2.510	73%
I trimestre 2024	2.139	2.275	94%
I trimestre 2025	4.220	4.431	95%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Primer, segundo, tercer y cuarto trimestre vigencia 2025:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se envía a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, 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.

Atentamente.

Firmado Electrónicamente Por:



Mayor General CARLOS ALBERTO RINCON ARANGO
Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Diez (10) folios Informe Encuesta de Satisfacción primer trimestre 2026.

Copia:

Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS

Revisó: . ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO / GRAPS

Aprobó:



2026-00000678D01

Al contestar cite este número

DIGSA / 20000

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C / 14 de abril de 2026



JEFATURA SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA
Avenida Caracas # 66 24, Código Postal: 110231 Código Postal: 110231
Bogotá D.C

Contraseña:iQpEYMCrq4

Asunto: Informe Encuesta de Satisfacción primer trimestre 2026

Con toda atención, se socializa el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el primer trimestre de la vigencia 2026, en los periodos comprendidos entre el 20 de enero de 2026 al 20 de marzo de 2026; donde al comparar los resultados del primer trimestre de los últimos años, se evidencia una mejora constante en la satisfacción de los usuarios. En 2023, el 73% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios de salud, lo que reflejó la necesidad de realizar ajustes y mejoras en la atención. Para el primer trimestre de 2024, este resultado aumentó de manera significativa hasta el 94%, lo que mostró avances importantes.

En 2025, la satisfacción continuó creciendo y alcanzó el 95%, confirmando que las mejoras se mantuvieron en el tiempo. Finalmente, en el primer trimestre de 2026 se registró un 96% de satisfacción, siendo este el porcentaje más alto hasta el momento.

Estos avances sostenidos permiten evidenciar el impacto positivo de las acciones lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar, junto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud. En conjunto, estas acciones han contribuido a fortalecer la prestación de los servicios de salud y a recuperar y consolidar la confianza de los usuarios.

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

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2023	1.832	2.510	73%
I trimestre 2024	2.139	2.275	94%
I trimestre 2025	4.220	4.431	95%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Primer, segundo, tercer y cuarto trimestre vigencia 2025:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se envía a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, 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.

Atentamente.

Firmado Electrónicamente Por:



Mayor General CARLOS ALBERTO RINCON ARANGO
Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Diez (10) folios Informe Encuesta de Satisfacción primer trimestre 2026.

Copia:

Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS

Revisó: KEILA KEREN QUINTERO HOYOS / ARAYU

Aprobó:



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

I TRIMESTRE DE 2026

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., abril de 2026

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.....	16
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25

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	12
Ilustración 3 Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN ARC	13
Ilustración 4 . Porcentaje general de calificación en cada pregunta-JEFATURA SALUD .	14
Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio.....	16
Ilustración 6: Evolución de los indicadores evaluados en cada cuarto trimestre.....	18
Ilustración 7 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	19
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	21
Ilustración 9 . Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	21
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?.....	22
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?.....	23
Ilustración 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.....	23
Ilustración 13. Número de ESM con 100% de satisfacción Global	24

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 primer trimestre de 2026, 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 primer trimestre de 2026 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR I TRIMESTRE 2026 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 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 5.289 personas EJE: 4.055 ARC: 787 FAC: 447
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	Septiembre, octubre y noviembre de 2025

Fuente: Área de Costos y Estadística abril 2026

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:

PRIMER TRIMESTRE 2025		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	82	4.055
DISAN NAVAL	21	787
JEFSa FAC	16	447
TOTAL	119	5.289

Fuente: Área de Costos y Estadística abril 2026

- Tamaño de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	BAS02	6	42	ESM BIPIG	16
2	BAS12	8	43	ESM BIRAN	21
3	BAS27	6	44	ESM BIRIF	18
4	BAS28	6	45	ESM BIRNA	14
5	DMBUG	9	46	ESM BIROV	25
6	DMCAL	18	47	ESM BISAN	36
7	DMORI	8	48	ESM BISUC	22
8	DMTOL	4	49	ESM BISUM	42
9	ESM BACCA 1	31	50	ESM BIVAR	21
10	ESM BACCA 3	25	51	ESM BIVEN	25
11	ESM BACCA 4	26	52	ESM BIVER	25
12	ESM BACCA 5	25	53	ESM CRH - BASAN	132
13	ESM BACCA 8	53	54	ESM DISNORT	133
14	ESM BAS01	51	55	ESM DISUR	55
15	ESM BAS02	68	56	ESM DMBUG	150
16	ESM BAS06	148	57	ESM DMCAL	123
17	ESM BAS08	79	58	ESM DMGEM	652
18	ESM BAS09	102	59	ESM DMMED	173
19	ESM BAS10	70	60	ESM DMORI	127
20	ESM BAS11	72	61	ESM DMSOC	150
21	ESM BAS12	55	62	ESM DMTOL	114
22	ESM BAS14	16	63	ESM ESMIC	34
23	ESM BAS15	16	64	ESM GBMAT	14
24	ESM BAS16	59	65	ESM GIRARDOT	24
25	ESM BAS17	42	66	ESM GMCAB	35
26	ESM BAS18	26	67	ESM GMRON	32
27	ESM BAS22	34	68	ESM GMRPI	21
28	ESM BAS23	46	69	ESM GMSIL	36
29	ESM BAS28	10	70	UASO BAEV03	11
30	ESM BAS29	64	71	UASO BASGO	28
31	ESM BAS30	90	72	UASO BICAB	10
32	ESM BASCN	40	73	UASO BIGUP	18
33	ESM BASCO	41	74	UASO BIJUL	15
34	ESM BIAYA	36	75	UASO BIROR	20
35	ESM BICAR	17	76	UASO BITER05	25
36	ESM BICOD	36	77	UASO BITER10	31
37	ESM BICOR	50	78	UASO BITER22	10
38	ESM BIGIR	17	79	UASO BITER23	11
39	ESM BIMAG	28	80	UASO CACSA 02	12
40	ESM BINUT	10	81	UASO EMSUB	18
41	ESM BIPEB	12	82	UASO ESPRO	16
TOTAL: 4.055					

Fuente: Área de Costos y Estadística abril 2026

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM DMBAQ	64	12	ESM UBACT	11
2	ESM DMBHM	13	13	ESM UBAEN	15
3	ESM DMBOG	90	14	ESM UBAGP	6
4	ESM DMBUN	25	15	ESM UBALE	4
5	ESM DMCOR	31	16	ESM UBAMG	8
6	ESM DMCOV	45	17	ESM UBAML	9
7	ESM DMLEG	12	18	ESM UBASA	7
8	ESM HONAC	379	19	ESM UBATM	18
9	ESM UBABA	3	20	ESM UBATU	8
10	ESM UBABS	7	21	UFAP - NORTE- DMBOG	12
11	ESM UBACR	9	22	UFAP - ODONTOLOGICO-DMBOG	11
TOTAL: 787					

Fuente: Área de Costos y Estadística abril 2026

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM CACOM01	22	9	ESM CEOFA	19
2	ESM CACOM02	26	10	ESM DMEFA	273
3	ESM CACOM03	12	11	ESM GAAMA	3
4	ESM CACOM04	19	12	ESM GACAR	3
5	ESM CACOM05	15	13	ESM GACAS	6
6	ESM CACOM06	10	14	ESM GAORI	4
7	ESM CAMAN	24	15	UASO DIMAE	1
8	ESM CATAM	10			
TOTAL: 447					

Fuente: Área de Costos y estadística abril 2026

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 2026 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2025	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Primer	30 de enero de 2026 al 20 de marzo de 2026

Fuente: Área de Costos y estadística abril 2026

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.

