SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección Técnica de Asuntos Nucleares
Laboratorios de Ensayo
Informe cuarto trimestre 2024

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

Abril de 2025

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 48 usuarios, que tomaron el servicio de julio a septiembre de 2024, de los cuales contestaron 10, lo cual representa el 20,83% 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.

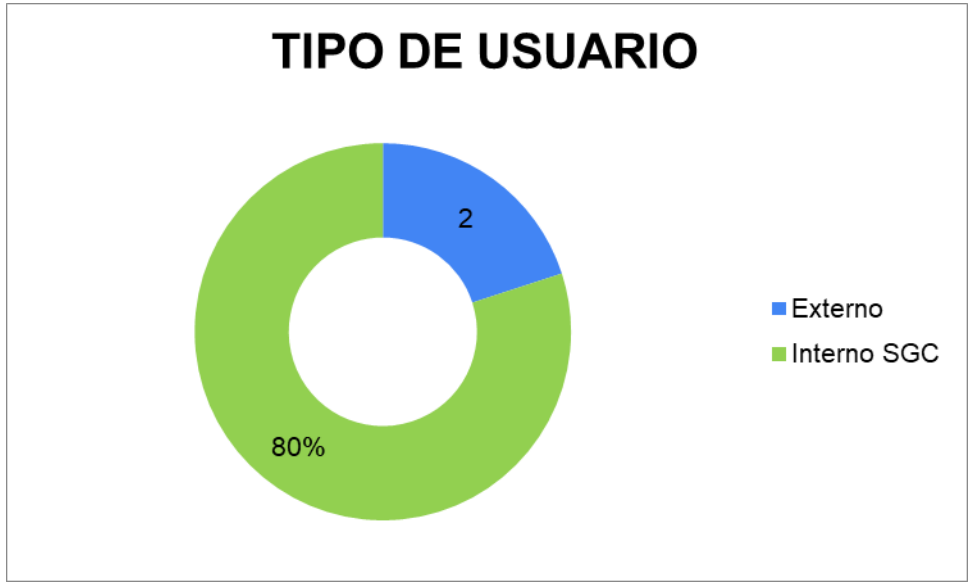
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital, a todos los usuarios que utilizaron los servicios de los laboratorios de ensayos de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante el cuarto trimestre del año 2024 (de octubre a diciembre). Las bases de 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.

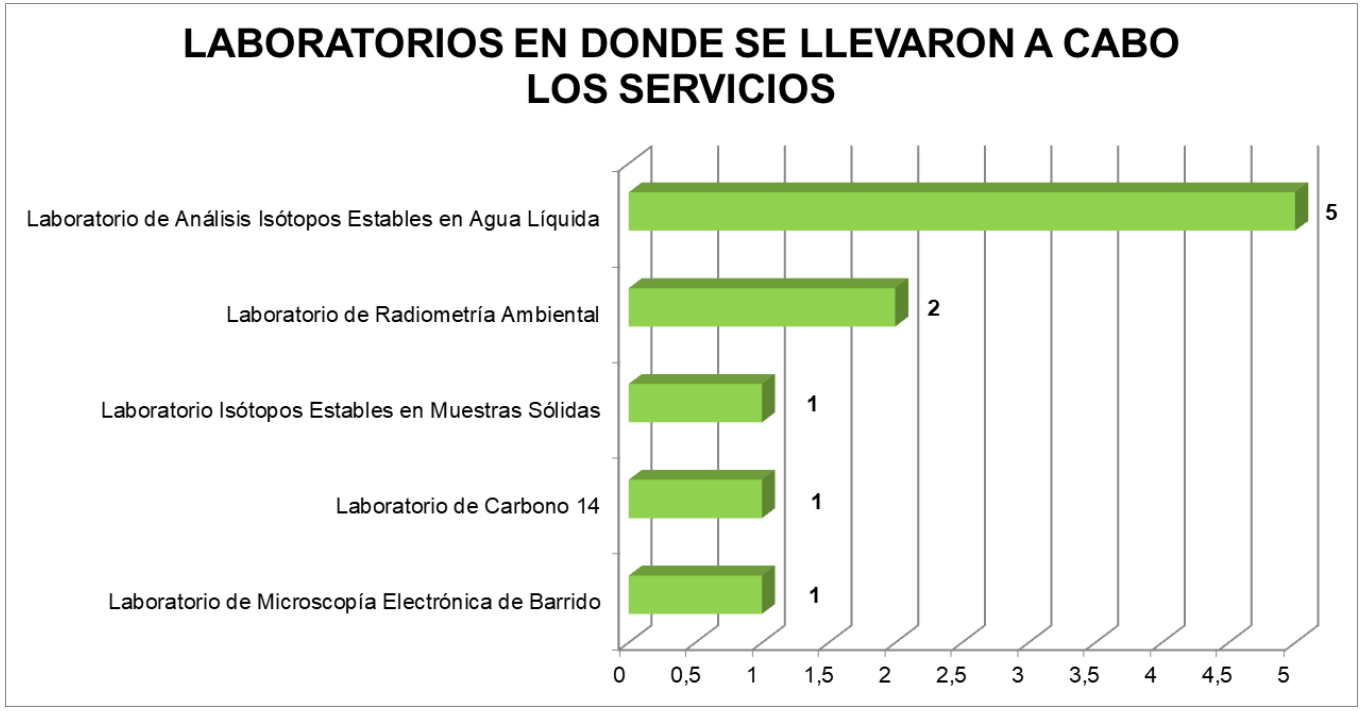
PERIODO: Cuarto trimestre año 2024.

