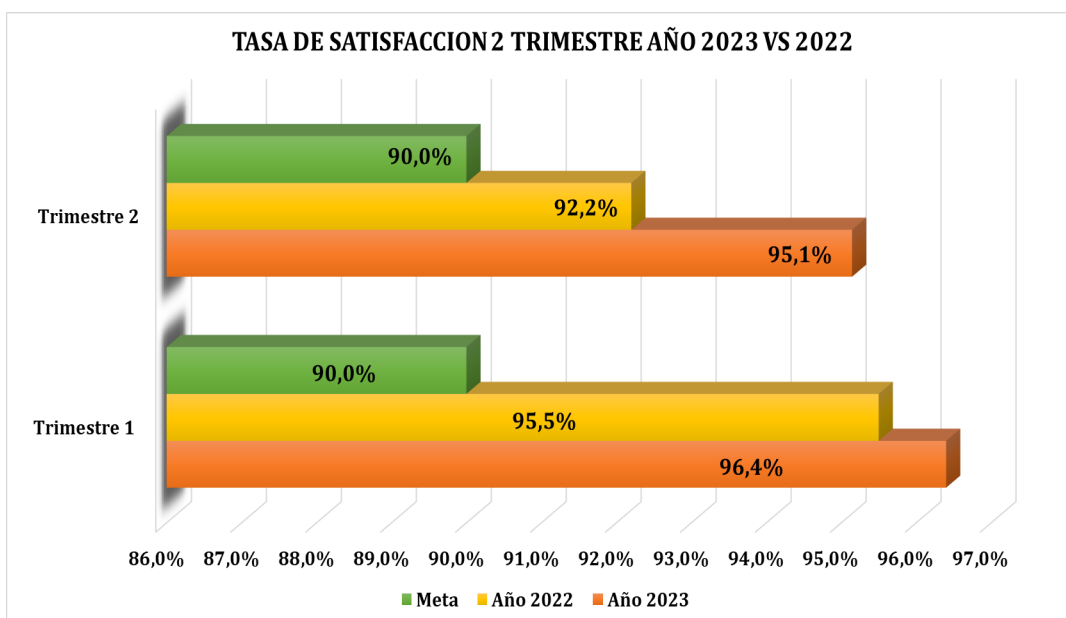




**TASA DE SATISFACCIÓN Y  
NIVEL DE CONFIANZA  
SEGUNDO TRIMESTRE 2023  
UNISALUD – UPTC**

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO SEGUNDO 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:



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

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de abril a junio de 2023 (Segundo Trimestre), evidenciando el siguiente resultado:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 95,1% con corte al segundo trimestre de 2023, demostrando a su vez un aumento del 2,9% por encima del resultado obtenido del 92,2% 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 del riesgo, así mismo se reitera el fortalecimiento de las acciones de mejora diseñadas e implementadas.

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 + 5,1% por encima de la meta establecida del 90%.

## NIVEL DE CONFIANZA

<b>II Trimestre 2023</b> <b>NIVEL DE CONFINAZA USUARIOS UNISALUD-UPTC</b>
<b>Resultado: 94,2% Tendencia: Ascendente</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Total de encuestas validas:</b> 103 encuestas</li><li>• <b>Total de usuarios confianza positiva:</b> 97 encuestados</li><li>• <b>Total de Usuarios confianza negativa:</b> 6 encuestados</li></ul>

Los usuarios de Unisalud-UPTC confirman a través de la encuesta aplicada en línea, que un alto porcentaje de ellos confía en la gestión desplegada por parte de la EAPB encaminada a la garantía y protección de su derecho a la salud.