

Estudio de percepción de la calidad del servicio

Dirección Técnica de Asuntos Nucleares
Grupo de Trabajo de Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas
Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD)
Informe Anual 2022

Dirección General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía y Comunicaciones

Enero de 2023



MINISTERIO DE MINAS Y
ENERGÍA



Ficha Técnica

NOMBRE DEL ESTUDIO: Estudio de percepción de la calidad del servicio del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD)

ÁREA RESPONSABLE DEL ESTUDIO: Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía y Comunicaciones

TIPO DE USUARIOS: El tipo de usuario que compone el universo del estudio son los representantes de las entidades públicas y privadas, sector de la salud, organizaciones científicas y técnicas, ministerios y los funcionarios y contratistas del SGC.

TIPO DE MUESTREO: La técnica de muestreo que se utilizó fue No Probabilístico de tipo intencional.

CANTIDAD DE ENCUESTAS: Se enviaron las encuestas a 107 usuarios, de los cuales contestaron 56 lo que representa el 52% de la población objeto del estudio.

PREGUNTAS QUE SE FORMULARON: Para el estudio se utilizaron preguntas cerradas y abiertas. Se incluyeron preguntas cerradas con nueve (9) fines: a) permiten determinar el nivel de calidad percibida de los aspectos del servicio ofrecido en el laboratorio, b) aclarar si la atención prestada por el servidor público fue amable, c) identificar si la consulta fue resuelta eficientemente, d) conocer si cumplieron con la cita establecida, e) si entregaron los equipos en las condiciones apropiadas, f) conocer los servicios que en un futuro a los usuarios les gustaría recibir en el SGC, g) conocer, de acuerdo a la opinión del encuestado con relación a su última experiencia con el servicio, si éste, ha mejorado, sigue igual o ha desmejorado, h) averiguar si los usuarios encuestados están interesados en radicar un Derecho de petición, Queja, Reclamo, Solicitud de información y Denuncia (PQRSD) y finalmente i) pedir la autorización para ser contactado por un representante del Servicio Geológico Colombiano para ampliar la información según sus comentarios.



Ficha Técnica

Las preguntas abiertas tienen cuatro (4) propósitos principales: a) permiten conocer el por qué los usuarios se sintieron insatisfechos con algún servicio en específico, b) identificar por qué un usuario puede considerar que el servicio ha desmejorado, c) averiguar qué trámites, productos o servicios necesitan que se incluyan dentro de la oferta del portafolio de la entidad y d) establecer por medio de sugerencias, las no conformidades de las personas encuestadas con los aspectos evaluados y le ofrece un espacio para que éstos mismos puedan dar a conocer sus propuestas en cómo se podría fortalecer el servicio.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital a todos los usuarios que utilizaron los servicios del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante la vigencia 2022. Las bases de datos que se utilizaron para el envío de las encuestas, fueron suministrados mensualmente por el área técnica al representante del Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía y Comunicaciones quien se hacía cargo del envío. Los usuarios quienes conformaban las bases de datos eran las personas que habían terminado todo el ciclo del servicio en el mes anterior.

Es necesario aclarar que la encuesta se envía a los usuarios que utilizaron el servicio de los laboratorios. Esto quiere decir que si un usuario utilizó algún servicio en diferentes momentos del año, se le enviará la encuesta en varias oportunidades, por lo tanto, se puede presentar la situación que varias encuestas diligenciadas sean de un solo usuario.

COBERTURA GEOGRÁFICA: Los usuarios del LSCD que residen en diversas zonas del territorio nacional.

PERIODO: Año 2022



Método de evaluación utilizada

Para determinar el nivel de calidad percibida por los usuarios encuestados sobre el servicio que ofrece el Grupo de Trabajo del Laboratorio Secundario Calibración Dosimétrica, se presentaron en la encuesta opciones para que los encuestados determinaran el nivel de calidad del servicio contestando una (1) de cinco (5) opciones que son: Superior, Alta, Media, Baja e Inferior.

Para medir los resultados se asignó un valor numérico a cada nivel de calidad percibida. El valor numérico que le correspondió a la respuesta Superior fue de 4, para Alta fue 3, Media con 2, Baja con 1, e Inferior 0.

Para facilitar el entendimiento de cómo se define el nivel de calidad de un servicio evaluado, se utilizará un ejemplo que se puede apreciar a continuación:

Ejemplo:

100 personas encuestadas

Respuestas de los encuestados:

40 → Superior

20 → Alta

15 → Media

5 → Baja

10 → Inferior

10 → No aplica

Nivel de calidad	Rangos
Superior	4,00 - 3,40
Alta	3,39 - 2,80
Media	2,79 - 2,40
Baja	2,39 - 1,60
Inferior	1,59 - 0,00



Método de evaluación utilizada

Superior → 40 personas * 4 (valor numérico asignado a nivel de calidad Superior) = 160

Alta → 20 personas * 3 (valor numérico asignado a nivel de calidad Alta) = 60

Media → 15 personas * 2 (valor numérico asignado a nivel de calidad Media) = 30

Baja → 5 personas * 1 (valor numérico asignado a nivel de calidad Baja) = 5

Inferior → 10 personas * 0 (valor numérico asignado a nivel de calidad Inferior) = 0

*No se incluyen aquellas personas encuestadas quienes respondieron **No aplica**.*

Se suman los resultados → 160 + 60 + 30 + 5 + 0 = 255

Se toma éste último valor y se divide por la cantidad de personas quienes contestaron la encuesta definiendo un nivel de calidad para el servicio evaluado y en este caso sería 90 personas.

Nivel de calidad del servicio o trámite → 255 / 90 personas

= 2,83.

El Nivel de Calidad 2,83 representa en la tabla un servicio o trámite de **Alta Calidad**.



Método de evaluación utilizada

Calidad Superior: La percepción de los usuarios es positiva; no encuentran aspectos del servicio que requiera mejoras por lo tanto lo consideran un servicio de Calidad Superior.

Calidad Alta: Las experiencias de las personas con el servicio han sido generalmente positivas, pero hay ciertos aspectos que en su opinión, se podrían fortalecer.

Calidad Media: Es un servicio que tiene aspectos positivos y negativos y es necesario realizar acciones de mejora en el corto plazo.

Calidad Baja: Un servicio de calidad baja ofrece una experiencia generalmente negativa, pero hay ciertos aspectos de éste que aún se pueden rescatar como positivas y requiere de mejoras en un periodo de tiempo inferior a seis meses.

Calidad Inferior: La percepción que tienen los usuarios que califican así el servicio valorado, plantean una experiencia negativa y requieren acciones correctivas urgentemente.

Los servicios que han sido considerados de calidad **Superior** o **Alta** muestran un resultado positivo y al relacionar el número de usuarios que hicieron estas calificaciones con el total, definen el porcentaje de favorabilidad de calidad de servicios. Se determina que los servicios calificados con calidad **Media, Baja e Inferior**, que al sumar los porcentajes de personas que los calificaron negativamente y este resultado da igual o superior al **30%**, deben tener acciones de mejora.

Es necesario mencionar que el periodo de tiempo en que se debe realizar las acciones de mejora dependen del nivel de calidad que obtuvieron cada uno de los servicios evaluados. En cuanto el resultado haya sido más bajo, mayor será la urgencia.



Método de evaluación utilizada

Si en las gráficas circulares se observa que la suma de quienes calificaron los servicios con calidad **Baja** e **Inferior** supera el **10%**; se considerarán que estos servicios se deben fortalecer con mayor urgencia.

Para evaluar los aspectos del servicio no especializados por el grupo de trabajo que integran el instrumento de recolección de datos (encuesta), se determina si el resultado es positivo o negativo de acuerdo a la proporción de usuarios que seleccionaron uno de los siguientes calificativos: **Excelente**, **Bueno**, **Regular** o **Malo**; según sus experiencias y opiniones. Las primeras dos (2) representan los resultados positivos y las últimas dos (2) los negativos. En el momento de presentar estos resultados en un informe no se genera un puntaje final o se determina un nivel de calidad, sino que se analiza las proporciones porcentuales que cada calificativo tuvo por cada aspecto del servicio evaluado.

