



DIGSA

COMUNICACIÓN INTERNA



Al contestar cite este número

Radicado N° **0124013558602** / MDN-COGFM- JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C., 22 de noviembre de 2024.

Para: Dirección General de Sanidad Militar

De: Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Asunto: Resultados encuesta III trimestre.

Respetuosamente, me permito enviar al señor Mayor General Director General de Sanidad Militar, el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el tercer trimestre de la vigencia 2024, en los periodos comprendidos entre el 16 de septiembre al 16 de octubre y del 22 de octubre al 12 de noviembre, donde se obtuvieron resultados que evidencian que se mantuvo la percepción de satisfacción global de los usuarios entre el segundo trimestre y el tercer trimestre 2024 en 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 tercer 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 RUIZ TORRES

Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Anexo: Diez (10) folios, Informe de resultados encuesta de satisfacción III trimestre de 2024.

Elaboró: MSM, Ulises Sánchez
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Revisó: SS, Manuel Barrios
Suboficial Grupo Atención al Usuario y Participación Social



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

III TRIMESTRE DE 2024

PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

PS. Angel Santiago Niño Torres
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. noviembre de 2024

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO DEL ESTUDIO	5
FICHA TÉCNICA	6
MUESTRA GLOBAL POR FUERZA.....	6
LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN	8
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	9
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-SSFM	10
Ilustración 2 Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN EJC	11
Ilustración 3 Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta-DISAN ARC	11
Ilustración 4 . Porcentaje general de calificación en cada pregunta-JEFSA	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.

Preguntas Encuesta de Satisfacción III 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 tercer 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 tercer trimestre del 2024 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR III 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 II trimestre de 2024, 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 2.809 personas EJE: 1.981 ARC: 484 FAC: 344
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	II trimestre de 2024

Fuente: Área de costos y estadística noviembre 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 segundo 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:

TERCER TRIMESTRE 2024		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	66	1981
DISAN NAVAL	19	484
JEFSA FAC	16	344
TOTAL	101	2809

Fuente: Área de costos y estadística noviembre 2024

- Tamaño de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM BACCA 1	19	34	ESM BINUT	8
2	ESM BACCA 3	16	35	ESM BIOSP	17
3	ESM BACCA 4	13	36	ESM BIPIG	10
4	ESM BACCA 5	12	37	ESM BIRAN	10
5	ESM BACCA 8	29	38	ESM BIRIF	11
6	ESM BAS01	29	39	ESM BIROV	17
7	ESM BAS02	47	40	ESM BISAN	19
8	ESM BAS06	89	41	ESM BISUM	25
9	ESM BAS08	45	42	ESM BIVAR	16
10	ESM BAS09	52	43	ESM BIVEN	10
11	ESM BAS10	44	44	ESM BIVER	11
12	ESM BAS11	36	45	ESM CRH - BASAN	83
13	ESM BAS12	42	46	ESM DISNORT	84
14	ESM BAS14	11	47	ESM DISUR	31
15	ESM BAS15	9	48	ESM DMBUG	83
16	ESM BAS16	32	49	ESM DMCAL	76
17	ESM BAS17	29	50	ESM DMGEM	113
18	ESM BAS18	13	51	ESM DMMED	91
19	ESM BAS22	23	52	ESM DMORI	71
20	ESM BAS23	34	53	ESM DMSOC	64
21	ESM BAS26	8	54	ESM DMTOL	87
22	ESM BAS27	15	55	ESM ESMIC	19
23	ESM BAS28	7	56	ESM GIRARDOT	14
24	ESM BAS29	45	57	ESM GMCAB	13
25	ESM BAS30	51	58	ESM GMICO	10
26	ESM BASCN	18	59	ESM GMRON	18
27	ESM BASCO	19	60	ESM GMRPI	13
28	ESM BIAYA	19	61	ESM GMSIL	19
29	ESM BICAR	12	62	UASO BAEV13	4
30	ESM BICOD	20	63	UASO BASGO	11
31	ESM BICOR	31	64	UASO BIAVA	5
32	ESM BIGIR	13	65	UASO BIGUP	10
33	ESM BIMAG	15	66	UASO BITER10	11
TOTAL: 1.981					

Fuente: Área de costos y estadística noviembre 2024

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM DMBAQ	42	11	ESM UBACT	10
2	ESM DMBHM	11	12	ESM UBAEN	12
3	ESM DMBOG	81	13	ESM UBAGP	4
4	ESM DMBUN	19	14	ESM UBAIN	5
5	ESM DMCOR	24	15	ESM UBAMG	6
6	ESM DMCOV	48	16	ESM UBAML	8
7	ESM DMLEG	10	17	ESM UBASA	5
8	ESM HONAC	170	18	ESM UBATM	14
9	ESM UBABS	3	19	ESM UBATU	7
10	ESM UBACR	5			
TOTAL: 484					

