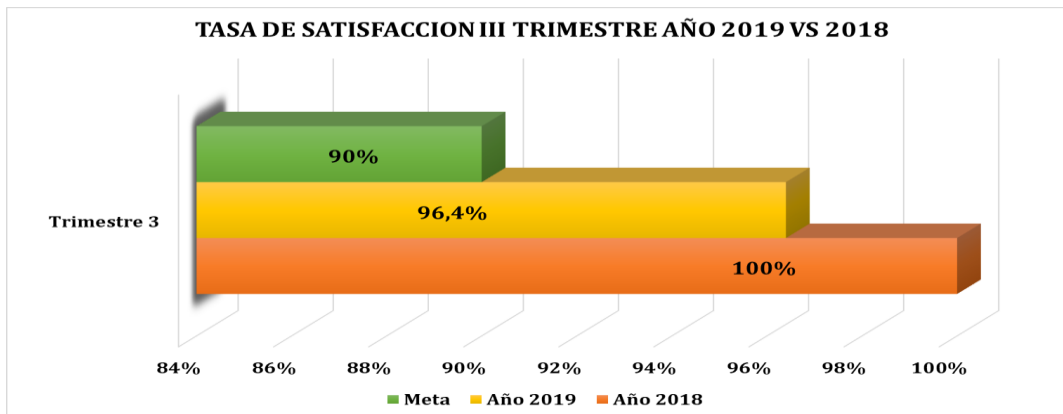




# TASA DE SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE 2019 UNISALUD – UPTC

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO TERCER TRIMESTRE 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 2019 Vs 2018, demuestra el siguiente comportamiento (**ver grafica No 1**) a continuación:



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

### % VARIACIÓN III Trimestre 2018 Vs III Trimestre 2019

**Resultado: Disminuyo 3,6% Tendencia: Ascendente**

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de julio a septiembre de 2019 (tercer trimestre), cuyos resultados:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 99,4% con corte al tercer 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 6,4 % 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, observando una disminución del 3,6 % respecto al resultado del mismo periodo del año 2018 cuyo resultado final finalizo en el 100%, a pesar de la disminución 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. Para lograr acceso de los servicios Unisalud cuenta con una red amplia, donde permanentemente se realiza seguimiento para verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y que garantice una oportunidad e integralidad y el disfrute del derecho fundamental a la salud.