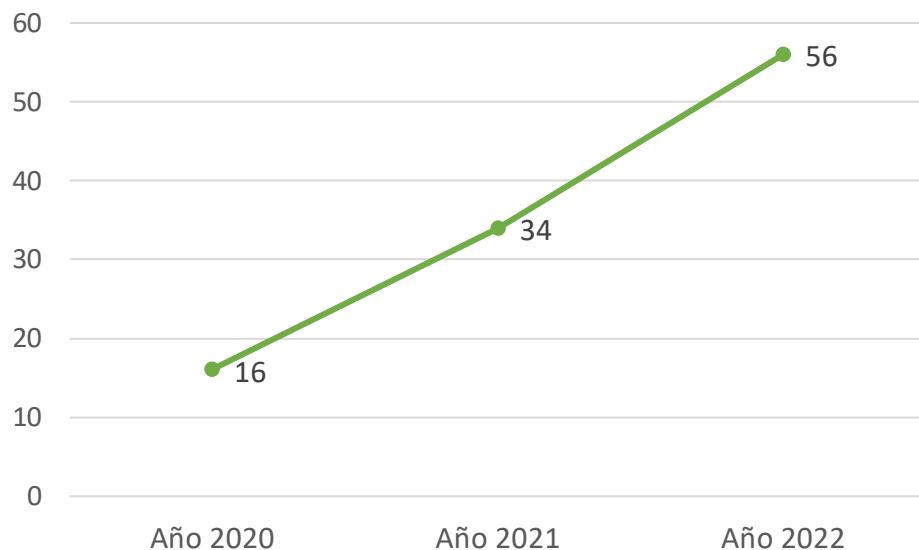
Si la sumatoria porcentual de las personas encuestadas que seleccionaron las opciones **Regular** y **Malo** es igual o supera el **25%**, es un servicio que requiere acciones de mejora urgentemente.

Para el caso de este estudio también se recomendará acciones de mejora en el corto plazo para aquellos aspectos del servicio cuyo resultado porcentual este entre el **15 – 24%**.



Crecimiento en el número de encuestas aplicadas

Crecimiento de las encuestas diligenciadas por los usuarios



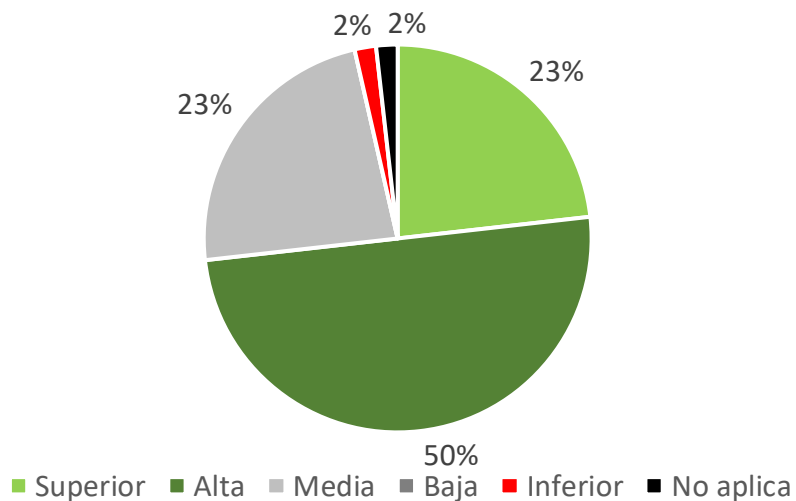
Al comparar la cantidad de encuestas diligenciadas entre las vigencias 2021 y 2022, se puede evidenciar en la gráfica que se presentó un aumento del **65%** en el año 2022 con relación al año inmediatamente anterior.

Es importante continuar con este crecimiento para los siguientes años y alcanzar muestras poblacionales más representativas.



Aspectos del servicio evaluados

Claridad y precisión en la orientación técnica



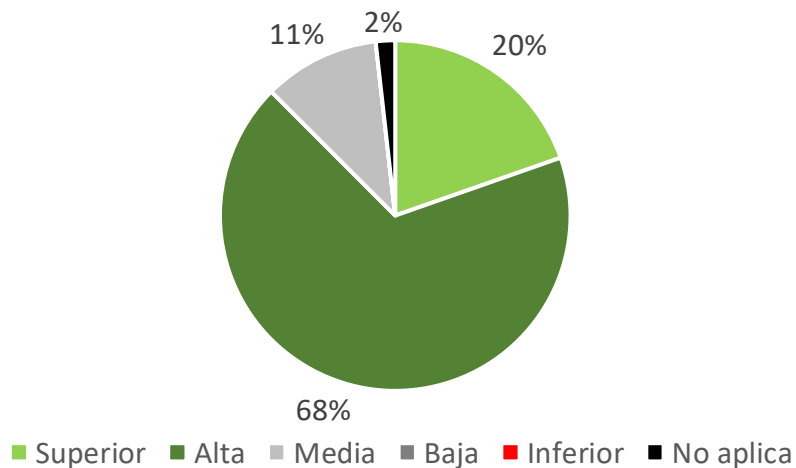
Se puede observar en los resultados recolectados durante la vigencia 2022 en el aspecto Claridad y precisión en la orientación técnica, que el **73%** de los usuarios encuestados consideran que este aspecto del servicio tiene un nivel de calidad **Superior** o **Alta**. El **25%** restante lo valoraron como **Media** o **Inferior**, lo que representa una proporción considerable de personas que opinan que la orientación técnica ofrecida por los representantes del SGC requiere acciones de mejoramiento.

Según los datos recolectados, es necesario realizar acciones de mejora que permitan fortalecer la orientación técnica dada a los usuarios que atiende la ORMS.



Aspectos del servicio evaluados

Claridad en el contenido de los certificados de calibración



En la gráfica circular, se puede valorar que La Claridad en el contenido de los certificados de calibración tuvo un resultado positivo debido a que el **88%** de los usuarios que respondieron la encuesta piensan que este aspecto tiene un nivel de calidad **Alta** o **Superior**.

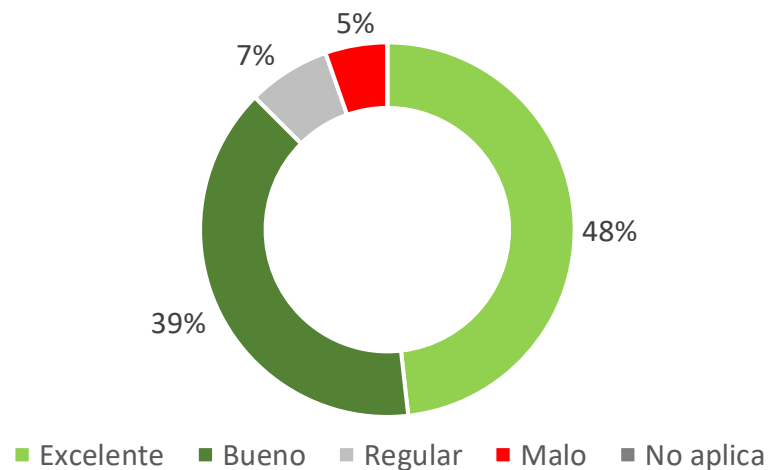


Aspectos del servicio evaluados

Se puede observar que la Amabilidad y atención del servidor público tuvo un resultado positivo debido a que aproximadamente el **88%** de los usuarios encuestados lo calificaron como **Excelente** o **Bueno** y el **12%** seleccionaron la opción **Regular** o **Malo**.

Aunque los 13 encuestados que calificaron negativamente este aspecto representan una minoría frente a los demás, es fundamental que los colaboradores del SGC ofrezcan una atención más cordial. Aunque este valor no justifica una acción de mejora, de todas maneras, se recomienda ofrecer una atención amable, respetuosa y de calidad en los puntos de atención.

Amabilidad y atención del servidor/a público/a

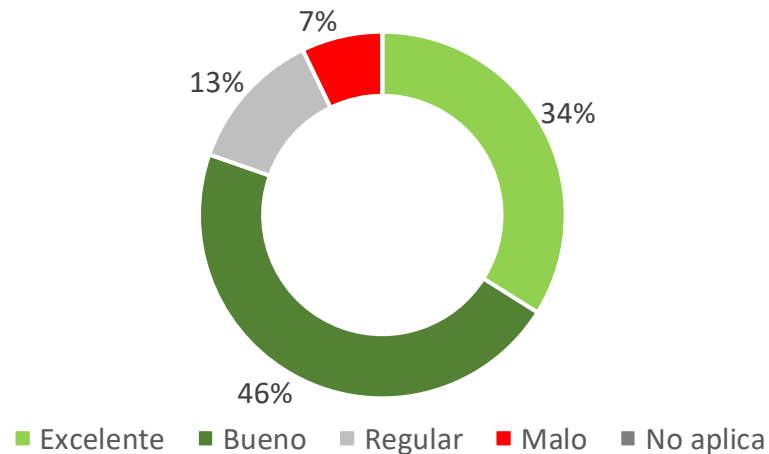




Aspectos del servicio evaluados

En la gráfica de anillo se puede apreciar que la Oportunidad en atender requerimientos técnicos dentro de los horarios establecidos tuvo un resultado positivo porque el **80%** de las personas encuestadas lo calificaron como **Excelente** o **Bueno**.

