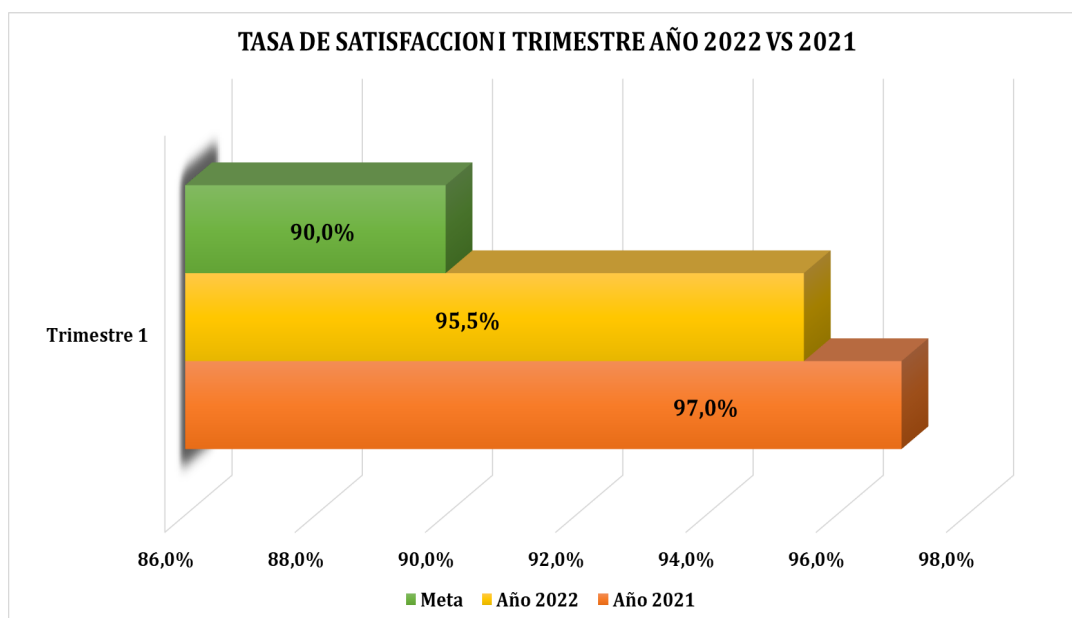




TASA DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2022 UNISALUD – UPTC

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE 2022 Vs 2021)

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 2022 Vs 2021, demuestra el siguiente comportamiento (ver grafica No 1) a continuación:



Fuente: Encuestas de satisfacción I trimestre de 2022.

% VARIACIÓN I Trimestre 2022 Vs I Trimestre 2021

Resultado: Disminuyo 1,5 % Tendencia: Ascendente

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de enero a marzo de 2022 (primer trimestre), evidenciando el siguiente resultado:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 95,5 % con corte al primer trimestre de 2022, demostrando a su vez una disminución del 1,5% por debajo del resultado obtenido de 97,0% del mismo periodo del año 2021, situación que es satisfactoria teniendo en cuenta la complejidad actual de la prestación de servicios consecuencia de la normalidad paulatina de los servicios, la unidad de salud ha venido generando procesos y actividades eficientes para garantizar la atención en salud segura y oportuna a sus afiliados, entre ellos el reto que ha sido el despliegue de la vacunación a través de la red de prestadores contratada, lo que ha permitido mantener a través de los planes de acción, contingencia, ampliación de red de prestadores, monitoreo y acciones de choque que la población pueda acceder sin barreras y con la oportunidad requerida a los servicios en salud que son propios de la garantía plan de beneficios en salud.

El comportamiento final del indicador 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 primer trimestre de 2022 en + 5,5% por encima de la meta establecida del 90%.