



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 tercer trimestre 2024

Secretaría General  
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía



Noviembre 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 27 usuarios, que tomaron el servicio de julio a septiembre de 2024, de los cuales contestaron 17, lo que representa el 62,9% de la población objeto del estudio.

**PREGUNTAS QUE SE FORMULARON:** Para el estudio se utilizaron 11 preguntas, nueve (9) de ellas de tipo cerrado (única elección) y dos (2) de tipo abierto (de múltiple elección y de descripción). Las preguntas cerradas están encaminadas a: conocer el tipo de usuario que tomó el servicio, el mes de la vigencia en el cual se tomó el servicio, la calidad del servicio recibido (resultados, calibración de los equipos, tiempos de atención), el tratamiento de los datos personales de quien diligencia la encuesta y si el usuario tuvo o no alguna insatisfacción (queja) particular durante el servicio que le fue ofrecido.

## Ficha Técnica

En el caso de las preguntas abiertas, las respuestas recibidas permitirán recolectar información sobre la experiencia general del usuario en el laboratorio, así como la necesidad de elegir qué tipo de servicios a futuro, el usuario querría ver ofertados por el Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica.

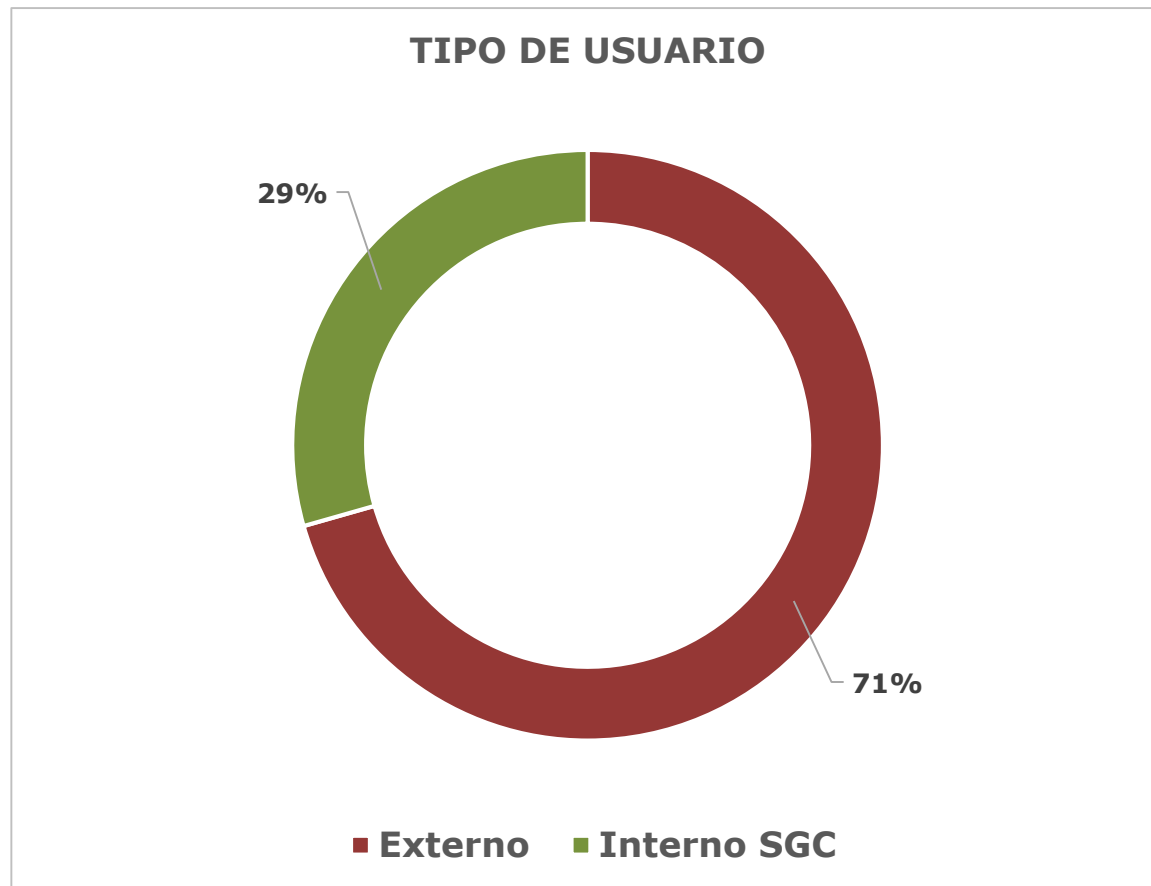
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:** Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital a todos los usuarios que utilizaron los servicios del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante la vigencia del tercer trimestre de 2024. Las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

