Análisis del Net Promoter Score (NPS)

Octubre de 2026

Centro Oncológico de Antioquia

1. Resumen

En octubre se obtuvieron 137 encuestas y un NPS institucional de 86,13. Frente a septiembre, el indicador aumentó 6,51 puntos porcentuales según el tablero, retornando por encima de la meta institucional de 80. La recuperación fue impulsada principalmente por Hospitalización, CMA y Urgencias.

Hallazgo principal

Hospitalización registró la mayor recuperación: pasó de 55,56 a 93,33 (+37,77 puntos). CMA aumentó de 70,59 a 90,91 (+20,32) y Urgencias de 42,86 a 60,00 (+17,14).

Indicadores clave

Indicador	Septiembre	Octubre	Variación
NPS institucional	79,62	86,13	+6,51
Número de encuestas	211	137	-74
Promotores	182	120	-62
Pasivos	15	15	0
Detractores	14	2	-12

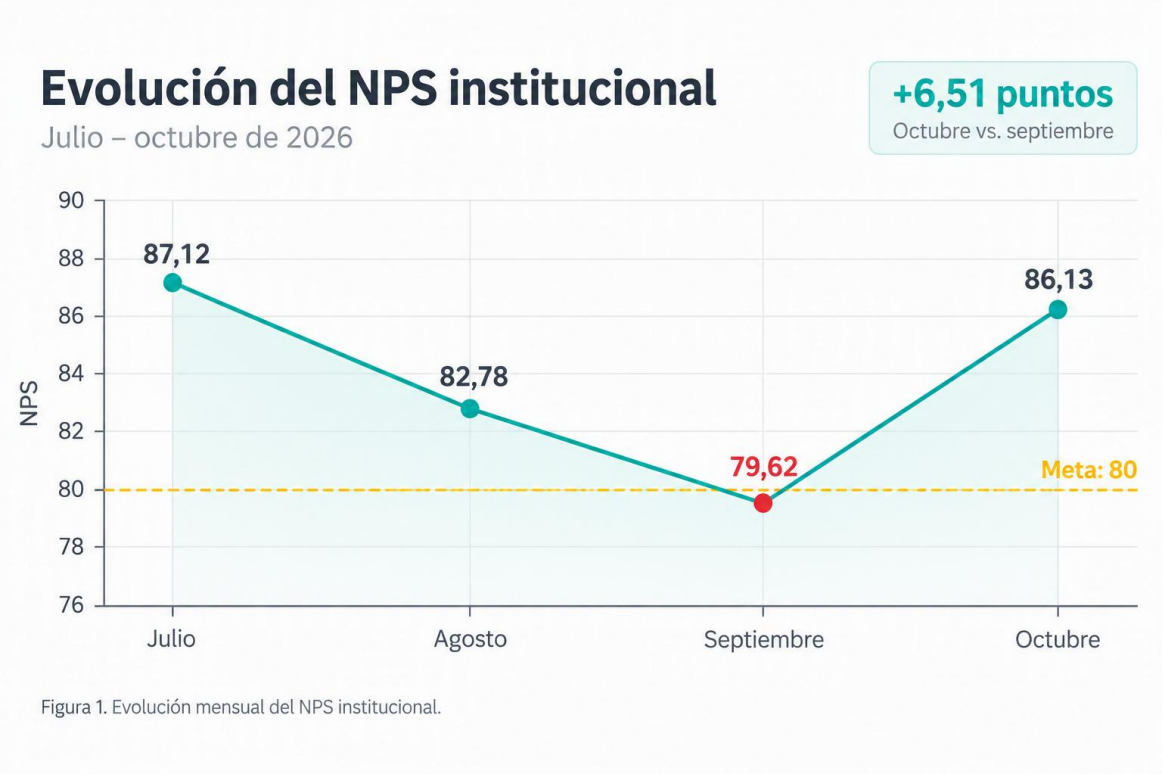


Figura 1. Evolución mensual del NPS institucional.

Figura 1. Evolución del NPS institucional entre julio y octubre de 2026.

Octubre interrumpe la tendencia descendente observada entre julio y septiembre. El resultado de 86,13 supera la meta de 80 y se aproxima al nivel de julio (87,12), con una diferencia de -0,99 puntos.

Lectura clave

El NPS mejora porque la proporción de detractores se reduce de 6,64 % en septiembre a 1,46 % en octubre. Los dos detractores se concentran en Laboratorio y Urgencias.

2. Análisis por servicio

Comparación del NPS por servicio

Septiembre vs. octubre de 2026

Servicio	Sep.	Oct.	Variación	Encuestas oct.
Hospitalización	55,56	93,33	+37,77	15
CMA	70,59	90,91	+20,32	11
Urgencias	42,86	60,00	+17,14	10
Consulta Externa	87,50	88,14	+0,64	59
Diagnóstico por Imágenes	91,30	89,47	-1,83	19
Laboratorio	85,00	82,61	-2,39	23

Variación positiva Variación negativa Meta institucional de referencia: 80

La mejora institucional está concentrada en tres servicios que habían presentado resultados críticos o deterioro en septiembre. Consulta Externa se mantiene estable. Diagnóstico por Imágenes y Laboratorio disminuyen levemente, pero permanecen por encima de la meta institucional.

3. Journey / Multipreguntas por servicio

Las multipreguntas permiten explicar el NPS desde momentos concretos de la experiencia. A continuación, se comparan los resultados de octubre con el periodo previo mostrado en el tablero.

3.1 Hospitalización

Pos.	Multipregunta / aspecto evaluado	Octubre	Septiembre	Variación
1	Atención de enfermería	**100,00**	66,67	**+33,33**
2	Confianza en la competencia y conocimientos médicos	**100,00**	69,23	**+30,77**
3	Información a familiares	**100,00**	69,23	**+30,77**
4	Limpieza	**100,00**	92,31	**+7,69**
5	El descanso en el centro/hospital/planta/unidad	**92,86**	73,08	**+19,78**
6	Mobiliario e instalaciones	**92,86**	92,31	**+0,55**
7	Comidas	**92,31**	61,54	**+30,77**

8	Trámite de autorización	85,71	69,23	+16,48
9	Atención médica	85,71	80,77	+4,94
10	Información clínica	85,71	80,77	+4,94
11	Privacidad y respeto	85,71	73,08	+12,63
12	Información sobre derechos y deberes	85,71	65,38	+20,33
13	Recomendaciones al alta	78,57	52,00	+26,57
14	Proceso de admisión	78,57	57,69	+20,88
15	Nivel de ruido	78,57	68,00	+10,57
16	Proceso de alta	64,29	61,54	+2,75

La recuperación del NPS de Hospitalización es coherente con mejoras amplias en el Journey. Persisten oportunidades en proceso de admisión (78,57), nivel de ruido (78,57), recomendaciones al alta (78,57), información de derechos y deberes (85,71) y comidas (92,31 frente a 61,54, aunque mejora de forma marcada).

3.2 Consulta Externa

Pos.	Multipregunta / aspecto evaluado	Octubre	Septiembre	Variación
1	Confianza en la competencia y conocimientos del profesional	100,00	93,10	+6,90
2	Trato del médico	96,36	91,95	+4,41
3	Privacidad y respeto	96,30	97,59	-1,29
4	Limpieza	92,73	98,85	-6,12
5	Efectividad de la consulta	92,59	94,25	-1,66
6	Información sobre derechos y deberes	90,74	87,06	+3,68
7	Información clínica	88,89	94,19	-5,30
8	Mobiliario e instalaciones	88,68	94,25	-5,57
9	Gestión de siguientes autorizaciones	78,72	82,35	-3,63
10	Proceso de admisión	62,96	75,59	-12,63
11	Gestión de siguientes citas	56,86	77,91	-21,05
12	Forma de contacto para solicitar cita	48,28	71,26	-22,98
13	Tiempo de espera	47,27	65,52	-18,25
14	Disponibilidad de citas	42,86	61,18	-18,32

Aunque el NPS global de Consulta Externa se mantiene alto, las multipreguntas muestran deterioro en acceso, disponibilidad, espera y continuidad de citas. La experiencia clínica permanece fuerte, con trato médico, confianza profesional, información y efectividad de la consulta cercanos o superiores a 90.

3.3 Urgencias

Pos.	Multipregunta / aspecto evaluado	Octubre	Septiembre	Variación
1	Confianza en la competencia y conocimientos del profesional	100,00	84,62	+15,38
2	Limpieza	88,89	85,71	+3,18
3	Información sobre derechos y deberes	88,89	42,86	+46,03
4	Información clínica y recomendaciones al alta	87,50	76,92	+10,58

5	Trato de enfermería	**80,00**	84,62	**-4,62**
6	Trato médico	**80,00**	92,86	**-12,86**
7	Mobiliario e instalaciones	**80,00**	85,71	**-5,71**
8	Información a familiares	**75,00**	75,00	**0,00**
9	Tiempo de espera para pruebas radiológicas	**66,67**	50,00	**+16,67**
10	Privacidad y respeto	**66,67**	85,71	**-19,04**
11	Recepción administrativa	**50,00**	50,00	**0,00**
12	Tiempo de espera para ser visto	**50,00**	15,38	**+34,62**
13	Tiempo de espera de resultados de analítica	**50,00**	50,00	**0,00**
14	Espera hasta el alta o ingreso	**50,00**	25,00	**+25,00**

Urgencias mejora en varios momentos del Journey, especialmente derechos y deberes y espera hasta el alta o ingreso. No obstante, recepción, espera inicial y algunos tiempos diagnósticos continúan alrededor de 50, por lo que el resultado de 60 debe interpretarse como recuperación parcial y no como cierre de la brecha.

3.4 CMA

Pos.	Multipregunta / aspecto evaluado	Octubre	Septiembre	Variación
1	Trámite de autorización	**100,00**	58,82	**+41,18**
2	Recepción administrativa	**100,00**	64,71	**+35,29**
3	Trato del anestesista	**100,00**	76,47	**+23,53**
4	Trato del cirujano	**100,00**	70,59	**+29,41**
5	Confianza en la competencia y conocimientos del profesional	**100,00**	75,00	**+25,00**
6	Información clínica y recomendaciones al alta	**100,00**	75,00	**+25,00**
7	Información a familiares	**100,00**	81,25	**+18,75**
8	Limpieza	**100,00**	88,24	**+11,76**
9	Información de preparación	**90,91**	70,59	**+20,32**
10	Trato de enfermería	**90,91**	88,24	**+2,67**
11	Mobiliario e instalaciones	**90,91**	82,35	**+8,56**
12	Privacidad y respeto	**90,91**	70,59	**+20,32**
13	Información sobre derechos y deberes	**81,82**	62,50	**+19,32**
14	Espera hasta entrar a quirófano	**54,55**	52,94	**+1,61**

CMA presenta una mejora muy amplia en autorización, preparación, espera quirúrgica y trato médico. La excepción es trato de enfermería, con 54,55, que se mantiene como la principal brecha del servicio y requiere revisión específica.

3.5 Diagnóstico por Imágenes

Pos.	Multipregunta / aspecto evaluado	Octubre	Septiembre	Variación
1	Limpieza	100,00	88,89	+11,11
2	Privacidad y respeto	100,00	84,44	+15,56
3	Disponibilidad de citas	88,89	71,11	+17,78
4	Trámite de autorización	88,89	68,29	+20,60
5	Información de preparación de la prueba	88,89	75,56	+13,33
6	Trato del personal sanitario	88,89	91,11	-2,22
7	Mobiliario e instalaciones	88,89	84,44	+4,45
8	Forma de contacto para solicitar cita	83,33	62,22	+21,11
9	Recepción administrativa	83,33	75,56	+7,77
10	Información sobre derechos y deberes	82,35	72,73	+9,62
11	Tiempo de espera	77,78	58,33	+19,45
12	Tiempo hasta disponer del informe	76,47	77,50	-1,03

El Journey mejora en acceso, citas, autorización y espera, a pesar del leve descenso del NPS del servicio. Los principales puntos de vigilancia son el tiempo hasta disponer del informe (76,47) y el tiempo de espera (77,78).

3.6 Laboratorio

Pos.	Multipregunta / aspecto evaluado	Octubre	Septiembre	Variación
1	Información sobre derechos y deberes	95,24	89,47	+5,77
2	Recepción administrativa	86,36	85,00	+1,36
3	Tiempo de espera	86,36	85,00	+1,36
4	Horario de apertura del laboratorio	85,71	100,00	-14,29
5	Trato del personal que realiza la extracción	85,71	100,00	-14,29
6	Pericia del personal técnico	85,71	100,00	-14,29
7	Limpieza	85,71	100,00	-14,29
8	Privacidad y respeto	85,00	100,00	-15,00
9	Mobiliario e instalaciones	80,95	90,00	-9,05
10	Tiempo para disponer del informe	75,00	95,00	-20,00
11	Forma de acceder a los resultados	42,86	78,95	-36,09

La principal causa probable del descenso de Laboratorio es la forma de acceder a los resultados, que cae a 42,86. También disminuyen la percepción del horario y la pericia del personal técnico frente al comparador. Recepción, espera, limpieza, privacidad e información se mantienen en niveles favorables.

3.7 Servicios Generales

Pos.	Multipregunta / aspecto evaluado	Octubre	Septiembre	Variación
1	Limpieza	92,97	95,24	-2,27
2	El descanso en el centro/hospital/planta/unidad	92,86	73,08	+19,78
3	Comidas	92,31	61,54	+30,77

4	Mobiliario e instalaciones	**86,61**	89,23	**-2,62**
5	Nivel de ruido	**78,57**	68,00	**+10,57**

Servicios Generales muestra mejoras relevantes en descanso y comidas. El ruido permanece como la brecha principal, con 68,00, y debe mantenerse como foco de intervención en Hospitalización.

4. Prioridades de gestión

Prioridad	Acción recomendada	Responsable sugerido	Seguimiento
1	Corregir el acceso a resultados de Laboratorio: instrucciones, canales, tiempos y soporte al usuario.	Laboratorio / Sistemas / SIAU	Resultado multipregunta y reclamos
2	Intervenir acceso y agenda de Consulta Externa: contacto, disponibilidad, espera y continuidad de citas.	Consulta Externa / Central de Citas	Journey mensual por etapa
3	Mantener plan de mejora de Urgencias en espera inicial, recepción y tiempos diagnósticos.	Urgencias / Calidad	NPS >= 60 y tiempos operativos
4	Analizar trato de enfermería en CMA mediante comentarios y casos individuales.	CMA / Enfermería	Resultado >= 80
5	Sostener mejoras de alta, comidas y descanso en Hospitalización; controlar ruido.	Hospitalización / Servicios Generales	Journey y detractores
6	Gestionar los 2 detractores de octubre con cierre documentado.	SIAU / Líderes de servicio	100 % contactados y cerrados

5. Conclusión

Octubre presenta una recuperación institucional significativa, con NPS de 86,13 y solo dos detractores. Hospitalización y CMA pasan de ser focos críticos a resultados sobresalientes, mientras Urgencias mejora, pero continúa en el límite de su meta.