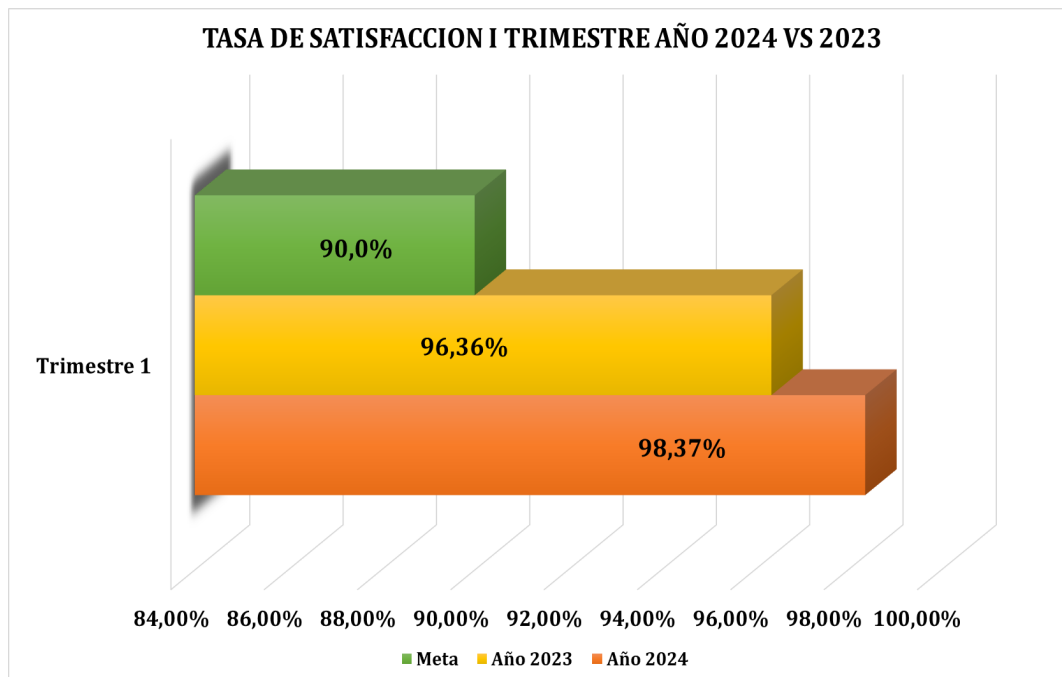




**TASA DE SATISFACCIÓN Y  
NIVEL DE CONFIANZA  
PRIMER TRIMESTRE 2024  
UNISALUD – UPTC**

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS (COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE 2024 Vs 2023)

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 2024 Vs 2023, demuestra el siguiente comportamiento (ver grafica No 1) a continuación:



**Fuente:** Encuestas de satisfacción I trimestre de 2024.

El periodo de realización de la encuesta cubre los meses de enero a marzo a marzo de 2024 (Primer Trimestre), evidenciando el siguiente resultado:

Los usuarios de la EAPB - UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 98,37% con corte al primer trimestre de 2024, demostrando a su vez un aumento del + 2,01% por encima del resultado obtenido del 96,36% del mismo periodo del año 2023.

Este resultado demuestra que las acciones de mejoramiento, las intrevencion en salud caracterizadas y el seguimiento a los planes proyectados tomadas durante el año 2024, van causando un efecto positivo en los usuarios, manteniéndolos como pilar fundamental de la gestión del riesgo 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 2024 en + 8,37% por encima de la meta establecida del 90%.

### NIVEL DE CONFIANZA

<b>I Trimestre 2024</b> <b>NIVEL DE CONFIANZA USUARIOS UNISALUD-UPTC</b>
<b>Resultado 2024: 99,17% Tendencia: Ascendente</b> <b>Presenta un Incremento del 0,07 con respeto al 99,10 del 2023</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Total de encuestas validas:</b> 120 encuestas</li><li>• <b>Total de usuarios confianza positiva:</b> 119 encuestados</li><li>• <b>Total de Usuarios confianza negativa:</b> 1 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.