

1. **Objeto:** Establecer las actividades, lineamientos y seguimiento para la ejecución de la encuesta para la medición de satisfacción del cliente del Centro Clínico Veterinario con la finalidad de identificar oportunidades de mejora en el servicio.

2. **Alcance:** Usuarios de los servicios del Centro Clínico Veterinario Unillanos

Referencias normativas:

- **Norma Icontec ISO 9001** “Satisfacción del cliente: Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.”
- **Resolución N° 012 de 2004 del Consejo Superior Universitario**, “Por la cual se autoriza de tarifas y nuevos servicios de la Clínica del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia”.
- **Acuerdo Superior 022 de septiembre de 2011**, “Mediante el cual se crea el Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos”.

3. Definiciones:

- **Satisfacción del Cliente:** percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos. · Cliente: Organización o Persona que recibe un servicio.
- **Profesional prestador del servicio:** Profesional de apoyo, Médico Veterinario, Médico veterinario zootecnista, y docentes de la escuela de ciencias animales.
- **Técnico prestador del servicio:** Regente en farmacia, Profesional de apoyo administrativo.
- **Paciente interno:** Todo animal (caninos, felinos, bovinos, equinos, ovinos) que hacen parte del campus universitario y granjas, los cuales deben tener un registro interno en las bases de datos del centro clínico veterinario o granja.
- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que solicite los servicios del Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos.
- **Procesos de atención a pacientes:** Incluyen todos los procesos que impliquen talento humano como la consulta,
- **Insumos:** Material, aparato o dispositivo empleados para los procesos de diagnóstico y/o tratamiento de los pacientes.
- **Medicamentos:** Fármacos integrados en una forma farmacéutica, presentado para uso clínico, y destinado para su utilización en animales.
- **Apoyo a la academia:** procedimientos exonerados de pago parcial o total debido al alto impacto en procesos académicos. Estos procesos deberán ser previamente autorizados por el director del Centro Clínico o el decano de la FCAyRN.
- **Apoyo a Granjas:** Procesos de práctica asistida ejecutados por personal del Centro Clínico, exonerados de costo para el Centro de Producción Agraria de la FCAyRN; los insumos y/o medicamentos utilizados en este contexto tampoco generarán un costo.
- **Investigación:** Procesos llevados a cabo dentro del marco de proyectos de investigación de las diferentes facultades de la universidad.
- **Tipo de servicio:** Proyección social (usuario), Apoyo a la Academia, Investigación y Apoyo a Granjas y Usuarios internos del campus.

4. Condiciones Generales:

- Se aplicará la encuesta una vez por semestre académico.
- La encuesta de Satisfacción al cliente corresponde al FO- GAA-133
- Se encuestará un número correspondiente al 30% del total de consultas atendidas en el año inmediatamente anterior, se realizarán la mitad en cada semestre académico.
- La encuesta puede aplicarse durante o al finalizar el servicio de consulta, y/o hospitalización al usuario del Centro Clínico Veterinario.
- Para realizar la encuesta debe estar presente el usuario del servicio.
- Una vez completadas la totalidad de las encuestas se procederá a la interpretación y análisis de resultados para establecer medidas de mejoramiento.
- Finalizado el muestreo se realizará informe con los siguientes aspectos:
- Fecha de realización del estudio, número de usuarios encuestados, resultados tabulados de cada pregunta, gráficos sobre los datos más significativos,

sugerencias destacadas por los usuarios, conclusiones y recomendaciones.

5. Contenido:

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | PRODUCTO |
|-----|---|--------------------------------|--|
| 1. | Solicitar en la recepción del Centro Clínico Veterinario el servicio por consulta externa. | Usuario | |
| 2. | Al finalizar la atención, hacer entrega de la encuesta de satisfacción al cliente al usuario. | Técnico prestador del servicio | FO-GAA-133 FORMATO EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE CENTRO CLINICO VETERINARIO |
| 3. | Diligenciar la encuesta | Usuario | |
| 4. | Hacer entrega de la encuesta diligenciada en la Recepción. | Técnico prestador del servicio | |
| 5. | Archivar la encuesta diligenciada durante el procedimiento. | Técnico prestador del servicio | Archivo documental Carpeta de registro FO-GAA-133 FORMATO EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE CENTRO CLÍNICO VETERINARIO |
| 6. | Elaborar informe con los resultados de las encuestas al finalizar el muestreo anual. | Técnico prestador del servicio | Informe de encuestas de satisfacción al cliente. |
| 7. | Enviar informe a la oficina al jefe inmediato para su conocimiento y fines pertinentes. | | |

6. Flujograma: N/A.

7. Documentos de Referencia:

| | | | |
|--|--|--------------------|---------------------------------------|
|  UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS® | PROCESO DE GESTIÓN DE APOYO A LA ACADEMIA | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE CENTRO CLINICO VETERINARIO | | |
| | Código: PD-GAA-83 | Versión: 01 | Fecha de aprobación: 26/112021 |

[FO-GAA-133](#) FORMATO EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE CENTRO CLINICO VETERINARIO

8. **Listado de anexos:** N/A

9. **Historial de Cambios:**

Nota:

| Versión | Fecha | Cambios | Elaboró / Modificó | Revisó | Aprobó |
|----------------|--------------|-----------------|---|--|---|
| 01 | 26/11/2021 | Documento Nuevo | Laura Viviana Melo Arenas Profesional Apoyo Administrativo | Fabián Hernández C Profesional Apoyo Administrativo | Daniel Zambrano Lugo <i>Director CCV</i> |