Fuente: Área de costos y estadística noviembre 2024

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM CACOM01	19	9	ESM CEOFA	13
2	ESM CACOM02	13	10	ESM DMEFA	208
3	ESM CACOM03	7	11	ESM EMAVI	28
4	ESM CACOM04	10	12	ESM GAAMA	2
5	ESM CACOM05	8	13	ESM GACAR	2
6	ESM CACOM06	6	14	ESM GACAS	4
7	ESM CAMAN	14	15	ESM GAORI	3
8	ESM CATAM	6	16	UASO DIMAE	1
TOTAL: 344					

Fuente: Área de costos y estadística noviembre 2024

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

TRIMESTRE 2024	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Tercero	16 de septiembre al 12 de noviembre 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.

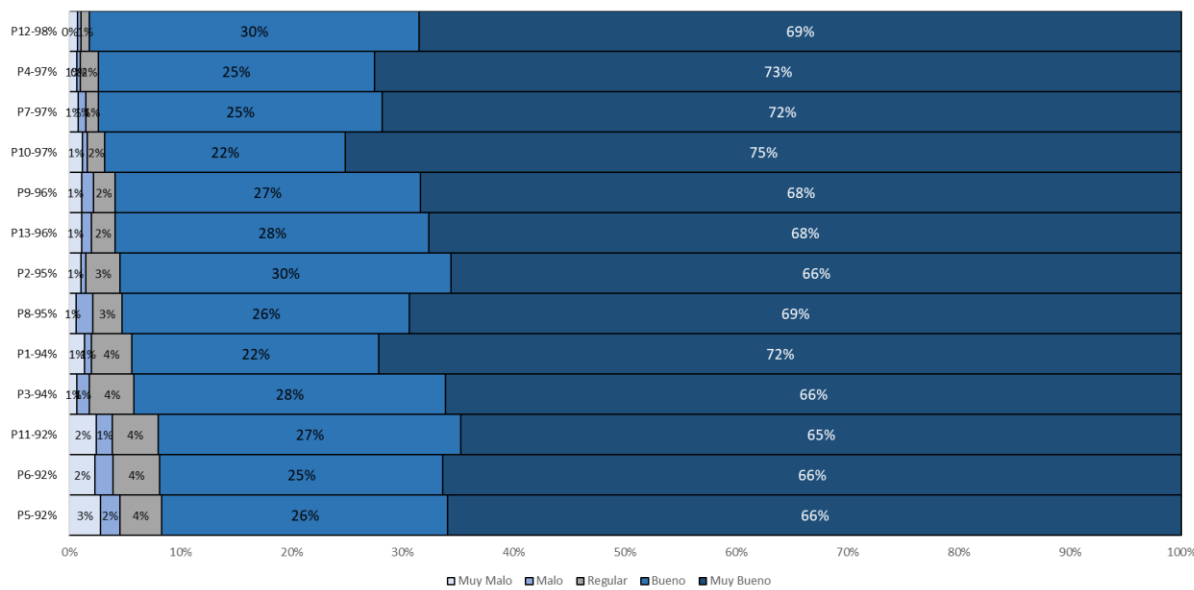
FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	66	1.981	5222	-3241	263,60%
ARC	23	19	484	939	-455	194,01%
FAC	16	16	344	1179	-835	342,73%
SSFM	169	81	2809	7340	-4531	261,30%

Fuente: Área de costos y estadística noviembre 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 noviembre 2024

Tomando en cuenta las categorías bueno y muy bueno, se observa que la pregunta con una mejor percepción de satisfacción es la P12, la cual refiere al proceso de afiliación y actualización de datos, presentando un 98%. Del mismo modo, la P4, que abarca el tema del trato del personal de salud y administrativo durante la atención, fue la segunda mejor calificada, con 97% de satisfacción, al igual que la P7 (referente al trato del personal que suministró los medicamentos) y la P10 (referente al proceso de Atención del Usuario). 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 y P6 obtuvieron un nivel de 92%.

En contraste con los resultados obtenidos en el tercer 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 los cuatro primeros lugares, aunque con un incremento promedio de un punto porcentual en estos cuatro apartados.

