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 cuarto trimestre 2024

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

Abril 2025

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 53 usuarios, que tomaron el servicio de octubre a diciembre de 2024, de los cuales contestaron 10, lo que representa el 18,87% 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.

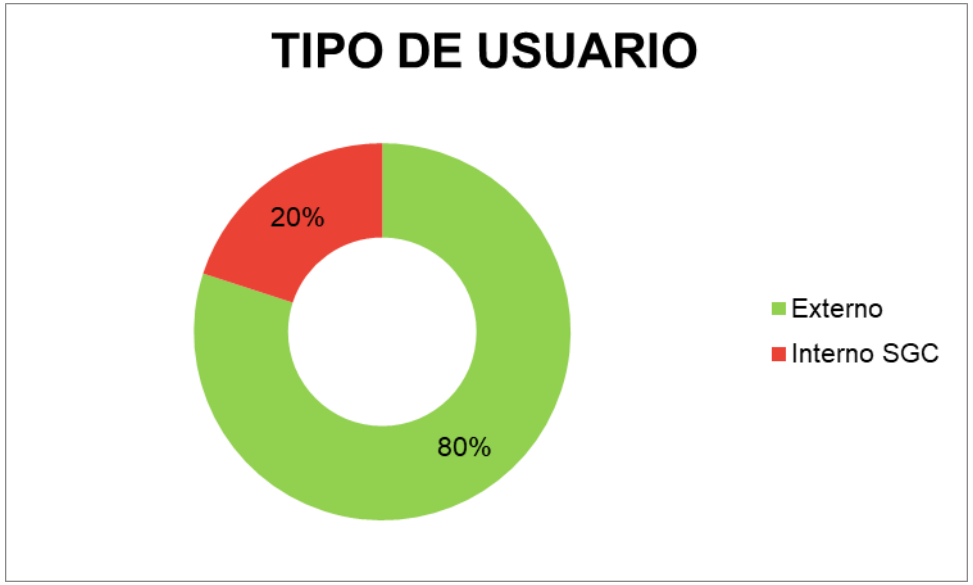
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital a todos los usuarios que utilizaron los servicios del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante la vigencia del cuarto trimestre de 2024. Las bases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

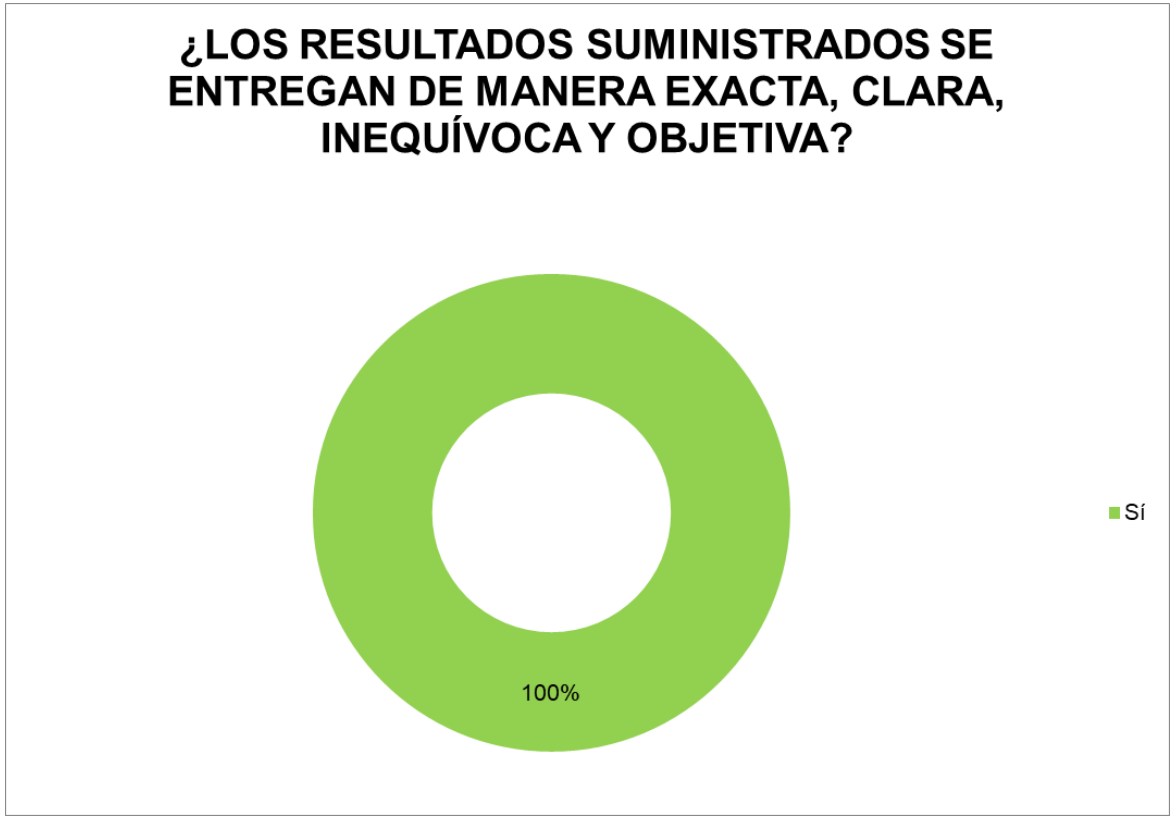
PERIODO: Cuarto trimestre año 2024.