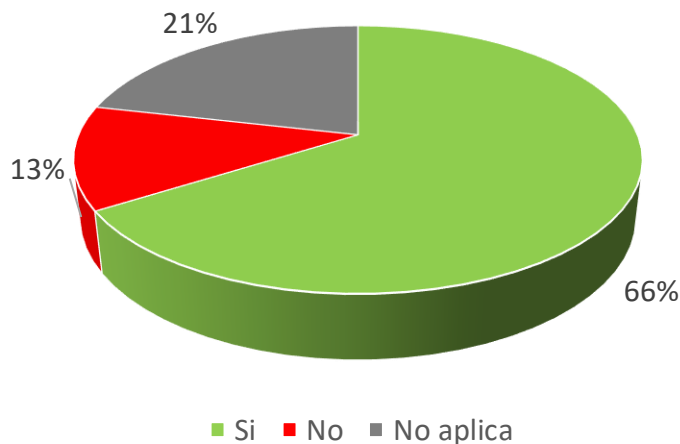
Oportunidad en atender requerimientos técnicos dentro de los horarios establecidos





Resolución de inquietudes

¿Su inquietud fue resuelta eficientemente por el área técnica del LSCD?



Según la gráfica de torta, se puede apreciar que el **66%** de los usuarios encuestados consideran que sus inquietudes fueron resueltas eficientemente por el área técnica del LSCD, por el contrario, solo el **13%** que corresponde a 7 personas que consideran que no fue así y algunas de las opiniones expresadas fueron las siguientes:

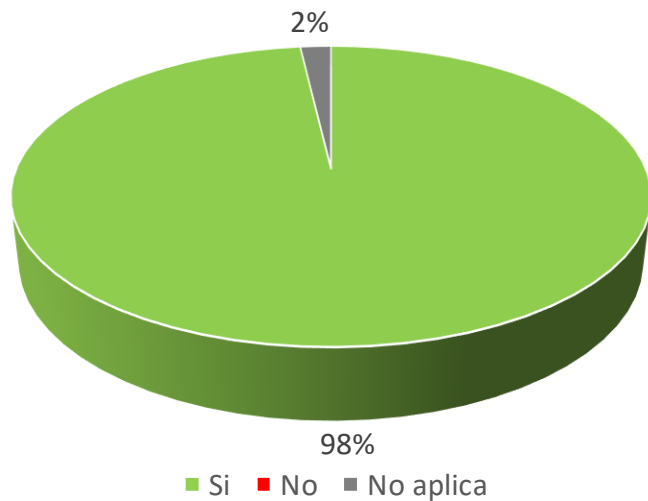
“En ocasiones no se manifiesta por escrito, porque los detectores no salen calibrados en ciertos rangos de dosis.”

“El 9 de septiembre de 2022 se envió un correo al grupo del LSCD con copia a Maribel Villarraga relacionado con un saldo pendiente a favor de Oncomédica S.A. En dicho correo se especificó que "Luego de ver la respuesta enviada, quisiera aclarar que el saldo correspondiente a \$481.893, el cual se utilizó en el 2020 para la calibración de los equipos LUDLUM 14C SN 299748 y VICTOREEN 05-433 SN 108029, no fue utilizado totalmente, ya que, en ese entonces, el Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica mediante la reunión sincrónica realizada el día viernes 5 de marzo de 2021 a través de Google Meet, indicó que el modelo VICTOREEN 05-433 no podía ser calibrado debido a que este no cuenta con un display que muestre la medición, y por ende no se podía emitir ningún certificado. No obstante, se llegó al acuerdo de que se podía enviar a calibrar un nuevo equipo en reemplazo del VICTOREEN. Por tal razón, solicito amablemente se haga el ajuste del valor y se verifique nuevamente el saldo a favor de Oncomédica S.A." La señora Maribel reenvió el correo al LSCD pero este nunca fue respondido.”



Cumplimiento de citas programadas

¿Se cumplió con la cita establecida ?

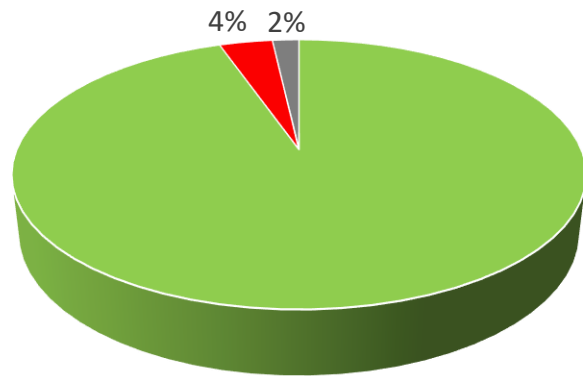


Se puede observar en la gráfica que el **98%** de los usuarios consideran que el SGC **Si** cumple con las citas establecidas.

Entrega de equipos



¿Se entregó los equipos en las condiciones apropiadas?



■ Si ■ No ■ No aplica

El **95%** de las personas consideran que los equipos les fueron entregados en las condiciones apropiadas.

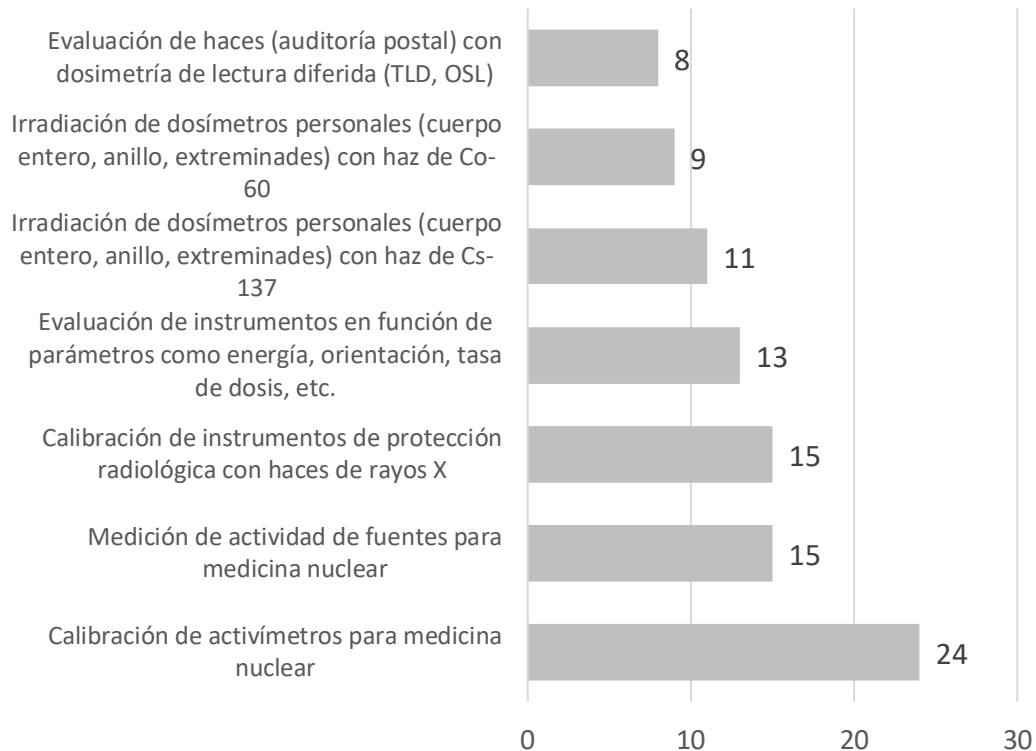
Una de las dos (2) personas que respondieron **No** hizo el siguiente comentario:

“No me entregaron un forro del equipo.”



Servicios de interés

Servicios de interés



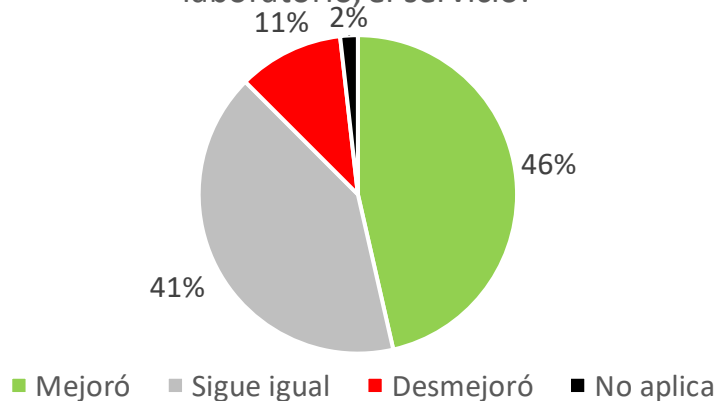
De dieciocho (18) servicios que se mencionaron en la encuesta, siete (7) tuvieron la mayor acogida y son los que aparecen en la gráfica de barras.

Cabe resaltar que hubo un (1) servicio que alcanzó el mayor interés que es la “Calibración de activímetros para medicina nuclear”.



Experiencia en el laboratorio

De acuerdo a la última experiencia en el laboratorio, el servicio:



Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar si el servicio de acuerdo a su última experiencia ha **Mejorado**, **Sigue igual** o **Desmejorado**.

En la gráfica, se puede observar que el **46%** de las personas encuestadas consideran que el servicio ha **Mejorado**, una proporción importante de personas representados por el **41%** consideran que la calidad del servicio **Sigue igual** y un **11%** de las personas piensan que ha **Desmejorado**.

Los usuarios que consideran que el servicio ha desmejorado, hicieron los siguientes comentarios:

“No existe comunicación efectiva y oportuna, ni personal, ni vía telefónica ni virtual, y las demoras en la prestación del servicio fue de aprox. 5 meses.”

“¡Pasó más de un año en ser programada la cita de entrega de equipos. Ha pasado más de dos meses sin recibir la factura respectiva. No se pueden excusar en la pandemia!”

“Antes sabíamos cuando se entregaban los equipos para calibración y así mismo cuando los podíamos recoger, ahora solo sabemos cuando se entregan y debemos esperar hasta que llegue correo para ir a recogerlos y esta tardando en ocasiones mas de 20 días todo el proceso.”

“Falta capacidad para atender tantos servicios internos como externos y la cuota de externos es mucho mayor. Se debe dar prioridad a las instalaciones del SGC bajo licencia, no tratarse como servicio externo en cuanto somos el mismo grupo de trabajo de la misma dirección técnica, eso en cuanto al respeto de las fechas programadas por las instalaciones para recepción de equipos.”

“Cada vez la asignación de citas es mas demorada.”

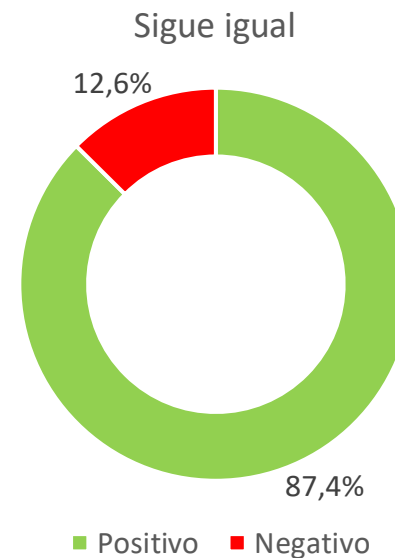
“Tiempos de respuesta y ejecución de servicio muy altos.”



Experiencia en el laboratorio

Para determinar si la respuesta **Sigue igual** es positivo (superior/ alta/ excelente/ bueno) o negativo (media/ baja/ inferior/ regular/ malo), fue necesario hacer un filtro de quienes seleccionaron estas opciones y revisar el nivel de calidad percibido en los diversos aspectos del servicio evaluados.

Según la gráfica, se puede observar que la percepción de los aspectos del servicio en general es **positivo** representados por el **87,4%**, por el contrario, el **12,6%** tuvo un resultado **negativo** que es una proporción relativamente baja.



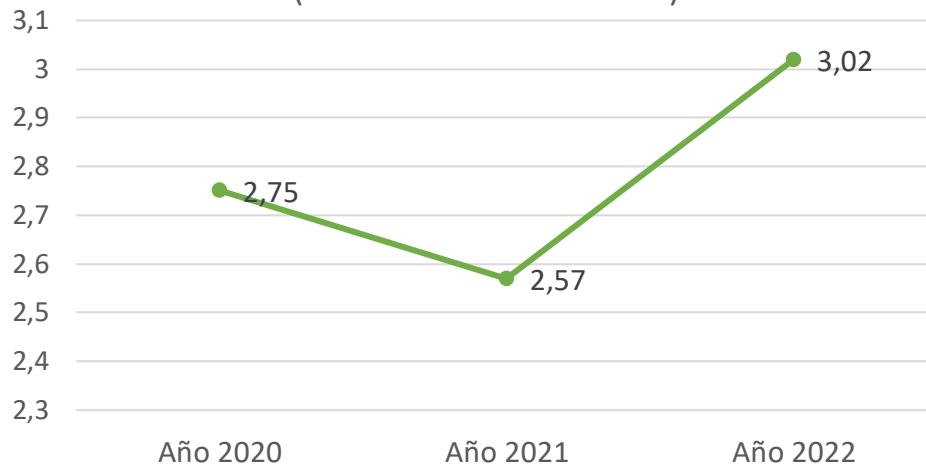


Crecimiento del nivel de calidad percibido

Al calcular el valor del nivel de calidad según la metodología aplicada para este estudio, se puede observar en la gráfica de línea 2D que entre la vigencia 2021 y el 2022 ha habido un crecimiento al pasar de **2.57** a **3.02**, éste último valorado con un nivel de calidad **Alta**.

Según los resultados, se puede ver que la percepción de los usuarios con relación al nivel de calidad de los servicios ha mejorado, lo que muestra gestión para fortalecer la orientación técnica y en el contenido de los certificados de calibración.

Crecimiento del nivel de calidad percibido
(años 2020 - 2021 - 2022)



Nivel de calidad	Rangos
Superior	4,00 - 3,40
Alta	3,39 - 2,80
Media	2,79 - 2,40
Baja	2,39 - 1,60
Inferior	1,59 - 0,00



Sugerencias de los usuarios encuestados

El instrumento de recolección de datos (encuesta) es un formato que le brinda a los encuestados del estudio la posibilidad de participar en el diligenciamiento de sugerencias que permite profundizar sobre los aspectos del servicio y ofrece un espacio participativo para dar ideas que pueda fortalecer los servicios y atención en el laboratorio.

Las sugerencias para mejorar los servicios que más se mencionaron fueron las siguientes:

- Agilizar los tiempos para la asignación de citas
- Ofrecer otros servicios en el portafolio de la entidad

Otras sugerencias que podrían aportar al mejoramiento del servicio ofrecido en la entidad son:

- Agilizar los tiempos para la entrega de equipos y certificados de calibración
- Fortalecer la atención telefónica
- Ofrecer una atención más ágil y personalizada

- Ampliar la jornada de atención
- Agilizar los procesos internos
- Definir con los usuarios los procesos y tiempos de respuesta
- Divulgar los medios de contacto
- Trabajar con el sector privado
- Mejorar la amabilidad en la atención
- Generar stickers de mejor calidad que sean más duraderos
- Ofrecer los servicios de calibración desde el mes de enero
- Ofrecer otros canales de atención a PQRSD



Conclusiones y recomendaciones

El estudio de percepción hecho sobre el servicio ofrecido a los usuarios del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica determinó que el nivel de calidad, según la metodología aplicada es **Alta**. Es un resultado que refleja una importante gestión por parte de los representantes del grupo de trabajo, logrando una mayor satisfacción entre los usuarios de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares del SGC.

1. El estudio de percepción realizado durante la vigencia 2022 tuvo una mayor participación con relación a la realizada en el año 2021 lo que se representa un estudio cuyos resultados ofrecen un mayor nivel de confianza.
2. Se identificó un aspecto del servicio que aún requiere, según los resultados, acciones de mejora en el corto plazo para fortalecer la Claridad y precisión en la orientación técnica.
3. En cuanto a los aspectos del servicio no especializados, se recomienda continuar trabajando en mejorar la Oportunidad en atender requerimientos técnicos dentro de los horarios establecidos.

4. De los servicios que posiblemente podría ofrecer a futuro el SGC, hubo varios que tuvieron una mayor cantidad de usuarios interesados en acceder a ellos, pero sobre todo uno (1) que alcanzó una notoria aceptación y es la **Calibración de activímetros para medicina nuclear**.
5. Aunque se han detectado algunos aspectos del servicio que aún requiere acciones de mejora, también se ha podido evidenciar un porcentaje importante de personas quienes reconocen que el servicio ofrecido en el LSCD ha **Mejorado**. Sumado a esto, un número cuantioso de personas que respondieron **Sigue igual**, sienten que el servicio en general es positivo según los calificativos dados en los servicios evaluados en la encuesta.

La continuidad en la evaluación del servicio ha sido crucial para actuar de forma más oportuna para solucionar o mejorar la calidad del servicio prestado a los usuarios.



Conclusiones y recomendaciones

El aumento en la participación de los usuarios en el estudio frente a la vigencia inmediatamente anterior ha sido fundamental, no solo porque representa un estudio que genera mayor nivel de confiabilidad, sino que también permite conocer la opinión de más usuarios, cuyos aportes son primordiales para la mejora continua y una oferta institucional hecha más acorde con las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Los estudios de percepción son de gran utilidad para el Servicio Geológico Colombiano, permiten generar datos e información que apoyen la gestión y toma de decisiones de las áreas técnicas, y el fortalecimiento del nivel de calidad del servicio.