

INFORME DE RESULTADOS: ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN Y PREFERENCIAS DE PACIENTES

Destinatario: Enferexpress S.A.S

Actividad: Servicio de enfermería a domicilio

Web: <https://enferexpress.com>

Período analizado: 6 de agosto al 5 de noviembre

Introducción

El presente informe analiza los resultados obtenidos a través del dashboard que centraliza las métricas más relevantes derivadas de las encuestas de satisfacción enviadas después de cada atención. Este análisis busca identificar patrones, puntos fuertes y oportunidades de mejora en el servicio de Enferexpress S.A.S, especializado en atención domiciliaria de enfermería.

Inicialmente, la encuesta de satisfacción fue de preguntas abiertas, permitiendo un análisis cualitativo para estructurar criterios de evaluación más precisos en futuras mediciones.

Dashboard



Medición de satisfacción del cliente

✓ Net Promoter Score (NPS)

- Calificación NPS: 83 puntos
 - Promotores: 127 respuestas
 - Pasivos: 4 respuestas
 - Detractores: Ninguno

✓ Nube de palabras



Promotores

De aquellos que recomiendan el servicio, las palabras más frecuentes entre los promotores son:

- Atención, excelente, buen, profesional, puntualidad.

Pasivos

Entre los comentarios pasivos, destacan las palabras:

- Autorizado, bien, bueno, certificación, claro.
- Los comentarios de los pasivos sugieren la necesidad de verificar que el servicio sea oficial o certificado, además de una preferencia por la apertura de vacunas frente al paciente.



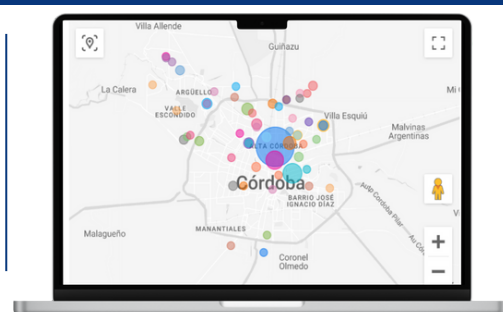
Ubicación Geográfica

Distribución barrial

Alcance: 58 barrios

De los 126 pacientes encuestados, se observó la siguiente distribución:

- Mayor concentración en los barrios: Alta Córdoba, General Paz y Cofico, reuniendo el 34% de la demanda.



INFORME DE RESULTADOS: ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN Y PREFERENCIAS DE PACIENTES



Destinatario: Enferexpress S.A.S
Actividad: Servicio de enfermería a domicilio
Web: <https://enferexpress.com>
Período analizado: 6 de agosto al 5 de noviembre

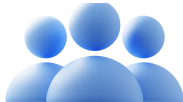
Motivos de llamados



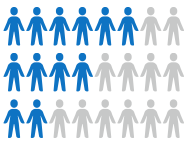
Se identificaron 32 afecciones como motivos de solicitud. Los principales motivos son:

- Vacunas: 39 solicitudes
- Inyectables: 32 solicitudes
- Dolores varios: 10 solicitudes

Distribución etaria:



- Mayores de 50 años: 42 solicitudes
- 40-50 años: 35 solicitudes
- 30-40 años: 29 solicitudes
- 18-30 años: 20 solicitudes



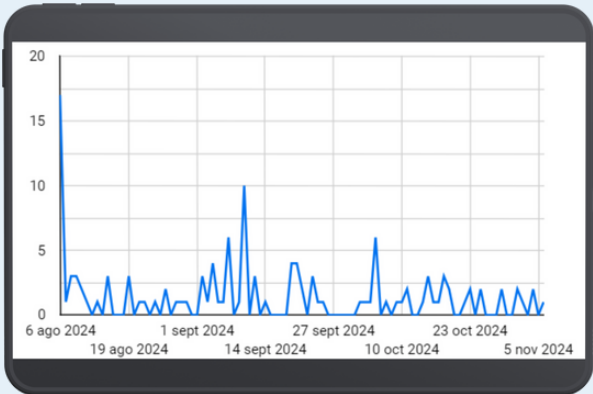
En qué horarios y días responden con mayor frecuencia.

