



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

IV TRIMESTRE DE 2023

PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

PS. Briyith Herrera Cruz
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., febrero de 2024

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	5
FICHA TÉCNICA.....	5
MUESTRA GLOBAL POR FUERZA.....	6
LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN.....	7
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	8
RESULTADOS SSFM.....	9
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL.....	9
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL	10
RESULTADOS JEFATURA SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA..	11
INDICADORES	11
CONCLUSIONES	16

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	9
Gráfico 2. Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	10
Gráfico 3. Sanidad Naval - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	10
Gráfico 4. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Porcentaje general de calificación en cada pregunta	11
Gráfico 5. Indicadores por cada bloque de estudio	11
Gráfico 6. Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	12
Gráfico 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	14
Gráfico 8. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	14
Gráfico 9. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?	15
Gráfico 10. ¿Que le gustaría mejorar de la atencion en salud recibida?	15

INTRODUCCIÓN

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

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

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Conocer la percepción de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud prestados en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en el cuarto 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 Fuerza 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 cuarto trimestre del 2023 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR IV 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	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 III trimestre de 2023, mayores de 18 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 1.884 personas EJE: 1.447 ARC: 281 FAC: 156
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	III trimestre de 2023

Fuente: Área de costos y estadística febrero 2024

MUESTRA GLOBAL POR FUERZA

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

CUARTO TRIMESTRE 2023		
FUERZA	No. DE ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	66	1447
DISAN NAVAL	19	281
JEFSa FAC	13	156
TOTAL	98	1884

Fuente: Área de costos y estadística febrero 2024

- Tamaño de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO								
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	BAADA	9	23	BAS30	38	45	BIROV	12
2	BAGAL	10	24	BASCN	16	46	BISAN	13
3	BAJES	9	25	BASCO	16	47	BISUC	9
4	BAPAL	10	26	BASMA	22	48	BISUM	19
5	BAS01	21	27	BATAR	14	49	BIVAR	1
6	BAS02	38	28	BIAVA	2	50	BIVEN	9
7	BAS06	57	29	BIAYA	12	51	BIVER	9
8	BAS08	30	30	BICAB	4	52	CRH	64
9	BAS09	45	31	BICAI	9	53	DISUR	18
10	BAS10	39	32	BICIS	4	54	DMBUG	72
11	BAS11	37	33	BICOD	13	55	DMCAL	53
12	BAS12	34	34	BICOR	21	56	DMGEM	85
13	BAS14	15	35	BIGIR	9	57	DMMED	61
14	BAS15	9	36	BIJUL	5	58	DMORI	49
15	BAS16	21	37	BIMAG	12	59	DMSOC	48
16	BAS17	22	38	BINUT	6	60	DMTOL	57
17	BAS18	10	39	BIOPS	11	61	ESMIC	14
18	BAS22	10	40	BIPEB	6	62	GMCAB	11
19	BAS23	18	41	BIRAN	8	63	GMRON	11
20	BAS26	6	42	BIRIF	7	64	GMRPI	9
21	BAS28	3	43	BIRNO	4	65	GMSIL	17
22	BAS29	25	44	BIROR	6	66	DISNORTE	83
TOTAL: 1447								

Fuente: Área de costos y estadística febrero 2024

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	DMBAQ	31	11	UBACR	4
2	DMBHM	7	12	UBACT	7
3	DMBOG	61	13	UBAEN	9
4	DMBUN	16	14	UBAIN	3
5	DMCOR	20	15	UBAMG	4
6	DMCOV	17	16	UBAML	7
7	DMLEG	7	17	UBASA	4
8	HONAC	62	18	UBATM	10
9	UBABA	2	19	UBATU	7
10	UBABS	3			
TOTAL: 281					

Fuente: Área de costos y estadística febrero 2024

JEFATURA DE SALUD FUERZA AEROESPACIAL					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	CACOM1	13	11	GACAR	2
2	CACOM2	10	12	GACAS	3
3	CACOM3	5	13	GAORI	2
4	CACOM4	8			
5	CACOM5	7			
6	CACOM6	4			
7	CAMAN	10			
8	CATAM	5			
9	DMEFA	63			
10	EMAVI	24			
TOTAL: 156					

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 cuarto trimestre 2023 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2023	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Cuarto	22 de noviembre al 22 de diciembre 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 Fuerza 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 Fuerza 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.

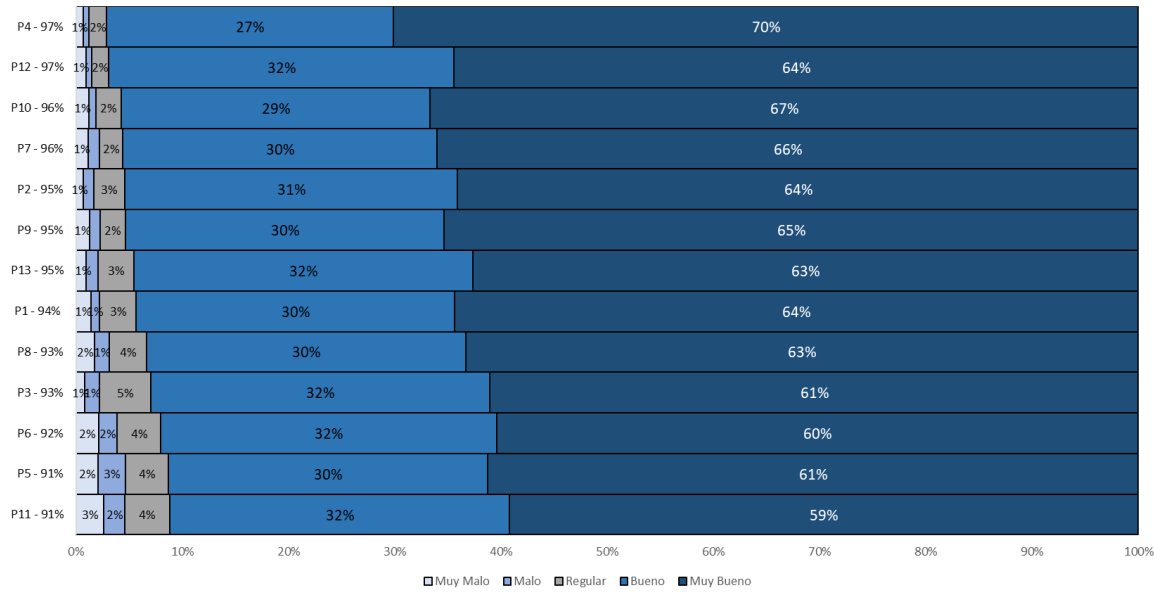
FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	66	1447	1720	-273	119%
ARC	23	19	281	317	-36	113%
FAC	16	13	156	201	-45	129%
SSFM	169	98	1884	2238	-354	120%

Fuente: Área de costos y estadística febrero 2024

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.

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



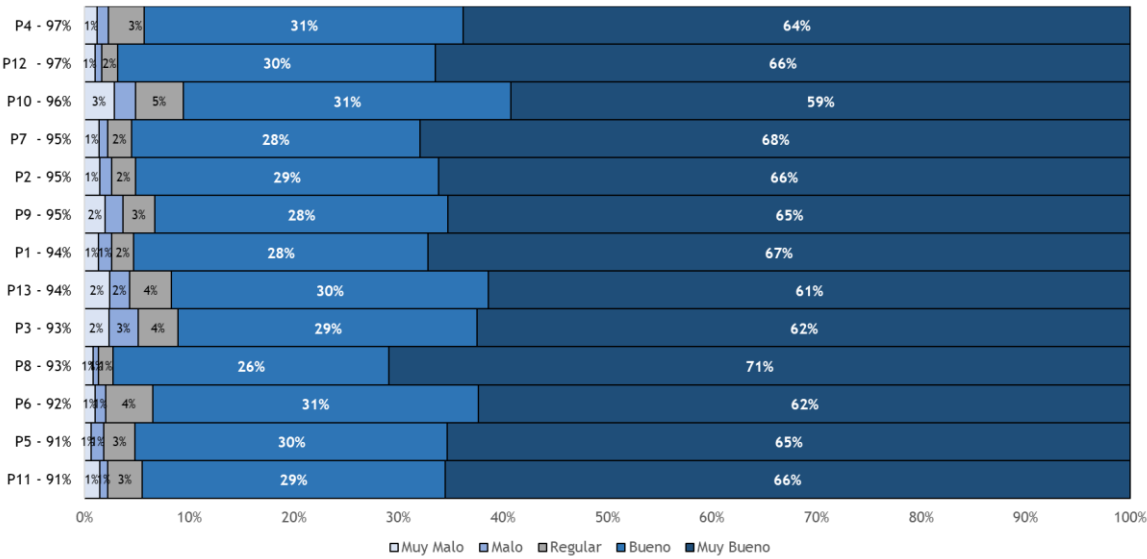
Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

Tomando en cuenta las categorías bueno y muy bueno, se evidencia que las preguntas con una mejor percepción de satisfacción son: P10 ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato) con un 96% entre bueno y muy bueno; P12: ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? Con 97% entre bueno y muy bueno y P4. ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? Con 97% entre bueno y muy bueno.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

El gráfico 2 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 la dispensación de los medicamentos, comportamiento similar al observado a nivel SSFM, donde estas mismas preguntas presentan los mejores resultados.

Gráfico 2. Sanidad Ejército - Porcentaje general de calificación en cada pregunta

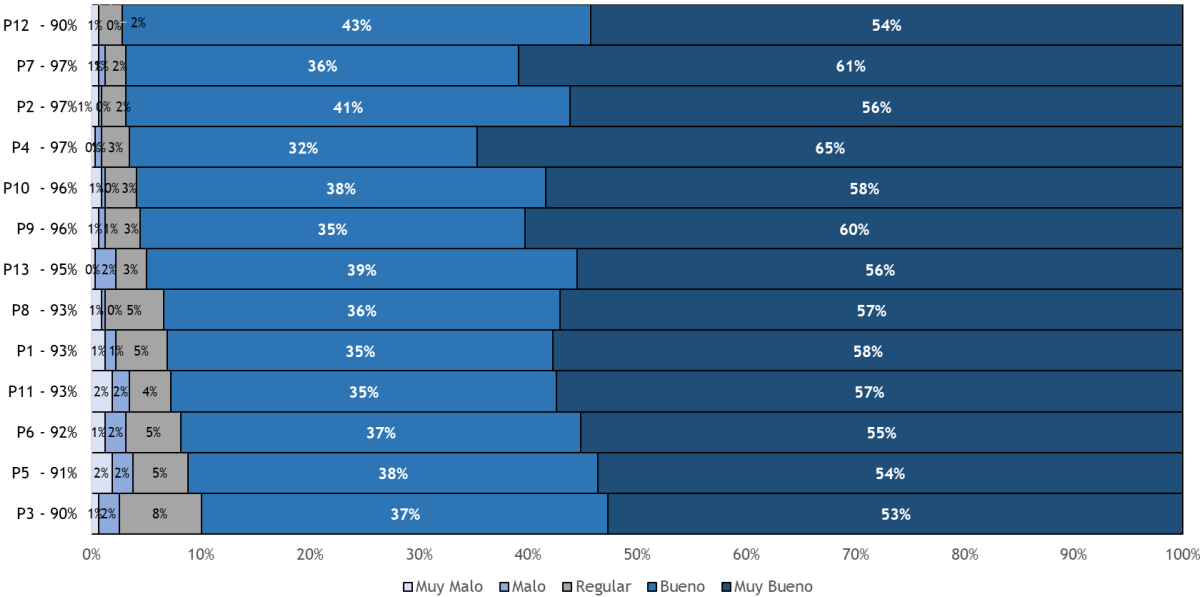


Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

El gráfico 3 muestra una percepción positiva en las preguntas P12, P7 y P2, que evalúan el proceso de atención al usuario en aspectos como la afiliación y actualización de datos, durante el proceso de dispensación de medicamentos y finalmente la percepción de la atención en salud en relación con el estado de salud al final de la atención.

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

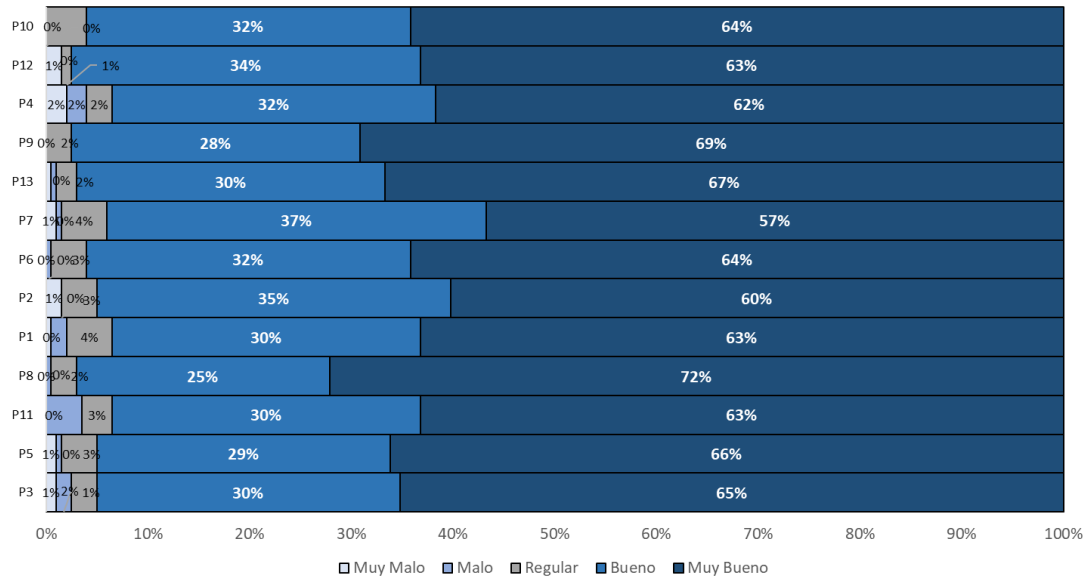


Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

RESULTADOS JEFATURA SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

El gráfico 4 muestra una percepción positiva en las preguntas P10, P12 y P4, 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 la dispensación de los medicamentos, comportamiento similar al observado a nivel SSFM, donde estas mismas preguntas presentan los mejores resultados; así mismo, estas preguntas guardan relación con el trato directo con los funcionarios del Subsistema en el continuo de la atención en salud.

Gráfico 4. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Porcentaje general de calificación en cada pregunta

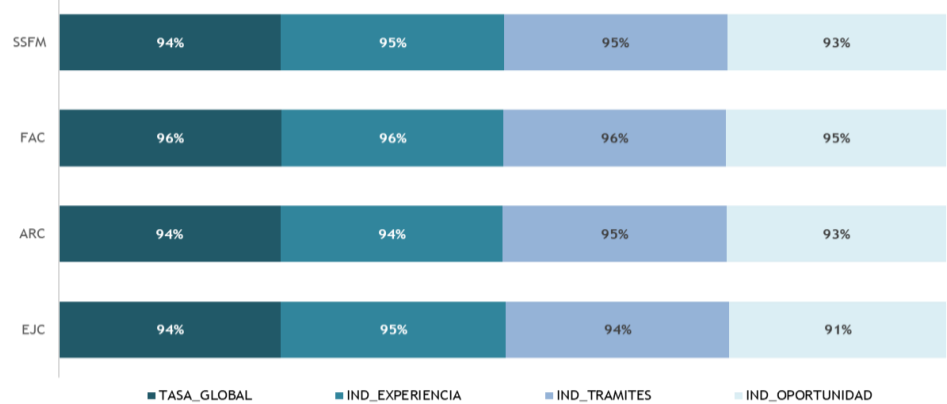


Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

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: (i) tasa de satisfacción global, (ii) experiencia del servicio, (iii) trámites y (iv) oportunidad de la atención

Gráfico 5. Indicadores por cada bloque de estudio



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, el gráfico 6 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global al 100% se identifican desde el BAS02 hasta el GMRPI.

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

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAS02	100%	100%	100%	98%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS22	100%	100%	100%	100%
BAS26	100%	100%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BASCO	100%	100%	96%	96%
BICAR	100%	100%	100%	100%
BICOD	100%	100%	100%	94%
BIGIR	100%	100%	100%	100%
BIJUL	100%	100%	100%	100%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BINUT	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	100%	100%	100%
BIRIF	100%	100%	100%	100%
BIRNA	100%	100%	100%	100%
BISAN	99%	100%	100%	100%
BISUC	100%	100%	94%	100%
BIVAR	100%	95%	100%	100%
BIVEN	100%	100%	100%	93%
BIVER	100%	95%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
BAS10	99%	99%	99%	99%
BAS08	100%	99%	99%	97%
BAS30	97%	97%	99%	96%
BICOR	95%	97%	100%	97%
DMTOL	97%	96%	97%	97%
BAS06	95%	98%	98%	96%
GMRON	97%	93%	96%	100%
BAS12	97%	96%	98%	88%
BASCN	96%	100%	100%	95%

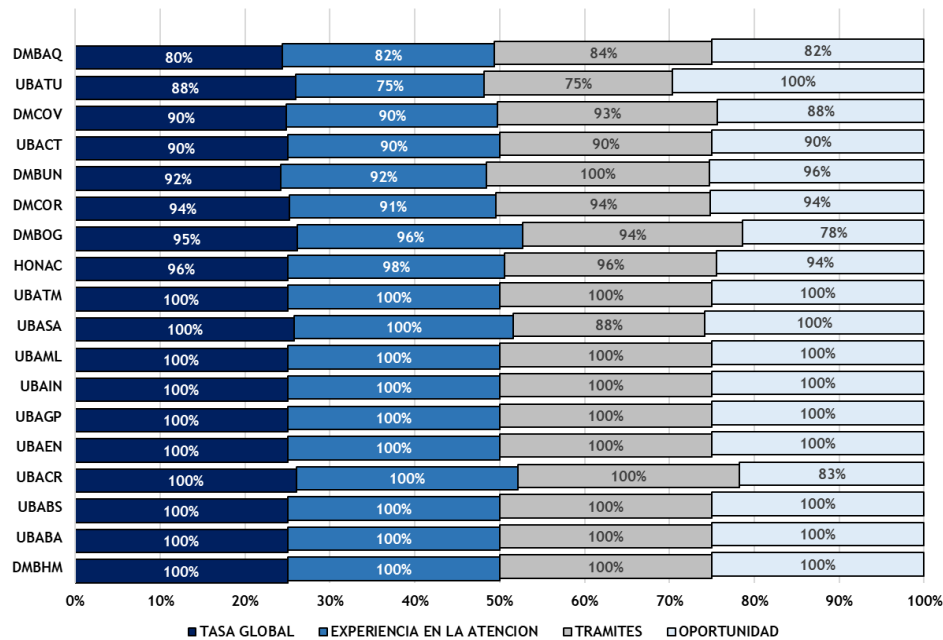
Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAS09	95%	94%	100%	91%
BIAYA	95%	100%	89%	95%
GMCAB	95%	95%	100%	100%
BAGAL	94%	94%	100%	89%
BIOPS	94%	94%	94%	94%
BAS01	94%	94%	94%	89%
BAS17	94%	94%	94%	94%
BICAI	94%	94%	94%	100%
ESMIC	94%	94%	100%	94%
DISUR	94%	96%	96%	85%
DMGEM	94%	96%	94%	86%
DMBUG	92%	95%	92%	90%
DMSOC	92%	93%	93%	82%
BAS11	91%	97%	90%	93%
BAS14	89%	89%	100%	78%
BISUM	89%	93%	89%	89%
DMORI	89%	92%	92%	83%
DMMED	88%	90%	91%	87%
DMCAL	87%	89%	88%	80%
CRH	86%	91%	87%	77%
BATAR	86%	86%	81%	86%
BAS16	85%	85%	93%	93%
BASMA	85%	85%	90%	88%
DISNORT	85%	92%	89%	73%
GMSIL	84%	84%	92%	84%
BAS29	83%	85%	90%	85%
BAS23	82%	91%	79%	79%
BIROV	82%	82%	82%	82%
BAADA	79%	83%	79%	75%
DISMEG	60%	70%	80%	50%
BAJES	58%	67%	83%	67%

Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Naval, el gráfico 07 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde el ESM UBATM hasta el ESM DMBHM. Cabe 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.

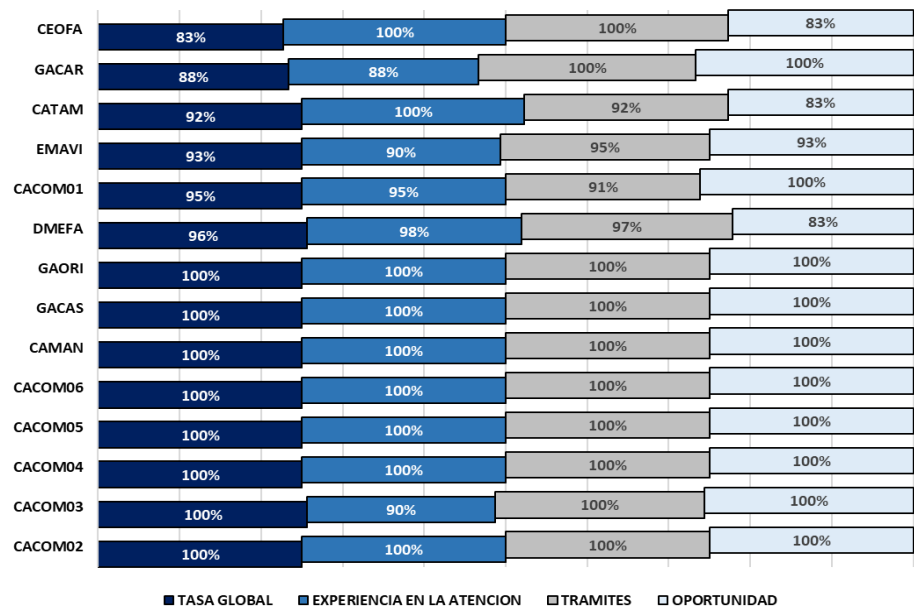
Gráfico 7. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

Para cada ESM de atención en la Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, el gráfico 08 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 GAORI hasta el ESM CACOM02. 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.

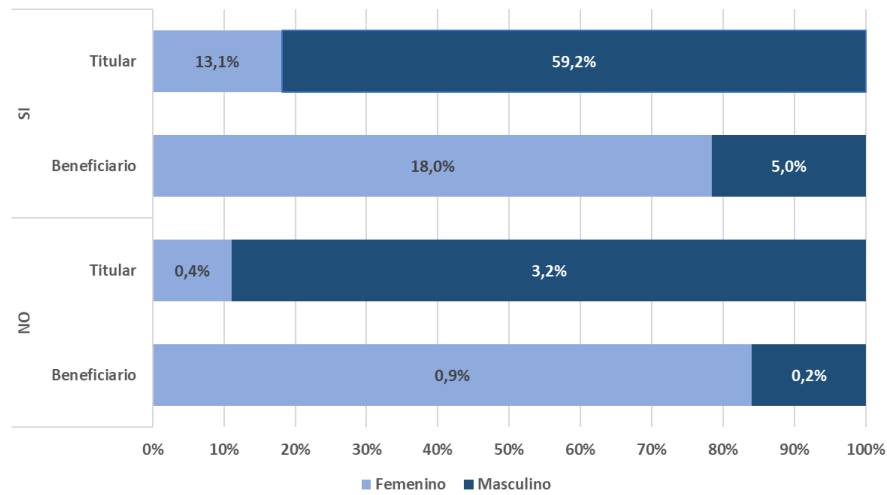
Gráfico 8. Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

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 95.3% de los encuestados manifestó conocer los deberes y derechos, mientras el 4.7% restante manifiesta no conocerlos. Es posible visualizar también, que el 59.2% de los encuestados, son titulares hombres que conocen sus deberes y derechos.

