Salud | Principiante | 25 min de trabajo | + 3 meses de historial

Las cinco fugas de un consultorio: cuántas citas pierdes al mes

Una cuenta de quince minutos con la agenda de los últimos tres meses te dice cuánto dinero se va en citas que no llegan, mensajes sin responder y presupuestos sin seguimiento.



Publicada el 5 de noviembre de 2026. Gratis, sin registro y sin correo.

De qué se trata

Un consultorio no pierde pacientes por falta de demanda: los pierde en cinco puntos concretos, y los cinco se pueden medir con datos que ya existen en la agenda, el WhatsApp de recepción y el cuaderno de presupuestos. La revisión sistemática más citada sobre citas perdidas encontró una media de 15,2% de inasistencia (mediana 12,9%, con estudios entre 3,3% y 48,1%), y otras revisiones reportan entre 15% y 30% en consulta externa. Con un ticket promedio conocido, ese porcentaje se convierte en soles por mes: el número que decide si vale la pena arreglarlo.

> Los datos de salud son datos sensibles bajo la Ley 29733 de protección de datos personales. Esta guía usa información de agenda y de comunicación (citas, horarios, mensajes), no datos clínicos. Si mides el trabajo de una persona con ActivityWatch, avísale por escrito qué se registra y para qué antes de instalarlo.

Qué tendrás al terminar

- ✓ El porcentaje real de inasistencia de tu consultorio en los últimos tres meses.
- ✓ El dinero que se va en citas perdidas, mensajes sin responder y presupuestos sin seguimiento.
- ✓ El punto exacto donde se rompe el proceso: recepción, recordatorio o seguimiento.
- ✓ Los tres arreglos ordenados por impacto, con esfuerzo estimado.
- ✓ Una línea base para comparar dentro de 30 días.

Antes de empezar

Acceso a la agenda de los últimos tres meses (software, hoja de cálculo o cuaderno, en ese orden de preferencia).

El precio promedio de una consulta y de un tratamiento, aunque sea un rango.

Quince minutos con la persona de recepción, que es quien sabe dónde se cae el proceso.

El teléfono del consultorio: ahí están los mensajes que nadie contestó.

Los pasos

En orden. El tiempo entre paréntesis es lo que te toma a ti; la medición corre sola.

1

Cuenta los tres meses de agenda

10 min

Toma los últimos tres meses y anota tres cifras: citas agendadas, citas atendidas y citas que no llegaron sin avisar. La diferencia entre agendadas y atendidas incluye cancelaciones con aviso, que son otro problema y se miden aparte. Divide las inasistencias entre las agendadas y multiplica por cien: ese es tu porcentaje. Si el software no lo da en un reporte, se saca exportando la agenda a una hoja de cálculo y contando. Tres meses porque un solo mes tiene demasiado ruido: vacaciones, feriados y campañas.

2 **Traduce el porcentaje a soles** 5 min

Citas agendadas al mes × porcentaje de inasistencia × ticket promedio = dinero que se va. Un consultorio con 400 citas mensuales, 15% de inasistencia y una consulta de 80 soles pierde 4.800 soles al mes en sillas vacías. Si a eso le sumas el costo de la hora del profesional que ya estaba reservada, el número sube. Ese cálculo, hecho con los datos del propio dueño, vale más que cualquier presentación: nadie discute su propia agenda.

3 **Revisa el WhatsApp de recepción** 10 min

Abre el chat del consultorio y cuenta los mensajes de los últimos siete días que quedaron sin respuesta o se contestaron después de dos horas. Anota cuántos eran consultas nuevas (alguien preguntando precio, horario o disponibilidad) y cuántos eran pacientes en seguimiento. La mayoría de los consultorios descubre que entre un quinto y un tercio de las consultas nuevas se contestaron tarde o nunca, y que coinciden justo con las horas de mayor atención en consulta: la recepcionista no puede contestar mientras atiende en el mostrador.

4 **Cuenta los presupuestos sin seguimiento** 10 min

Saca la lista de presupuestos de tratamiento entregados el mes pasado y cuenta cuántos tuvieron un segundo contacto después de la entrega. En la mayoría de los casos la respuesta es cero: se entrega el presupuesto, el paciente dice «lo pienso» y no se vuelve a llamar. Un seguimiento a los tres y a los siete días recupera una parte de esos casos, y es la fuga más barata de arreglar porque no requiere tecnología: requiere una lista y una persona que llame.

5 **Mide el tiempo de recepción con dos días de prueba** 2 días

Si quieres saber cuánto tiempo se va en tareas repetitivas (agendar, reprogramar, confirmar, buscar historias), instala ActivityWatch en la computadora de recepción durante dos días normales, con aviso escrito a la persona. La herramienta es libre, guarda los datos en ese equipo y no toma capturas de pantalla: registra el nombre de la ventana y de la aplicación. Con dos días alcanza para ver si el 40% del tiempo se va en confirmar citas a mano, que es el patrón más común y el que más se puede automatizar.

6 **Revisa quién confirma y cuándo** 10 min

Pregunta a recepción la secuencia real, no la del manual: ¿quién confirma la cita, el día anterior o el mismo día? ¿Por llamada, por WhatsApp o no se confirma? ¿Qué pasa si el paciente no contesta? Los recordatorios improvisados son la causa más frecuente de inasistencia, y se arreglan con una secuencia fija (aviso a las 48 horas y a las 2 horas de la cita) que puede correr sola con n8n desde la agenda, sin que nadie escriba un

mensaje. La revisión de sistemas de recordatorio muestra mejoras consistentes en asistencia cuando la secuencia es automática y repetida.

7 **Elige los tres arreglos y mide de nuevo** 15 min

No arregles las cinco fugas: ordena por impacto y haz las tres primeras de la tabla. Deja anotado el número de partida (porcentaje, mensajes sin responder, presupuestos sin seguimiento) y vuelve a medir en 30 días con el mismo método. Esa comparación es lo que convierte una auditoría en un servicio mensual, y lo que te permite cobrar por resultado medido y no por promesa.

Las cinco fugas, con su costo y su arreglo

Un ejemplo con tarifa de S/ 60 la hora. Cambia las columnas por tus números: el resto del método es igual.

FUGA	CÓMO SE MIDE	COSTO TÍPICO	ARREGLO
Citas que no llegan	Inasistencias ÷ citas agendadas (3 meses)	15% de la facturación de agenda	Secuencia de recordatorio automática a 48 h y 2 h
Mensajes sin responder	Chat de recepción: consultas nuevas sin respuesta en 2 h	20-30% de consultas nuevas	Respuesta automática con horarios y enlace de agenda
Presupuestos sin seguimiento	Presupuestos entregados sin segundo contacto	La mitad de los tratamientos cotizados	Lista de seguimiento a 3 y 7 días, con llamada
Reprogramaciones manuales	ActivityWatch en recepción, 2 días	30-40% del tiempo de recepción	Agenda con enlace de autorreprogramación
Recordatorios improvisados	¿Quién confirma y cuándo? (entrevista)	Aumenta la inasistencia en 5-10 puntos	Flujo fijo en n8n desde la agenda al WhatsApp

Errores que se repiten

> **Decidir con la percepción de recepción**«Casi todos vienen» es la respuesta estándar y no es un dato: sin el conteo de tres meses no hay forma de saber si la inasistencia es 5% o 25%.→ Exportar la agenda y contar. Diez minutos de trabajo evitan un mes de suposiciones.

> **Contar la inasistencia sin traducirla a dinero**Un porcentaje no mueve a nadie; el dueño decide cuando ve la cifra en soles junto al ticket promedio.→ Multiplicar por el ticket y por la hora del profesional, y mostrarlo junto al arreglo.

> **Culpar al paciente que no llega**La inasistencia se explica en buena parte por la antelación con que se agenda y por si hubo recordatorio; los estudios la asocian a tiempos de espera largos y falta de confirmación.→ Mirar primero el proceso (confirmación, antelación, reprogramación) y después al paciente.

Automatizar sin línea base Sin el número de partida no puedes demostrar mejora, y el arreglo se percibe como un gasto en vez de un resultado.→ Medir antes de tocar nada, con el mismo método que usarás después.

Mandar datos clínicos por WhatsApp sin cuidado Los datos de salud son categoría sensible en la Ley 29733: un mensaje con diagnóstico, tratamiento o resultado de examen expone información que requiere consentimiento y protección especial.→ Usar el canal solo para logística (recordar hora, confirmar, reprogramar) y dejar los datos clínicos en la historia clínica.

Herramientas que usa esta guía

Cada una tiene su ficha con precio, límites y fecha de verificación.



n8n

Automatiza flujos entre tus apps, con o sin IA, en tu propio servidor.

BU Browser Use

Le da un navegador real al agente: clics, formularios y lectura de páginas.

Preguntas frecuentes

¿Cuál es un porcentaje de inasistencia normal?

¿Sirve para un consultorio de un solo profesional?

¿Cuánto tarda en bajar la inasistencia?

¿Puedo escribirle a los pacientes por WhatsApp?

¿Esto reemplaza a la recepcionista?

¿Qué automatizo primero si solo puedo hacer una cosa?

¿Prefieres que lo hagamos?

La guía te lleva de la mano si tienes la hora. Si no tienes la hora, esto es lo mismo pero hecho por nosotros: una sesión de diagnóstico, el documento con las fugas rankeadas y la implementación de la primera automatización.

Hacer el pre-diagnóstico gratis Ver la sesión de diagnóstico Ver todas las guías

DÓNDE SEGUIR

Guía completa: gratis.falconialab.com/guias/consultorio-citas-perdidas
Pre-diagnóstico gratis, 9 preguntas y 90 segundos: gratis.falconialab.com/diagnostico
Diagnóstico de 45 minutos con documento: gratis.falconialab.com/consulta