

	INSTRUCTIVO DEMANDA INSATISFECHA	Código: AU-I-001
		Versión: 02
		Fecha: septiembre 2026

1. OBJETIVO:

Identificar y gestionar los casos de demanda insatisfecha en los servicios que prestados por BELLO SALUD.

2. ALCANCE:

Todos los servicios que presta la ESE

3. RESPONSABLES:

Personal de contact center, admisiones y atención al usuario.

Auxiliar administrativa SIAU. *(También se menciona al líder de atención al usuario y a los líderes médico y de odontología en el análisis de información)*

4. ENFOQUE DIFERENCIAL:

Durante el registro y análisis de la demanda insatisfecha, el personal de contact center, admisiones y atención al usuario deberá identificar y marcar en la base de datos a los pacientes que pertenecen a grupos de especial protección constitucional (adultos mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado y minorías étnicas). La gestión de la demanda insatisfecha para esta población tendrá carácter prioritario, garantizando que, una vez exista disponibilidad en las agendas o se realicen ajustes en la capacidad instalada, se les asigne la cita de manera preferencial para mitigar las barreras de acceso y asegurar la continuidad de su atención en salud.

5. DEFINICIONES

Definición de Demanda Insatisfecha: Todos aquellos casos en los cuales el usuario solicita una cita y no encuentra disponibilidad por razones de orden administrativo. No se consideran demanda insatisfecha si hay disponibilidad, pero el usuario no la toma por razones personales, aunque estos casos se captan y analizan.

	INSTRUCTIVO DEMANDA INSATISFECHA	Código: AU-I-001
		Versión: 02
		Fecha: septiembre 2026

- **Captura de datos:** Se diligencia una base de datos diariamente, registrando toda la información y números telefónicos. Los agentes validan los derechos del paciente y los requisitos (órdenes, autorizaciones). No se ingresa información de pacientes sin derechos u órdenes.
- **Motivos de no asignación:** Se debe seleccionar si es por Cita No disponible, Profesional específico, No acepta la cita disponible (registrar horario/día preferido) u Otro (registrar en observaciones).
- **PQR:** Se marca con una "X" si el usuario manifiesta insatisfacción o inconformidad.
- **Indicadores de gestión:** Se mide mensualmente la DEMANDA INSATISFECHA = (# Personas que no obtuvieron cita / # Total personas que solicitaron cita * 100), con una meta <=5%.

6. GENERALIDADES

6.1. Talento humano que participa de las actividades esenciales

Descripción	Cantidad
• Personal de contact center, • admisiones • atención al usuario	variable variable 12

6.2. Equipos Biomédicos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
No aplica	

6.3. Medicamentos y dispositivos médicos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
No aplica	

	INSTRUCTIVO DEMANDA INSATISFECHA	Código: AU-I-001
		Versión: 02
		Fecha: septiembre 2026

6.4. Otros insumos requeridos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
No aplica	

7. DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO

No.	Actividades Esenciales	Responsable
	Captura de datos: Se captura la información según lo definido en las generalidades, validando derechos y motivos de no asignación. Análisis de la información: Semanalmente se analizan los casos. Las PQR se trasladan al aplicativo correspondiente y se hace seguimiento a la solución. Se deriva a los líderes médico y odontología el seguimiento a la no disponibilidad de agendas para gestionar la oportunidad y ajustar capacidad instalada. Se consolidan las preferencias de horario o profesional para la planeación de capacidad instalada.	Personal de contact center, admisiones y atención al usuario Líder SIAU.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

(No se listan documentos externos o internos de referencia en el instructivo original).

9. CONTROL DE CAMBIOS

	INSTRUCTIVO DEMANDA INSATISFECHA	Código: AU-I-001
		Versión: 02
		Fecha: septiembre 2026

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
01	Septiembre 2026	Creación del Documento	Lider SIAU/ Calidad	Gerencia.