

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>