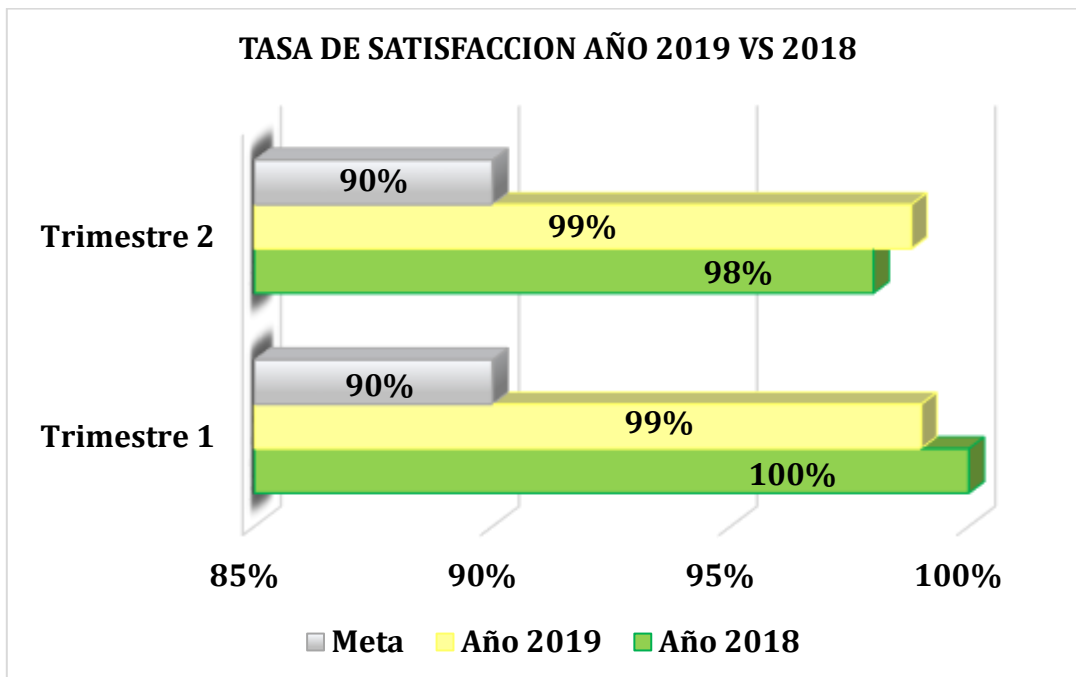




**TASA DE SATISFACCIÓN  
SEGUNDO TRIMESTRE 2019  
UNISALUD – UPTC**

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO SEGUNDO TRIMESTRE 2019)

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



**Fuente:** Encuestas de satisfacción II trimestre de 2019.

### % VARIACIÓN II Trimestre 2018 Vs II Trimestre 2019

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

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de abril a junio de 2019 (segundo trimestre), cuyos resultados:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 99% con corte al segundo 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, que evidencia un alto grado de satisfacción en lo corrido del año, evidenciando un incremento del 1% respecto a al resultado del mismo periodo del año 2018 cuyo resultado final finalizo en el 98%, a pesar del aumento y la tendencia positiva , Unisalud se mantiene atenta y encaminada en sus esfuerzos por mantener como objeto primordial la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento de su calidad de vida, por lo que viene evaluando y desplegando estrategias de mejoramiento, basadas en la estructuración de su 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 las caracterización poblacional que permite identificar 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.