



SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO



# ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección Técnica de Asuntos Nucleares  
Laboratorios de Ensayo  
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 de los Laboratorios de Ensayo.

**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 organizaciones públicas o privadas, entidades científicas y técnicas, 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 29 usuarios, que tomaron el servicio de abril a junio de 2024, de los cuales contestaron 7, lo que representa el 24,13% de la población objeto del estudio.

**PREGUNTAS QUE SE FORMULARON:** Para el estudio se utilizaron preguntas cerradas y abiertas. Se incluyeron preguntas cerradas con seis (6) fines: a) permita determinar el tipo de usuario que contestó el instrumento, b) conocer qué servicios utilizaron, c) identificar la percepción de los usuarios encuestados con relación a la calidad del servicio prestado por el SGC, d) 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, e) experiencia con el servicio ofrecido mediante la página Web institucional y por último f) averiguar por medio de qué canal de comunicación tuvo contacto con el personal de los laboratorios y si fue oportuna.

## Ficha Técnica

Las preguntas abiertas tienen cuatro (4) propósitos: a) permiten conocer por qué los usuarios se sintieron insatisfechos con algún servicio en específico, b) identificar por qué consideran que la información de servicios que aparece en el portal web institucional no es clara, 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.

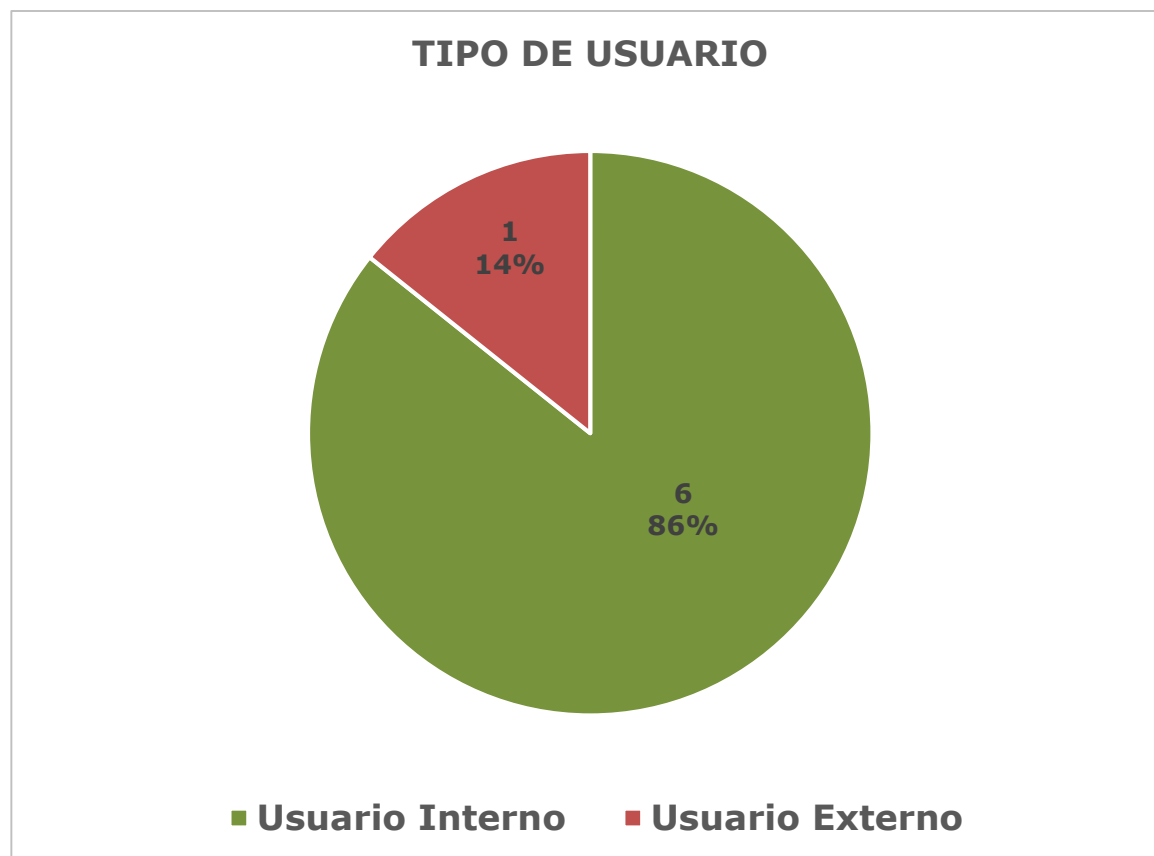
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:** Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital, a todos los usuarios que utilizaron los servicios de los laboratorios de ensayos de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante el segundo trimestre del año 2024 (de abril a junio). Las bases de datos que se utilizaron para el envío de las encuestas fueron suministradas mensualmente por el área técnica al representante del Grupo de Trabajo Relacionamento 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 que varias encuestas diligenciadas sean de un solo usuario.

**COBERTURA GEOGRÁFICA:** Los usuarios de los Laboratorios de Ensayos que residen en diversas zonas del territorio nacional.

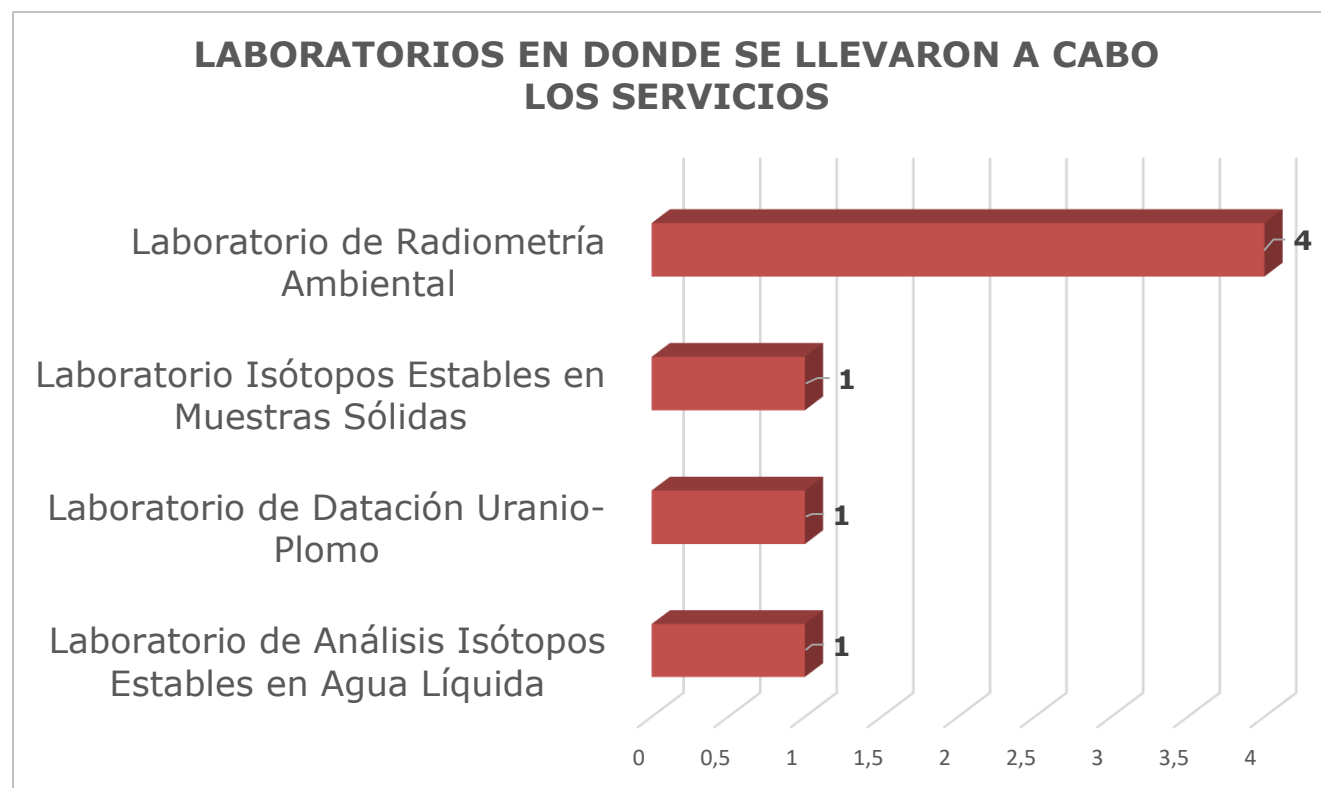
**PERIODO:** Segundo trimestre año 2024.

## Tipo de Usuario para el Servicio Geológico Colombiano



En la gráfica se puede apreciar que el **86%** de las personas que contestaron la encuesta son **usuarios internos** y **14%** (1 usuario) son usuarios externos.

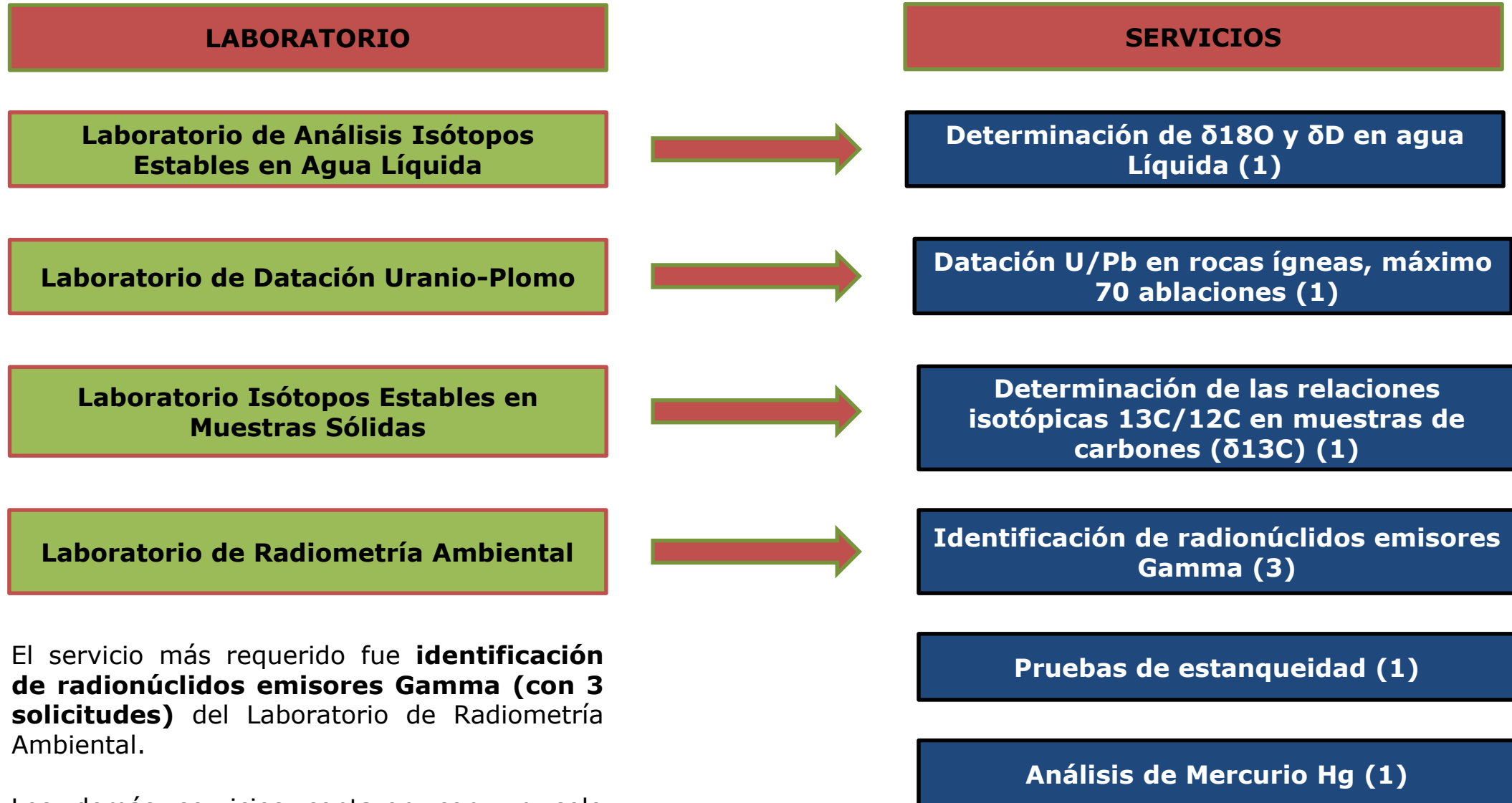
## ¿En cuál de los siguientes laboratorios solicito el servicio?



A la pregunta que indaga sobre en cuál de los laboratorios solicitó el servicio, **4** de los 7 encuestados respondieron que solicitaron el servicio en el **Laboratorio de Radiometría Ambiental**.

Los 3 usuarios restantes hicieron su solicitud en los Laboratorios de Isótopos Estables en Muestras Sólidas, datación de Uranio-Plomo y Análisis de Isótopos Estables en Agua Líquida, respectivamente.

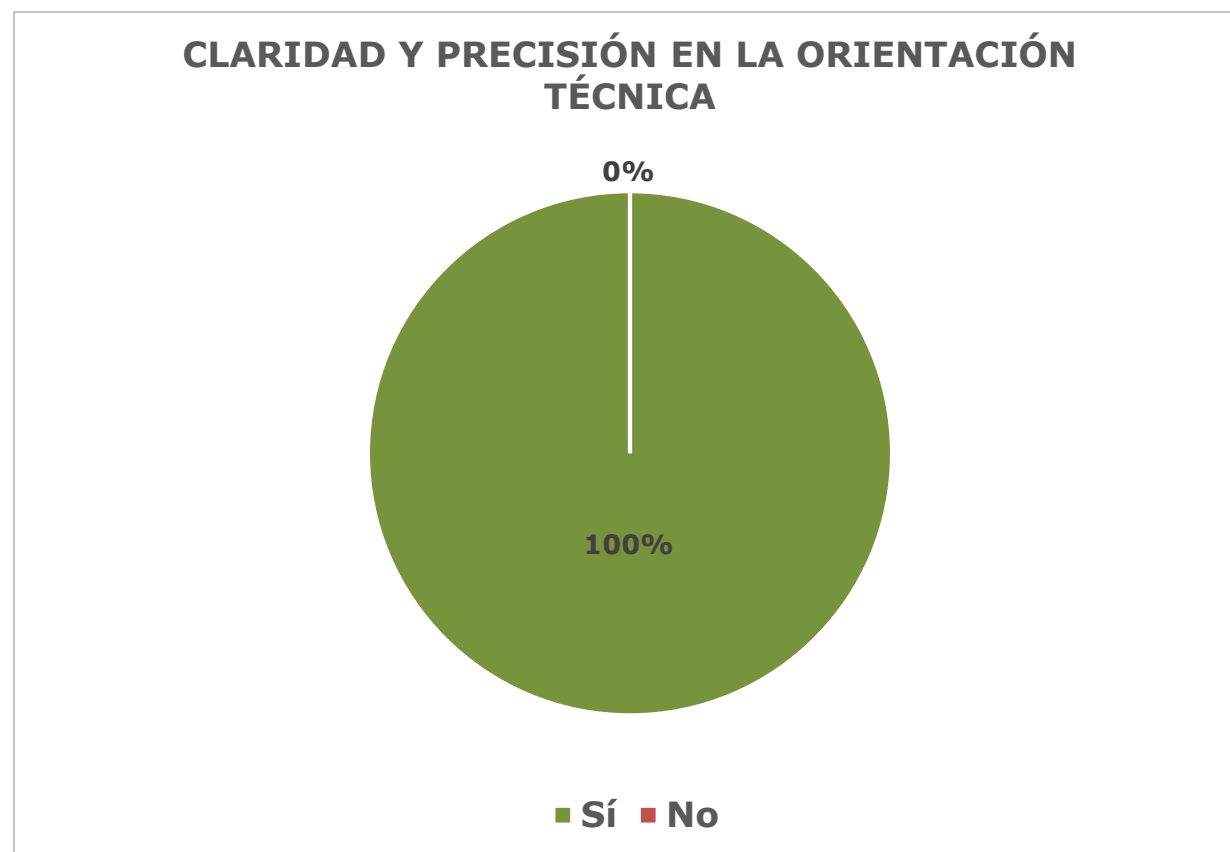
# Servicios solicitados por Laboratorio



El servicio más requerido fue **identificación de radionúclidos emisores Gamma (con 3 solicitudes)** del Laboratorio de Radiometría Ambiental.

Los demás servicios contaron con un solo requerimiento.

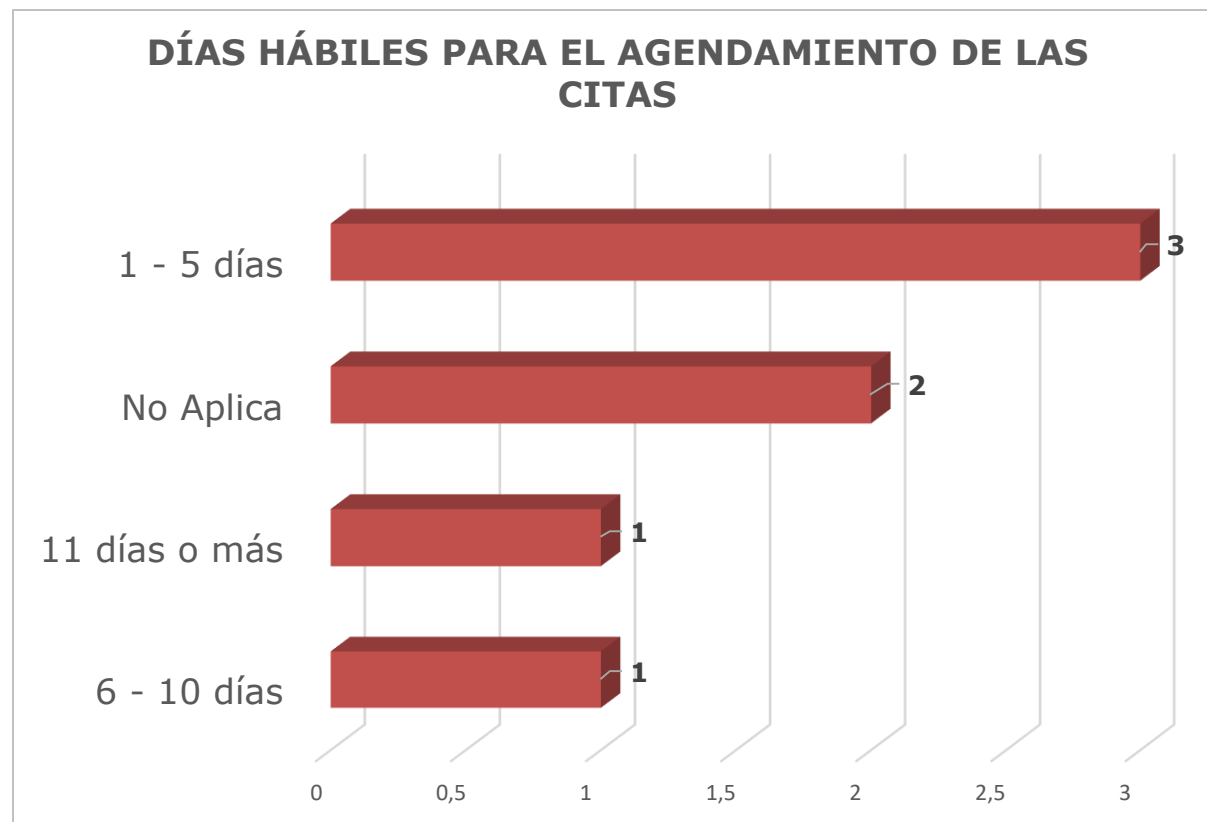
## ¿Considera que la orientación técnica fue clara y precisa?



El **100%** de los usuarios que contestaron la encuesta de percepción, indicaron que **Sí** hubo claridad y precisión en la orientación técnica recibida.

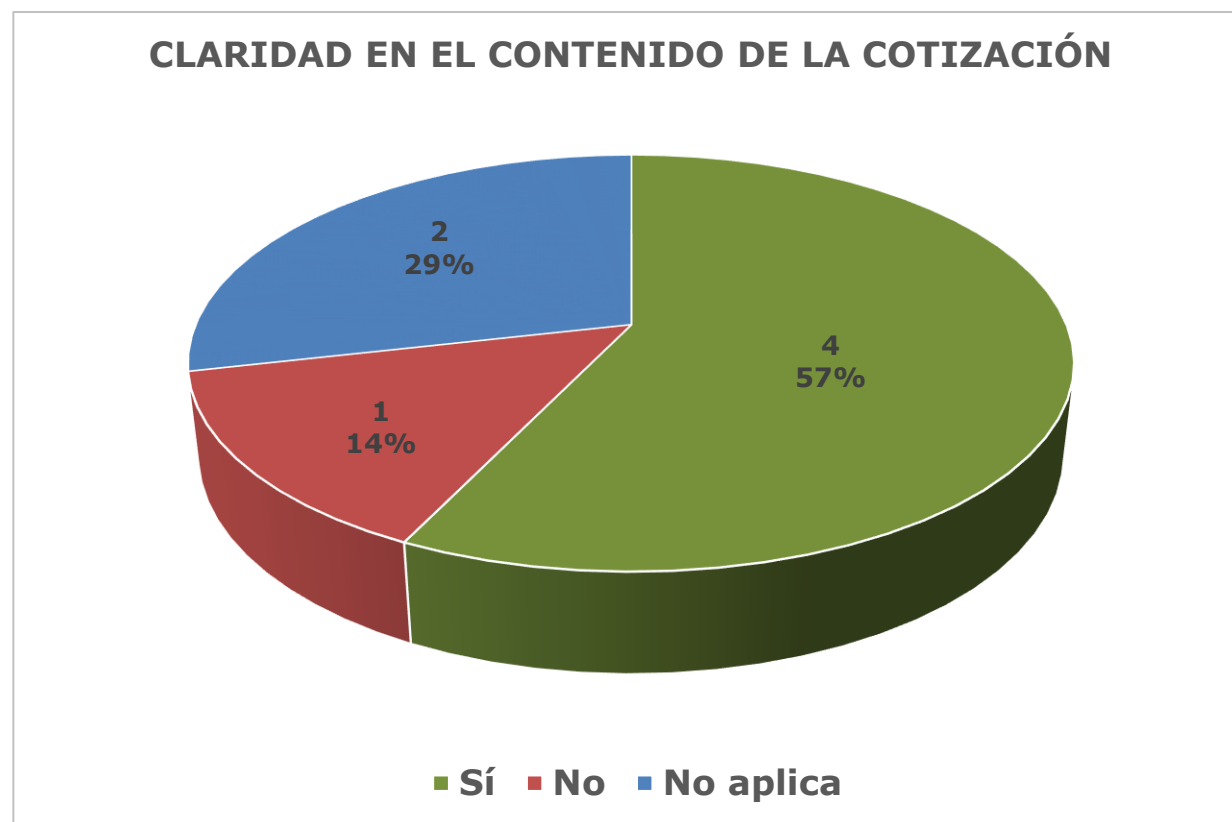


## ¿En cuántos días hábiles, desde el momento en que envió la solicitud, se realizó el agendamiento de citas?



A la pregunta que indaga sobre en cuántos días hábiles desde el envío de la solicitud, se realizó el agendamiento de la cita, **3** de los 7 encuestados respondieron que de **1 a 5 días se realizó dicho agendamiento**; 2 respondieron "No aplica" frente a lo consultado, 1 contestó que entre 6 a 10 días y 1 usuario respondió que en 11 días o más fue agendada su cita.

## ¿El contenido y términos de la cotización fueron claros?



El **57%** de los usuarios que contestaron la encuesta de percepción, indicaron que **Sí** hubo claridad en el contenido y en los términos de la cotización.

Un **14%** (1 usuario) consideró que no hubo claridad en la cotización y el **29%** contestó " No aplica" frente a lo consultado.

### Si su respuesta fue No, mencione ¿por qué?

El usuario [rtorres@sgc.gov.co](mailto:rtorres@sgc.gov.co), que consideró que no hubo claridad en la cotización, describió: "Nunca hemos recibido la cotización de los servicios".

\* La respuesta del usuario [rtorres@sgc.gov.co](mailto:rtorres@sgc.gov.co) fue develada ya que autorizó el tratamiento de datos personales.

## ¿El contenido de la orden de servicios fue claro?



El **86%** de los usuarios que contestaron la encuesta de percepción, indicaron que **Sí** hubo claridad en el contenido de la orden de servicios.

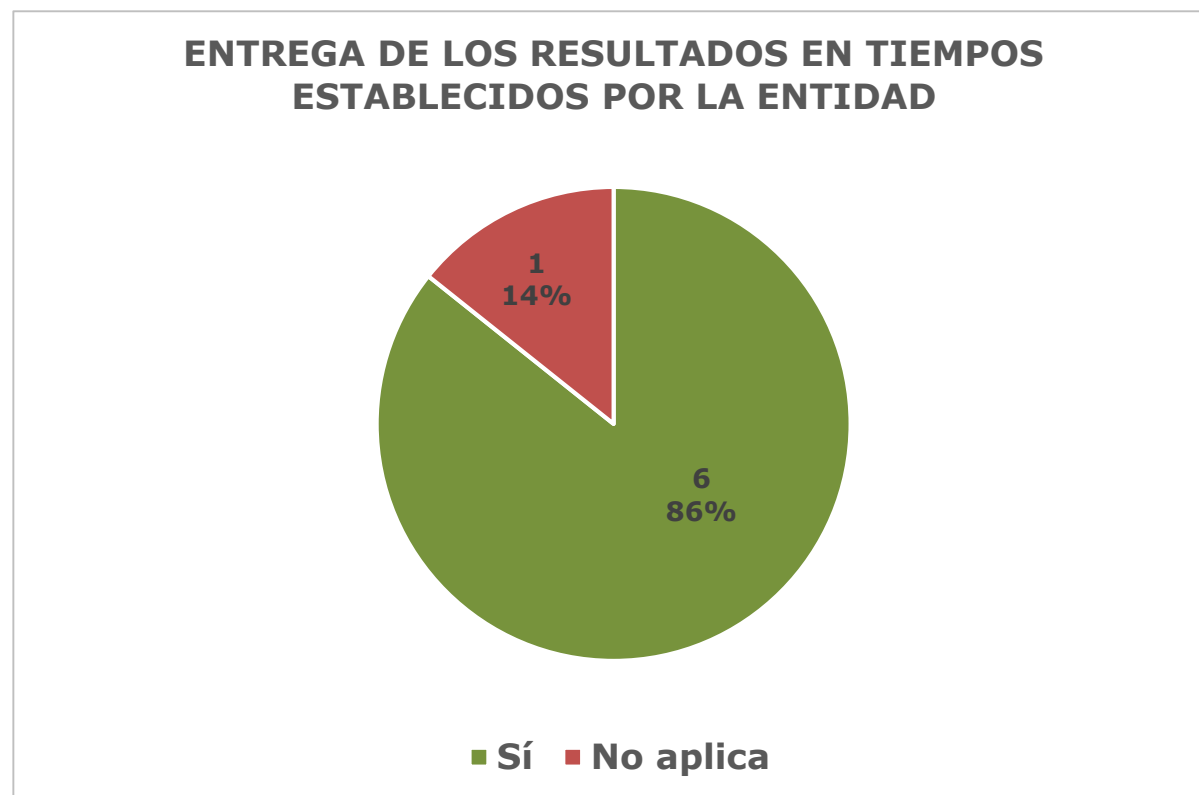
El **14%** restante (1 usuario) consideró que no hubo claridad en la orden de servicios.

### Si su respuesta fue No, mencione ¿por qué?

El usuario [rtorres@sgc.gov.co](mailto:rtorres@sgc.gov.co), que consideró que no hubo claridad en la orden de servicios, describió: "Enviamos la solicitud pero no conocemos la orden de servicios ni la fecha".

\* La respuesta del usuario [rtorres@sgc.gov.co](mailto:rtorres@sgc.gov.co) fue develada ya que autorizó el tratamiento de datos personales.

## ¿La entrega de los resultados se hizo en el tiempo establecido por la entidad?

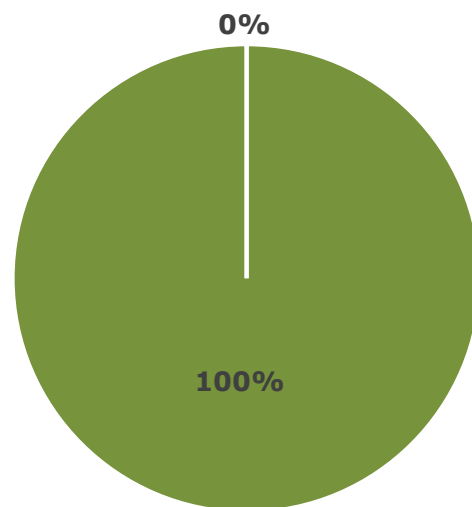


El **86%** de los usuarios que contestaron la encuesta de percepción, indicaron que la Entidad **Sí** entregó los resultados en los tiempos establecidos.

El **14%** restante (1 usuario) contestó "No aplica" frente a lo consultado.

## ¿Los resultados de los informes fueron suministrados de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva?

¿LOS RESULTADOS DE LOS INFORMES FUERON EXACTOS, INEQUÍVOCOS Y OBJETIVOS?



■ Sí ■ No

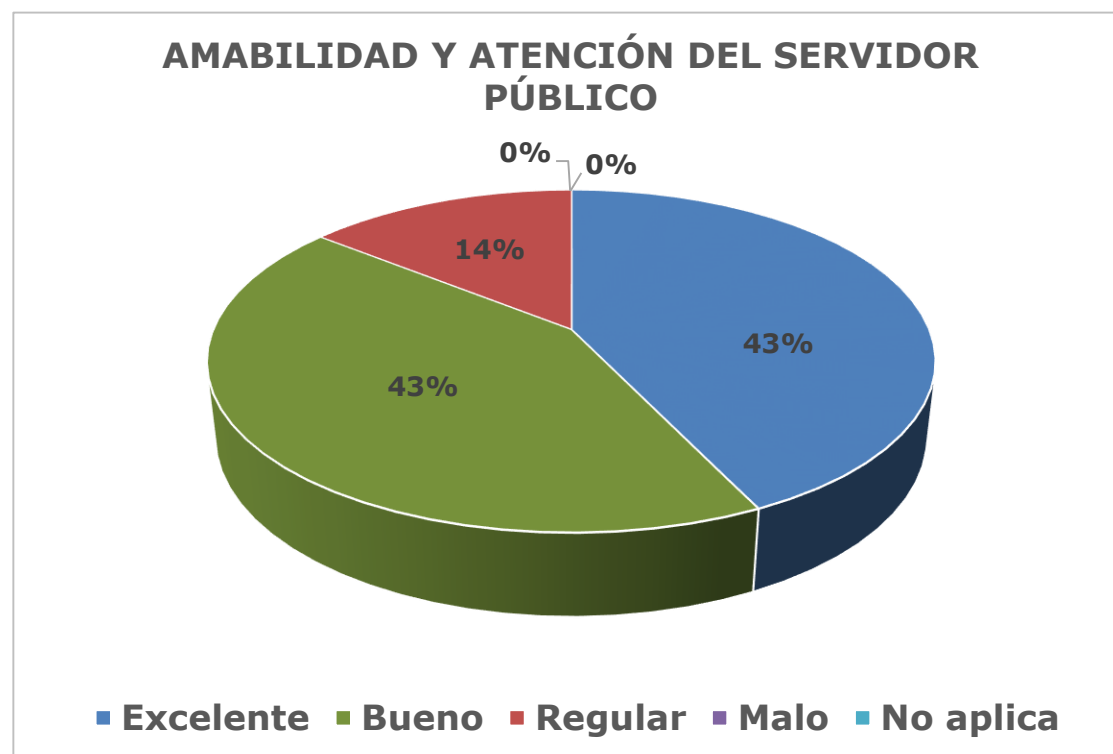
El **100%** de los usuarios que contestaron la encuesta de percepción, indicaron **Sí** al suministro de los informes de forma exacta, clara, inequívoca y objetiva.

## ¿Le gustaría calificar el servicio de otro laboratorio?



El **100%** de los usuarios que contestaron la encuesta de percepción, indicaron que **No** les gustaría calificar otro servicio de laboratorio.

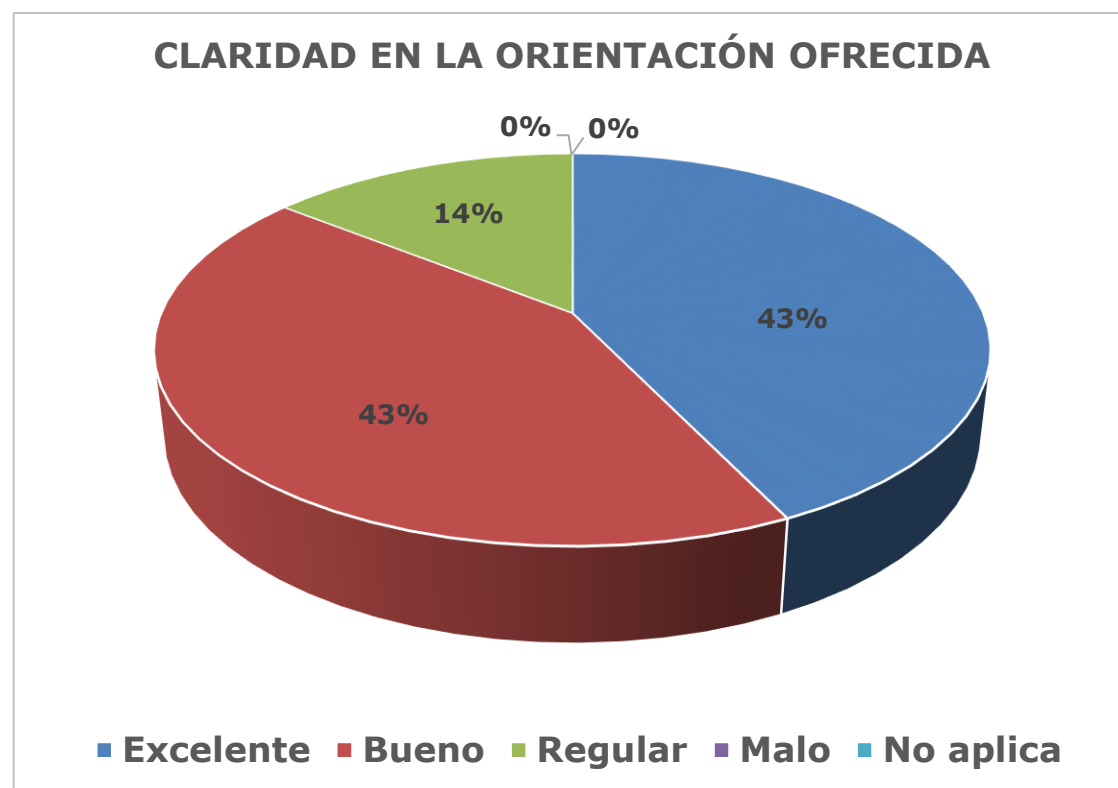
## Califique los aspectos claves en la prestación del servicio por la Oficina de Recepción de Muestras y Servicios.



Se puede observar que la Amabilidad y atención del servidor/a público/a tuvo un resultado positivo debido a que el **86%** de los usuarios encuestados la calificaron como **Excelente** o **Buena**.

No obstante, se evidencia que un (1) usuario, que representa el **14%** 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.

## Califique los aspectos claves en la prestación del servicio por la Oficina de Recepción de Muestras y Servicios.



La Claridad en la orientación ofrecida tuvo un resultado positivo debido a que el **86%** de los usuarios encuestados la calificaron como **Excelente** o **Buena**.

No obstante, se evidencia que un (1) usuario, que representa el **14%** restante, indicó que la claridad ofrecida fue regular.

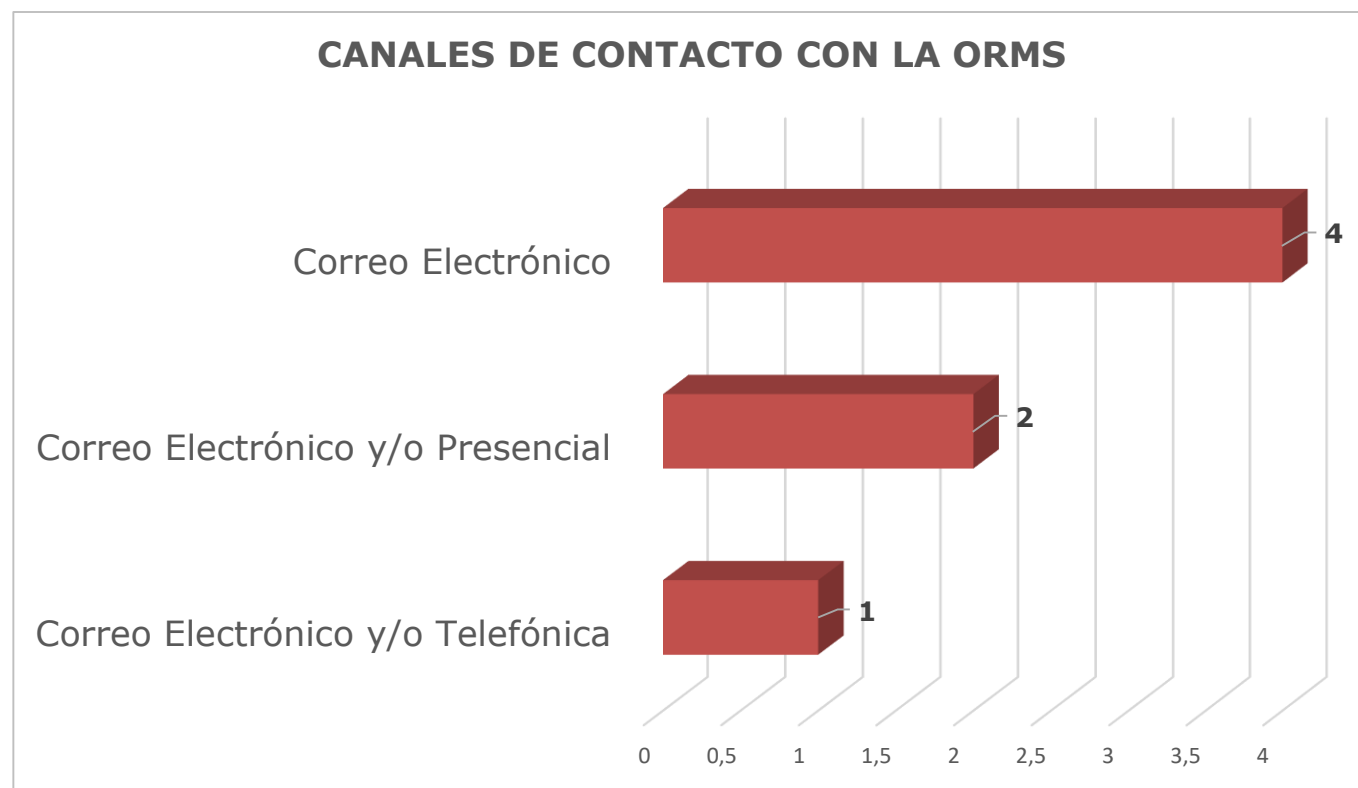
**Si su respuesta fue Regular o Malo, mencione ¿por qué?**

Al respecto, el usuario [rtorres@sgc.gov.co](mailto:rtorres@sgc.gov.co) describió: "Sólo se atiende al coordinador y no a los responsables directos de las muestras enviadas y responsables del análisis de los resultados".



## Canales de atención

¿Mediante cuál de los siguientes canales estableció contacto con la Oficina de Recepción de Muestras y Servicios?



A la pregunta que indaga sobre mediante cuál de los siguientes canales estableció contacto con la ORMS, **4** de los 7 encuestados respondieron que solo a través de **correo electrónico** realizaron contacto; 2 de los encuestados lo hicieron por correo electrónico y presencialmente, y 1 usuario llevó a cabo el contacto con la ORMS mediante correo electrónico y telefónicamente.



## Canales de atención

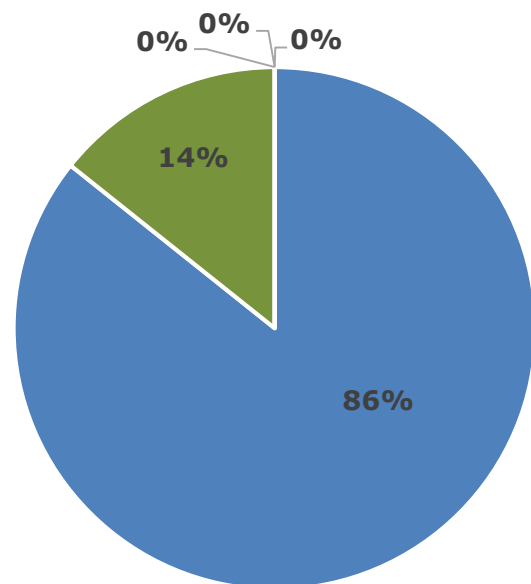
### ¿Tuvo respuesta oportuna mediante los canales de atención?



El **100%** de los usuarios que contestaron la encuesta de percepción, indicaron que **SÍ** tuvieron una respuesta oportuna mediante los canales de atención establecidos por la Entidad.

## Según su experiencia, por favor califique el nivel de calidad que tienen los servicios en general ofrecidos por los Laboratorios de Ensayos:

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS LABORATORIOS DE ENSAYOS**

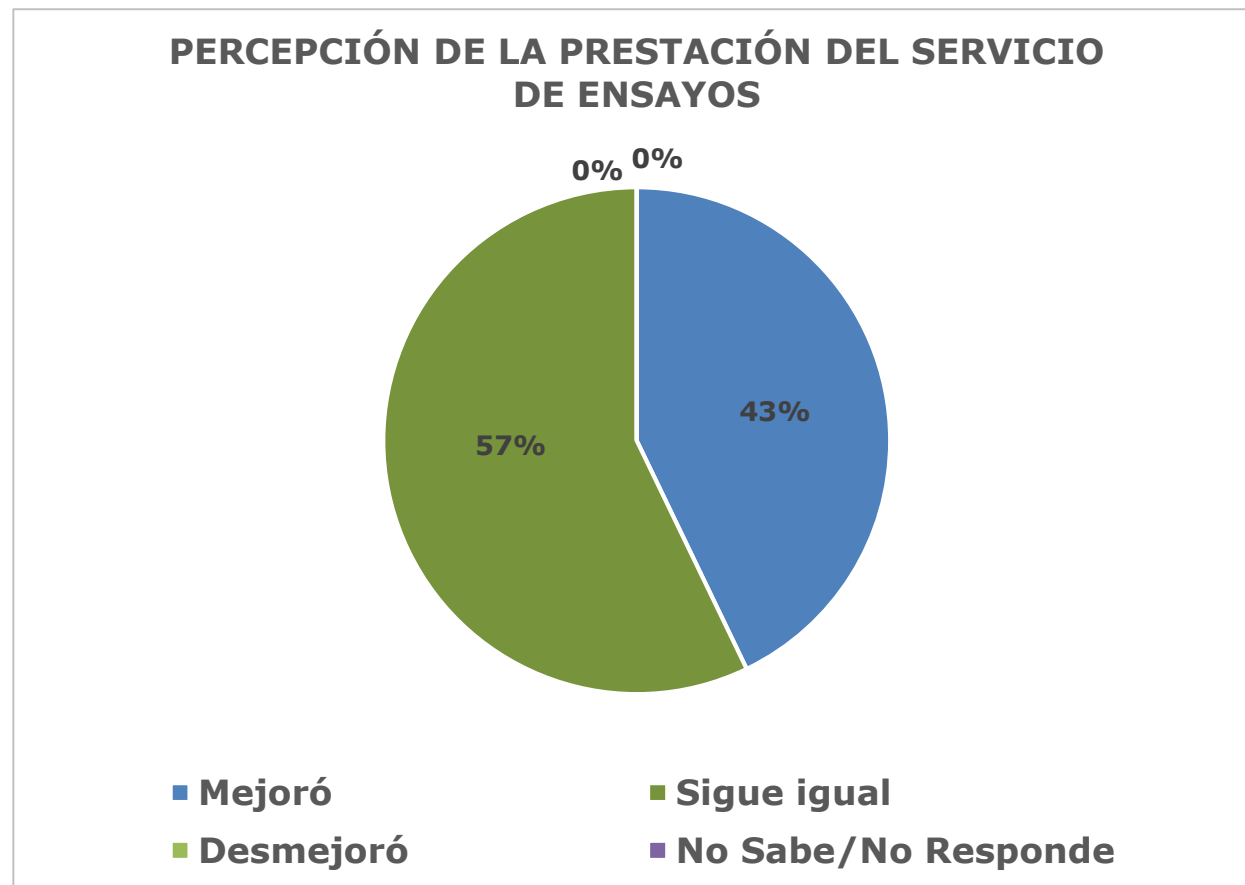


■ Superior ■ Alta ■ Media ■ Baja ■ Inferior

Se puede observar que calidad de los servicios ofrecidos por los Laboratorios de Ensayos tuvo un resultado positivo debido a que el **100%** de los usuarios encuestados la calificaron como **Superior** o **Alta**.

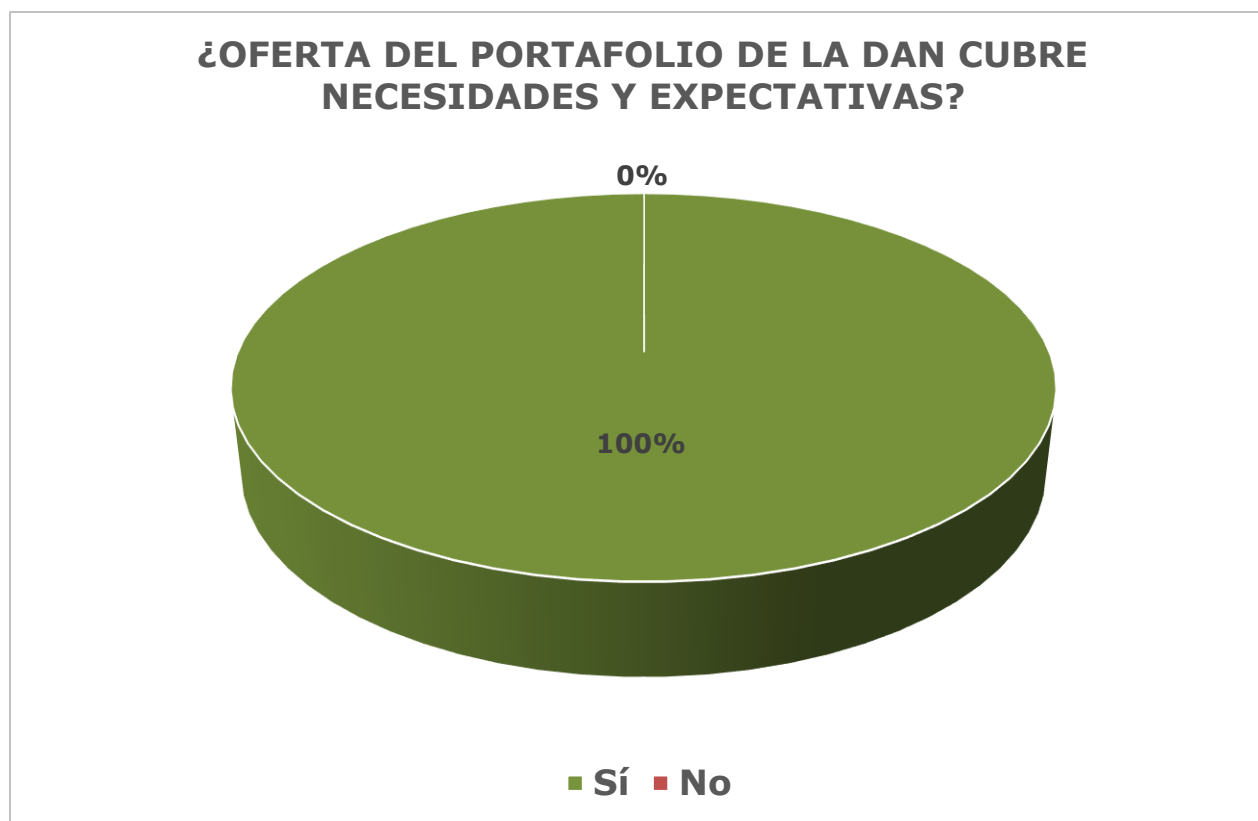
No hubo calificaciones medias, bajas o inferiores dentro de las respuestas brindadas por los encuestados.

## De acuerdo con la última experiencia en la prestación del servicio de ensayos, éste:



Se puede observar que para los 7 usuarios que contestaron la encuesta de percepción, y de acuerdo con su última experiencia, la prestación del servicio de ensayos **tuvo un resultado positivo**, debido a que consideraron que el servicio había mejorado y/o seguía igual. Se entiende como aspecto positivo la respuesta de "Sigue igual", ya que no hubo recomendaciones o comentarios negativos al respecto.

¿Considera que la oferta de trámites, productos y servicios del portafolio de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares que se encuentra publicado en la página Web del SGC cubre sus necesidades y expectativas?



El **100%** de los usuarios que contestaron la encuesta de percepción, indicaron que la oferta de trámites, productos y servicios del portafolio de la DAN, **Sí** cumple con las expectativas y necesidades de los encuestados.

## ¿La información de la prestación de servicios de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares en la página Web institucional es clara?



El **100%** de los usuarios que contestaron la encuesta de percepción, indicaron que la información visualizada en la página web de la Entidad, respecto a la prestación de servicios ofertados por la DAN **Sí** es clara.

## 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 Laboratorios de Ensayo, entre otros planteamientos, buscando una mayor participación de los usuarios en el diligenciamiento de la encuesta que permita mostrar un mayor flujo de información y resultados en los informes trimestrales por presentar en lo que resta de la actual vigencia.



SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO

