



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124004763502 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO-29.25.

Bogotá D.C., 25 de abril de 2024

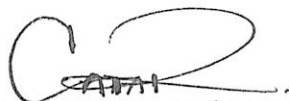
Señor Mayor General
JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar
Bogotá D.C.

Asunto: Informe resultados encuesta de satisfacción I trimestre 2024.

Respetuosamente, me permito enviar al señor Mayor General Director General de Sanidad Militar, el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el primer trimestre de la vigencia 2024, en el periodo comprendido entre el 15 de marzo al 15 de abril, donde se obtuvieron resultados que evidencian que se mantuvo la percepción de satisfacción global de los usuarios entre el cuarto trimestre 2023 y el primer trimestre 2024 en un 94%. Esto teniendo en cuenta, las actividades estratégicas lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar y las acciones misionales que son responsabilidad de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana.

Por lo anterior, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana, el informe del primer trimestre para que sea socializado a los jefes de los Establecimientos de Sanidad Militar que hicieron parte de la muestra, con el fin de dar a conocer los resultados y seguir trabajando en el mejoramiento continuo en lo relacionado a la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Cordialmente,



Teniente Coronel CATALINA RUÍZ TORRES
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social (E)

Anexo: Díez (10) folios, Informe de resultados encuesta de satisfacción I trimestre de 2024.

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

Revisó: CT. Cristóbal Rojas
Oficial Grupo Atención al Usuario y Participación Social



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; ulises.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

I TRIMESTRE DE 2024

PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

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

SMSM. Audrey Cardozo Londoño
GRUPL - Área Costos y Estadística

TC. Catalina Ruiz Torres
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social

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

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

Bogotá D.C., abril de 2024

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO DEL ESTUDIO	5
FICHA TÉCNICA	5
MUESTRA GLOBAL POR FUERZA.....	6
LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN	7
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	8
RESULTADOS SSFM.....	9
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL	10
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL	11
RESULTADOS JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA.....	12
INDICADORES.....	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	9
Ilustración 2 Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	10
Ilustración 3 Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	11
Ilustración 4 . Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	12
Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio.....	13
Ilustración 6 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	14
Ilustración 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	16
Ilustración 8 . Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	17
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?.....	18
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?.....	18
Ilustración 11 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.....	19

INTRODUCCIÓN

Para la búsqueda de la mejora continua en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, es importante contar con la percepción que tienen los diferentes grupos de valor frente a la atención y la prestación de los servicios de salud; teniendo en cuenta esto y lo descrito en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en lo relacionado al seguimiento y evaluación de la gestión institucional y en lo descrito en la Circular 000008 del 14 de septiembre de 2018 “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007”, donde se menciona que se debe encontrar permanentemente información disponible del resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios y actualizarse al menos trimestralmente, se establece como indicador de medición la “Satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las FFMM”.

De acuerdo con las instrucciones emitidas desde el Viceministerio de Defensa, con la coordinación y articulación de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, se unificaron y estandarizaron los criterios y lineamientos (diseño muestral, ficha técnica, cuestionario, periodicidad, metodología de recolección y captura de la información, entre otros) para la medición del indicador de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; se tomará como referencia normativa lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 256 de fecha 5 de febrero de 2016, “por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud”, siendo el indicador de satisfacción del usuario en los servicios de salud uno de los atributos a medir en dicha resolución.

Para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es prioritario y fundamental obtener criterios que permitan tomar las acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud, en relación con la atención recibida en dichos servicios, donde se identifican los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción de acuerdo con la percepción de los usuarios sobre los atributos de calidad de la atención y así abordarlos a través de acciones de mejora continua por parte de los actores y procesos responsables, con el fin de analizar si las acciones adelantadas están alcanzando el impacto esperado, o se debe fortalecer y/o reconsiderar dichas actividades. Adicionalmente, para la gestión institucional es importante conocer las características y necesidades de los usuarios, así como sus expectativas y percepción respecto a los servicios de salud y trámites ofrecidos, para la toma de decisiones que tiendan a la mejora continua del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

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 2024, en donde se puedan identificar los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de los dueños de los procesos tanto de la Dirección General de Sanidad Militar como de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana y los Establecimientos de Sanidad Militar para coadyuvar en el fortalecimiento de los servicios de salud.

FICHA TÉCNICA

La ficha técnica de la encuesta de satisfacción del usuario en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el primer trimestre del 2024 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR I TRIMESTRE 2024 FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA	
PARÁMETROS A ESTIMAR	Tasa global de satisfacción de los usuarios afiliados al SSFM
NOMENCLATURAS	ESM - DIGSA - DISAN - JEFSa-SSFM-EJC-ARC-FAC
UNIVERSO DE ESTUDIO	169 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 130 EJC - 23 ARC - 16 FAC
UNIDAD DE MUESTREO	Los ESM como unidades generadoras de datos primarios en la prestación de servicios de salud
UNIDAD DE OBSERVACION	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el IV trimestre de 2023, mayores de 17 años. Se excluye por código CIE-10 = Z102 los correspondientes a usuarios atendidos por exámenes médicos de rutina a miembros de las fuerzas armadas, así como aquellos usuarios categorizados como No Cotizantes.
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 1.850 personas EJE: 1.414 ARC: 279 FAC: 157
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	IV trimestre de 2023

Fuente: Área de costos y estadística abril 2024

MUESTRA GLOBAL POR FUERZA

De acuerdo con lo anterior, se aplicó la encuesta a través del Portal SIS a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que accedieron a los servicios de salud durante el cuarto trimestre 2023, para lo cual la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana debían cumplir con la siguiente muestra:

PRIMER TRIMESTRE 2024		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	48	1414
DISAN NAVAL	19	279
JEFSa FAC	14	157
TOTAL	81	1850

Fuente: Área de costos y estadística abril 2024

- Tamaño de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	BAS01	33	25	BATAR	14
2	BAS02	41	26	BIAVA	3
3	BAS06	56	27	BIAYA	14
4	BAS08	40	28	BICOD	13
5	BAS09	54	29	BICOR	19
6	BAS10	39	30	BIMAG	11
7	BAS11	41	31	BISAN	13
8	BAS12	31	32	BISUM	14
9	BAS14	11	33	BITER5	14
10	BAS15	9	34	CRH	50
11	BAS16	22	35	DISMEG	12
12	BAS17	21	36	DISNORT	71
13	BAS18	26	37	DISUR	23
14	BAS22	10	38	DMBUG	83
15	BAS23	22	39	DMCAL	66
16	BAS26	4	40	DMGEM	68
17	BAS27	15	41	DMMED	93
18	BAS28	10	42	DMORI	58
19	BAS29	26	43	DMSOC	46
20	BAS30	53	44	DMTOL	53
21	BASCN	11	45	ESMIC	11
22	BASCO	17	46	GMCAB	12
23	BASGO	11	47	GMRON	12
24	BASMA	23	48	GMSIL	15
TOTAL: 1414					

Fuente: Área de costos y estadística abril 2024

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	DMBAG	30	11	UBABA	2
2	DMBHM	7	12	UBACR	4
3	DMBOG	62	13	UBACT	6
4	DMBUN	15	14	UBAGP	3
5	DMCOR	16	15	UBAMG	4
6	DMCOV	17	16	UBAML	7
7	DMLEG	7	17	UBASA	4
8	HONAC	65	18	UBATM	13
9	UABBS	3	19	UBATU	5
10	UABEN	9			
TOTAL: 279					

Fuente: Área de costos y estadística abril 2024

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	CACOM1	14	8	CATAM	4
2	CACOM2	10	9	CEOFA	11
3	CACOM3	5	10	DMEFA	52
4	CACOM4	9	11	EMAVI	23
5	CACOM5	6	12	GACAR	2
6	CACOM6	5	13	GACAS	3
7	CAMAN	10	14	GAORI	3
TOTAL: 157					

LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN

Teniendo en cuenta las fechas de reporte de la información a las instancias correspondientes, el periodo de recolección de información es trimestral, para el primer trimestre 2024 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2024	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Primero	15 de marzo al 15 de abril de 2024

La Dirección General de Sanidad Militar, a través del Grupo Atención al Usuario y Participación Social, diariamente realizó el reporte a las oficinas de atención al usuario de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana, sobre los avances en la aplicación de la encuesta con el fin de garantizar el cumplimiento de la muestra establecida.

Así mismo y en consideración a que el trabajo de recolección de los datos es uno de los más importantes en la implementación del proceso de medición de la satisfacción, y que del compromiso, desempeño y cooperación depende en gran medida que la información recolectada obtenga la cobertura, calidad y precisión necesarias; se gestionaron por parte

de los jefes de las oficinas de atención al usuario de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana, las ordenes e instrucciones a los Directores de Establecimiento de Sanidad Militar objeto de medición, con el fin de cumplir la meta establecida; donde fue fundamental que el personal responsable de la divulgación y aplicación (Oficinas de atención al usuario y participación social) garantizara el cumplimiento de la meta mediante su difusión y promoción, a través de los diferentes canales y estrategias que consideraron pertinentes, realizando la invitación al usuario y cuando fue necesario realizando el debido acompañamiento 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.

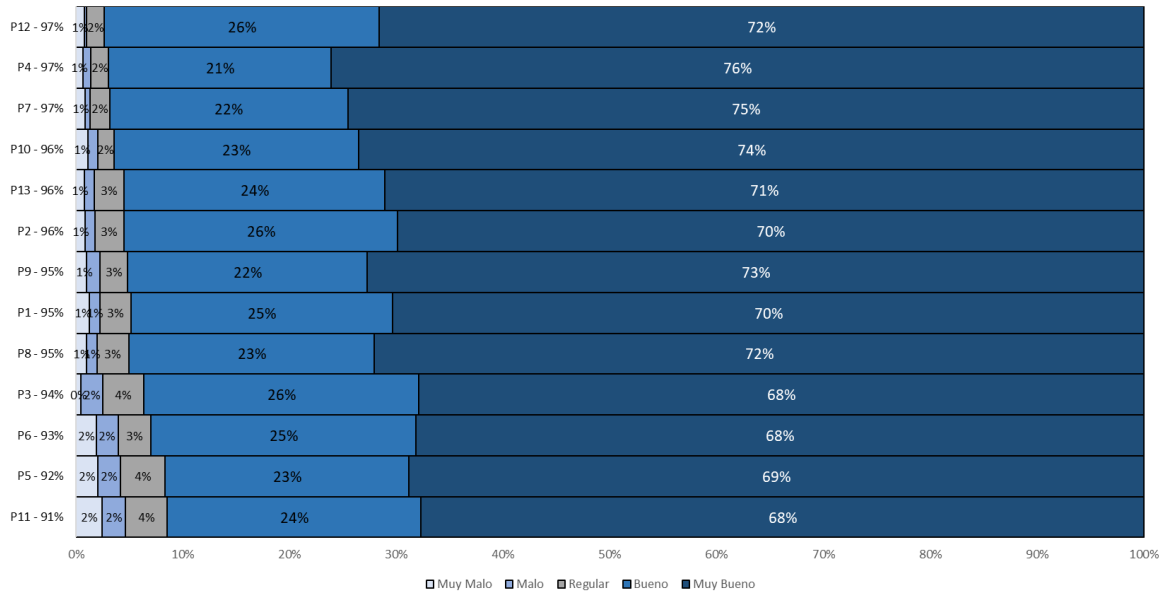
FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	48	1414	1764	-351	124,82%
ARC	23	19	279	316	-37	113,26%
FAC	16	14	157	195	-38	124,20%
SSFM	169	81	1850	2275	-426	123,03%

Fuente: Área de costos y estadística abril 2024

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



Fuente: Procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

Tomando en cuenta las categorías bueno y muy bueno, se observa que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son: P12 (¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos?), presentando un 97%. Del mismo modo, la P4 (¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?) y la P7 (¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?), presentan igual nivel de satisfacción en estas categorías (97%). Por su parte, el menor nivel de satisfacción sumadas estas dos categorías, se presentó en el apartado de autorizaciones de atenciones especializadas, pues la P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?), obtuvo un nivel de 91%.

En contraste con los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2023, se evidencia que las P12, P4, y P7 continúan siendo las que cuentan con mejor percepción de satisfacción, pues se mantienen en los mismos lugares, aunque con incrementos de 9, 10, y 11 puntos porcentuales respectivamente.

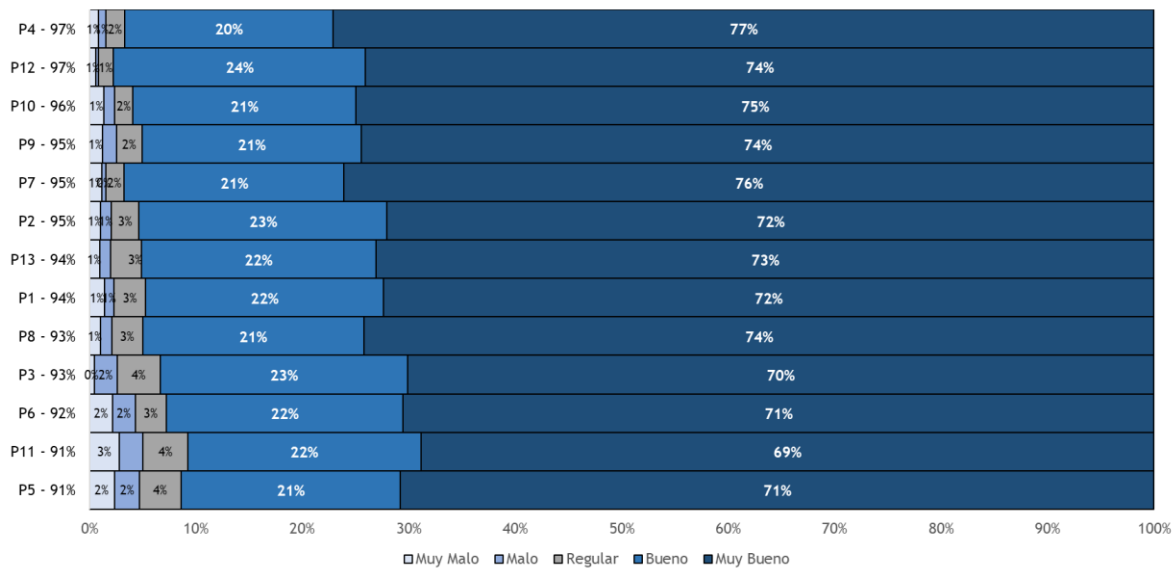
Las preguntas con menor percepción de satisfacción: P6 (¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?), P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?, y P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?), aunque presentaron una variación hacia la mejora de 22, 24, y 24 puntos porcentuales respectivamente, continúan siendo las mismas que en el primer trimestre de la vigencia anterior. Con lo anterior se observa un importante avance en aspectos como autorizaciones y agendamiento de citas.

En promedio, la categoría con mejor percepción de satisfacción fue “muy bueno”, con 71%, seguida de “bueno” con 24%, y “regular” con 3%, mientras que “muy malo”, y “regular” obtuvieron, en promedio, el 1% de respuestas en la encuesta.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

El gráfico 2 muestra una percepción positiva en las preguntas P4 y P12, con 97% de satisfacción al sumar las categorías “bueno” y “muy bueno”, similar a los resultados obtenidos en el SSFM. Sin embargo, la P10 (¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario?), se ubica en tercera posición, reuniendo el 96%. Las mejores calificaciones en la categoría de “muy bueno” fueron en aspectos como el trato del personal de salud y administrativo durante la atención, y en la dispensación de medicamentos, con un promedio de 77%, presentándose así como una fortaleza dentro de la DISAN EJC. Por su parte, los resultados más bajos se observan en las P6, P11 y P5 (similar a los resultados en el SSFM), con 92%, 91%, y 91% respectivamente.

