



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



Al contestar cite este número

Radicado No. 0123008121202 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-29.25

Bogotá D.C., 31 de julio de 2023

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

Asunto: Envío informe resultados encuesta de satisfacción II trimestre 2023.

Respetuosamente, me permito enviar al señor Brigadier General Director General de Sanidad Militar, el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el segundo trimestre de la vigencia 2023, en el periodo comprendido entre el 15 de mayo al 22 de junio, donde se obtuvieron resultados que evidencian que mejoró la percepción de satisfacción global de los usuarios entre el primer trimestre y el segundo trimestre, pasando de un 73% a un 91%. Esto teniendo en cuenta, las actividades estratégicas lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar y las acciones operativas que son responsabilidad de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Aeroespacial Colombiana.

Por lo anterior, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Aeroespacial Colombiana, el informe del segundo 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,

Capitán CRISTÓBAL EMILIO ROJAS ROJAS
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Anexo: Once (11) folios, Informe de resultados encuesta de satisfacción II trimestre de 2023.

Elaboró: SMSM. Ulises Sánchez
ARPSO - GRAPS

SMSM. Martha Sánchez
ARPSO - GRAPS



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. (601)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 la Ley 352 de 1997.



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

II TRIMESTRE DE 2023

Bogotá D.C., Julio de 2023



PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

PS. Andrés Antonio Rico López
GRUPL - Área Costos y Estadística

CT. Cristóbal Emilio Rojas Rojas
Coordinador 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

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	6
FICHA TÉCNICA	6
MUESTRA GLOBAL POR FUERZA.....	7
LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN.....	9
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	10
RESULTADOS SSFM.....	11
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL	13
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL	14
RESULTADOS JEFATURA SALUD AEROESPACIAL COLOMBIANA.....	15
INDICADORES.....	16
CONCLUSIONES.....	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	11
Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta.....	12
Gráfico 3. Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	13
Gráfico 4. Sanidad Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta	13
Gráfico 5. Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	14
Gráfico 6. Sanidad Naval - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	14
Gráfico 7. Jefatura Salud Aeroespacial - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	15
Gráfico 8. Jefatura Salud Aeroespacial - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta	15
Gráfico 9. Indicadores por cada bloque de estudio	16
Gráfico 10. Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	17
Gráfico 11. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	19
Gráfico 12. Jefatura Salud Aeroespacial - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	20
Gráfico 13. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?	21

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 disponible información 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 segundo trimestre de 2023, 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 Aeroespacial 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 2023 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR II TRIMESTRE 2023 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	184 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 145 EJC - 24 ARC - 15 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 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 2.641 personas EJE: 1.969 ARC: 437 FAC: 235
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	I trimestre de 2023

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 2023, para lo cual la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Aeroespacial Colombiana debían cumplir con la siguiente muestra:

SEGUNDO TRIMESTRE 2023		
FUERZA	No. DE ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	76	1969
DISAN NAVAL	21	437
JEFSa FAC	13	235
TOTAL	110	2641

- Cumplimiento de la muestra por cada ESM seleccionado así:

	DISAN EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra		No.	Sigla ESM	Muestra
1	BAADA	10		39	BICOR	29
2	BAGAL	15		40	BIGIR	9
3	BAJES	4		41	BIJUL	6
4	BALOC	8		42	BIMAG	12
5	BAMRO	2		43	BIMEJ	4
6	BAPAL	13		44	BIOPS	8
7	BAS01	28		45	BIPAT	9
8	BAS02	45		46	BIPIG	8
9	BAS06	88		47	BIRAN	8
10	BAS08	49		48	BIRIF	8
11	BAS09	56		49	BIRNA	4
12	BAS10	42		50	BIROJ	2
13	BAS11	45		51	BIROR	6
14	BAS12	34		52	BIROV	12
15	BAS14	9		53	BISAN	16
16	BAS15	12		54	BISUC	11
17	BAS16	28		55	BISUM	19
18	BAS17	21		56	BIVAR	15
19	BAS18	14		57	BIVEN	12

DISAN EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
20	BAS22	11	58	BIVER	11
21	BAS23	28	59	CACSA 2	9
22	BAS26	4	60	CRH	73
23	BAS29	32	61	DISNORT	104
24	BAS30	60	62	DISUR	23
25	BASCN	15	63	DMBUG	114
26	BASCO	23	64	DMCAL	87
27	BASGO	9	65	DMGEM	100
28	BASMA	36	66	DMMED	102
29	BASRO	4	67	DMORI	76
30	BATAR	19	68	DMSOC	85
31	BATOT1	4	69	DMTOL	66
32	BIAYA	15	70	GBMAT	4
33	BICAB	5	71	GMCAB	14
34	BICAI	12	72	GMJCO	6
35	BICAR	6	73	GMRON	14
36	BICAZ	10	74	GMRPI	8
37	BICIS	4	75	GMSIL	23
38	BICOD	20	76	REFGE3	12
Total			1969		

DISAN NAVAL		
No.	Sigla ESM	Muestra
1	DMBAQ	53
2	DMBHM	9
3	DMBOG	116
4	DMBUN	19
5	DMCOR	25
6	DMCOV	17
7	HONAC	128
8	DMLEG	9
9	UBABS	3
10	UBABA	2
11	UBACR	4
12	UBACT	5
13	UBAEN	9
14	UBAGP	2

JEFSA		
No.	Sigla ESM	Muestra
1	CACOM1	19
2	CACOM2	16
3	CACOM3	8
4	CACOM4	13
5	CACOM5	10
6	CACOM6	5
7	CAMAN	15
8	CATAM	5
9	DMEFA	102
10	EMAVI	35
11	GAAMA	2
12	GACAS	3
13	GAORI	2
Total		235

15	UBAIN	3
16	UBALE	3
17	UBAMG	6
18	UBAML	6
19	UBASA	3
20	UBATM	9
21	UBATU	6
Total		437

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 2023 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2023	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Segundo	15 de mayo al 22 de junio de 2023

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 Aeroespacial 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 Aeroespacial 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, con lo cual el usuario fue autónomo en el diligenciamiento de la encuesta omitiendo la metodología de entrevistado vs usuario.

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	145	85	1969	2426	-457	123%
ARC	24	19	437	385	52	88%
FAC	15	14	235	243	-8	103%
SSFM	184	118	2641	3054	-413	116%

RESULTADOS SSFM

Los resultados presentados en el gráfico 1 evidencian las calificaciones en términos porcentuales de cada categoría en cada pregunta, con esto, se obtiene una visión de la percepción de los usuarios hacia los servicios de salud en cada una de las preguntas evaluadas.

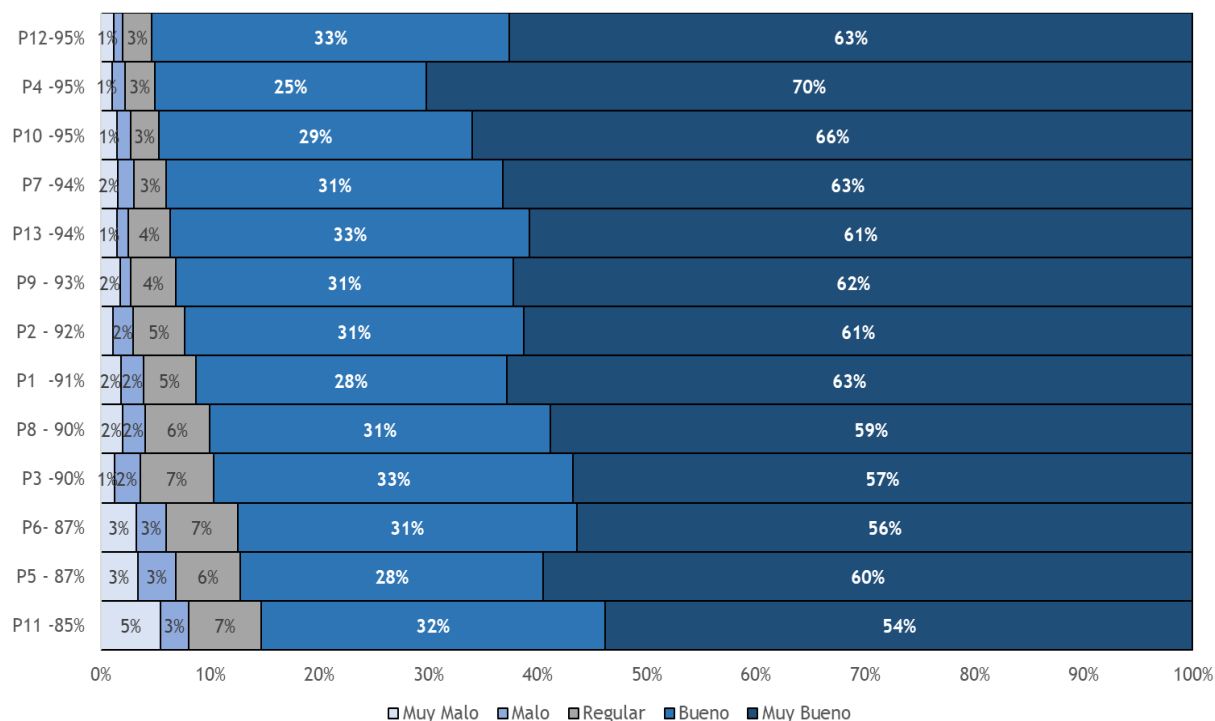
Tomando en cuenta las categorías bueno y muy bueno, se evidencia que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son:

P12: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?

P4: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?

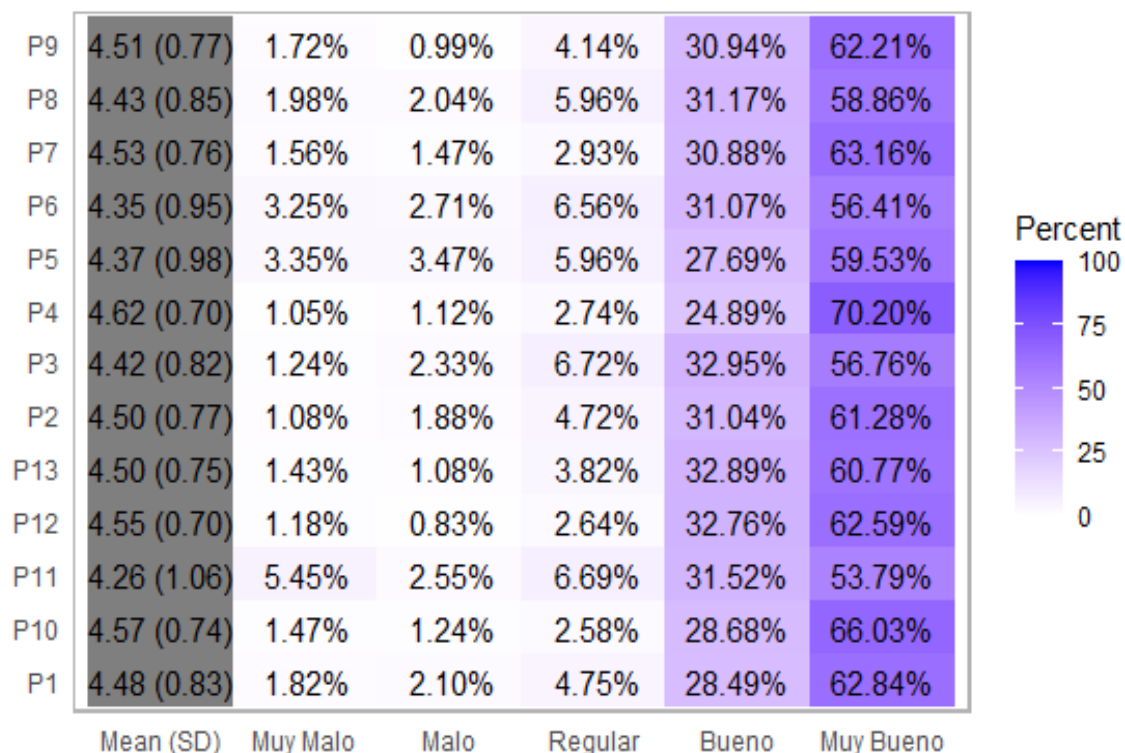
P10. ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 2 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en las categorías Bueno y Muy Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es: P4 ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? con el 70.20% de participación junto con la pregunta P10: ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato) con el 66.03% de participación.

