



**TASA DE SATISFACCIÓN  
PRIMER TRIMESTRE 2023  
UNISALUD – UPTC**

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO CUARTO TRIMESTRE 2023 Vs 2022)

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 2023 Vs 2022, demuestra el siguiente comportamiento (**ver grafica No 1**) a continuación:

<b>% VARIACIÓN I Trimestre 2023 Vs I Trimestre 2022</b>
<b>Resultado: Aumento 0,9% Tendencia: Ascendente</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Total de encuestas validas:</b> 110 encuestas</li><li>• <b>Total de usuarios satisfechos:</b> 106 encuestados</li><li>• <b>Total de Usuarios insatisfechos:</b> 4 encuestados</li></ul>

**Fuente:** Encuestas de satisfacción I trimestre de 2023.

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de enero a marzo de 2023 (Primer Trimestre), evidenciando el siguiente resultado:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 96,4% con corte al primer trimestre de 2023, demostrando a su vez un aumento del 0,9% por encima del resultado obtenido de 95,5 % del mismo periodo del año 2022.

Este resultado demuestra que las acciones tomadas durante el año 2023, van causando un efecto positivo en los usuarios, manteniéndolos como pilar fundamental de la gestión y orientación de las acciones de gestión del riesgo, así mismo se reitera el fortalecimiento de las acciones de mejora diseñadas e implementadas, las intervenciones asistenciales sobre los prestadores con mayor resolutivez, las campañas educativas y demanda inducida.

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 2023 en + 6,4% por encima de la meta establecida del 90%.