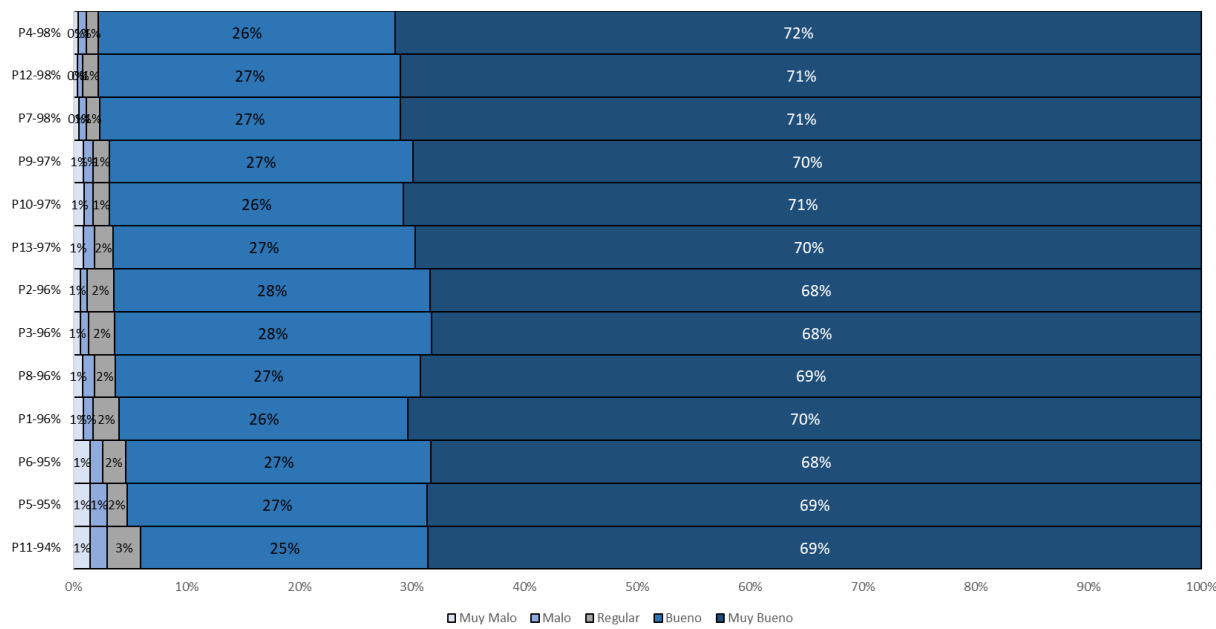
FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	82	4.055	1178	2877	29,05%
ARC	23	22	787	633	154	80,43%
FAC	16	15	447	541	-94	121,03%
SSFM	169	119	5289	2352	2937	44,47%

Fuente: Área de Costos y estadística abril 2026

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 2026

En términos generales, los resultados evidencian una percepción altamente favorable del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con niveles de satisfacción —entendidos como la suma de las categorías Bueno y Muy bueno— que se mantienen de manera consistente entre 94 % y 98 % en el total de preguntas evaluadas. Los mejores resultados, cercanos al 98 %, reflejan una valoración muy positiva de la experiencia integral del servicio y del trato recibido por parte del personal, lo cual indica que el componente humano de la atención constituye una de las principales fortalezas del subsistema y un factor determinante en la percepción global de los usuarios. A estos factores, se suman el proceso de autorización de atenciones y el acceso y trato del personal que suministra medicamentos, siendo los aspectos mejor calificados.

De forma transversal, la mayoría de los resultados se concentra en rangos elevados (96 % y 97 %), lo que muestra estabilidad y homogeneidad en la satisfacción, sin diferencias críticas entre los distintos ámbitos evaluados. Adicionalmente, se observa que una proporción importante de usuarios califica su experiencia en la categoría Muy bueno (aproximadamente entre 68 % y 72 %), lo que sugiere no solo cumplimiento de expectativas, sino niveles de calidad percibida superiores, especialmente en aspectos como atención, accesibilidad y calidad del servicio recibido.

Por su parte, los niveles más bajos de percepción, aunque continúan siendo altos en términos absolutos (94%–95%), señalan áreas con oportunidades de mejora, principalmente asociadas a procesos administrativos, trámites y gestión de servicios. En

conjunto, los resultados confirman que el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares presenta un desempeño sólido y ampliamente satisfactorio.

Al comparar los resultados del primer trimestre del año actual con los del mismo período del año anterior, se evidencia una tendencia general de mejora en la percepción del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, medida a través de la suma de las categorías Bueno y Muy bueno. Mientras que en el período anterior los niveles de satisfacción se ubicaban mayoritariamente entre 92 % y 96 % para varias preguntas, en el período más reciente estos valores ascienden y se concentran de forma más consistente en el rango de 94 % a 98 %. En términos estadísticos generales, esto representa un incremento promedio estimado de entre 1,5 y 2 puntos porcentuales en la satisfacción global, junto con una reducción en la variabilidad de los resultados, lo que indica una percepción más homogénea del servicio por parte de los usuarios.

Los mayores incrementos porcentuales, estimados en 2 a 3 puntos, se observan en aquellas preguntas que el año anterior mostraban los niveles más bajos de satisfacción relativa, principalmente asociadas a procesos administrativos, autorizaciones, acceso y oportunidad de los servicios. En contraste, las preguntas consideradas más relevantes desde una perspectiva estratégica —como la experiencia global, el trato del personal y la oportunidad de la atención médica— ya ocupaban los primeros lugares en el año anterior y se mantienen en el segmento superior del ranking, con valores cercanos al 97 %–98 %, lo que refleja estabilidad en las principales fortalezas del subsistema. Esta combinación de mejoras en los ítems más rezagados y sostenimiento de los mejores desempeños refuerza una lectura positiva del avance institucional y del impacto de las acciones de mejora implementadas entre ambos períodos.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

En términos globales, los resultados reflejan niveles de satisfacción altos y consistentes, con valores agregados (Bueno + Muy bueno) que se sitúan entre 92 % y 97 % en todas las preguntas evaluadas. Destacan especialmente varios indicadores con 97 % y 96 %, lo que evidencia una percepción sólida y favorable de los servicios prestados. Adicionalmente, la categoría “Muy bueno” concentra una proporción significativa de respuestas, ubicándose de forma recurrente entre 68 % y 73 %, lo que indica que una mayoría clara de los usuarios no solo está satisfecha, sino que valora el servicio recibido en niveles altos de calidad y cumplimiento de expectativas.

