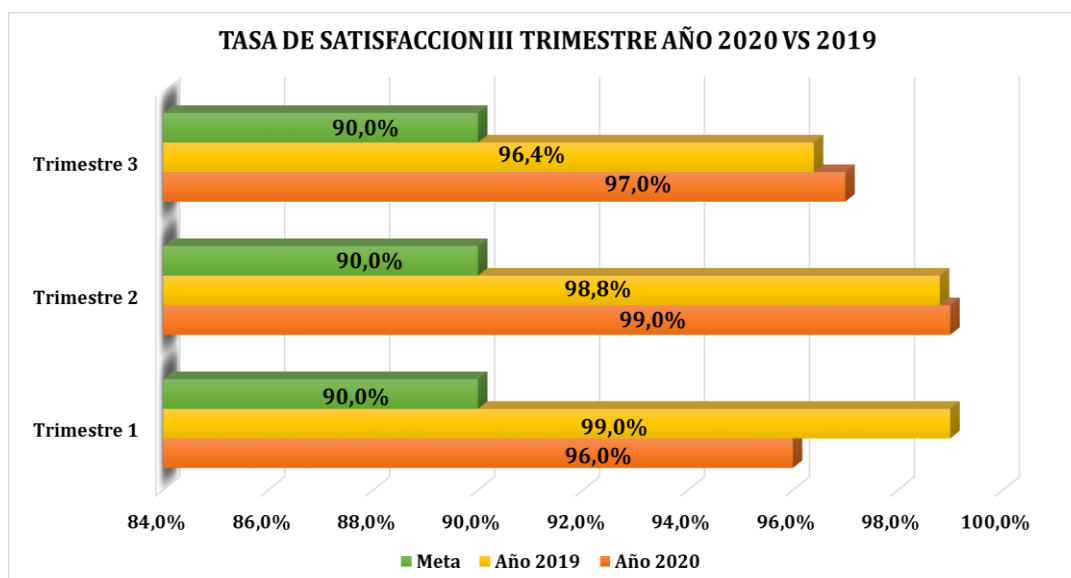




**TASA DE SATISFACCIÓN
TERCER TRIMESTRE 2020
UNISALUD – UPTC**

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO TERCER 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 III trimestre de 2020.

% VARIACIÓN III Trimestre 2020 Vs III Trimestre 2019

Resultado: Aumento 0,6 % Tendencia: Ascendente

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de julio a septiembre 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 97,0 % con corte al tercer trimestre de 2020, demostrando a su vez un aumento del 0,6% por encima del resultado obtenido de 96,4% 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 tercer trimestre de 2020 en + 7,0% 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 definido en forma reiterativa, esto también es consecuencia del despliegue continuado de información que ha permitido concientizar al afiliado de sus derechos y deberes con respecto al aseguramiento y la prestación de servicios contemplados en el plan de beneficios de salud, además el constante abordaje y despliegue de acciones encaminadas a cubrir la demanda de atenciones por parte de la EAPB muy a pesar de la emergencia sanitaria del país, así mismo la importancia de la toma de decisiones basada en los análisis de morbilidad por cursos de vida, que permiten una adecuada planeación de la atención en salud, otro factor importante que conlleva a un grado de satisfacción positivo por parte de los afiliados es el enfoque en la atención primaria y la adecuada gestión del riesgo en salud, que se viene implementado y fortaleciendo continuamente al interior de la EAPB.