



DIGSA

COMUNICACIÓN INTERNA



Al contestar cite este número

Radicado N° 0125007649302 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C., 16 de julio de 2025.

Para: Dirección General de Sanidad Militar

De: Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Asunto: Resultados encuesta II trimestre.

Respetuosamente, me permito enviar al señor Capitán de Navío (C) Director General de Sanidad Militar (E), el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el segundo trimestre de la vigencia 2025, en los periodos comprendidos entre el 30 de abril de 2025 al 27 de junio de 2025; donde se obtuvieron resultados que evidencian que se aumentó la percepción de satisfacción global de los usuarios en dos puntos porcentuales comparado con el segundo trimestre de la vigencia 2024 y primer trimestre de la vigencia 2025 y pasando de un 95% a un 97%. Este resultado del segundo trimestre de la vigencia en curso se mantiene por encima del promedio con el que se cerró la vigencia 2024 que fue de 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, están impactando positivamente en la prestación de los servicios.

El comparativo de los segundos trimestres de los últimos cuatro años son los siguientes:

Vigencia	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
II trimestre 2022	1.926	2.501	77%
II trimestre 2023	2.779	3.054	91%
II trimestre 2024	2.074	2.183	95%
II trimestre 2025	5.498	5.661	97%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Primer y segundo trimestre vigencia 2025:



Vigencia 2025	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre	4.220	4.431	95%
II trimestre	5.498	5.661	97%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, este informe correspondiente al segundo trimestre de la encuesta de satisfacción 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: Doce (12) folios, Informe de resultados encuesta de satisfacción II trimestre de 2025.

Elaboró: SMSM. Ulises Sánchez
Grupo Atención al Usuario y Participación SocialRevisó: SS. Manuel Barrios
Suboficial Grupo Atención al Usuario y Participación Social



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

II TRIMESTRE DE 2025

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

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. julio de 2025

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	3
INTRODUCCIÓN	4
PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE DE 2025 SSFM	5
OBJETIVO DEL ESTUDIO	6
FICHA TÉCNICA	6
MUESTRA GLOBAL POR FUERZA	6
LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN	8
RECOLECCIÓN DE DATOS	9
RESULTADOS SSFM.....	10
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL.....	11
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL.....	12
RESULTADOS JEFATURA SALUD	13
INDICADORES.....	14
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	22

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.....	12
Ilustración 4 . Porcentaje general de calificación en cada pregunta-JEFATURA SALUD	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 - 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?.....	19
Ilustración 11 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.....	20
Ilustración 12. Número de ESM con 100% de satisfacción Global	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 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 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 2025, 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 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 de 2025 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR II TRIMESTRE 2025 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 durante los meses de diciembre, enero y febrero de 2024 y 2025, 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 5.705 personas EJE: 3.682 ARC: 1.073 FAC: 950
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	Diciembre, enero y febrero de 2024 y 2025.

Fuente: Área de Costos y Estadística julio 2025

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 los meses de diciembre, enero y febrero de 2024 y 2025, para lo cual la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud debían cumplir con la siguiente muestra:

SEGUNDO TRIMESTRE 2025		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	82	3.682
DISAN NAVAL	21	1.073
JEFSA FAC	16	950
TOTAL	119	5.705

Fuente: Área de Costos y Estadística julio 2025

- 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	29	40	ESM BIRIF	17
2	ESM BACCA 3	23	41	ESM BIROV	24
3	ESM BACCA 4	27	42	ESM BISAN	45
4	ESM BACCA 5	26	43	ESM BISUC	24
5	ESM BACCA 8	59	44	ESM BISUM	44
6	ESM BAS01	54	45	ESM BIVAR	18
7	ESM BAS02	71	46	ESM BIVEN	24
8	ESM BAS06	127	47	ESM CRH - BASAN	124
9	ESM BAS08	76	48	ESM DISNORT	133
10	ESM BAS09	104	49	ESM DISUR	62
11	ESM BAS10	64	50	ESM DMBUG	148
12	ESM BAS11	67	51	ESM DMCAL	120
13	ESM BAS12	58	52	ESM DMGEM	155
14	ESM BAS14	16	53	ESM DMMED	484
15	ESM BAS15	16	54	ESM DMORI	125
16	ESM BAS16	53	55	ESM DMSOC	102
17	ESM BAS17	48	56	ESM DMTOL	87
18	ESM BAS18	31	57	ESM ESMIC	23
19	ESM BAS22	32	58	ESM GIRARDOT	20
20	ESM BAS23	48	59	ESM GMCAB	23
21	ESM BAS26	9	60	ESM GMRON	30
22	ESM BAS27	9	61	ESM GMRPI	22
23	ESM BAS28	11	62	ESM GMSIL	38
24	ESM BAS29	68	63	UASO BAEV03	14
25	ESM BAS30	101	64	UASO BAEV05	11
26	ESM BASCN	33	65	UASO BASGO	24
27	ESM BASCO	36	66	UASO BIGUP	18
28	ESM BIAYA	38	67	UASO BIMEJ	10
29	ESM BIBOM	10	68	UASO BIROR	19
30	ESM BICAR	18	69	UASO BITER09	14
31	ESM BICAZ	13	70	UASO BITER10	11
32	ESM BICOD	39	71	UASO BITER11	11
33	ESM BICOR	50	72	UASO CACSA 02	11
34	ESM BIMAG	31	73	UASO CACSA01	12
35	ESM BIOSP	22	74	UASO EMSUB	16
36	ESM BIPAT	16	75	UASO ESLOG	9
37	ESM BIPEB	15	76	UASO ESPRO	21
38	ESM BIPIG	17	77	UASO REGFE3	13
39	ESM BIREY	11			
			TOTAL: 3.682		

Fuente: Área de Costos y Estadística julio 2025

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM DMBAQ	64	12	ESM UBAEN	16
2	ESM DMBHM	17	13	ESM UBAIN	6
3	ESM DMBOG	143	14	ESM UBALE	4
4	ESM DMBUN	29	15	ESM UBAMG	9
5	ESM DMCOR	33	16	ESM UBAML	9
6	ESM DMCOV	75	17	ESM UBASA	7
7	ESM DMLEG	16	18	ESM UBATM	25
8	ESM HONAC	539	19	ESM UBATU	10
9	ESM UBABS	6	20	UFAP - NORTE- DMBOG	21
10	ESM UBACR	10	21	UFAP - ODONTOLOGICO-DMBOG	12
11	ESM UBACT	9	22	UFAP- BATALLON 70-DMBOG	13
TOTAL: 1.073					

Fuente: Área de Costos y Estadística julio 2025

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	CECAP-DMEFA	2	9	ESM CATAM	12
2	ESM CACOM01	40	10	ESM CEOFA	26
3	ESM CACOM02	24	11	ESM DMEFA	683
4	ESM CACOM03	13	12	ESM EMAVI	52
5	ESM CACOM04	21	13	ESM GAAMA	5
6	ESM CACOM05	17	14	ESM GACAR	3
7	ESM CACOM06	12	15	ESM GACAS	8
8	ESM CAMAN	27	16	ESM GAORI	5
TOTAL: 950					

Fuente: Área de Costos y estadística julio 2025

LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN

Teniendo en cuenta las fechas de reporte de la información a las instancias correspondientes, el período de recolección de información es trimestral, para el segundo trimestre de 2025 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2025	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Segundo	30 de abril de 2025 al 27 de junio de 2025

La Dirección General de Sanidad Militar, a través del Grupo Atención al Usuario y Participación Social, semanalmente realizó el reporte a las oficinas de atención al usuario de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, 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, 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	77	3.682	4.027	345	109,37%
ARC	23	22	1.073	742	- 331	69,15%
FAC	16	16	950	892	- 58	93,89%
SSFM	169	115	5.705	5.661	44	99,23%

Fuente: Área de Costos y Estadística julio 2025

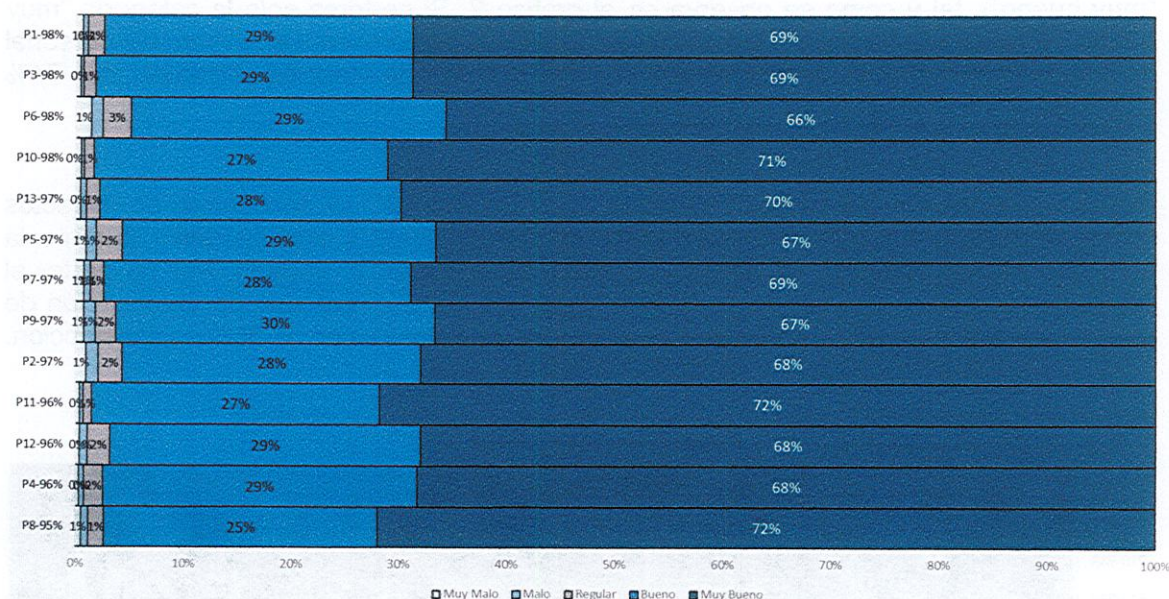
Es pertinente señalar que por parte de DISAN ARC y JEFSA no fue posible completar el número de encuestas obtenidas en el muestreo. Por parte de DISAN ARC, se manifestaron dificultades para cumplir con el número establecido, debido al aplicativo que se maneja en la DISAN, el cual es Dinámica Gerencial y no SALUD.SIS. A través del oficio No. 20250031611578783, se expuso que los usuarios actualmente no ven la necesidad de usar o crear usuario en PORTAL.SIS dado que las atenciones en el HONAC son exclusivamente en el sistema DINÁMICA.

Por su parte, JEFSA manifestó a través del oficio No. 20250031070190591 que el incremento en el número de encuestas representaba una carga significativa en términos operativos y logísticos para el equipo responsable, así como la realización de esfuerzos considerables en la gestión de personal y recursos.

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 2025

La mejor percepción de satisfacción en el SSFM se presenta en lo referente a la experiencia global respecto a los servicios de salud, el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio en donde se realiza la prestación, el lapso transcurrido entre la solicitud y el día de programación de cita y el proceso de atención al usuario. Si se suman las categorías “bueno” y “muy bueno”, la percepción de satisfacción en estos apartados fue de 98%, siendo las mejor calificadas.

Seguidamente, con percepción de satisfacción igual a 97% (sumando las categorías “bueno” y “muy bueno”), se encuentran los apartados referentes a los medios para acceder a los servicios de salud, proceso de agendamiento o asignación de citas, acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos, oportunidad en la atención médica y estado de salud luego de la atención recibida.

La pregunta con menor percepción de satisfacción es la P8, ¿Cómo califica la entrega de medicamentos? Pues su percepción es del 95%. Sin embargo, cabe destacar que sigue siendo una cifra relativamente alta.

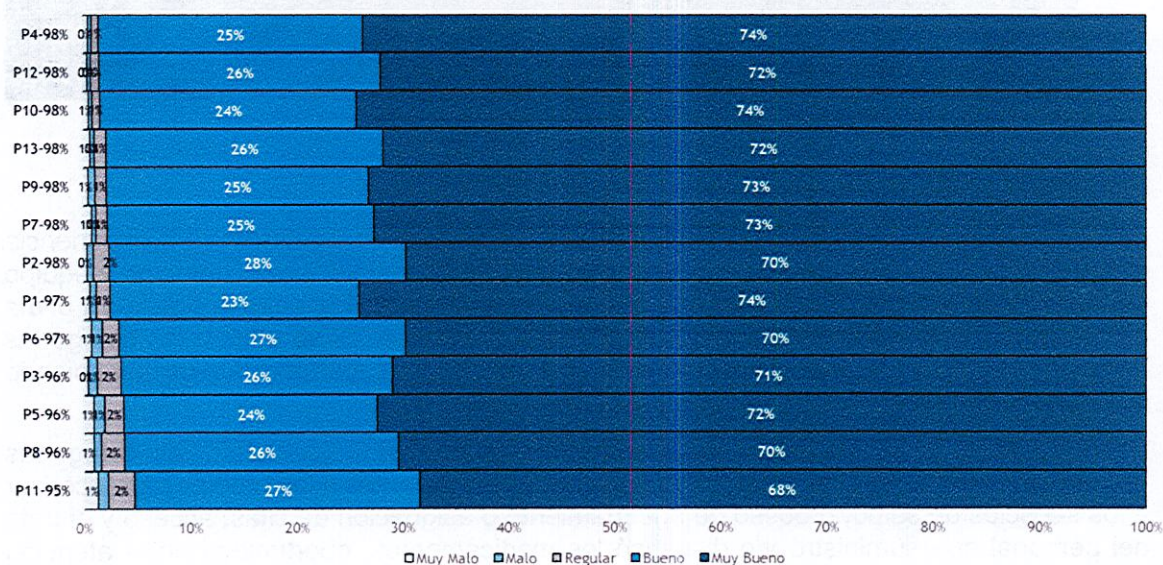
En contraste con los resultados obtenidos en el segundo trimestre de 2024, se evidencia que las P1 y P3 tuvieron una mejora significativa en su calificación de satisfacción, pues incrementaron 3 y 4 puntos porcentuales respectivamente, pasando del puesto nueve y diez al primero y segundo.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

El mejor desempeño dentro de la DISAN EJC se presenta en lo referente al trato del personal de salud y administrativo durante la atención, proceso de afiliación y/o actualización de datos, proceso de atención al usuario, medios para acceder a los servicios de salud, oportunidad en la atención médica, acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos y estado de salud luego de la atención recibida. Estos apartados presentaron un nivel de satisfacción de 98% (sumando las categorías “bueno” y “muy bueno”), tal y como se observa en el gráfico 2. Si se toma solo la categoría “muy bueno”, el resultado es similar, pues la mejor calificación se presenta en el trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el proceso de atención al usuario, con 74% cada uno.

De esta manera, las principales fortalezas de la DISAN EJC se concentran en aspectos como el proceso de afiliación, trato del personal de salud y administrativo durante la atención y/o actualización de datos y proceso de atención al usuario. Por su parte, el resultado más bajo se observa en la P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?), con un 95% de satisfacción.

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



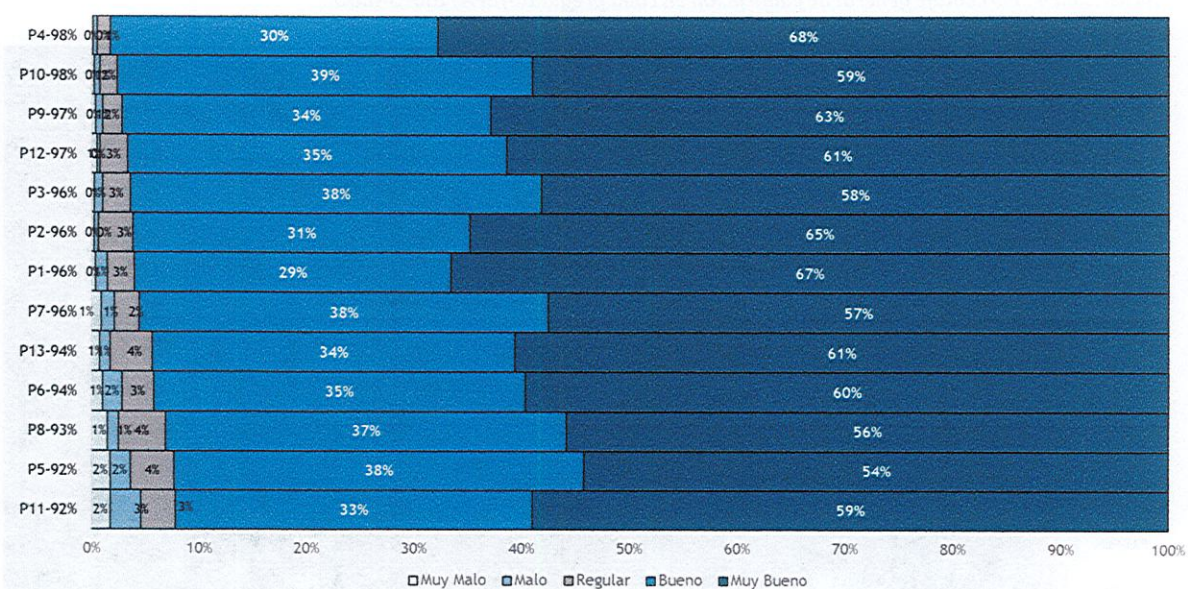
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

En contraste con el mismo trimestre del año anterior, se observa una mejora en lo referente al trato del personal de salud y administrativo durante la atención, pues se presentó un incremento de un punto porcentual en este apartado, pasando del tercer al primer lugar. Del mismo modo, dentro de las preguntas que habitualmente tienen la menor calificación, la P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?) presentó una mejora de dos puntos porcentuales, mientras que la P5 (¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas?) incrementó en tres puntos porcentuales.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

En el gráfico 3 se observa que la percepción más alta de satisfacción en DISAN ARC (sumadas las categorías “bueno” y “muy bueno”) se presentó en las P4 y P10 con 98% cada una. Estas hacen referencia al trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el proceso de atención al usuario. Le siguen las P9 (¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica?) y P12 (¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos?) con 97% cada una. Por lo tanto, se evidencia que aspectos como el trato del personal de salud y administrativo durante la atención, la oportunidad en la atención médica, y el proceso de afiliación y/o actualización de datos de los usuarios, son las principales fortalezas dentro de la Dirección de Sanidad Naval.

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



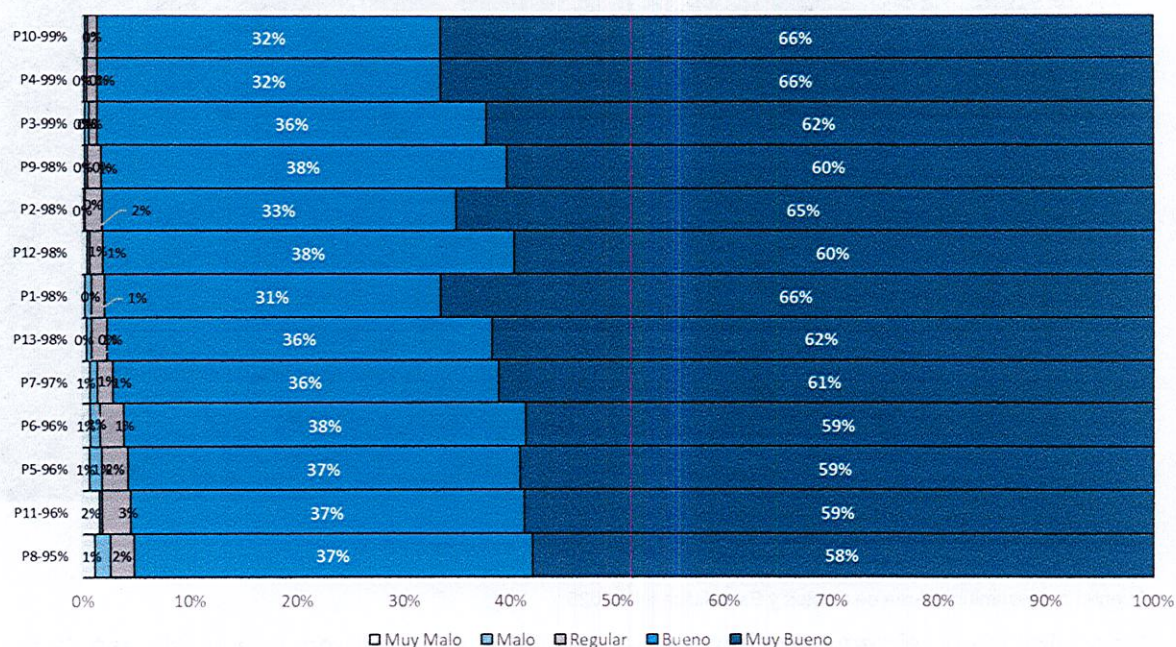
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

En contraste con el segundo trimestre del año anterior, se observa que la P4 pasó de ser la segunda a la primera pregunta en nivel de satisfacción, pasando de 97% a 98%. De igual manera, la P10 incrementó en un punto porcentual. Por su parte, las 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?) continúan siendo las preguntas con menor nivel de satisfacción, llegando incluso, a disminuir, en promedio, 1,5% . Cabe resaltar el desempeño de la P3 (¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?), pues pasó del penúltimo lugar en el segundo trimestre de 2024 al quinto en 2025, con un incremento porcentual de dos puntos.

RESULTADOS JEFATURA SALUD

La mejor percepción de satisfacción en JEFSA se presenta en lo referente al proceso de atención al usuario, trato del personal de salud y administrativo durante la atención y el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio, pues presentaron una calificación de 99% (sumando las categorías “bueno” y “muy bueno”). Seguidamente se encuentran las P9 (¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica?), P2 (¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?), P12 (¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos?) y P1 (¿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?), pues cuentan con 98% de satisfacción. Esta dinámica se observa con detalle en el gráfico 4:

Ilustración 4. Porcentaje general de calificación en cada pregunta-JEFATURA SALUD



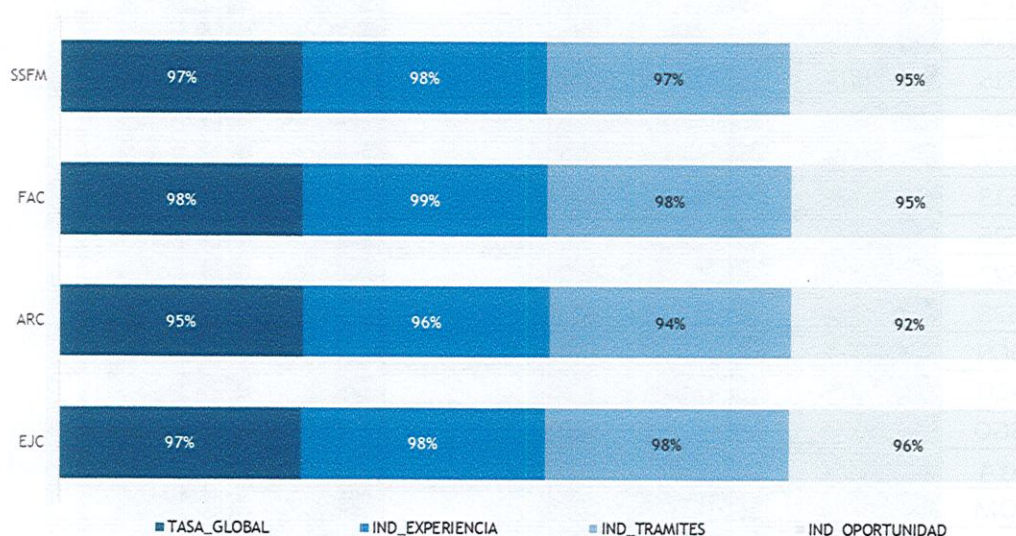
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

Por su parte, la pregunta con menor calificación (sumando las categorías “bueno” y “muy bueno”) fue la P8, referente a la entrega de medicamentos, pues contó con una percepción de satisfacción de 95%. Si se compara con el II trimestre de 2024, se observa que la P11 (¿Cómo califica el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos?) presentó una mejora significativa, pues incrementó en 7 puntos porcentuales, aunque sigue estando entre las preguntas con menor percepción de satisfacción.

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 2025

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 97%. JEFATURA SALUD FUERZA AROESPACIAL COLOMBIANA presentó la experiencia del servicio más alta, pues cuenta con 99%, el cual supera lo observado en el SSFM, DISAN ARC y EJC. En el caso de DISAN EJC, se evidencia que su mejor resultado es 98% de satisfacción, en materia de experiencia y trámites. Por su parte, DISAN ARC tiene su mayor calificación en términos de 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, 94,5%.

A continuación, se presenta un gráfico con el desempeño de cada ESM de atención de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional por cada indicador.

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

BACCA 18	100%	100%	100%	100%
BACCA 4	100%	100%	100%	97%
BACCA 8	100%	98%	100%	98%
BAEEV03	100%	100%	100%	0%
BAEEV05	100%	100%	100%	100%
BAS10	100%	100%	100%	100%
BAS12	100%	100%	99%	99%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS16	100%	100%	100%	100%
BAS17	100%	100%	100%	100%
BAS18	100%	100%	100%	100%
BAS26	100%	100%	100%	100%
BAS27	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BASCN	100%	100%	100%	100%
BASCO	100%	100%	100%	100%
BASGO	100%	100%	100%	100%
BIAYA	100%	100%	100%	100%
BIBOM	100%	100%	100%	100%
BICAR	100%	100%	100%	100%
BICOR	100%	98%	100%	98%
BIGOH	100%	100%	100%	100%
BIGUP	100%	100%	100%	100%
BIOSP	100%	100%	100%	100%
BIPAT	100%	100%	100%	100%
BIPEB	100%	100%	100%	100%
BIPIG	100%	100%	100%	100%
BIREY	100%	100%	100%	100%
BIRIF	100%	94%	100%	100%
BISAN	100%	100%	100%	100%
BISUC	100%	100%	100%	100%
BISUM	100%	100%	100%	100%
BITER09	100%	100%	100%	13%
BITER10	100%	100%	100%	100%
BITER11	100%	100%	100%	100%
BIVAR	100%	100%	100%	100%
BIVEL	100%	100%	100%	100%
BIVEN	100%	100%	100%	100%
CACSA 02	100%	100%	100%	88%

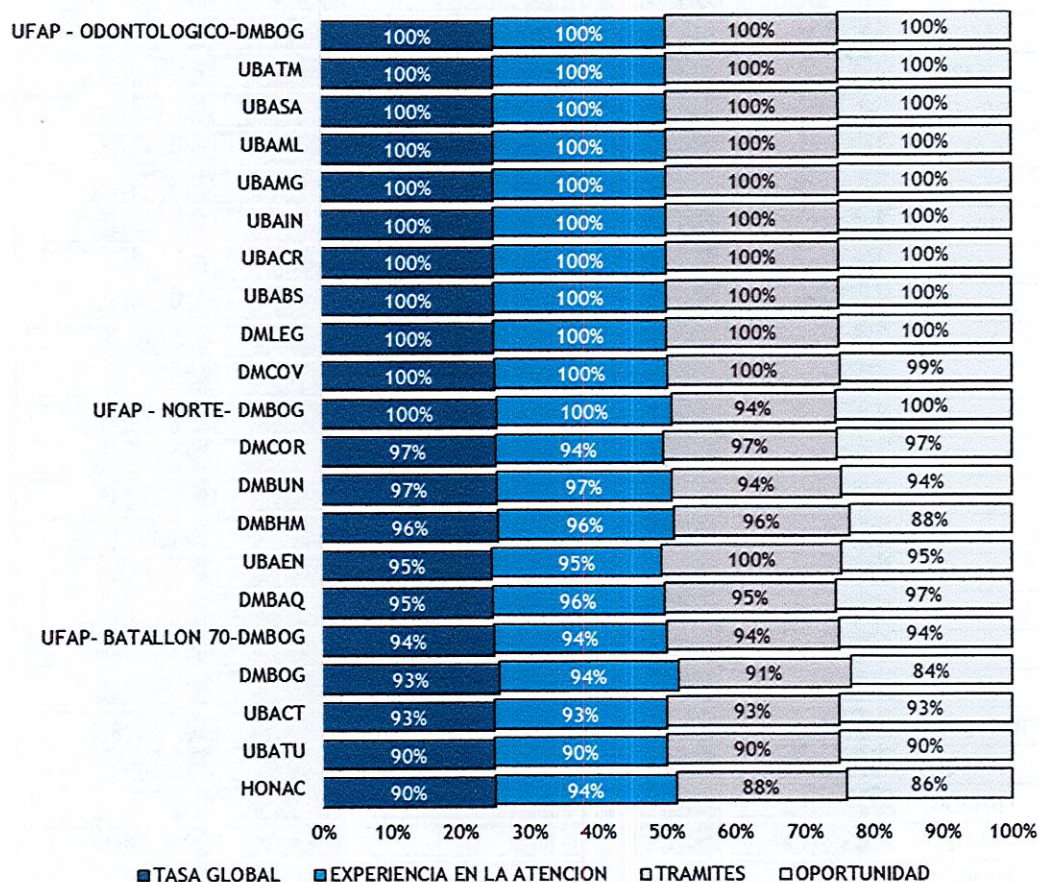
Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
CACSA01	100%	100%	100%	78%
DISMEG	100%	100%	100%	100%
DMORI	100%	100%	100%	99%
EMSUB	100%	100%	100%	100%
ESLOG	100%	100%	100%	100%
ESMIC	100%	100%	100%	100%
ESPRO	100%	100%	100%	100%
GMCAB	100%	97%	100%	97%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
REGFE3	100%	100%	100%	100%
BAS09	99%	98%	98%	97%
DMTOL	99%	99%	100%	99%
BAS22	99%	99%	99%	99%
BAS01	98%	98%	98%	98%
DISNORT	98%	99%	98%	97%
BAS23	98%	98%	90%	96%
BICOD	98%	98%	98%	98%
DMGEM	97%	98%	98%	94%
BACCA 5	97%	97%	97%	95%
BAS30	97%	97%	98%	97%
BIMAG	97%	97%	97%	95%
BAS29	97%	97%	97%	97%
BAS08	97%	97%	97%	88%
BIROV	96%	96%	96%	96%
DMCAL	96%	98%	98%	97%
CRH - BASAN	96%	98%	98%	95%
BAS02	96%	97%	97%	96%
BAS06	96%	96%	96%	94%
BAS11	96%	97%	96%	96%
DMBUG	96%	97%	96%	94%
GMRON	96%	96%	96%	96%
BACCA 1	96%	96%	96%	93%
DMMED	94%	96%	97%	93%
DISUR	94%	97%	94%	94%
BACCA 3	93%	89%	93%	89%
GMSIL	93%	93%	95%	93%
DMSOC	92%	93%	92%	90%
BIROR	92%	92%	92%	96%
BIMEJ	83%	83%	92%	83%
BICAZ	76%	76%	82%	71%

Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Naval, el gráfico 07 muestra el desempeño de cada indicador. Los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde UFAP-ODONTOLÓGICO-DMBOG hasta UFAP-NORTE-DMBOG. Cabe destacar el desempeño de 7 establecimientos, los cuales presentaron un nivel de satisfacción del 100% en cada bloque evaluado. Dichos establecimientos son: UFAP-ODONTOLÓGICO-DMBOG, UBATM, UBASA, UBAML, UBAMG, UBAIN, UBACR, UBABS y DMLEG.

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

En el gráfico 8 se observa la calificación y/o percepción de satisfacción en cada una de las categorías evaluadas para los ESM de la Jefatura de Salud de la . Se evidencia que desde GAORI hasta CACOM03, 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 CECAP-DMEFA.

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

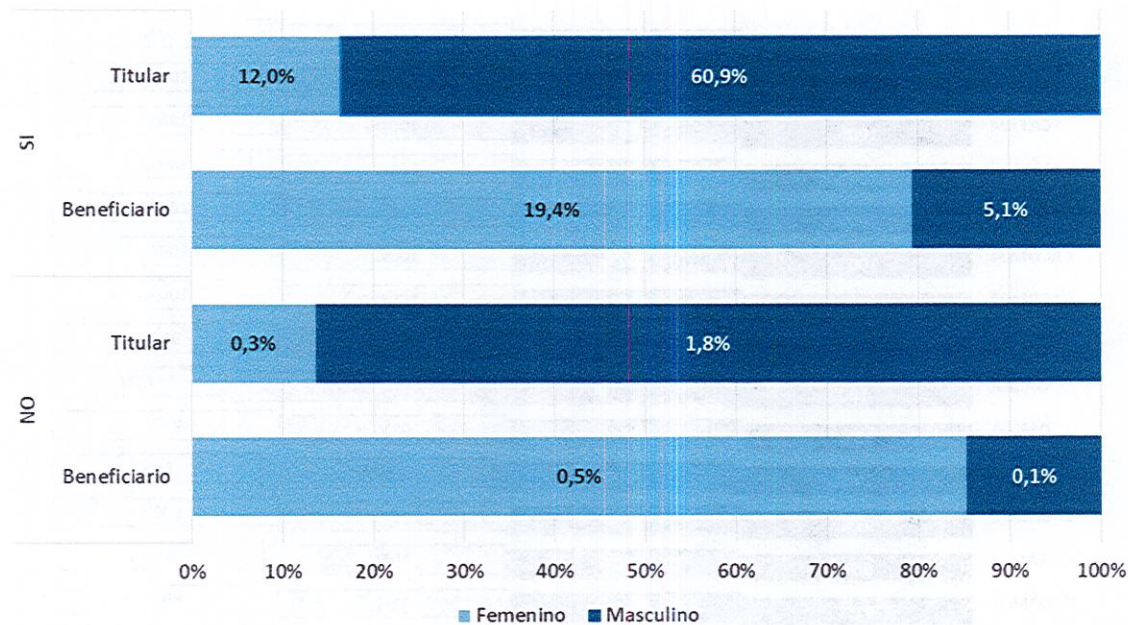


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

Con el fin de evaluar si los afiliados que recibieron atención en el SSFM conocen sus deberes y derechos, se realizó la pregunta 14, la cual fue la siguiente: ¿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 los titulares, el 72.9% conocen sus deberes y derechos como usuarios. Dentro de este porcentaje, el 60.9% son de género masculino y el 12% de género femenino.

Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 24.5% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 0.6% no lo hace. En general, el 97.4% de población afiliada conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 2.6% restante no lo hace.

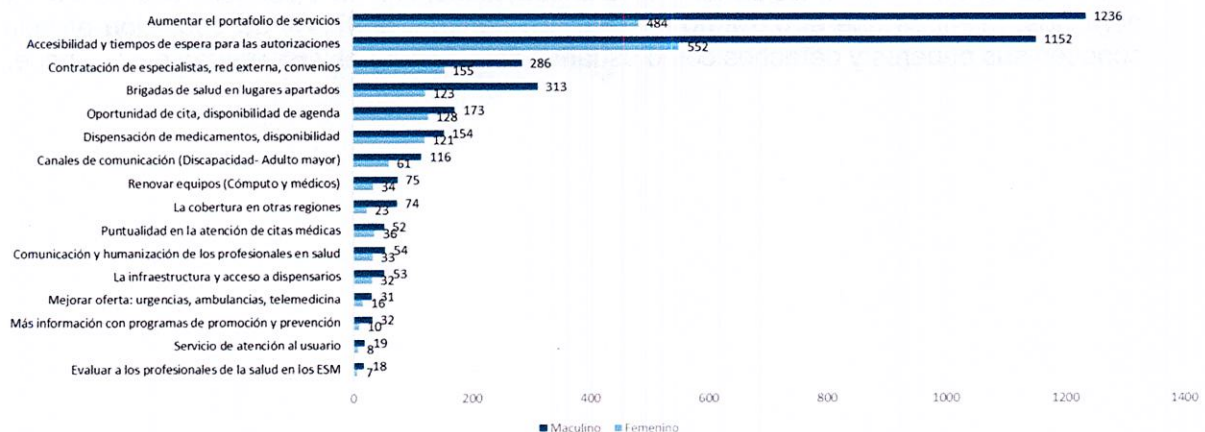
Ilustración 9 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

Del mismo modo, y con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el segundo 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 30,4% de las respuestas, siendo la más escogida por el género masculino. Así mismo, la accesibilidad y tiempos de espera para las autorizaciones obtuvo el 30,1%, y, por último, la contratación de especialistas, red externa y convenios fue respondida por el 7,8% de los encuestados.

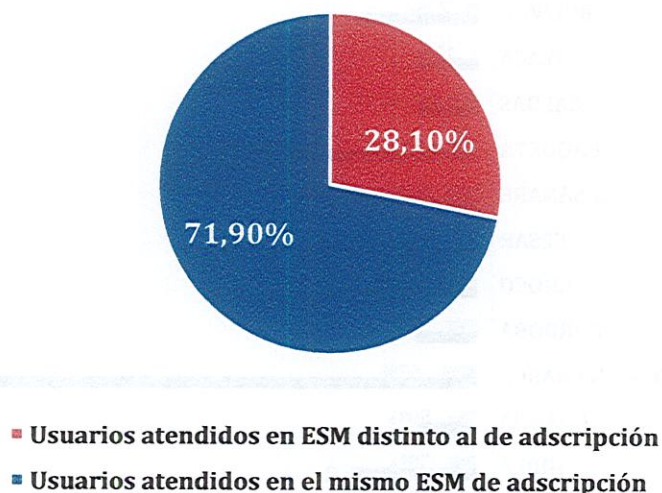
Ilustración 10. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

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, 72 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 28 fueron atendidos en un ESM distinto al de su adscripción. En el gráfico 11 se observa el porcentaje 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.

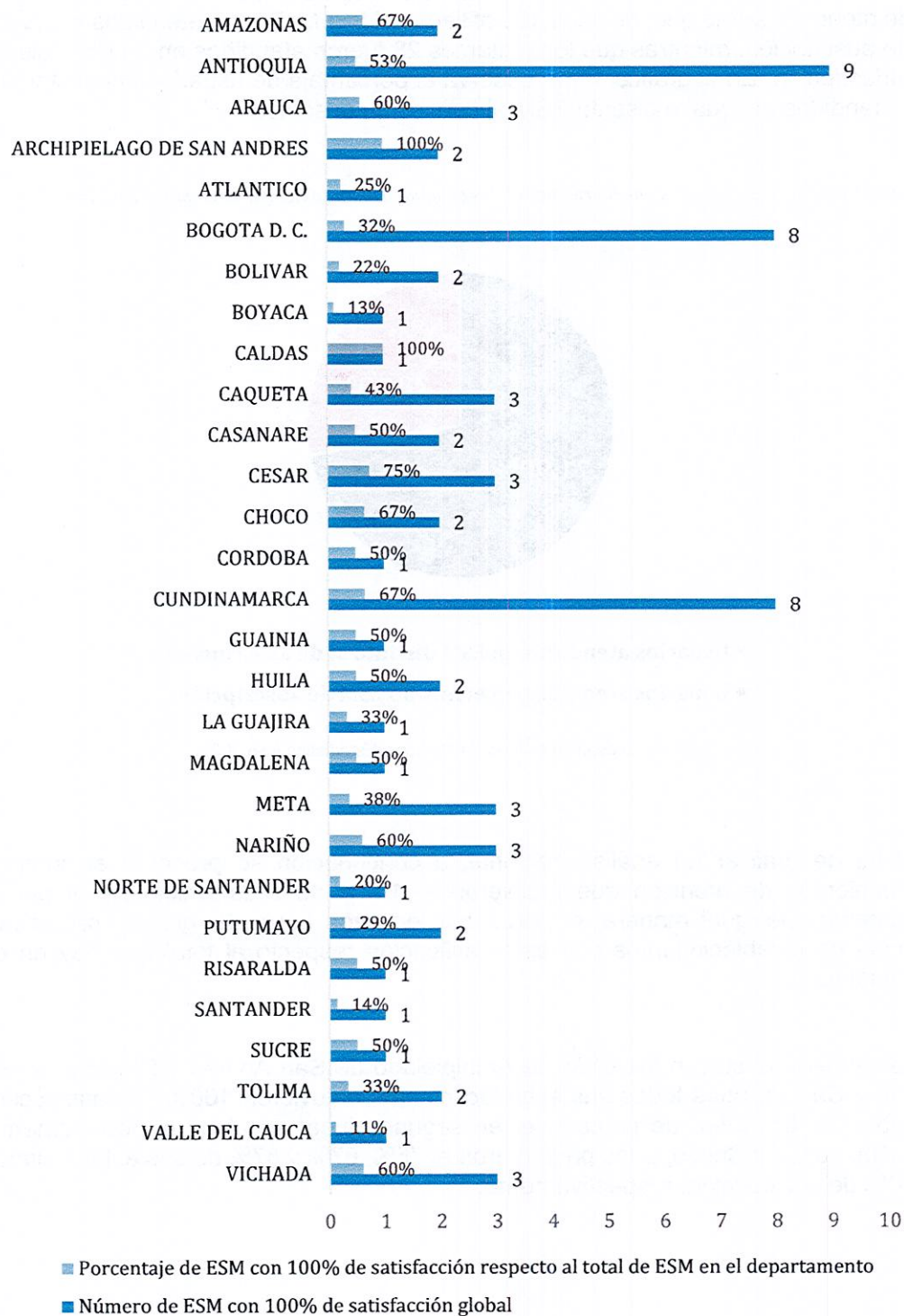


Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025

Con el fin de realizar un análisis regional, a continuación se presenta el número de establecimientos de atención que recibieron el 100% de satisfacción global por cada departamento. De igual manera, el porcentaje en cada barra del gráfico, representa la proporción de establecimientos con esta calificación respecto al total que hay en dicho departamento.

De esta manera, destacan los ESM de Archipiélago de San Andrés y Providencia Santa Catalina, y Caldas, pues todos sus establecimientos obtuvieron 100% de satisfacción en este apartado. En orden de porcentaje, en segundo lugar se ubica el departamento de Cesar, Amazonas y Chocó, pues presentaron el 75%, 67% y 67% de sus establecimientos con 100% de satisfacción, respectivamente.

Ilustración 12. Número de ESM con 100% de satisfacción Global



Fuente: procesamiento Área de Costos y Estadística julio 2025.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A nivel SSFM, los mejores niveles de satisfacción se continúan presentando en aspectos como el proceso de afiliación, el trato del personal, tanto administrativo, como de salud y el proceso de atención al usuario. Al mismo tiempo, se observa una mejora general de los porcentajes de satisfacción en todos los aspectos evaluados, reduciéndose así las mínimas calificaciones e incrementando en puntos porcentuales en temas de estado y dotación de instalaciones y oportunidad en la atención médica.

En general, tanto DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA, de manera similar al SSFM, continúan teniendo altos niveles de satisfacción en lo concerniente al trato del personal de salud y administrativo durante la atención, la atención al usuario y el proceso de Afiliación y/o actualización de datos, temas que concentran las principales fortalezas del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

El indicador de tasa global para el SSFM registró un 97% de satisfacción. Lo cual representa una mejora respecto al mismo período de la vigencia anterior, debido a que en ese período fue de 95%. Por otra parte, los aspectos con menor percepción de satisfacción continúan siendo la entrega de medicamentos y el proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, presentan mejoras en su calificación.

Se recomienda revisar el número de encuestas a aplicar y el tamaño de muestreo debido a las novedades reportadas por DISAN ARC y JEFSA, con el fin de no presentar inconvenientes al momento del reporte y completitud de la información.