Clientes de la veterinaria: activos, en riesgo e inactivos

Versión 1.0 · Actualizado: 04/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Clientes muestra a los dueños que tienen al menos una mascota activa, con sus números en la clínica: cuándo vinieron por última vez, cuántas veces, cada cuántos días, cuánto gastan por visita y cuánto suman en total. Con su **Estado** se ve quién sigue viniendo, quién se está perdiendo y quién ya dejó de venir. Con los filtros se arma la lista para una campaña: por ejemplo, los dueños de gatos que tienen una vacuna vencida.

¿Cuándo debo usarlo?

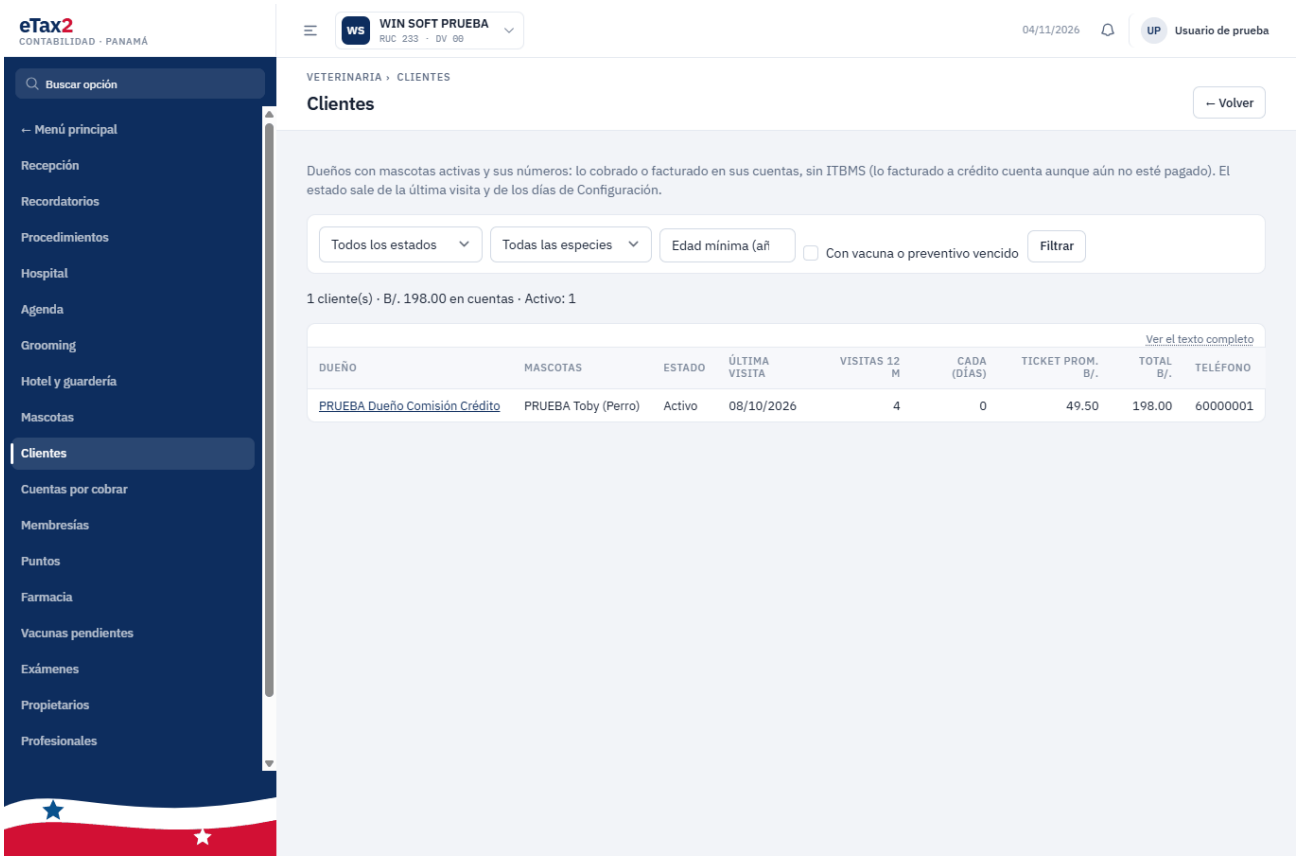
- Para saber cuántos clientes siguen viniendo y cuántos se están perdiendo.
- Para preparar llamadas o mensajes a un grupo de dueños.
- Para ver quiénes son los clientes que más gastan: la lista va ordenada de mayor a menor total.

Antes de comenzar

- Los números salen de las **cuentas de la atención** cobradas en el Punto de Venta o facturadas a crédito. Una consulta, una vacuna o una cita que no pasó por una cuenta no cuenta como visita. Vea Cuenta de la atención y cobro en el POS.
- Los días que separan un cliente activo, en riesgo e inactivo se fijan en **Veterinaria → Configuración**, sección **Clientes activos e inactivos**: **Activo hasta (días)** (90, si no se cambia) y **En riesgo hasta (días)** (180, si no se cambia). Vea Configurar el módulo.

Cómo llegar a esta opción

Veterinaria → Clientes.



Clientes: visitas, ticket promedio y estado · Captura del 04/11/2026

Paso a paso

Leer la lista

Arriba de la tabla, una línea resume la lista: cuántos clientes hay, cuánto suman («… cliente(s) · B/. … en cuentas») y cuántos hay en cada estado.

La tabla trae, por cada dueño:

Columna	Qué es
Dueño	El titular de las mascotas. Pulse el nombre para abrir su ficha. Vea Propietarios.
Mascotas	Sus mascotas activas que cumplen el filtro, con su especie.
Estado	Su estado según la última visita (vea abajo).
Última visita	La fecha de su cuenta más reciente cobrada o facturada.
Visitas 12 m	Cuántas cuentas tuvo en los últimos 12 meses.
Cada (días)	Cada cuántos días viene, en promedio: los días entre su primera y su última visita, divididos entre el número de visitas menos una. Necesita al menos dos visitas; si no, sale «—».

Columna	Qué es
Ticket prom. B/.	Su total dividido entre todas sus visitas.
Total B/.	La suma de los renglones cobrados de todas sus cuentas, con los descuentos y sin ITBMS.
Teléfono	El teléfono de su ficha de cliente.

Qué se cuenta y qué no:

- Cada cuenta cobrada o facturada es una visita: dos cuentas del mismo día son dos visitas.
- Las cuentas abiertas o anuladas no cuentan.
- Una cuenta facturada a crédito cuenta desde que se factura, aunque el dueño todavía no la haya pagado.
- Los insumos que se gastan sin cobrarlos no suman.
- Los números son del dueño completo: suman las cuentas de todas sus mascotas, también las que ya no están activas, aunque el filtro muestre solo algunas.
- Cada cuenta es de quien era el titular cuando se abrió. Si la mascota cambió de dueño, sus cuentas viejas siguen en los números del dueño anterior.

La lista muestra 50 dueños por página.

Los estados del cliente

El estado sale de los días que pasaron desde su **Última visita** hasta hoy:

Estado	Cuándo
Activo	Hasta los días de **Activo hasta (días)**.
En riesgo	Más de **Activo hasta (días)** y hasta los días de **En riesgo hasta (días)**.
Inactivo	Más de **En riesgo hasta (días)**.
Sin visitas pagadas	Nunca ha tenido una cuenta cobrada ni facturada: es un cliente nuevo o uno que solo ha venido a consultas que no se cobraron.

El estado no se guarda: se calcula cada vez que se abre la lista. Por eso un cliente pasa solo de **Activo** a **En riesgo** con los días, sin que nadie lo cambie, y vuelve a **Activo** con su próxima cuenta cobrada.

Filtrar la lista

1. Elija el estado: **Todos los estados**, **Activo**, **En riesgo**, **Inactivo** o **Sin visitas pagadas**.

2. Elija la especie, o deje **Todas las especies**. Salen los dueños que tienen al menos una mascota activa de esa especie.
3. Si quiere, escriba la **Edad mínima (años)** de la mascota, de 1 a 40. Solo entran las mascotas con fecha de nacimiento (exacta o aproximada) que ya tienen esa edad.
4. Si quiere, marque **Con vacuna o preventivo vencido**: entran las mascotas activas que tienen alguna vacuna o desparasitación cuya próxima fecha ya pasó, según la última aplicación de cada una. Una que vence hoy todavía no cuenta como vencida.
5. Pulse **Filtrar**.

Los filtros se suman: un dueño sale solo si cumple todos. Si nadie los cumple, sale «Nadie cumple esos filtros.» Para volver a la lista completa, deje **Todos los estados** y **Todas las especies**, borre la edad, desmarque la casilla y pulse **Filtrar** otra vez.

Recuperar a los clientes que no vuelven

Esta pantalla no manda mensajes. Para invitar a volver a quienes dejaron de venir:

- Llame al **Teléfono** de la lista, o abra la ficha del dueño para ver su WhatsApp.
- O use **Veterinaria → Recordatorios**, tipo **Inactivo**: lista las mascotas activas que no tienen una cuenta cobrada o facturada desde hace más días que **Sin venir** (en la configuración del módulo, 180 si no se cambia), con un mensaje ya escrito para enviar por WhatsApp. Si en la configuración está marcado el envío por correo, a los dueños que dejaron correo el aviso les llega también por ahí. Vea Recordatorios.

Recordatorios cuenta los días por mascota y con su propio número, **Sin venir**. Si quiere que las dos listas coincidan, ponga en **Sin venir** el mismo número que en **En riesgo hasta (días)**.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- Los números salen de lo cobrado: una cita o una consulta que no se cobró no dice si el cliente gastó en la clínica; la cuenta cobrada o facturada sí. Por eso las visitas y los totales salen solo de las cuentas.
- Sin ITBMS: el total es lo que el cliente gastó en servicios y productos, no el impuesto que se le cobró.
- Se calcula cada vez: los estados y los totales no se guardan: nunca quedan viejos ni hay que recalcularlos.

Ejemplo práctico

Hoy es 02/11/2026 y la clínica tiene los días que vienen por defecto: **Activo hasta (días)** 90 y **En riesgo hasta (días)** 180.

Dueño	Última visita	Días sin venir	Estado
Ana Pérez	15/09/2026	48	**Activo**
Beto Ruiz	10/06/2026	145	**En riesgo**
Carla Gómez	20/03/2026	227	**Inactivo**
Luis Mora	—	—	**Sin visitas pagadas**

Ana tuvo tres cuentas: el 10/01/2026 por B/.40.00, el 20/05/2026 por B/.60.00 y el 15/09/2026 por B/.50.00, sin ITBMS. En la lista sale con **Visitas 12 m** 3, **Total B/.** 150.00, **Ticket prom. B/.** 50.00 (150.00 ÷ 3) y **Cada (días)** 124 (248 días entre el 10/01/2026 y el 15/09/2026, entre 2).

Para la campaña de vacunas de gatos, la clínica elige **Todos los estados**, la especie Gato, marca **Con vacuna o preventivo vencido** y pulsa **Filtrar**: salen solo los dueños de gatos activos con una vacuna o desparasitación vencida, con su teléfono para llamarlos.

Preguntas frecuentes

Un cliente vino a consulta la semana pasada y sigue en «Inactivo». La visita cuenta cuando su cuenta se cobra en el Punto de Venta o se factura a crédito. Si la consulta no pasó por una cuenta, o la cuenta sigue abierta, no cuenta.

¿Por qué no sale un cotitular de la mascota? La lista es de titulares: cada mascota activa suma a su titular. Los cotitulares y los autorizados se ven en la ficha de la mascota.

¿Por qué un dueño no sale en la lista? Solo salen los dueños que tienen al menos una mascota **Activa** como titulares. Si todas sus mascotas están fallecidas, transferidas o inactivas, no sale.

¿La cuota de una membresía cuenta como visita? La cuota de la membresía entra como renglón en la cuenta de la mascota. Cuando esa cuenta se cobra o se factura, cuenta como visita igual que cualquier otra. Vea Membresías.

¿Puedo mandarles un mensaje desde aquí? No. Use **Veterinaria → Recordatorios** o llame al teléfono de la lista.