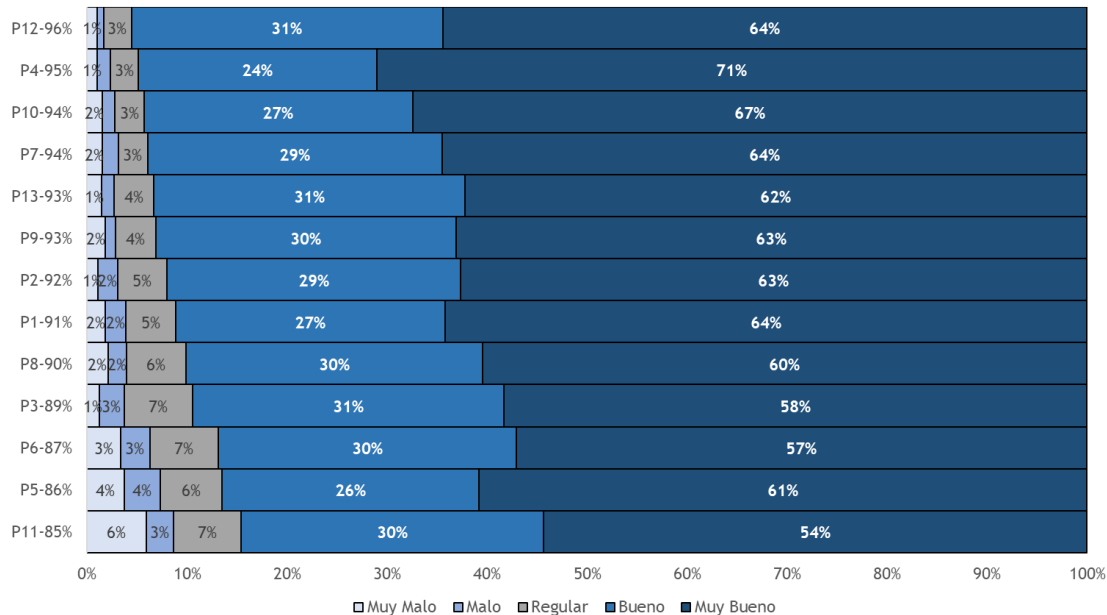
Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta



RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

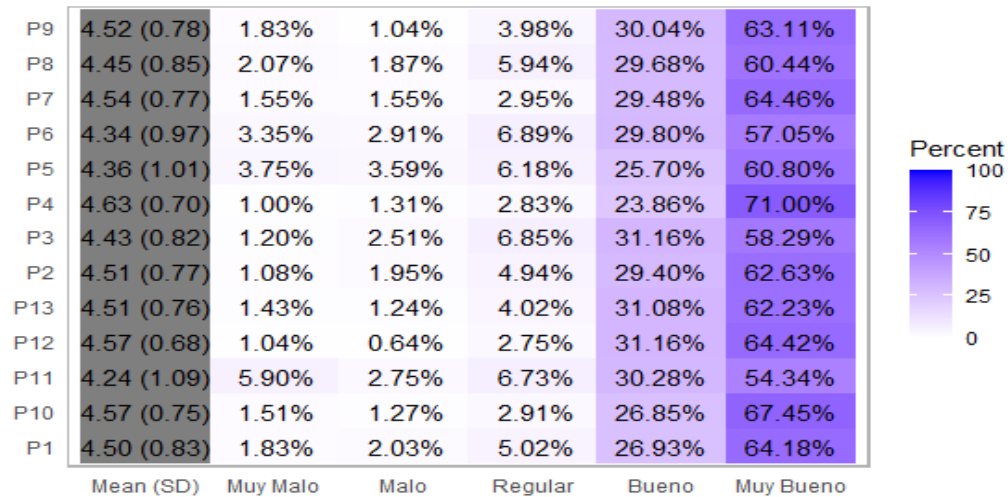
El gráfico 3 muestra una percepción positiva en las preguntas P12, P4 y P10, que refieren a temas de la prestación de servicios como los son el proceso de afiliación y actualización de datos, accesibilidad, trato del personal y el proceso de Atención al Usuario.

Gráfico 3. Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 4 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría Muy Bueno, identificando que el aspecto con mejor percepción se evaluó en la pregunta 4 que determina aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo durante la atención hacia el usuario.

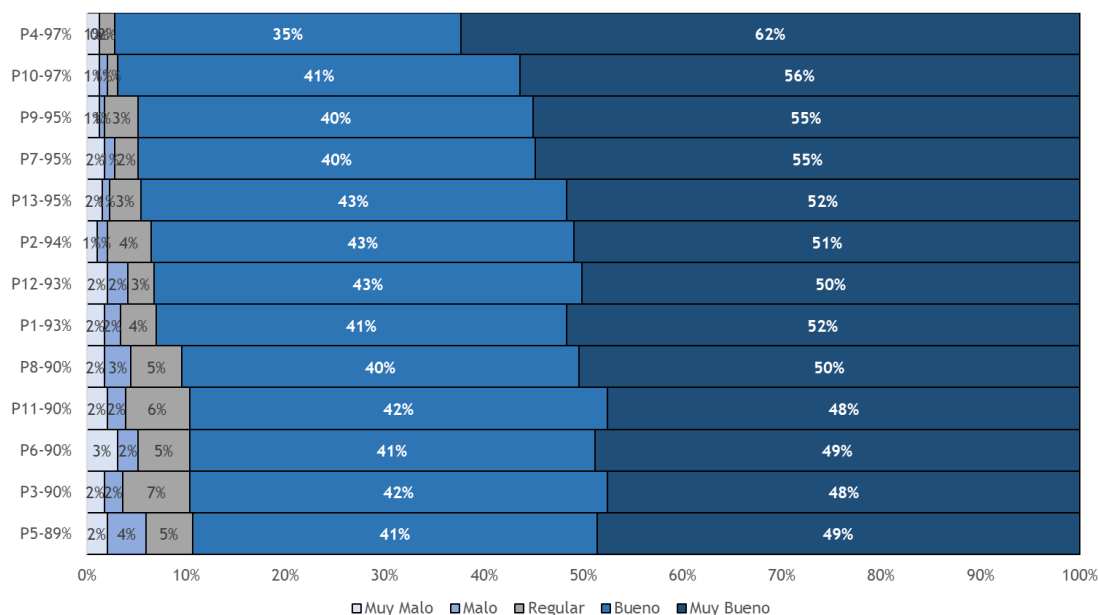
Gráfico 4. Sanidad Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

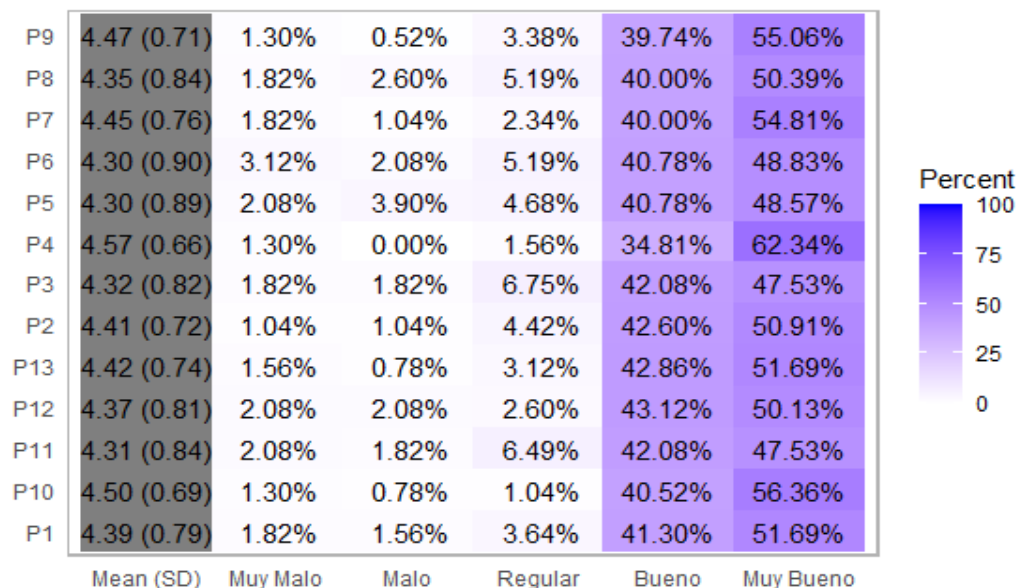
El gráfico 5 muestra que las preguntas P4, P10 y P9, que evalúan los tópicos de la accesibilidad el trato del personal de salud, administrativo durante la atención, el proceso de atención al usuario y la oportunidad en la atención médica.

Gráfico 5. Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 6 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría muy bueno, en donde la pregunta 4 obtiene una mejor percepción de respuesta que evalúa el trato del personal de salud y administrativo durante la atención en salud.