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

**PERIODO:** Tercer trimestre año 2024.

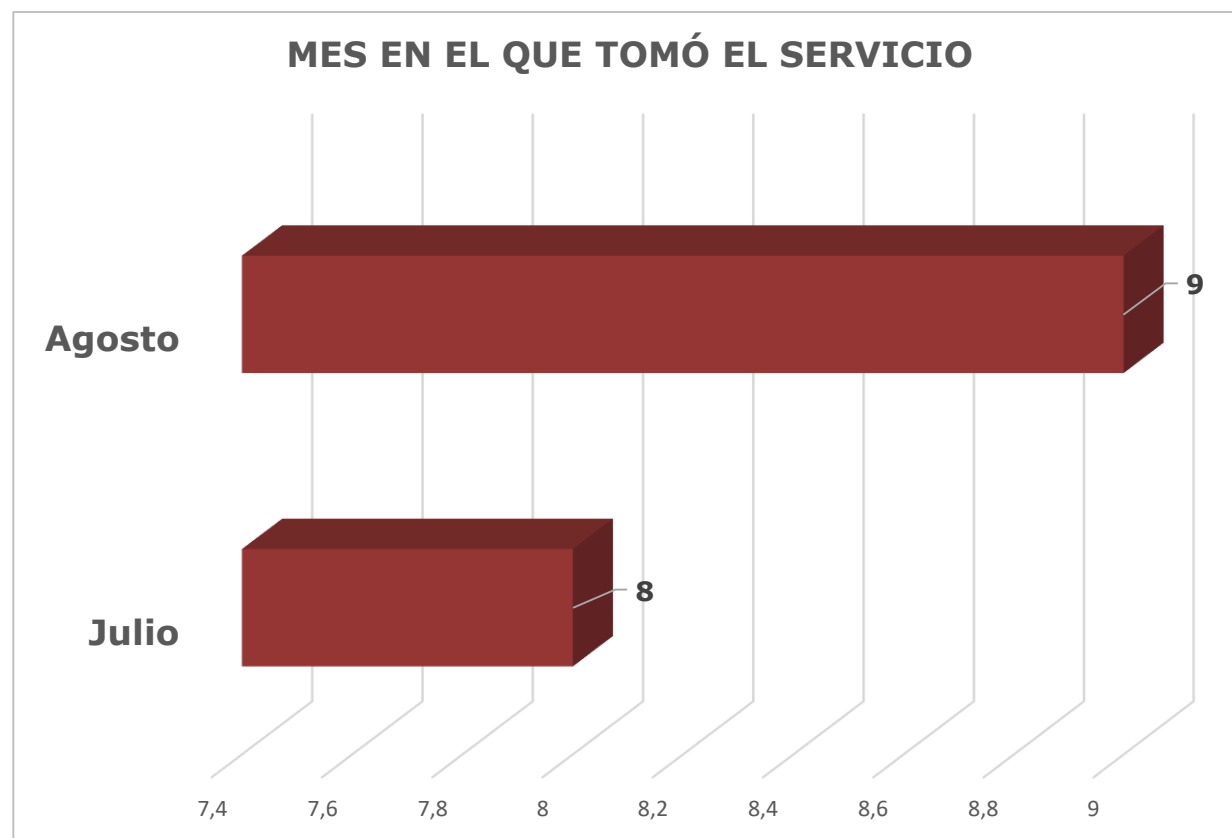
## Tipo de usuario que solicitó el servicio



El **71%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (12 encuestados) se identificó como usuarios externos y el **29%** restante (5 encuestados) se identificó como usuarios internos del Servicio Geológico Colombiano.



## Por favor indique el mes de la vigencia actual en el que tomó el servicio

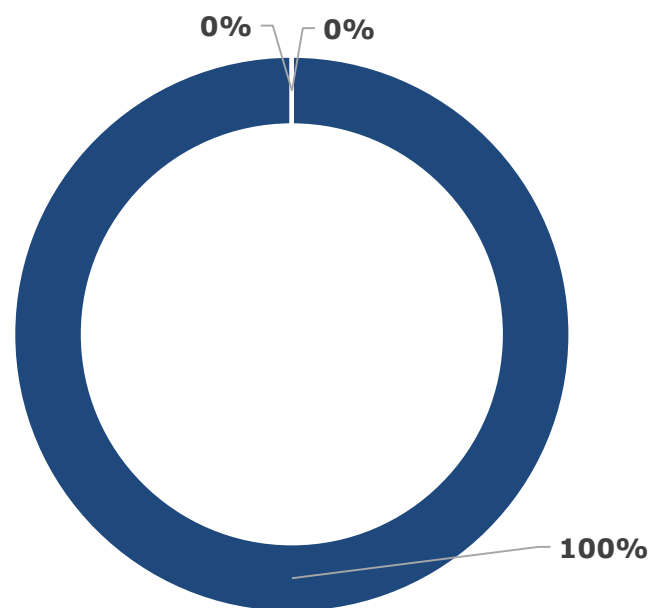


A la pregunta que consulta sobre el mes de la vigencia en el que fue recibido el servicio, **9 usuarios indicaron que lo tomaron en el mes de agosto** y 8 usuarios indicaron que lo hicieron en el mes de julio.



## Calidad del servicio

¿LOS RESULTADOS SUMINISTRADOS SE ENTREGAN DE MANERA EXACTA, CLARA, INEQUÍVOCA Y OBJETIVA?



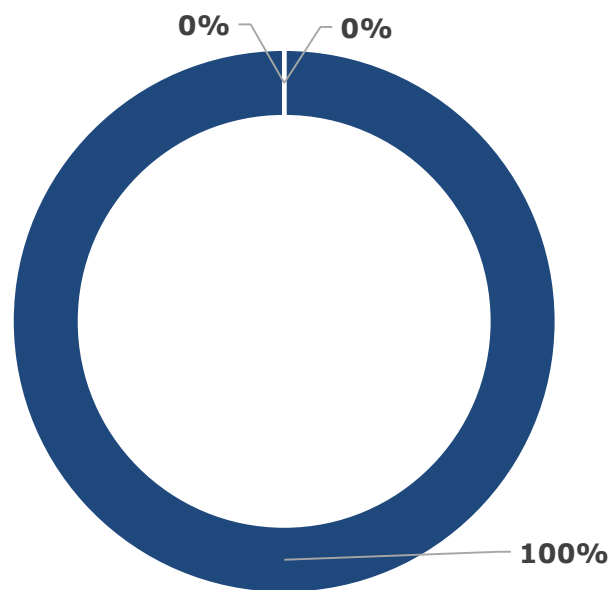
■ Sí ■ No ■ No aplica

El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que los resultados recibidos fueron entregados de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva.



## Calidad del servicio

¿LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALIBRACIÓN FUE  
ADECUADA Y OPORTUNA?



■ Sí ■ No ■ No aplica

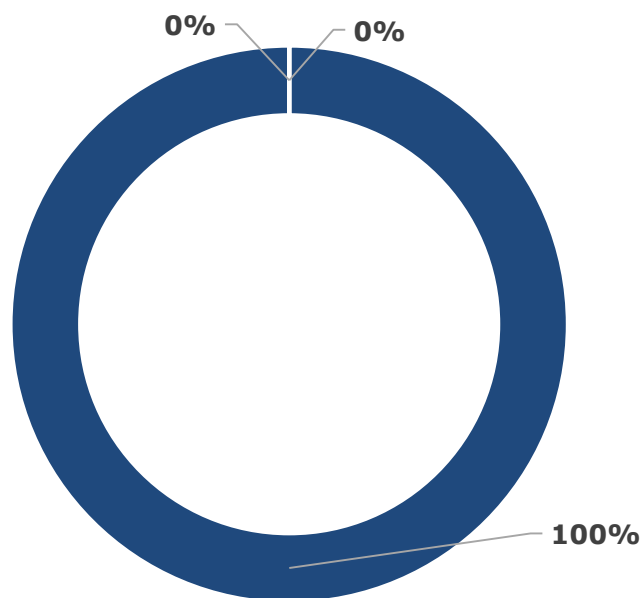
El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que la información requerida en la prestación del servicio de calibración fue adecuada y oportuna.





## Calidad del servicio

¿SE CUMPLIÓ DE MANERA OPORTUNA CON LOS TIEMPOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?

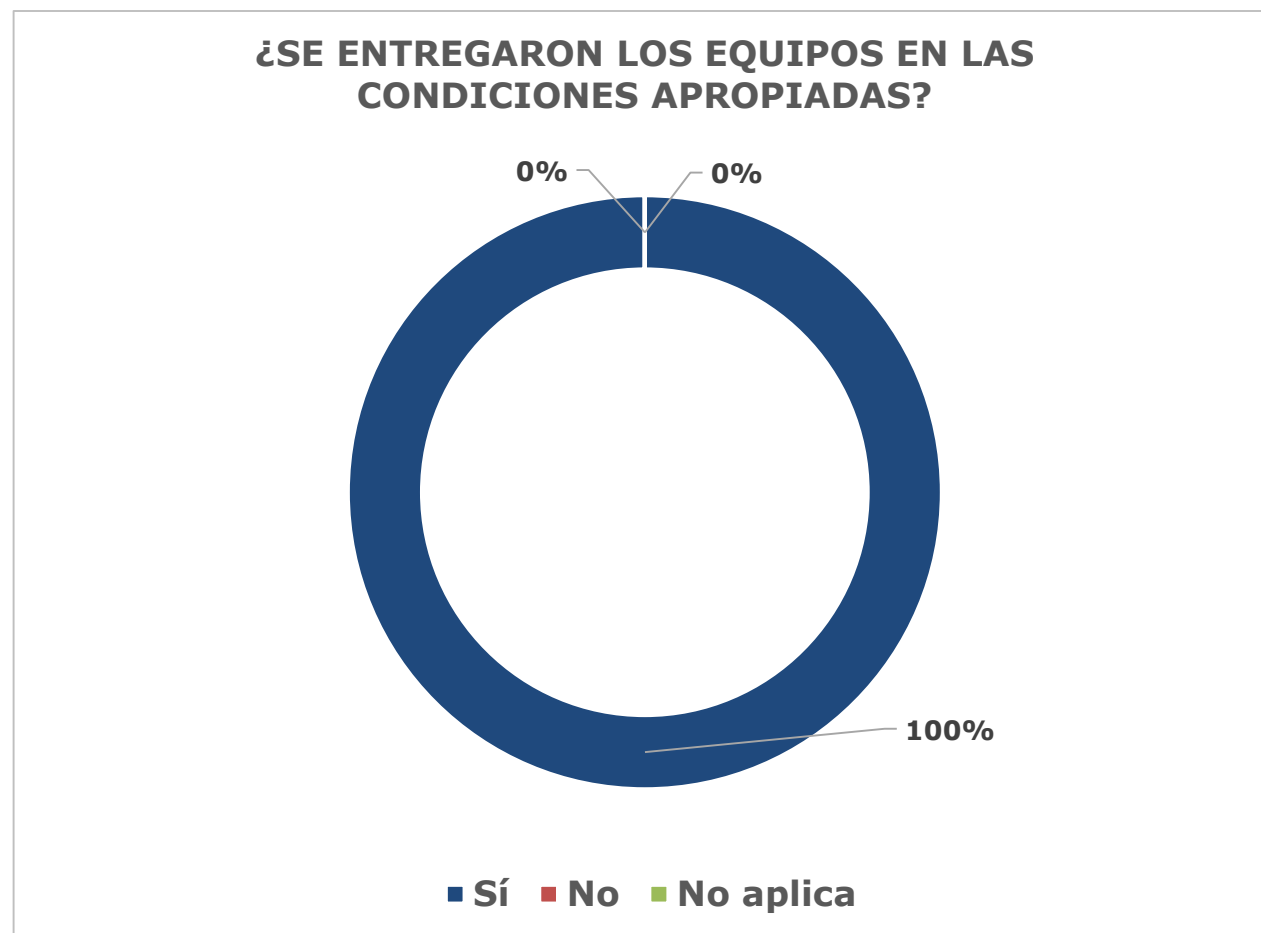


■ Sí ■ No ■ No aplica

El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que se cumplió de manera oportuna con los tiempos de la prestación del servicio.



## Calidad del servicio



El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que los equipos fueron entregados en condiciones apropiadas.

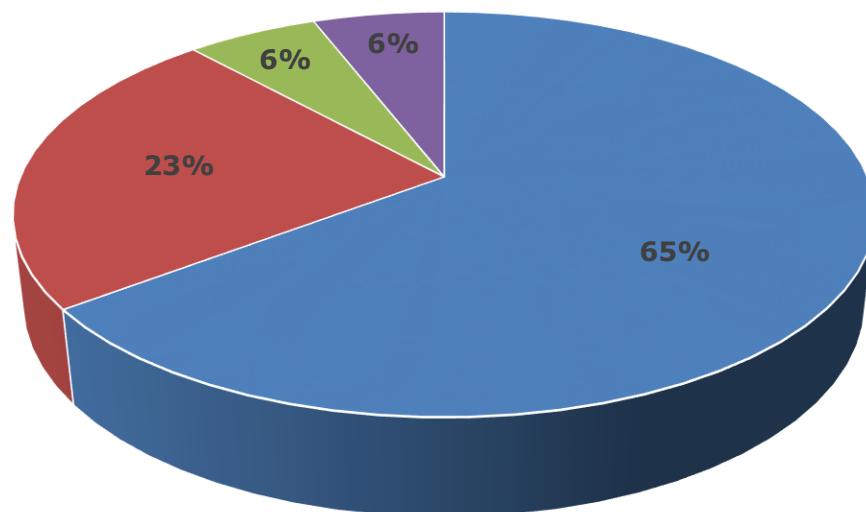
## ¿Cuál de los siguientes servicios del LSCD a futuro requiere usted?

Categoría	Servicio	Número de servicios
Medicina - Teleterapia:	Evaluación de haces (auditoría postal) con dosimetría de lectura diferida (TLD, OSL)	1
Medicina Nuclear:	Calibración de activímetros para medicina nuclear	5
	Medición de actividad de fuentes para medicina nuclear	3
Medicina - Braquiterapia:	Calibración de cámaras de ionización para braquiterapia	1
Medicina - Rayos X:	Calibración de cámaras de ionización para rayos X a nivel de Diagnóstico - Radiología Convencional	1
	Calibración de cámaras de ionización para rayos X a nivel de Diagnóstico - Tomografía	1
	Calibración de cámaras de ionización para rayos X a nivel de Diagnóstico - Mamografía	1
	Calibración de cámaras de ionización para rayos X a nivel de Terapia	1
Protección Radiológica	Calibración de instrumentos de protección radiológica con haces de rayos X	3
	Evaluación de instrumentos en función de parámetros como energía, orientación, tasa de dosis, estabilidad, linealidad, repetibilidad, etc.	4
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haz de Cs-137 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	6
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haces de rayos X en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	5
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haz de Co-60 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	6

De los 17 servicios que se mencionaron en la encuesta, **“Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haz de Cs-137 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)”**, **“Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haz de Co-60 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)”** de la categoría de Protección Radiológica fueron los servicios de mayor interés seleccionados por **6 usuarios cada uno**, seguido por “Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haces de rayos X en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)” de la categoría Protección Radiológica y “Calibración de activímetros para medicina nuclear” de la categoría de Medicina Nuclear, seleccionados por 5 usuarios cada uno.

## Experiencia

DE ACUERDO A LA ÚLTIMA EXPERIENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CALIBRACIÓN, EL SERVICIO



■ Mejoró ■ Sigue igual ■ Desmejoró ■ No Aplica

Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar el nivel de calidad del 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 **65%** de los encuestados consideran que el servicio **mejoró**. Un **23%** indicó que el servicio **sigue igual**. Un **9%** determinó que la calidad del servicio **desmejoró** de acuerdo con su última experiencia y otro **9%** respondió no aplica frente a lo anteriormente consultado.

## En caso de que su experiencia con la prestación del servicio de calibración no haya sido satisfactoria, ¿qué aspectos considera pueden mejorar?

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:

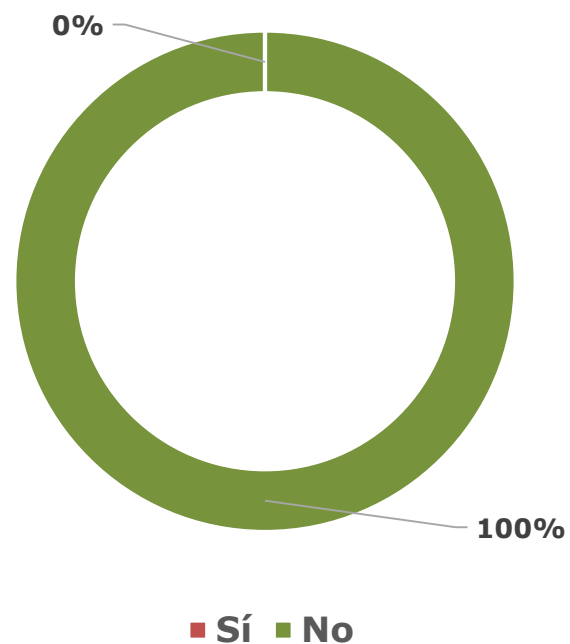
Usuario	Sugerencia realizada
<a href="mailto:oficial.radioproteccion@rftracerlab.com">oficial.radioproteccion@rftracerlab.com</a>	"Aumentar la capacidad de equipos a calibrar."

\* La sugerencia realizada, fue copiada de acuerdo con la respuesta encontrada en la encuesta de percepción y es publicada en el informe actual ya que el usuario autorizó el tratamiento de datos personales.



## Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

¿PRESENTÓ UNA INSATISFACCIÓN (QUEJA)  
DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?



El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que no presentaron ninguna insatisfacción (queja) durante la prestación del servicio.

## Observaciones

La muestra se consideró representativa, ya que hubo participación del **62,9%** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta. En comparación al informe del segundo trimestre del 2024, se incrementó la participación en el diligenciamiento de la encuesta, por parte de los usuarios, en un **7,9%**. Desde el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de Asuntos Nucleares se implementarán más acciones de mejora, adicionales a las ya dispuestas, para que la participación de los usuarios se vea reflejada en el diligenciamiento de la encuesta, con el fin de que los resultados presentados y el flujo de la información sea mayor.

A partir de agosto de 2024 la encuesta de percepción fue reestructurada e implementada con los usuarios que hicieron uso de los servicios de laboratorio en el mes de julio de 2024, lo cual permitió que la elaboración del presente informe quedara acorde con el periodo del tercer trimestre.

Según lo analizado en las respuestas recibidas, el nivel de calidad del servicio fue percibido por los usuarios de forma unánime como un servicio de gran prestación, ya que el **100%** de los encuestados estuvieron de acuerdo al afirmar que los ítems de resultados suministrados, equipos en condiciones apropiadas, la información requerida y los tiempos de prestación del servicio cumplieron las expectativas.

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. Sin embargo, un (1) usuario indicó que el servicio había desmejorado, señalando en sus sugerencias que debería haber un aumento en la capacidad de equipos a calibrar

## Observaciones

Es importante resaltar que el Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica dejó de prestar sus servicios, a partir del 24 de julio de 2024, indicando que **"el LSCD conforme a su capacidad operativa ha completado el cupo para la recepción de solicitudes en lo que resta del segundo semestre de 2024"**.

----- Forwarded message -----

De: Oficina de Recepción de Muestras y Servicios SGC <[labsecundario@sgc.gov.co](mailto:labsecundario@sgc.gov.co)>

Date: mié, 24 jul 2024 a las 12:37

Subject: INFORMACIÓN IMPORTANTE CIERRE DE LA AGENDA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RADIOPROTECCIÓN DEL LABORATORIO SECUNDARIO DE CALIBRACIÓN DOSIMÉTRICA - LSCD:

To:

**INFORMACIÓN IMPORTANTE  
CIERRE DE LA AGENDA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RADIOPROTECCIÓN DEL LABORATORIO SECUNDARIO DE CALIBRACIÓN DOSIMÉTRICA - LSCD:**

Se informa a nuestros apreciados usuarios que a partir del día **24 de julio del 2024** se cierra el agendamiento de servicios de calibración. Esto debido a que el LSCD conforme a su capacidad operativa ha completado el cupo para la recepción de solicitudes en lo que resta del segundo semestre de 2024.

Manifestamos nuestras disculpas por los inconvenientes que esta situación les pueda causar.

Los invitamos a revisar la página web con frecuencia para conocer la fecha de apertura de la agenda para la solicitud de servicios de **inicio de año 2025**.

**RECUERDE:** Que las solicitudes enviadas por los usuarios durante el periodo de cierre de agenda, **NO** se recibirán y por lo tanto no ingresan al proceso de prestación de servicio.

**Teléfono: (601)2 200 200 Ext.: 2345 - 8072**

**Atentamente,**

Oficina de Recepción de Muestras y Servicios SGC



Sede CAN Carrera 50 N° 26 - 20 bloque A,  
Bogotá, D.C.,  
+(57) 601 2200 200 Ext. 8072

 /ServicioGeologicoColombiano  
 @sgcol  
 youtube

Por ello, se informa que para el actual informe las respuestas de los encuestados corresponden a los meses de julio y agosto de 2024.

Así mismo, para el cuarto trimestre, que conforma el periodo de octubre a diciembre de 2024, **no se elaborará informe de percepción, por lo anteriormente expuesto.**





SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO