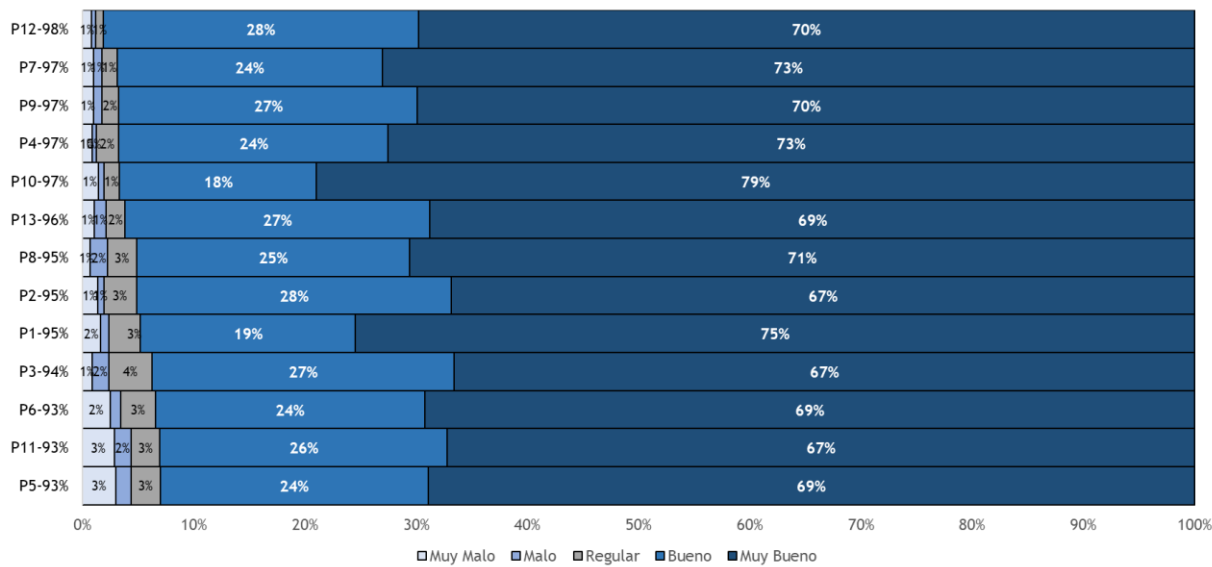
Las preguntas con menor percepción de satisfacción son: P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?), P6 (¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?) y P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?) y, que aunque presentaron una variación hacia la mejora de 2, 1, y 8 puntos porcentuales respectivamente, continúan siendo las mismas que en el tercer trimestre de la vigencia anterior. Con lo anterior, se observa un importante avance en aspectos como autorizaciones y agendamiento de citas.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

El gráfico 2 muestra una percepción positiva en la pregunta P12, siendo la que mejor percepción de satisfacción presenta (98%) al sumar las categorías “bueno” y “muy bueno”, situación similar a los resultados obtenidos en el SSFM. Por su parte, la pregunta P10 (referente al proceso de Atención al Usuario es la mejor calificada en la categoría “muy bueno” con 79%.

La mejor percepción de esta categoría es completada por la P1 con 75%. 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 P6, P11 y P5 con 93% (similar a los resultados en el SSFM).

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

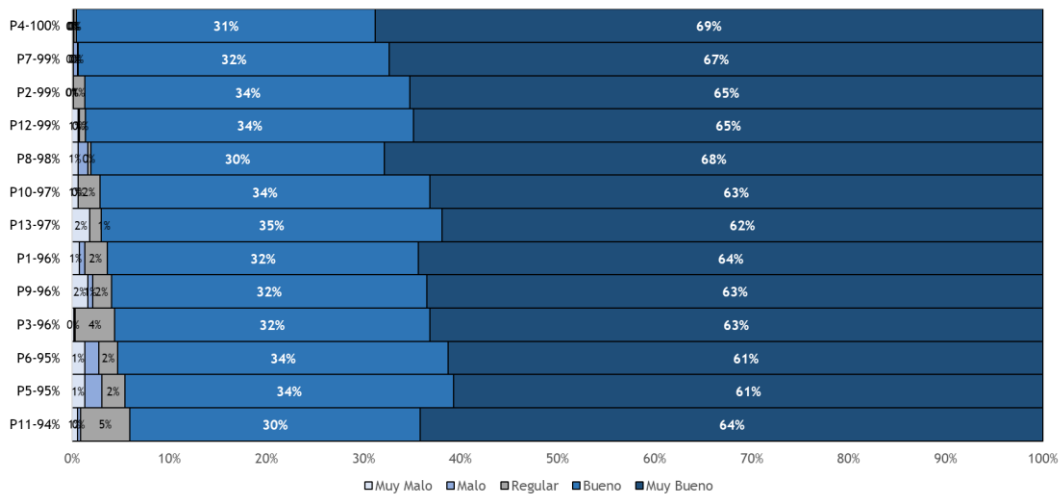


Fuente: procesamiento Área de costos y estadística noviembre 2024

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

En el gráfico 3 se observa que la percepción más alta de satisfacción (sumadas las categorías “bueno” y “muy bueno”) se presentó en la P4, con 100%. Le siguen la P7, P2 Y P12 con 99%. Por lo tanto, se evidencia que aspectos como el proceso de afiliación y/o actualización de datos y el trato del personal durante la atención son las principales fortalezas dentro de la Dirección de Sanidad Naval.

