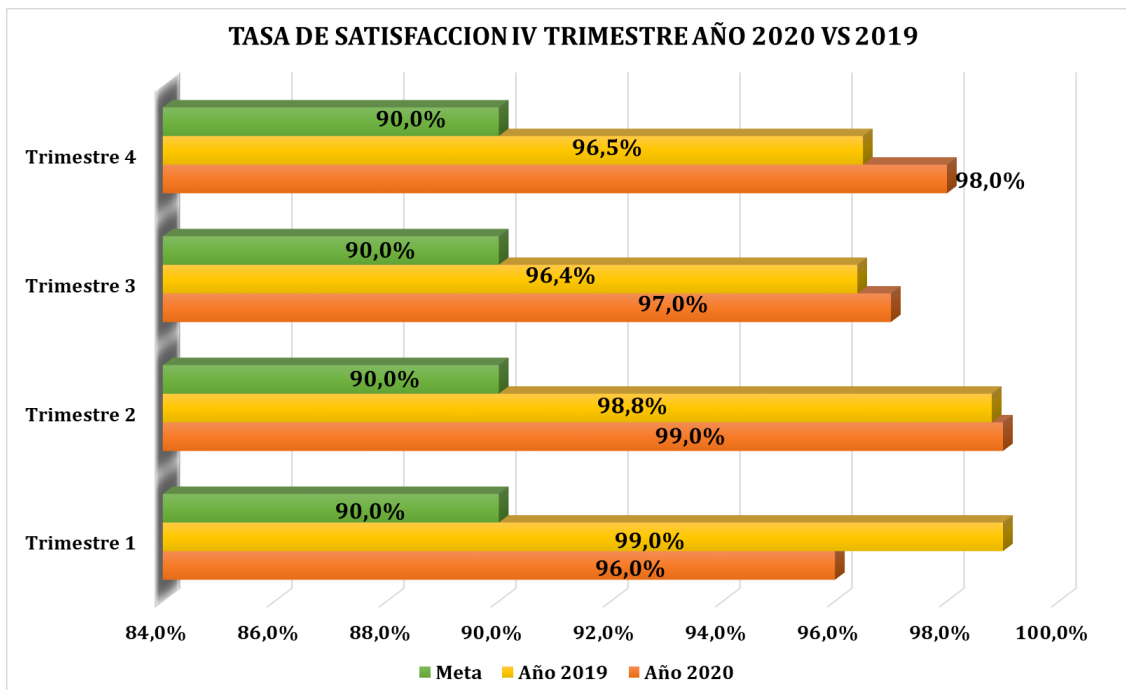




# TASA DE SATISFACCIÓN CUARTO TRIMESTRE 2020 UNISALUD – UPTC

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO CUARTO TRIMESTRE 2020 Vs 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 2020 Vs 2019, demuestra el siguiente comportamiento (ver grafica No 1) a continuación:



**Fuente:** Encuestas de satisfacción IV trimestre de 2020.

### % VARIACIÓN III Trimestre 2020 Vs III Trimestre 2019

**Resultado: Aumento 1,5 % Tendencia: Ascendente**

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de octubre a diciembre de 2020 (tercer trimestre), evidenciando el siguiente resultado:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 98,0 % con corte al cuarto trimestre de 2020, demostrando a su vez un aumento del 1,5% por encima del resultado obtenido de 96,5% del mismo periodo del año 2019.

Los usuarios de la eapb - Unisalud se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 98,0% con corte al cuarto trimestre de 2020, demostrando a su vez un aumento del 1,0% por encima del resultado obtenido de 96,5% del mismo periodo del año 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 2020 en + 7,5% por encima de la meta establecida del 90%, a lo largo de 2020, 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.