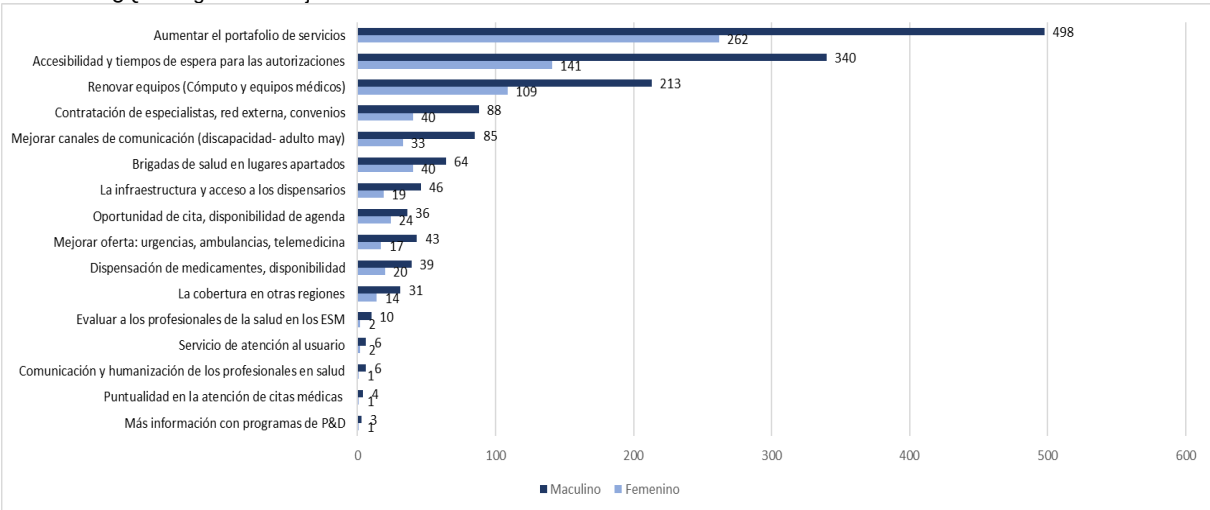
Gráfico 9. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

Con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el IV trimestre del 2023, se planteó la pregunta 15, que expresamente los usuarios visualizaron como: ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?, lo cual se determina que los aspectos a mejorar por áreas comunes y con mayor frecuencia es la Oferta de servicios representando el 41.1% en ambos géneros, seguido de Autorizaciones con 31.1% e Infraestructura con 18.3%.

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



Fuente: procesamiento Área de costos y estadística febrero 2024

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A nivel SSFM, aspectos como el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y proceso de Atención al Usuario (accesibilidad, información y trato), así como el proceso de afiliaciones y el trato del personal de salud y administrativo durante la atención en salud, obtuvieron los mejores resultados.

El comportamiento observado a nivel de las Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad de la Armada Nacional y Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial es similar al observado en general en el Subsistema, con variaciones mínimas como la aparición del proceso de dispensación de medicamentos y el estado de salud al final de la atención, como respuestas mejor calificadas.

También es de resaltar que el indicador Global para el SSFM registró un 94% de satisfacción. A nivel SSFM el indicador de mejor desempeño se registró en el bloque de experiencia y tramites, con 95% de satisfacción; vale indicar que este último indicador no guarda relación con los resultados de la pregunta 15 en la cual los usuarios piden mejorar los tiempos en trámites administrativos como autorizaciones con un total de 481 respuestas que corresponden al 21% de las observaciones.

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 atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (Accesibilidad, información, oportunidad y trato), el agendamiento o asignación de citas y la 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. 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.

Se recomienda desde el Área de Costos y Estadística revisar la formula de muestreo a fin de establecer si el método de muestreo se ajusta a las características de los ESM a evaluar, así mismo, incorporar en el análisis otras variables como: correlación entre ESM de adscripción y ESM de atención, correlación entre ESM de atención, ESM de adscripción y observación trámites administrativos, entre otras.