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



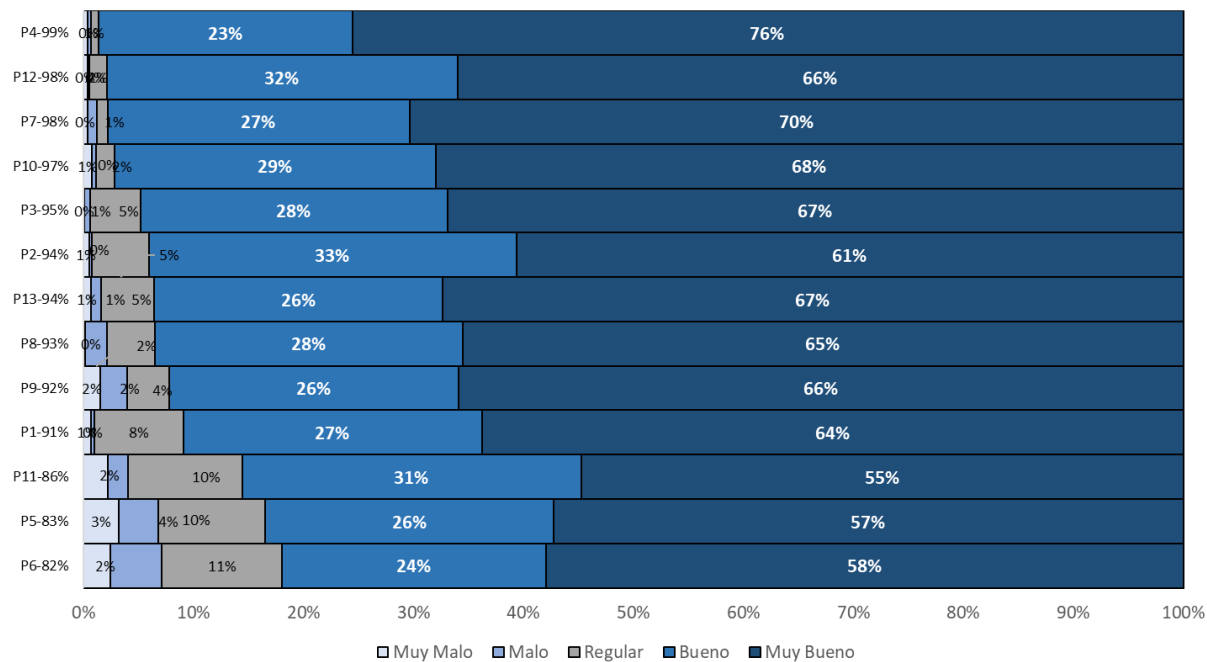
Fuente: procesamiento Área de costos y estadística noviembre 2024

En contraste con el tercer trimestre del año anterior, se observa un incremento de 4 puntos porcentuales en la P4, pasando del segundo al primer lugar en satisfacción de los usuarios. Por su parte, las P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?), P6 (¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta?) 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 4.6% 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, P12 y P7, con 99%, 98% y 98% 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. Además, 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.

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

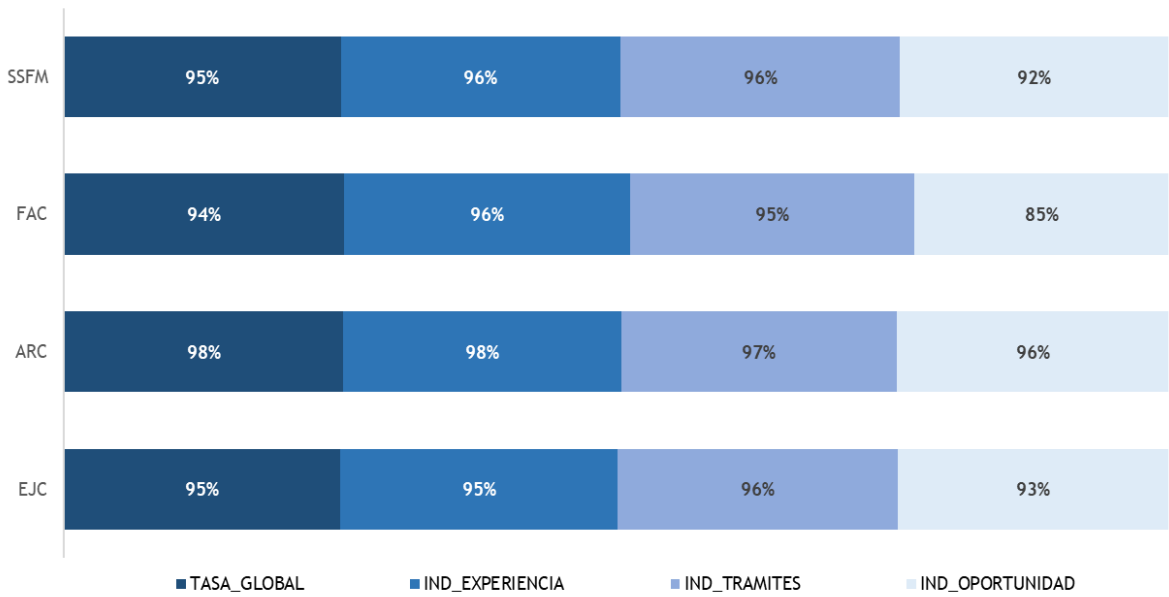


Fuente: procesamiento Área de costos y estadística noviembre 2024

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 noviembre 2024

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 95%. Es de resaltar que en la Dirección de Sanidad de Sanidad Naval se presentó una tasa superior a la del SSFM (98%). Del mismo modo, también presentó la experiencia del servicio más alta, pues cuenta con 98%, el cual supera lo observado en el SSFM, DISAN FAC y EJC. En el caso de DISAN EJC, se evidencia que su mejor resultado es en materia de trámites. Por su parte, JEFSa tiene su mejor desempeño en experiencia del servicio, con 96%. En general, el porcentaje más bajo para todas las direcciones se encuentra en la oportunidad de la atención y es, en promedio, 91.55%.

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 32 establecimientos presentaron un 100% de satisfacción en cada bloque evaluado. Dichos establecimientos son: BACCA 4, BACCA 5, BAEV09, BAEV13, BAS02, BAS14, BAS15, BAS16, BAS18, BAS27, BAS28, BAS30, BASCN, BASCO, BIBAR, BICAR, BICAZ, BICOD, BIGOH, BIGUP, BIROV, BISOL, BITER10, BIVAR, BIVER, DISMEG, EMSUB, ESMIC, GBMAT, 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
BACCA4	100%	100%	100%	100%
BACCA5	100%	100%	100%	100%
BAEEV09	100%	100%	100%	100%
BAEEV13	100%	100%	100%	100%
BAS02	100%	100%	100%	100%
BAS08	100%	98%	100%	100%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS16	100%	100%	100%	100%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	100%	100%	96%
BAS26	100%	20%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BAS30	100%	100%	100%	100%
BASCN	100%	100%	100%	100%
BASCO	100%	100%	100%	100%
BIBAR	100%	100%	100%	100%
BICAR	100%	100%	100%	100%
BICAZ	100%	100%	100%	100%
BICOD	100%	100%	100%	100%
BICOR	100%	100%	82%	100%
BIGOH	100%	100%	100%	100%
BIGUP	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	88%	100%	100%
BIRIF	100%	100%	52%	100%
BIROV	100%	100%	100%	100%
BISOL	100%	100%	100%	100%
BITER10	100%	100%	100%	100%
BIVAR	100%	100%	100%	100%
BIVER	100%	100%	100%	100%
DISMEG	100%	100%	100%	100%
DISNORT	100%	100%	100%	98%
DMCAL	100%	100%	100%	99%
EMSUB	100%	100%	100%	100%
ESMIC	100%	100%	100%	100%

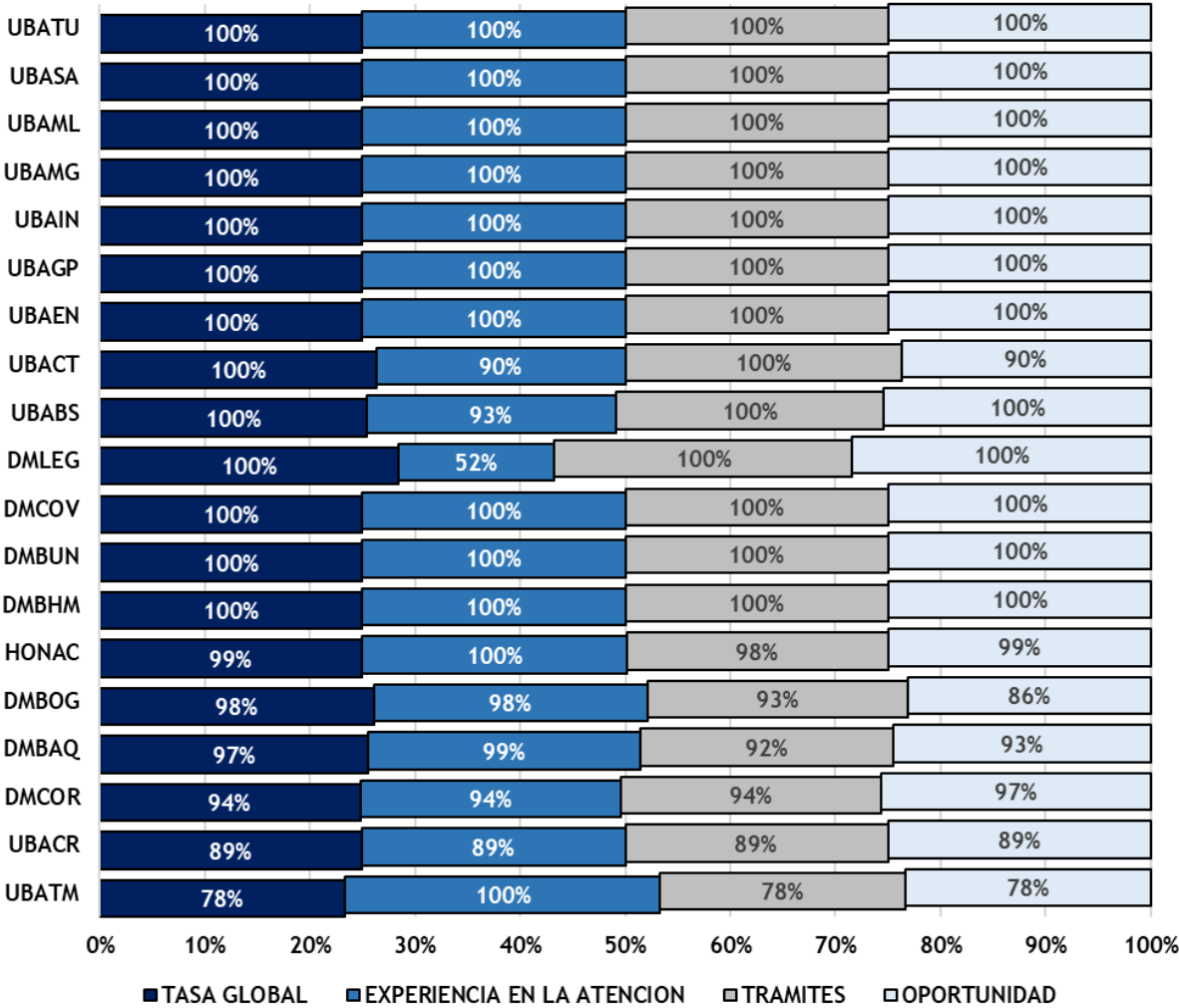
Fuente: procesamiento Área de costos y estadística noviembre 2024

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
GBMAT	100%	100%	100%	100%
GMCAB	100%	100%	100%	100%
GMJCO	100%	100%	100%	87%
GMRON	100%	100%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
DMSOC	98%	100%	98%	98%
BIOSP	98%	98%	98%	98%
DMORI	98%	97%	99%	87%
BACCA3	98%	98%	98%	98%
BIAYA	98%	98%	100%	96%
BAS01	98%	98%	100%	91%
BIPIG	97%	97%	97%	97%
GMSIL	97%	97%	100%	100%
BISUM	97%	97%	100%	100%
BAS12	96%	99%	98%	98%
BISAN	95%	95%	95%	100%
DMTOL	95%	95%	99%	95%
BACCA1	95%	91%	93%	91%
DISUR	94%	100%	99%	94%
BIPAT	93%	93%	93%	100%
BAS23	93%	93%	93%	94%
BIGIR	92%	92%	92%	92%
DMBUG	92%	94%	92%	91%
BAS09	92%	92%	89%	83%
BINUT	90%	90%	90%	90%
DMMED	89%	93%	97%	88%
BAS10	88%	88%	88%	88%
BAS29	88%	89%	90%	77%
CRH-BASAN	87%	88%	90%	67%
BAS17	87%	82%	87%	85%
DMGEM	85%	87%	86%	68%
BIVEN	83%	83%	83%	83%
BAS06	83%	85%	92%	83%
BIMAG	76%	76%	76%	76%
BACCA8	75%	77%	75%	96%
BAS11	67%	68%	78%	70%
BASGO	60%	60%	100%	60%
BIAVA	58%	100%	58%	92%
BITER02	0%	0%	0%	0%

Fuente: procesamiento Área de costos y estadística noviembre 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, UBASA, UBAML, UBAMG, UBAIN, UBAGP y UBAEN.

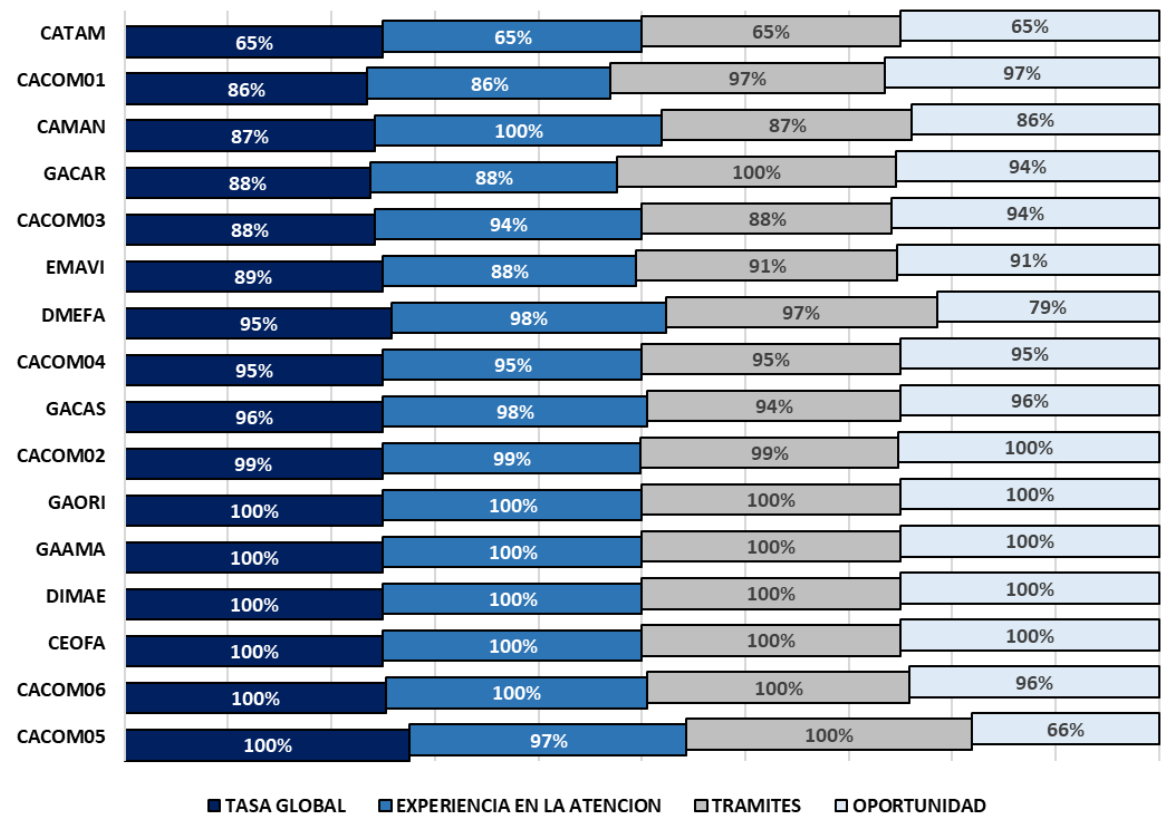
Ilustración 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística noviembre 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 CACOM05, 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 CATAM, pues obtuvo 65% en los cuatro apartados.

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

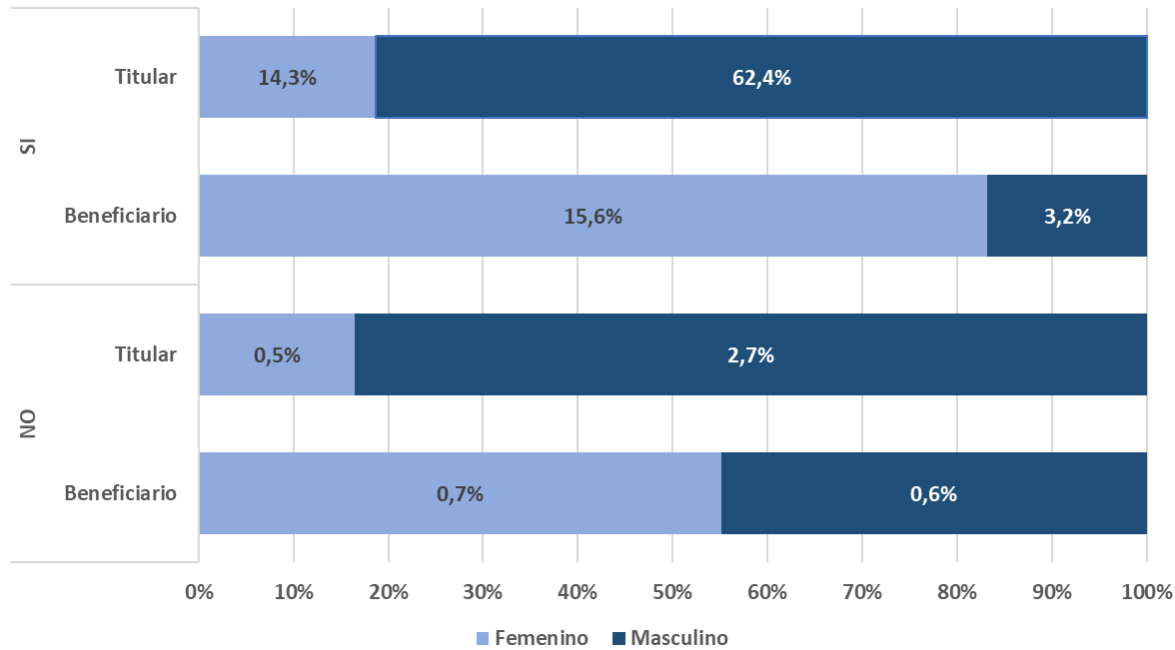


Fuente: procesamiento Área de costos y estadística noviembre 2024

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 76.7% conocen sus deberes y derechos como usuarios, y dentro de este porcentaje, el 62.4% son de género masculino y el 14.3% de género femenino. Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 18.8% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 1.3% no lo hace.

En general, el 95.5% de población afiliada, conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 4.5% restante no lo hace.

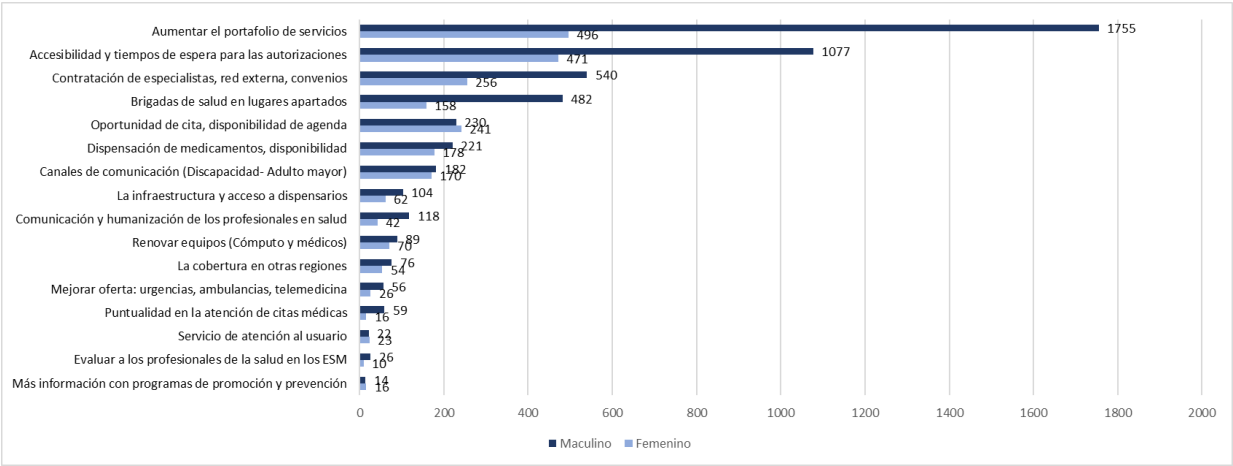
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística noviembre 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 30,67% 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 21,09%, y, por último, la contratación de especialistas, red externa y convenios fue respondida por el 10,84% de los encuestados.

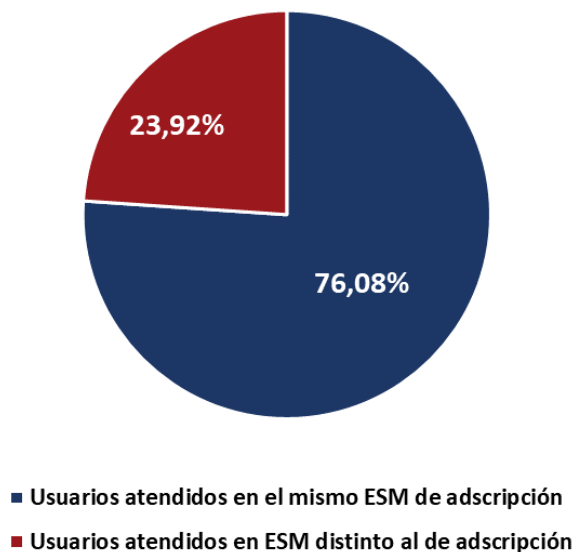
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística noviembre 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, 76 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 24 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 noviembre 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.

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. Por su parte, se observa una constante en los servicios con menor desempeño, pues aspectos como el lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de la consulta y el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos, continúan siendo las preguntas con menor nivel de satisfacción indicado por los usuarios.

Se recomienda desde el Área de Costos y Estadística continuar con 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.