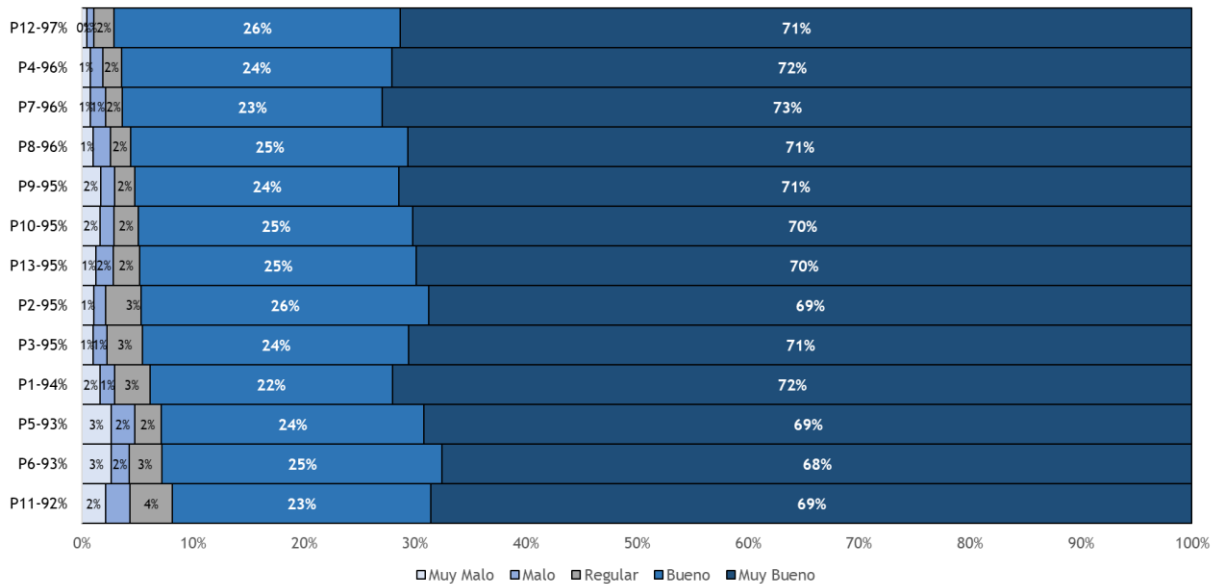
Destaca de manera transversal la calidad percibida de la atención, especialmente el trato del personal de salud y administrativo, así como la experiencia global del servicio, aspectos que concentran una alta proporción de respuestas en la categoría Muy bueno (hasta 73 %), lo que indica no solo satisfacción, sino valoración positiva del desempeño institucional.

La distribución de los resultados muestra homogeneidad positiva, sin brechas marcadas entre los diferentes aspectos evaluados. La mayoría de los indicadores se agrupan en rangos de percepción elevados, lo que sugiere estabilidad en la atención, tanto en los componentes asistenciales como en los administrativos. Esta consistencia refuerza la lectura de un servicio estructurado, con fortalezas claras en la atención prestada y en el desempeño global de la red de servicios de salud de la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional.

Por su parte, los menores niveles de percepción, ubicados entre 92 % y 93 %, aunque siguen siendo muy favorables en términos absolutos, señalan oportunidades de mejora puntual. Estas percepciones suelen asociarse a procesos que impactan directamente la

experiencia del usuario, como el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos y el lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de la consulta. No obstante, no se evidencian focos críticos de insatisfacción. En conjunto, los resultados confirman un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios y posicionan a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional con un desempeño robusto.

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

Al comparar los resultados del primer trimestre de 2025 con los del período más reciente de la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, se observa un incremento promedio aproximado de 1 a 2 puntos porcentuales en la percepción de satisfacción, lo que, partiendo de una línea base ya favorable en 2025, refuerza la estabilidad y madurez del desempeño institucional.

Los avances más visibles se reflejan en un mayor peso de la categoría Muy bueno en varias preguntas, con incrementos estimados entre 3 y 6 puntos porcentuales, lo que indica una mejora cualitativa en la experiencia del usuario más que un simple mantenimiento de la satisfacción. Las preguntas consideradas estratégicas —como la experiencia global del servicio, el trato del personal y la atención médica— ya se ubicaban entre los mejores resultados en 2025 y se mantienen en los primeros lugares del ranking, alcanzando ahora valores cercanos al 97 % de satisfacción agregada. En conjunto, la comparación muestra que la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional no solo conserva sus fortalezas, sino que mejora de manera progresiva y uniforme, fortaleciendo la percepción de calidad y reduciendo brechas entre los distintos aspectos evaluados.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

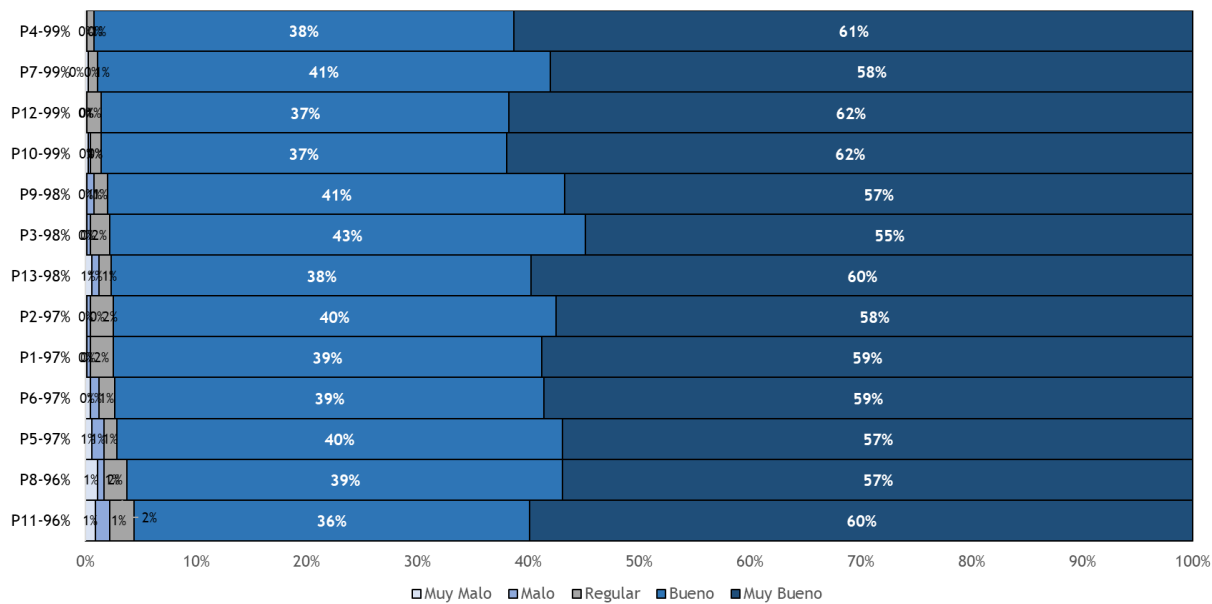
A partir de lo observado en la imagen 3, los resultados evidencian fortalezas claras y consolidadas en los aspectos más relevantes evaluados por la encuesta, con niveles de satisfacción (Bueno + Muy bueno) que se ubican de manera consistente entre 96 % y 99 %. En particular, se destacan las preguntas P4, P7, P10 y P12, todas con 99 % de

percepción positiva, las cuales están directamente asociadas con el trato del personal, la oportunidad de la atención médica y procesos clave de atención, lo que indica un desempeño sobresaliente en los componentes centrales de la experiencia del usuario. La alta participación de la categoría Muy bueno (entre 58 % y 62 %) refuerza que los usuarios no solo están satisfechos, sino que valoran el servicio en niveles de excelencia.

De igual manera, preguntas estratégicas relacionadas con el estado de salud posterior a la atención (P2), la calidad de las instalaciones y dotación (P3), así como el trato y acceso en la entrega de medicamentos (P8 y P9), registran valores entre 97 % y 98 %, consolidándose como fortalezas operativas y asistenciales. Estos resultados muestran que la Dirección de Sanidad Naval logra mantener estándares elevados tanto en la atención clínica como en el soporte logístico y farmacéutico, áreas que suelen tener alto impacto en la percepción del usuario. Asimismo, las preguntas vinculadas a acceso, trámites y canales de atención (P1, P5, P6, P11 y P13) se mantienen en rangos muy favorables (96 %–97 %), evidenciando estabilidad y coherencia en los procesos administrativos.

En conjunto, el análisis por número de pregunta permite concluir que la Dirección de Sanidad Naval presenta un desempeño altamente sólido en todos los frentes evaluados, sin brechas relevantes entre dimensiones clínicas, administrativas o de atención al usuario. La concentración de resultados en los niveles más altos de satisfacción, especialmente en preguntas críticas como experiencia global, trato, oportunidad, atención médica y procesos de apoyo, posiciona a esta Dirección como una referencia positiva dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con fortalezas claramente identificadas y sostenidas en el tiempo.

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

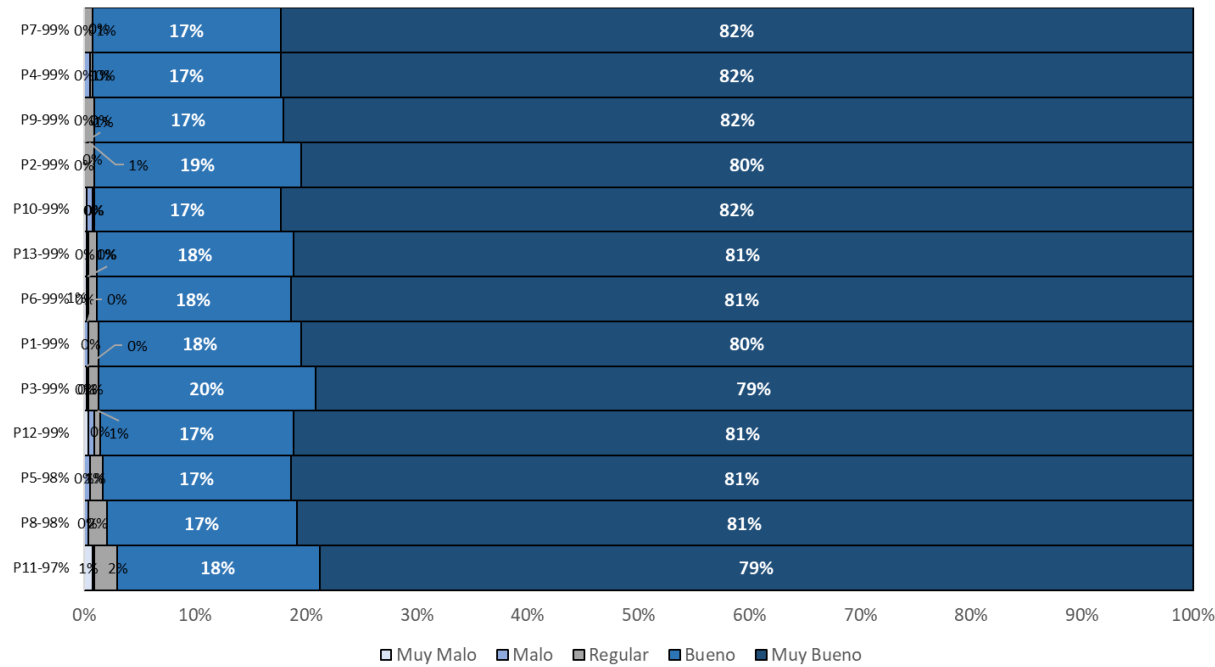
RESULTADOS JEFATURA SALUD

Los resultados muestran un desempeño sobresaliente y excepcionalmente alto, con niveles de satisfacción que se ubican prácticamente entre 97 % y 99 % en la totalidad de las preguntas evaluadas. Destacan de forma particular las preguntas P4, P7, P9 y P10, todas

con 99 % de percepción positiva, asociadas a dimensiones críticas como el trato del personal, la experiencia global, la oportunidad de la atención y procesos clave del servicio, lo que evidencia una fortaleza estructural en los componentes centrales de la atención en salud. Adicionalmente, la categoría “Muy bueno” presenta porcentajes extraordinariamente altos, cercanos al 79 %–82 %, reflejando que una amplia mayoría de los usuarios no solo está satisfecha, sino que califica el servicio en niveles de excelencia.

Asimismo, preguntas estratégicas relacionadas con el estado de salud posterior a la atención (P2), el acceso a los servicios (P1), la entrega y atención en medicamentos (P5 y P8) y los procesos administrativos y de apoyo al usuario (P11 y P13) mantienen valores entre 97 % y 99 %, consolidándose como fortalezas claras. Incluso las preguntas con los valores relativamente más bajos dentro del conjunto (como P3 y P11) se mantienen en 97 %, lo que indica ausencia total de brechas críticas y una percepción altamente homogénea del servicio. En conjunto, estos resultados posicionan a JEFSA como una referencia de excelencia dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con un desempeño integral sobresaliente, altos niveles de confianza del usuario y una calidad percibida ampliamente consolidada en todos los aspectos evaluados.

