



# TASA DE SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE 2018 UNISALUD – UPTC

<b>TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	
<p><b>Formula:</b> <math display="block">\frac{\text{Número total de afiliados que están satisfechos con los servicios recibidos}}{\text{Número total de afiliados encuestados}} \times 100</math></p>	
<b>II Trimestre de 2017</b>	<b>III Trimestre de 2018</b>
<p><b>Resultado:</b> <math>\left(\frac{78}{81}\right) \times 100 = 96\%</math></p>	<p><b>Resultado:</b> <math>\left(\frac{83}{83}\right) \times 100 = 100\%</math></p>
<b>% VARIACIÓN II Trimestre 2017 Vs I Trimestre 2018</b>	
<p><b>Resultado: Aumento el 4% TENDENCIA: Ascendente</b></p>	

Los usuarios de Unisalud se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 100% para el tercer trimestre de 2018. resultado que está cumpliendo los parámetros establecidos en el rango de análisis del indicador descritos en su ficha técnica cuyo límite inferior es del 85% de satisfacción global y un 10% por encima de la meta establecida del 90%, el comportamiento del indicador arroja un comportamiento positivo y con tendencia creciente, respecto a al resultado del mismo trimestre de 2017 siendo este del 96%. la unidad mantiene la realización del seguimiento al comportamiento y al cumplimiento de los estándares de calidad que permitan el cumplimiento de una atención en salud oportuna, accesible, continua, pertinente y segura, manteniendo un enfoque centrado en el usuario con el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, y la implementación de estrategias en salud tales como modelo de atención y fortalecimiento del enfoque hacia la atención primaria en salud.