



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124008724302 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO-29.25.

Bogotá D.C., 30 de julio de 2024

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

Asunto: Informe resultados encuesta de satisfacción II 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 segundo trimestre de la vigencia 2024, en el periodo comprendido entre el 17 de junio al 17 de julio, donde se obtuvieron resultados que evidencian que se mejoró la percepción de satisfacción global de los usuarios entre el primer trimestre y el segundo trimestre 2024 pasando de un 94% a un 95%. Esto permite inferir que, las actividades estratégicas lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar y las acciones misionales que son responsabilidad de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana, están impactando positivamente en la prestación de los servicios.

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: Once (11) folios, Informe de resultados encuesta de satisfacción II trimestre de 2024.

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

Revisó: SS. Luis Aratona
Suboficial-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

II TRIMESTRE DE 2024

PD. Mónica Bibiana Bustamante Rondón
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica (E)

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. julio de 2024

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	5
FICHA TÉCNICA	6
MUESTRA GLOBAL POR FUERZA.....	7
LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN.....	8
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	9
RESULTADOS SSFM.....	9
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL.....	11
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL.....	11
RESULTADOS JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA.....	12
INDICADORES.....	14
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	10
Ilustración 2 Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	11
Ilustración 3 Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	12
Ilustración 4 . Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	13
Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio.....	14
Ilustración 6 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	15
Ilustración 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	17
Ilustración 8 . Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	18
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?.....	19
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?.....	20
Ilustración 11 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.....	20
Ilustración 12 Número de establecimientos con 100% de satisfacción en Tasa Global....	21
Ilustración 13 Número de establecimientos con 100% de satisfacción en experiencia.....	21
Ilustración 14 Número de establecimientos con 100% de satisfacción en trámite	22
Ilustración 15 Número de establecimientos con 100% de satisfacción en oportunidad ...	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 II trimestre 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 segundo trimestre de 2024, en donde se puedan identificar los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de los gestores de los procesos, tanto de la Dirección General de Sanidad Militar como de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza 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 segundo trimestre del 2024 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR II 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 I trimestre de 2024, 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 1.798 personas EJE: 1.365 ARC: 280 FAC: 153
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	I trimestre de 2024

Fuente: Área de costos y estadística julio 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 primer trimestre de 2024, 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:

SEGUNDO TRIMESTRE 2024		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	48	1.365
DISAN NAVAL	19	280
JEFSA FAC	14	153
TOTAL	81	1.798

Fuente: Área de costos y estadística julio 2024

- Tamaño de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	DISMEG (ESM GIRARDOT)	10	27	ESM BICOD	13
2	ESM BACCA 1 (BATAR)	13	28	ESM BICOR	17
3	ESM BACCA 3 (BAPAL)	10	29	ESM BIMAG	10
4	ESM BACCA 8 (BASMA)	21	30	ESM BIOSP	12
5	ESM BAS01	30	31	ESM BISAN	13
6	ESM BAS02	36	32	ESM BISUM	14
7	ESM BAS06	67	33	ESM BIVAR	10
8	ESM BAS08	30	34	ESM CRH - BASAN	47
9	ESM BAS09	47	35	ESM DISNORT	83
10	ESM BAS10	28	36	ESM DISUR	28
11	ESM BAS11	36	37	ESM DMBUG	68
12	ESM BAS12	39	38	ESM DMCAL	52
13	ESM BAS14	7	39	ESM DMGEM	72
14	ESM BAS15	9	40	ESM DMMED	77
15	ESM BAS16	21	41	ESM DMORI	46
16	ESM BAS17	22	42	ESM DMSOC	45
17	ESM BAS18	16	43	ESM DMTOL	55
18	ESM BAS22	15	44	ESM ESMIC	12
19	ESM BAS23	24	45	ESM GMCAB	10
20	ESM BAS26	5	46	ESM GMRON	12
21	ESM BAS27	13	47	ESM GMRPI	11
22	ESM BAS29	28	48	ESM GMSIL	14
23	ESM BAS30	52	49	UASO BASGO	10
24	ESM BASCN	11	50	UASO BITER05	12
25	ESM BASCO	13	51	UASO BITER09	4
26	ESM BIAYA	15			
TOTAL: 1.365					

Fuente: Área de costos y estadística julio 2024

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM DMBAQ	29	11	ESM UBACR	5
2	ESM DMBHM	8	12	ESM UBACT	7
3	ESM DMBOG	60	13	ESM UBAEN	9
4	ESM DMBUN	16	14	ESM UBAIN	3
5	ESM DMCOR	17	15	ESM UBAMG	4
6	ESM DMCOV	18	16	ESM UBAML	6
7	ESM DMLEG	6	17	ESM UBASA	5
8	ESM HONAC	66	18	ESM UBATM	11
9	ESM UBABA	2	19	ESM UBATU	5
10	ESM UBABS	3			
TOTAL: 280					

Fuente: Área de costos y estadística julio 2024

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM CACOM01	15	8	ESM CATAM	5
2	ESM CACOM02	10	9	ESM CEOFA	10
3	ESM CACOM03	5	10	ESM DMEFA	47
4	ESM CACOM04	8	11	ESM EMAVI	22
5	ESM CACOM05	7	12	ESM GAAMA	2
6	ESM CACOM06	5	13	ESM GACAS	3
7	ESM CAMAN	11	14	ESM GAORI	3
TOTAL: 153					

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 segundo trimestre 2024 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2024	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Segundo	17 de junio al 17 de julio 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, 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 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.

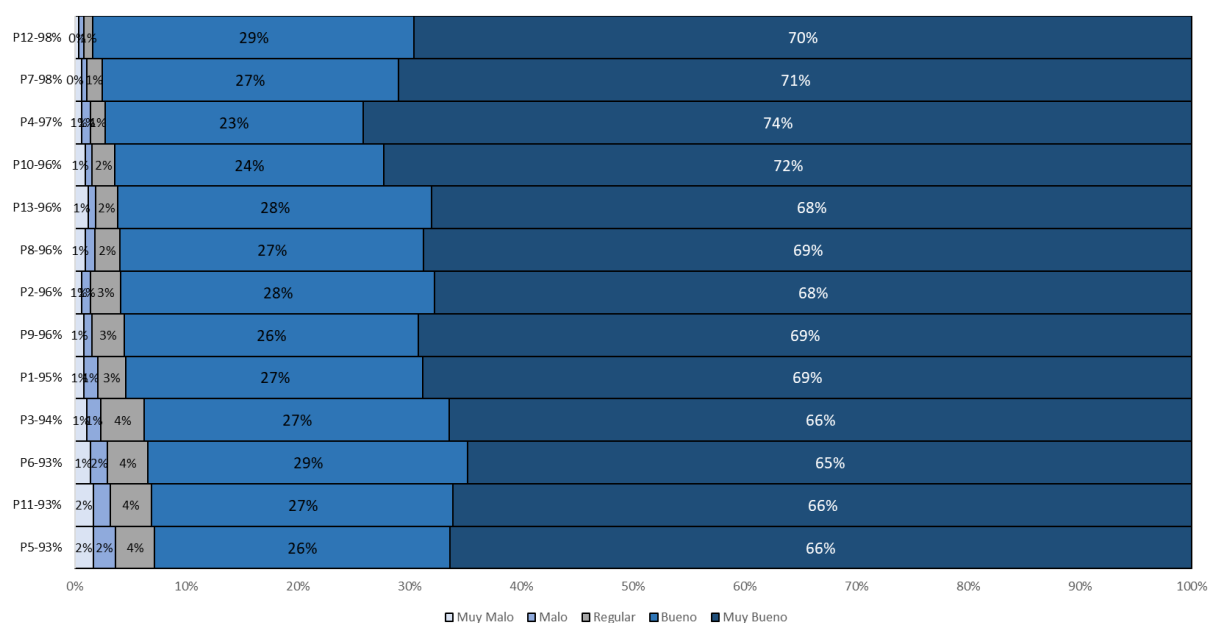
FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	51	1.365	1673	-308	122,56%
ARC	23	19	280	310	-30	110,71%
FAC	16	14	153	200	-47	130,72%
SSFM	169	81	1798	2183	-385	121,41%

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-SSFM



Fuente: Procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

Tomando en cuenta las categorías bueno y muy bueno, se observa que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son: P12, la cual refiere al proceso de afiliación y actualización de datos, presentando un 98%. Del mismo modo, la P7 (referente al trato del personal que suministró los medicamentos) obtuvo un 98% de satisfacción, mientras que en tercer lugar se encuentra la P4, que abarca el tema del trato del personal de salud y administrativo durante la atención, con 97% de satisfacción. Por su parte, el menor nivel de satisfacción sumadas estas dos categorías, se presentó en el apartado de agendamiento y/o asignación de citas, pues la P5 obtuvo un nivel de 93%.

En contraste con los resultados obtenidos en el segundo trimestre de 2023, se evidencia que las P12, P4, P10 y P7 continúan siendo las que cuentan con mejor percepción de satisfacción, pues se mantienen en cuatro primeros lugares, aunque con incrementos de 3, 2, 1 y 4 puntos porcentuales respectivamente, esta última pasando del cuarto al segundo lugar.

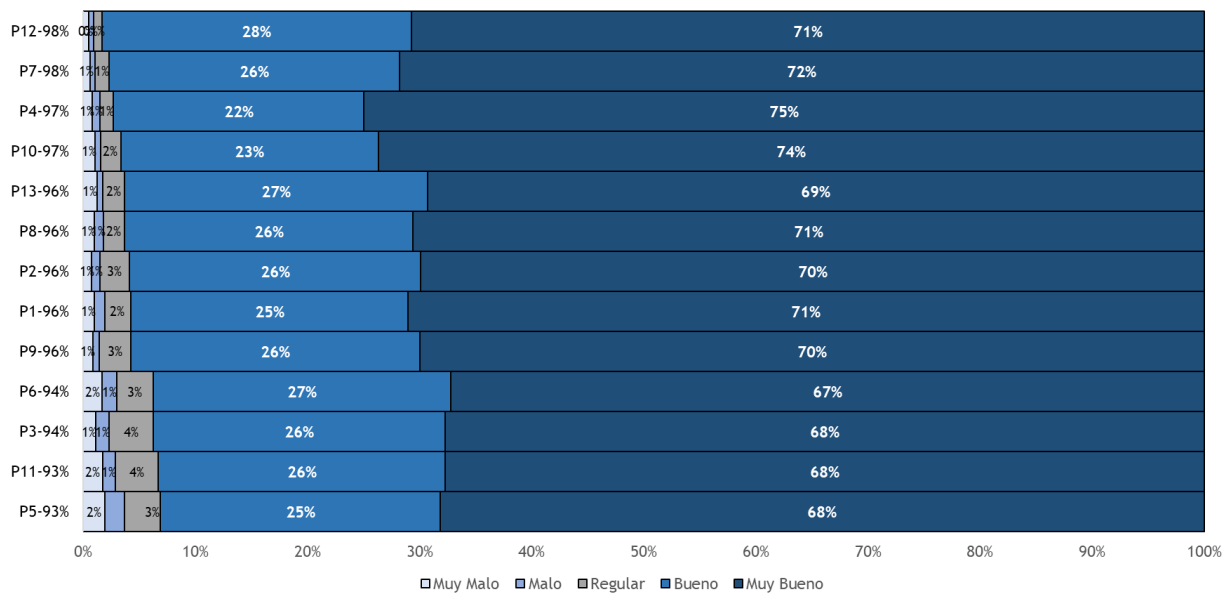
Las preguntas con menor percepción de satisfacción son: P6 (¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?), P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?) y P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?, que aunque presentaron una variación hacia la mejora de 6, 6, y 8 puntos porcentuales respectivamente, continúan siendo las mismas que en el segundo 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 69%, seguida de “bueno” con 27%, 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 P12 y P7, con 98% de satisfacción al sumar las categorías “bueno” y “muy bueno”, situación similar a los resultados obtenidos en el SSFM. Por su parte, la P4 (referente a agendamiento y asignación de citas), se ubica en tercera posición, presentando un 97%. Sin embargo, esta pregunta es la mejor calificada en la categoría “muy bueno” con 75%. Las tres mejores percepciones de esta categoría la completan la P10 y P7, con 74% y 72% respectivamente. De esta manera, las principales fortalezas de la DISAN EJC se concentran en aspectos como el trato del personal de salud y administrativo y la atención al usuario. Por su parte, los resultados más bajos se observan en las P3, P11 y P5 (similar a los resultados en el SSFM), con 94%, 93%, y 93% respectivamente.