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

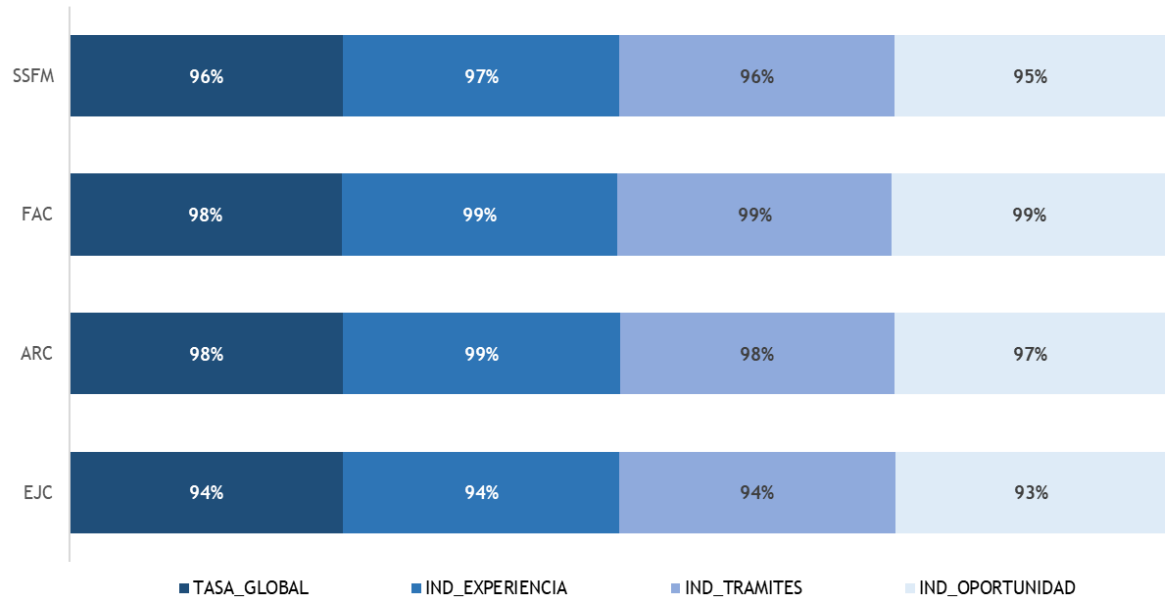
Si se comparan estos resultados con los del mismo período del año anterior, se evidencia una mejora sustancial y muy significativa en la percepción de los usuarios. En el período anterior, los niveles de satisfacción se ubicaban en un rango aproximado entre 85 % y 98 %, con varios indicadores concentrados en valores cercanos al 85 %–94 %, y con una proporción importante de respuestas en la categoría Regular. En contraste, en el período actual prácticamente todas las preguntas alcanzan entre 97 % y 99 %, lo que representa un incremento promedio superior a los 5 puntos porcentuales, y en algunos casos claramente mayor. Este avance no solo eleva el nivel de satisfacción global, sino que reduce de manera evidente la dispersión negativa, consolidando una percepción mucho más homogénea y favorable del desempeño de JEFSA.

Los incrementos más notables se observan en preguntas que el año anterior presentaban los resultados relativamente más bajos, como P5, P6, P8 y P11, las cuales pasaron de rangos cercanos al 85 %-91 % a niveles actuales del 97 %-99 %, lo que implica aumentos de entre 6 y 12 puntos porcentuales. De igual manera, preguntas estratégicas como P4, P7, P9 y P10, que ya tenían buen desempeño en el período anterior (94 %-98 %), alcanzan o consolidan ahora el 99 %, acompañadas de un incremento muy significativo en la categoría Muy bueno, que pasa de valores cercanos al 50 %-74 % en el año anterior a niveles actuales del 80 %-82 %. En conjunto, esta evolución muestra no solo una mejora cuantitativa, sino un salto cualitativo en la experiencia del usuario, posicionando a JEFSA como un referente de excelencia sostenida dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

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 2026

Los resultados presentados evidencian niveles de desempeño altos en el conjunto de las Sanidades evaluadas (SSFM, FAC, ARC y EJC), tanto en la tasa global como en los índices de experiencia, trámites y oportunidad. Destaca de manera especial JEFSa, que alcanza valores prácticamente de excelencia plena, con tasas entre 98% y 99% en todos los indicadores, lo que refleja una percepción sobresaliente y homogénea del servicio por parte de los usuarios. De forma similar, la DISAN ARC presenta desempeños igualmente robustos, con valores entre 97% y 99%, evidenciando un alto estándar sostenido, especialmente en experiencia y trámites, donde alcanza el 99% y 98% respectivamente.

Por su parte, el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFM) en conjunto muestra resultados sólidos, con tasas que fluctúan entre 95% y 97%, lo que indica una percepción favorable, aunque ligeramente inferior frente a JEFSa y DISAN ARC, especialmente en el indicador de oportunidad (95 %). Finalmente, DISAN EJC registra indicadores uniformes entre 93 % y 94 %; no obstante, estos resultados continúan siendo altos en términos absolutos y reflejan estabilidad más que debilidad. En conjunto, el análisis de las tasas confirma un desempeño institucional fuerte y consistente, con diferencias moderadas entre fuerzas, donde JEFSa y DISAN ARC se posicionan como referentes, y el SSFM y EJC mantienen niveles elevados con oportunidades puntuales de fortalecimiento, especialmente en oportunidad y experiencia del usuario.

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	76	1102	93,55%
ARC	14	619	97,79%
FAC	10	531	98,15%
SSFM	100	2252	95,75%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_EXPERIENCIA
EJC	68	1110	94,23%
ARC	8	625	98,74%
FAC	5	536	99,08%
SSFM	81	2271	96,56%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

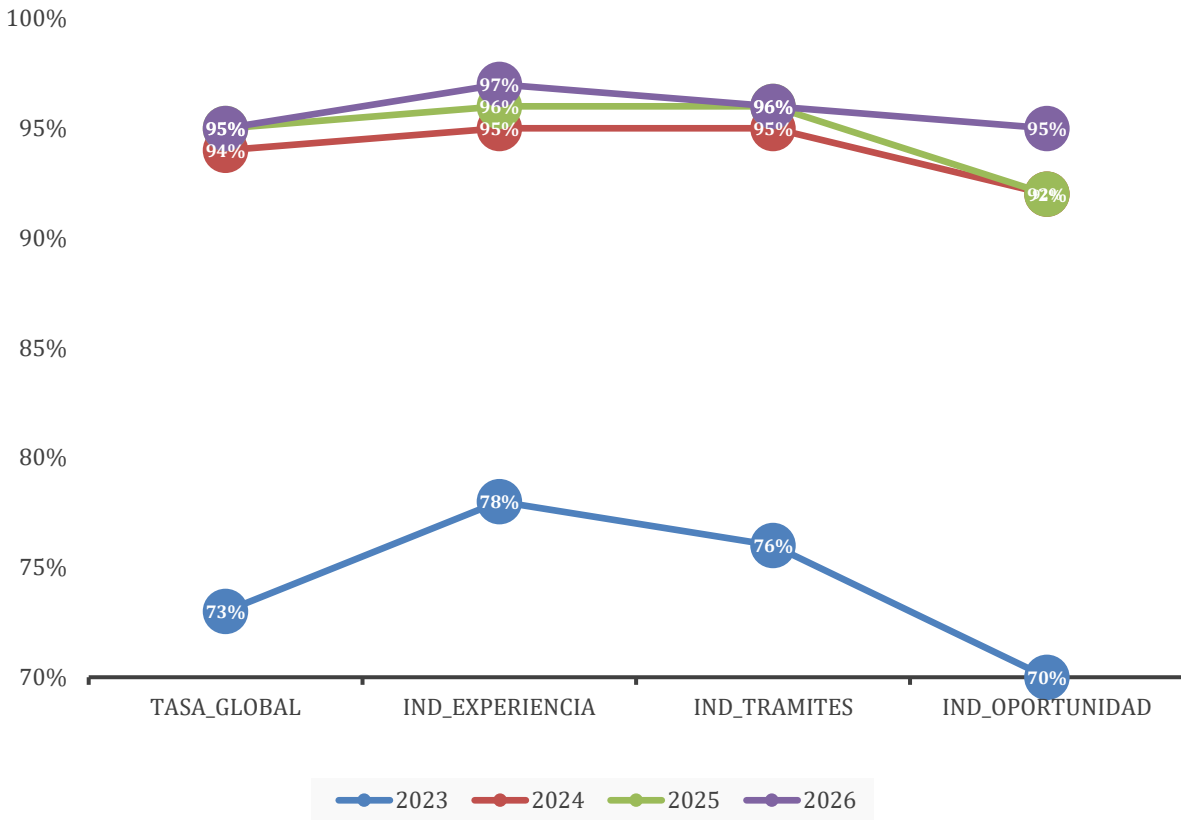
FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_TRAMITES
EJC	68	1110	94,23%
ARC	15	618	97,63%
FAC	7	534	98,71%
SSFM	90	2262	96,17%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_OPORTUNIDAD
EJC	87	1091	92,61%
ARC	18	615	97,16%
FAC	7	534	98,71%
SSFM	112	2240	95,24%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

El gráfico muestra una evolución positiva de los indicadores durante el primer trimestre a lo largo de los años 2023 a 2026, con mejoras sostenidas en casi todos los aspectos evaluados. La tasa global pasa de 73 % en 2023 a 94 % en 2024, se mantiene alta en 2025 (95%) y alcanza nuevamente 95% en 2026, lo que evidencia un salto estructural significativo entre 2023 y 2024 y posterior consolidación. Un comportamiento similar se observa en el indicador de experiencia, que sube de 78 % en 2023 a 95 % en 2024, alcanza un máximo de 96 % en 2025 y se mantiene alto en 97% en 2026, posicionándose como uno de los aspectos más fortalecidos en el tiempo.

En cuanto a los trámites, el indicador registra una mejora consistente desde 76 % en 2023 hasta 95 %-96 % en el período 2024-2026, lo que sugiere avances claros en procesos administrativos y de gestión. El indicador de oportunidad, aunque presenta la mejora más marcada frente a su punto de partida (70 % en 2023), muestra un comportamiento más variable: sube de forma importante en 2024 (94 %), se mantiene alto en 2025 (92 %) y registra una leve recuperación en 2026 (95 %). En conjunto, la tendencia general refleja un proceso de fortalecimiento progresivo del sistema, con un punto de inflexión claro a partir de 2024 y una posterior estabilización en niveles altos de desempeño, evidenciando mejoras sostenidas tanto en la experiencia del usuario como en la eficiencia y oportunidad de los servicios.

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 GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BACCA 4	100%	100%	100%	100%
BACCA 5	100%	100%	100%	100%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	100%	100%	100%
BAS23	100%	92%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BASCN	100%	100%	100%	100%
BASCO	100%	100%	100%	100%
BIAYA	100%	100%	100%	50%
BICAR	100%	100%	100%	100%
BINUT	100%	100%	100%	100%
BIPIG	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	100%	100%	100%
BIROV	100%	100%	100%	100%
BISUC	100%	100%	100%	100%
BIVAR	100%	100%	100%	100%
BIVEN	100%	100%	100%	100%
DISMEG	100%	100%	100%	100%
DISNORT	100%	100%	100%	100%
ESMIC	100%	100%	100%	100%
GBMAT	100%	100%	100%	100%
GMCAB	100%	100%	100%	100%
GMRON	100%	100%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
UASO BASGO	100%	100%	100%	100%
UASO BIGUP	100%	100%	100%	100%
UASO BIJUL	100%	100%	100%	100%
UASO ESPRO	100%	100%	100%	100%

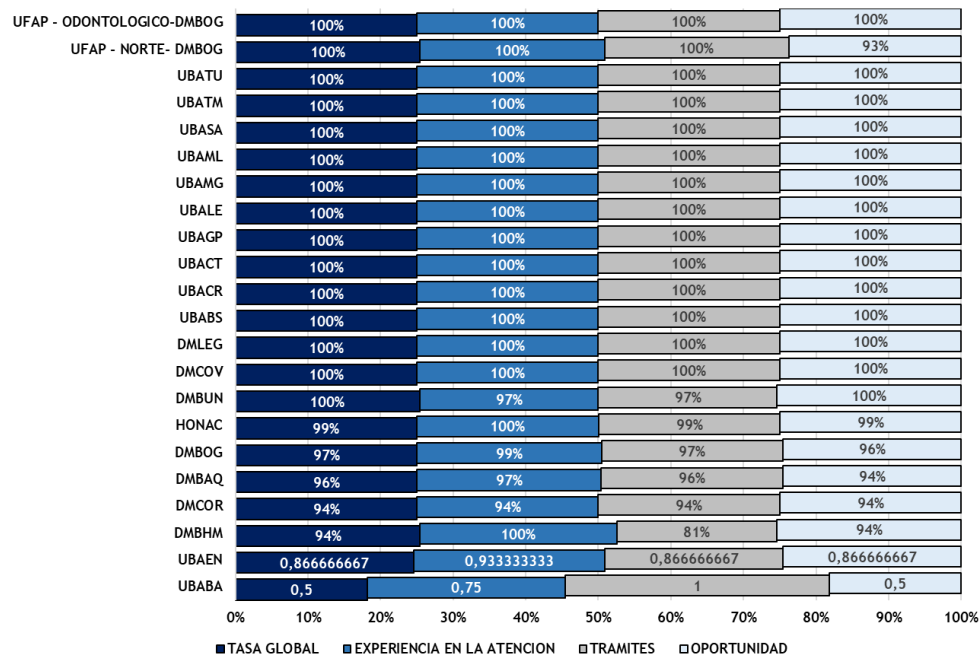
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAS12	99%	98%	99%	99%
BISAN	98%	98%	98%	98%
DMBUG	96%	94%	97%	95%
BAS06	96%	97%	97%	96%
BACCA 1	95%	95%	95%	95%
GMSIL	92%	92%	92%	92%
DMORI	92%	96%	92%	88%
DMSOC	91%	100%	91%	87%
BAS17	91%	91%	94%	94%
BICOR	91%	91%	91%	91%
BAS29	90%	95%	90%	90%
BAS30	88%	82%	88%	88%
CRH - BASAN	86%	90%	90%	67%
BAS02	84%	84%	84%	80%
BACCA 3	83%	100%	83%	83%
BAS08	83%	67%	83%	83%
DMMED	82%	85%	85%	76%
DMCAL	82%	91%	82%	91%
BAS16	80%	80%	80%	80%
UASO BIROR	80%	80%	80%	80%
BAS01	79%	86%	79%	71%
DMTOL	79%	86%	86%	86%
BACCA 8	75%	75%	75%	75%
BISUM	75%	75%	75%	75%
BAS09	70%	50%	80%	80%
DMGEM	68%	79%	63%	47%
ASO CACSA	67%	100%	67%	67%
BAS10	60%	80%	80%	60%
BAS11	58%	67%	58%	58%
BIRIF	50%	100%	50%	100%
DISUR	50%	50%	50%	50%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

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 UFAP-ODONTOLÓGICO-DMBOG hasta DMBUN.

