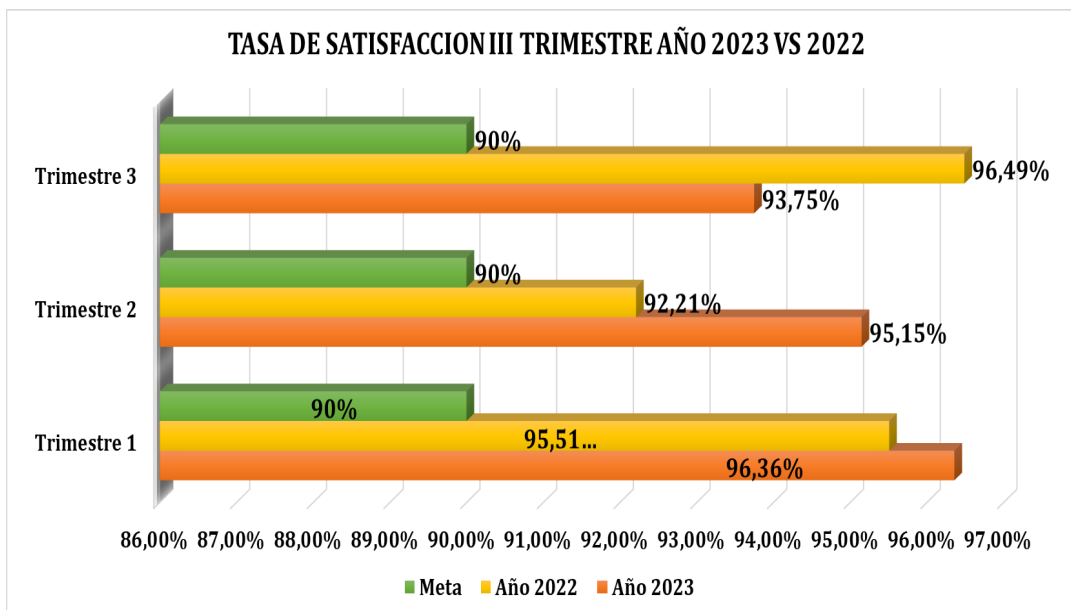




**TASA DE SATISFACCIÓN Y
NIVEL DE CONFIANZA
TERCER TRIMESTRE 2023
UNISALUD – UPTC**

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO TERCER 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 III trimestre de 2023.

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de julio a septiembre de 2023 (Tercer Trimestre), evidenciando el siguiente resultado:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 93,75% con corte al tercer trimestre de 2023, demostrando a su vez una disminución del 2,74% por debajo el resultado obtenido del 96,49% 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.

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 2023 en + 3,75% por encima de la meta establecida del 90%.

NIVEL DE CONFIANZA

III Trimestre 2023 NIVEL DE CONFINAZA USUARIOS UNISALUD-UPTC

Resultado: 96,0% Tendencia: Ascendente

- **Total de encuestas validas:** 126 encuestas
- **Total de usuarios confianza positiva:** 121 encuestados
- **Total de Usuarios confianza negativa:** 126 encuestados

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.