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



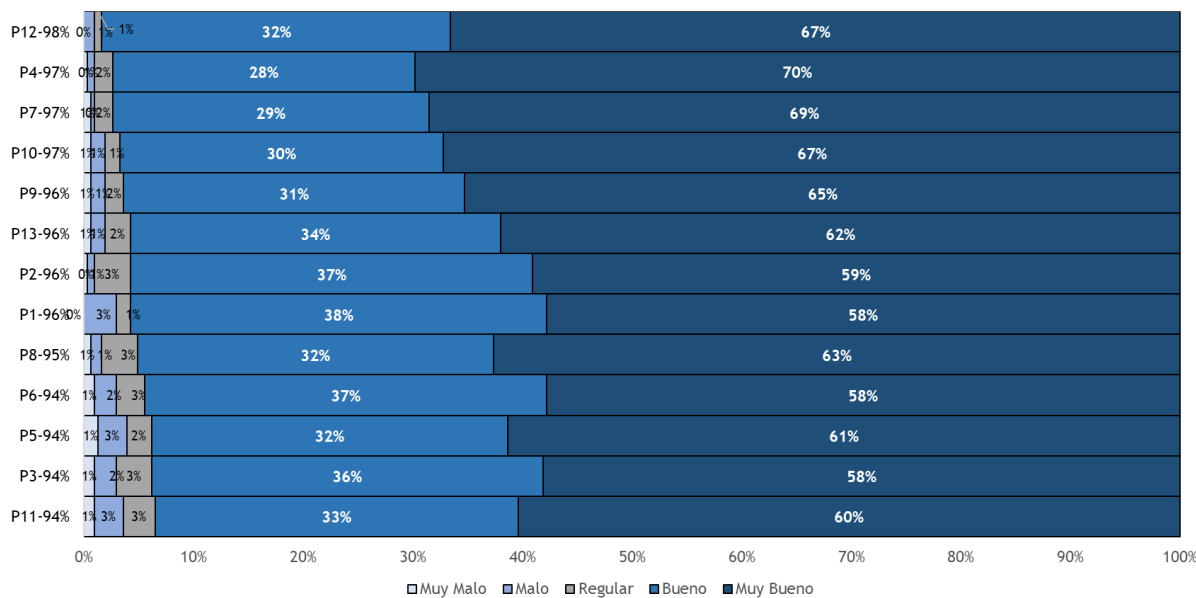
Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

En comparación con el mismo período del año anterior (segundo trimestre de 2023), las variaciones más altas se presentaron en los siguientes aspectos: autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (incremento de 8 puntos porcentuales), lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de consulta (aumento de 7 puntos porcentuales) y proceso de agendamiento de citas, con un incremento de 7 puntos porcentuales.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

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

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



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

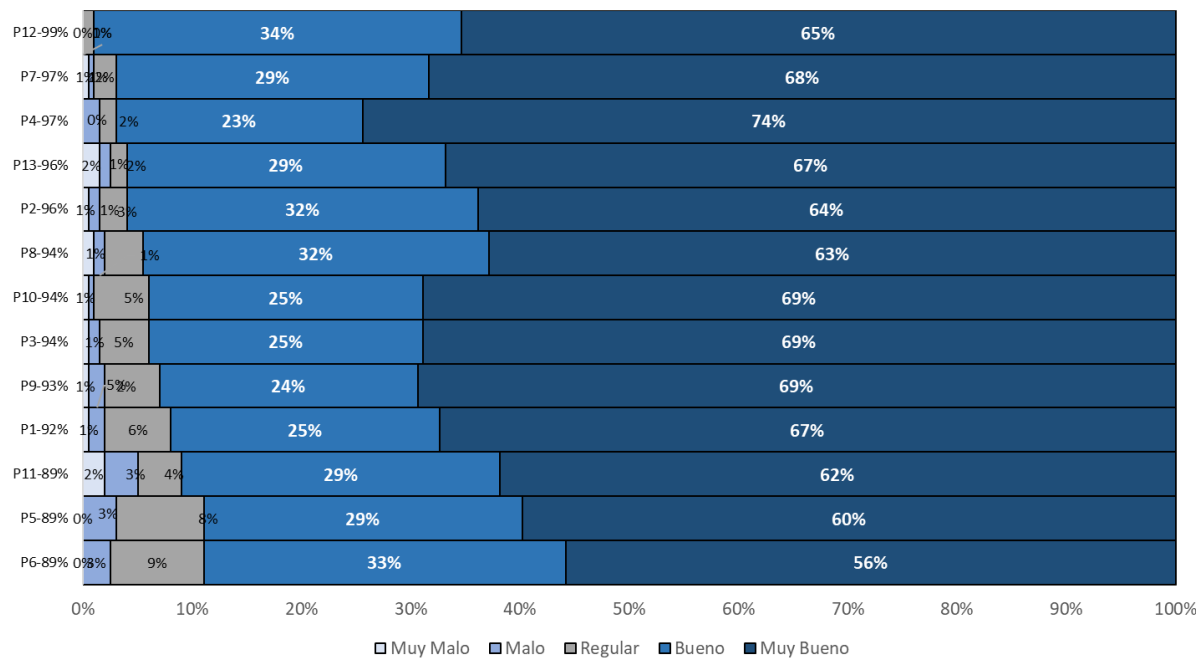
En contraste con el segundo trimestre del año anterior, se observa un incremento de cinco puntos porcentuales en la P12 (¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario?), pasando del séptimo lugar al primero en este período de tiempo. De igual manera, se presentaron avances en materia de acceso y trato del personal que suministra medicamentos (presentó un incremento de dos puntos porcentuales), pues ascendió al tercer lugar. Por otro lado, aunque la P9 (referente a la oportunidad en la atención médica) descendió en posición respecto a las demás (era la tercera en el año anterior), su calificación incrementó en un punto porcentual.

Por su parte, las P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?), P3 (¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?) y P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?), son las que menos percepción de satisfacción obtuvieron. No obstante, se observa un incremento promedio de 4.3% 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 P12, P7 y P4, con 99%, 97%, y 97% respectivamente. Dichas preguntas refieren a temas como el proceso de Afiliación y/o actualización de datos y al trato del personal que suministra los medicamentos, así como del personal administrativo. Cabe destacar que, aunque la P12 (¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos?) 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 99% (sumadas las categorías “bueno” y “muy bueno”).

Ilustración 4 . Porcentaje general de calificación en cada pregunta-JEFSa



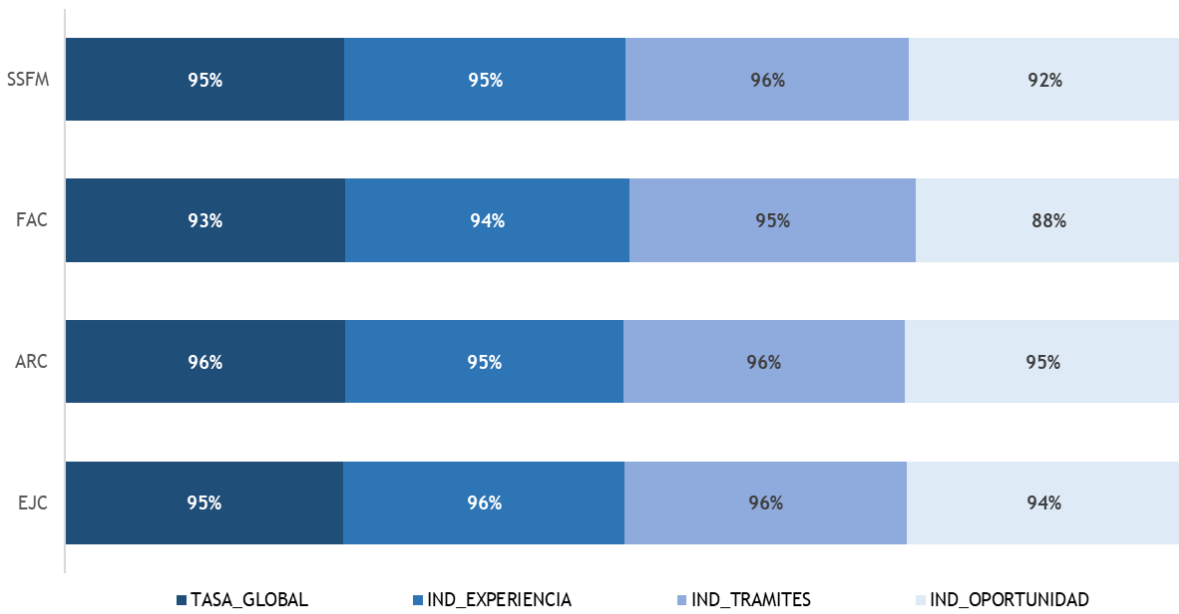
Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

Las mejores percepciones fueron en materia de trato del personal de salud, y proceso de agendamiento o asignación de citas, así como los medios para acceder a los servicios de salud del SSFM. Por último, al comparar el mismo período de análisis del año anterior, se evidencia que la pregunta que mayor aumento presentó en el nivel de satisfacción fue la P8 (¿Cómo califica la entrega de medicamentos?), pues incrementó 6 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 julio 2024

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 95%. Es de resaltar que en la Dirección de Sanidad de Fuerza Aérea se presentó una tasa superior a la del SSFM. Del mismo modo, en DISAN EJC la experiencia del servicio fue la más alta, pues cuenta con un 96%, el cual supera lo observado en el SSFM, DISAN FAC y ARC. En el caso de DISAN ARC, se evidencia que su mejor resultado es en materia de trámites (sumado a la tasa global mencionada anteriormente). Por su parte, DISAN EJC tiene su mejor desempeño en experiencia del servicio y trámites, con 96% cada uno. En general, el porcentaje más bajo para todas las direcciones se encuentra en la oportunidad de la atención y es, en promedio, 92.25%.

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 23 establecimientos presentaron un 100% de satisfacción en cada bloque evaluado. Dichos establecimientos son: BACCA 3, BACCA 5, BAS01, BAS08, BAS15, BAS18, BAS26, BASCO, BASGO, BICAI, BICOR, BIGIR, BIMAG, BINUT, BIPIG, BIRAN, BISAN, BITER 09, BIVER, ESMIC, GMCAB, GMRON y GMRPI.

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

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
CCA 3 (BAP)	100%	100%	100%	100%
CCA 5 (BAG)	100%	100%	100%	100%
BAS01	100%	100%	100%	100%
BAS08	100%	100%	100%	100%
BAS14	100%	100%	88%	100%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS16	100%	96%	100%	100%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	93%	100%	100%
BAS26	100%	100%	100%	100%
BASCO	100%	100%	100%	100%
BASGO	100%	100%	100%	100%
BICAI	100%	100%	100%	100%
BICOR	100%	100%	100%	100%
BIGIR	100%	100%	100%	100%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BINUT	100%	100%	100%	100%
BIOSP	100%	100%	100%	92%
BIPIG	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	100%	100%	100%
BISAN	100%	100%	100%	100%
BISUC	100%	100%	0%	100%
BITER09	100%	100%	100%	100%
BIVAR	100%	100%	92%	100%
BIVER	100%	100%	100%	100%
CACSA 02	100%	50%	100%	100%
DMORI	100%	100%	98%	95%
DMSOC	100%	100%	100%	94%
ESMIC	100%	100%	100%	100%
GMCAB	100%	100%	100%	100%
GMRON	100%	100%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%