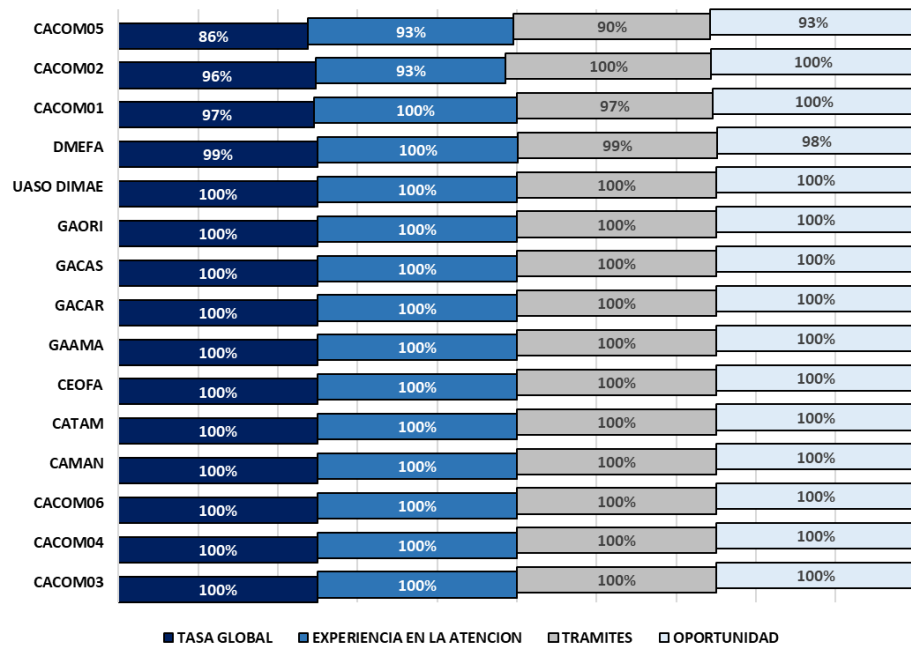
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

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 UASO DIMAE hasta CACOM03 los ESM evaluados presentaron un 100% en el bloque de tasa global de satisfacción.

Ilustración 9 . Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

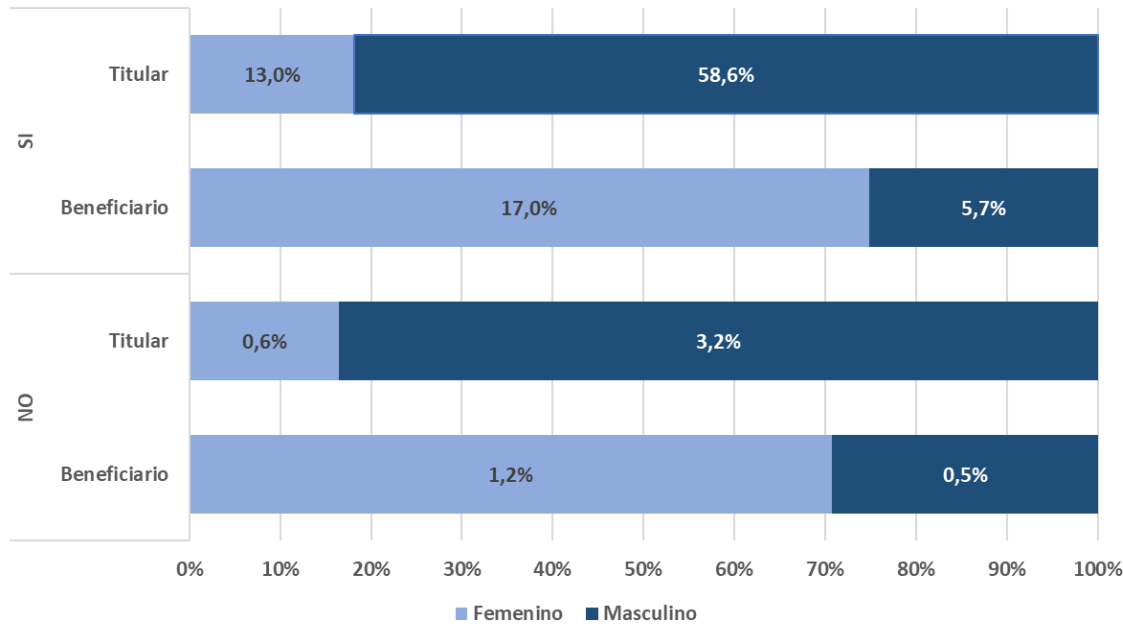


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

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 lo titulares, el 71.6% conocen sus deberes y derechos como usuarios. Dentro de este porcentaje, el 58.6% son de género masculino y el 13% de género femenino.

Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 22.7% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 1.7% no lo hace. En general, el 94.3% de población afiliada conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 5.7% restante no lo hace.

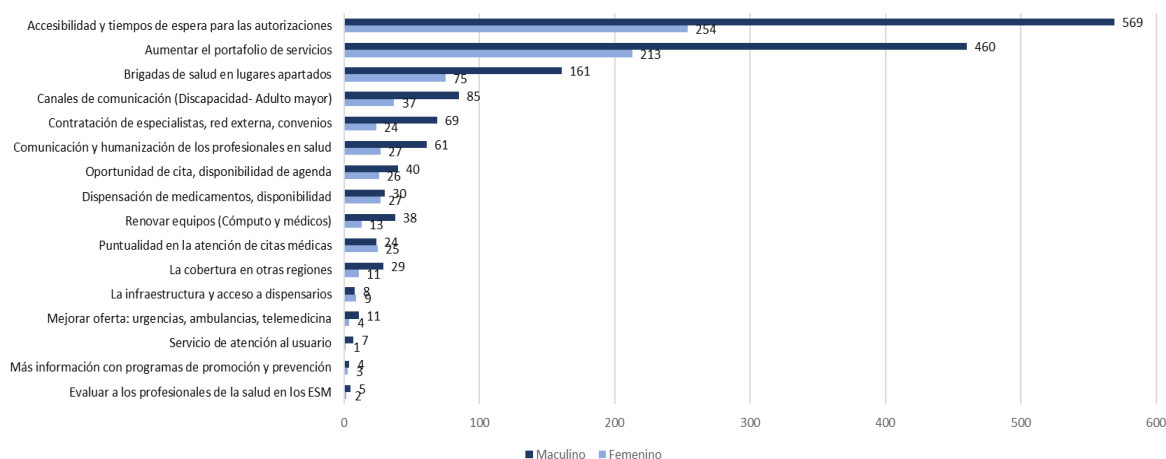
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

Del mismo modo, y con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el primer trimestre de 2026, 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 35% de las respuestas, siendo la más escogida por el género masculino y femenino. Así mismo, aumentar el portafolio de servicios obtuvo el 28,6%, y, por último, brigadas de salud en lugares apartados fue respondida por el 10% de los encuestados.

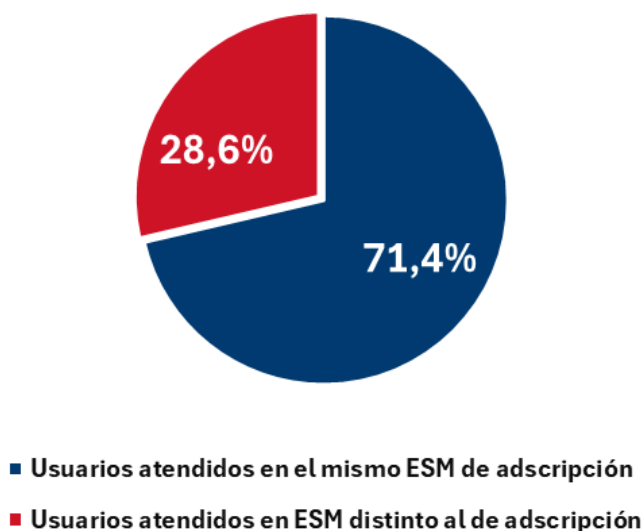
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

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, 71 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 29 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.

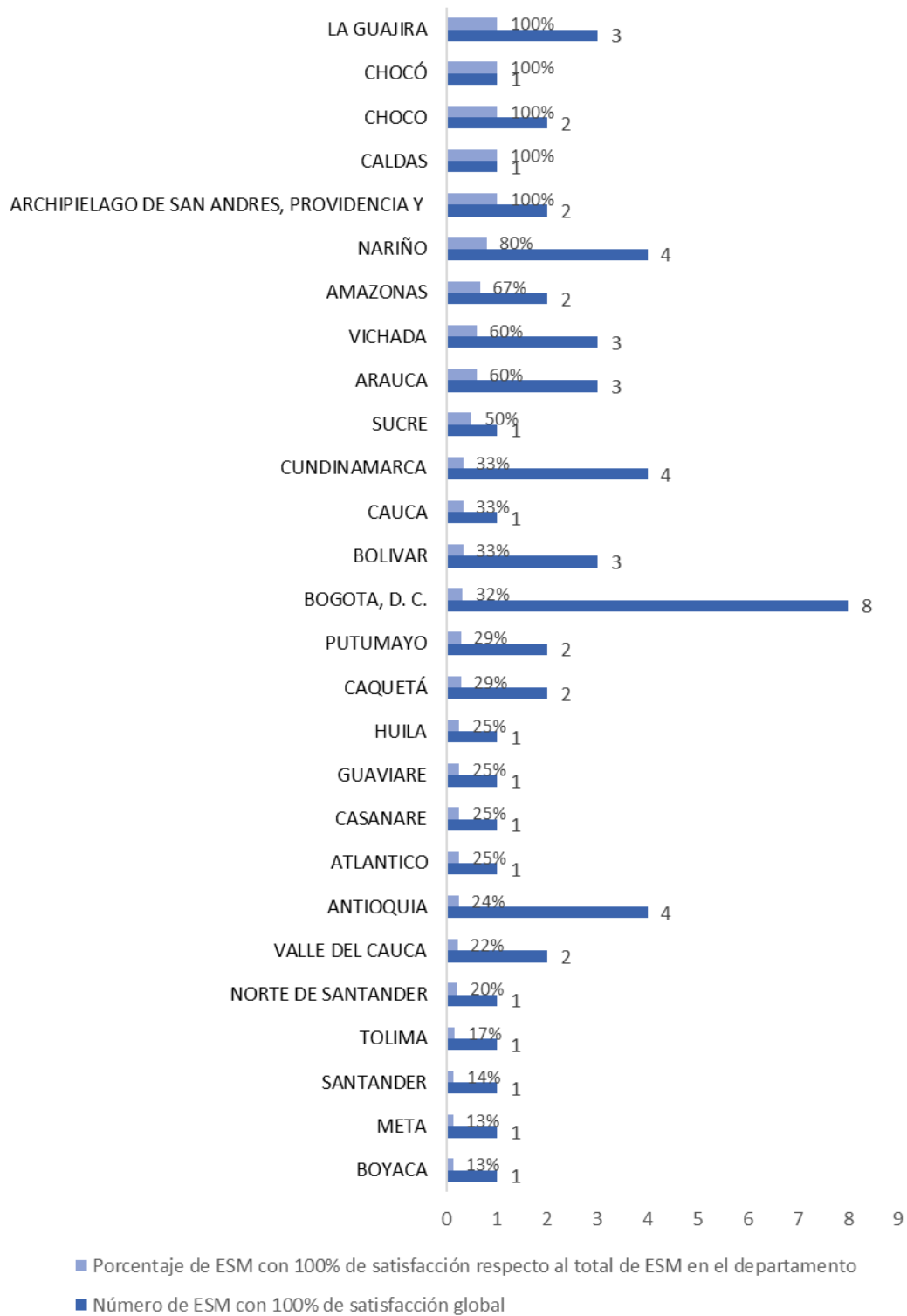
Ilustración 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística abril 2026

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 abril 2026.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En primer lugar, los resultados evidencian que el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares se encuentra en un nivel de desempeño alto y consolidado, con valores de satisfacción (suma de Bueno y Muy bueno) que, de manera general, se sitúan entre 94 % y 99 %, dependiendo de la unidad evaluada. Destacan especialmente instancias como JEFSa y la Dirección de Sanidad Naval, que alcanzan niveles cercanos a la excelencia (97 %-99 %) en todos los aspectos evaluados, con una proporción muy elevada de respuestas en la categoría Muy bueno. Esto refleja no solo satisfacción, sino una valoración destacada de la calidad del servicio, particularmente en el trato del personal, la experiencia global y la atención médica.

En segundo término, el análisis comparativo interanual muestra una mejora sustancial y estructural a partir de 2024, con incrementos significativos frente a 2023 y una posterior estabilización en niveles altos durante 2025 y 2026. Los mayores avances se presentan en los indicadores de experiencia del usuario, trámites y oportunidad, aspectos que históricamente suelen generar mayor percepción de insatisfacción. La reducción progresiva de respuestas en la categoría Regular y el traslado hacia Muy bueno evidencia un salto cualitativo en la percepción del servicio, más allá del simple mantenimiento de buenos resultados.

Se recomienda priorizar acciones focalizadas en el indicador de oportunidad, que, aunque ha mostrado mejoras importantes en el tiempo, continúa siendo el aspecto con mayor variabilidad interanual y entre DISANES. Iniciativas orientadas a optimizar tiempos de atención, gestión de agendas, autorizaciones y flujos administrativos permitirán cerrar brechas residuales y fortalecer la experiencia integral del usuario.