Horarios de respuesta



Se encontraron coincidencias en las franjas horarias.

- Horario pico: Desde las 19:00 hs (30 respuestas).
- Otros horarios destacados: 16:00 a 19:00 hs (19 respuestas en total) y 21:00 hs (9 respuestas).



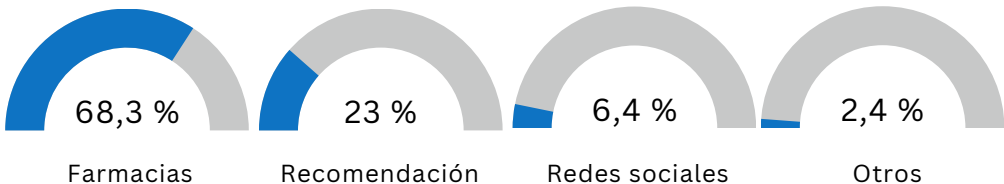
Evolución Temporal de las Respuestas

- Días con mayor cantidad de respuestas: 6 de agosto, 5 y 10 de septiembre, y 5 de octubre.

¿Cómo conocieron el servicio?

Canales por los que descubrieron el servicio.

- Farmacias: 86 respuestas (principalmente personas mayores de 50 años).
- Recomendaciones: 29 respuestas.
- Redes sociales: 8 respuestas.
- Otros medios (incluye folletería): 3 respuestas.



INFORME DE RESULTADOS: ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN Y PREFERENCIAS DE PACIENTES



Destinatario: Enferexpress S.A.S

Actividad: Servicio de enfermería a domicilio

Web: <https://enferexpress.com>

Período analizado: 6 de agosto al 5 de noviembre

Recomendaciones

- ✓ **Fortalecer el reconocimiento del servicio como oficial y certificado**
 - Implementar un sello o distintivo visible que acredite la oficialidad del servicio.
 - Realizar aperturas de vacunas frente al cliente, asegurando transparencia.
- ✓ **Optimizar estrategias de comunicación en farmacias**
 - Diseñar materiales visuales específicos para farmacias que destaquen la profesionalidad, puntualidad y certificación.
- ✓ **Ampliar el alcance en redes sociales**
 - Crear campañas dirigidas a grupos de 18 a 40 años, destacando los beneficios del servicio domiciliario.
- ✓ **Aprovechar los picos de horarios de respuesta**
 - Programar el envío de recordatorios o nuevas encuestas desde las 19:00 hs y a las 21:00 hs, maximizando el índice de participación.
- ✓ **Enfocar campañas en zonas geográficas específicas**
 - Priorizar acciones publicitarias en Alta Córdoba, General Paz y Cofico
- ✓ **Contemplar los primeros días del mes, entre el 5 y el 10 como períodos de mayor actividad.**

Conclusiones finales

- La calificación **NPS de 83** puntos refleja una experiencia altamente satisfactoria para los clientes, destacándose cualidades como profesionalismo, puntualidad y excelente atención.
- La ausencia de detractores es un indicador muy positivo, pero los comentarios de los pasivos indican una oportunidad de mejora en la percepción de certificación y transparencia del servicio.
- Las farmacias son el principal medio de conocimiento del servicio, reforzando su relevancia como socio estratégico.
- Los picos horarios y temporales ofrecen oportunidades claras para optimizar la interacción con los pacientes mediante encuestas y campañas de marketing.
- Las necesidades médicas comienzan a intensificarse a partir de los 30 años.
- Las vacunas e inyectables dominan la demanda

En resumen, Enferexpress S.A.S se encuentra en una posición privilegiada gracias a la alta satisfacción de sus clientes, pero puede fortalecer aún más su posicionamiento mediante ajustes estratégicos basados en estos hallazgos, las respuestas deben seguir analizándose en los siguientes meses para confirmar, descartar o encontrar nuevas tendencias.

Esta etapa concluida nos permite confeccionar la nueva encuesta de satisfacción en un marco más estructurado que reduzca los tiempos de confección y análisis de los tableros informativos.

[Califica el informe](#) ★