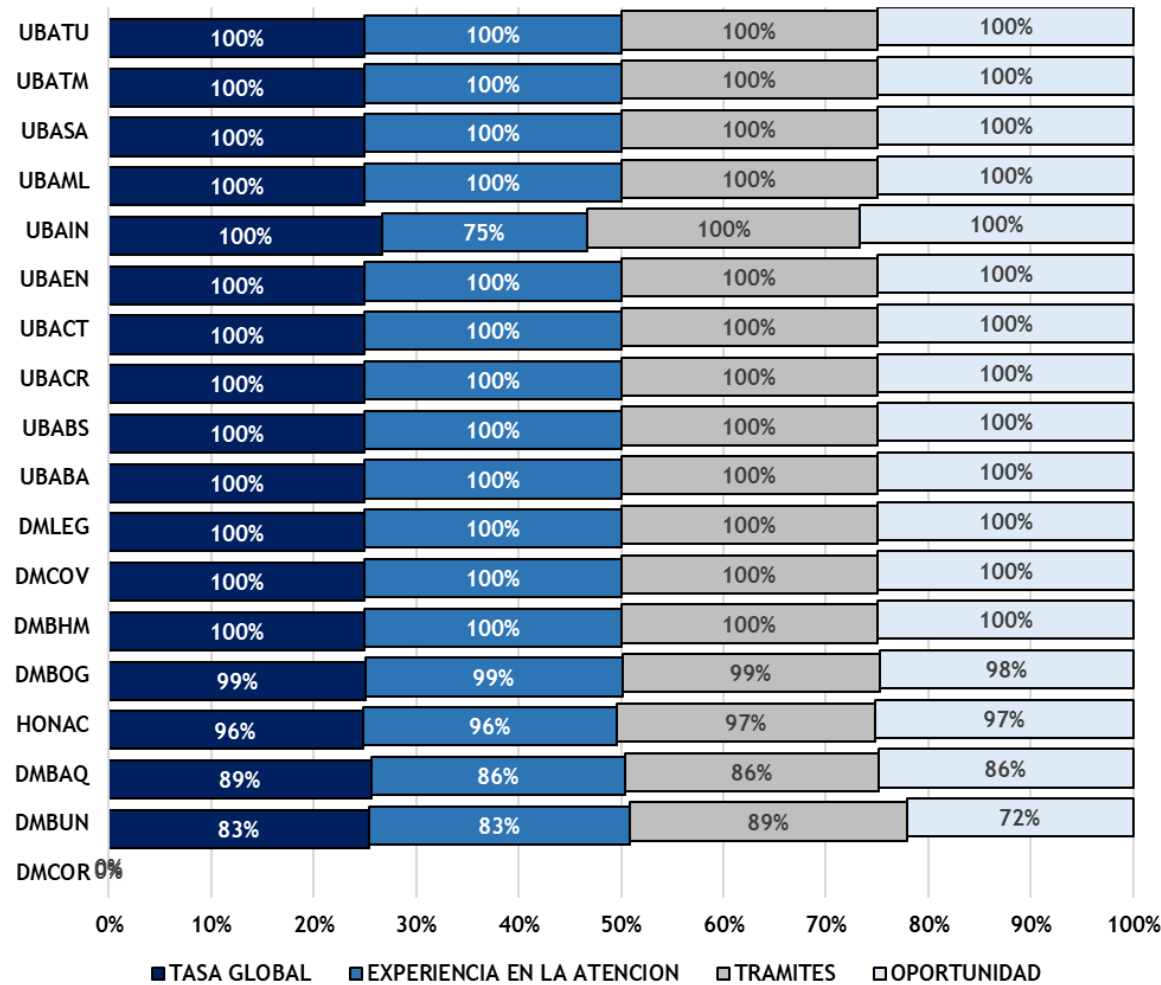
Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
GMSIL	100%	100%	100%	80%
BAS30	98%	98%	100%	98%
BAS12	98%	98%	98%	98%
BAS09	98%	98%	98%	93%
BAS10	97%	97%	97%	97%
DMTOL	97%	96%	99%	97%
DISUR	97%	97%	97%	93%
BAS23	96%	96%	96%	100%
DISNORT	95%	95%	98%	93%
BAS06	95%	96%	97%	93%
BAS02	95%	95%	100%	97%
BITER05	95%	100%	95%	95%
DMBUG	94%	94%	97%	93%
BISUM	94%	94%	94%	100%
BIAYA	94%	94%	94%	75%
BASCN	93%	93%	93%	93%
BAS27	92%	92%	100%	100%
CCA 8 (BAS)	92%	92%	96%	92%
DMMED	91%	98%	93%	89%
BAS17	91%	89%	91%	89%
CRH - BASA	91%	94%	92%	85%
CCA 1 (BAT)	89%	89%	89%	93%
G (ESM GIR)	89%	100%	94%	89%
DMCAL	89%	89%	92%	92%
BICOD	88%	88%	88%	88%
BAS29	87%	90%	90%	93%
BAS11	86%	89%	92%	89%
DMGEM	84%	93%	84%	81%
ESPRO	67%	67%	100%	67%

Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 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 UBATU hasta DMBHM. Cabe destacar el desempeño de 12 establecimientos, los cuales presentaron un nivel de satisfacción del 100% en cada bloque evaluado. Dichos establecimientos son: UBATU, UBATM, UBASA, UBAML, UBAEN, UBACT, UBACR, UBABS, UBABA, DMLEG, DMCOV y DMBHM. Cabe señalar que DMCOR obtuvo 0% en los indicadores a evaluar, debido a que no se contestaron la totalidad de las encuestas, y, además, las dos personas que las diligenciaron eligieron la peor calificación para el establecimiento.

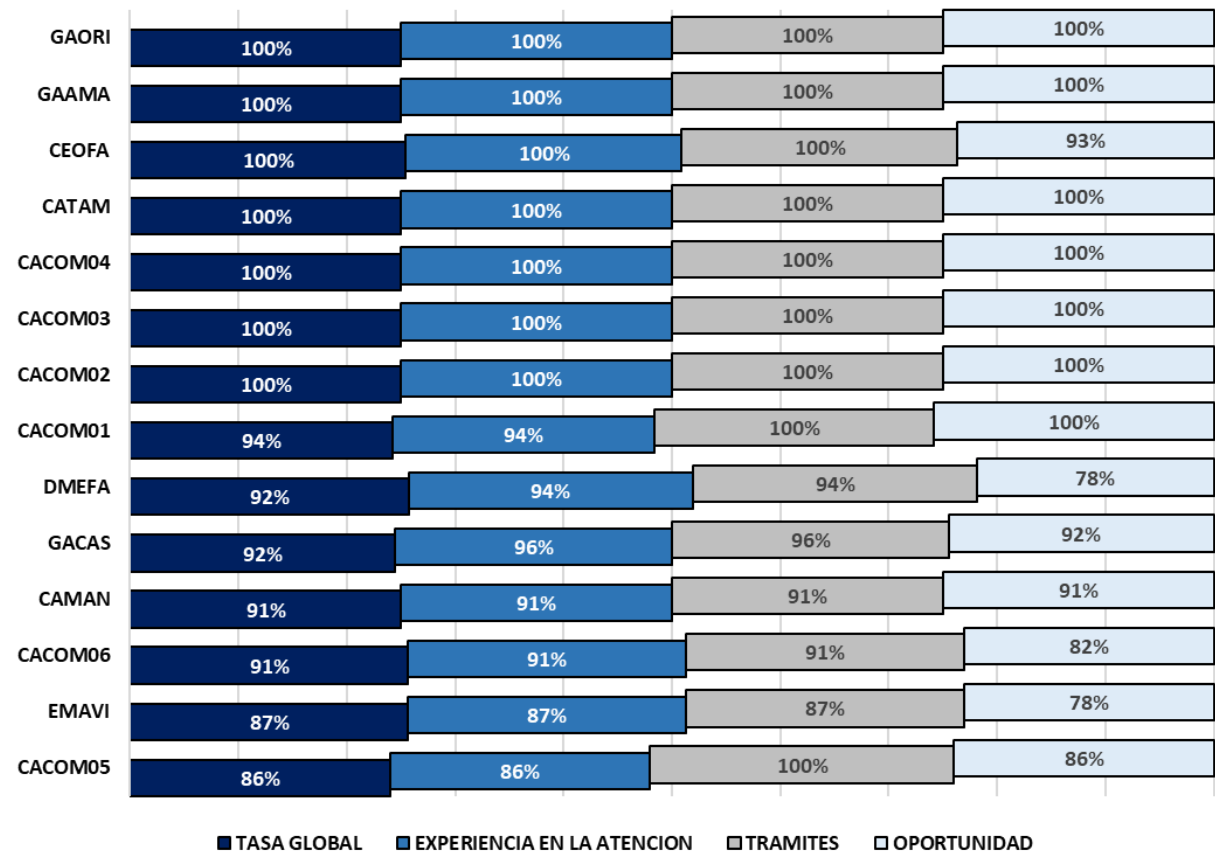
Ilustración 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 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 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 EMAVI, pues obtuvo 78% en el apartado de oportunidad.

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

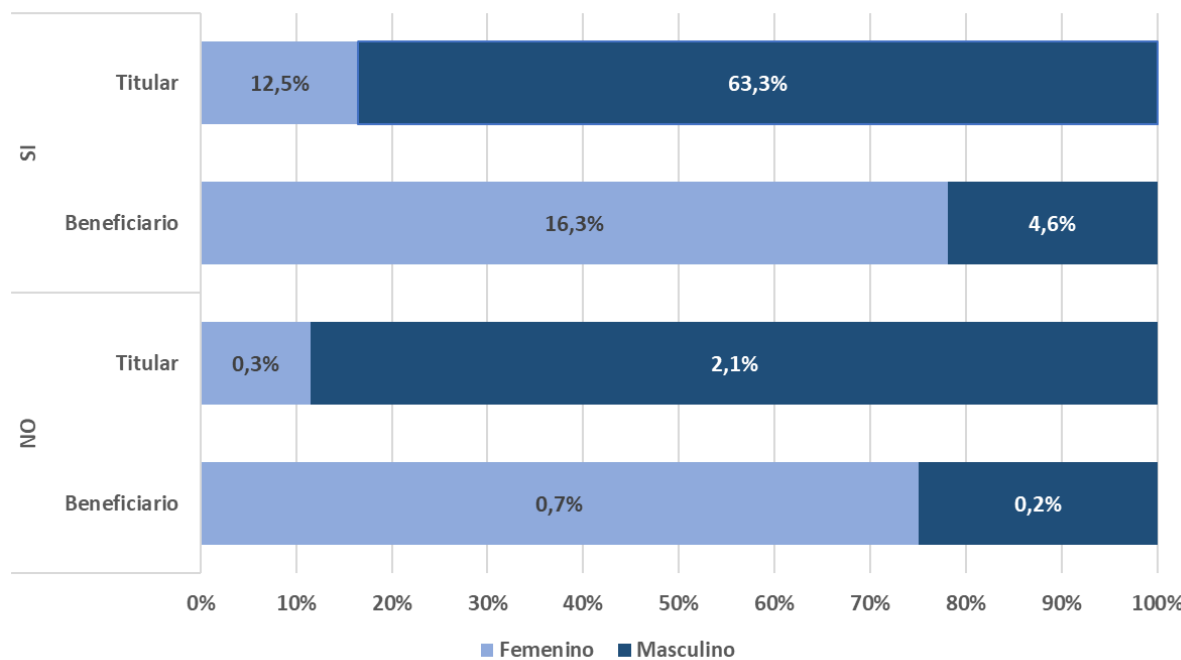


Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

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 75.8% conocen sus deberes y derechos como usuarios, y dentro de este porcentaje, el 63.3% son de género masculino y el 12.5% de género femenino. Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 20.9% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 0.9% no lo hace.

En general, el 96.7% de población afiliada, conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 3.3% restante no lo hace. En contraste con el mismo período de análisis del año anterior, se observa una disminución de 2.3 puntos porcentuales en la población que desconocía sus deberes y derechos, lo cual evidencia un avance en este apartado para el SSFM.

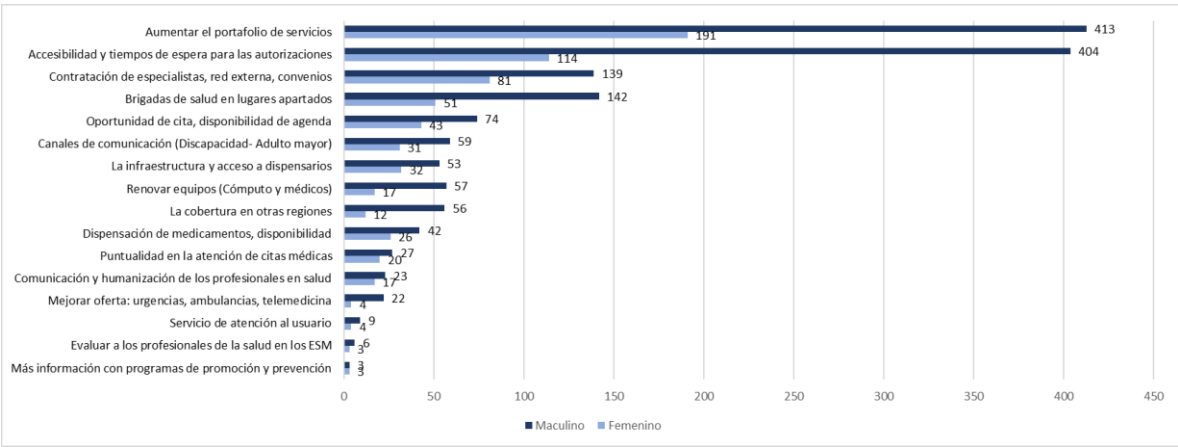
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 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 26,48% 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 22,71%, y, por último, la contratación de especialistas, red externa y convenios fue respondida por el 9,64% de los encuestados.

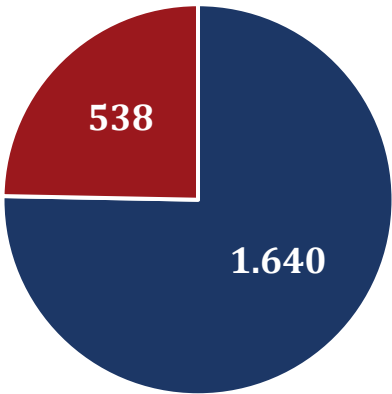
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

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 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.



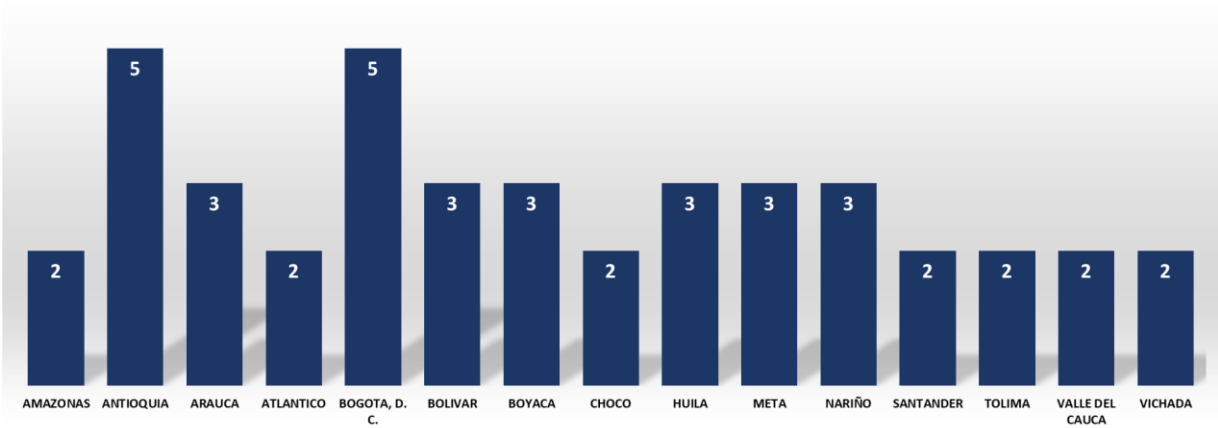
- Usuarios atendidos en el mismo ESM de adscripción
- Usuarios atendidos en ESM distinto al de adscripción

Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

Con el fin de atender a la recomendación plasmada en el informe de Encuesta de Satisfacción del primer trimestre de 2024, en el cual se encargaba realizar el análisis de satisfacción por regiones, se presentan a continuación los resultados más destacados en

los territorios a nivel nacional: El departamento de Antioquia y Bogotá D.C. presentaron el mayor número de establecimientos (5) con el mejor resultado de tasa global posible. Mientras que Arauca, Bolívar, Boyacá, Huila, Meta y Nariño presentaron 2 establecimientos. Por su parte, Amazonas, Atlántico, Chocó, Santander, Tolima, Valle del Cauca y Vichada tuvieron 2 establecimientos.

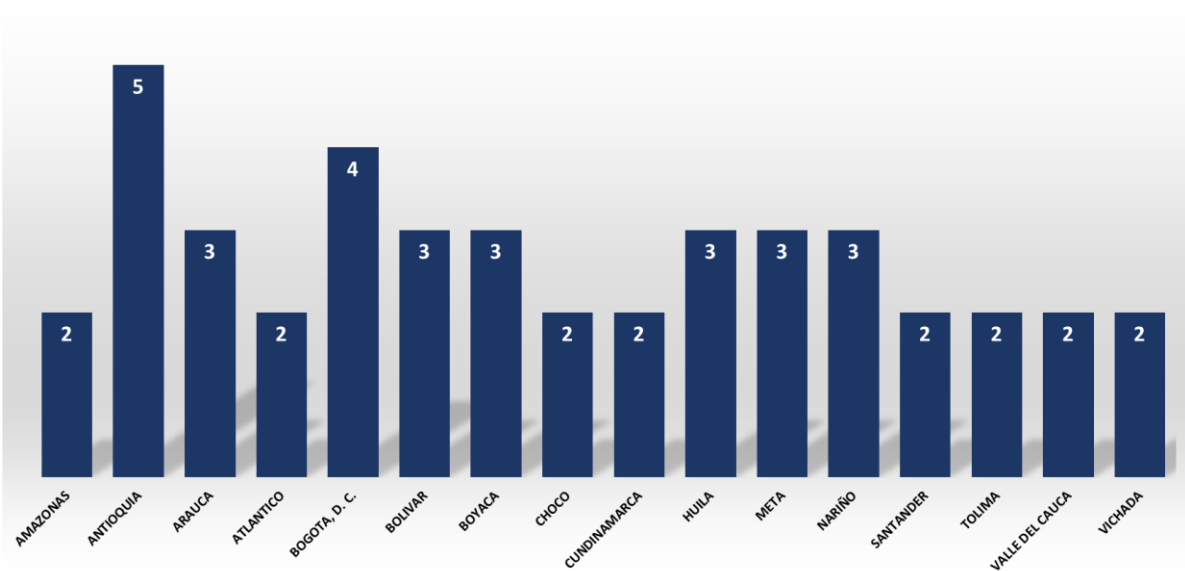
Ilustración 12 Número de establecimientos con 100% de satisfacción en Tasa Global por departamento



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

En cuanto al indicador de experiencia, Antioquia presentó 5 establecimientos con 100% de satisfacción, siendo el único departamento con este número. Le sigue Bogotá D.C. con 4 y Arauca, Bolívar, Boyacá, Huila, Meta y Nariño con 3, además de Amazonas, Atlántico, Chocó, Cundinamarca, Santander, Tolima, Valle del Cauca y Vichada, como se observa a continuación:

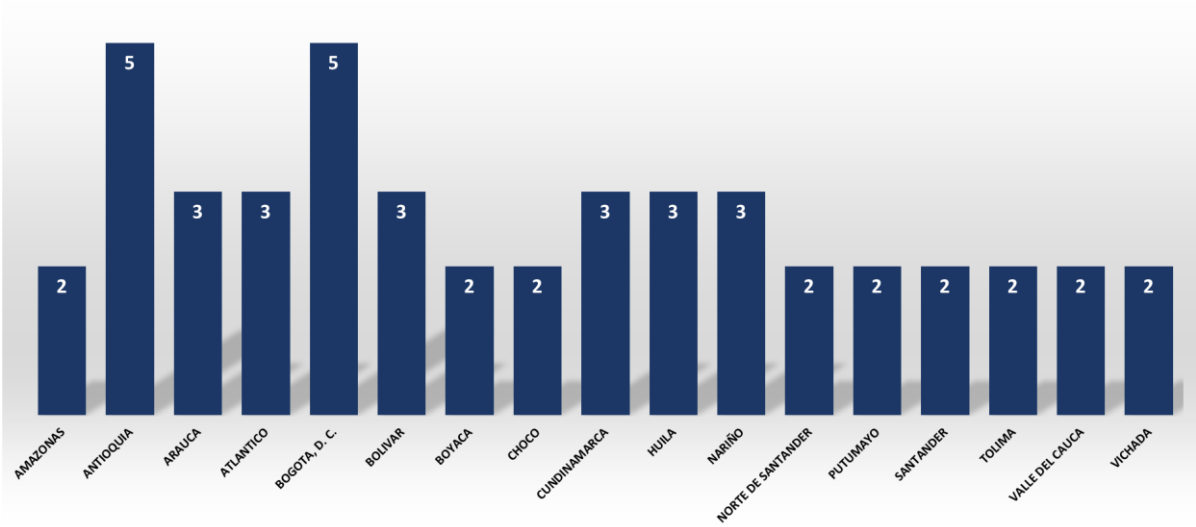
Ilustración 13 Número de establecimientos con 100% de satisfacción en experiencia



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

Bogotá D.C. y Antioquia aportaron el mayor número de establecimientos (5) con 100% de satisfacción en el apartado de trámite. Destacan con 3 establecimientos los departamentos de Arauca, Atlántico, Bolívar, Cundinamarca, Huila y Nariño. Por su parte, Amazonas, Boyacá, Chocó, Norte de Santander, Putumayo, Tolima, Valle del Cauca y Vichada presentaron 2 establecimientos con esta característica.

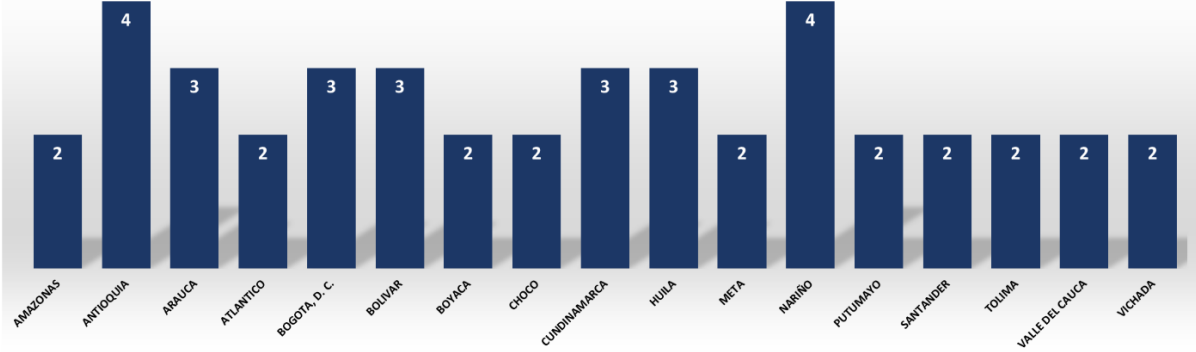
Ilustración 14 Número de establecimientos con 100% de satisfacción en trámite



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

Por último, en el apartado de oportunidad destaca el departamento de Nariño, con 4 establecimientos que presentaron un nivel de satisfacción del 100%, junto a Antioquia, siendo estos departamentos quienes más establecimientos presentaron. Arauca, Bogotá D.C., Bolívar, Cundinamarca y Huila presentaron 3 cada uno, como se observa a continuación:

Ilustración 15 Número de establecimientos con 100% de satisfacción en oportunidad



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística julio 2024

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A nivel SSFM, los mejores niveles de satisfacción se encuentran en aspectos como el proceso de afiliación y/o actualización de datos y el trato del personal, tanto administrativo, como de salud, 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 agendamiento y asignación de citas.

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 proceso de Afiliación y/o actualización de datos y el trato del personal que dispensa los medicamentos.

El indicador de tasa global para el SSFM registró un 95% de satisfacción, y el más alto se presentó en trámites (96%). Es de resaltar los resultados obtenidos por EJC, pues presentaron un nivel de satisfacción mayor al del SSFM en los apartados de experiencia y oportunidad, con 96% y 94% respectivamente. Del mismo modo, ARC obtuvo una mayor satisfacción que la presentada en el SSFM en el apartado de oportunidad (95%).

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, pues aspectos como el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos, el lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de la consulta y el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde se realiza la atención, continúan siendo las preguntas con menor nivel de satisfacción indicado por los usuarios.

A nivel regional se observa que Bogotá D.C. y Antioquia presentan el mayor número de establecimientos con una satisfacción del 100% en cada aspecto evaluado, además, destaca Nariño, que en el apartado de oportunidad presentó 4 establecimientos con esta condición. Con relación a la atención de usuarios en los ESM, se pudo establecer que del 100% de encuestados, el 75% fue atendido en el mismo ESM al cual están adscritos, mientras que el 25% lo hizo en un ESM distinto al de su adscripción.

Se recomienda desde el Área de Costos y Estadística continuar y profundizar la comparación interanual de indicadores, así como la recolección de datos históricos, con el fin de observar la evolución de las distintas variables que afectan el nivel de satisfacción de los afiliados. Además, se sugiere al área de Atención al Usuario analizar las respuestas que puedan presentar sesgos y afectar el resultado final, tal y como sucedió en este periodo con DMCOR.