

**DOCUMENTO DE PROCESO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA INTERACTIVO DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA INSTITUCIÓN DE SEGUNDO NIVEL DE
ATENCIÓN DEL MUNICIPIO DE DUITAMA**

**PROCESS DOCUMENT FOR THE DESIGN OF AN INTERACTIVE USER
SATISFACTION SYSTEM IN A SECONDARY CARE INSTITUTION IN THE
MUNICIPALITY OF DUITAMA**

Autor¹

Diana Alejandra Ruiz Gamboa

Cargo: Estudiante

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Correo: daruizga@unadvirtual.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-2000-254X>

Autor²

Dra. Olga Lucía Rodríguez Puerto

Cargo: Supervisora zonal de prácticas - ZCBOY

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Correo: olgal.rodriguez@unad.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8075-1506>

Autor³

Dra. Ligia Ester Guzmán Babativa

Cargo: Docente Asesor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Correo: ligia.guzman@unad.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6454-5443>

RESUMEN

Este documento presenta la experiencia exitosa titulada: “Documento de proceso para el diseño de un Sistema Interactivo de Satisfacción del Usuario en una institución de segundo nivel de atención del municipio de Duitama”, la cual fue desarrollada por Diana Alejandra Ruiz Gamboa, una estudiante de Práctica Profesional del programa de Administración en Salud en una institución de segundo nivel de complejidad ubicada en Duitama, Boyacá. La iniciativa de esta experiencia surge como una solución ante la falta

de mecanismos efectivos de medición y socialización de la percepción del usuario dentro de la institución. El objetivo de la experiencia exitosa fue diseñar una propuesta de Sistema Interactivo de Satisfacción del Usuario que permitiera medir, analizar y difundir indicadores clave sobre la experiencia hospitalaria de forma más dinámica y en tiempo real, y así fortalecer el proceso de la toma de decisiones institucionales, promover una atención centrada en el usuario y mejorar la calidad del servicio. La metodología empleada fue de tipo cualitativo empírico, basada en observación directa y análisis institucional, lo que permitió estructurar un documento técnico con el diseño detallado del sistema. Aunque el sistema no fue implementado durante la práctica, se desarrolló un modelo conceptual y técnico robusto. Entre los resultados esperados se encuentran el fortalecimiento de la transparencia institucional, la mejora continua en la atención hospitalaria y el empoderamiento del usuario como agente activo en la evaluación del servicio. Esta propuesta representa un aporte significativo a la gestión en salud, al integrar innovación tecnológica con participación ciudadana para mejorar la calidad del servicio.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción del usuario; experiencia hospitalaria; sistema interactivo; administración en salud; participación ciudadana; gestión hospitalaria.

ABSTRACT

This document presents a successful experience, which was developed by a student of Professional Practice I of the Health Administration program in a second level of complexity institution located in Duitama, Boyacá. The initiative of this experience arose as a solution to the lack of effective mechanisms for measuring and socializing the user's perception within the institution. The objective of the practice was to design a proposal for an Interactive User Satisfaction System that would allow measuring, analyzing and disseminating key indicators about the hospital experience in a more dynamic way and in real time. The methodology used was of the empirical qualitative type, based on direct observation and institutional analysis, which allowed structuring a technical document with the detailed design of the system. Although the system was not implemented during the internship, a robust conceptual and technical model was developed. Among the expected results are the strengthening of institutional transparency, the continuous improvement of hospital care and the empowerment of the user as an active agent in the evaluation of the service. This proposal represents a significant contribution to health management by integrating technological innovation with citizen participation to improve service quality.

PALABRAS CLAVE

User satisfaction; hospital experience; interactive system; health administration; citizen participation; hospital management.

INTRODUCCIÓN

La etapa de realización de prácticas profesionales en escenarios reales constituye una oportunidad esencial para que los estudiantes en formación puedan aplicar sus conocimientos, desarrollar habilidades y adaptarse a los retos que presentan los entornos laborales. En este contexto, la práctica profesional I fue desarrollada en la ESE Hospital Regional de Duitama, una institución de segundo nivel de complejidad ubicada en el departamento de Boyacá. Esta sede ofrece una amplia gama de servicios médicos, quirúrgicos, diagnósticos y terapéuticos. Entre los servicios médicos ambulatorios se encuentran: medicina general, enfermería, anestesiología, medicina interna, ginecoobstetricia, gastroenterología, neurología, dermatología, nefrología, cardiología pediátrica, dolor y cuidados paliativos, infectología, medicina física y rehabilitación, y cirugía plástica y estética. En cuanto a servicios quirúrgicos, la institución cuenta con cirugía general, ginecológica, ortopédica, neurológica, urológica, otorrinolaringológica, maxilofacial, coloproctológica, dermatológica y cirugía plástica y estética. Asimismo, dispone de una robusta oferta en imágenes diagnósticas y complementación terapéutica, incluyendo radiología, ultrasonido, ecocardiografía, diagnóstico cardiovascular, electrodiagnóstico, laboratorio clínico, transfusión sanguínea, fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología y servicio farmacéutico.

Durante el periodo de práctica, se identificó la necesidad de implementar estrategias que dinamizaran la participación de los usuarios en los procesos de evaluación institucional, así como la socialización de indicadores que permitieran conocer su percepción sobre la calidad del servicio. Esta necesidad dio origen a la propuesta de un Sistema Interactivo de Satisfacción del Usuario, orientado a facilitar la recolección, análisis y difusión de información clave sobre la experiencia hospitalaria en tiempo real.

Este documento busca presentar la experiencia exitosa que fue desarrollada por una estudiante de Administración en Salud para abordar esta situación, realizando una descripción detallada del proceso propuesto, los resultados que se esperan obtener de ser implementado el sistema y los aprendizajes adquiridos durante esta etapa formativa.

OBJETIVOS

Objetivo

general:

Presentar una experiencia exitosa de práctica profesional orientada al diseño de una propuesta de Sistema Interactivo de Satisfacción del Usuario en una institución de

segundo nivel de atención, ubicada en el municipio de Duitama, departamento de Boyacá.

Objetivos específicos:

- Analizar las limitaciones identificadas en los mecanismos tradicionales de medición de la satisfacción del usuario en la institución, a partir de la observación realizada durante la práctica profesional.
- Proponer estrategias digitales aplicables que permitan dinamizar la recolección y socialización de indicadores de experiencia hospitalaria en áreas como urgencias, servicios ambulatorios y hospitalización.
- Diseñar un documento de proceso técnico y metodológico para la implementación del sistema interactivo Hospiclick Vox, como herramienta potencial que contribuye a la mejora de la gestión institucional.
- Establecer los beneficios esperados del sistema propuesto, orientados a fortalecer la participación ciudadana, la transparencia institucional y los procesos de mejora continua en esta institución de segundo nivel de atención, con el propósito de elevar la calidad de la atención y brindar un servicio más eficiente y centrado en el usuario.

METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA EXITOSA

La experiencia exitosa fue desarrollada a partir de un análisis cualitativo empírico, el cual fue basado en la observación directa durante la práctica profesional, el análisis de documentos institucionales como el plan de desarrollo y el proceso de identificación de oportunidades de mejora en los sistemas de evaluación de satisfacción del usuario. Por lo tanto, el trabajo se enfocó en comprender las limitaciones de los métodos tradicionales utilizados en esta institución.

Tipo de estudio: Sistematización de experiencia profesional con enfoque propositivo.

Técnicas utilizadas: Observación directa, revisión documental, análisis institucional y diseño de la propuesta técnica.

Duración y etapas de la práctica profesional

La práctica tuvo una duración de 144 horas, divididas en tres etapas:

1. Diagnóstico institucional
2. Diseño conceptual y técnico del sistema.
3. Elaboración del documento de propuesta.

Desarrollo de la experiencia

Considerando lo expuesto por Bustillo, M. et al (2025), para lograr maximizar los beneficios en salud para determinada población, se requiere una observación cuidadosa y continua a cada una de las áreas de la institución que brinde la posibilidad no sólo de identificar las necesidades, sino que también sea posible corregir las brechas y aprovechar cada una de las oportunidades, tomando como referencia estándares indicadores y la evidencia científica con la que se cuenta para lograr una mejora progresiva de la prestación de los servicios que se ofertan en una institución.

Según el mismo autor, una buena experiencia en el servicio por parte de los usuarios de los servicios de salud se debe estudiar como uno de los preceptos fundamentales para la consecución de las metas establecidas en el sector salud, las cuales tienen como finalidad mejorar y humanizar el servicio de salud que es tenido en cuenta como derecho fundamental en el marco del SOGC (Sistema Obligatorio de la Garantía de Calidad en Salud), por lo que los servicios de salud deben ser gestionados de la manera más adecuada bajo principios de eficiencia y eficacia, lo cual se relaciona de forma directa con el proceso de revisión permanente, diseño y ejecución de estrategias enfocadas en la mejora continua de la prestación de servicios. En este orden de ideas, es de vital importancia definir y establecer cuáles son los elementos determinantes que satisfacen a los usuarios cuando acceden a cada una de los servicios que se prestan en una institución de salud.

Diagnóstico inicial

Se observó que las encuestas de satisfacción utilizadas en la institución presentaban características que podrían dificultar la participación activa de los usuarios, como su extensión, formato tradicional y aplicación no sistematizada. Esto representaba una oportunidad para proponer la implementación de herramientas más dinámicas que facilitarían la recolección de información y fortalecieron los procesos de evaluación institucional.

Acciones ejecutadas: Fue a partir de este análisis cualitativo empírico que surgió la idea de proponer un sistema más dinámico y estructurado para medir la satisfacción del usuario. Aunque el sistema no fue implementado, se desarrolló una propuesta teórica que incluyó la elaboración de un documento técnico con cronograma, análisis DOFA, estudio financiero y simulación de interfaz.

Uno de los apartados a tener en cuenta en la construcción de esta propuesta teórica fue el análisis DOFA, ya que por medio de esta herramienta de planificación estratégica fue

posible identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se veían implicadas en caso de ser implementado el sistema.

Este análisis brindó la posibilidad de identificar aspectos clave que desafían y fortalecen la viabilidad de la propuesta “Hospiclick Vox”.

Dentro las fortalezas, se destaca el carácter innovador del sistema, su accesibilidad mediante códigos QR y la posibilidad de obtener datos en tiempo real, lo cual favorece la toma de decisiones oportunas y la mejora continua en la calidad del servicio hospitalario. Las oportunidades evidencian un entorno favorable para la implementación de la propuesta, especialmente por el creciente interés en la participación activa de los usuarios en la evaluación de los servicios de salud, así como el potencial de replicabilidad del sistema en otras instituciones.

Sin embargo, se identificaron debilidades que deben ser consideradas, como la posible resistencia al cambio por parte de algunos usuarios y personal, y la dependencia de la conectividad a internet. Estas limitaciones podrían ser mitigadas mediante campañas de sensibilización y estrategias de acompañamiento digital. En cuanto a las amenazas, se reconoce que factores externos como cambios administrativos o la falta de interés de los usuarios podrían afectar la continuidad del sistema. Por ello, se recomienda establecer mecanismos de control y sostenibilidad que garanticen su permanencia y efectividad a largo plazo.

En conjunto, el análisis DOFA respalda la pertinencia de la propuesta y ofrece una base sólida para su futura implementación, siempre que se aborden de manera estratégica los factores críticos identificados.

En este sentido, como lo menciona Pérez, V. et al. (2019) el proceso de mejora de los sistemas sanitarios requiere, entre otros aspectos, realizar un examen exhaustivo de las tendencias de la satisfacción de los usuarios, brinda también la posibilidad de evaluar el impacto de las políticas sanitarias que han sido implementadas, observando la influencia de dichos cambios sobre las experiencias, percepciones y actitudes de los usuarios en materia de salud. Por lo tanto, la satisfacción del usuario debe considerarse un indicador clave para evaluar la calidad y eficiencia de los servicios sanitarios, y su medición debe considerar tanto la percepción como la experiencia directa del paciente.

Asimismo, Zambrano, X. et al. (2023, pág. 3) señala que la transparencia institucional y la participación ciudadana son aspectos fundamentales en el proceso de toma de decisiones, pues por medio de este tipo de estrategias es posible combatir la corrupción y aprovechar de forma eficiente las nuevas tecnologías para robustecer y fortalecer la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad.

Los enfoques mencionados por los autores mencionados anteriormente se relacionan de manera significativa con los objetivos del sistema interactivo propuesto, al buscar dinamizar la recolección de datos, socialización de indicadores, fomentar la participación activa de los usuarios y contribuir a una cultura institucional enfocada a la mejora continua de la prestación de servicios de salud.

Participación del equipo de salud y otros actores

La propuesta fue socializada al finalizar la práctica profesional ante la supervisora zonal de prácticas y la supervisora institucional, como parte del proceso de cierre. El documento quedó como una propuesta teórica elaborada de manera autónoma por la estudiante, con el objetivo de aportar ideas innovadoras que puedan ser consideradas en futuras decisiones institucionales. Es importante tener en cuenta que, de ser implementado el sistema, se espera que éste contribuya a mejorar la recolección de datos, aumentar la participación de los usuarios, fortalecer la transparencia institucional y facilitar la toma de decisiones basada en evidencia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Debido a que la propuesta “Hospiclick Vox” no fue implementada en el transcurso de la práctica profesional, los resultados expuestos a continuación corresponden a los beneficios esperados en caso de que sea implementado el sistema interactivo de satisfacción al usuario. Es importante recalcar que se plantea que el sistema sea diseñado para dinamizar el proceso de recolección de información acerca de la experiencia hospitalaria, haciendo uso de herramientas digitales como encuestas interactivas, mini tests y testimonios en video, accesibles mediante códigos QR.

Los cambios que se proyectan en caso de ser implementado el sistema, son los siguientes:

Tabla 1. Impactos esperados

Indicador	Impacto esperado
Participación en encuestas	Aumento significativo de la participación de los usuarios.
Acceso a indicadores de satisfacción	Visualización en tiempo real para toma de decisiones.
Socialización de resultados	Difusión mensual de resultados de los indicadores de

	forma accesible.
Reconocimiento al personal	Estímulo al personal de salud por medio de calificaciones destacadas.
Transparencia institucional	Fortalecimiento de la confianza de la comunidad hacia la institución.

Fuente de consulta: Elaboración propia

Estos resultados fueron planteados como parte del análisis técnico del sistema, y se espera que su implementación contribuya al fortalecimiento de la transparencia institucional, la participación ciudadana y la mejora continua en la atención hospitalaria.

Tal como lo menciona Jaramillo, C. et al (2020) en el estudio realizado el Hospital General Docente Ambato, pues hace énfasis en que una estrategia para la aumentar la satisfacción del usuario es fortalecer la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía mediante procesos de capacitación continua y evaluaciones sistemáticas dirigidas tanto al personal como a los usuarios. Estas acciones permiten identificar puntos críticos y aplicar estrategias de mejora continua, especialmente en indicadores como el tiempo de espera para agendar citas o recibir atención.

Asimismo, es fundamental tener presente lo mencionado por Carvalho, A. et al. (2022) la implementación de herramientas digitales favorece la atención segura desde la fase de planificación de estrategias para reducir eventos adversos y riesgos asociados al entorno asistencial, así como la tarea de hacer efectivas las buenas prácticas basadas en la evidencia científica y en las estrategias de mejora basadas en las sugerencias recibidas.

Del mismo modo, resulta clave considerar que para el éxito de la implementación del sistema se debe capacitar al personal de la institución, pues como lo menciona Morales, E. (2024) la formación continua representa un componente clave y permanente que permite a los profesionales mantenerse actualizados y perfeccionar sus conocimientos, destrezas y actitudes. Esto resulta esencial para adaptarse de manera efectiva a los avances tecnológicos y a los cambios en los procesos clave para el cumplimiento de la misión institucional. Además de reforzar lo aprendido en la educación formal, este tipo de capacitación es importante para el crecimiento personal y profesional, ya que garantiza que el personal de salud esté preparado para enfrentar nuevos desafíos y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

En síntesis, estos aportes teóricos y técnicos sustentan la viabilidad del sistema Hospiclick Vox como una herramienta estratégica para transformar la experiencia hospitalaria desde

una perspectiva participativa, digital y centrada en el usuario.

CONCLUSIONES.

La práctica profesional desarrollada en una institución de segundo nivel de complejidad, ubicada en el municipio Duitama en el departamento de Boyacá, permitió consolidar aprendizajes significativos en gestión en salud, formulación de proyectos y análisis institucional. A través de la propuesta del sistema interactivo “Hospiclick Vox” para la medición de la satisfacción del usuario, se evidenció que es posible diseñar estrategias innovadoras y de bajo costo que contribuyan a mejorar la experiencia del paciente y fortalecer la toma de decisiones en las IPS. Aunque el sistema no fue implementado, su estructura metodológica y enfoque participativo ofrecen un alto potencial de replicabilidad en otras instituciones del sector salud. Se recomienda continuar con el desarrollo de este tipo de propuestas, fomentar la apropiación tecnológica por parte del personal administrativo y promover espacios de validación que permitan su futura ejecución.

BIBLIOGRAFÍA

- Bustillo Castillejo, M. C., de la Espriella, Y. I. y Machado Jiménez, J. A. (2025). Gestión de la innovación en servicios de alta complejidad en salud, una mirada desde la experiencia del usuario [Innovation management in highly complex health services, a view from the user experience]. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 01-16. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-991>
- Carvalho Barbosa Cavalcante, Andreia Karla, de Macêdo Rocha, Daniel, & Tolstenko Nogueira, Lidya. (2022). Contribuciones de tecnologías digitales para la seguridad de pacientes en el contexto hospitalario. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), . Epub 01 de junio de 2022. Recuperado en 11 de agosto de 2025, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200015&lng=es&tlng=es.
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 4-23.
- Morales Palate, E. R. (2024). *Plan de intervención para mejorar la satisfacción del usuario en relación con la atención recibida en el área de emergencia del Hospital General Puyo* (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas,

2024).

Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de saude publica*, 53, 87.

Zambrano-Montesdeoca, X. & Vegas-Meléndez, H., (2023). *Gobierno Abierto en la Administración de Hospitales. Una Oportunidad de Participación Ciudadana desde la Gobernanza Institucional*. 593 Digital Publisher CEIT, 8(6), 254-270, <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.6.2119>