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.

¿En cuál de los siguientes laboratorios solicitó el servicio?



A la pregunta que indaga sobre en cuál de los laboratorios solicitó el servicio, 5 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 5 usuarios restantes hicieron su solicitud en los Laboratorios de Radiometría Ambiental (seleccionado por 2 usuarios), Laboratorio Isótopos Estables en Muestras Sólidas, Laboratorio de Carbono 14 y Laboratorio de Microscopía Electrónica de Barrido cada uno seleccionado por un usuario

Servicios solicitados por Laboratorio

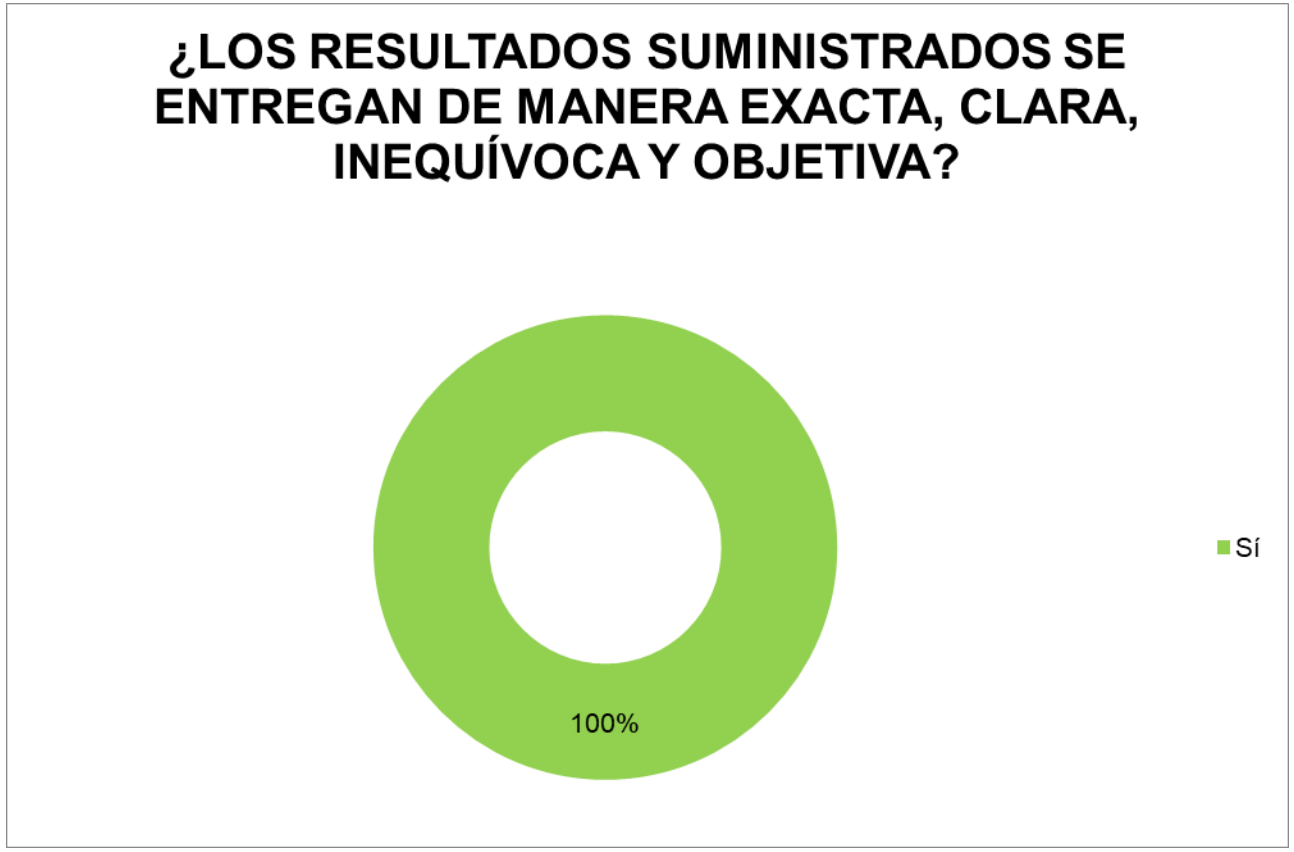
LABORATORIO	SERVICIOS
Laboratorio de Análisis Isótopos Estables en Agua Líquida	Determinación de las relaciones isotópicas δ18O y δ2H en agua líquida (5)
Laboratorio de Radiometría Ambiental	Identificación de radionúclidos emisores Gamma (2)
Laboratorio Isótopos Estables en Muestras Sólidas	Determinación de las relaciones isotópicas 13C/12C en muestras de carbones (δ13C) (1)
Laboratorio de Microscopia Electrónica de Barrido	Adquisición de imágenes de alta resolución de electrones secundarios (SE) y electrones retrodispersados (BED) (1)
	Adquisición de imágenes de catodoluminiscencia (CL) (1)
	Recubrimiento con carbono (1)
	Microanálisis por espectrometría de energía dispersiva de rayos X (EDS) (1)

Servicios solicitados por Laboratorio

LABORATORIO	SERVICIOS
Laboratorio de Servicios de Carbono 14	Pretratamiento fisicoquímico de muestras para datación por Carbono-14, en matrices de carbón vegetal y/o madera (1)
	Síntesis de benceno para datación por Carbono-14, en matrices de carbón vegetal y/o madera (1)
	Medición de benceno mediante espectrometría de centelleo líquido(1)
	Análisis y corrección de las actividades obtenidas y cálculo de edad de radiocarbono (BP) de la muestra.(1)
	Calibración de edad de radiocarbono (BP) a edad calendario (BC) utilizando curvas de calibración internacionales (INCAL20, SHCal20 y mixtas) (1)

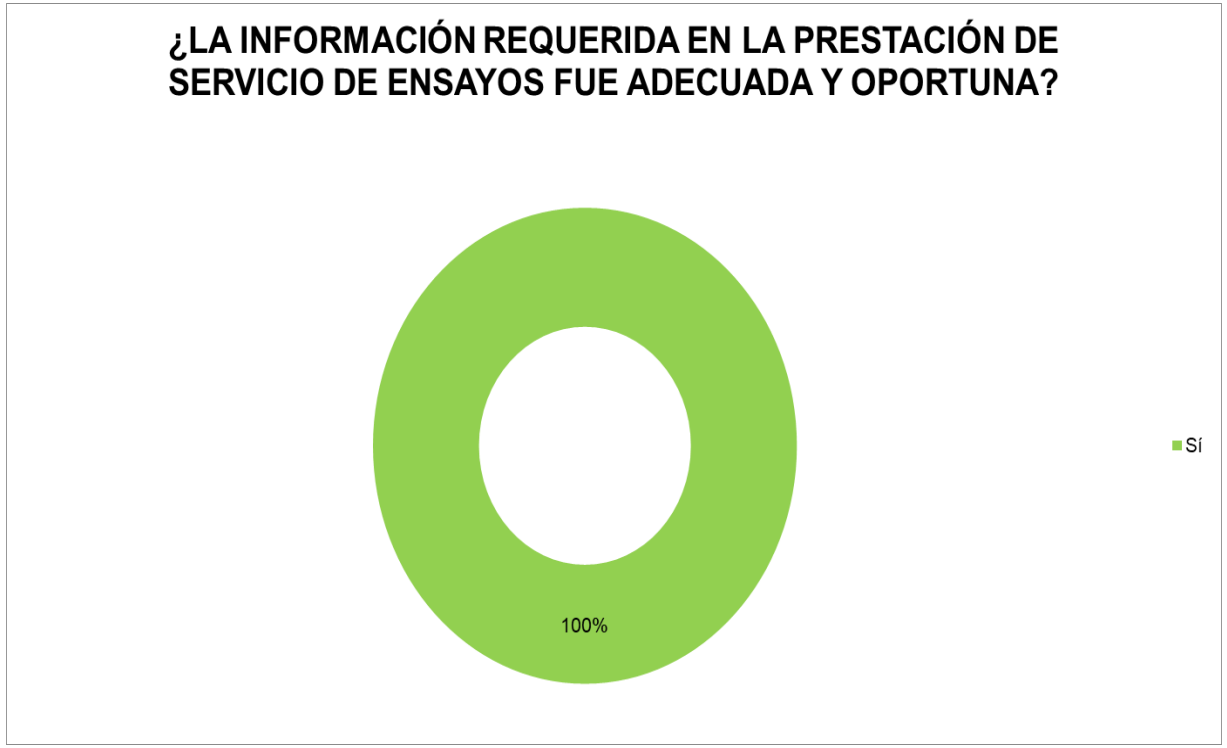
El servicio más requerido fue **Determinación de las relaciones isotópicas δ18O y δ2H en agua líquida (con 5 solicitudes)** del Laboratorio de Análisis Isótopos Estables en Agua Líquida.

