



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

I TRIMESTRE DE 2021

Mayo de 2021

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	4
FICHA TÉCNICA.....	4
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	5
RESULTADOS SSFM.....	6
RESULTADOS EJÉRCITO	10
RESULTADOS ARMADA.....	14
RESULTADOS FUERZA AÉREA.....	18
INDICADORES	22
ANÁLISIS DE DATOS TEXTUAL	26
CONCLUSIONES.....	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. SSFM - Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	6
Gráfico 2. Distribución porcentual de calificación en cada categoría por pregunta ..	7
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM.....	9
Gráfico 4. EJÉRCITO – Porcentaje general de calificación en cada pregunta.....	10
Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta	11
Gráfico 6 Ejército – Matriz DOFA	13
Gráfico 7 Armada – Porcentaje general de calificación en cada pregunta	14
Gráfico 8 Armada - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta.....	15
Gráfico 9 Armada – Matriz DOFA.....	17
Gráfico 10 Fuerza Aérea - Porcentaje general de calificación en cada pregunta ...	18
Gráfico 11 Fuerza Aérea – Distribución porcentual de cada categoría por pregunta	19
Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA.....	21
Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio	22
Gráfico 14 EJÉRCITO - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención	23
Gráfico 15 Armada – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención .	24
Gráfico 16 Fuerza Aérea – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención.....	25
Gráfico 17 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 1	26
Gráfico 18 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 2	27
Gráfico 19 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 3	27
Gráfico 20 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 4	28
Gráfico 21 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 5	28
Gráfico 22 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 7	29
Gráfico 23 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 8	30
Gráfico 24 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 9	30
Gráfico 25 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 10.....	31
Gráfico 26 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 11.....	31
Gráfico 27 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 12.....	32
Gráfico 28 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 13.....	32
Gráfico 29 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 15.....	33

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 a 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. La satisfacción del usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional es un indicador del Plan Estratégico Militar-PEM-2030, que tiene como objetivo principal "OBJETIVO 3. PROYECTAR LA PERDURABILIDAD INSTITUCIONAL ROBUSTECIENDO LOS MECANISMOS DE PROTECCION DE LAS FUERZAS Y EL RESPETO DE LOS DD HH Y DIH" y como objetivo específico: PRESERVAR Y DESARROLLAR PROGRAMAS DE ATENCIÓN INTEGRAL A LOS INTEGRANTES DE LAS FFMM. INFORMACIÓN QUE SERÁ SOCIALIZADA TRIMESTRALMENTE EN LAS REUNIONES DE LA RAE "REUNION DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO". 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.

La insatisfacción del usuario está definida cuando el porcentaje es menor al 85%.

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 primer trimestre del 2021, 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 de Sanidad Militar como de las Direcciones de Sanidad, Jefatura de 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 primer trimestre del 2021 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR I TRIMESTRE 2021 FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA	
PARÁMETROS A ESTIMAR	Tasa global de satisfacción de los usuarios afiliados al SSFM
NOMENCLATURAS	SSFM-DIGSA-DISAN-JEFSA-EJC-ARC-FAC-ESM
UNIVERSO DE ESTUDIO	47 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 26 ESM EJC - 15 ESM ARC - 6 ESM FAC
UNIDAD DE MUESTREO	Los ESM como unidades generadoras de datos primarios en la prestación de servicios de salud
UNIDAD DE OBSERVACIÓN	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el trimestre mayores de 17 años y excluyendo por código CIE-10 Z203-Z102 los correspondientes a usuarios atendidos por exámenes médicos correspondientes a reclutamiento
MARCO MUESTRAL	Marco de los usuarios atendidos en los ESM del SSFM
FUENTES DE INFORMACION	RIPS 2020-2021
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 3.201 personas EJE: 2.274 ARC: 642 FAC: 285
PRECISIÓN REQUERIDA	Confiabilidad del 96% y una magnitud de error del 3%
PERIODO DE REFERENCIA	I trimestre de 2021

RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizó a través de cada DISAN y JEFSA por medio de llamadas telefónicas a los usuarios y correos electrónicos a los cuales se enviaba el formulario de preguntas.

Para la recolección de los datos, se pueden presentar diferentes circunstancias ajenas al personal que está realizando la encuesta, pues depende de la voluntad, disposición y tiempo del encuestado, sumado a que los números telefónicos de los usuarios seleccionados estén actualizados, se consideró de vital importancia dejar consignado el comportamiento de cada llamada, para tener información cuantitativa y cualitativa que le permita a la Dirección General de Sanidad Militar, hacer la trazabilidad a la efectividad del proceso [Formulario encuesta de Satisfacción – 2020].

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	NÚMERO DE ESM	MUESTRA	ENCUESTADOS	DIFERENCIA	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	26	2.274	1.284	990	56%
ARC	15	642	516	126	80%
FAC	6	285	267	18	94%
TOTAL	47	3.201	2.067	1.134	65%

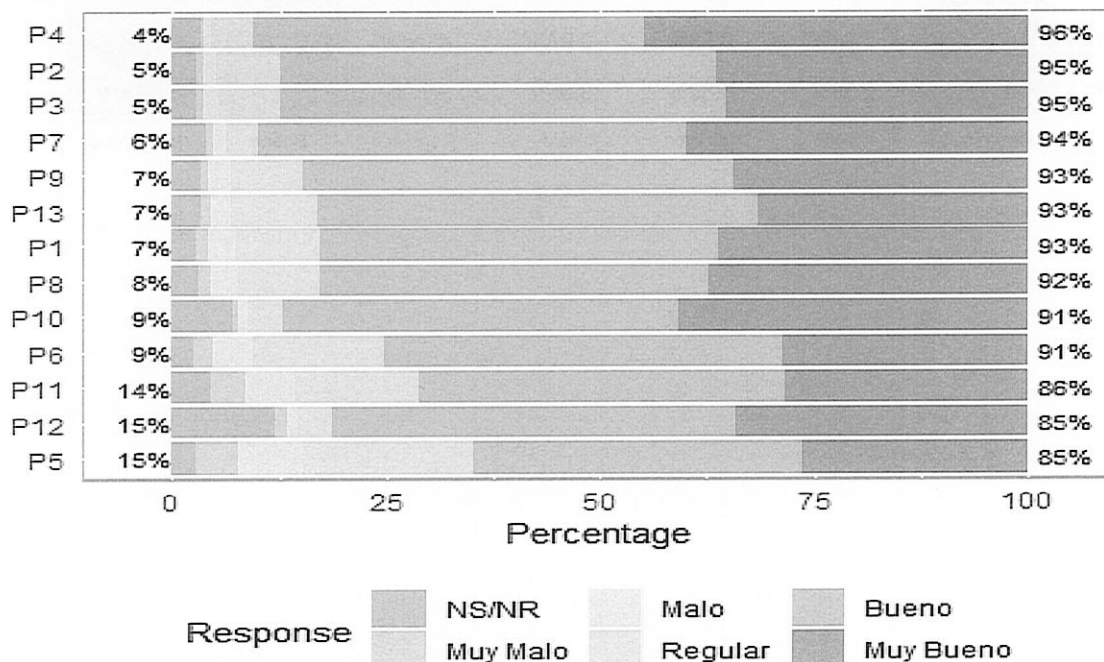
RESULTADOS SSFM

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.

Se identifica que una mejor percepción está contenida en las preguntas: ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? (P4), ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (P2) y ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3). La ayuda visual enseña que el 96% de los encuestados considera regular, bueno y muy bueno el trato por parte del personal de salud y del personal administrativo al momento de la realización de la atención. El 95% de los encuestados manifiesta que las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido es regular, bueno y muy bueno, así como también el 95% de los afiliados al SSFM califica de regular, bueno y muy bueno su estado de salud después de la atención recibida.

Se puede observar que la calificación de la percepción en las preguntas P5, P12 y P11 se ven afectadas por el porcentaje de no respuesta, obteniendo que el 85% de los usuarios tienen una percepción buena y muy buena frente al proceso de agendamiento o asignación de citas (P5) así como en los procesos de afiliación y actualización de datos (P12), mientras que frente a los procesos de autorizaciones de atención especializada, procedimientos y medicamentos (P11) la percepción es buena y muy buena en el 86% de los usuarios entrevistados.

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 la categoría Bueno, en donde la pregunta mejor calificada es ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3) con el 52.10% de participación. El porcentaje de no respuesta más alto se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) con el 12.19%, mientras el porcentaje más bajo de no respuesta se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) (P6) con el 2.47%.

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



El gráfico 3 muestra la matriz DOFA del SSFM, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados a la oportunidad, agilidad, trato, accesibilidad, información.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P5 > ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)

P6 > ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)

P11 > ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)?

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

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes donde el SSFM puede tener injerencia en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud como el trato del personal asistencial hacia el usuario, el trato del personal que suministra los medicamentos, instalaciones de atención, oportunidad de la atención y los medios de acceso a los servicios medico asistenciales.

Las siguientes son las preguntas clasificada en este cuadrante:

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?

P2 > ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

P3 > ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

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

P7 > ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P9 > ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)?

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

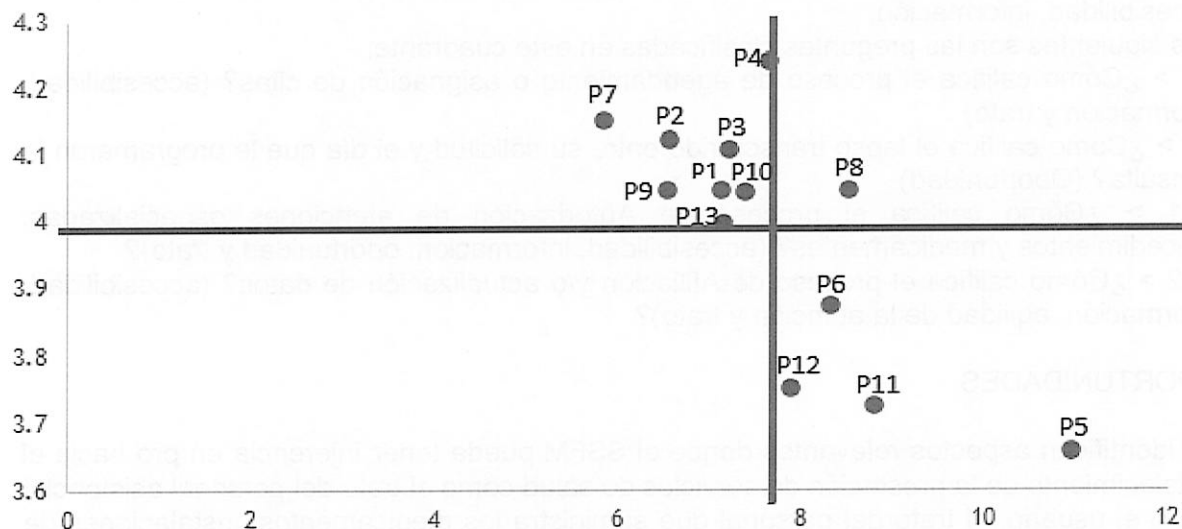
P13 > ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica la entrega de medicamentos. Según los resultados que se visualizan en la matriz DOFA, es importante que éste tipo de procesos sigan manteniendo una buena dinámica.

P8 > ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

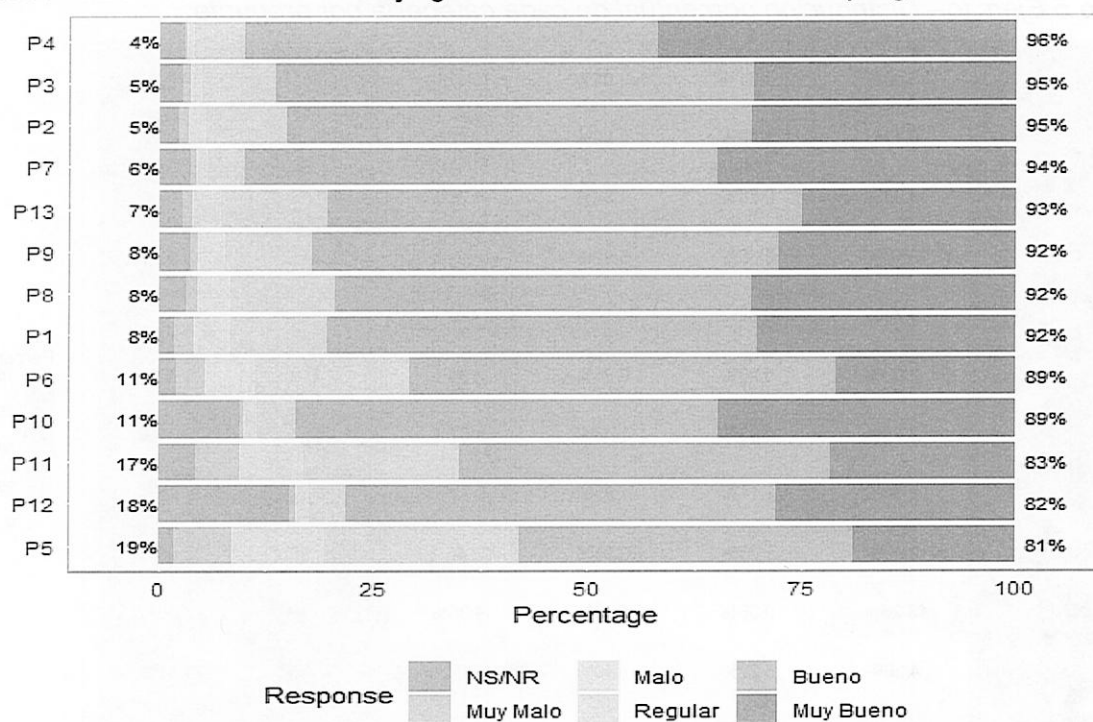
Gráfico 3. Matriz DOFA SSFM



RESULTADOS EJÉRCITO

El gráfico 4 muestra que la pregunta ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? (P4) presenta un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar que el 96% de los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados. La pregunta ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3) y la pregunta ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (P2) también presentaron un desempeño importante al registrar que el 95% de los usuarios, presentan una percepción positiva frente a estos dos ítems evaluados.

Gráfico 4. EJÉRCITO – Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 5 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 bueno, en donde la pregunta mejor calificada es la ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3) con el 55.76% de participación. El porcentaje de no respuesta más alto se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) con el 15.26%, mientras el porcentaje más bajo de no respuesta se encuentra en las preguntas ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares? (P1) y ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato) (P5) con el 1.79%.

Gráfico 5 Ejército - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 6 muestra la matriz DOFA calculada para los usuarios adscrito en la fuerza Ejército, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados procesos de agendamiento, de autorizaciones y de afiliación.

Las siguientes son las preguntas clasificada en este cuadrante:

P5 > ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)

P11 > ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)?

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

DEBILIDADES

Se identifica como debilidad la oportunidad de asignación de citas. La pregunta clasificada en este cuadrante es la ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) (P6)

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes donde el SSFM puede tener injerencia en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud como el trato del personal asistencial hacia el usuario, el trato del personal que suministra los medicamentos, instalaciones de atención, oportunidad de la atención y los medios de acceso a los servicios medico asistenciales.

Las siguientes son las preguntas clasificada en este cuadrante:

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?

P2 > ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

P3 > ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

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

P7 > ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P13 > ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica la entrega de medicamentos, oportunidad en la atención médica y el proceso de atención al usuario. Según los resultados que se visualizan en la matriz DOFA, es importante que éste tipo de procesos sigan manteniendo una buena dinámica.

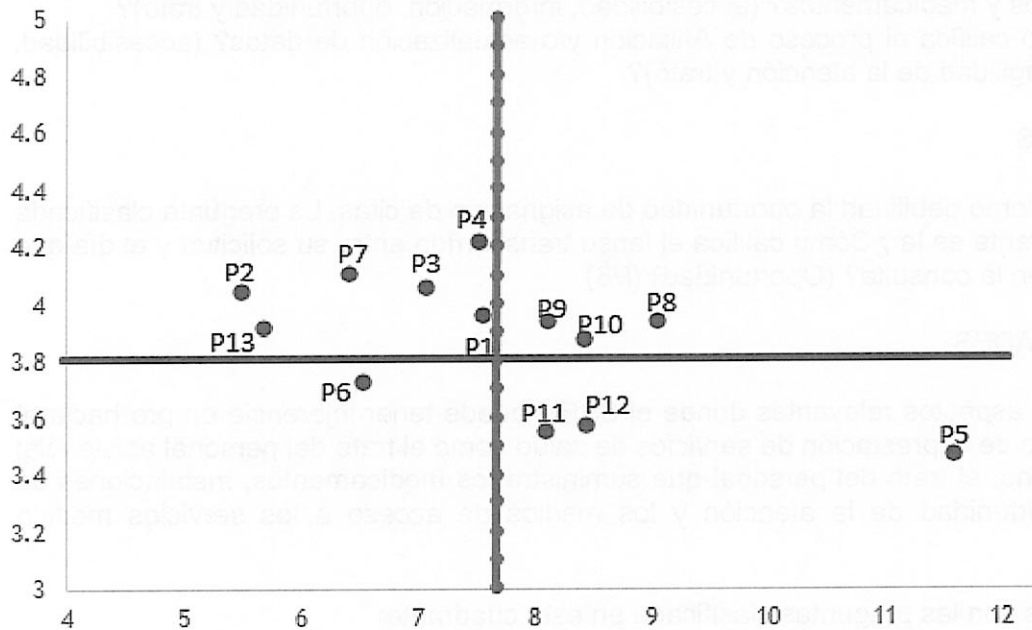
Las siguientes son las preguntas clasificada en este cuadrante:

P8 > ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

P9 > ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)?

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

Gráfico 6 Ejército – Matriz DOFA

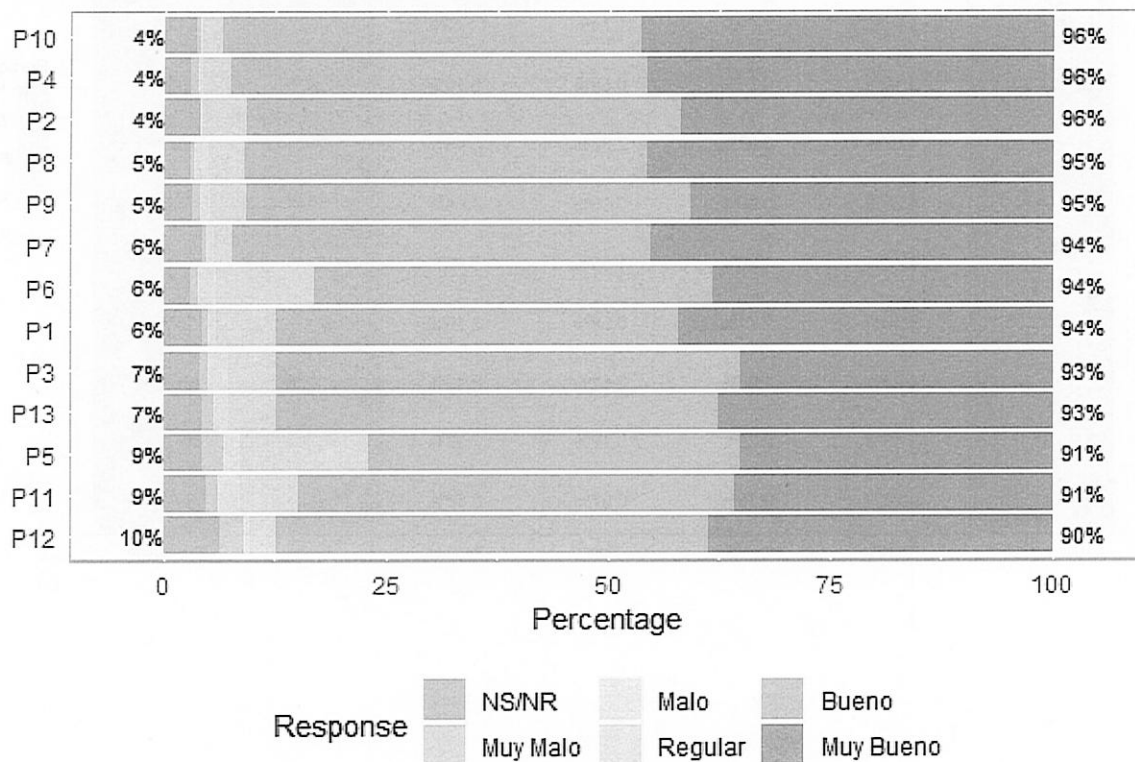


RESULTADOS ARMADA

El gráfico 7 muestra que las preguntas ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato) (P10), ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? (P4) y ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (P2) presentan un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar que el 96% de los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados.

Se puede observar que la calificación de la percepción en las preguntas P5, P11 y P12 se ven afectadas por el porcentaje de no respuesta, obteniendo que el 91% y 90% de los usuarios tienen una percepción regular, buena y muy buena frente al proceso de agendamiento o asignación de citas (P5) así como en los procesos de autorizaciones de atención especializada, procedimientos y medicamentos (P11) mientras que en los procesos de afiliación y actualización de datos (P12), la percepción es regular, buena y muy buena en el 90% de los usuarios entrevistados.

Gráfico 7 Armada – 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 bueno, en donde la pregunta mejor calificada es la ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3) con el 52.13% de participación. El porcentaje de no respuesta más alto se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) con el 6.40%, mientras el porcentaje más bajo de no respuesta se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) (P6) con el 2.91%.

Gráfico 8 Armada - Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 9 muestra la matriz DOFA calculada para los usuarios adscritos en la fuerza Armada, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados a las instalaciones de atención, el proceso de agendamiento de citas, la oportunidad de asignación de citas, procesos de autorización, proceso de afiliación y los medios para acceder a los servicios de salud.

P3 > ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P5 > ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)

P6 > ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)

P11 > ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)?

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

P13 > ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes donde el SSFM puede tener injerencia en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud como el trato del personal asistencial y administrativo, trato del personal que suministra medicamentos, oportunidad en la atención médica y el procesos de atención al usuario

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

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?

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

P7 > ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P9 > ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)?

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

FORTALEZAS

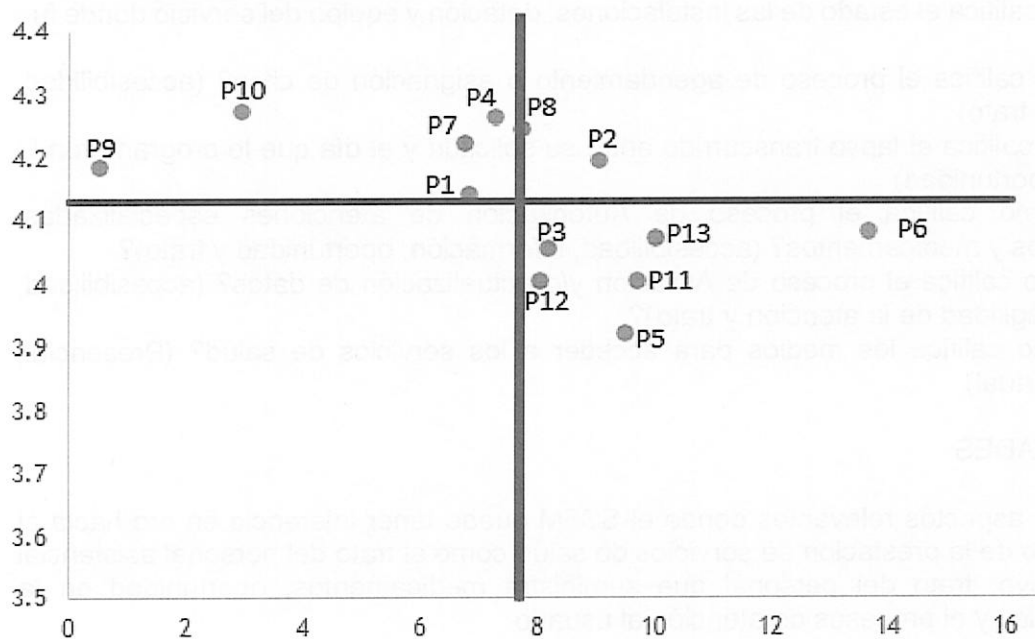
Como clasificación de fortalezas se identifica la percepción de los usuarios después de la atención recibida y la entrega de medicamentos. Según los resultados que se visualizan en la matriz DOFA, es importante que éste tipo de procesos sigan manteniendo una buena dinámica.

Las siguientes son las preguntas clasificada en este cuadrante:

P2 > ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

P8 > ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

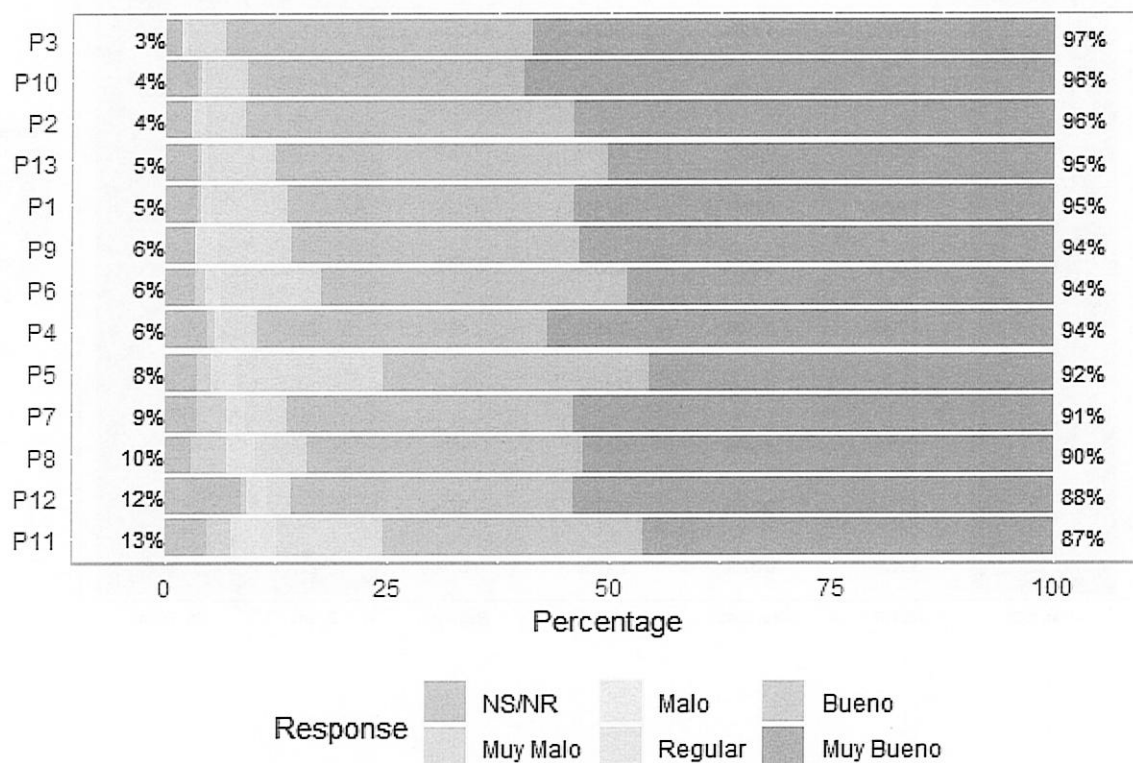
Gráfico 9 Armada – Matriz DOFA



RESULTADOS FUERZA AÉREA

El gráfico 10 muestra que las preguntas ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3), ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato) (P10) y ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (P2) presentan un mejor desempeño en la calificación de los usuarios al registrar que el 97% y el 96% de los encuestados tienen una percepción positiva de los servicios de salud prestados. Se puede observar que la calificación de la percepción en las preguntas P8, P11 y P12 se ven afectadas por el porcentaje de no respuesta, obteniendo que el 90%, el 88% y 87% de los usuarios tienen una percepción regular, buena y muy buena frente a la pregunta ¿Cómo califica la entrega de medicamentos? (P8) así como en los procesos de autorizaciones de atención especializada, procedimientos y medicamentos (P11) y los procesos de afiliación y actualización de datos (P12).

Gráfico 10 Fuerza Aérea - Porcentaje general de calificación en cada pregunta



El gráfico 11 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 la ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato) (P10) con el 59.55% de participación. El porcentaje de no respuesta más alto se encuentra en la pregunta ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)? (P12) con el 8.61%, mientras el porcentaje más bajo de no respuesta se encuentra en las pregunta ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido? (P3) con el 1.87%.

Gráfico 11 Fuerza Aérea – Distribución porcentual de cada categoría por pregunta



El gráfico 12 muestra la matriz DOFA calculada para los usuarios adscritos en la fuerza Armada, construida con el objetivo de dar a conocer aspectos generales de las posibilidades y puntos débiles en la dinámica de la prestación de servicios de salud que pueden ser tenidos en cuenta como complemento de la toma de decisiones.

AMENAZAS

En el cuadrante dónde se ubican las amenazas, se observa que los aspectos a tener en cuenta y que pueden producir puntos débiles en la percepción de la calificación en la prestación de servicios de salud, son aspectos relacionados a los procesos de asignación de citas, la entrega de medicamentos y los procesos de autorización.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P5 > ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)

P8 > ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?

P11 > ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)?

DEBILIDADES

La clasificación de las variables en el cuadrante de debilidades, sugiere que el trato del personal que suministra los medicamentos, la oportunidad de asignación de citas y los procesos de afiliación y actualización de datos son aspectos a tener en cuenta para mejorar y que conlleve a un aumento positivo en la percepción parte de los usuarios.

Las preguntas clasificadas en este cuadrante son:

P7 > ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?

P6 > ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)

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

OPORTUNIDADES

Se identifican aspectos relevantes en pro hacia el fortalecimiento de la prestación de servicios de salud el estado de las instalaciones de atención, la oportunidad en la atención médica y los procesos de atención al usuario.

Las siguientes son las preguntas clasificadas en este cuadrante:

P3 > ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?

P9 > ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)?

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

FORTALEZAS

Como clasificación de fortalezas se identifica la percepción de los usuarios después de la atención recibida, el trato del personal de salud y administrativo y los medios de acceso a los servicios de salud. Según los resultados que se visualizan en la matriz DOFA, es importante que éste tipo de procesos sigan manteniendo una buena dinámica.

Las siguientes son las preguntas clasificada en este cuadrante:

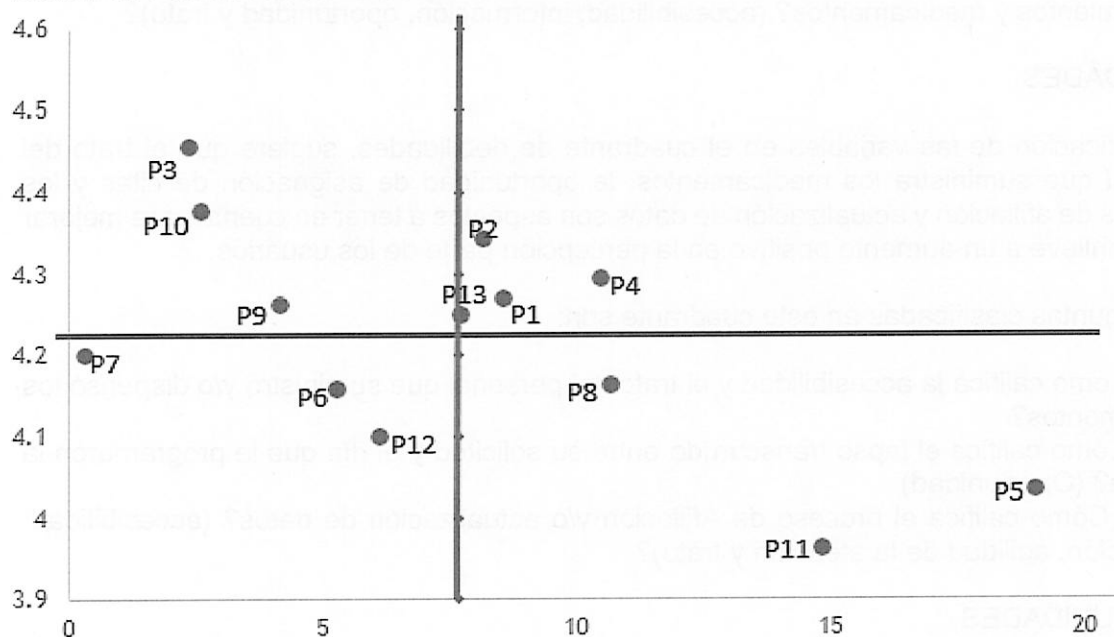
P1 > ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?

P2 > ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?

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

P13 > ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)

Gráfico 12 Fuerza Aérea - Matriz DOFA



INDICADORES

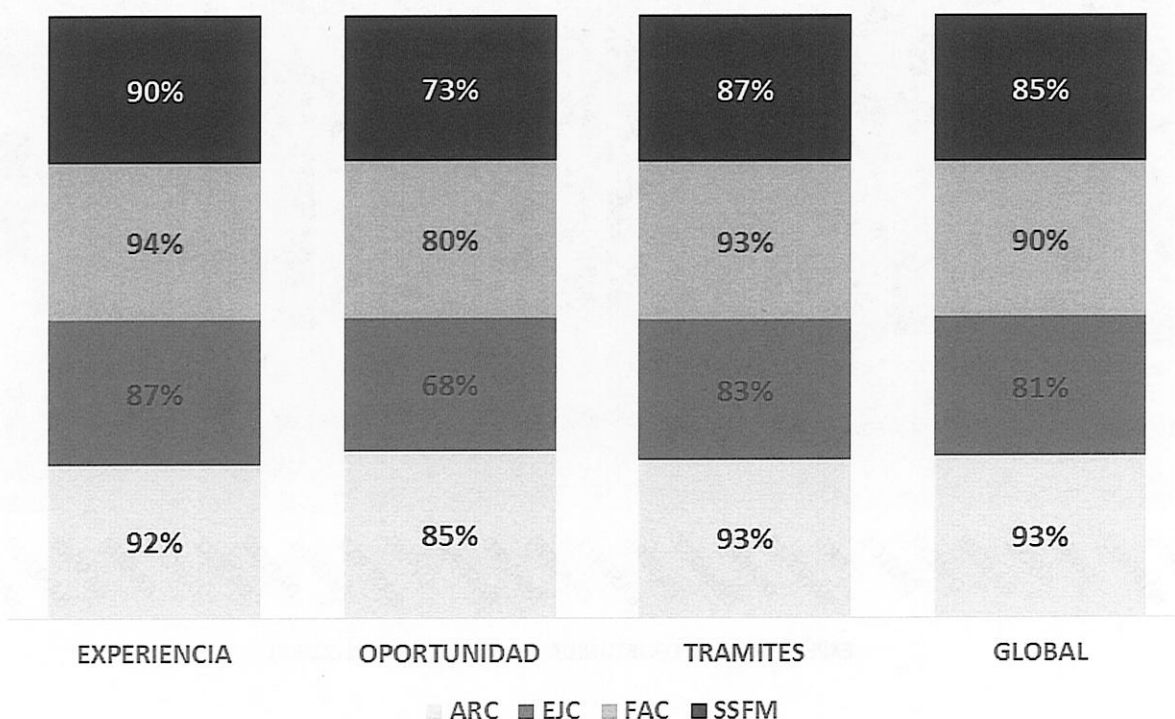
Los indicadores de satisfacción por cada bloque de estudio se realizaron tomando en cuenta la debida transformación de las variables que permiten obtener los cálculos generales de los bloques presentados en el cuestionario de preguntas: experiencia del servicio, oportunidad de la atención, trámites y el cálculo del indicador de satisfacción global.

El gráfico 13 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 85%, donde el menor desempeño se calcula para el indicador de oportunidad con el 73% de satisfacción por parte de los usuarios y el de mejor desempeño con el 90% de satisfacción para el registro del indicador de experiencia en la atención.

En cuanto a las fuerzas de atención, se identifica que EJC y FAC tienen un mejor desempeño en el bloque de experiencia en la atención seguido de los indicadores de trámites, con un indicador de satisfacción global del 90% para FAC y del 81% para EJC.

Para la fuerza ARC, el indicador de mejor desempeño se presenta en el bloque de trámites, seguido de experiencia en la atención y de oportunidad. El indicador de satisfacción global obtenido es del 93% de satisfacción por parte de los usuarios que recibieron servicios de salud en el I trimestre de 2020.

Gráfico 13 Indicadores por cada bloque de estudio



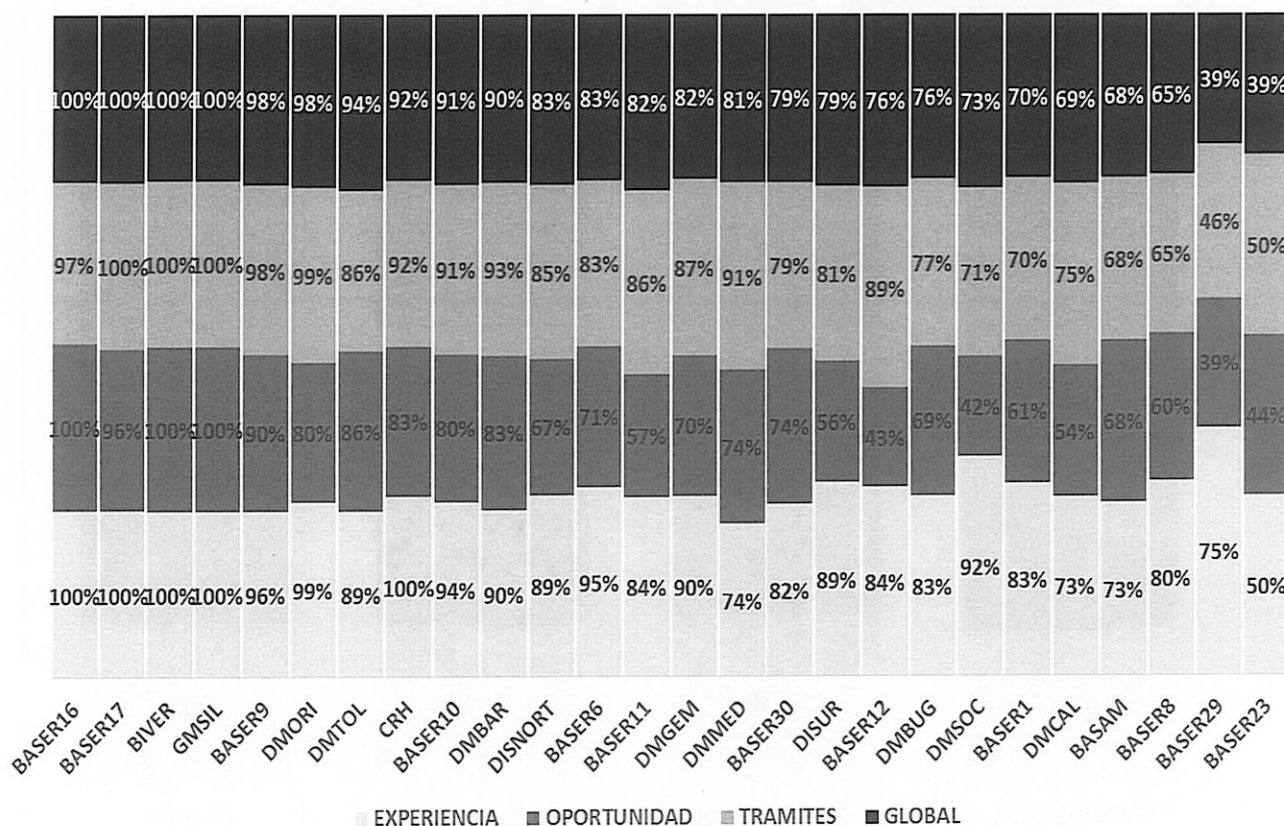
Para cada ESM de atención en la fuerza Ejército, el gráfico 14 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global son el BASER16, BASER17, BIVER y GMSIL, mientras que el BASER29 y BASER23 son lo que presentan un indicador con desempeño más bajo. 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.

En el bloque de trámites, los ESM BASER17, BIVER y GMSIL presentan indicadores del 100% de satisfacción, mientras los ESM que registran cálculos más bajos son el BASAM, BASER8 y BASER29.

Para los indicadores del bloque de oportunidad, los ESM BASER16, BIVER y GMSIL, tienen mediciones del 100% de satisfacción, mientras que BASER12, DMSOC, BASER29 y BASER23 presentan indicadores de menor cálculo.

En el bloque de Experiencia en la atención, se visualiza a los ESM BASER16, BASER17, BIVER y GMSIL con los indicadores más altos de satisfacción, mientras que BASER23 presenta un indicador de 50% de satisfacción.

Gráfico 14 EJÉRCITO - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



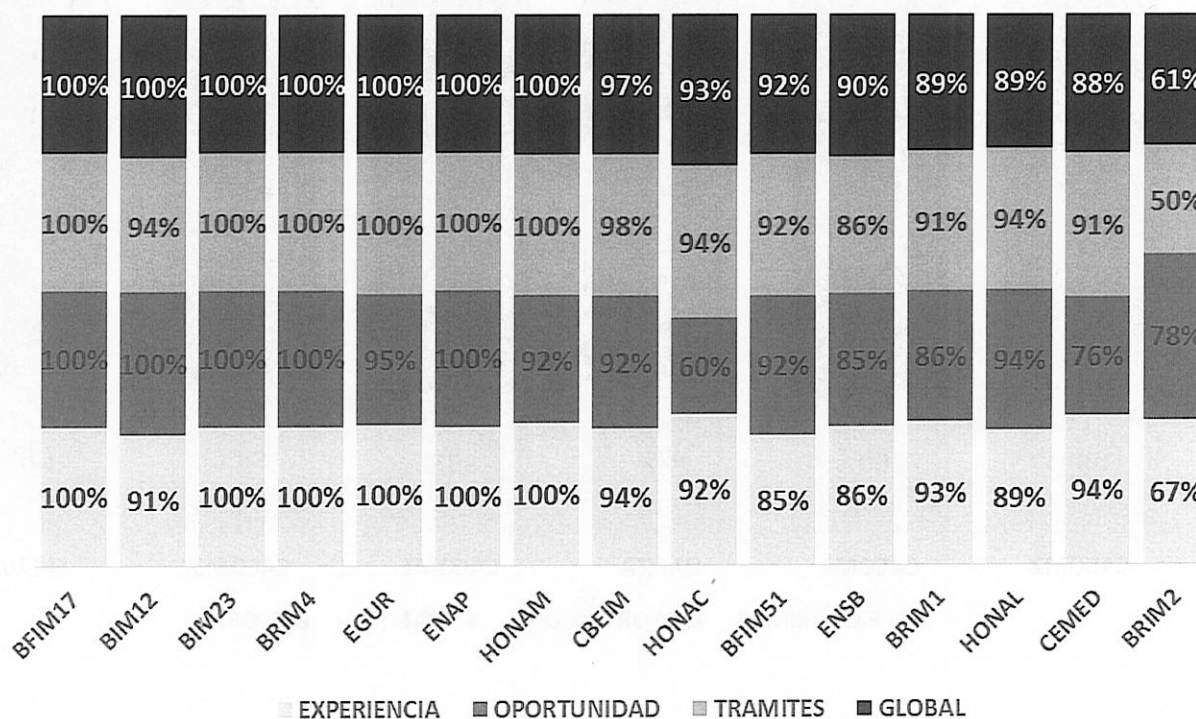
Para cada ESM de atención en la fuerza Armada, el gráfico 15 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global son el BFIM17, BIM12, BIEM23, BRIM4, EGUR, ENAP, HONAM, mientras que el BRIM2 presenta un indicador con desempeño más bajo. Cabe anotar 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.

En el bloque de trámites, los ESM BFIM17, BIM23, BRIM4, EGUR, ENAP, HONAM, presentan indicadores del 100% de satisfacción, mientras el ESM que registra un cálculo más bajo es el BRIM2.

Para los indicadores del bloque de oportunidad, los ESM BFIM17, BIM12, BRIM23, BRIM4, ENAP, tienen mediciones del 100% de satisfacción, mientras que HONAC presentan un indicador de menor cálculo.

En el bloque de Experiencia en la atención, se visualiza a los ESM BFIM17, BIM23, BRIM4, EGUR, ENAP, HONAM, con los indicadores más altos de satisfacción, mientras que BRIM2 presenta un indicador del 76% de satisfacción.

Gráfico 15 Armada – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



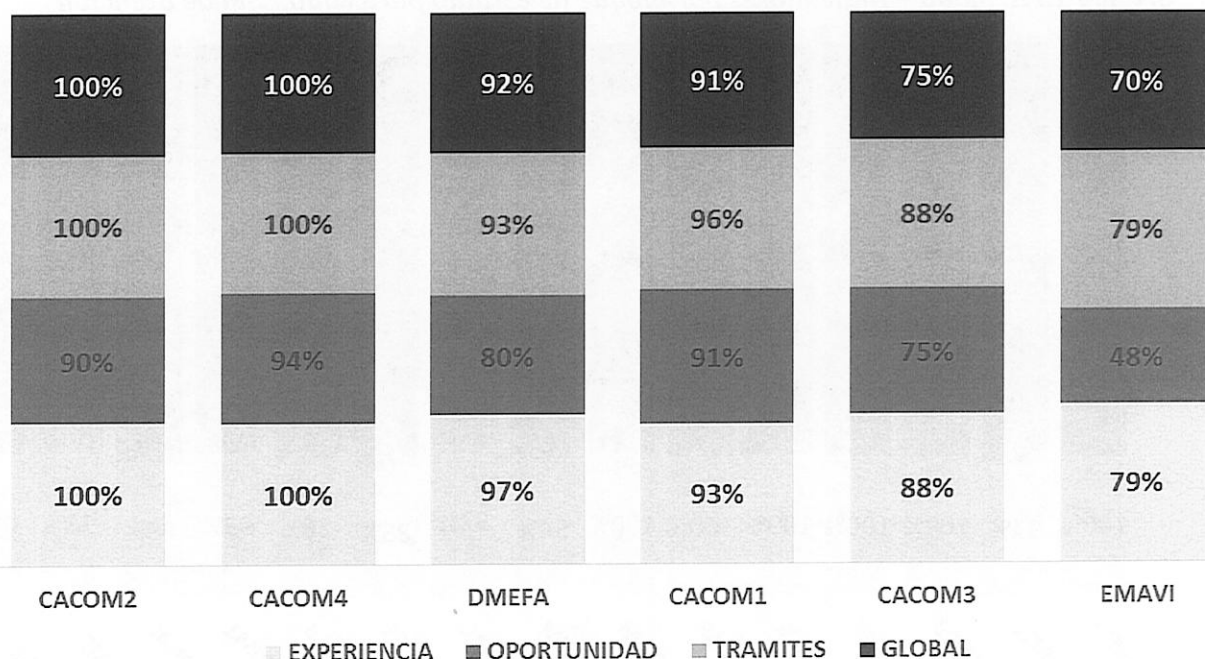
Para cada ESM de atención en la fuerza Aérea, el gráfico 16 muestra el desempeño de cada indicador, donde los ESM con mejor desempeño en cuanto a la satisfacción global son el CACOM2 y CACOM4, mientras que el CACOM3 y el EMAVI presentan un indicador con desempeño más bajo. Cabe anotar que los ESM no 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.

En el bloque de trámites, los ESM CACOM2 y CACOM4, presentan indicadores del 100% de satisfacción, mientras el ESM que registra un cálculo más bajo es el EMAVI.

Para los indicadores del bloque de oportunidad, el ESM CACOM4, presenta una medición con el 94% de satisfacción, mientras que CACOM3 presentan un indicador de menor cálculo con el 75% de participación.

En el bloque de Experiencia en la atención, se visualiza a los ESM CACOM2 y CACOM4, con los indicadores más altos de satisfacción, mientras que EMAVI presenta un indicador del 79% de satisfacción.

Gráfico 16 Fuerza Aérea – Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

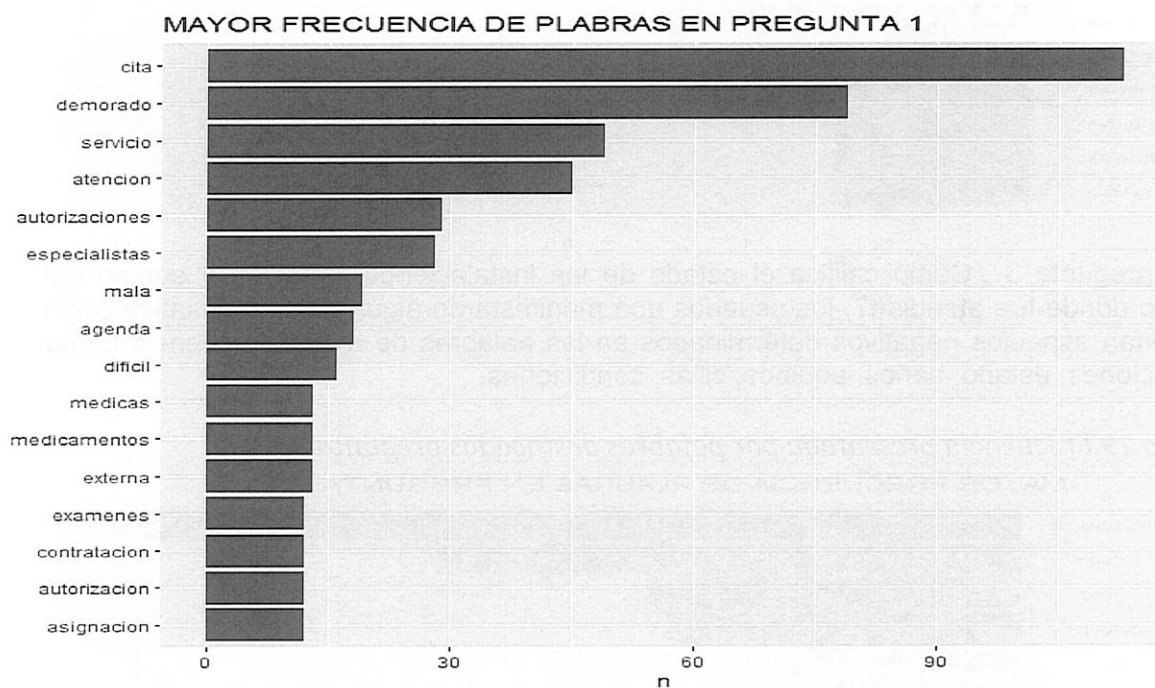


ANÁLISIS DE DATOS TEXTUAL

Para llevar a cabo el análisis de datos textual, se toma como referencia las palabras con mayor frecuencia en cada pregunta abierta de cada ítem evaluado. Estas preguntas son solicitadas al entrevistado, siempre y cuando la pregunta predecesora tenga una calificación de 1, 2 o 3 (Muy malo, Malo, Regular), con lo cual, cada gráfico representa la insatisfacción descrita en las palabras más frecuentes de cada pregunta evaluada.

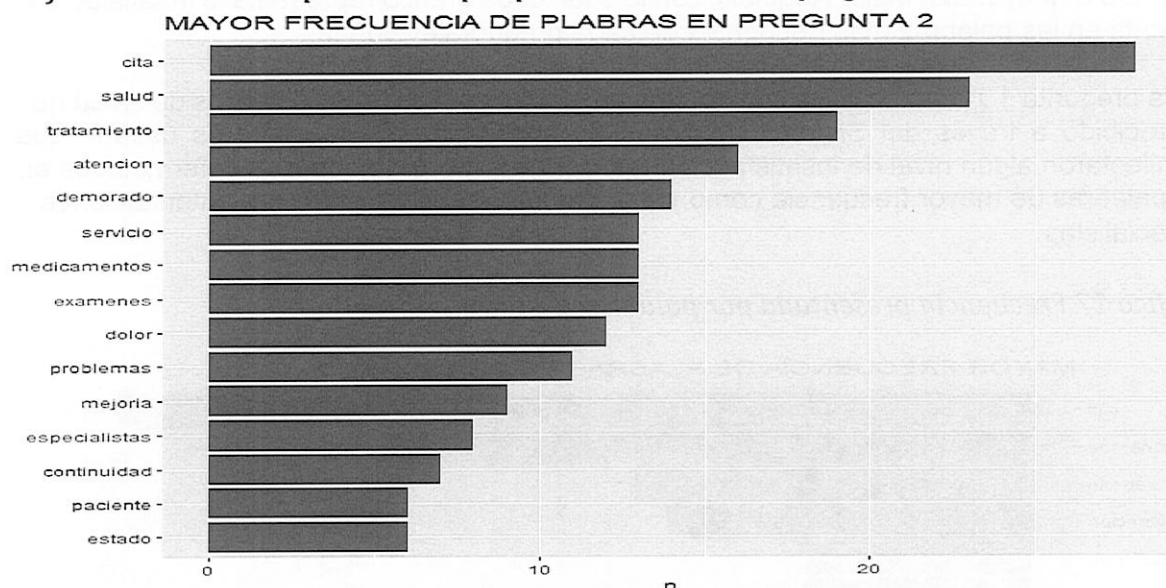
En la pregunta 1 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?, los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como citas, demora, servicio, atención, autorizaciones y especialistas.

Gráfico 17 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 1



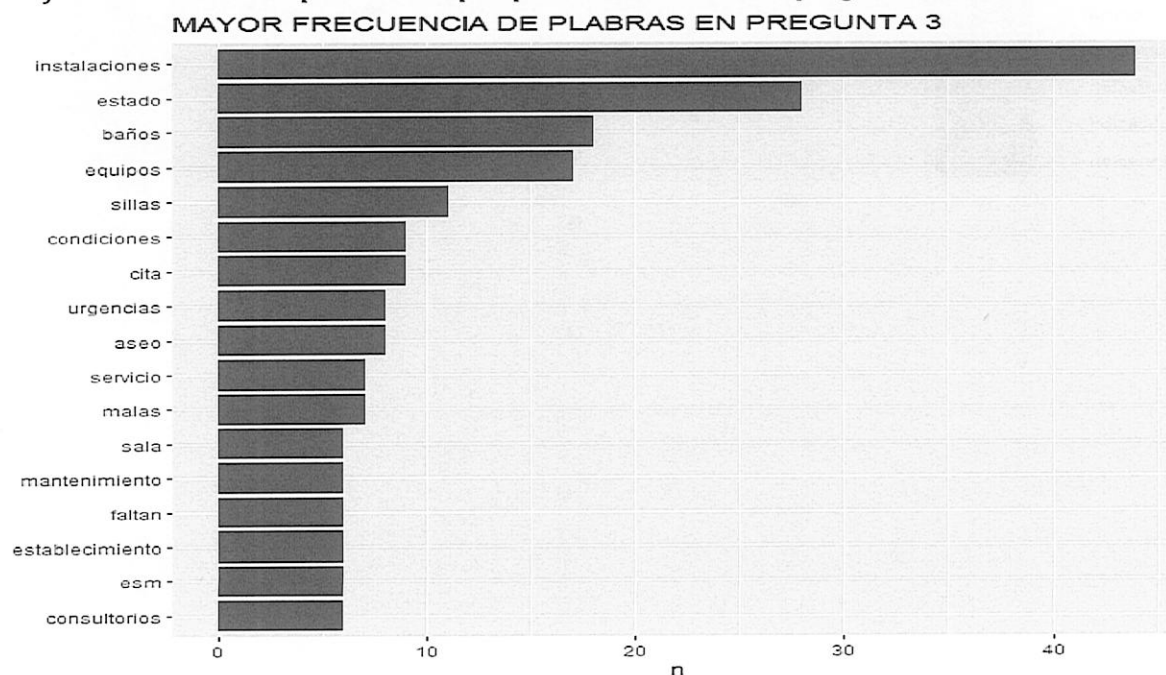
En la pregunta 2 ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?, los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como citas, salud, tratamiento, atención, demorado, servicio, medicamentos.

Gráfico 18 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 2



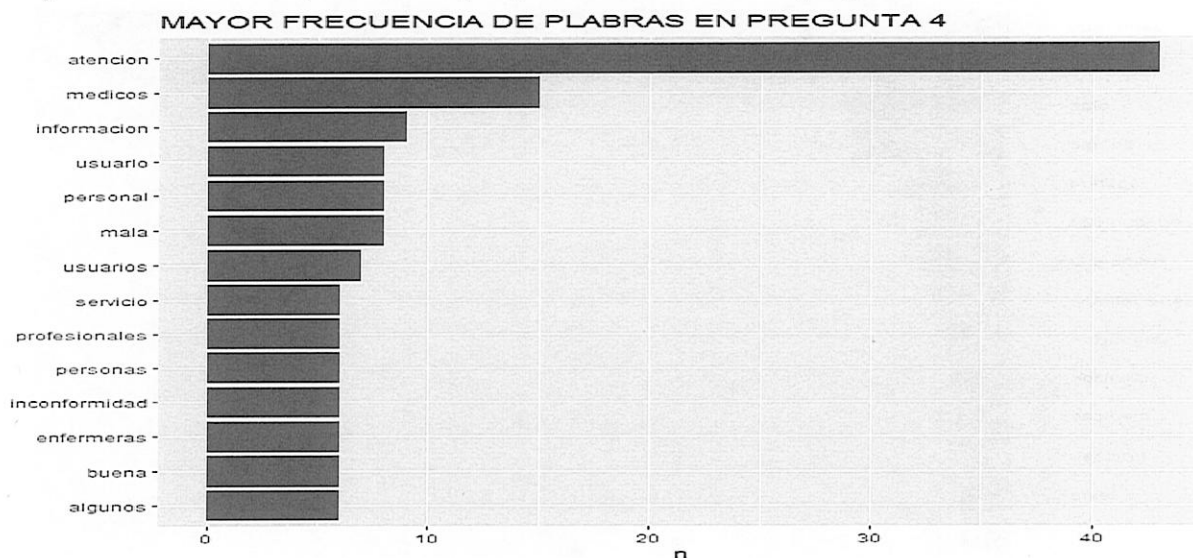
En la pregunta 3 ¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?, los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como instalaciones, estado, baños, equipos, sillas, condiciones.

Gráfico 19 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 3



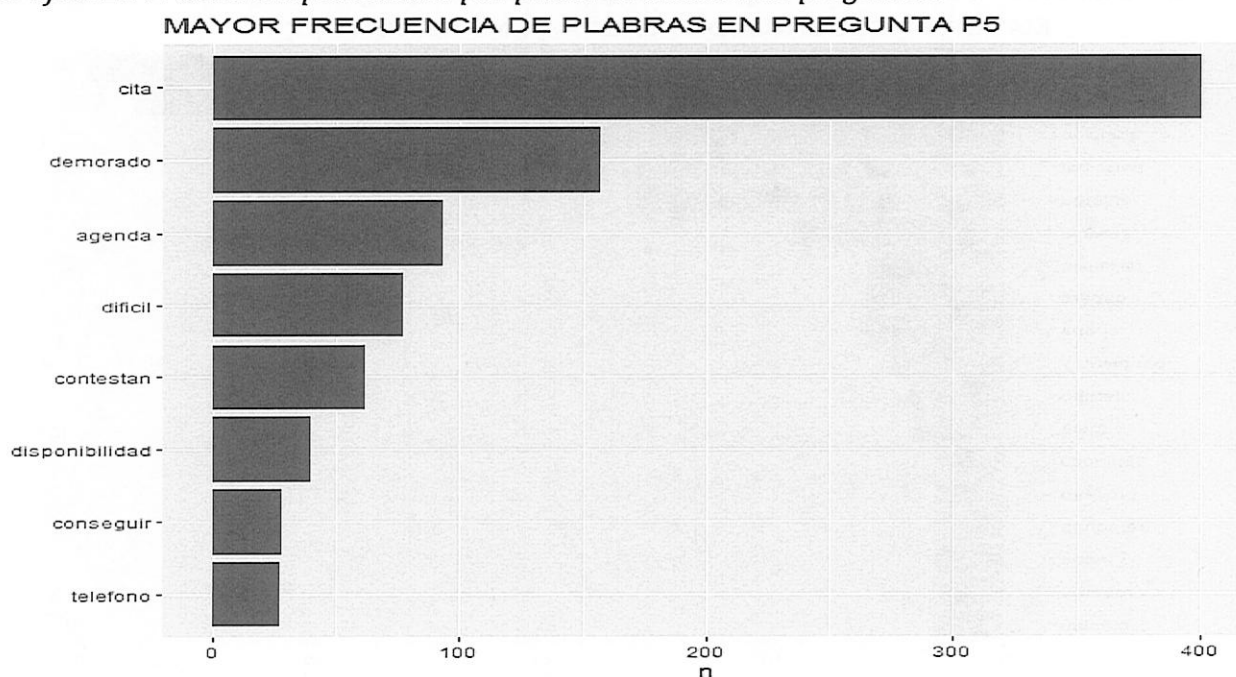
En la pregunta 4 ¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención? los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como atención, médicos, información, usuario, personal, mala.

Gráfico 20 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 4

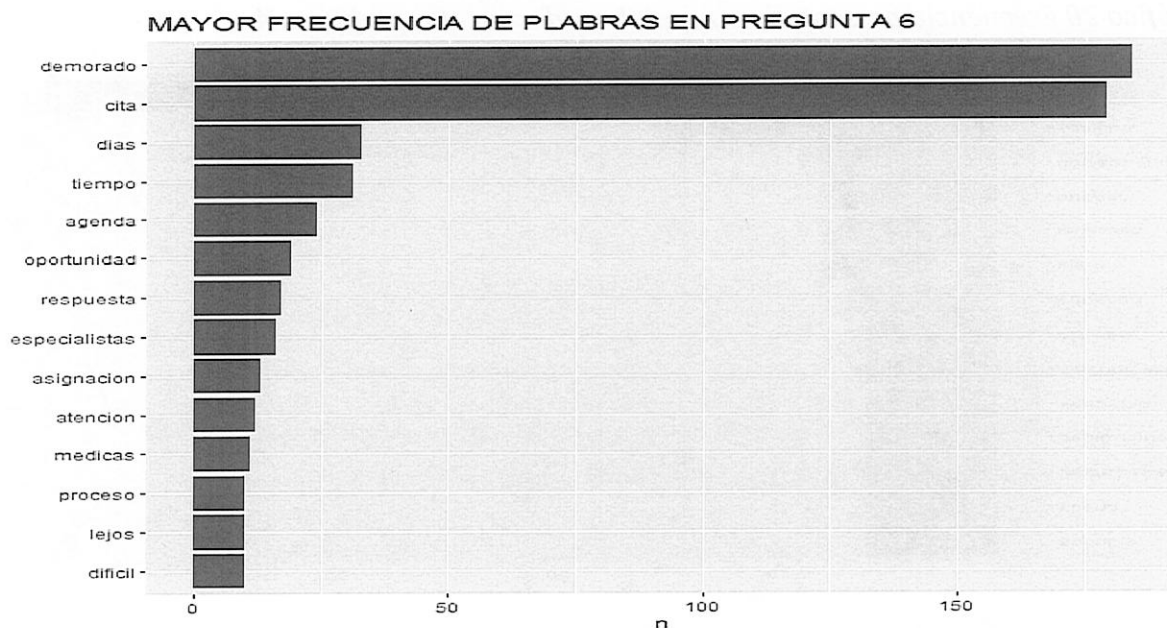


En la pregunta 5 ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como cita, demorado, agenda, difícil, contestan, disponibilidad.

Gráfico 21 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 5

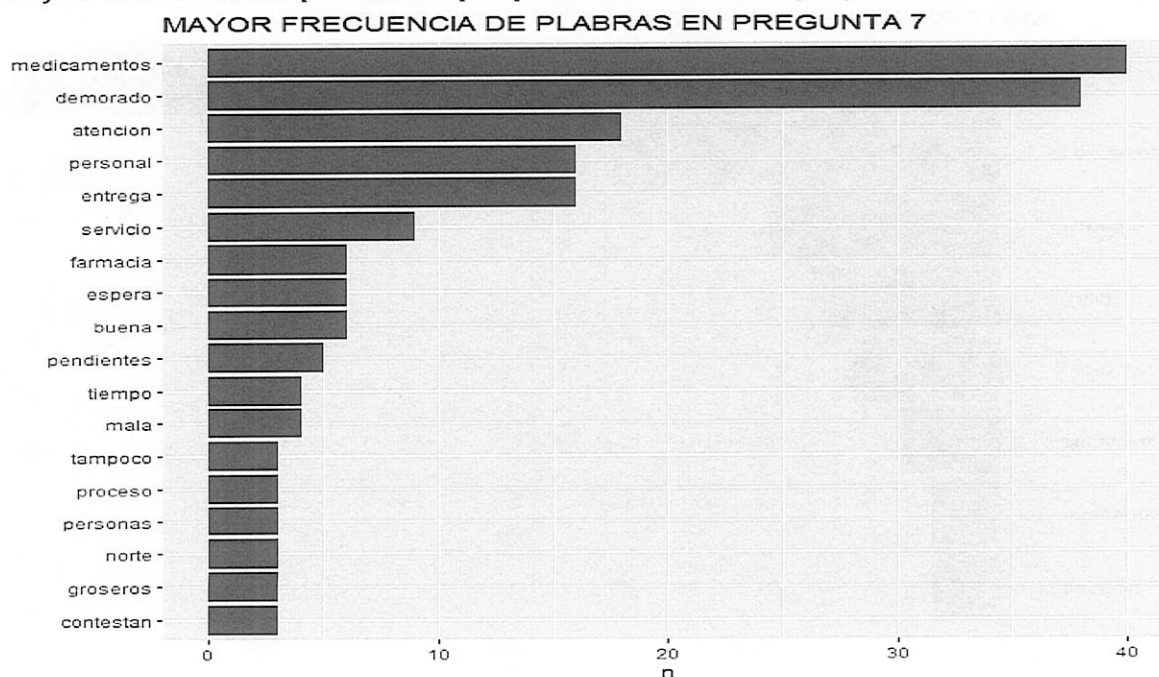


En la pregunta 6 ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como demorado, cita, días, tiempo, agenda, oportunidad.



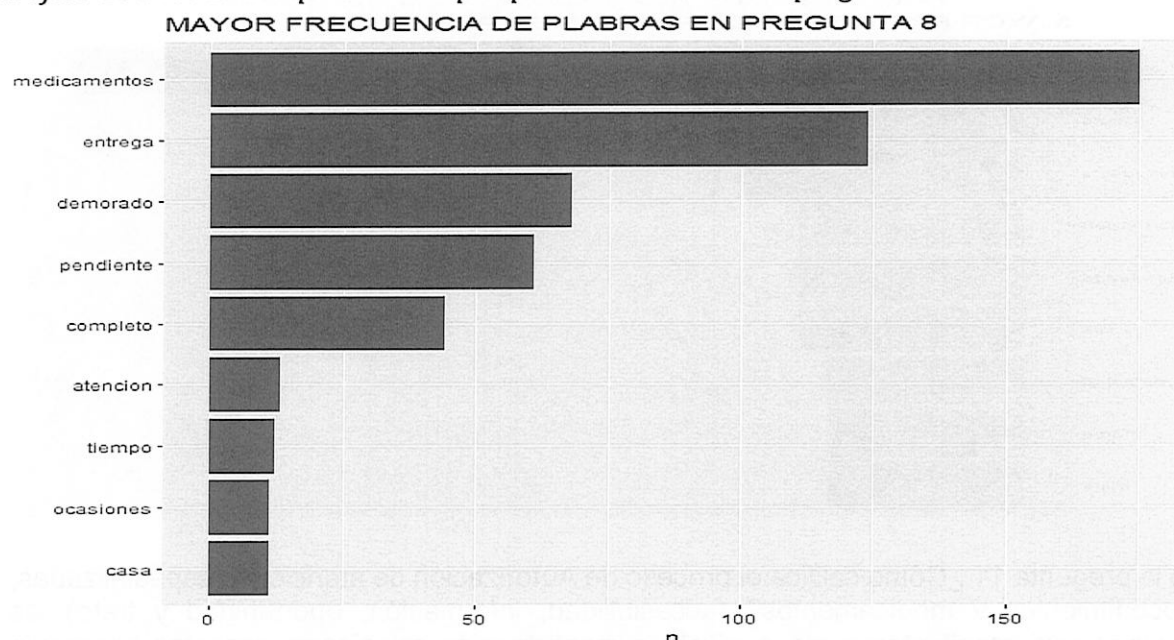
En la pregunta 7 ¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como medicamentos, demorado, atención, personal, entrega, servicio.

Gráfico 22 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 7



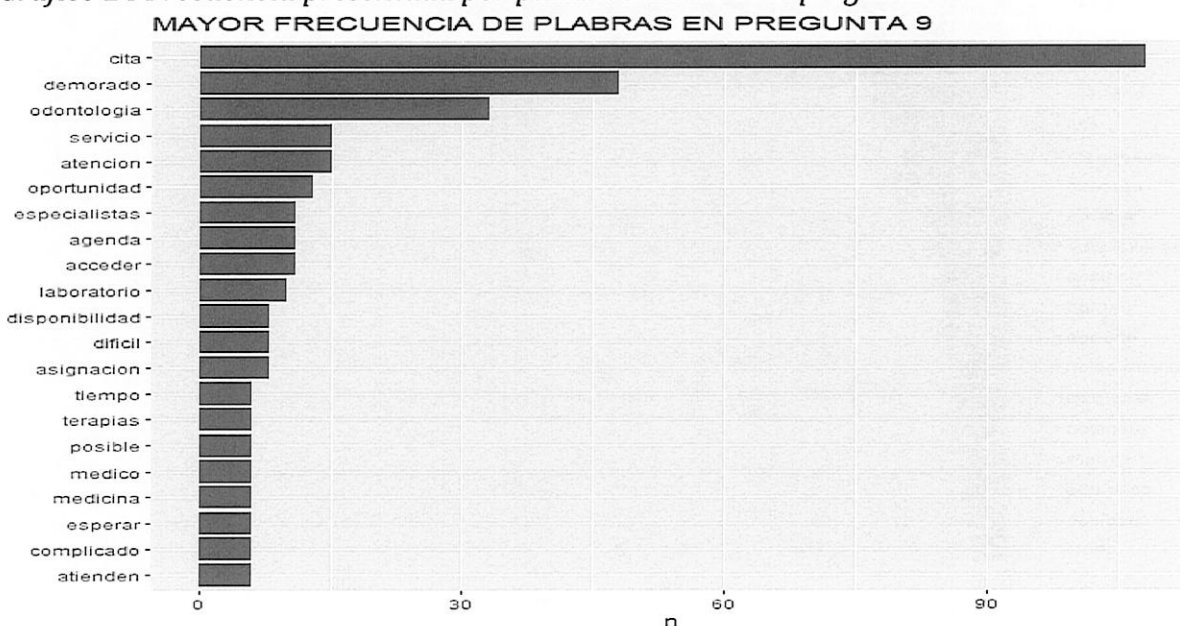
En la pregunta 8 ¿Cómo califica la entrega de medicamentos? los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como medicamentos, entrega, demorado, pendiente, completo, atención.

Gráfico 23 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 8



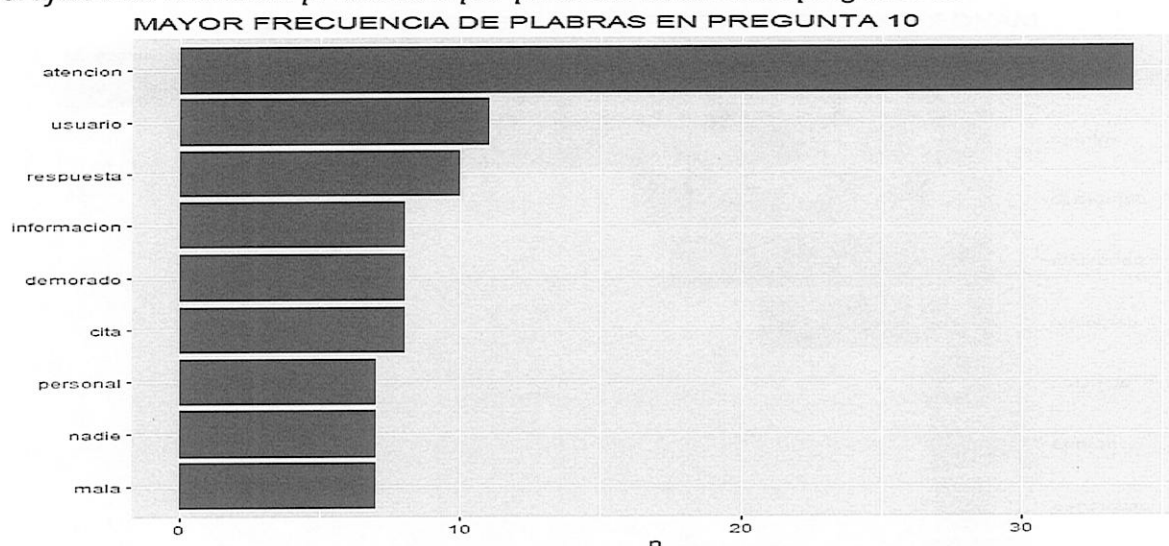
En la pregunta 9 ¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)? los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como cita, demorado, odontología, servicio, atención, oportunidad.

Gráfico 24 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 9



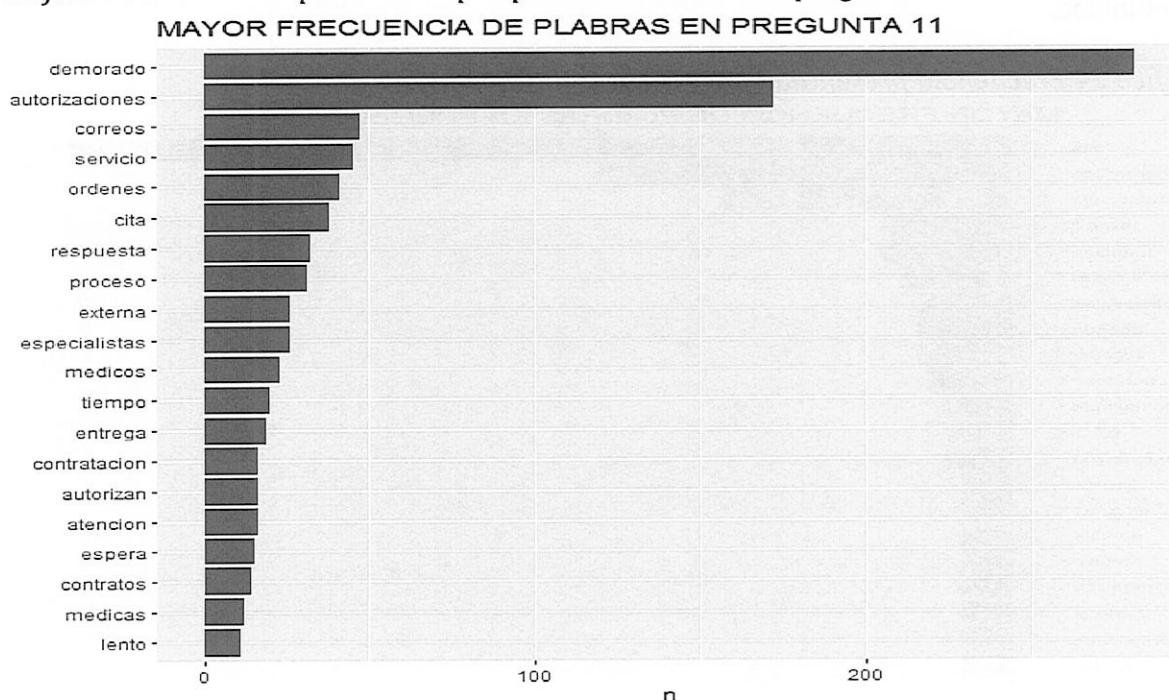
En la pregunta 10 ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como atención, usuario, respuesta, información, demorado, cita, personal.

Gráfico 25 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 10



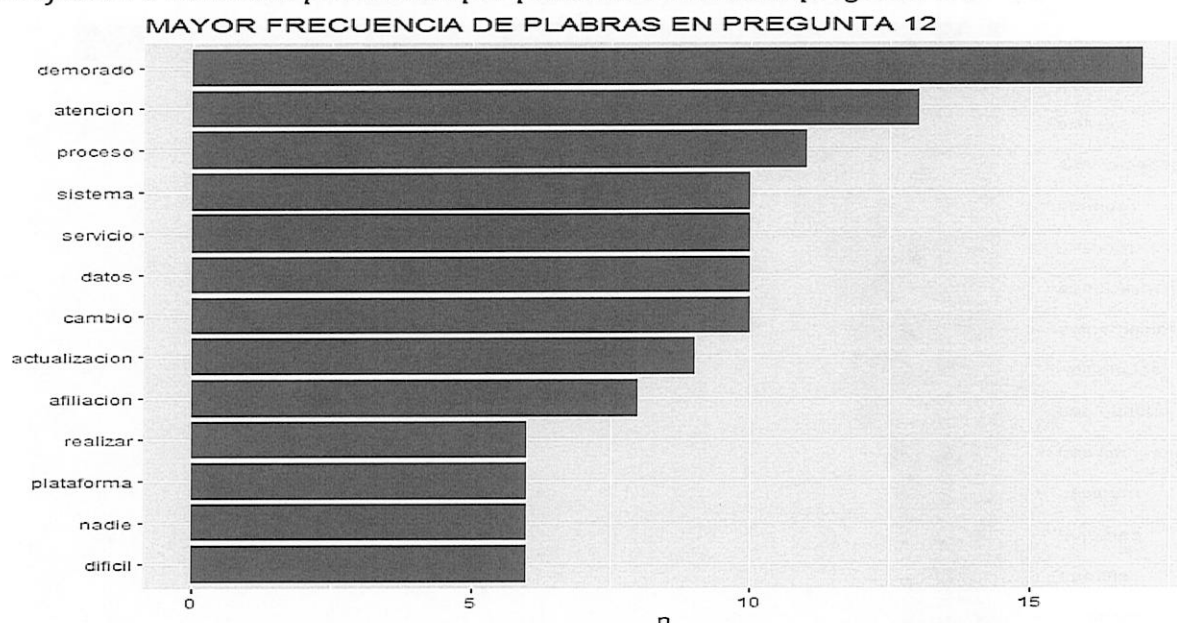
En la pregunta 11 ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como demorado, autorizaciones, correos, servicio, cita, respuesta.

Gráfico 26 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 11



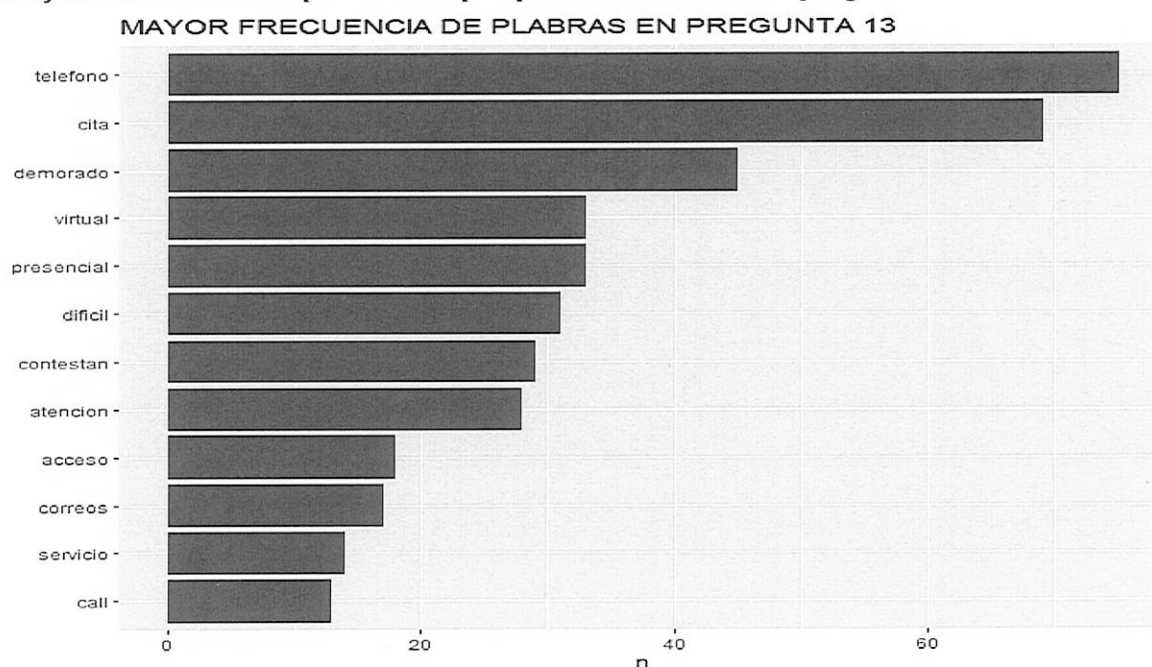
En la pregunta 12 ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como demorado, atención, proceso, sistema, servicios, datos.

Gráfico 27 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 12



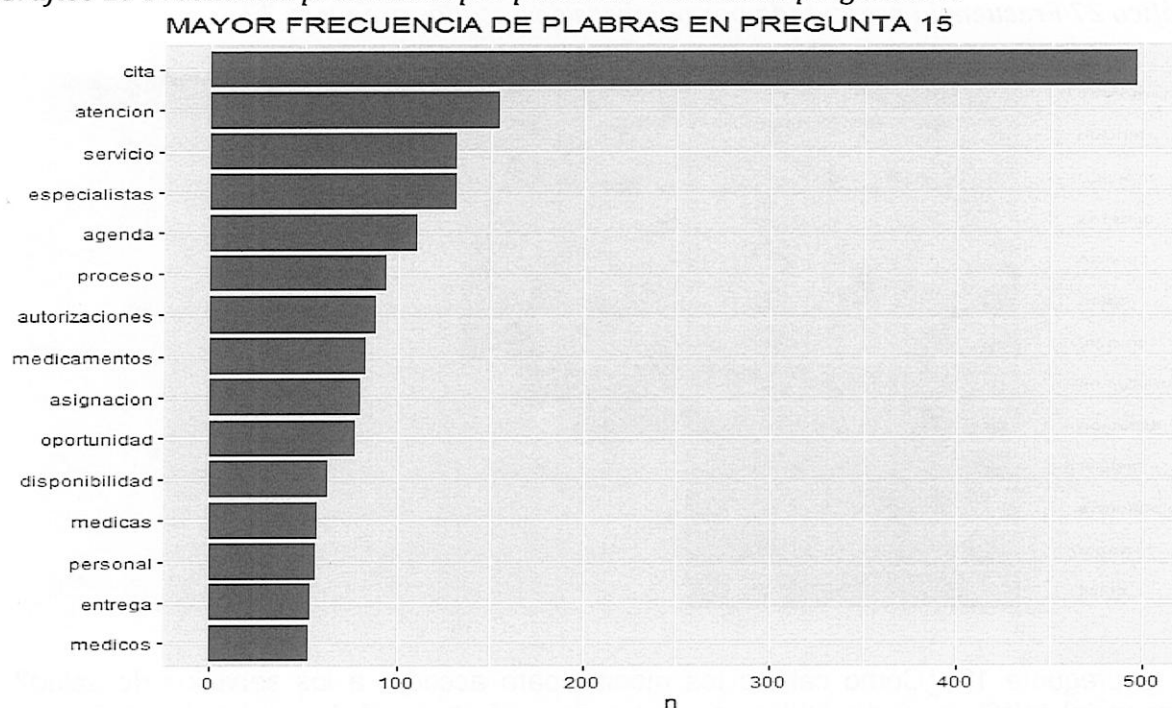
En la pregunta 13 ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual) los usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción relacionan aspectos negativos determinados en las palabras de mayor frecuencia como teléfono, cita, demorado, virtual, presencial, difícil.

Gráfico 28 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 13



En la pregunta 15 ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?, los usuarios manifestaron diferentes aspectos determinados en las palabras de mayor frecuencia como cita, atención, servicio, especialistas, agenda, proceso.

Gráfico 29 Frecuencia presentada por palabras destacadas pregunta 15



CONCLUSIONES

A nivel SSFM, la pregunta mejor calificada teniendo en cuenta la suma de las categorías regular, bueno y muy bueno corresponde el trato del personal de salud y administrativo durante su atención, contenido en la pregunta 4

El porcentaje de no respuesta más alto se registró en la pregunta 12 que evalúa que evalúa los procesos de afiliación y/o actualización de datos.

A nivel SSFM el análisis de la matriz DOFA sugiere como única fortaleza la calificación de la entrega de medicamentos contenido en la pregunta 8.

A nivel Ejército, la pregunta mejor calificada teniendo en cuenta la suma de las categorías regular, bueno y muy bueno corresponde el trato del personal de salud y administrativo durante su atención, contenido en la pregunta 4

La fuerza Ejército, a través de su matriz DOFA señala la oportunidad de programación de citas como debilidad, aspecto el cual, puede determinar mejoras en pro al estado de agendamiento de la fuerza y de los usuarios.

A nivel Armada, se observó que la pregunta mejor calificada hace referencia al proceso de atención al usuario, aspecto evaluado en el ítem 10.

A nivel Fuerza Aérea, la pregunta mejor calificada evalúa aspectos de instalaciones, dotación, y equipo de servicio donde el paciente fue atendido (P3)

La matriz DOFA construida para la Fuerza Aérea, sugiere que la accesibilidad y trato del personal que suministra medicamentos es un punto a evaluar que permita mejorar este aspecto junto con la oportunidad de programación de citas, y los procesos de afiliación y actualización de datos.

El indicador Global para el SSFM registró un 85% de satisfacción.

A nivel SSFM el indicador de mejor desempeño se registró en el bloque de trámites.

Los aspectos evaluados que más expresaron los usuarios al momento de dar una calificación de muy malo, malo y regular son los relacionaos a la demora en los procesos, la atención recibida, los procesos de citas, agendamiento y autorizaciones.

Elaboró:


PS. Andres Herrera
Profesional en Estadística
Grupo de Planeación Estratégica

Revisó


PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo de Planeación Estratégica
Grupo de Planeación Estratégica

