



**TASA DE SATISFACCIÓN
PRIMER TRIMESTRE 2019
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>	
I Trimestre de 2018	I Trimestre de 2019
<p>Resultado: $\left(\frac{83}{83}\right) \times 100 = 100\%$</p>	<p>Resultado: $\left(\frac{84}{85}\right) \times 100 = 99\%$</p>
% VARIACIÓN I Trimestre 2018 Vs I Trimestre 2019	
<p>Resultado: Disminuyo 1% Tendencia: Ascendente</p>	

Los usuarios de Unisalud se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 99% con corte al primer trimestre de 2019. resultado que se ajusta en tendencia y comportamiento a 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 9% por encima de la meta establecida del 90%, el comportamiento del indicador arroja un comportamiento positivo y demostrando un alto grado de satisfacción periodo tras periodo, respecto a al resultado del mismo trimestre de 2018 cuyo resultado final finalizo en el 100%, se presenta una disminución leve, sin embargo no es desatendida por parte de la EAPB cuyo objeto primordial es la satisfacción de los usuarios y que ante esto viene evaluando y desplegando estrategias de mejoramiento, basadas en la estructuración de un modelo de atención en salud coherente con la normatividad vigente y con las necesidad y expectativas de la población afiliada, de igual forma se tiene en cuenta la caracterización poblacional que permiten conocer la morbimortalidad de la población, en aras de seguir promoviendo programas especiales de promoción y prevención y la estructuración de una red optima y eficiente, guiada bajos los atributos de oportunidad, accesibilidad, continuidad, pertinencia y seguridad, que impacten en una mejo condición de salud y calidad de vida de los usuarios.