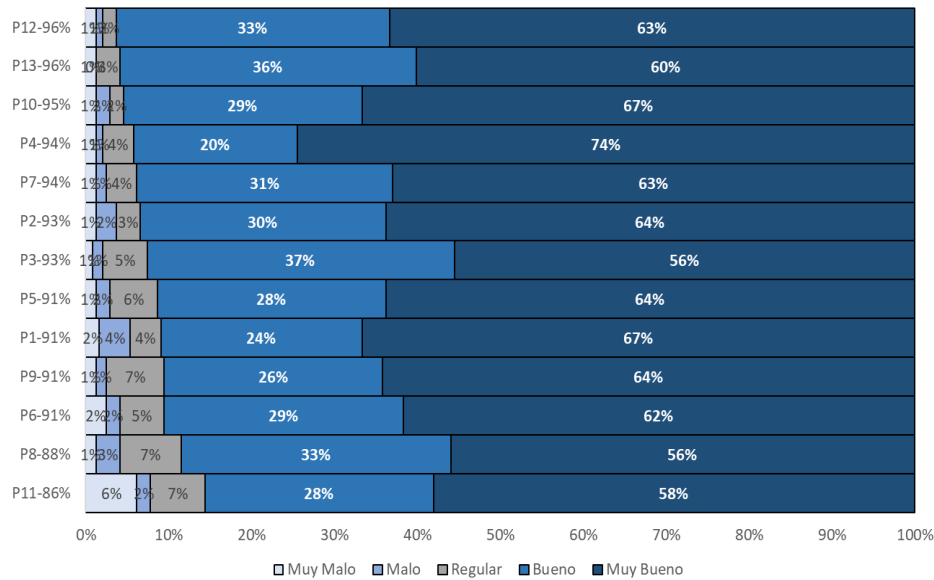
Gráfico 6. Sanidad Naval - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



RESULTADOS JEFATURA SALUD AEROSPACIAL COLOMBIANA

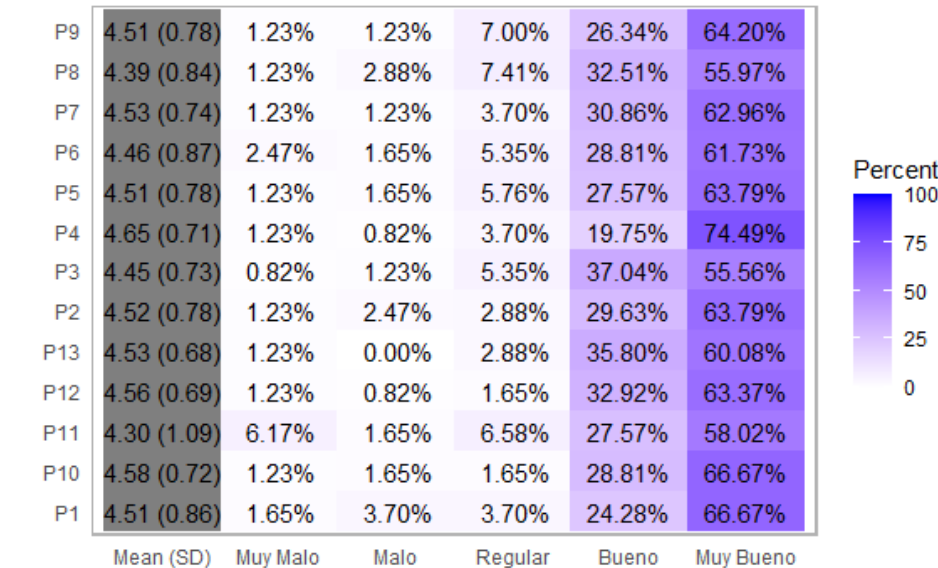
El gráfico 7 muestra que las preguntas P12, P13 y P10, que evalúan aspectos como el proceso de afiliación o actualización de datos, los medios para acceder a los servicios de salud y el proceso de atención al usuario son las de mejor puntuación en las categorías de Bueno y Muy Bueno y que presentan un mejor desempeño, con lo cual los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

Gráfico 7. Jefatura Salud Aeroespacial - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 8 ilustra la distribución porcentual de cada categoría en cada pregunta, donde es posible observar que los porcentajes de respuesta más altos se registran en la categoría Muy bueno, en donde la pregunta mejor calificada es P4 que toma en cuenta el tema relacionado con el trato del personal de salud y administrativo.

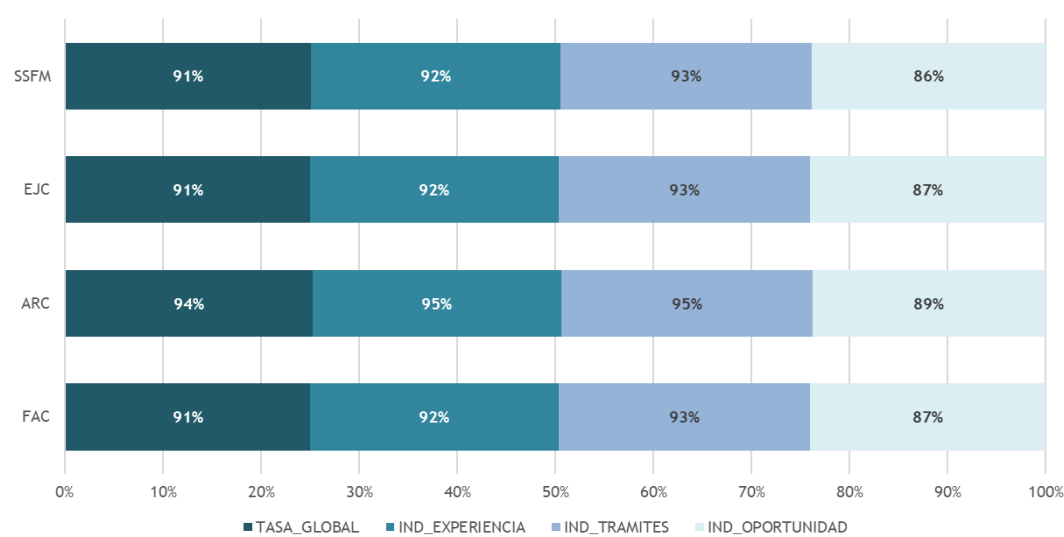
Gráfico 8. Jefatura Salud Aeroespacial - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



INDICADORES

Los indicadores de satisfacción por cada bloque de estudio se realizaron tomando en cuenta la debida transformación de las variables que permiten obtener los cálculos generales de los bloques presentados en el cuestionario de preguntas: experiencia del servicio, oportunidad de la atención, trámites y el cálculo del indicador de satisfacción global. El gráfico 9 presenta los indicadores por fuerza de atención en cada bloque de estudio, mostrando que el indicador de la tasa de satisfacción global para el SSFM es del 91%. También se evidencia que el indicador de tramites en la atención es el de mejor percepción en las 3 fuerzas, con el 93% en EJC, 95% en ARC y 93% en FAC; para el SSFM, el valor calculado del indicador de experiencia es del 93%.

Gráfico 9. Indicadores por cada bloque de estudio



Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la tabla 10 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global se identifican desde el BAS26 hasta el BISUC.

En el bloque de Experiencia en la Atención, Trámites y Oportunidad se observa que los ESM BAS 26 hasta el ESM REFGE, presentan un alto desempeño en la percepción de satisfacción del 100%.

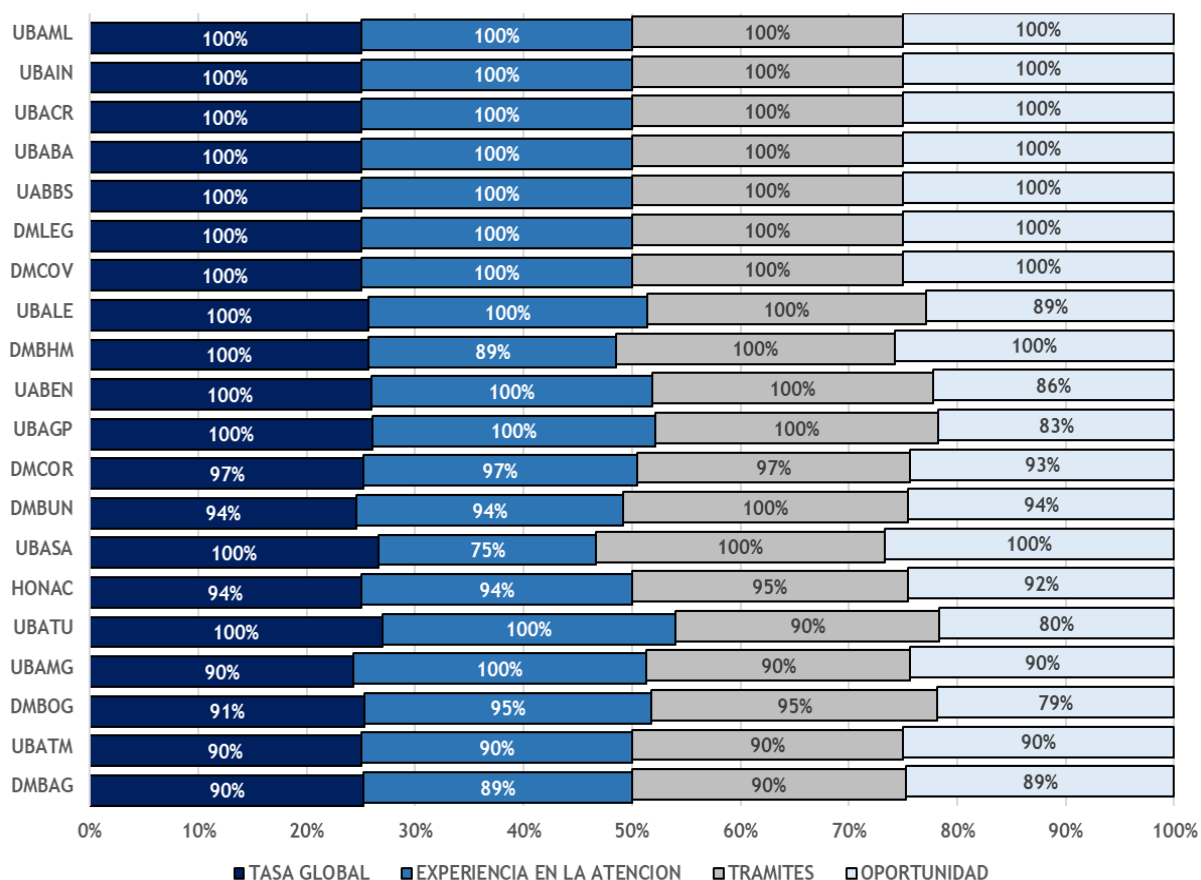
Gráfico 10. Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAS26	100%	100%	100%	100%
BAJES	100%	100%	100%	100%
BALOC	100%	100%	100%	100%
BAMRO	100%	100%	100%	100%
BAPAL	100%	100%	100%	100%
BASRO	100%	100%	100%	100%
BICAB	100%	100%	100%	100%
BICAI	100%	100%	100%	100%
BICAZ	100%	100%	100%	100%
BIJUL	100%	100%	100%	100%
BIMEJ	100%	100%	100%	100%
BIOPS	100%	100%	100%	100%
BIRNA	100%	100%	100%	100%
BIROR	100%	100%	100%	100%
BISAN	100%	100%	100%	100%
BIVEN	100%	100%	100%	100%
BIVER	100%	100%	100%	100%
GBMAT	100%	100%	100%	100%
GMCAB	100%	100%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
REFGE3	100%	100%	100%	100%
BISUC	100%	93%	100%	100%
BAS16	96%	100%	96%	100%
BIRAN	100%	91%	100%	100%
BAS02	98%	97%	98%	97%
BAS01	100%	100%	100%	89%
BAGAL	100%	100%	94%	94%
DMBUG	98%	97%	99%	93%
BASGO	93%	93%	100%	100%
BICOR	97%	97%	97%	95%
BAS15	100%	96%	100%	89%
BAS22	96%	96%	96%	96%
GMRON	94%	94%	100%	94%
BISUM	96%	96%	100%	91%
BAS06	95%	95%	98%	95%
BIROV	79%	100%	79%	86%

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BIPAT	100%	100%	100%	82%
BAS18	96%	92%	96%	96%
BAS12	94%	96%	96%	94%
BAS14	94%	94%	94%	94%
DMTOL	95%	94%	96%	92%
BAS08	94%	94%	95%	94%
BIVAR	94%	94%	97%	91%
BAS09	92%	91%	100%	92%
DISNORT	94%	97%	94%	87%
BIRIF	92%	92%	100%	83%
BAS30	92%	92%	93%	89%
BATAR	93%	93%	89%	86%
GMSIL	80%	90%	90%	100%
BAS17	84%	84%	95%	95%
DMORI	89%	91%	93%	84%
BAS10	89%	90%	91%	85%
DMCAL	88%	90%	93%	82%
BASCN	88%	88%	88%	88%
DISUR	89%	89%	95%	74%
CRH	89%	91%	91%	77%
BIAYA	93%	93%	87%	73%
BASMA	85%	83%	85%	93%
BIPIG	86%	86%	86%	86%
BAS29	86%	81%	95%	76%
BAS23	84%	94%	84%	75%
BASCO	87%	83%	70%	90%
DMGEM	83%	92%	86%	68%
BICAR	86%	71%	86%	86%
DMMED	81%	84%	86%	76%
BAS11	77%	80%	84%	80%
BIMAG	81%	81%	81%	69%
DMSOC	77%	89%	86%	60%
BICOD	76%	76%	81%	71%
GMJCO	70%	70%	80%	70%
BAADA	50%	50%	75%	50%

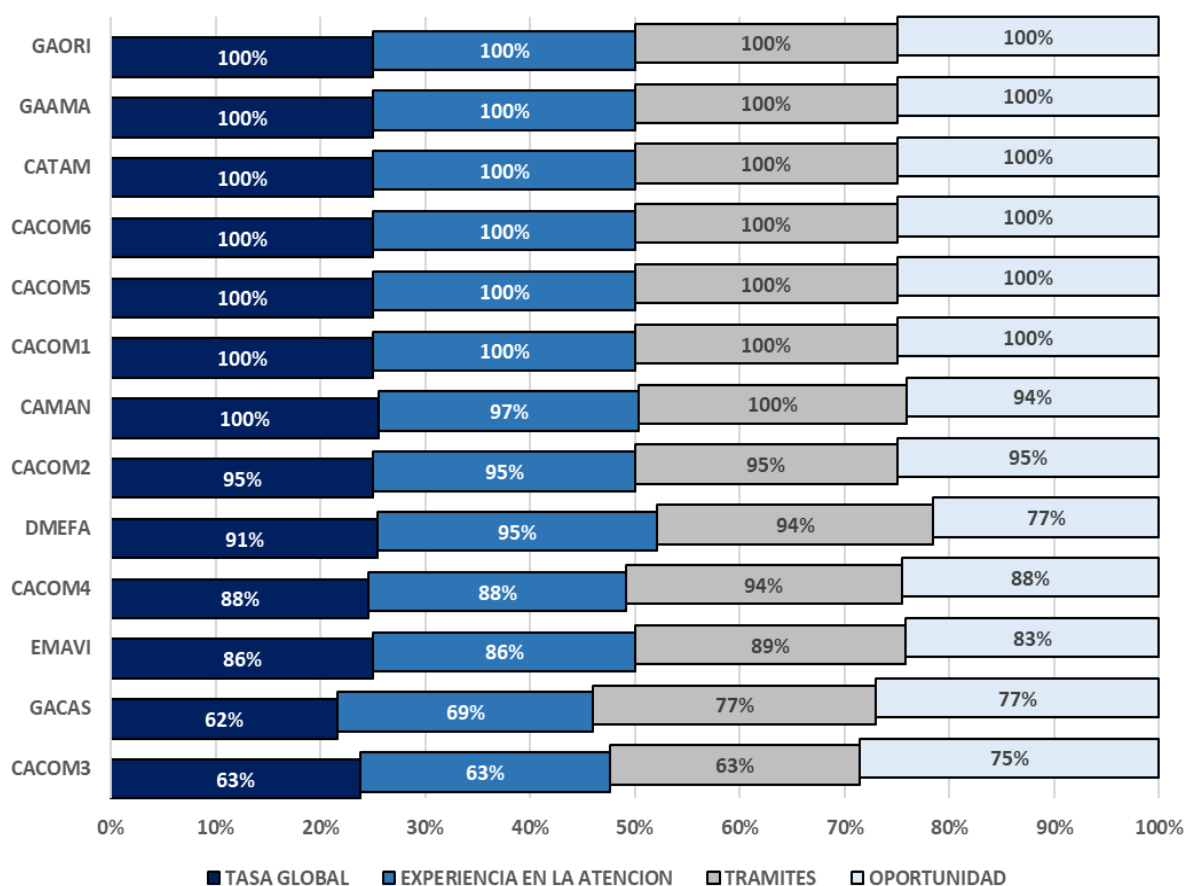
Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Naval, el gráfico 11 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde el ESM UBAML hasta el ESM UBAGP. Cabe anotar que los ESM no son comparables entre sí debido a que sus cantidades poblacionales son diferentes y, por ende, la cantidad de las unidades de observación muestreadas también difieren entre ESM.

Gráfico 11. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



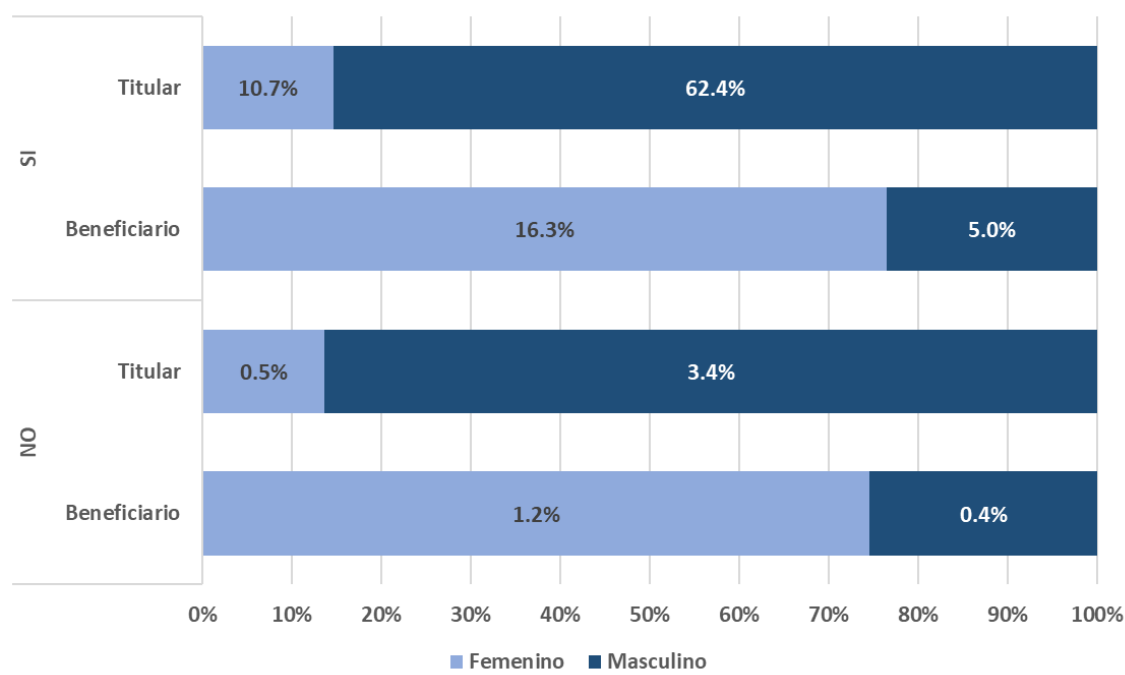
Para cada ESM de atención en la Jefatura Salud Aeroespacial Colombiana, el gráfico 12 muestra el desempeño de cada indicador, identificando que en los ESM GAORI hasta el ESM CAMAN registran un valor calculado de satisfacción global del 100%, al igual que en los bloques de Experiencia en la Atención y Trámites obteniendo puntuaciones favorables.

Gráfico 12. Jefatura Salud Aeroespacial - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Con el objetivo 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?, donde a partir de los datos recopilados se identificó que el 94.4% de los encuestados manifestó conocer los deberes y derechos, mientras el 5.6% restante manifiesta no conocerlos. Es posible visualizar también, que el 62.4% de los encuestados, son titulares hombres que conocen sus deberes y derechos.

Gráfico 13. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



CONCLUSIONES

A nivel SSFM, aspectos el proceso de afiliación y actualización de datos (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato), el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y proceso de Atención al Usuario (accesibilidad, información y trato) fueron los que presentaron mejor percepción por parte de los usuarios.

A nivel de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, aspectos como el proceso de afiliación y actualización de datos (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato), el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y proceso de Atención al Usuario (accesibilidad, información y trato), fueron los mejor calificados.

En cuanto a la Dirección de Sanidad Naval, la mejor percepción se evidenció en el trato del personal de salud y administrativo durante su atención, el proceso de Atención al Usuario (accesibilidad, información y trato) y la oportunidad en la atención médica

Para la Jefatura Salud Aeroespacial Colombiana, la mejor percepción fue en el proceso relacionado con la Afiliación y/o actualización de datos (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato), medios para acceder a los servicios de salud (Presencial, telefónico y virtual) y proceso de Atención al Usuario (accesibilidad, información y trato).

Con el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio de atención, el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el proceso de afiliación y actualización de datos se evidencia que se encuentran en los aspectos de mayor percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

El indicador Global para el SSFM registró un 91% de satisfacción. A nivel SSFM el indicador de mejor desempeño se registró en el bloque de tramites con 93% de satisfacción.

Es posible establecer que el indicador de prestación de servicios de salud es el de menor calificación, la percepción de los usuarios frente al proceso autorizador a la red externa, autorización de medicamentos que requieren Junta de evaluación en tecnologías y procedimientos, insumos, dispositivos u otros servicios médicos JETEP, oportunidad de citas médicas y tiempo transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta es negativa siendo calificada mayoritariamente entre 3 y 1. Las causales mencionadas, se constituyen en barreras de acceso a los servicios de salud, por lo cual se deben establecer acciones de mejora que fortalezcan la atención médica oportuna y posibiliten una mayor satisfacción por parte de los usuarios del Subsistema de Salud de Las Fuerzas Militares.