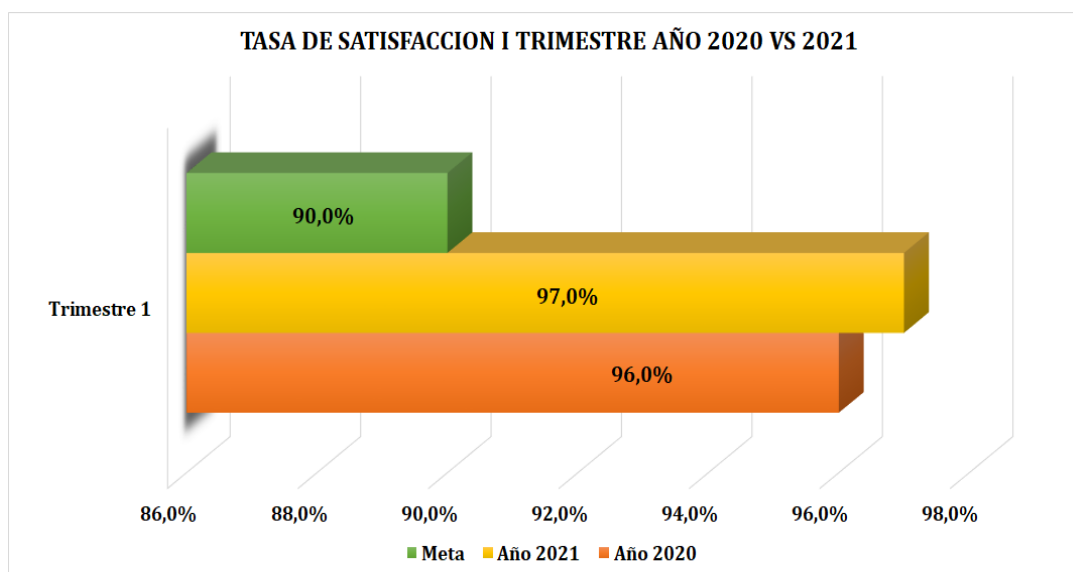




TASA DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2021 UNISALUD – UPTC

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE 2020 Vs 2021)

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 2020 Vs 2021, demuestra el siguiente comportamiento (**ver grafica No 1**) a continuación:



Fuente: Encuestas de satisfacción I trimestre de 2021.

% VARIACIÓN I Trimestre 2020 Vs I Trimestre 2021

Resultado: Aumento 1,0 % Tendencia: Ascendente

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de enero a marzo de 2021 (primer trimestre), evidenciando el siguiente resultado:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 97,0 % con corte al primer trimestre de 2021, demostrando a su vez un aumento del 1,0 % por encima del resultado obtenido de 96,0% del mismo periodo del año 2021.

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 97,0% con corte al primer trimestre de 2021, demostrando a su vez un aumento del 1,0% por encima del resultado obtenido de 96,0% del mismo periodo del año 2020. 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

primer trimestre de 2021 en + 7,0% por encima de la meta establecida del 90%, se evidencia que la población afiliada se encuentra en un alto grado satisfecha con la EAPB y muestra su fidelización a la misma, en los resultados obtenidos los cuales siempre se ubican por encima del estándar interno, esto es consecuencia del despliegue continuo de evaluaciones y seguimientos de las necesidades y expectativas de los usuarios y el reconocimiento de sus características de morbilidad y atención.