

	PROCESO GESTION DE APOYO A LA ACADEMIA			
	FORMATO EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE CENTRO CLINICO VETERINARIO			
Código: FO-GAA-133	Versión: 02	Fecha de aprobación: 05/02/2020	Página: 1 de 1	

Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Fecha (DD/MM/AA): ___/___/___
--	-------------------------------

Vinculación con la Institución: Estudiante__ Docente__ Egresado__ Usuario externo__ Administrativo__ Otro__

¿Cómo se enteró de nosotros?: Amigos/familia: ___ Radio: ___ Redes sociales: ___ Otro: ___

Con el propósito de fortalecer y mejorar nuestro servicio para los usuarios externos e internos del Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos, a continuación encontrará una serie de aspectos que buscan evaluar el nivel de satisfacción y calidad frente a los servicios prestados en nuestras instalaciones.

Marque con una X según corresponda, teniendo en cuenta: 5 = Excelente 4 = Bueno 3 = Regular 2 = Malo 1=Deficiente

Aspecto	1	2	3	4	5
INSTALACIONES					
1. Facilidad de llegada al Centro Clínico Veterinario.					
2. Limpieza y orden en las instalaciones.					
3. Comodidad de la sala de espera.					
4. Comodidad de las instalaciones de consulta/hospitalización para el paciente.					
ACCESO A LA ATENCION					
5. Atención telefónica cordial y eficiente.					
6. Tiempo de espera en la atención del paciente.					
7. Horario de atención pertinente.					
8. Facilidad de pago por los servicios ofrecidos.					
9. Trato por parte del personal médico y administrativo.					
10. Oportunidad en la entrega de los resultados de los exámenes imagenológicos (Radiografía / Ecografía)					
11. Trámite para acceder a los servicios del Centro Clínico Veterinario					
ATENCION MEDICA VETERINARIA					
12. Manejo oportuno, respetuoso y adecuado del paciente por parte del Médico Veterinario.					
13. Resolución de dudas e inquietudes por parte del Médico Veterinario.					
14. Claridad en la información suministrada por el Médico Veterinario.					
15. Profesionalismo del personal que atendió al paciente.					
16. Calidad y disponibilidad de medicamentos, dispositivos e insumos médicos.					
17. Calidad y tecnología de los equipos de diagnóstico.					
18. Los servicios recibidos corresponden a los ofrecidos.					

19. Con respecto a los servicios recibidos, ¿considera que los precios y tarifas son adecuados? Si No Por qué?

20. Recomendaría a sus amigos, conocidos o familiares los servicios del Centro Clínico Veterinario de la Unillanos?
Si: No:

Observaciones y/o sugerencias: