





ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD) de la
Dirección de Asuntos Nucleares
Informe segundo trimestre 2026

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

Julio de 2026



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.

TIPO DE USUARIOS: Usuarios representantes de las entidades públicas y privadas, sector de la salud, organizaciones científicas y técnicas, ministerios y los funcionarios y contratistas del Servicio Geológico Colombiano.

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

CANTIDAD DE ENCUESTAS: Se enviaron **32** solicitudes y se recibieron un total de **5**, lo cual representa el **15,63%** respuestas 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 del segundo trimestre de 2026. 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 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.

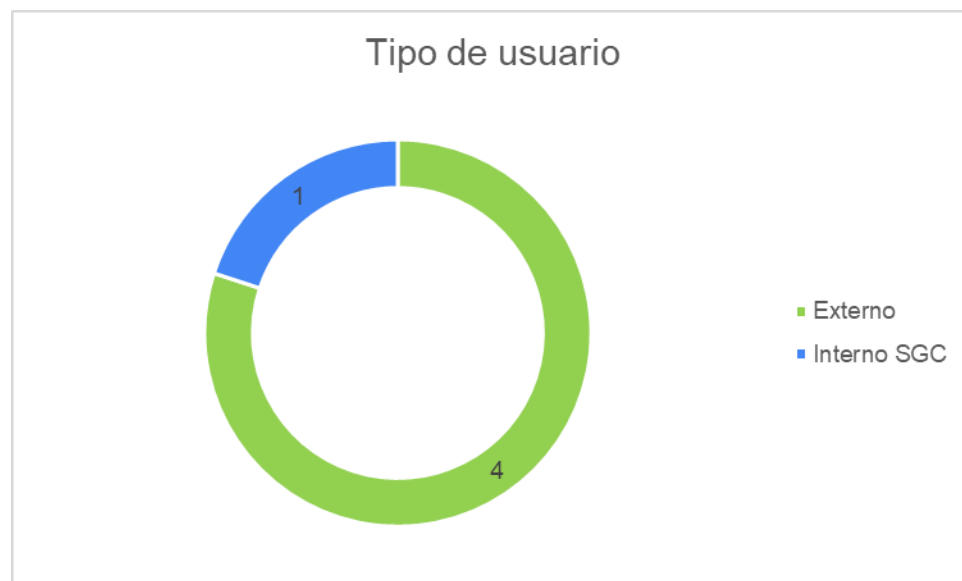
Es necesario aclarar que la encuesta se envía a los usuarios que utilizaron el servicio de los laboratorios. Esto quiere decir, que si un usuario utilizó algún servicio en diferentes momentos del año, se le enviará la encuesta en varias oportunidades, por lo tanto, se puede presentar la situación que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

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

PERIODO: Segundo trimestre año 2026.



Tipo de usuario que solicitó el servicio

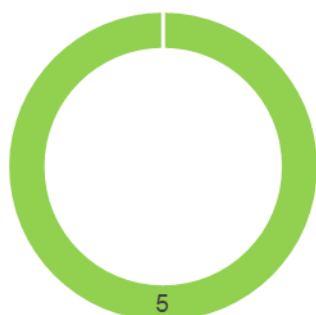


El **80%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (5 encuestados) se identificó como usuario externo, mientras que el **20%** restante (1 encuestado) se identificó como usuario interno del Servicio Geológico Colombiano.



Calidad del servicio

¿Los resultados suministrados se entregan de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva?



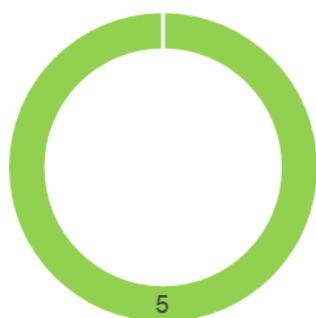
■ Sí

Un calificación sobresaliente del **100%** en la percepción de los usuarios confirma que la presentación de los resultados finales cumplen con altos estándares de atención.

Los usuarios coincidieron unánimemente en la exactitud, claridad, transparencia y objetividad de los datos entregados. Este indicador refleja el compromiso del laboratorio con la transparencia técnica, eliminando cualquier margen de ambigüedad en el servicio.

Calidad del servicio

¿La información requerida en la prestación del servicio de calibración fue adecuada y oportuna?

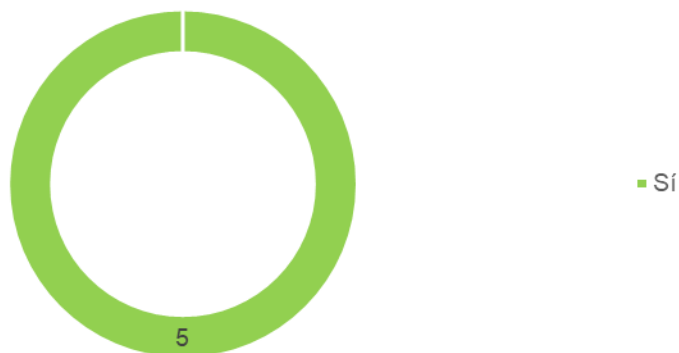


■ Sí

La gestión de la información durante el proceso de calibración ha demostrado ser un pilar fundamental para la satisfacción del cliente. El **100%** de los usuarios encuestados confirmó que la información suministrada fue tanto adecuada como oportuna. Este resultado refleja una comunicación técnica precisa y una capacidad de respuesta ágil, elementos críticos que garantizan la trazabilidad y confianza que exige un servicio especializado como el de calibración.

Calidad del servicio

Se cumplió de manera oportuna con los tiempos de la prestación del servicio?

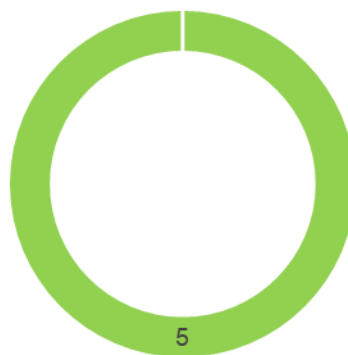


Los resultados obtenidos en la encuesta de percepción revelan un nivel de satisfacción sobresaliente en cuanto a la puntualidad del servicio. El **100%** de los usuarios consultados coincidieron en que la prestación se realizó de manera oportuna, cumpliendo estrictamente con los plazos proyectados. Este indicador perfecto no solo valida la eficiencia de los procesos internos, sino que también consolida la confianza de los usuarios en la capacidad operativa y el compromiso del laboratorio.



Calidad del servicio

¿Se entregaron los equipos en las condiciones apropiadas?



■ Sí

El nivel de satisfacción alcanzado respecto al estado de entrega de los equipos fue del **100%**. Este indicador refleja el alto compromiso del laboratorio con el cuidado de los activos de sus usuarios, garantizando que cada equipo sea retornado bajo estrictos estándares de orden y conservación.

La percepción unánimemente positiva consolida la confianza del usuario en la seguridad y el profesionalismo con que se custodia su patrimonio técnico.

¿Cuál de los siguientes servicios del LSCD a futuro requiere usted?

Categoría	Servicio	Número de Servicios
Medicina - Teleterapia	Evaluación de haces (auditoría postal) con dosimetría de lectura diferida (TLD, OSL)	1
Medicina - Braquiterapia	Calibración de cámaras de ionización para braquiterapia	1
Medicina - Rayos X	Calibración de cámaras de ionización para rayos X a nivel de Terapia	1
	Control de calidad de equipos de rayos X en instalaciones (radiología convencional, mamografía, tomografía)	1
Protección Radiológica:	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extreminades) con haz de Cs-137 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	2
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extreminades) con haz de Co-60 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	2
	Calibración de instrumentos de protección radiológica con haces de rayos X	2
Total		10

Los servicios de mayor interés a futuro para los usuarios Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extreminades) con haz de Cs-137 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07), Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extreminades) con haz de Co-60 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07) y Calibración de instrumentos de protección radiológica con haces de rayos X, cada uno de ellos seleccionados por 2 usuarios.

Experiencia

De acuerdo a la última experiencia de prestación de servicio de calibración, el servicio:

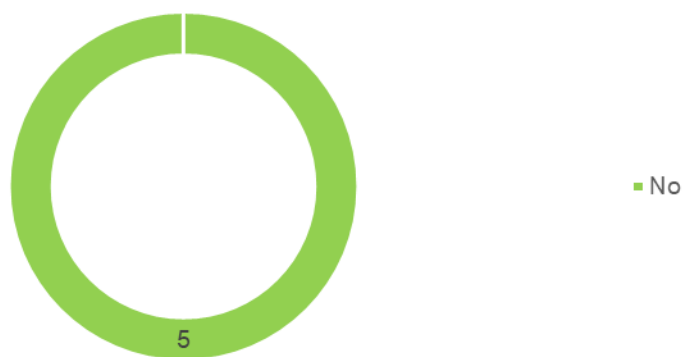


El análisis comparativo de la experiencia del usuario muestra una evolución sobresaliente de la operación. La totalidad de los encuestados (**100%**) coincidió de forma unánime en que la calidad del servicio ha mejorado respecto a sus interacciones anteriores.

Al descartarse por completo cualquier valoración en la categoría de retroceso ("desmejoró"), los resultados confirman que el servicio no solo ha logrado mantener sus estándares de calidad, sino que ha superado las expectativas de los usuarios.

Derechos de petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y Denuncias PQRSD

¿Presentó una insatisfacción (Queja) durante la prestación del servicio?



El indicador relacionado con la gestión de quejas y reclamos registró un desempeño sobresaliente, con el **100%** de los usuarios manifestando no haber experimentado ninguna insatisfacción durante la prestación del servicio.

Este resultado unánime de "cero quejas" ratifica la solidez de los controles internos y la efectividad de las acciones preventivas aplicadas en cada etapa del servicio, garantizando un servicio altamente confiable y libre de inconformidades técnicas o logísticas.

Observaciones

Al corte del primer trimestre no fue posible la elaboración del informe, ya que no se recibieron respuestas en la encuesta, lo que significa que la muestra fuera vacía.

La muestra para este trimestre se considera representativa, ya que hubo una participación del **15,63%** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta. En comparación con el informe del cuarto trimestre del 2025, hubo un incremento en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **35,42%**. Las acciones implementadas por el GT Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de Asuntos Nucleares, tuvieron un mejor efecto respecto al primer trimestre en la participación de los usuarios, ya que fue necesario reenviar la solicitud de diligenciamiento hasta en 5 oportunidades.

Según lo analizado en las respuestas recibidas, el nivel de calidad del servicio fue percibido por los usuarios de forma positiva como de gran prestación, ya que los encuestados estuvieron de acuerdo al afirmar que los ítems de resultados suministrados y la información requerida, cumplieron las expectativas esperadas.

En cuanto a la experiencia del usuario en el Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica, el resultado fue óptimo, al tener percepciones de mejora y de continuación en la línea de prestación del servicio.

