



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**



**COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES**



Al contestar cite este número

Radicado N° 0122014516802/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPSO-29.25

Bogotá D.C., 16 de Diciembre de 2022

Señor Mayor General
HUGO ALEJANDRO LÓPEZ BARRETO
Director General de Sanidad Militar 0072
Avenida calle 26 No 69-76 Edificio Elemento Torre Tierra Piso 4.
Bogotá D.C.

Asunto: Envío informe de resultados encuesta de satisfacción

Respetuosamente y en cumplimiento al Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad 2019-2022, me permito enviar al señor Mayor General director General de Sanidad Militar, el informe de análisis de resultados correspondiente a la Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares durante el año 2022.

Con respeto,

Sargento Mayor LUIS ESCORCIA MENDEZ
Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Participación Social (E)

Anexo. Documento Impreso informe de Resultados Encuesta de Satisfacción

Elaboró: OPS. Karen Bojacá Sánchez
Grupo atención al usuario y participación Social



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ANUAL 2022

Bogotá D.C., Diciembre de 2022



SM. Luis Escorcía Mendez
Coordinador Grupo de Atención al Usuario
y Participación Social (E)

OPS. Diana Alejandra Hernández Cadena
Atención al Usuario y Participación Social

OPS. Karen Alejandra Bojacá Sánchez
Atención al Usuario y Participación Social



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO DEL ESTUDIO	4
2. DISEÑO Y METODOLOGÍA:	4
3. APLICACIÓN	6
4. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	6
5. CONCLUSIONES	11
6. RECOMENDACIONES.....	12



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Satisfacción Global 2022	7
Gráfico 2. Satisfacción Global por fuerza 2022	7
Gráfico 3. Resultados indicadores de experiencia por fuerza 2022	8
Gráfico 4. Resultados indicadores de oportunidad por fuerza 2022.	9
Gráfico 5. Resultados indicadores de trámites por fuerza 2022.....	10
Gráfico 6. Observaciones de mejora.....	11



INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad 2019-2022, establece como objetivo *“Mejorar la seguridad jurídica de los miembros de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, así como la salud y bienestar del personal activo, pensionado y con asignación de retiro”* y tiene como meta: *“Mejorar el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional”*, teniendo así como indicador de medición y seguimiento, el indicador de satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. 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.



1. 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 año 2022, en donde se puedan identificar los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de la Dirección de Sanidad Militar como de las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y los Establecimientos de Sanidad Militar para contribuir en el fortalecimiento de los servicios de salud.

2. DISEÑO Y METODOLOGÍA:

2.1 Cuestionario:

Las preguntas realizadas durante el año 2022 fueron las siguientes:

P.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?
P.2	¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?
P.3	¿Cómo califica los siguientes aspectos frente a la infraestructura?
P.4	¿Cómo califica el trato del personal durante su atención?
P.5	¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)
P.6	¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)
P.7	¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?
P.8	¿Cómo califica la entrega de medicamentos?
P.9	¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?
P.10	¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)
P.11	Si dentro de su atención usted tuvo que realizar los siguientes procesos, ¿Cómo califica su atención en términos de accesibilidad, información, oportunidad y trato?
P.12	¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?
P.13	¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)
P.14	¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?
P.15	¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?





1.3 Metodología

Para cumplir con los objetivos planteados y teniendo en cuenta la muestra definida por el Grupo de Planeación Estratégica área de estadística, la cual se describió en la ficha técnica contando con 81 Establecimientos de Sanidad Militar para la vigencia 2022, la técnica de recolección de la información se realizó en la siguiente modalidad:

A través del módulo SALUD.SIS (<https://portal.saludsis.mil.co>) de la siguiente manera:

a) ingresando desde cualquier dispositivo digital (Tablet, celular inteligente, computador, etc.) digitando en su navegador el siguiente enlace: <https://portal.saludsis.mil.co> digitando su usuario y contraseña previo registro. Al ingresar encontraba la notificación de la encuesta en la parte superior del módulo, a la cual puede acceder dando clic en “Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares”

Una vez se ingresaba al botón “Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares” se desplegará la pregunta filtro “¿Usted ha utilizado los servicios de salud de las Fuerzas Militares en los últimos tres (03) meses?” La cual consta de dos (2) opciones: SI – NO

En dado caso que el usuario no haya recibido servicios de salud en los últimos tres meses, se cerrará la encuesta generando un mensaje de agradecimiento.

a. En el caso que el usuario si haya recibido atención en el último trimestre, se despliegan quince (15) preguntas a evaluar la cuales están organizadas en cuatro (4) componentes: EXPERIENCIA DEL SERVICIO, OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN, TRÁMITES EN SALUD y OTRAS EVALUACIONES; cada componente consta de preguntas con ponderación del 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, así mismo cuenta con preguntas abiertas que refuerzan el carácter cualitativo de la calificación otorgada.

EXPERIENCIA	¿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?"
	¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?"
	¿Cómo califica los siguientes aspectos frente a la infraestructura?"
	¿Cómo califica el trato del personal durante su atención?"
OPORTUNIDAD	¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)"
	¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)"
	¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?"
	¿Cómo califica la entrega de medicamentos?"
	¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?"
TRÁMITES	¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)"



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Radicado No. 0122014516802 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

TRÁMITES	"Si dentro de su atención usted tuvo que realizar los siguientes procesos, ¿Cómo califica su atención en términos de accesibilidad, información, oportunidad y trato?"
	¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?"
	¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)"

b) En el componente de "Otras Evaluaciones" se encuentran dos (2) preguntas, una (1) de opción SI/NO y una (1) con la opción de pregunta abierta indicando el carácter cualitativo, así:

- ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares?
- ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?

3. APLICACIÓN

La encuesta se aplicó a un total de 9.014, en cada trimestre se tuvo una participación de 47 (I TRIM), 114 (II TRIM), 113 (III TRIM) y 105 (IV TRIM) Establecimientos de sanidad Militar, superando usualmente el número la muestra seleccionada.

4. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

4.1 Satisfacción Global

En vista de que la encuesta de satisfacción se habilita trimestralmente a través de la Plataforma Portal.SIS todos los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que tengan acceso a la plataforma pueden acceder a la misma, siendo la Encuesta de Satisfacción un espacio de participación social dentro del SSFM abierto e incluyente.

La satisfacción global de los usuarios del SSFM tuvo cambios importantes durante el II trimestre donde se evidencia la menor percepción de satisfacción de los usuarios dado por los temas de contratación en este periodo tiene una baja ejecución, sin embargo, dado los diferentes planes de mejoramiento logro aumentar en los siguientes trimestres.



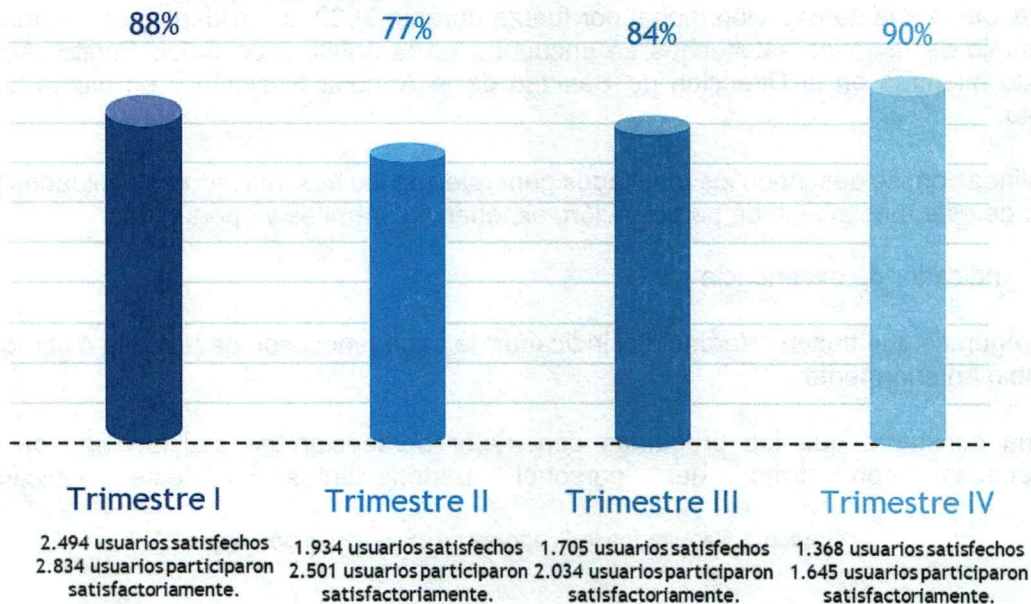
"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

Página 6 de 12



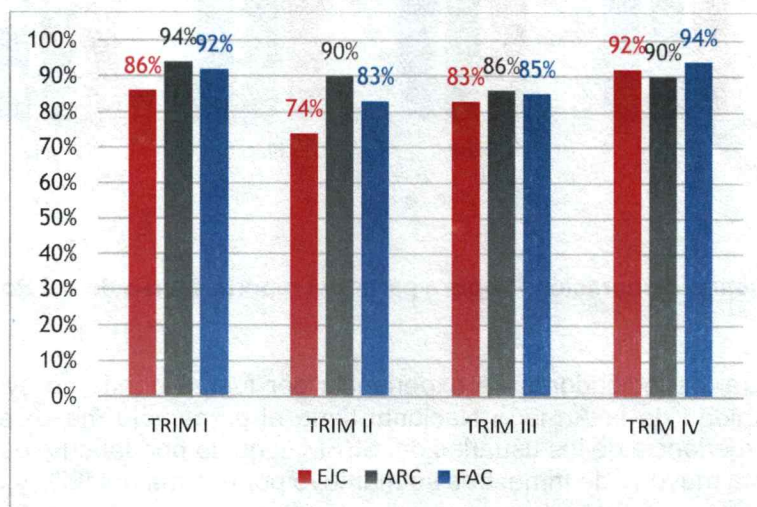
Gráfico 1. Satisfacción global 2022



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

Frente a este indicador se evidencia que en el último trimestre de 2022 fue el mayor con un 90% esto a través de la mejora constante en capacitación de personal, evaluación mensual del portafolio de servicios, carteleras informativas de canales de atención a los usuarios entre otras.

Gráfico 2. Satisfacción global por fuerza 2022



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Con respecto a la satisfacción global por fuerza durante 2022, se evidencia que el mayor porcentaje de usuarios satisfechos se encuentra en la Jefatura de Salud Fuerza Aérea seguido mientras en la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional y en último lugar Ejército.

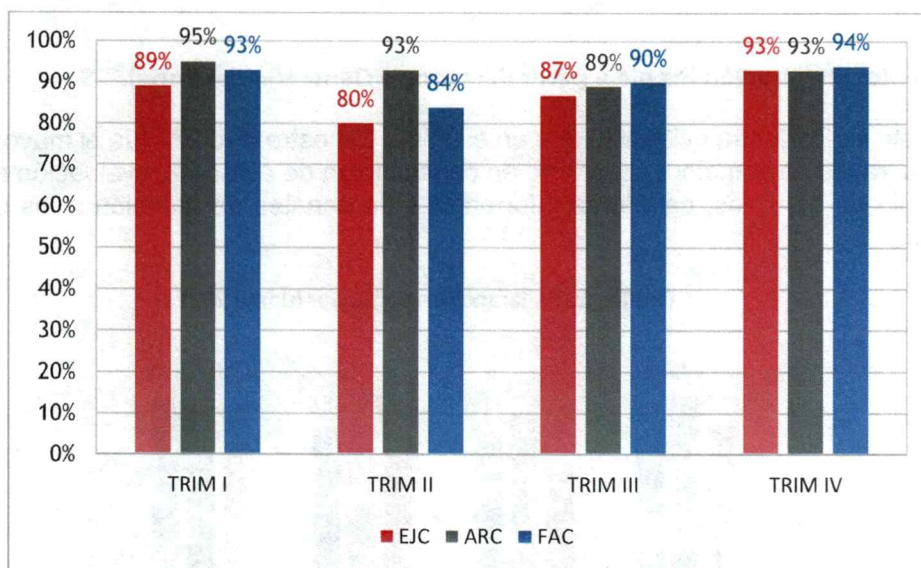
A continuación, se describen los resultados generales de los tres indicadores evaluados por medio de este mecanismo de participación, experiencia, trámites y oportunidad.

4.2 Indicador de experiencia

Las preguntas que hacen referencia al indicador de experiencia son de la 1 a la 4 como se describió anteriormente.

Es una constante que las preguntas con mejor percepción de satisfacción son las relacionadas con trato del personal pertenecientes a este indicador.

Gráfico 3. Resultados indicadores de experiencia por fuerza 2022



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

El gráfico 3 ilustra los indicadores de experiencia por fuerza donde se evidencia que la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional tiene el porcentaje mayor en cuanto a la percepción de experiencia de los usuarios del SSFM seguido por Jefatura de Salud Fuerza Aérea el cual en la mayoría de trimestres se mantuvo por encima del 85% y en último lugar Ejército donde la mayoría de trimestres el indicador oscila entre el 80% al 89%.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

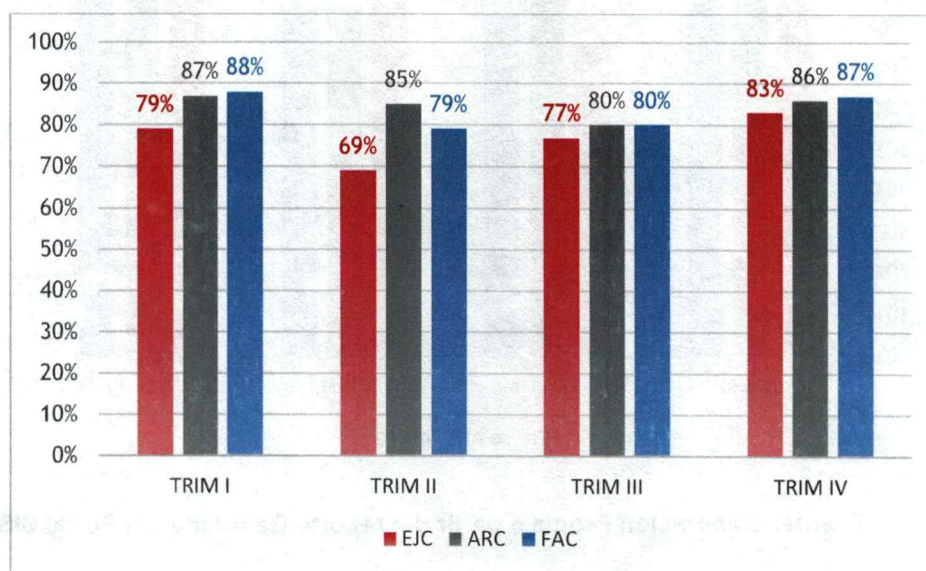


4.3 Indicador de oportunidad

Las preguntas que hacen referencia al indicador de oportunidad son de la 5 a la 9 como se describió anteriormente.

Es una constante que las preguntas con menor percepción de satisfacción fueron las preguntas relacionadas con agendamiento oportunidad pertenecientes a este indicador.

Gráfico 4. Resultados indicadores de oportunidad por fuerza 2022



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

El gráfico 4 ilustra los indicadores de oportunidad por fuerza donde se evidencia que la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional tiene el porcentaje mayor en cuanto a la percepción de oportunidad de los usuarios del SSFM seguido por Jefatura de Salud Fuerza Aérea y en último lugar Ejército donde la mayoría de trimestres el indicador oscila entre el 69% al 79%.

Este indicador aumento en sus últimos trimestres dado a los planes de mejoramiento que impartieron las fuerzas dichos planes hacen referencia al conocimiento y la trazabilidad de quejas y pendientes en el servicio farmacéutico, socialización con los usuarios las fechas de apertura de agendamiento de citas médicas además las redes complementarias contratadas en las que se brinda la atención de mayor complejidad.

4.4 Indicador de trámites



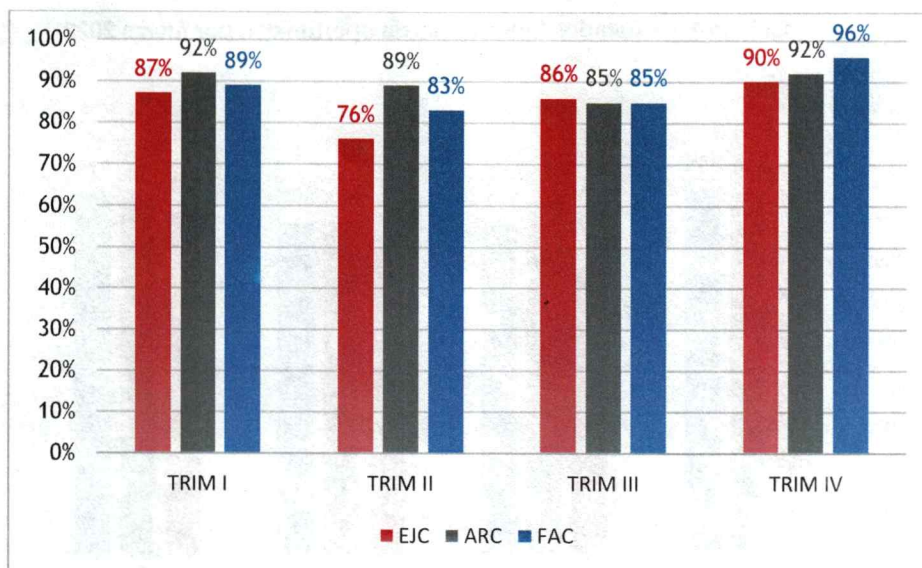
"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Las preguntas que hacen referencia al indicador de trámites son de la 10 a la 13 como se describió anteriormente.

Gráfico 5. Resultados indicadores de trámites por fuerza 2022



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

El gráfico 5 ilustra los indicadores de trámites por fuerza donde se evidencia que la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional tiene el porcentaje mayor en cuanto a la percepción de oportunidad de los usuarios del SSFM seguido por Jefatura de Salud Fuerza Aérea donde la mayoría de trimestres el indicador oscila entre el 80% al 89% y en último lugar Ejército.

Este indicador aumento en sus últimos trimestres dado a los planes de mejoramiento que impartieron las fuerzas dichos planes hacen referencia a la socialización de boletines informativos de los procesos de atención en cada área de las dependencias, contratación con red externa y socialización mediante piezas informativas los requisitos para el proceso de afiliación y actualización de datos.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



4.5 Otras evaluaciones

Para la **pregunta 15** Que le gustaría mejoras dentro del SSFM las observaciones más frecuentes estuvieron relacionadas con los siguientes aspectos:

Gráfico 6. Observaciones de mejora 2022



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

5. CONCLUSIONES

- Es una constante que las preguntas con mejor percepción de satisfacción son las relacionadas con trato del personal, relacionadas con el indicador de experiencia
- Por otro lado, es una constante que las preguntas con menor percepción de satisfacción fueron las preguntas relacionadas con agendamiento oportunidad.
- A nivel cualitativo se evidencian que el proceso autorizador y la oportunidad de citas cuentan con la más baja percepción de satisfacción para los usuarios
- Se evidencia que una fortaleza dentro del Subsistema de Salud de las fuerzas Militares de acuerdo con la calificación de los usuarios es el buen trato.
- Se evidencia buena adherencia a los derechos y deberes dentro del Subsistema de Salud de todas las Fuerzas Militares.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Radicado No. 0122014516802 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la subdirección de salud y a sus pares en cada una de las fuerzas tomar acciones de mejora, de la mano de auditoría de la calidad, proceso autorizador y contratación para aumentar la percepción de satisfacción con relación a oportunidad, agendamiento y autorización.
- Se recomienda diversificar y dinamizar los canales de atención para trámites, por ejemplo, a partir del chat institucional o un correo electrónico, pues pese a que existe la herramienta Portal.SIS, el indicador de trámites dentro del Subsistema se encuentra por debajo del 92%.
- Las mejoras constantes en el SSFM hacen parte de todos por lo tanto se recomienda que el instrumento de recolección optimice las necesidades de los usuarios para que puedan completar el proceso de participación correctamente.

Respetuosamente,

SM. LUIS ESCORCIA MENDEZ
Coordinador Grupo de Atención al
Usuario y Participación Social (E)

Elaboró:

OPS. Karen Alejandra Bojacá Sánchez
Atención al Usuario y Participación Social.

OPS. Diana Alejandra Hernández
Atención al Usuario y Participación Social.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1031
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; karen.bojaca@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que
administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.