



**TASA DE SATISFACCIÓN
CUARTO TRIMESTRE 2018
UNISALUD – UPTC**

TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL	
<p>Formula: $\frac{\text{Número total de afiliados que están satisfechos con los servicios recibidos}}{\text{Número total de afiliados encuestados}} \times 100$</p>	
IV Trimestre de 2017	IV Trimestre de 2018
<p>Resultado: $\left(\frac{80}{81}\right) \times 100 = 99\%$</p>	<p>Resultado: $\left(\frac{83}{83}\right) \times 100 = 100\%$</p>
% VARIACIÓN IV Trimestre 2017 Vs IV Trimestre 2018	
<p>Resultado: Aumento el 1% TENDENCIA: Ascendente</p>	

Los usuarios de Unisalud se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 100% para el cuarto trimestre de 2018. resultado que con corte a la fecha y en el transcurso del presente año se mantiene con una tendencia de cumplimiento de los parámetros establecidos en la ficha y en el rango de análisis del indicador cuyo límite inferior es del 85% de satisfacción global y actualmente se encuentra 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 99%. la unidad de servicios de salud de la UPTC mantiene la implementación de estrategias de intervención que permitan mantener este alto grado de satisfacción, es por esto, que despliega el seguimiento a los diferentes criterios de calidad dispuestos normativamente, en aras de mejorar y mantener una atención en salud oportuna, accesible, continua, pertinente y segura, que redunde en el mejoramiento de la calidad de vida y condición de salud de la población afiliada y asu vez sostenga el enfoque centrado en el usuario como pilar fundamental en el reconocimiento y cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, conjugado todo esto con la el fortalecimiento de un modelo de atención basado en la atención primaria en salud.