



COMUNICACIÓN INTERNA

2026-00000772D02

ARCOM/ 20003

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-ARCOM

Bogotá D.C / 22 de mayo de 2026

Para: GRUPO TALENTO HUMANO
Coordinadora Grupo Talento Humano

De: ÁREA COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS Y GESTIÓN DEL CAMBIO
Líder Área Comunicaciones Estratégicas

Asunto: Informe encuesta reto organizacional

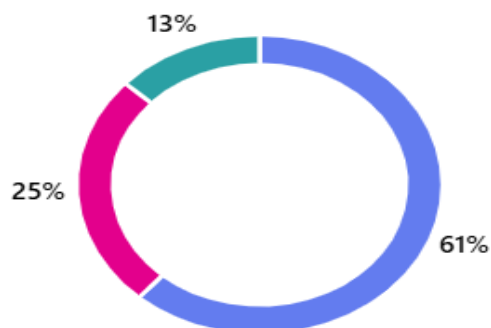
Con toda atención me permito remitir el informe correspondiente a los resultados de la encuesta de “reto organizacional”, proyectada en el marco del comité de conocimiento e innovación, para incentivar la participación de diferentes stakeholders vinculados al subsistema de salud de las fuerzas militares, e identificar las líneas de reto que son consideradas relevantes por cada uno de estos grupos, para direccionar la construcción del o los retos institucionales que para la vigencia 2026, se realizarían, dentro de este mismo marco de acción.

Por lo anterior y atendiendo a la iniciativa y a la muestra compartimos los siguientes resultados:

Ficha técnica de la encuesta:

122 REGISTROS		
GRUPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Funcionarios	75	61,5%
Usuarios	31	25,4%
Funcionarios y usuarios	16	13,1%

2026-00000772D02



Frente a la pregunta orientadora de la encuesta, “Defina en (1) una PALABRA, cuál sería el reto en el que usted considera debe trabajar el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, para en 4 años tener óptimo el cumplimiento de su misionalidad?”, encontramos el siguiente mapa de priorización de palabras:



Una vez delimitada la generalidad que nos permite definir como ejes considerados estratégicos en el marco del reto institucional, con mayor identificación desde la instrucción estricta de la pregunta con palabras como “servicio”, “eficiencia”, “sostenibilidad” y “compromiso”; también es posible observar en el detalle uno a uno, el foco de los retos que se encuentran enraizados en la naturaleza del grupo de interés, lo que permite delimitar que de acuerdo al grupo existe una priorización que está directamente relacionada con su área de relacionamiento con la entidad, de interés personal y de análisis de acuerdo a sus vivencias particulares. Teniendo en cuenta las diferencias de la muestra para cada uno de los grupos, se considera importante tener el análisis desde ejes transversales que puedan generar transformaciones que vinculen a los diferentes grupos de interés, generando una bifurcación dentro de las actividades y los efectos transformacionales esperados como línea diferencial.



De forma adicional y teniendo en cuenta las respuestas tácitas de la encuesta, nos permitimos generar el siguiente análisis:

Ranking de retos (categorías) – % sobre el total (n=122)

1. Otros / No clasificado: 26 (21,3%)
2. Transformación digital / interoperabilidad / datos: 15 (12,3%)
3. Oportunidad/Acceso (citas, autorizaciones): 13 (10,7%)
4. Talento humano (personal, compromiso): 12 (9,8%)
5. Articulación/Integración/Transversalidad: 12 (9,8%)
6. Calidad/Seguridad del paciente: 11 (9,0%)
7. Sostenibilidad financiera/costos: 10 (8,2%)
8. Humanización y atención al usuario (PQR): 10 (8,2%)
9. Gestión contractual y compras: 8 (6,6%)
10. Modelo de atención / RIAS / prevención / salud pública: 2 (1,6%)
11. Infraestructura y dotación: 1 (0,8%)
12. Otros / No aplica: 1 (0,8%)
13. Salud mental: 1 (0,8%)

Retos priorizados (Top 10) – Distribución porcentual



Como se puede observar en la gráfica el % más alto se encuentra dentro de lo “No Clasificado” que corresponde a las respuestas que se amplían a más de una palabra en su identificación, sin embargo, apartando este ejercicio, es posible identificar que en orden de importancia y haciendo una segmentación focalizada a los retos se identifica al usuario en el marco de la transformación digital, interoperabilidad y datos como uno de los retos que tiene mayor persistencia, seguido de la oportunidad de acceso a citas (que tiene foco en 2 de los 3 segmentos de análisis), seguido del talento humano desde el escenario



generalizado y el compromiso como una línea cultural, y la articulación o integración, que tiene un componente cultural y otro administrativo.

Es importante identificar que la brecha entre cada una de las líneas de reto priorizadas no es muy amplia, lo que deja dentro del radar buena parte de estas líneas, para analizar y buscar puntos de encuentro.

Dentro de este ejercicio nos permitimos proponer 3 escenarios de análisis a tener en cuenta:

A. Modernización y control para garantizar la misionalidad

Transformación digital/interoperabilidad/datos (12,3%) + Articulación/Integración (9,8%) suman 22,1%.

Esto apunta a una necesidad de gobernanza del dato, integración de procesos y trazabilidad (historias/servicios, autorizaciones, referencias, disponibilidad, etc.), además de reducir operación manual y fragmentación tecnológica.

B. Acceso oportuno y continuidad

Oportunidad/Acceso (10,7%) y menciones directas a “citas”, “agendamiento”, “autorización”, “continuidad de tratamientos” muestran presión sobre la oportunidad como variable crítica de percepción y resultados.

C. Calidad percibida y experiencia del usuario

Calidad/seguridad (9,0%) + Humanización/PQR (8,2%) = 17,2%.

Se refuerza un enfoque de humanización, resolutiveidad y gestión de PQR como ejes para la credibilidad institucional y satisfacción.

Además, se deja dentro del informe el análisis frente a la Sostenibilidad/costos (8,2%) y Gestión contractual (6,6%) que sugieren que el componente administrativo (contratación, seguimiento a proveedores, costos) es percibido como determinante del desempeño misional.

Dentro de este análisis es igualmente importante recabar en la diferenciación de prioridades del reto atendiendo al segmento poblacional respondiente, permitiendo ver que los Usuarios se concentran más en el “acceso/citas/humanización” mientras que los Funcionarios enfatizan “interoperabilidad/datos/gestión”.

De manera adicional se toma el “No Clasificado” es decir las respuestas que se excedían de una palabra de acuerdo con la instrucción de la pregunta, para poder recabar el análisis y complementarlo de manera integral, para determinar variaciones o refuerzos existentes en el marco del análisis previamente descrito, encontrando que:



69	anonymous	Hacer un extracto seguimiento a los contratos de equipos y servicios que contrata la Dirección de Sanidad. Ejemplo equipos respiratorios. Suministros de lentes. Monturas, etc), siempre han contratado en Bogotá con Óptica Iris y los productos entregados no son buenos y los precios son más elevados que en otras ópticas. Calidad en este servicio.
70	anonymous	Eficiencia
71	anonymous	Calidad
72	anonymous	Funcionalidad
73	anonymous	constancia
74	anonymous	Ampliar la herramienta de Salud SIS para otros procesos que manejan manualmente sus procedimientos y demás requerimientos

De las más de 25 respuestas que excedían los parámetros de palabra, el total de las mismas tenían textos relacionados con cada una de las líneas mencionadas anteriormente o varias de ellas en un mismo sentir, lo que fortalece las líneas de análisis iniciales, permitiendo identificar el mapa de palabras y las líneas reto, con los mismos ejes o miradas incluyendo el 21,3% de la muestra, que inicialmente aparecía como “No clasificado”.

Por lo anterior y teniendo en cuenta el análisis se considera importante atender los 3 marcos de acción propuesto, en el momento de generar la identificación o construcción del reto, atendiendo de manera adicional al nivel de alcance que desde la Dirección General de Sanidad Militar, se tendría en incidencia de la transformación, buscando de forma adicional poder tener facilidad, y efectividad dentro de la medición de los resultados del reto.

Atentos a sus consideraciones.

Atentamente,

Mayor LEIDY PATRICIA REY NARVÁEZ



Líder Área Comunicaciones Estratégicas
ÁREA COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Anexo: No
Copia MARTHA SALAZAR
Elaboró: LAURA JIMENA REY TORRES / ARCOM
Revisó: . Laura Jimena Rey Torres / ARCOM
Aprobó: LEIDY PATRICIA REY NARVÁEZ / ARCOM

2026-00000772D02