Calidad del servicio



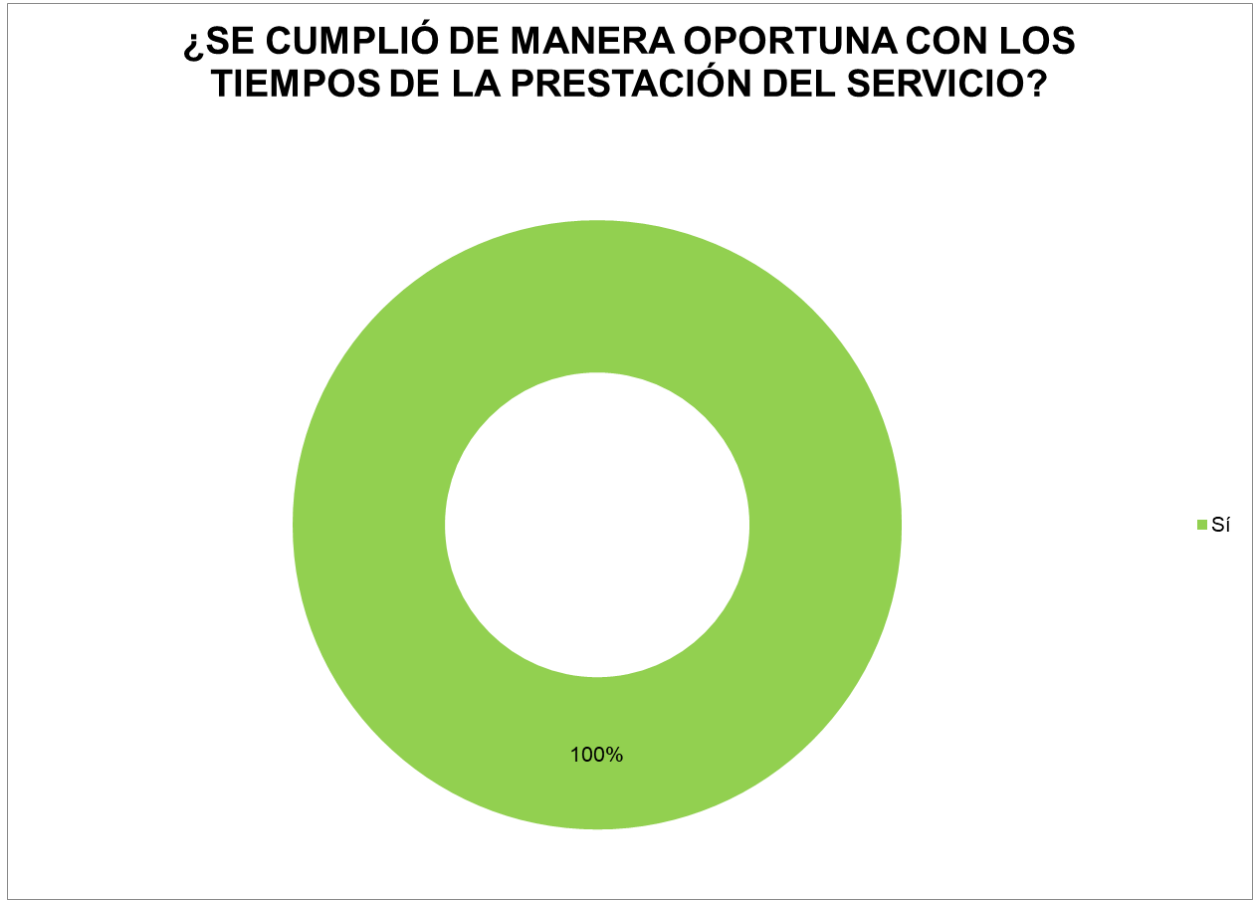
El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que los resultados recibidos fueron entregados de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva.

Calidad del servicio



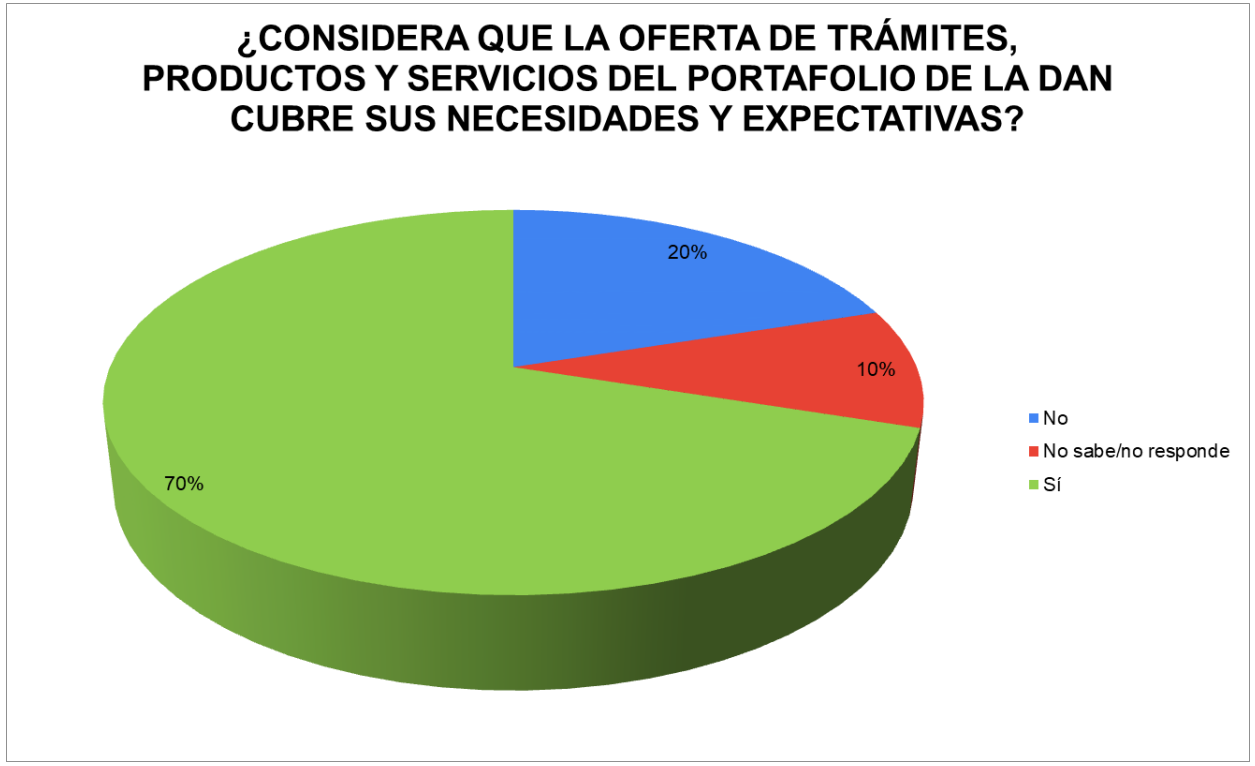
El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que la información requerida en la prestación del servicio de calibración fue adecuada y oportuna.

Calidad del servicio



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



El **70%** 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, por su parte el **20%** indican que no y el **10%** manifiestan la opción No sabe/no responde.

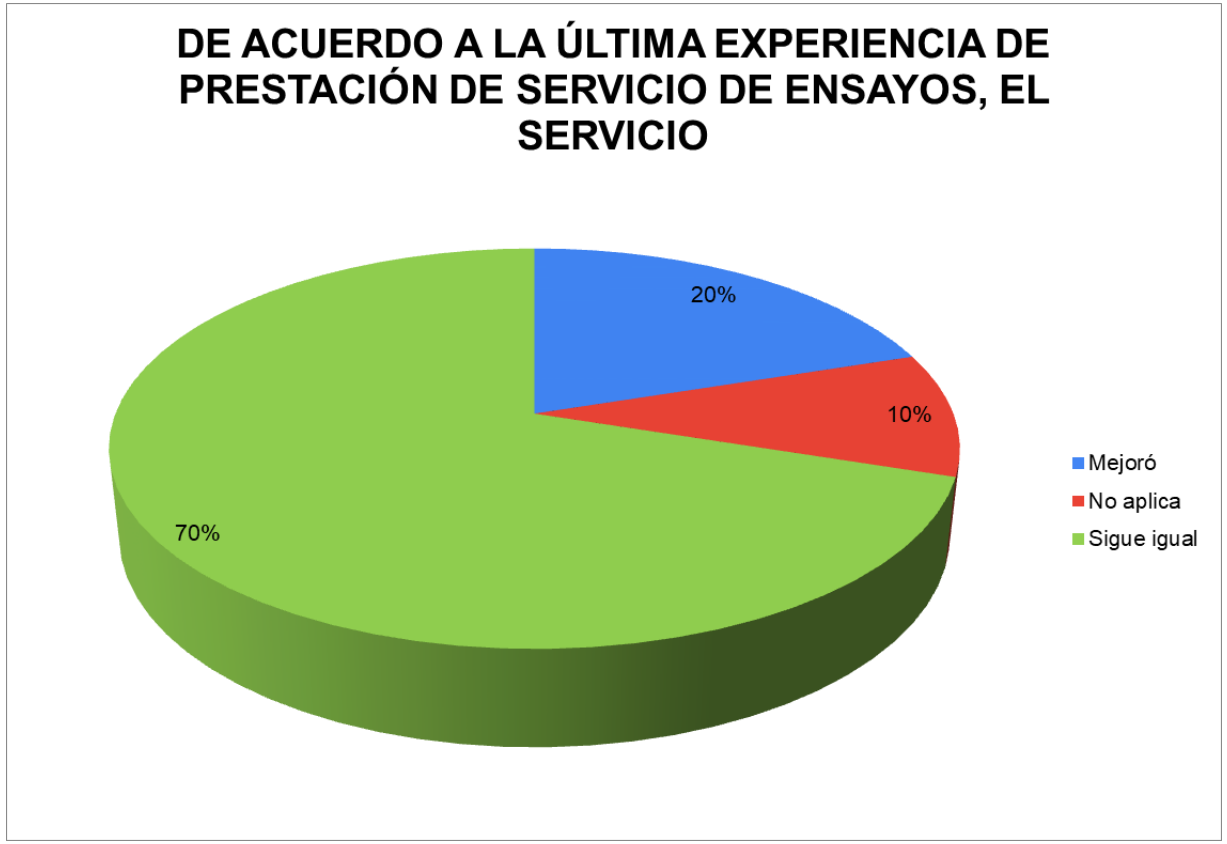
Los usuarios que no indican de manera favorable la percepción, manifiestan que otros trámites, productos o servicios les gustaría encontrar en el portafolio del SGC son:

*Implementación de dataciones termocronológicas de baja temperatura.

*Dataciones por huellas de fisión o Helio.

*Isotopía de gases: azufre, dióxido de carbono.

Experiencia

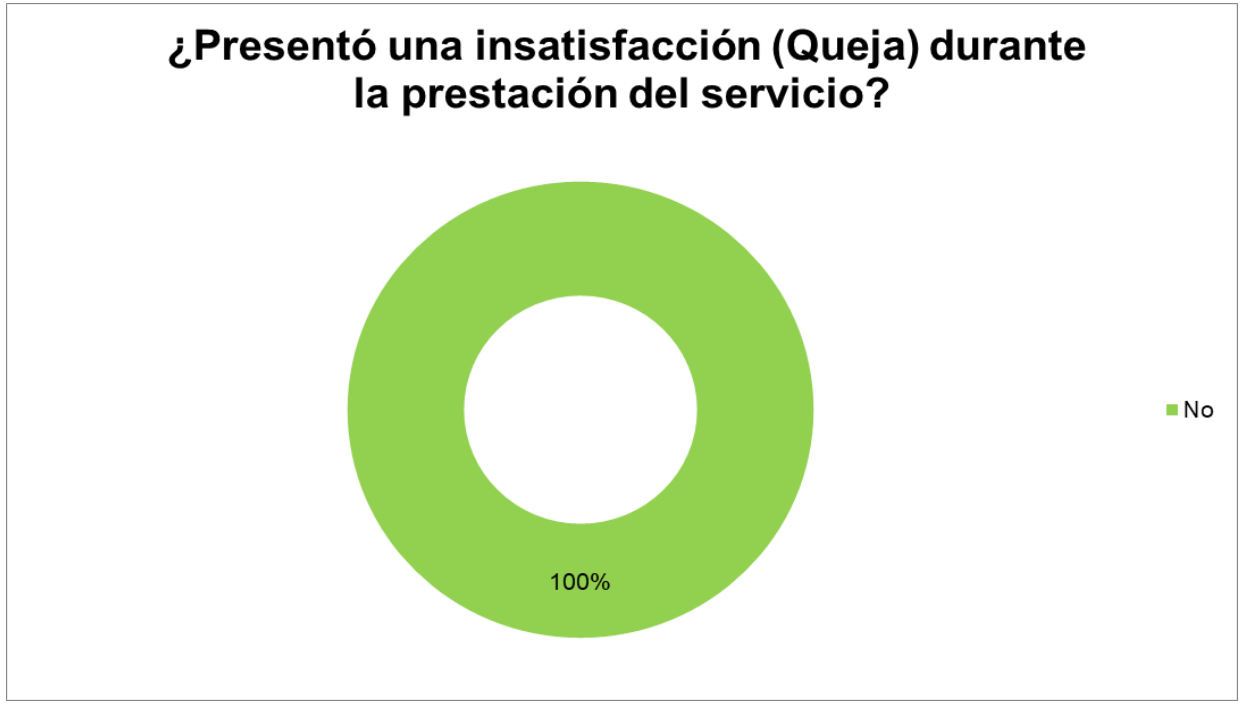


Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar el nivel de calidad servicio de acuerdo con su última experiencia, con la siguiente escala de calificación: mejoró, sigue igual, desmejoró y no aplica.

En la gráfica, se puede observar que el **70%** de los encuestados consideran que el servicio **sigue igual**. Un **20%** indicó que el servicio **mejoró** y un **10%** restante respondió no aplica frente a lo anteriormente consultado.

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

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 no se considera representativa, ya que hubo participación del **20,83%** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta. En comparación con el informe del tercer trimestre del 2024, se mantuvo el nivel de participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios. 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.

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.

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO