



**TASA DE SATISFACCIÓN
TERCER TRIMESTRE 2022
UNISALUD – UPTC**

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO CUARTO 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 IV trimestre de 2022.

% VARIACIÓN IV Trimestre 2022 Vs IV Trimestre 2021
Resultado: Aumento 2,95% Tendencia: Ascendente

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de octubre a diciembre de 2022 (Cuarto Trimestre), evidenciando el siguiente resultado:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 98,4% con corte al cuarto trimestre de 2022, demostrando a su vez un aumento del 2,95% por encima del resultado obtenido de 95,45 % del mismo periodo del año 2021.

Este resultado demuestra que las acciones tomadas durante el año 2022, van causando un efecto positivo en los usuarios, manteniéndolos como pilar fundamental de la gestión y orientación de las acciones, así mismo se reitera el fortalecimiento de las acciones de mejora diseñadas, las intervenciones asistenciales con mayor resolutividad, las campañas educativas y demanda inducida de la vacunación entre otras más, y que permiten afianzar la garantía de cubrimiento del plan de beneficios en salud vigente.

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 tercer trimestre de 2022 en + 6,5% por encima de la meta establecida del 90%.