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



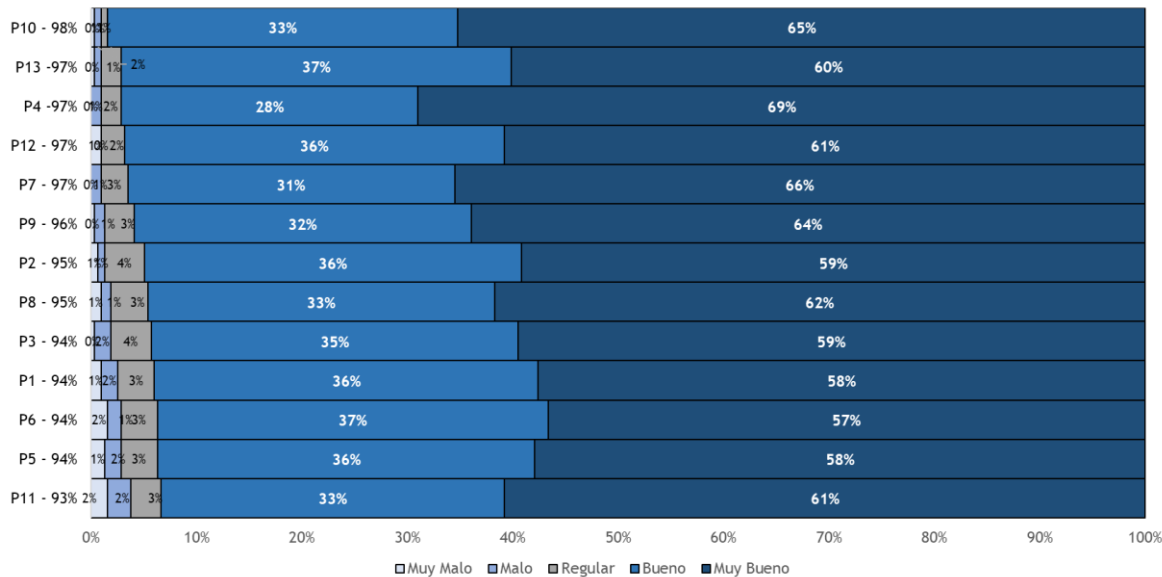
Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

En comparación con el mismo período del año anterior (primer trimestre de 2023), las variaciones más altas se presentaron en los siguientes aspectos: autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (incremento de 29 puntos porcentuales), proceso de agendamiento de citas (aumento de 27 puntos porcentuales), y lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de consulta (aumento de 25 puntos porcentuales). En promedio, el incremento interanual del nivel de satisfacción en las categorías “bueno” y “muy bueno”, fue de 18% en todas las preguntas. Lo anterior muestra una evolución considerable en los aspectos a evaluar en esta encuesta dentro de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

El gráfico 3 muestra la percepción más alta (sumadas las categorías “bueno” y “muy bueno”) en las P10, P13, P4, P12 y P7, con una percepción igual o mayor a 97%. Por lo tanto, se evidencia que aspectos como la atención al usuario, medios de acceso a salud, trato del personal de salud y proceso de afiliación son las principales fortalezas dentro de la Dirección de Sanidad Naval.

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



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

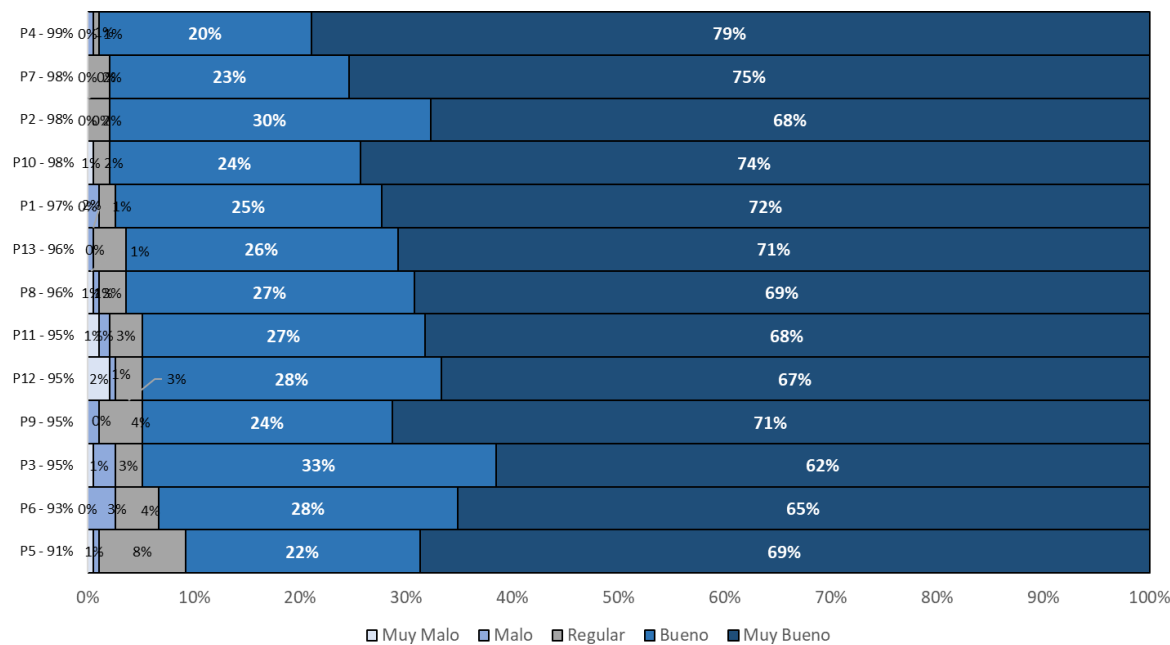
En contraste con el primer trimestre del año anterior, se observa un incremento de 9 puntos porcentuales en la P10 (¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario?), pasando del tercer lugar al primero en este período de tiempo. Por otro lado, aunque la P7 (¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?) descendió en posición respecto a las demás (era la primera en el año anterior), su calificación incrementó en cuatro puntos porcentuales.

Por su parte, las P6 (¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?), P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?) y P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?), son las que menos percepción de satisfacción obtuvieron, estando así en los últimos lugares de dentro de Sanidad Naval. No obstante, se observa un incremento promedio de 13 puntos porcentuales en estas tres preguntas con respecto al mismo período del año anterior.

RESULTADOS JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA

El gráfico 4 muestra la percepción positiva más alta en las preguntas P4, P7 y P2, con 99%, 98%, y 98% respectivamente. Dichas preguntas refieren a temas como el trato del personal de salud y administrativo, y el estado de salud del usuario después de haber recibido la atención. Cabe destacar que, aunque la P4 (¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?) se encuentra también en las posiciones altas tanto en el SSFM, como en DISAN EJC, para el caso de JEFSA obtuvo la percepción de satisfacción más alta, llegando a obtener un 99% (sumadas las categorías “bueno” y “muy bueno”).

Ilustración 4. Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



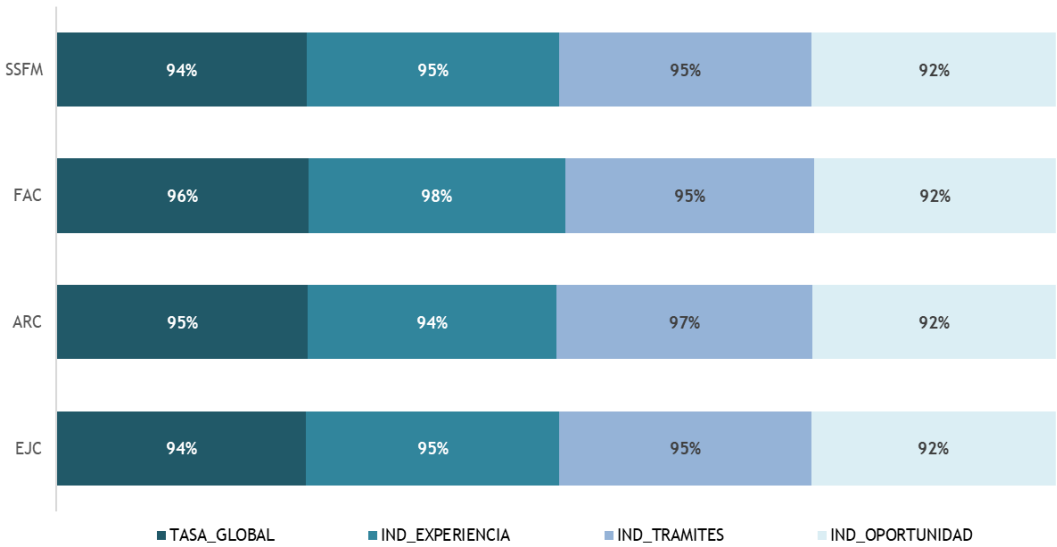
Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

Las mejores percepciones fueron en materia de trato del personal de salud, y atención al usuario, así como la experiencia al recibir los servicios de salud por parte del SSFM. Por último, al comparar el mismo período de análisis del año anterior, se evidencia que las preguntas que mayor aumento presentaron en el nivel de satisfacción fueron: P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?), y P8 (¿Cómo califica la entrega de medicamentos?), pues ambas incrementaron quince puntos porcentuales respecto al mismo periodo de estudio en el año anterior.

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 2024

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 94%. Es de resaltar que tanto en la Dirección de Sanidad de Fuerza Aérea, como en la de Ejército Nacional, se presentó una tasa superior a la del SSFM. Del mismo modo, en JEFSa la experiencia del servicio fue la más alta, pues cuenta con un 98%, el cual supera lo observado en el SSFM, DISAN FAC y EJC. En el caso de DISAN ARC, se evidencia que su mejor resultado es en cuanto a trámites, superando en dos puntos porcentuales a las demás fuerzas, e incluso, al SSFM. Por su parte, DISAN EJC tiene su mejor desempeño en experiencia del servicio y trámites, con 95% cada uno. El porcentaje más bajo se ubica en la oportunidad de la atención, con 92% para todas las direcciones.

A continuación se presenta un gráfico con el desempeño de cada ESM de atención de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional por cada indicador. Es de destacar que 16 establecimientos presentaron un 100% de satisfacción en cada bloque evaluado. Dichos establecimientos son: BICAB, BICAS, BICAZ, BIMAG, BIPIG, BIREY, BIROV, BISAN, BISUM, BITER11, BIVAR, BIVEL, BIVER, DISMEG, EMSUB, GMCAB.

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

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAGAL	84%	84%	89%	74%
BAJES	100%	100%	100%	100%
BAMGU	100%	100%	100%	100%
BAPAL	100%	100%	100%	100%
BAS01	95%	95%	98%	98%
BAS02	95%	100%	93%	95%
BAS06	93%	94%	93%	90%
BAS08	97%	97%	98%	97%
BAS09	99%	99%	99%	95%
BAS10	100%	100%	100%	100%
BAS11	100%	100%	100%	100%
BAS12	94%	96%	94%	92%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS16	100%	100%	100%	100%
BAS17	86%	95%	95%	86%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	100%	100%	100%
BAS23	96%	96%	78%	96%
BAS26	100%	80%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BAS29	81%	84%	86%	86%
BAS30	98%	98%	100%	97%
BASCN	94%	100%	94%	94%
BASCO	95%	95%	95%	95%
BASDO	100%	100%	100%	100%
BASGO	100%	100%	94%	100%
BASMA	96%	96%	96%	96%
BATAR	91%	86%	91%	95%
BIAVA	100%	100%	100%	100%
BIAYA	94%	89%	94%	94%

Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

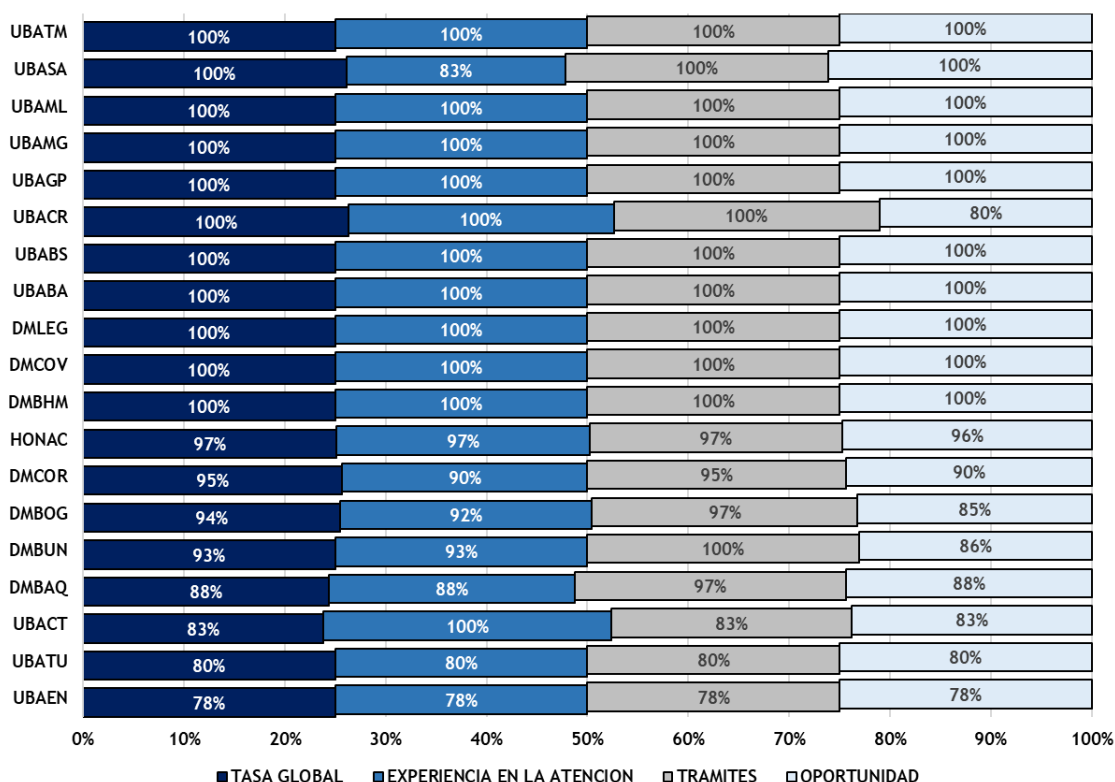
SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BICAB	100%	100%	100%	100%
BICAS	100%	100%	100%	100%
BICAZ	100%	100%	100%	100%
BICOD	93%	93%	93%	100%
BICOR	96%	92%	96%	92%
BIGIR	50%	50%	50%	50%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BIOPS	92%	100%	100%	92%
BIPIG	100%	100%	100%	100%
BIREY	100%	100%	100%	100%
BIROV	100%	100%	100%	100%
BISAN	100%	100%	100%	100%
BISUM	100%	100%	100%	100%
BITER10	100%	0%	100%	100%
BITER11	100%	100%	100%	100%
BITER5	100%	100%	100%	94%
BIVAR	100%	100%	100%	100%
BIVEL	100%	100%	100%	100%
BIVEN	57%	57%	29%	43%
BIVER	100%	100%	100%	100%
CRH	93%	99%	99%	86%
DISMEG	100%	100%	100%	100%
DISNORTE	93%	96%	94%	91%
DISUR	92%	92%	92%	84%
DMBUG	93%	93%	95%	95%
DMCAL	94%	94%	94%	86%
DMGEM	75%	80%	78%	68%
DMMED	87%	90%	87%	88%
DMORI	93%	93%	99%	87%
DMSOC	96%	100%	98%	88%
DMTOL	96%	96%	96%	96%
EMSUB	100%	100%	100%	100%
ESMIC	93%	93%	93%	93%
GMCAB	100%	100%	100%	100%
GMRON	95%	100%	95%	95%
GMSIL	95%	100%	100%	95%

Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Naval, el gráfico 07 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde el ESM UBATM hasta el ESM DMBHM. Cabe destacar el desempeño de 9 establecimientos, los cuales presentaron un nivel de satisfacción del 100% en cada bloque evaluado. Dichos establecimientos son: DMBHM,

DMCOV, DMLEG, UBABA, UBABS, UBAGP, UBAGP, UBAMG, UBAML, y UBATM. Por otra parte, UBAEN fue el establecimiento con menor desempeño, presentando un 78% en cada bloque.

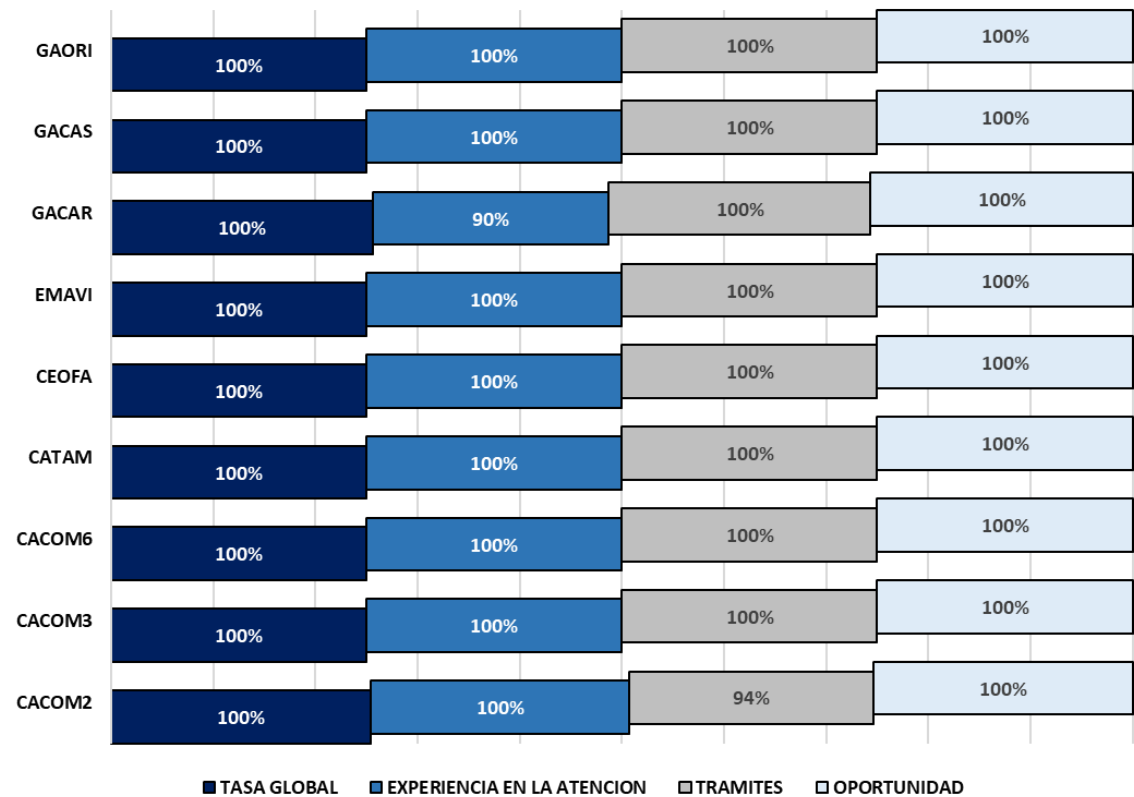
Ilustración 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

En el caso de la Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana, el gráfico 08 muestra el desempeño de cada indicador para cada ESM de atención, en el cual se observa que la totalidad de los ESM evaluados presentaron un 100% en el bloque de tasa global de satisfacción. Se señala, a su vez, que la mayoría de los establecimientos presentaron una satisfacción de 100% en cada uno de los bloques, a excepción de GACAR, que en experiencia de atención presentó 90%, y CACOM02, que en trámite tuvo 94%.

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

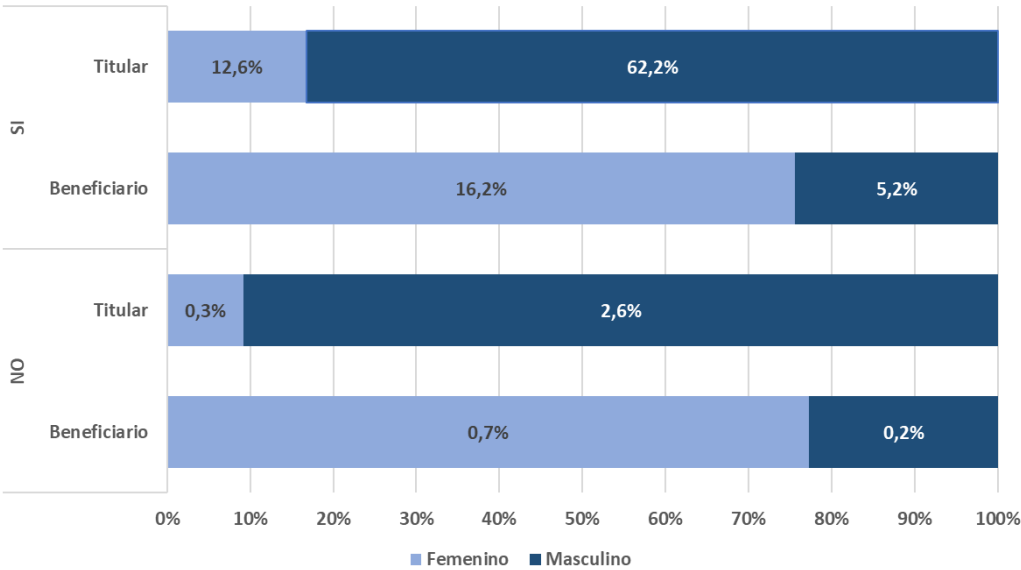


Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

Con el fin de evaluar si los afiliados que recibieron atención en el SSFM conocen sus deberes y derechos, se planteó la pregunta 14, que expresamente los usuarios visualizaron como: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares? A partir de los datos recopilados se identificó que, de lo titulares, el 74.8% conocen sus deberes y derechos como usuarios, y dentro de este porcentaje, el 62,2% son de género masculino y el 12,6% de género femenino. Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 21.4% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 0.9% no lo hace.

En general, el 96.2% de población afiliada, conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 3.8% restante no lo hace. En contraste con el mismo período de análisis del año anterior, se observa una disminución de 5.2 puntos porcentuales en la población que desconocía sus deberes y derechos, lo cual evidencia un avance en este apartado para el SSFM.

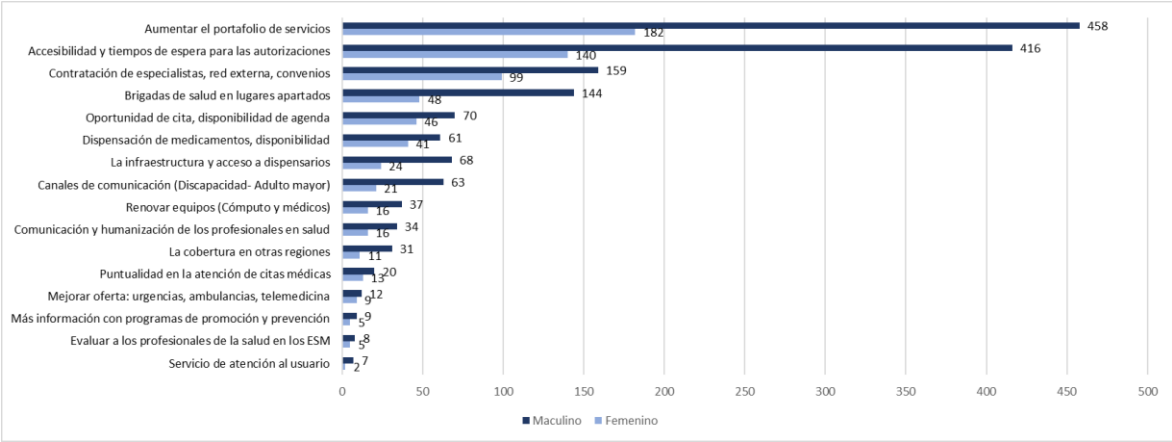
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

Del mismo modo, y con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el I trimestre del 2024, se planteó la pregunta 15, que expresamente los usuarios visualizaron como: ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida? A partir de sus respuestas se determina que el aumento en el portafolio de servicios es la principal necesidad de mejora para los afiliados, pues concentró el 28% de las respuestas, siendo la más escogida tanto por hombres, como mujeres. Así mismo, la accesibilidad y tiempos de espera para las autorizaciones obtuvieron el 24,4%, y, por último, la contratación de especialistas, red externa y convenios fue respondida por el 11,3% de los encuestados.

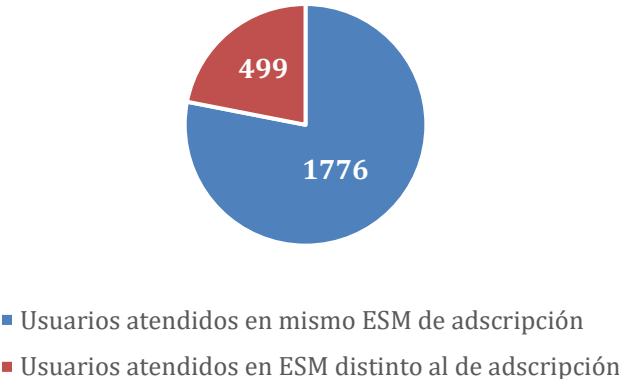
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

Por último, con el fin de atender la recomendación plasmada en el Informe de Resultados-Encuesta de Satisfacción del IV Trimestre de 2023, se realiza el análisis de relación entre ESM de adscripción de cada usuario, y su ESM de atención. Con los resultados de la encuesta se encontró que de cada 100 afiliados al SSFM, 78 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 22 fueron atendidos en un ESM distinto al de su adscripción. En el gráfico 11 se observa el número de usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.

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



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística abril 2024

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A nivel SSFM, los mejores niveles de satisfacción se encuentran en aspectos como el proceso de afiliación, y atención al usuario, presentándose así como las principales fortalezas del Subsistema. Del mismo modo, se han evidenciado avances de manera general en cada uno de los indicadores, resaltando así el avance en el lapso transcurrido entre solicitud y programación de consulta, y el proceso de autorizaciones.

En general, la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad de la Armada Nacional y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea presentan (de manera similar al SSFM) altos niveles de satisfacción en lo concerniente al trato del personal de salud y administrativo y el proceso de atención al usuario. Además, JEFSA presenta como fortaleza el estado de salud de sus usuarios luego de la atención brindada frente a las demás fuerzas, e incluso, frente al SSFM.

El indicador de tasa global para el SSFM registró un 94% de satisfacción, y el más alto se presentó en experiencia del servicio (95%) y trámites (95%). Es de resaltar los resultados de JEFSA, pues lograron niveles superiores al SSFM en tasa global y experiencia del servicio, con 96% y 98% respectivamente. Por otra parte, se evidencia la necesidad de mejorar la oportunidad de la atención en las Direcciones de Sanidad de todas las fuerzas, pues fue el bloque con menor desempeño dentro de los analizados.

En general, se evidencia un avance en la mayoría de los indicadores, destacando el aumento interanual de satisfacción en términos de autorizaciones de atención especializada, agendamiento de citas, y lapso transcurrido entre la solicitud y programación de la consulta. Las variaciones más altas en estos aspectos se dieron en DISAN EJC, incrementando en 29%, 27%, y 25% respectivamente, mientras que, en el SSFM, fueron de 24%, 24%, y 22% respectivamente.

Por su parte, se observa una constante en los servicios con menor desempeño tanto en el SSFM, como en las Direcciones de Sanidad de las fuerzas, y es que aspectos como el estado de las instalaciones, dotación, y equipo del servicio donde se realiza la atención, y el lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de consulta, continúan siendo las preguntas con menor nivel de satisfacción indicado por los usuarios. Se encuentra así una oportunidad de mejora dentro de las distintas Direcciones de Sanidad, con el fin de evolucionar los procesos de atención y servicio para los afiliados, para contribuir así a un incremento en su nivel de satisfacción y bienestar.

Con relación a la atención de usuarios en los ESM, se pudo establecer que del 100% de encuestados, el 78% fue atendido en el mismo ESM al cual están adscritos, mientras que el 22% lo hizo en un ESM distinto al de su adscripción.

Se recomienda desde el Área de Costos y Estadística incorporar en futuros informes un análisis de satisfacción por regiones. Así como continuar y profundizar la comparación interanual de indicadores, con el fin de observar la evolución de las distintas variables que afectan el nivel de satisfacción de los afiliados.