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.

Calidad del servicio

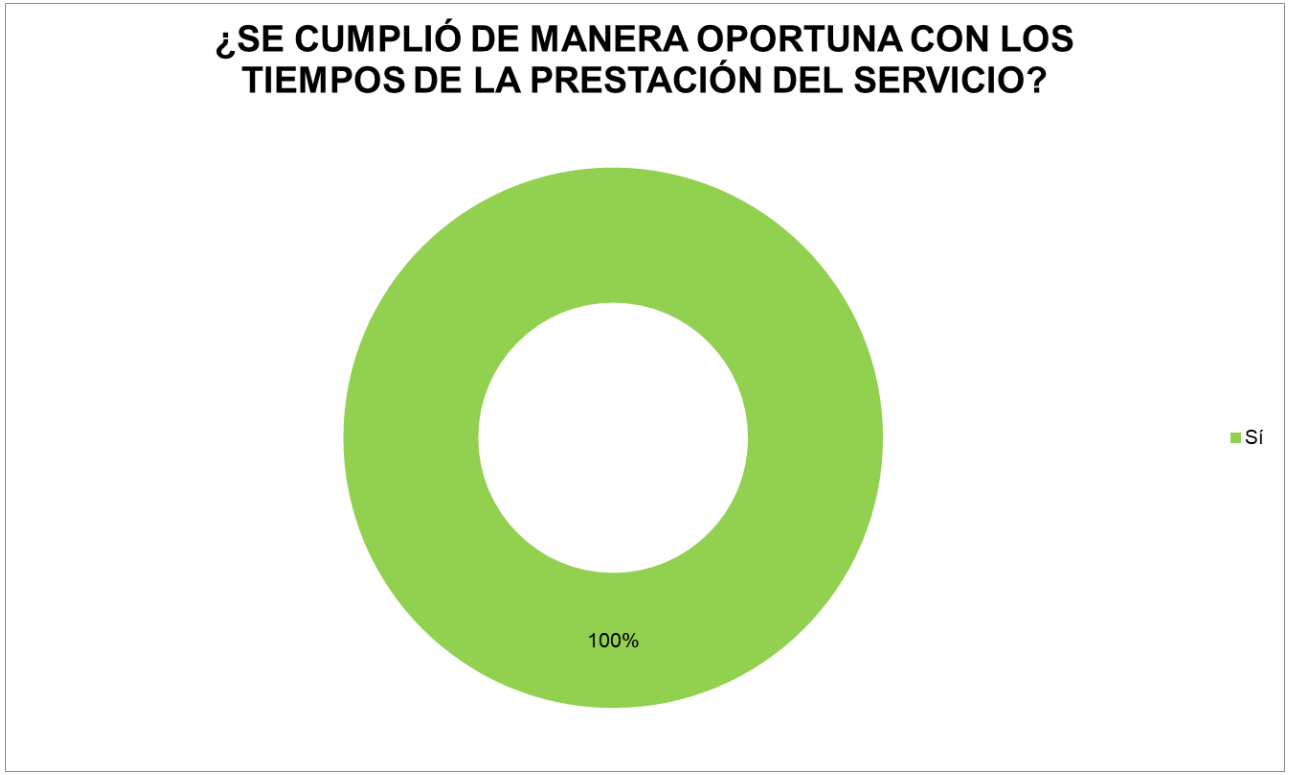


El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que los resultados recibidos fueron entregados de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva.

Calidad del servicio

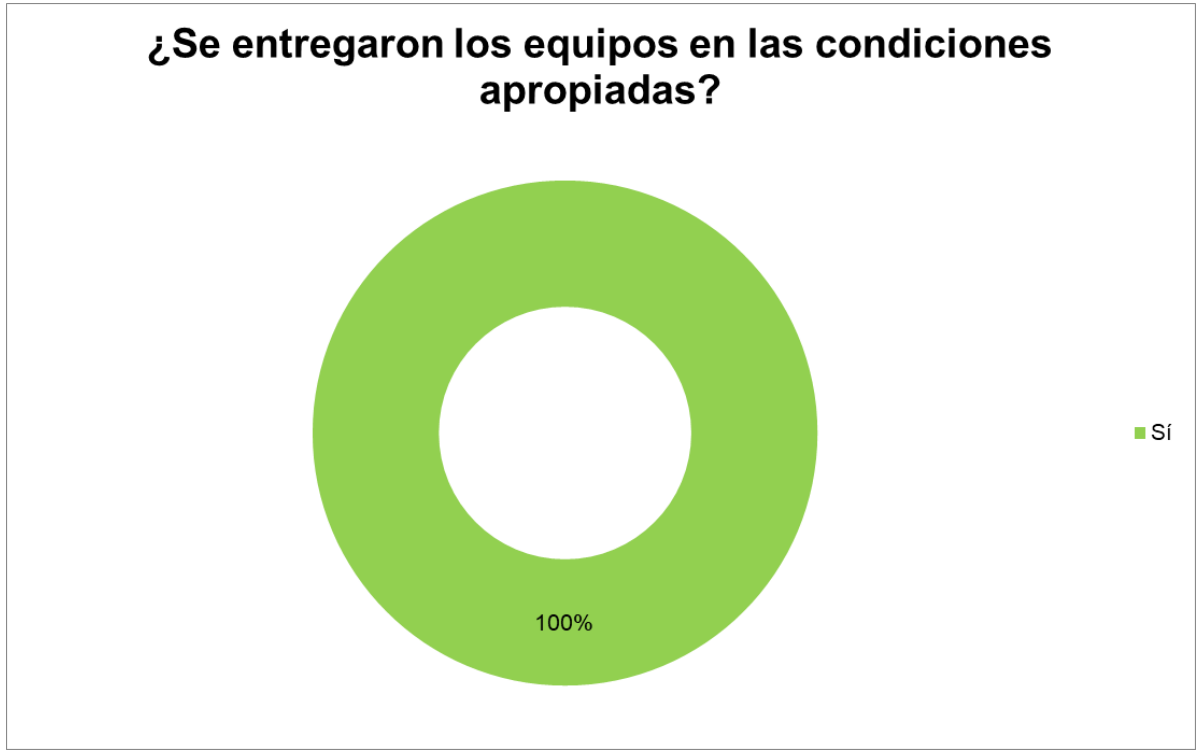
El **80%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que la información requerida en la prestación del servicio de calibración fue adecuada y oportuna, mientras que el **20%** restante indicó que no fue así.

Calidad del servicio



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



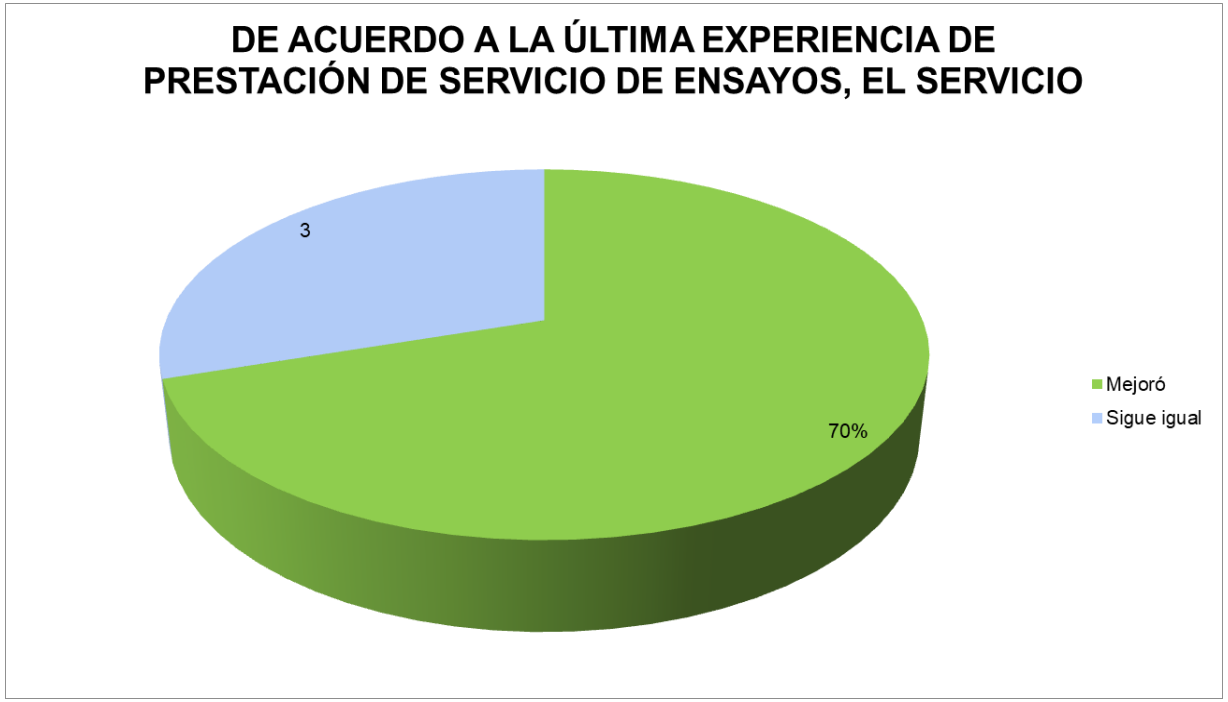
El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que los equipos fueron entregado en las condiciones apropiadas.

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

Categoría	Servicio	Número de servicios
Medicina - Teleterapia:	Control de calidad de haces en aceleradores lineales	2
Medicina Nuclear:	Calibración de activímetros para medicina nuclear	2
Medicina - Rayos X:	Control de calidad de equipos de rayos X en instalaciones (radiología convencional, mamografía, tomografía, otros)	4
	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	6
	Evaluación de instrumentos en función de parámetros como energía, orientación, tasa de dosis, estabilidad, linealidad, repetibilidad, etc.	2
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extreminades) con haz de Cs-137 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	3
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extreminades) con haces de rayos X en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	1
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extreminades) con haz de Co-60 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	1
Total		**25**

De los 25 servicios que se mencionaron en la encuesta, los de mayor interés son Calibración de instrumentos de protección radiológica con haces de rayos X con 6 usuarios y Control de calidad de equipos de rayos X en instalaciones (radiología convencional, mamografía, tomografía, otros) con 4 usuarios

Experiencia



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 **70%** de los encuestados consideran que el servicio **mejoró** y un **30%** restante respondió que sigue igual.

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

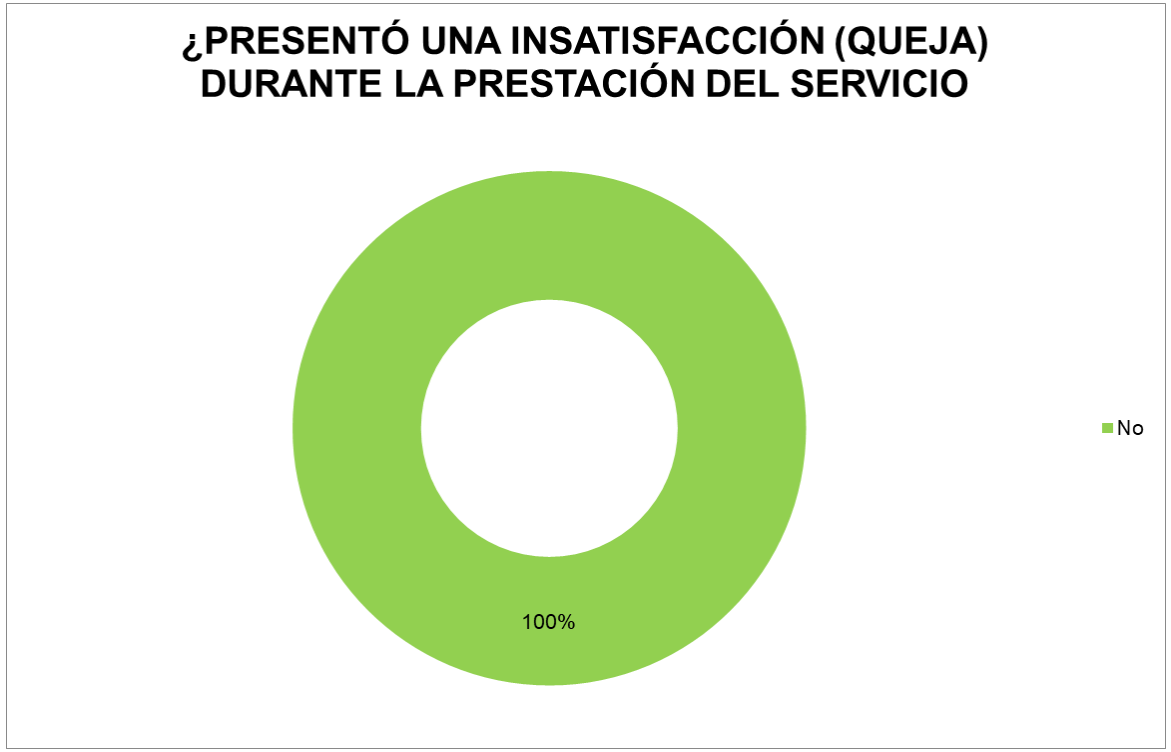
En caso que su experiencia con la prestación del servicio de calibración no haya sido satisfactoria, ¿qué aspectos considera pueden mejorar?

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, los encuestados indicaron:

Sugerencia realizada
Los tiempos de aperturas de servicios son muy pobres y escasos en el año. Ademas de que solo permiten en el caso de calibracion equipos de dosimetria acelerador lineal, solo calibran 2 camaras al año, teniendo en cuenta que uno maneja como minimo 3 camaras mas un electrometro. Estamos en marzo y aun no se ha hecho apertura de agendas para calibracion, luego solo me permite 2 camaras por empresa y tras de eso las fechas las dan para 4 o 5 meses despues. No veo oportunidad en el servicio ofertado.
Los tiempos de calibracion son muy demorados, desde la toma de la cita hasta la entrega del equipo. y por otro lado no disponibilidad para calibrar otros equipos

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



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 para este trimestre no se considera representativa, ya que hubo participación del **18,87%** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta. En comparación con el informe del tercer trimestre del 2024, hubo una disminución considerable en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **41,18%**. 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 cuarto 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 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.

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO