



SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección Técnica de Asuntos Nucleares
Laboratorios de Ensayo
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 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 47 usuarios, que tomaron el servicio de julio a septiembre de 2024, de los cuales contestaron 10, lo cual representa el 21,27% 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/o 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, tiempos de atención e información recibida), 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, permiten recolectar información sobre la experiencia general del usuario en el laboratorio, así como la elección del laboratorio en el cual realizó la solicitud y el tipo de servicio, de acuerdo al laboratorio seleccionado.

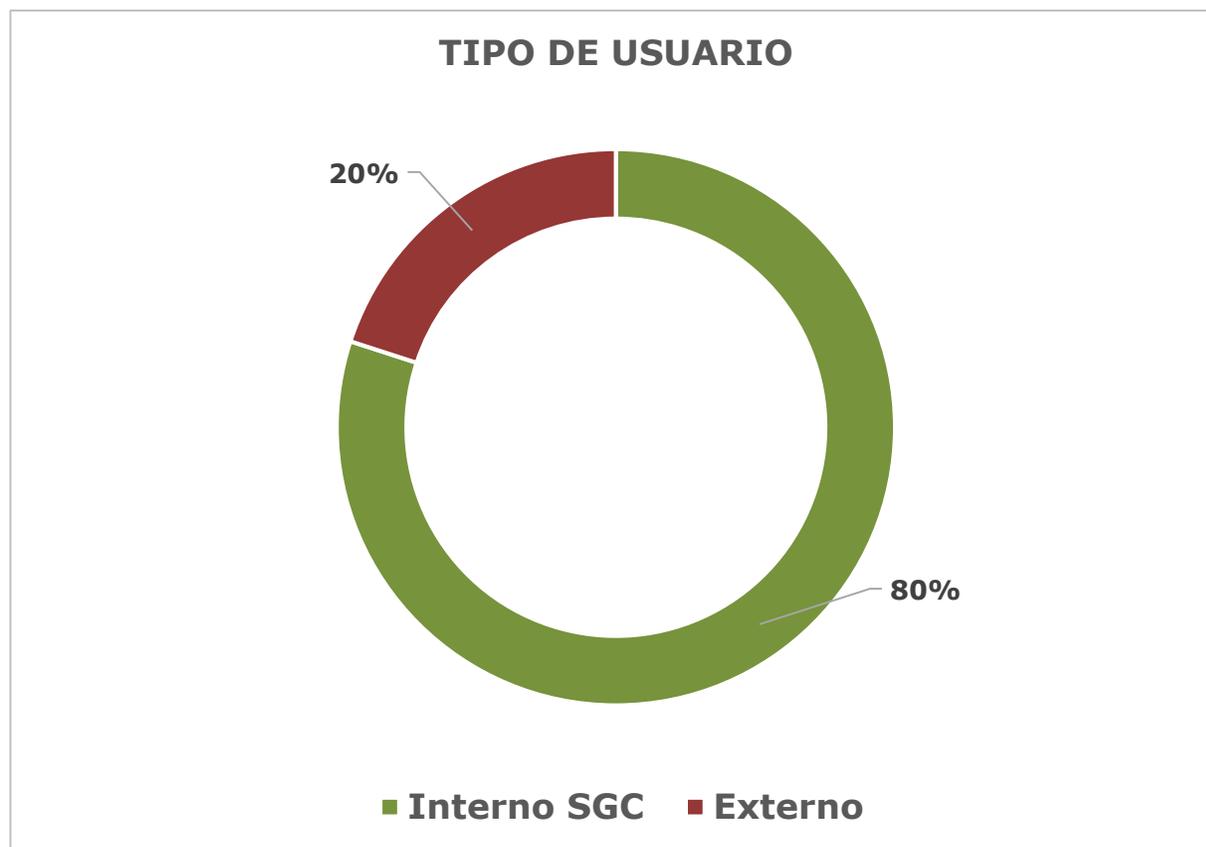
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital, a todos los usuarios que utilizaron los servicios de los laboratorios de ensayos de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante el tercer trimestre del año 2024 (de julio a septiembre). Las bases de datos que se utilizaron para el envío de las encuestas fueron suministradas mensualmente por el área técnica al representante del Grupo de Trabajo 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 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: Tercer trimestre año 2024.

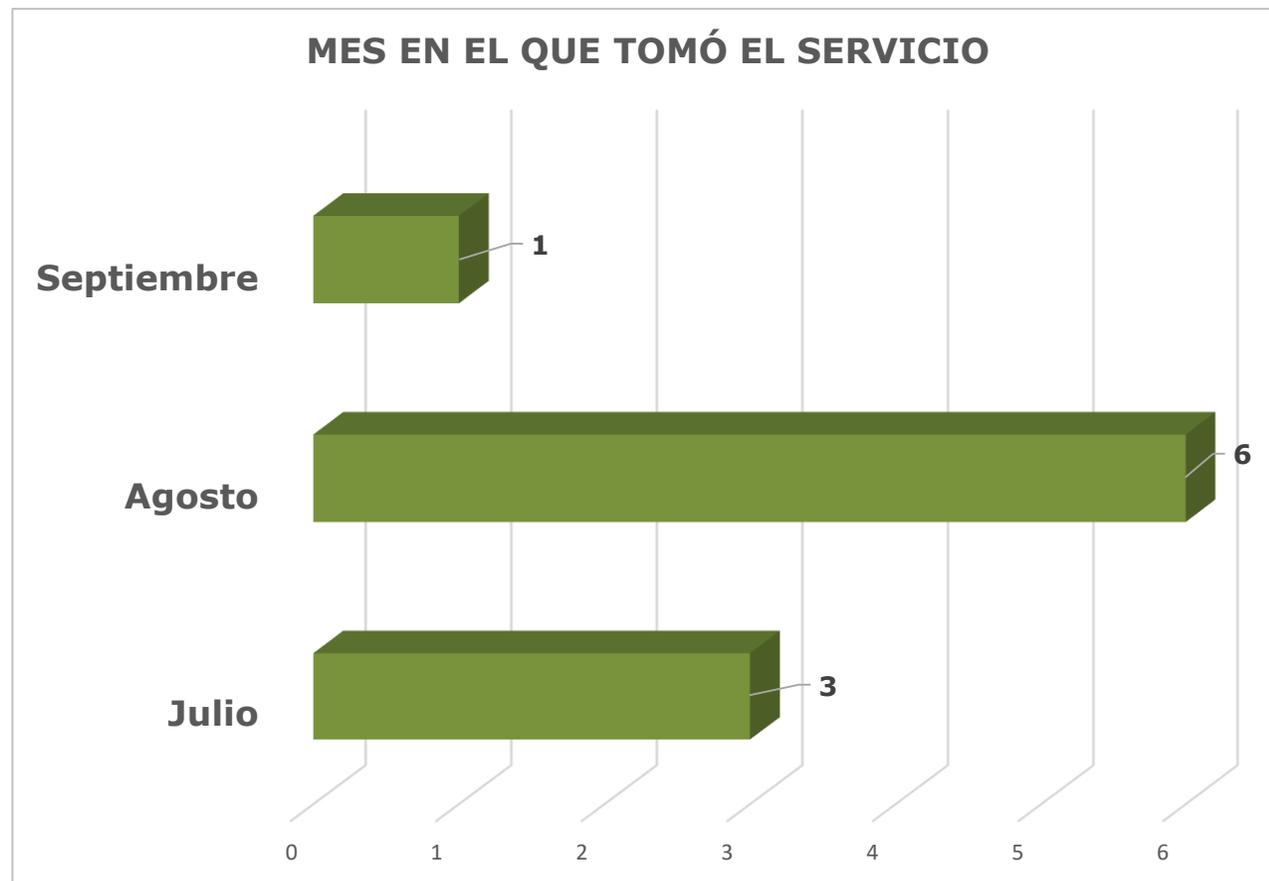
Tipo de usuario que solicitó el servicio



El **80%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (8 encuestados) se identificó como usuario interno del Servicio Geológico Colombiano y el **20%** restante (2 encuestados) se identificó como usuario externo.

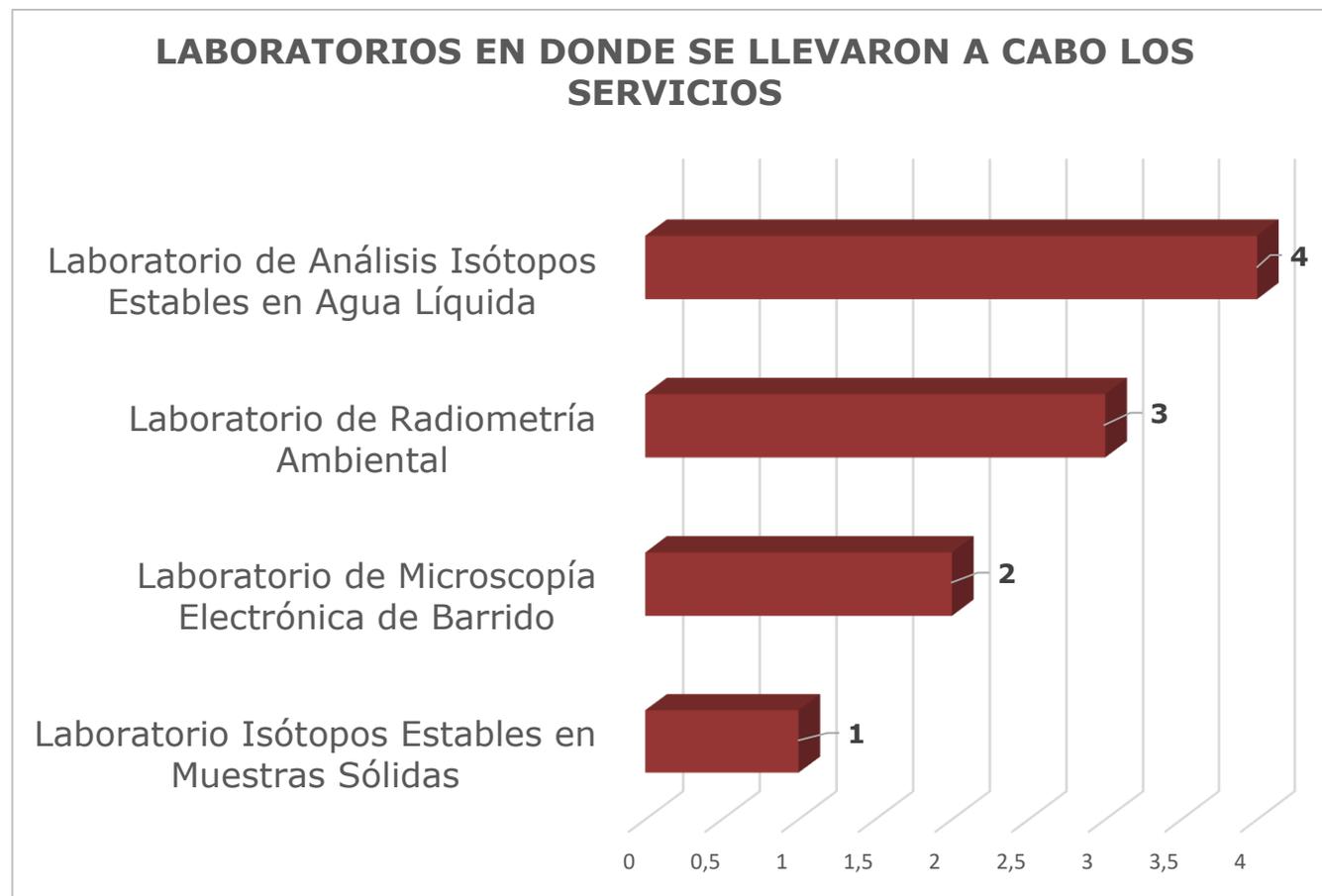


Por favor indique el mes de la vigencia actual en el que tomó el servicio



A la pregunta que consulta sobre el mes de la vigencia en el que fue prestado el servicio, **6 usuarios indicaron que lo tomaron en el mes de agosto**; 3 usuarios indicaron que lo hicieron en el mes de julio y 1 usuario indicó que tomó el servicio en el mes de septiembre.

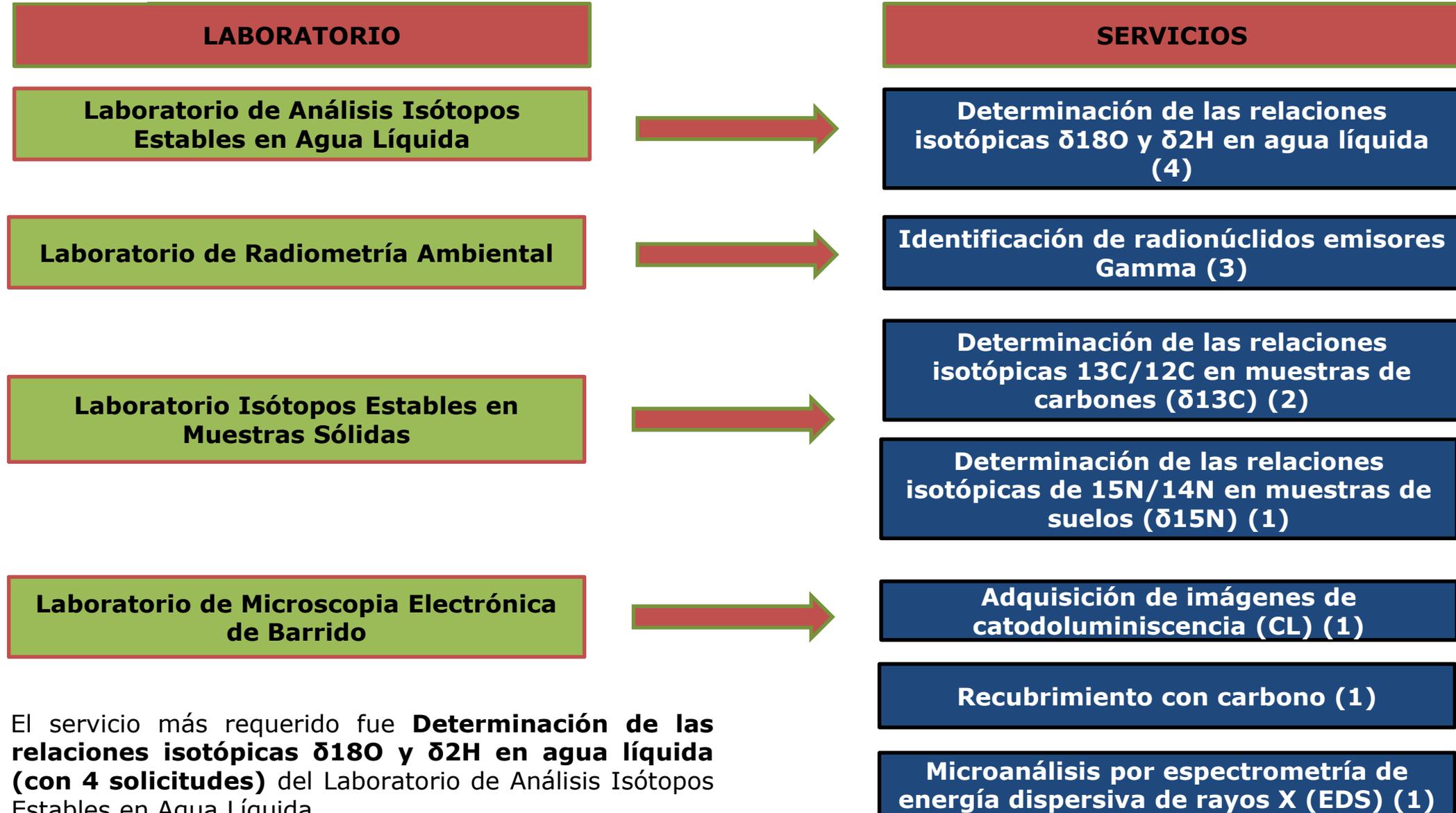
¿En cuál de los siguientes laboratorios solicitó el servicio?



A la pregunta que indaga sobre en cuál de los laboratorios solicitó el servicio, **4** de las 10 personas que contestaron la encuesta de percepción, respondieron que solicitaron el servicio en el **Laboratorio de Análisis Isótopos Estables en Agua Líquida**.

Los 6 usuarios restantes hicieron su solicitud en los Laboratorios de Radiometría Ambiental (seleccionado por 3 usuarios), Laboratorio de Microscopía Electrónica de Barrido (seleccionado por 2 usuarios) y Laboratorio Isótopos Estables en Muestras Sólidas (seleccionado por 1 usuario).

Servicios solicitados por Laboratorio

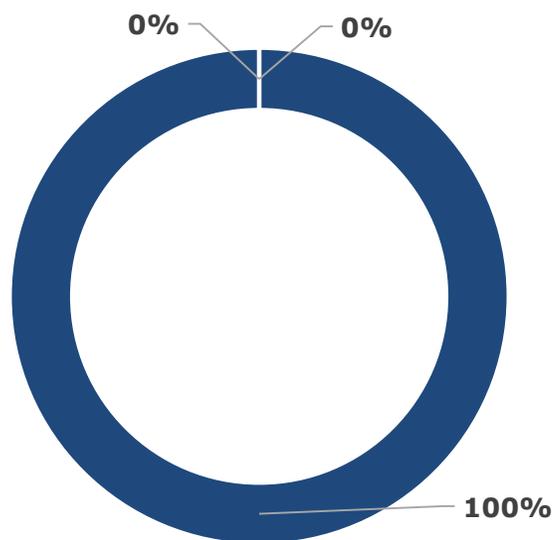


El servicio más requerido fue **Determinación de las relaciones isotópicas $\delta^{18}O$ y δ^2H en agua líquida (con 4 solicitudes)** del Laboratorio de Análisis Isótopos Estables en Agua Líquida.



Calidad del servicio

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



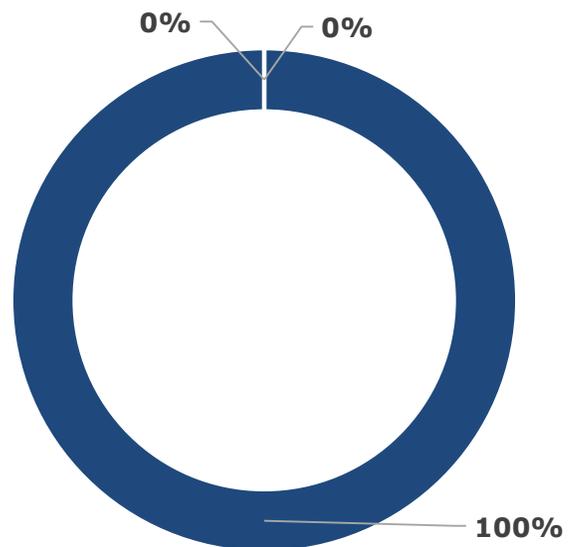
■ Sí ■ No ■ No aplica

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 DE SERVICIO DE ENSAYOS FUE
ADECUADA Y OPORTUNA?



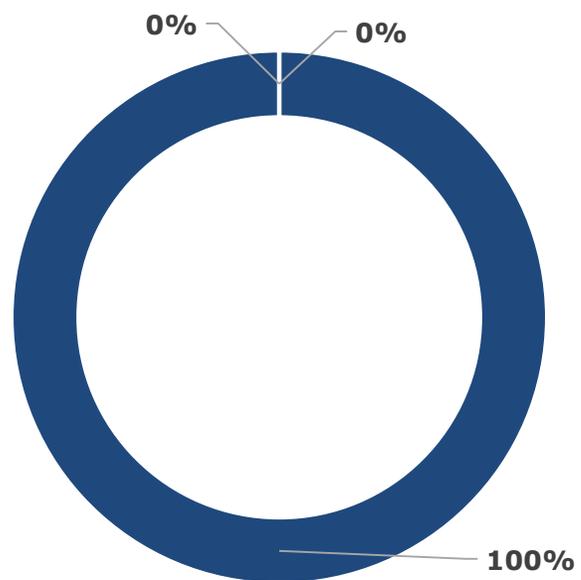
■ Sí ■ No ■ No aplica

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?

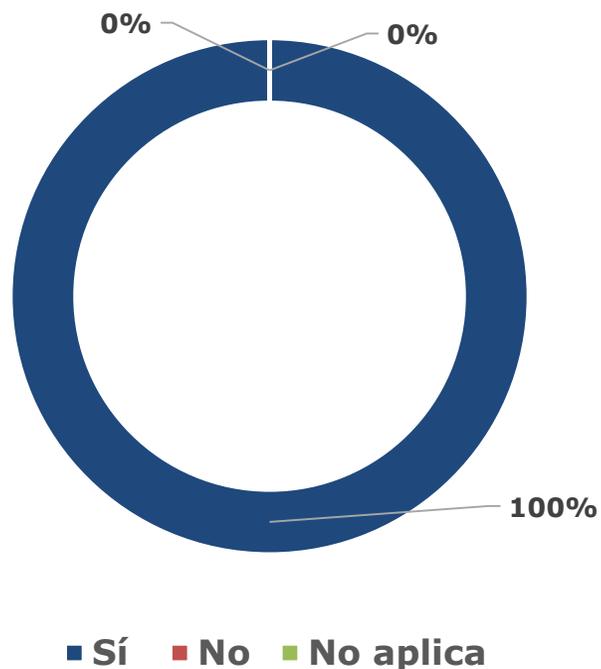


■ Sí ■ No ■ No aplica

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.

Necesidades

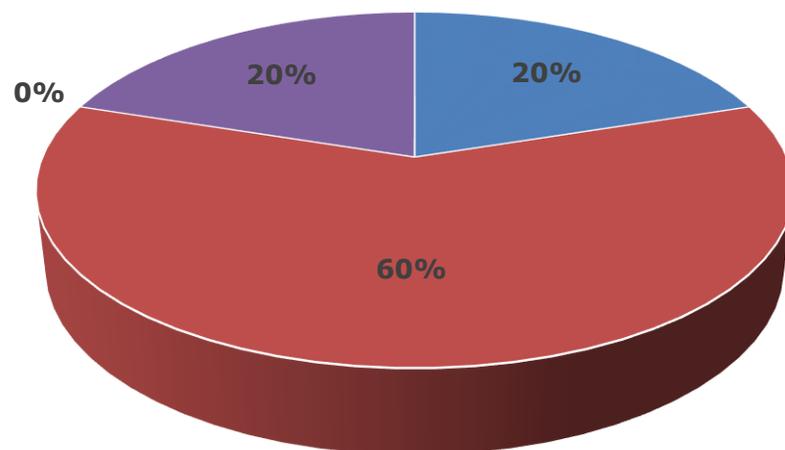
¿CONSIDERA QUE LA OFERTA DE TRÁMITES,
PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE LA
DAN CUBRE SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS?



El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que la oferta de trámites, productos y servicios del portafolio de la Dirección de Asuntos Nucleares cubrió las necesidades y expectativas esperadas.

Experiencia

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



■ Mejóro ■ Sigue igual ■ Desmejoró ■ No aplica

Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar el nivel de calidad de 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 **60%** de los encuestados consideran que el servicio **sigue igual**. Un **20%** indicó que el servicio **mejoró** y un **20%** restante respondió no aplica frente a lo anteriormente consultado.

No hubo calificaciones "desmejoró" para los usuarios que respondieron la encuesta de percepción.

En caso 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, uno (1) de los encuestados indicó:

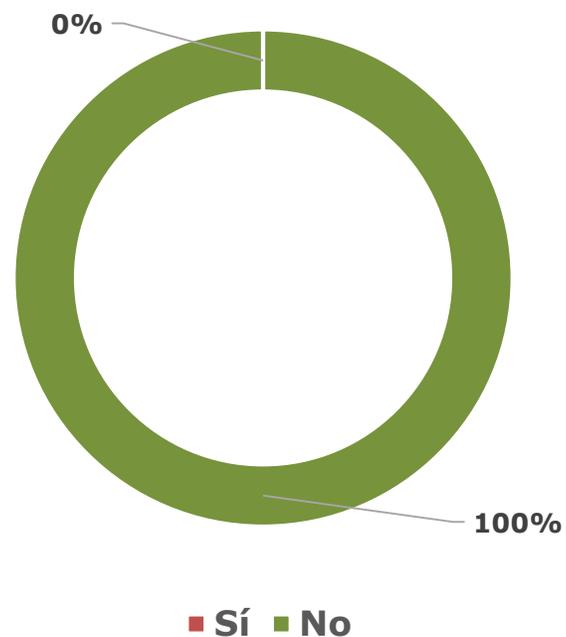
Usuario	Sugerencia realizada
jamunoz@sgc.gov.co	"Se debe disminuir los tiempos de entrega de resultados para poder elaborar los informes técnicos correspondientes a tiempo"

* Las sugerencia hecha, 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, Solicitudes de información 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 no se considera representativa, ya que hubo participación del **21,27%** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta. En comparación con el informe del segundo trimestre del 2024, hubo una disminución en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **2,86%**. Desde el GT Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de Asuntos Nucleares se implementarán 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.

La encuesta de percepción, a partir de agosto de 2024, 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 recibido fue percibido por los usuarios de forma unánime como de gran prestación, ya que el **100%** de los encuestados estuvieron de acuerdo al afirmar que los ítems de resultados suministrados, la información requerida y los tiempos de prestación del servicio cumplieron las expectativas esperadas.

En cuanto a la experiencia del usuario en los Laboratorios de Ensayo, el resultado fue óptimo, al tener percepciones de mejora y de continuación en la línea de prestación del servicio. Hubo un aporte de un usuario, quien indicó que debería haber una disminución en los tiempos de entrega de los resultados.



SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

