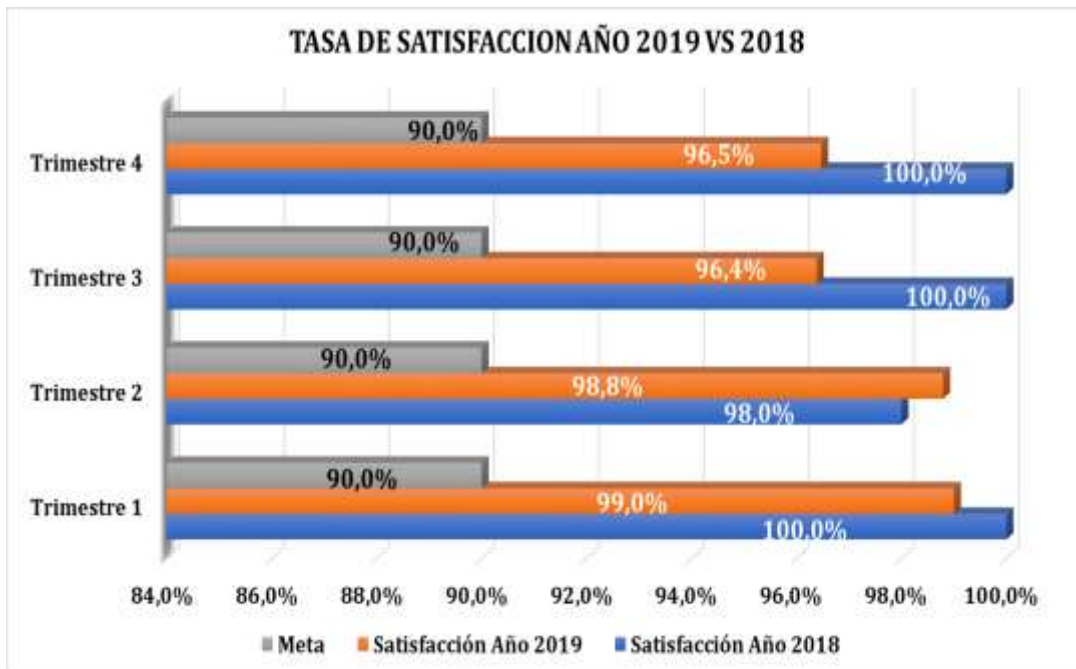




**TASA DE SATISFACCIÓN
CUARTO TRIMESTRE 2019
UNISALUD – UPTC**

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO CUARTO TRIMESTRE 2019)

Como parte del seguimiento de la percepción de los usuarios respecto a la oferta y funcionamiento de los servicios, delegados normativamente en cabeza de la EAPB durante el año 2019 Vs 2018, demuestra el siguiente comportamiento (**ver grafica No 1**) a continuación:



Fuente: Encuestas de satisfacción IV trimestre de 2019.

% VARIACIÓN IV Trimestre 2018 Vs IV Trimestre 2019

Resultado: Disminuyo 3,5% Tendencia: Ascendente

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de octubre a diciembre de 2019 (cuarto trimestre), evidenciando el siguiente resultado:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 96,5 % con corte al cuarto trimestre de 2019.

El resultado alcanzado como consecuencia de la aplicación y tabulación de las encuestas de satisfacción, muestra este seguimiento que la tendencia del mismo se encuentra cumpliendo con la meta de acuerdo a los parámetros establecidos en la ficha y en el rango de análisis del indicador, para el cual el límite inferior establecido del 85% de satisfacción global y actualmente se encuentra nuestra evaluación con corte al cuarto trimestre de 2019 en + 6,5% por encima de la meta establecida del 90%, a lo largo de 2019 y en las evaluaciones de los cuatro trimestres se evidencia siempre que a población afiliada se encuentra en un alto grado satisfecha con la EAPB y muestra su adherencia a la misma, en los resultados obtenidos los cuales siempre se ubican por encima del 90% en forma

reiterativa, esto también es consecuencia del despliegue continuado de información que permita concientizar al afiliado de sus derechos y deberes con respecto al aseguramiento y la prestación de servicios contemplados en el plan de beneficios de salud, así mismo la importancia de la toma de decisiones basada en los análisis de morbilidad por cursos de vida, que permiten una adecuada planeación de la atención en salud, otro factor importante que conllevan a un grado de satisfacción positivo por parte de los afiliados es el enfoque en la atención primaria y la adecuada gestión del riesgo en salud, que se viene implementado y fortaleciendo continuamente al interior de la EAPB.