



SERVICIO  
GEOLÓGICO  
COLOMBIANO



# 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 Segundo trimestre 2024

Secretaría General  
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía



Agosto de 2024

## 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:** 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 Servicio Geológico Colombiano.

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

**CANTIDAD DE ENCUESTAS:** Se enviaron las encuestas a 20 usuarios, que tomaron el servicio de abril a junio de 2024, de los cuales contestaron 11, lo que representa el 55% 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.

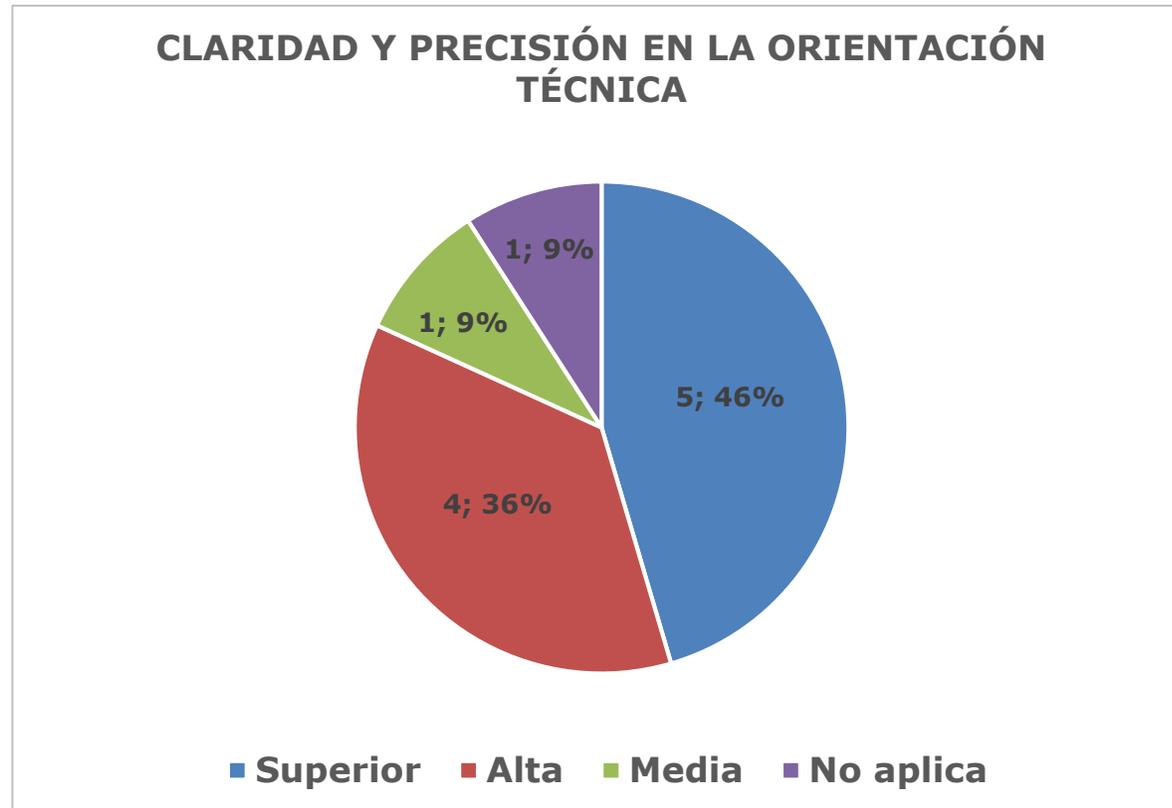
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:** Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital a todos los usuarios que utilizaron los servicios del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante la vigencia del segundo trimestre de 2024. Las 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 2024.

## Aspectos del servicio evaluados



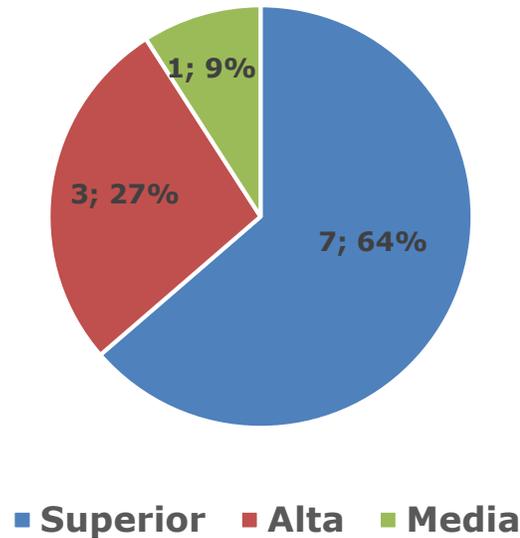
Al analizar los resultados recolectados durante el segundo trimestre de 2024, del aspecto Claridad y precisión en la orientación técnica, el **82%** de los usuarios encuestados consideraron que este aspecto del servicio tiene un nivel de calidad **Superior** o **Alta**.

Un **9%** (1 usuario) consideró que el nivel de calidad de este aspecto es medio y otro **9%** (1 usuario) respondió no aplica frente a lo consultado.

A pesar de que las respuestas no arrojaron calificaciones bajas o inferiores, se tomarán algunas medidas adicionales que permitan continuar con el fortalecimiento de la orientación técnica dada a los usuarios atendidos.

## Aspectos del servicio evaluados

### CLARIDAD EN EL CONTENIDO DE LOS CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN

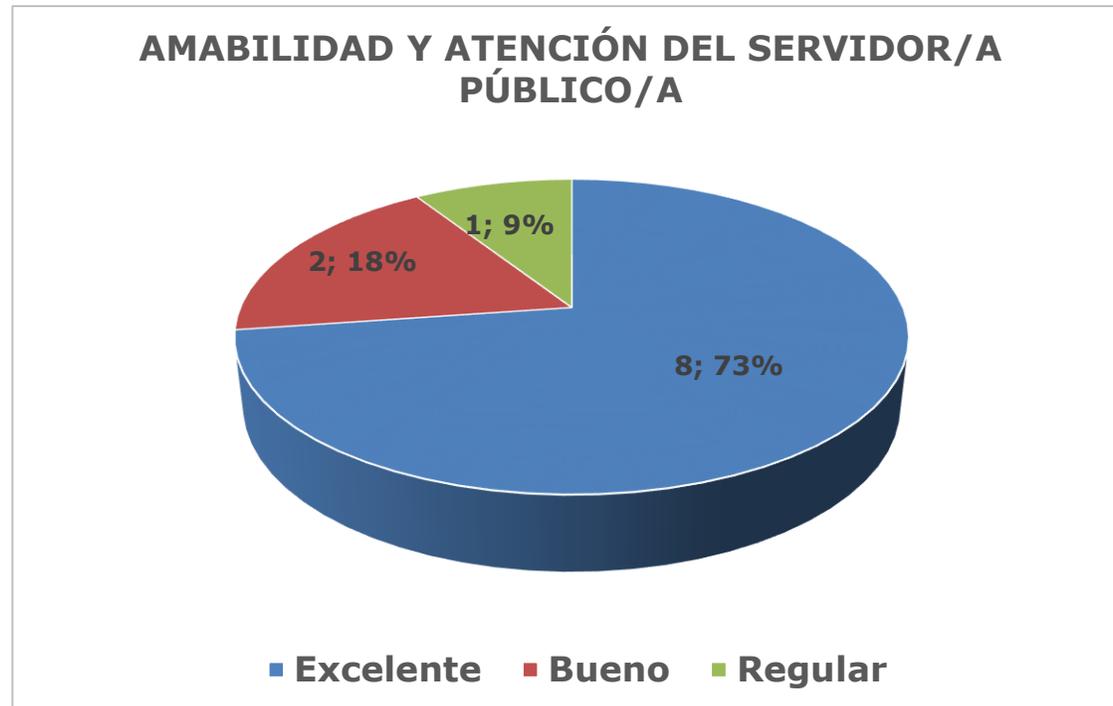


Al analizar los resultados recolectados durante el segundo trimestre de 2024, del aspecto Claridad en el contenido de los certificados de calibración, el **91%** de los usuarios encuestados consideraron que este aspecto del servicio tiene un nivel de calidad **Superior** o **Alta**.

Un **9%** (1 usuario) consideró que el nivel de calidad de este aspecto es medio.

A pesar de que las respuestas no arrojaron calificaciones bajas o inferiores, se seguirán tomando medidas para el mejoramiento continuo en el contenido de los certificados de calibración brindados.

## Aspectos del servicio evaluados

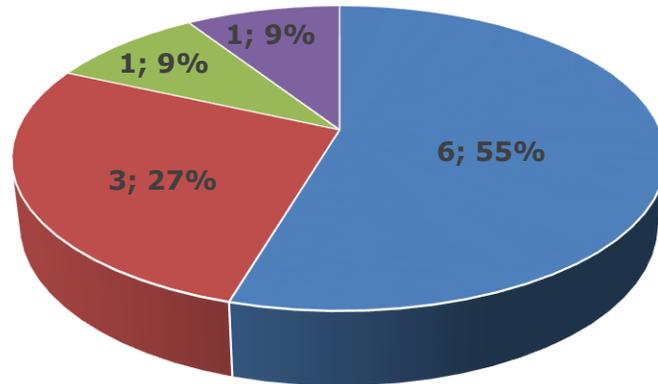


Se puede observar que la Amabilidad y atención del servidor/a público/a tuvo un resultado positivo debido a que el **91%** de los usuarios encuestados lo calificaron como **Excelente** o **Bueno**.

No obstante, se evidencia que el un (1) usuario, que representa el **9%** restante, indicó que recibió una atención regular. A pesar de los buenos resultados en este aspecto, es fundamental que los colaboradores del Servicio Geológico Colombiano sigan ofreciendo una atención respetuosa y cordial en los puntos de atención.

## Aspectos del servicio evaluados

### OPORTUNIDAD EN ATENDER REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DENTRO DE LOS HORARIOS ESTABLECIDOS



■ Excelente ■ Bueno ■ Malo ■ No aplica

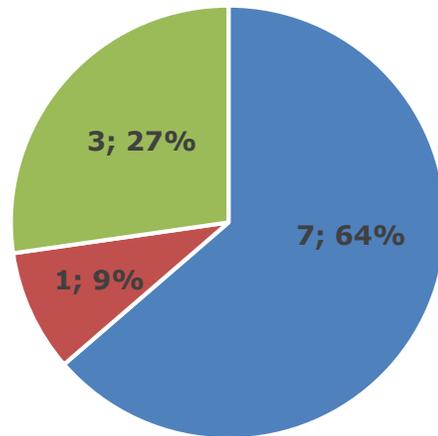
En la gráfica se puede apreciar que la Oportunidad en atender requerimientos técnicos dentro de los horarios establecidos tuvo un resultado del **82%** donde los encuestados lo calificaron como **Excelente** o **Bueno**.

Sin embargo el **9%** (1 usuario) calificó este servicio como **Malo**. Es fundamental que los colaboradores del SGC continúen ofreciendo una oportuna atención a los requerimientos técnicos dentro de los horarios establecidos. Se recomienda mejorar la dinámica actual en este aspecto.

El **9%** (1 usuario) restante contestó no aplica frente a lo consultado.

## Resolución de inquietudes

¿SU INQUIETUD FUE RESUELTA EFICIENTEMENTE POR EL ÁREA TÉCNICA DEL LSCD?



■ Sí ■ No ■ No aplica

En la gráfica se puede apreciar que el **64%** de los usuarios encuestados consideraron que sus inquietudes fueron resueltas eficientemente por el área técnica del LSCD.

El **27%** de los encuestados (equivalente a 3 usuarios) indicaron no aplica frente a lo consultado y **9%** (1 usuario) contestó que no fue resuelta su inquietud por el área técnica de LSCD.

## Cumplimiento de citas programadas



Se puede observar en la gráfica que el **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta, consideraron que el Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica Sí cumplió con las citas establecidas.

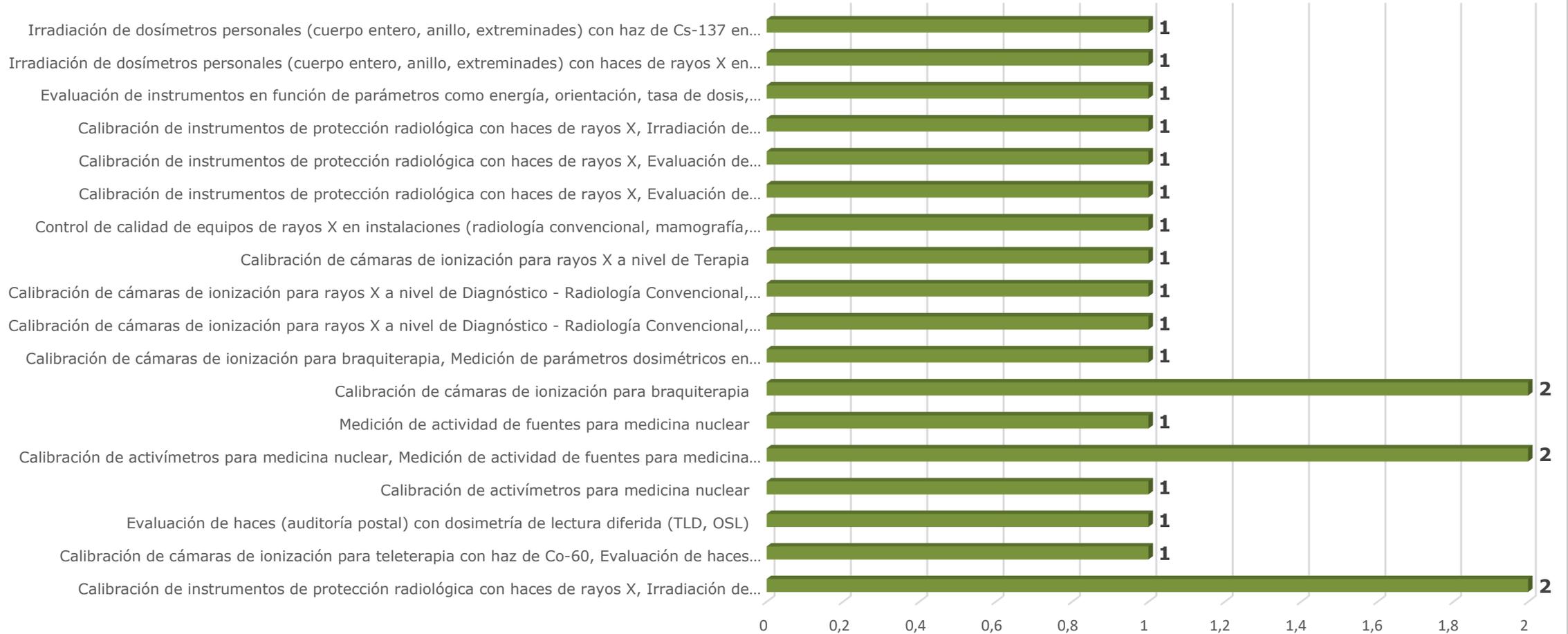
## Entrega de equipos



El **91%** de los encuestados consideraron que los equipos fueron entregados en las condiciones apropiadas, mientras que el **9%** (1 usuario) manifestó que no.

Se recomienda al LSCD tomar medidas y acciones de mejora frente al usuario que consideró que los equipos no fueron entregados en las condiciones apropiadas.

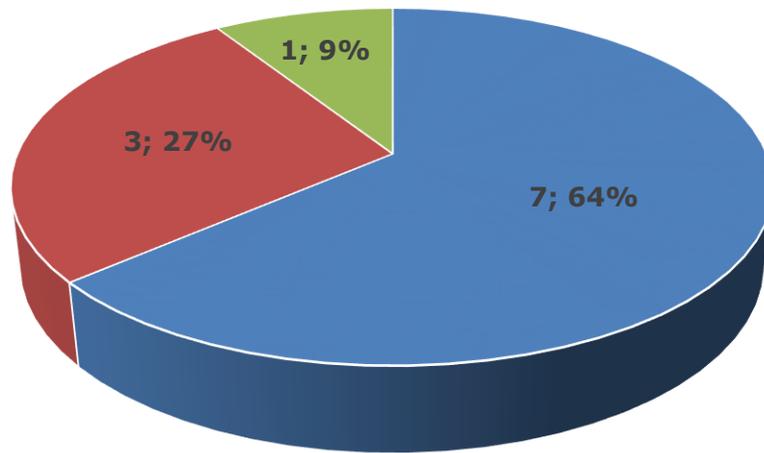
### ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DEL LSCD A FUTURO REQUIERE USTED?



De los 18 servicios que se mencionaron en la encuesta, "Calibración de cámaras de ionización para teleterapia con haz de Co-60", "Calibración de activímetros para medicina nuclear, Medición de actividad de fuentes para medicina nuclear" y "Calibración de cámaras de ionización para braquiterapia", fueron los servicios de mayor interés, seleccionados por 6 usuarios (2 por cada servicio).

## Experiencia en el laboratorio

DE ACUERDO A LA ÚLTIMA EXPERIENCIA EN  
EL LABORATORIO, EL SERVICIO:



■ Mejoró ■ Sigue igual ■ Desmejoró

Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar el nivel de calidad servicio de acuerdo con su última experiencia, con la siguiente escala de calificación: mejoró, sigue igual, desmejoró y no aplica.

En la gráfica, se puede observar que el **64%** de los encuestados consideran que el servicio **mejoró**. Un **27%** indicó que el servicio **sigue igual** y un **9%** determinó que la calidad del servicio **desmejoró** de acuerdo a su última experiencia.

## Sugerencias de los usuarios encuestados

El instrumento de recolección de datos (encuesta) es un formato que le brinda a los usuarios 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 puedan fortalecer los servicios y atención en el laboratorio.

Dentro de las sugerencias que podrían aportar al mejoramiento del servicio ofrecido en la entidad, los encuestados indicaron:

<b>Sugerencias hechas por los usuarios que contestaron la encuesta</b>
"Ampliar las capacidades, y/o permitir a la parte privada presente un servicio como debe ser"
"dar respuesta rapida en cotizaciones y tiempo de cotizaciones"
"aumentar la capacidad operativa con talento humano, para ampliar la cobertura de oportunidad"
"Ampliación de capacidad operativa para asignación de citas constantemente y acorto plazo."
"Que se habilite el pago después del servicio ya que el pago por adelantado en algunas empresas es complicado."

\* Las sugerencias hechas, fueron copiadas de acuerdo a las respuestas encontradas en la encuesta de percepción.

## Observaciones de la Muestra

Por parte de la Dirección de Asuntos Nucleares y el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía se llevaron a cabo mesas de trabajo en el mes de junio de 2024, que sirvieron para modificar la encuesta de percepción de Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica, entre otros planteamientos, buscando una mayor participación de los usuarios y mostrar un mayor flujo de información y resultados.



SERVICIO  
GEOLÓGICO  
COLOMBIANO

