2026-00014068D01
Al contestar cite este número
DIGSA / 20000
MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C / 26 de octubre de 2026

Contraseña:egGO8JzoDA

Señor Coronel (EC)
LUIS HERNANDO SANDOVAL PINZON
Director de Sanidad Ejército Nacional
Carrera 7 # 52-48; Código postal 110231
Bogotá D.C.

Asunto: Informe Encuesta de Satisfacción tercer trimestre 2026

Con toda atención, se socializa al señor Coronel (EC), Director de Sanidad del Ejército Nacional el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el tercer trimestre de la vigencia 2026, en los periodos comprendidos entre el 24 de julio de 2026 al 30 de septiembre de 2026; donde al comparar los resultados del tercer trimestre de los últimos años, se evidencia una mejora constante en la satisfacción de los usuarios. En 2023, el 93% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios de salud, lo que reflejó la necesidad de realizar ajustes y mejoras en la atención. Para el tercer trimestre de 2024, este resultado aumentó de manera significativa hasta el 95%, lo que mostró avances importantes. En 2025, la satisfacción continuó creciendo y alcanzó el 97%, confirmando que las mejoras se mantuvieron en el tiempo. Finalmente, en el tercer trimestre de 2026 se registró un 96% de satisfacción, demostrando estabilidad en el porcentaje de satisfacción registrado.

Estos avances sostenidos permiten evidenciar el impacto positivo de las acciones lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar, junto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud. En conjunto, estas acciones han contribuido a fortalecer la prestación de los servicios de salud y a recuperar y consolidar la confianza de los usuarios.

El comparativo del tercer trimestre de los últimos cuatro años es el siguiente:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
III trimestre 2023	2.977	3.210	93%
III trimestre 2024	6.973	7.340	95%
III trimestre 2025	6.246	6.417	97%
III trimestre 2026	4.803	5.029	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción

2026-00014068D01

Primer, segundo y tercer trimestre vigencia 2026:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%
II trimestre 2026	4.046	4.217	96%
III trimestre 2026	4.803	5.029	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, este informe correspondiente al primer 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.

Atentamente.



Mayor General CARLOS ALBERTO RINCÓN ARANGO
Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Trece (13) folios Informe Encuesta de Satisfacción tercer trimestre 2026

Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS
Revisó: . INESMARIA SANCHEZ REYES / ARAYU
Aprobó: SARA FERNANDA GARZON ORTIZ ARAYU

2026-00014068D01

2026-00014067D01
Al contestar cite este número
DIGSA / 20000
MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C / 26 de octubre de 2026

Contraseña:HLvZFc53jp

Señor Capitán de Navío
JUAN CARLOS HINCAPIE AGUDELO
Director de Sanidad Naval
Carrera 13 No. 26 – 50 Edificio Bachué Piso 5; Código postal 110311
Bogotá D. C.

Asunto: Informe Encuesta de Satisfacción tercer trimestre 2026

Con toda atención, se socializa el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el tercer trimestre de la vigencia 2026, en los periodos comprendidos entre el 24 de julio de 2026 al 30 de septiembre de 2026; donde al comparar los resultados del tercer trimestre de los últimos años, se evidencia una mejora constante en la satisfacción de los usuarios. En 2023, el 93% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios de salud, lo que reflejó la necesidad de realizar ajustes y mejoras en la atención. Para el tercer trimestre de 2024, este resultado aumentó de manera significativa hasta el 95%, lo que mostró avances importantes. En 2025, la satisfacción continuó creciendo y alcanzó el 97%, confirmando que las mejoras se mantuvieron en el tiempo. Finalmente, en el tercer trimestre de 2026 se registró un 96% de satisfacción, demostrando estabilidad en el porcentaje de satisfacción registrado.

Estos avances sostenidos permiten evidenciar el impacto positivo de las acciones lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar, junto con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud. En conjunto, estas acciones han contribuido a fortalecer la prestación de los servicios de salud y a recuperar y consolidar la confianza de los usuarios.

El comparativo del tercer trimestre de los últimos cuatro años es el siguiente:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
III trimestre 2023	2.977	3.210	93%
III trimestre 2024	6.973	7.340	95%
III trimestre 2025	6.246	6.417	97%
III trimestre 2026	4.803	5.029	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

2026-00014067D01

Primer, segundo y tercer trimestre vigencia 2026:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%
II trimestre 2026	4.046	4.217	96%
III trimestre 2026	4.803	5.029	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, este informe correspondiente al primer 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.

Atentamente.



Mayor General CARLOS ALBERTO RINCÓN ARANGO
Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Trece (13) folios Informe Encuesta de Satisfacción tercer trimestre 2026

Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS
Revisó: . INESMARIA SANCHEZ REYES / ARAYU
Aprobó: SARA FERNANDA GARZON ORTIZARAYU

2026-00014067D01

2026-00014070D01
Al contestar cite este número
DIGSA / 20000
MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C / 26 de octubre de 2026

Contraseña:GG5BAs1LTw

Señor Brigadier General
ALEXANDER DIAZ ARIZA
Jefe de la Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial
Av. Caracas No. 66 – 24; Código postal 110231
Bogotá D. C.

Asunto: Informe Encuesta de Satisfacción tercer trimestre 2026

Con toda atención, se socializa al señor Brigadier General, Jefe de la Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespcial, el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el tercer trimestre de la vigencia 2026, en los periodos comprendidos entre el 24 de julio de 2026 al 30 de septiembre de 2026; donde al comparar los resultados del tercer trimestre de los últimos años, se evidencia una mejora constante en la satisfacción de los usuarios. En 2023, el 93% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios de salud, lo que reflejó la necesidad de realizar ajustes y mejoras en la atención. Para el tercer trimestre de 2024, este resultado aumentó de manera significativa hasta el 95%, lo que mostró avances importantes. En 2025, la satisfacción continuó creciendo y alcanzó el 97%, confirmando que las mejoras se mantuvieron en el tiempo. Finalmente, en el tercer trimestre de 2026 se registró un 96% de satisfacción, demostrando estabilidad en el porcentaje de satisfacción registrado.

Estos avances sostenidos permiten evidenciar el impacto positivo de las acciones lideradas por la Dirección General de Sanidad Militar, junto con la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud. En conjunto, estas acciones han contribuido a fortalecer la prestación de los servicios de salud y a recuperar y consolidar la confianza de los usuarios.

El comparativo del tercer trimestre de los últimos cuatro años es el siguiente:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
III trimestre 2023	2.977	3.210	93%
III trimestre 2024	6.973	7.340	95%
III trimestre 2025	6.246	6.417	97%
III trimestre 2026	4.803	5.029	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

2026-00014070D01

Primer, segundo y tercer trimestre vigencia 2026:

Vigencia 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos	Número total de encuestados	%
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%
II trimestre 2026	4.046	4.217	96%
III trimestre 2026	4.803	5.029	96%

Fuente: Informes trimestrales encuesta de satisfacción.

Finalmente, se enviará a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud, este informe correspondiente al primer 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.

Atentamente,

Mayor General CARLOS ALBERTO RINCÓN ARANGO
Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Trece (13) folios Informe Encuesta de Satisfacción tercer trimestre 2026

Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS
Revisó: . INESMARIA SANCHEZ REYES / ARAYU
Aprobó: SARA FERNANDA GARZON ORTIZARAYU

2026-00014070D01

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INFORME DE RESULTADOS - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

III TRIMESTRE DE 2026

PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo Planeación Estratégica

PS. Angel Santiago Niño Torres
GRUPL - Área Costos y Estadística

TC. Ana Milena Velásquez Tamayo
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social

PS. Laura Karina Acosta Pérez
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

SMSM. Martha Patricia Sánchez Cuevas
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Bogotá D.C., octubre de 2026

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES 3
INTRODUCCIÓN 4
PREGUNTAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 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 15
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 26

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 . 14
Ilustración 5 Indicadores por cada bloque de estudio 16
Ilustración 6: Evolución de los indicadores evaluados en cada cuarto trimestre 18
Ilustración 7 Sanidad Ejército - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención 19
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención 21
Ilustración 9 . Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención 22
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM? 23
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida? 23
Ilustración 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos 24
Ilustración 13. Número de ESM con 100% de satisfacción Global 25

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 tercer trimestre de 2026, 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 tercer trimestre de 2026 se muestra en la siguiente tabla:

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR III TRIMESTRE 2026 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 marzo, abril y mayo de 2026, 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 4.319 personas EJE: 3.346 ARC: 585 FAC: 388
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	marzo, abril y mayo de 2026.

Fuente: Área de Costos y estadística octubre 2026

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 marzo, abril y mayo de 2026, para lo cual la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud debían cumplir con la siguiente muestra:

TERCER TRIMESTRE 2025		
FUERZA	No. De ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	82	3.346
DISAN NAVAL	21	585
JEFSA FAC	16	388
TOTAL	119	4.319

Fuente: Área de Costos y estadística octubre 2026

- Tamaño de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM BAACA 1	32	43	ESM BIRAN	26
2	ESM BAACA 4	24	44	ESM BIREY	15
3	ESM BAACA 5	21	45	ESM BIRIF	32
4	ESM BAACA 8	52	46	ESM BIRNA	15
5	ESM BAACA01	11	47	ESM BIROV	38
6	ESM BAACA03	12	48	ESM BISAN	52
7	ESM BAACA05	10	49	ESM BISUC	28
8	ESM BAADA	20	50	ESM BISUM	53
9	ESM BAS01	67	51	ESM BIVEN	28
10	ESM BAS02	92	52	ESM BIVER	30
11	ESM BAS06	41	53	ESM CRH - BASAN	139
12	ESM BAS08	103	54	ESM DISNOR	49
13	ESM BAS09	129	55	ESM DISNORT	65
14	ESM BAS10	94	56	ESM DISUR	84
15	ESM BAS11	86	57	ESM DMBUG	32
16	ESM BAS12	71	58	ESM DMCAL	114
17	ESM BAS14	23	59	ESM DMGEM	8
18	ESM BAS15	26	60	ESM DMMED	9
19	ESM BAS16	73	61	ESM DMORI	50
20	ESM BAS17	55	62	ESM DMSOC	64
21	ESM BAS18	32	63	ESM DMTOL	67
22	ESM BAS22	40	64	ESM GIRARDOT	29
23	ESM BAS23	55	65	ESM GMCAB	38
24	ESM BAS26	16	66	ESM GMJCO	27
25	ESM BAS28	15	67	ESM GMRON	2
26	ESM BAS29	77	68	ESM GMRPI	21
27	ESM BAS30	123	69	ESM GMSIL	44
28	SM BASAN - CR	44	70	UASO BAEEV19	14
29	ESM BASCN	65	71	UASO BAMRO	9
30	ESM BASCO	53	72	UASO BIGUP	24
31	ESM BIAYA	48	73	UASO BIJOS	9
32	ESM BIBOM	20	74	UASO BIJUL	19
33	ESM BICAI	30	75	UASO BIROJ	9
34	ESM BICAR	27	76	UASO BIROR	19
35	ESM BICAZ	19	77	UASO BITER09	18
36	ESM BICOD	48	78	UASO BITER10	25
37	ESM BICOR	67	79	UASO BITER23	16
38	ESM BIGIR	22	80	UASO EMSUB	22
39	ESM BIMAG	38	81	UASO ESLOG	14
40	ESM BIPAT	18	82	UASO ESPRO	30
41	ESM BIPEB	13	83	UASO REGFE3	27
42	ESM BIPIG	20			
	TOTAL: 3.346				

Fuente: Área de Costos y estadística octubre 2026

DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	DMBAQ	105	13	UBABS	10
2	DMBHM	21	14	UBACT	19
3	DMBOG	45	15	UBAEN	25
4	DMBUN	45	16	UBAGP	10
5	DMCAR	17	17	UBAIN	10
6	DMCOR	55	18	UBAMG	15
7	DMCOV	116	19	UBAML	19
8	DMLEG	19	20	UBASA	13
9	DMTUM	30	21	UBATU	11
TOTAL: 585					

Fuente: Área de Costos y estadística octubre 2026

JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA					
No.	Sigla ESM	Muestra	No.	Sigla ESM	Muestra
1	ESM CACOM01	49	9	ESM CEOFA (SAT)	22
2	ESM CACOM02	33	10	ESM DMEFA	83
3	ESM CACOM03	16	11	ESM EMAVI	40
4	ESM CACOM04	28	12	ESM GAAMA	5
5	ESM CACOM05	21	13	ESM GACAR	5
6	ESM CACOM06	15	14	ESM GACAS	10
7	ESM CAMAN	37	15	ESM GAORI	6
8	ESM CATAM	18	16		
TOTAL: 388					

Fuente: Área de Costos y estadística octubre 2026

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 tercer trimestre de 2026 se tuvo en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2025	PERÍODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
Tercero	31 de julio de 2026 al 30 de septiembre de 2026

Fuente: Área de Costos y estadística octubre 2026

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.

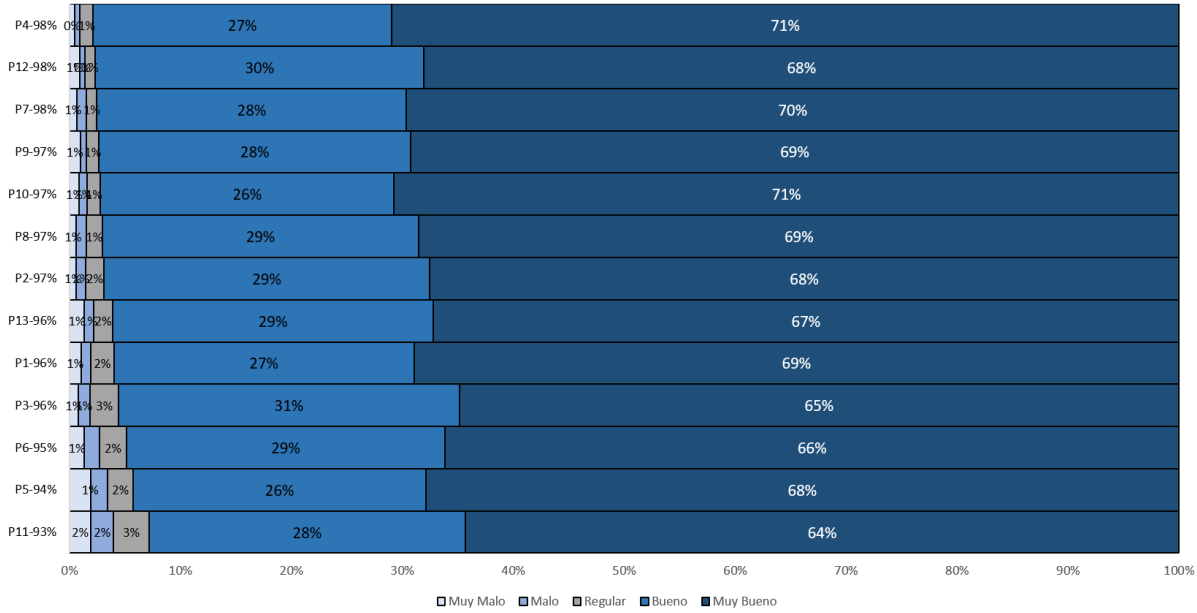
FUERZA	TOTAL ESM	ESM SELECCIONADOS	MUESTRA	MUESTRA RECOLECTADA	DIFERENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE REALIZACIÓN DE LA MUESTRA
EJC	130	83	3.346	3.793	-447	113,36%
ARC	23	21	585	664	-79	113,50%
FAC	16	18	388	572	-184	147,42%
SSFM	169	122	4.319	5.029	-710	116,44%

Fuente: Área de Costos y estadística octubre 2026

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 octubre 2026

Las mayores valoraciones de satisfacción corresponden a la P4 – Trato del personal de salud y administrativo (98%), la P12 – Proceso de afiliación y/o actualización de datos (98%) y las P7 – Acceso y trato del personal que suministró y/o dispensó medicamentos (98%). Estos resultados evidencian que los usuarios perciben de manera altamente favorable la atención recibida por parte del personal y los procesos administrativos asociados a la gestión y acceso a los servicios, consolidándose como las principales fortalezas identificadas durante el periodo evaluado.

Asimismo, la P9 – Oportunidad en la atención médica (97%) y la P10 – Proceso de Atención al Usuario (97%) registran niveles de satisfacción sobresalientes, seguidas por la P8 – Entrega de medicamentos (97%) y la P2 – Estado de salud luego de la atención recibida (97%). Estos resultados reflejan una percepción positiva respecto a la capacidad de respuesta del sistema, la calidad de la atención brindada y los beneficios percibidos por los usuarios tras recibir los servicios de salud.

En un nivel igualmente favorable se ubican la P13 – Medios para acceder a los servicios de salud (96%), la P1 – Experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos (96%), la P3 – Estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio (96%) y la P6 – Oportunidad entre la solicitud y la programación de la consulta (95%). Aunque mantienen porcentajes altos de favorabilidad, estos resultados sugieren oportunidades para continuar fortaleciendo la experiencia integral del usuario y los mecanismos de acceso a los

diferentes servicios.

Las menores valoraciones se observan en la P5 – Proceso de agendamiento o asignación de citas (94%) y la P11 – Proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (93%), correspondiendo a las dimensiones con mayor oportunidad de mejora dentro de la medición. En términos generales, el SSFM alcanzó un promedio de satisfacción cercano al 96,3%, lo que evidencia una percepción ampliamente positiva de los usuarios frente a los servicios de salud recibidos, destacándose particularmente la atención brindada por el personal y los procesos de apoyo al usuario, mientras que los retos principales continúan concentrándose en los procesos de asignación de citas y autorizaciones.

Al comparar los resultados con los del mismo trimestre de la vigencia 2025, se observa un comportamiento estable. Las fortalezas mejor valoradas continúan siendo la P12 – Afiliación y/o actualización de datos, que disminuye de 99% a 98% (-1 p.p.), y la P4 – Trato del personal de salud y administrativo, que se mantiene en 98%.

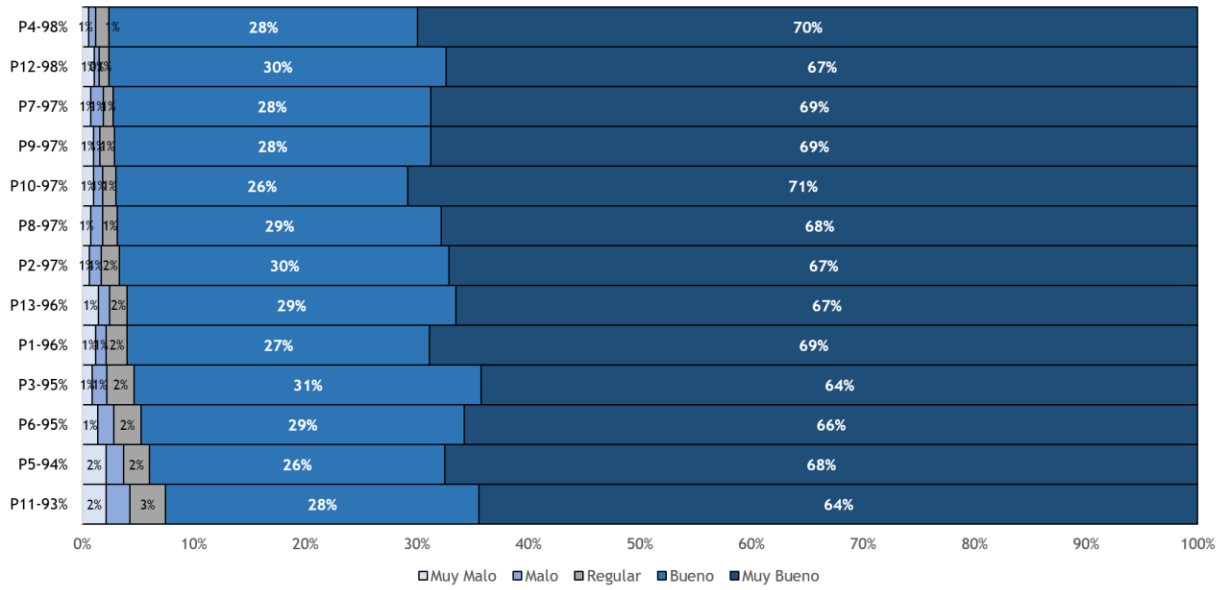
RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

Los resultados de DISAN EJC evidencian niveles de satisfacción muy favorables, con porcentajes de favorabilidad entre 93% y 98%. Las dimensiones mejor valoradas corresponden a la P4 – Trato del personal de salud y administrativo (98%) y la P12 – Proceso de afiliación y/o actualización de datos (98%), seguidas por la P7 – Acceso y trato del personal que suministró y/o dispensó medicamentos (97%), la P9 – Oportunidad en la atención médica (97%), la P10 – Atención al Usuario (97%), la P8 – Entrega de medicamentos (97%) y la P2 – Estado de salud luego de la atención recibida (97%). Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la calidad humana de la atención, los procesos de atención al usuario y los servicios relacionados con la dispensación de medicamentos.

Asimismo, la P13 – Medios para acceder a los servicios de salud (96%), la P1 – Experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos (96%) y la P3 – Estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio (95%) mantienen niveles elevados de satisfacción, evidenciando una valoración favorable de la experiencia general y de las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios. El promedio general de favorabilidad alcanza aproximadamente 96,2%, situándose en un nivel sobresaliente y consistente con los resultados observados en otras dependencias del Subsistema.

Las principales oportunidades de mejora se concentran en la P11 – Proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (93%), la P5 – Proceso de agendamiento o asignación de citas (94%) y la P6 – Oportunidad entre la solicitud y la programación de la consulta (95%). Aunque estos resultados continúan siendo altos, indican que los aspectos relacionados con autorizaciones, acceso oportuno y gestión de citas representan los procesos con menor valoración relativa por parte de los usuarios. En términos generales, la medición evidencia una percepción ampliamente positiva de los servicios recibidos, destacándose el trato brindado por el personal y los procesos de atención al usuario, mientras que las acciones de mejora deberían enfocarse en fortalecer la oportunidad y simplificación de los trámites asociados al acceso a los servicios de salud.

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

Si se compara con el mismo período del año anterior, las principales fortalezas continúan siendo la P4 – Trato del personal de salud y administrativo (98%), que se mantiene estable, y la P12 – Proceso de afiliación y actualización de datos, y la P7 – Acceso y trato en la dispensación de medicamentos se mantiene en un nivel muy favorable, aunque presenta una reducción de 98% a 97% (-1 p.p.). Aunque todas las dimensiones mantienen porcentajes superiores al 90%, los resultados sugieren que las principales oportunidades de mejora se concentran en los procesos de acceso, asignación de citas y autorizaciones, mientras que se conserva una percepción altamente positiva respecto al trato recibido, la atención brindada y los resultados obtenidos tras la atención en salud.

RESULTADOS DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL

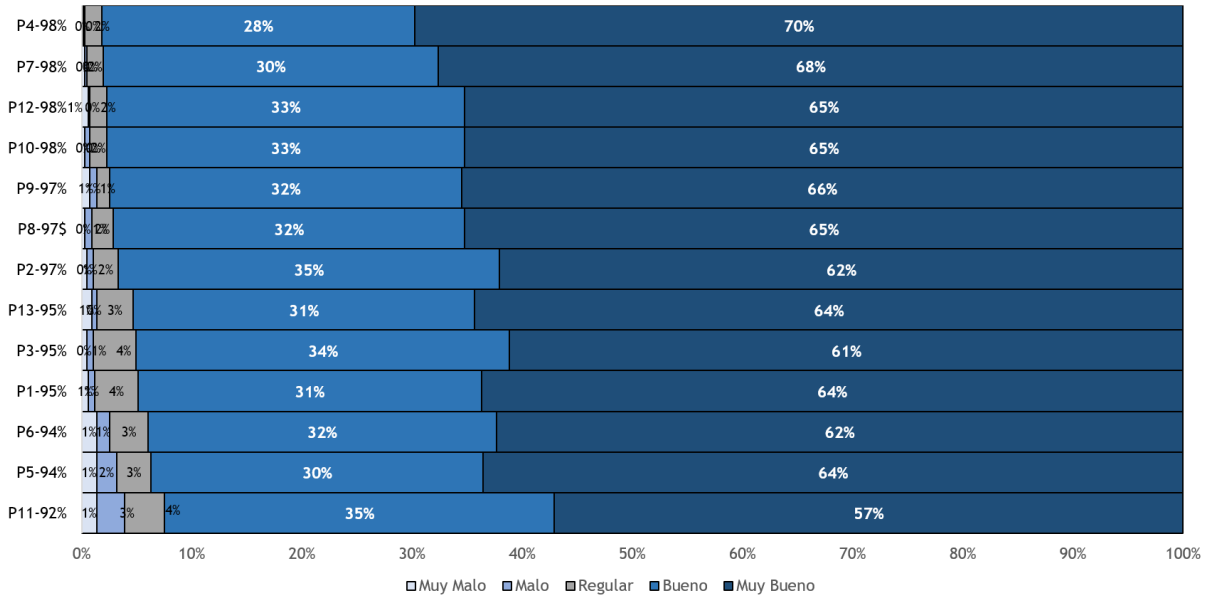
Los resultados de DISAN ARC, calculados a partir de la sumatoria de las categorías “Bueno” y “Muy Bueno”, evidencian un nivel de satisfacción altamente favorable, con porcentajes que oscilan entre el 92% y el 98%. Las dimensiones mejor valoradas corresponden a la P4 – Trato del personal de salud y administrativo (98%), la P7 – Acceso y trato del personal que suministró y/o dispensó medicamentos (98%), la P12 – Proceso de afiliación y/o actualización de datos (98%) y la P10 – Proceso de Atención al Usuario (98%). De igual manera, la P9 – Oportunidad en la atención médica (97%), la P8 – Entrega de medicamentos (97%) y la P2 – Estado de salud luego de la atención recibida (97%) reflejan una percepción muy positiva de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida, la oportunidad de los servicios y los procesos de apoyo asistencial.

De igual forma, la P13 – Medios para acceder a los servicios de salud (95%), la P3 – Estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio (95%) y la P1 – Experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos (95%) mantienen niveles elevados de satisfacción, evidenciando una valoración favorable de la experiencia integral de los usuarios y de las condiciones de prestación de los servicios. En términos generales, los

resultados muestran una percepción positiva y homogénea en la mayoría de los aspectos evaluados.

Las oportunidades de mejora se concentran principalmente en la P11 – Proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (92%), la P5 – Proceso de agendamiento o asignación de citas (94%) y la P6 – Oportunidad entre la solicitud y la programación de la consulta (94%), siendo las dimensiones con menor favorabilidad relativa dentro de la medición. Aunque estos resultados continúan siendo altos, sugieren la conveniencia de fortalecer los procesos relacionados con autorizaciones, asignación de citas y acceso oportuno a los servicios, con el fin de continuar mejorando la experiencia de los usuarios y consolidar los altos niveles de satisfacción observados en DISAN ARC.

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

Al comparar los resultados de DISAN ARC con los obtenidos en el mismo período del año anterior, se observa un comportamiento general estable, manteniéndose niveles de satisfacción superiores al 90% en todas las dimensiones evaluadas. Las principales fortalezas continúan concentrándose en la P4 – Trato del personal de salud y administrativo, que permanece en 98%, y en la P10 – Atención al Usuario, que también se mantiene en 98%. Asimismo, se destaca el aumento de la P12 – Proceso de afiliación y/o actualización de datos, que pasa de 97% a 98% (+1 punto porcentual), consolidándose como uno de los aspectos mejor valorados por los usuarios.

RESULTADOS JEFATURA SALUD

Los resultados de la Jefatura de Salud (JEFSA), calculados a partir de la sumatoria de las categorías “Bueno” y “Muy Bueno”, evidencian niveles de satisfacción sobresalientes, con porcentajes de favorabilidad entre 95% y 99%. Las valoraciones más altas corresponden a la P4 – Trato del personal de salud y administrativo (99%), la P7 – Acceso y trato del

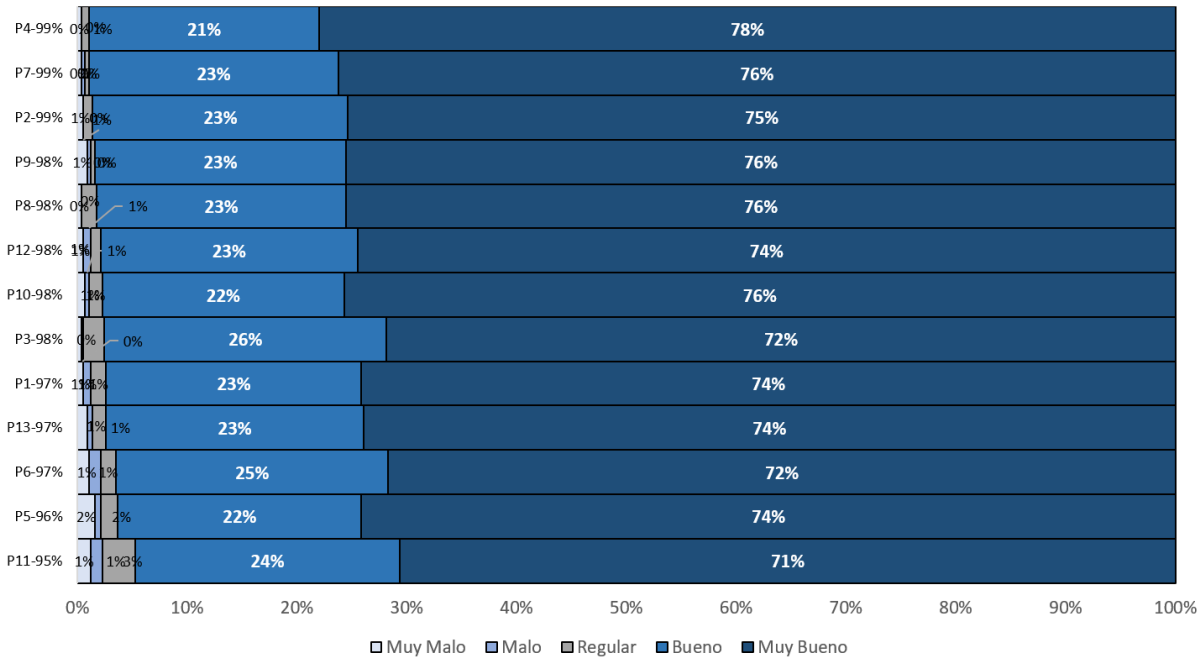
personal que suministró y/o dispensó medicamentos (99%) y la P2 – Estado de salud luego de la atención recibida (99%), lo que refleja una percepción altamente positiva de los usuarios respecto a la calidad humana de la atención, la interacción con el personal y los resultados percibidos tras recibir los servicios de salud.

De igual manera, destacan la P9 – Oportunidad en la atención médica (98%), la P8 – Entrega de medicamentos (98%), la P12 – Proceso de afiliación y/o actualización de datos (98%), la P10 – Proceso de Atención al Usuario (98%) y la P3 – Estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio (98%), evidenciando fortalezas tanto en los procesos asistenciales como en los componentes administrativos y de soporte. De igual forma, la P1 – Experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos (97%) y la P13 – Medios para acceder a los servicios de salud (97%) muestran una percepción favorable y consistente por parte de los usuarios.

Las valoraciones relativamente más bajas se presentan en la P11 – Proceso de autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos (95%), la P5 – Proceso de agendamiento o asignación de citas (96%) y la P6 – Oportunidad entre la solicitud y la programación de la consulta (97%). Aunque estas dimensiones mantienen niveles de satisfacción muy altos, constituyen las principales oportunidades de mejora identificadas en la medición.

En términos generales, JEFSA alcanza un promedio aproximado de 97,6% de favorabilidad, posicionándose como una de las dependencias con mejores resultados, destacándose especialmente por la excelencia percibida en el trato al usuario, la atención recibida y los servicios asociados a medicamentos.

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



Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

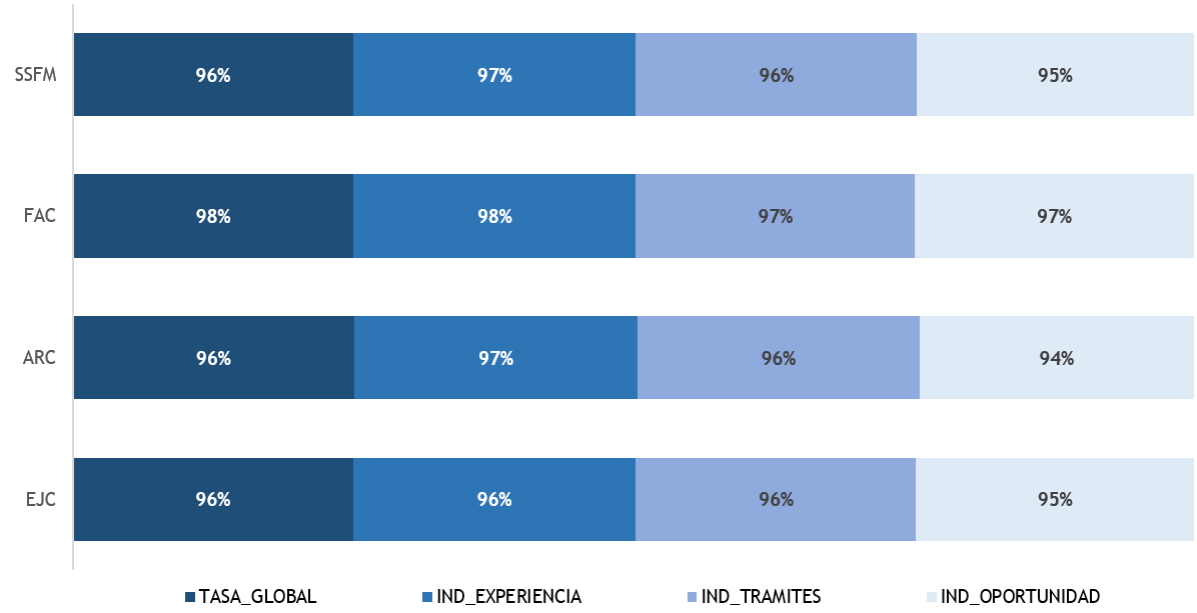
Al contrastar los resultados actuales de la Jefatura de Salud (JEFSA) con los del período anterior, se observa una mejora general en la percepción de los usuarios, reflejada en un aumento del promedio de favorabilidad de aproximadamente 96,9% a 97,6%. Las fortalezas institucionales se mantienen en dimensiones relacionadas con la atención directa al usuario, destacándose la P4 – Trato del personal de salud y administrativo, que conserva una favorabilidad de 99%, así como avances importantes en la P2 – Estado de salud luego de la atención recibida, que aumenta de 96% a 99%, y en la P7 – Acceso y trato del personal que suministró y/o dispensó medicamentos, que pasa de 97% a 99%. De igual manera, la P8 – Entrega de medicamentos registra uno de los incrementos más significativos, pasando de 95% a 98%, lo que evidencia una percepción más favorable frente a este servicio.

Los resultados también muestran mejoras en la P9 – Oportunidad en la atención médica (de 97% a 98%) y en la P6 – Oportunidad entre la solicitud y la programación de la consulta (de 94% a 97%), mientras que las valoraciones de la P12 – Afiliación y/o actualización de datos y la P10 – Atención al Usuario se mantienen estables en niveles sobresalientes del 98%. Por otra parte, las variaciones negativas son mínimas y se concentran en la P13 – Medios para acceder a los servicios de salud, que disminuye de 98% a 97%, mientras que la P11 – Proceso de autorizaciones permanece en 95%, manteniéndose como la dimensión con menor favorabilidad relativa. En conjunto, los resultados evidencian una consolidación de los niveles de satisfacción de los usuarios, impulsada principalmente por mejoras en la percepción de la atención recibida, el acceso a medicamentos y los resultados obtenidos tras la prestación de los servicios de salud.

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 octubre 2026

La ilustración 5 muestra niveles de satisfacción altamente favorables en los cuatro componentes evaluados, con porcentajes de satisfacción superiores al 94% en todos los casos. JEFSA presenta el mejor desempeño general, con resultados de 98% en la Tasa Global, 98% en el Índice de Experiencia, 97% en el Índice de Trámites y 97% en el Índice de Oportunidad, evidenciando una percepción sobresaliente y consistente de los usuarios en todas las dimensiones evaluadas.

Por su parte, el SSFM y DISAN ARC muestran comportamientos similares. Ambos alcanzan 97% en el Índice de Experiencia, mientras que la Tasa Global es de 96% para los dos componentes. En cuanto al Índice de Trámites, ambos registran 96%, reflejando una valoración positiva de los procesos administrativos y de gestión. No obstante, el Índice de Oportunidad presenta los valores más bajos de cada componente, con 95% para el SSFM y 94% para la DISAN ARC, lo que indica que las principales oportunidades de fortalecimiento continúan asociadas a aspectos relacionados con los tiempos de acceso y atención.

La DISAN EJC mantiene igualmente resultados favorables, con una Tasa Global de 96%, un Índice de Experiencia de 96%, un Índice de Trámites de 96% y un Índice de Oportunidad de 95%. Aunque presenta resultados ligeramente inferiores a los registrados por JEFSA en algunas dimensiones, conserva niveles de satisfacción homogéneos y superiores al 95%, evidenciando una percepción positiva por parte de los usuarios frente a los servicios recibidos.

En términos generales, el Índice de Experiencia constituye la dimensión con mejores resultados en los cuatro componentes, alcanzando valores entre 96% y 98%, mientras que el Índice de Oportunidad registra las calificaciones relativamente más bajas, con porcentajes entre 94% y 97%. Estos hallazgos evidencian que los usuarios valoran especialmente la experiencia durante la atención y la calidad de los servicios recibidos, al tiempo que sugieren continuar fortaleciendo las acciones encaminadas a mejorar la oportunidad y el acceso a los servicios de salud.

En las siguientes tablas se presenta el resumen de resultados por cada indicador, donde se detalla de manera numérica y porcentual los resultados en cada uno de los aspectos evaluados. Del mismo modo, se observa en la gráfica 6 la evolución de cada una de las tasas evaluadas durante cada tercer trimestre de los años anteriores, los cuales corresponden al período comprendido entre 2023 y 2026.

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	TASA_GLOBAL
ARC	27	637	95,93%
EJC	164	3606	95,65%
FAC	12	560	97,90%
SSFM	203	4803	95,94%

Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_EXPERIENCIA
ARC	22	642	96,69%
EJC	136	3634	96,39%
FAC	9	563	98,43%
SSFM	167	4839	96,66%

Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

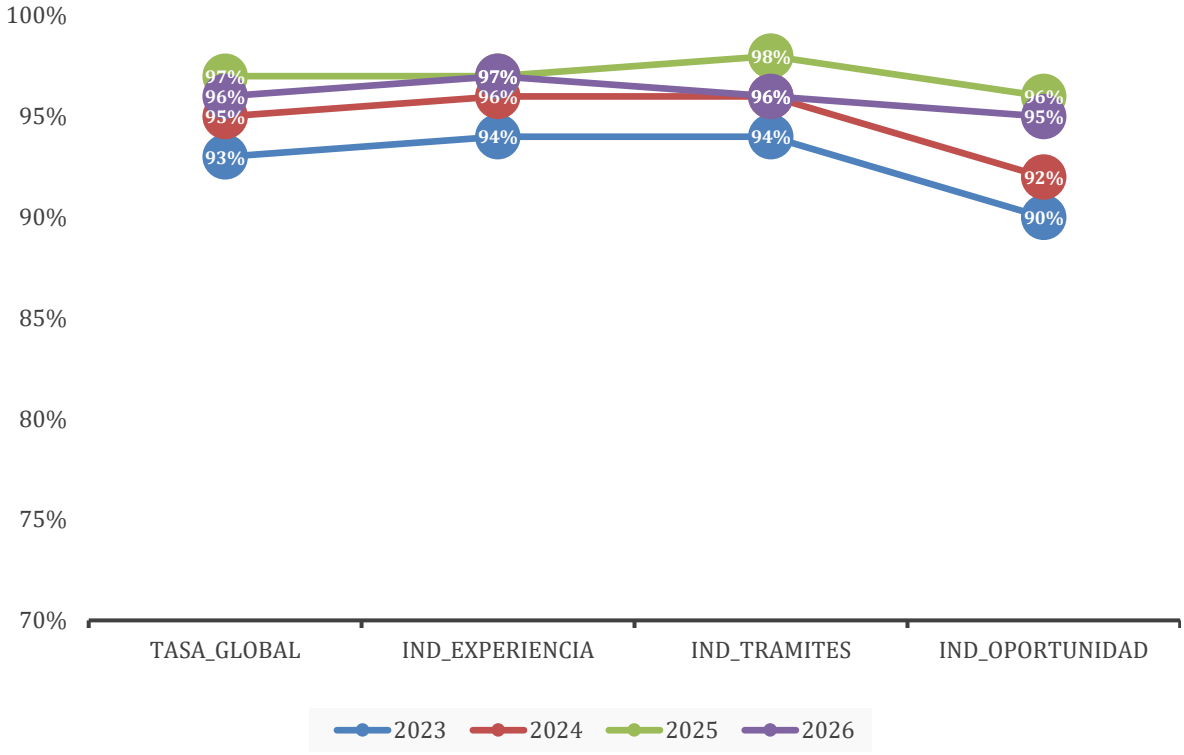
FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_TRAMITES
ARC	26	638	96,08%
EJC	163	3607	95,68%
FAC	16	556	97,20%
SSFM	205	4801	95,90%

Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	IND_OPORTUNIDAD
ARC	43	621	93,52%
EJC	204	3566	94,59%
FAC	16	556	97,20%
SSFM	263	4743	94,75%

Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

Ilustración 6: Evolución de los indicadores evaluados en cada tercer trimestre



Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

La evolución de los indicadores entre 2023 y 2026 evidencia una mejora significativa respecto a los niveles observados en 2023, así como la consolidación de altos niveles de satisfacción durante los últimos tres años. La Tasa Global presenta una tendencia ascendente al pasar de 93% en 2023 a 95% en 2024, alcanzando 97% en 2025 y situándose en 96% en 2026. Aunque se registra una leve reducción de un punto porcentual frente al año anterior, el indicador se mantiene tres puntos por encima del valor observado al inicio de la serie, lo que refleja una percepción favorable y sostenida por parte de los usuarios.

El Índice de Trámites muestra el mejor comportamiento histórico, aumentando progresivamente de 94% en 2023 a 96% en 2024 y manteniéndose para 2025, aumentando a 98% durante 2026. Este resultado evidencia estabilidad en la percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y a la experiencia general durante la prestación de los servicios.

Por su parte, el Índice de Oportunidad continúa siendo la dimensión con los resultados más bajos de la serie, aunque evidencia una mejora importante respecto a 2023. El indicador pasó de 90% en 2023 a 92% en 2024, alcanzó 96% en 2025 y descendió ligeramente a 95% en 2026. Este comportamiento sugiere avances en la percepción de los tiempos de acceso y atención, aunque sigue constituyendo el componente con mayores oportunidades de fortalecimiento en comparación con los demás índices.

En términos generales, 2025 representa el año de mejor desempeño para los cuatro indicadores, registrando las valoraciones más altas de toda la serie histórica. Aunque en 2026 se observan ligeras disminuciones en la Tasa Global, el Índice de Trámites y el Índice de Oportunidad, los resultados permanecen en niveles muy favorables, con porcentajes entre 95% y 97%, lo que evidencia estabilidad en la satisfacción de los usuarios y la consolidación de las mejoras alcanzadas a lo largo del periodo analizado.

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

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAACA 4	100%	100%	100%	100%
BAACA 5	100%	100%	100%	100%
BAS10	100%	100%	100%	99%
BAS14	100%	100%	100%	100%
BAS15	100%	100%	100%	100%
BAS28	100%	100%	100%	100%
BASCN	100%	100%	69%	99%
BIBOM	100%	100%	100%	100%
BICAI	100%	100%	100%	100%
BICAR	100%	100%	100%	100%
BICAZ	100%	100%	100%	100%
BIGIR	100%	100%	100%	92%
BIMAG	100%	100%	100%	100%
BIPAT	100%	100%	95%	100%
BIPEB	100%	100%	93%	100%
BIPIG	100%	100%	100%	100%
BIRAN	100%	100%	100%	100%
BIREY	100%	100%	100%	100%
BIRNA	100%	100%	100%	100%
BIROV	100%	100%	100%	100%
BISAN	100%	100%	100%	100%
BISUC	100%	100%	100%	100%
BISUM	100%	96%	96%	93%
BIVEN	100%	100%	100%	100%
GMCAB	100%	100%	100%	97%
GMJCO	100%	100%	100%	97%
GMRON	100%	100%	100%	100%
GMRPI	100%	100%	100%	100%
UASO BIJUL	100%	100%	100%	100%
UASO BIROR	100%	100%	100%	100%
UASO BITER09	100%	96%	100%	100%
UASO BITER10	100%	100%	100%	100%
UASO BITER23	100%	100%	100%	100%
UASO EMSUB	100%	100%	100%	100%
UASO ESPRO	100%	100%	100%	100%
UASO REGFE3	100%	100%	100%	100%
BAS16	99%	99%	99%	99%

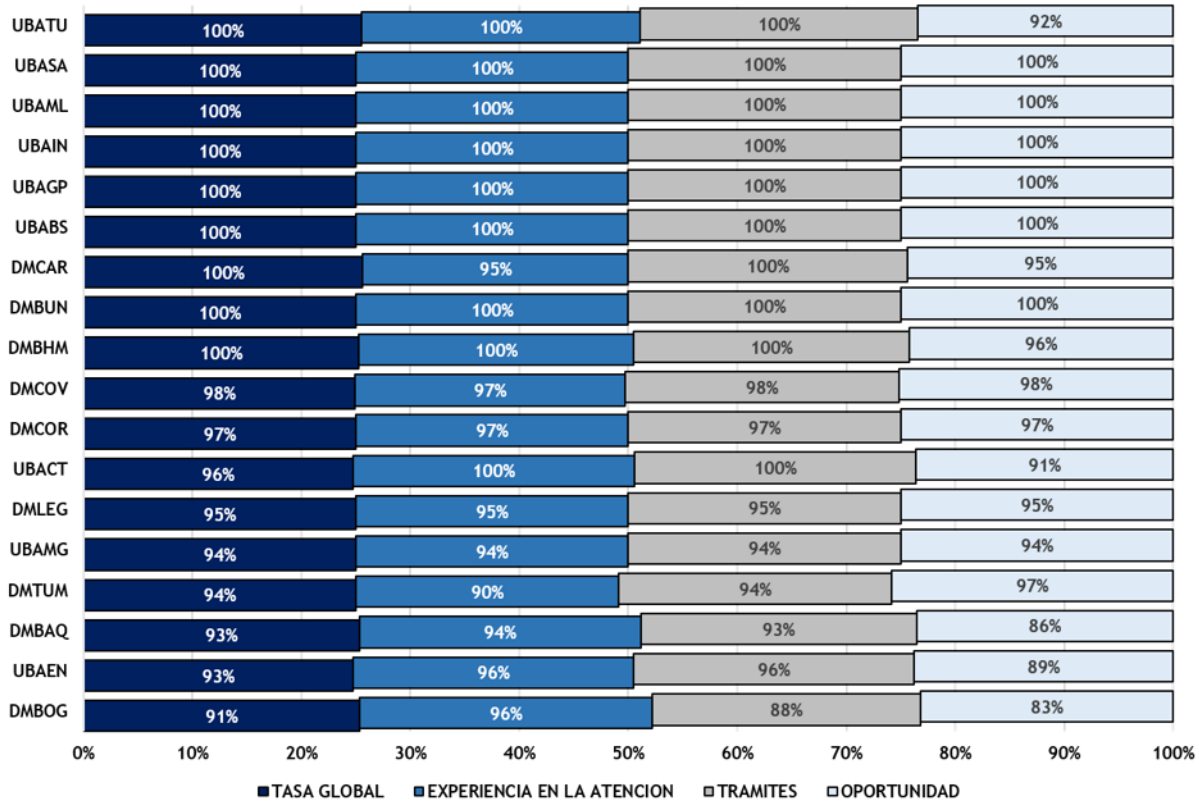
Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

SIGLA	TASA GLOBAL	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	TRAMITES	OPORTUNIDAD
BAS02	99%	99%	100%	100%
BICOR	99%	100%	99%	98%
BAS17	98%	100%	98%	98%
BASCO	98%	98%	98%	98%
BAS22	98%	98%	98%	98%
BAS11	98%	98%	99%	97%
BAS09	98%	98%	98%	98%
DISUR	98%	100%	98%	95%
DMORI	97%	99%	96%	96%
BAS30	97%	98%	99%	96%
BAS01	97%	97%	99%	96%
BAS18	97%	97%	100%	100%
GIRARDOT	97%	97%	97%	97%
DISNOR	97%	98%	98%	97%
BIVER	97%	97%	97%	97%
BAS08	96%	96%	97%	96%
BIAYA	96%	98%	94%	100%
DMTOL	96%	97%	96%	96%
BAS29	96%	99%	97%	95%
BAS12	95%	96%	96%	95%
DMSOC	95%	97%	93%	90%
BAACA 8	94%	95%	95%	98%
BIRIF	92%	90%	95%	95%
BAACA 1	92%	93%	91%	92%
BAS26	92%	92%	92%	92%
DMCAL	91%	89%	93%	86%
DMBUG	90%	89%	92%	90%
BAADA	90%	90%	85%	85%
BAS23	89%	92%	86%	85%
CRH - BASAN	88%	93%	92%	83%
BICOD	88%	88%	88%	88%
GMSIL	88%	90%	90%	88%
BAS06	87%	89%	87%	85%
BAACA03	80%	73%	87%	80%
DMGEM	68%	79%	75%	68%
DMMED	65%	65%	70%	56%
UASO BAMRO	0%	0%	0%	0%

Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

Para cada ESM de atención en la Dirección de Sanidad Naval, el gráfico 7 muestra el desempeño de cada indicador. Los ESM que presentan indicadores del 100% en el bloque de satisfacción global se identifican desde UBATM hasta DMBHM.

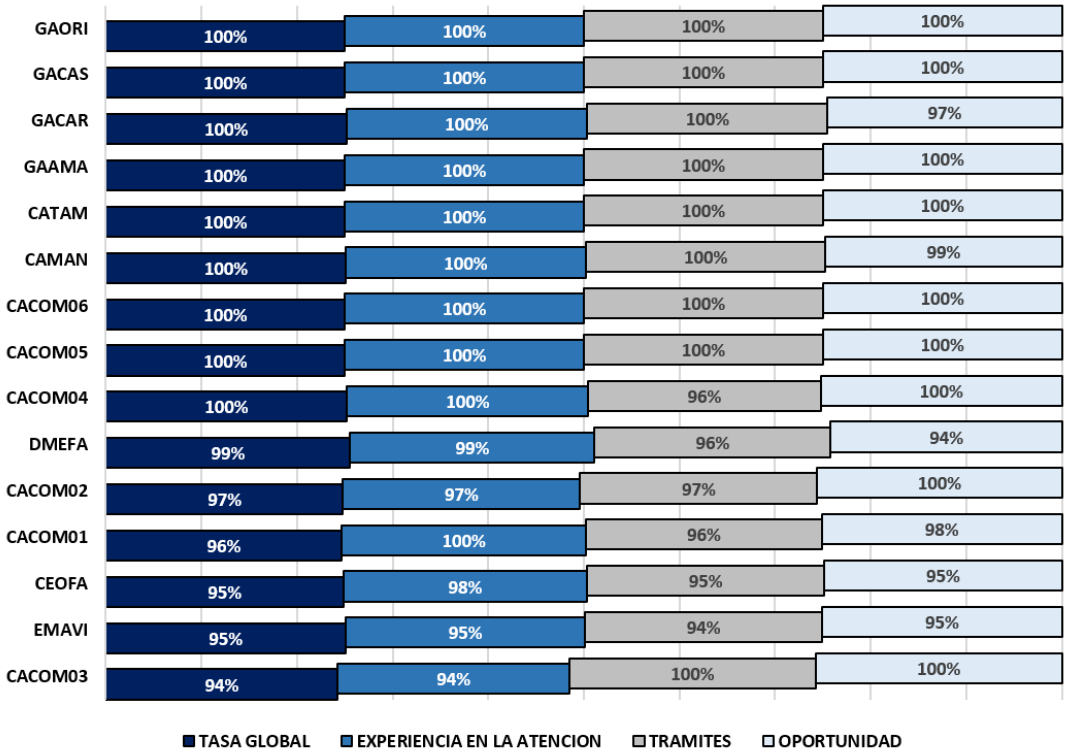
Ilustración 8. Sanidad Naval - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención



Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

En el gráfico 9 se observa la calificación y/o percepción de satisfacción en cada una de las categorías evaluadas para los ESM de la JEFATURA DE SALUD. Se evidencia que desde GAORI hasta CACOM04 los ESM evaluados presentaron un 100% en el bloque de tasa global de satisfacción.

Ilustración 9 . Jefatura Salud - Indicadores por bloque de estudio para cada ESM de atención

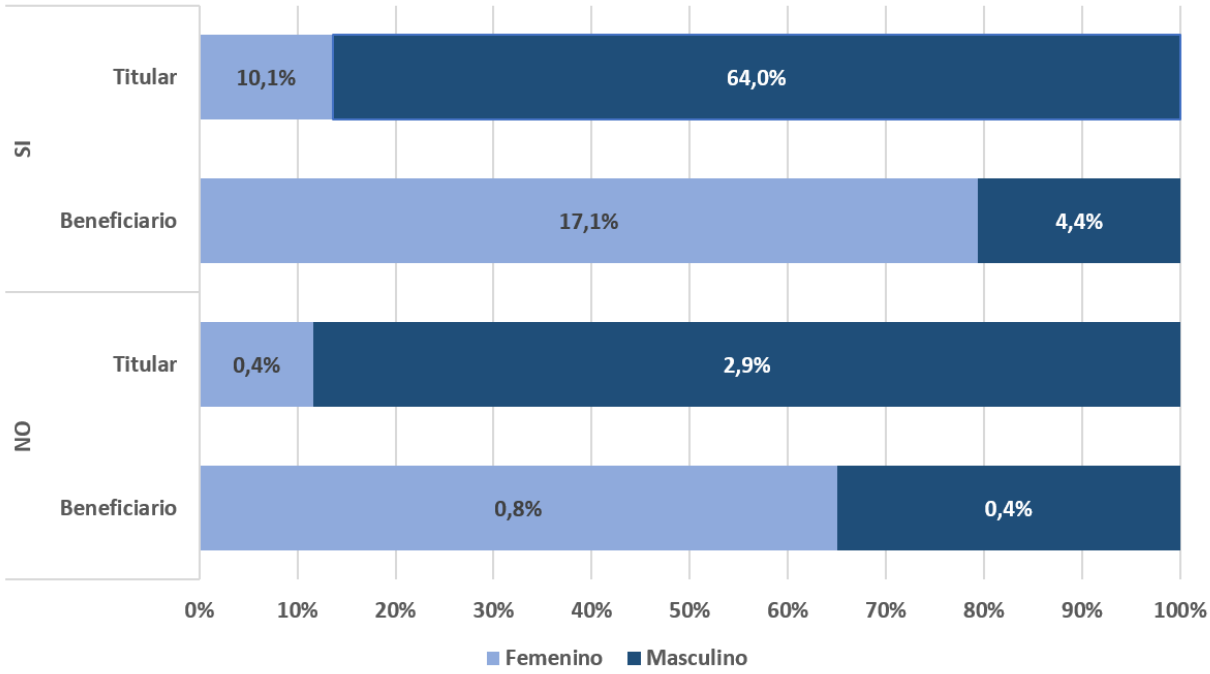


Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

Con el fin de evaluar si los afiliados que recibieron atención en el SSFM conocen sus deberes y derechos, ser 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 lo titulares, el 74,1% conocen sus deberes y derechos como usuarios. Dentro de este porcentaje, el 64% son de género masculino y el 10,1% de género femenino.

Por su parte, en cuanto a los beneficiarios encuestados, el 21,5% conocen sus deberes y derechos, mientras que el 1,2% no lo hace. En general, el 95,6% de población afiliada conocen sus deberes y derechos como usuarios del SSFM, y el 4,4% restante no lo hace.

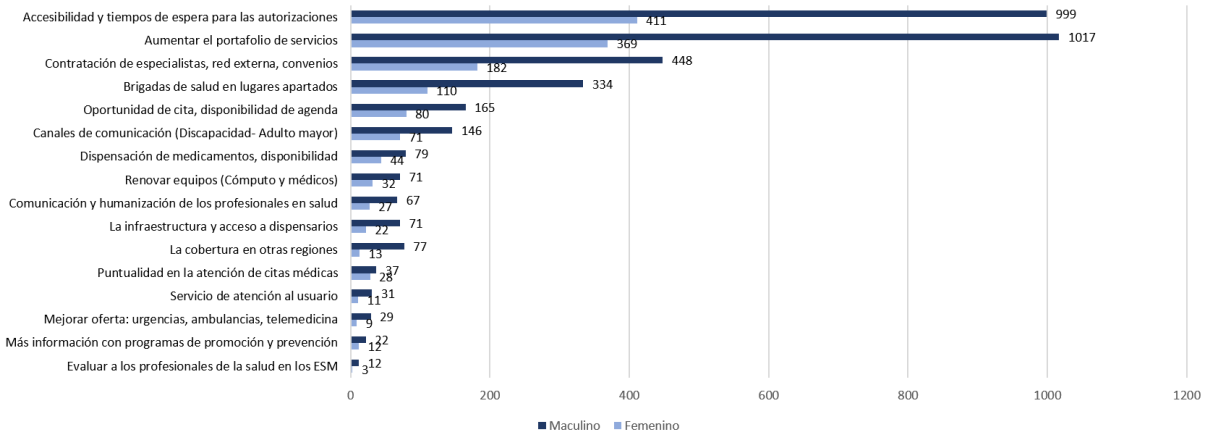
Ilustración 10 ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del SSFM?



Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

Del mismo modo, y con el objetivo de evaluar la atención que recibieron los afiliados del SSFM en el tercer trimestre de 2026, 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 la accesibilidad y tiempos de espera para las autorizaciones es la principal oportunidad de mejora, pues concentró el 28% de las respuestas, siendo la más escogida por el género masculino y femenino. Así mismo, "Aumentar el portafolio de servicios" concentró el 27,6%, y, por último, contratación de especialistas, red externa, convenios fue respondida por el 12,5% de los encuestados.

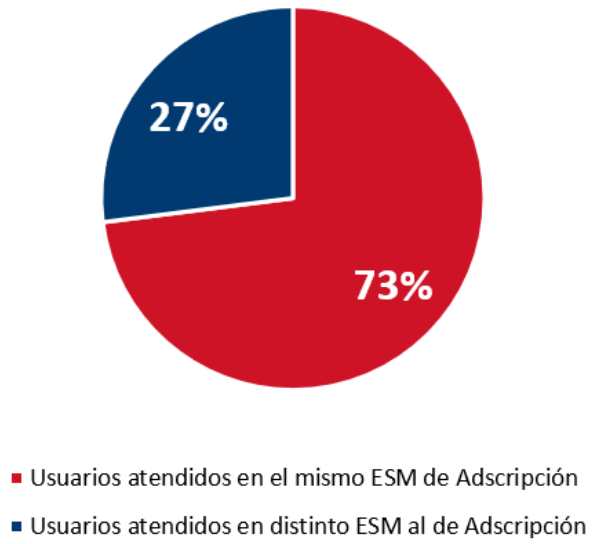
Ilustración 11. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?



Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

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, 73 son atendidos en su mismo ESM de adscripción, mientras que los restantes 27 fueron atendidos en un ESM distinto al de su adscripción. En el gráfico 12 se observa el porcentaje de usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.

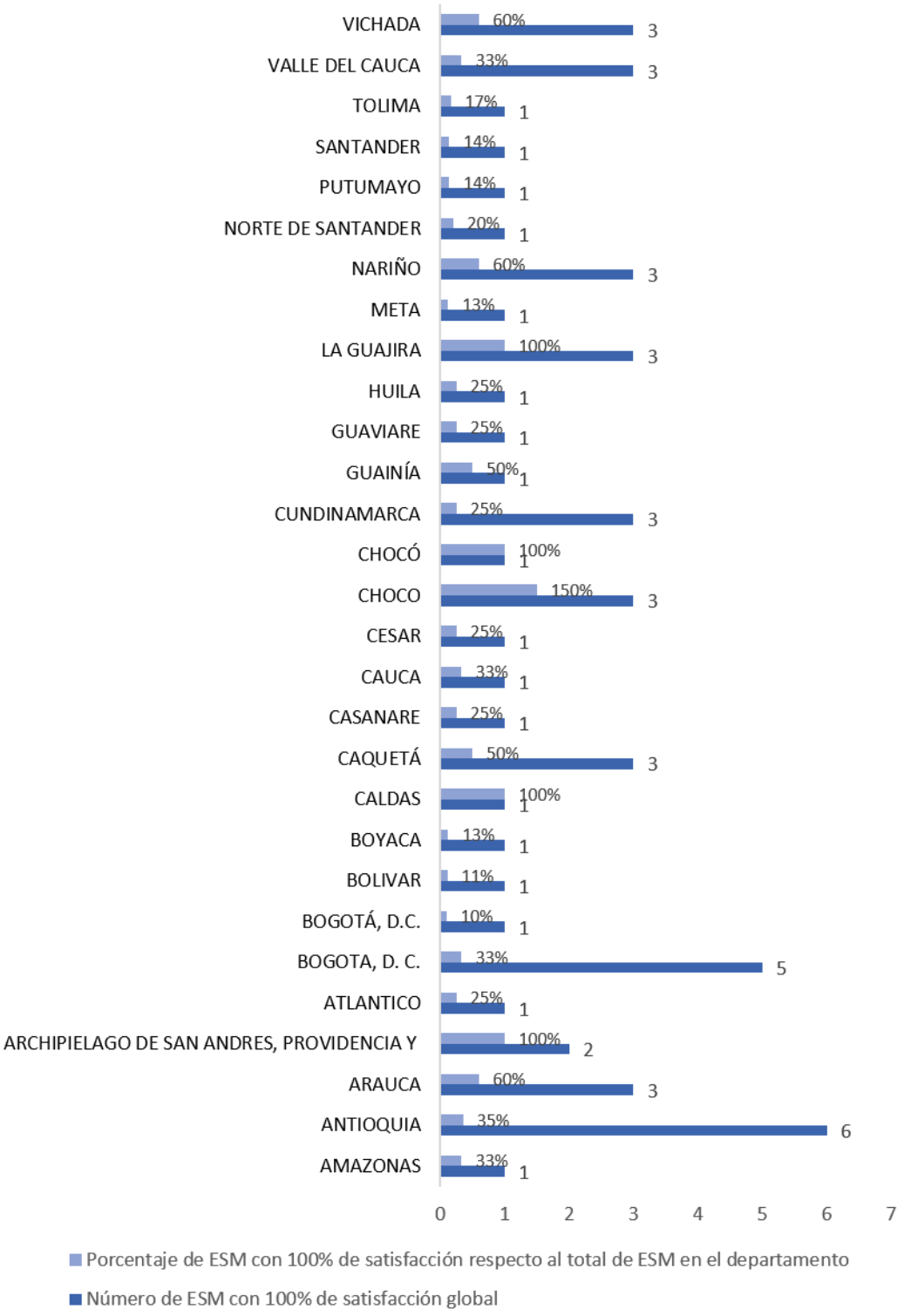
Ilustración 12 Usuarios encuestados que fueron atendidos en igual o distinto ESM al cual están adscritos.



Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026

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

Ilustración 13. Número de ESM con 100% de satisfacción Global



Fuente: procesamiento Área de Costos y estadística octubre 2026.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados consolidados evidencian que los usuarios mantienen una percepción altamente favorable frente a los servicios de salud recibidos, con niveles de satisfacción superiores al 95% en la mayoría de las dimensiones evaluadas. Las mayores fortalezas se concentran en aspectos relacionados con el trato del personal de salud y administrativo, la atención al usuario, los procesos de afiliación y actualización de datos y la experiencia general durante la atención, factores que de manera recurrente registran las valoraciones más altas en el SSFM, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA. De igual manera, la evolución histórica de los indicadores muestra una mejora sostenida respecto a los resultados observados en 2023 y la consolidación de altos estándares de satisfacción durante los últimos años.

Los análisis comparativos evidencian estabilidad en los niveles de favorabilidad, con variaciones moderadas entre periodos y un comportamiento homogéneo entre los diferentes componentes evaluados. Se destacan particularmente los avances observados en aspectos asociados con la atención al usuario, la percepción de los resultados en salud y los servicios relacionados con medicamentos. No obstante, los resultados también permiten identificar oportunidades de fortalecimiento en dimensiones vinculadas con la oportunidad de la atención, los procesos de autorización, los medios de acceso a los servicios y el agendamiento de citas, que de manera consistente registran las valoraciones relativamente más bajas dentro de las mediciones.

En este contexto, se recomienda mantener las estrategias que han permitido consolidar los altos niveles de satisfacción alcanzados, especialmente aquellas orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada y la experiencia del usuario. De igual forma, resulta pertinente priorizar acciones de mejora dirigidas a optimizar los tiempos de respuesta, simplificar trámites administrativos, fortalecer los canales de acceso y mejorar los procesos de autorización y asignación de citas. Estas acciones permitirán continuar fortaleciendo la calidad de los servicios prestados y sostener la tendencia positiva observada en los indicadores de satisfacción del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.