

SERVICIO  
GEOLÓGICO  
COLOMBIANO





# ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD) de la  
Dirección de Asuntos Nucleares  
Informe tercer trimestre 2025

Secretaría General  
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

Octubre de 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:** Usuarios 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 52 solicitudes y se recibieron un total de 6, lo cual representa el **11,54%** respuestas 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.

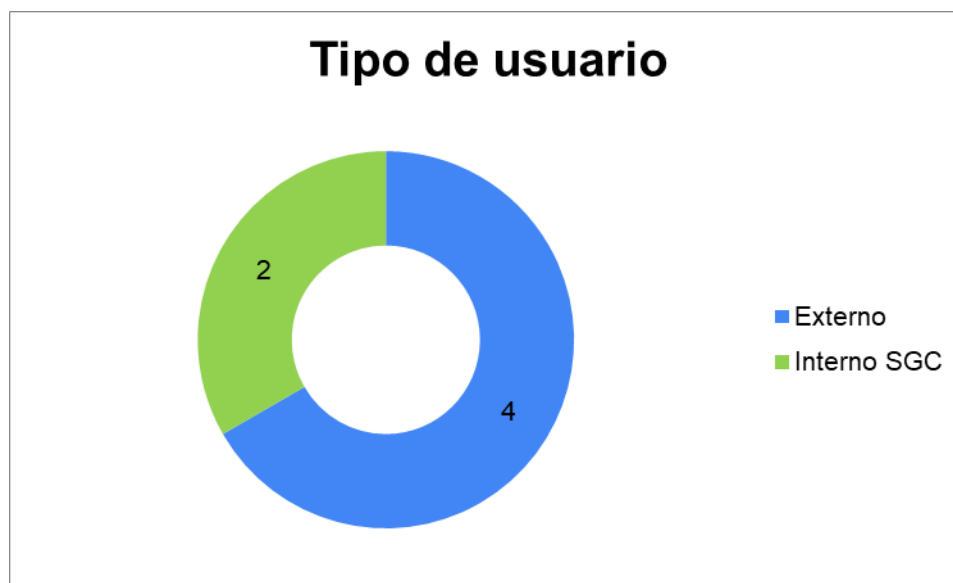
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:** Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital a todos los usuarios que utilizaron los servicios del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante la vigencia del tercer trimestre de 2025. Las 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:** Tercer trimestre año 2025.

## Tipo de usuario que solicitó el servicio



El **66,67%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (4 encuestados) se identificó como usuario interno del Servicio Geológico Colombiano y el **33,33%** restante (6 encuestados) se identificó como usuario externo.

## Calidad del servicio

¿Los resultados suministrados se entregan de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva?



■ Sí

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?



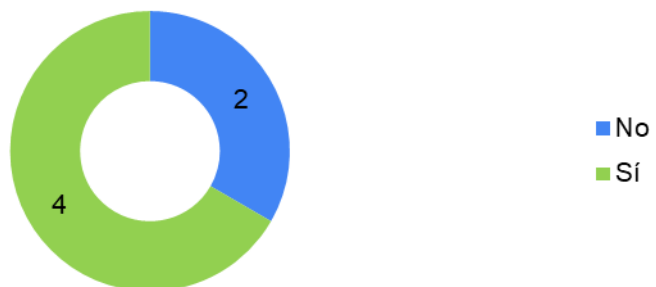
■ Sí

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?



El **66,67%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que se cumplió de manera oportuna con los tiempos de la prestación del servicio, mientras que el **33,33%** manifestó que no se cumplió con los tiempos de manera oportuna.

## Calidad del servicio

¿Se entregaron los equipos en las condiciones apropiadas?



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

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

Categoría	Servicio	Número de Servicios
Medicina Nuclear	Calibración de activímetros para medicina nuclear	1
Protección Radiológica	Evaluación de instrumentos en función de parámetros como energía, orientación, tasa de dosis, estabilidad, linealidad, repetibilidad, etc.	3
	Calibración de instrumentos de protección radiológica con haces de rayos X	2
<b>Total</b>		<b>6</b>

De los 6 servicios que se mencionaron en la encuesta, los de mayor interés son Evaluación de instrumentos en función de parámetros como energía, orientación, tasa de dosis, estabilidad, linealidad, repetibilidad, etc. seleccionado por 3 usuarios, seguido de Calibración de instrumentos de protección radiológica con haces de rayos X con 2 usuarios, ambos servicios de Protección Radiológica.

## Experiencia

**De acuerdo a la última experiencia de prestación de servicio de calibración, el servicio:**

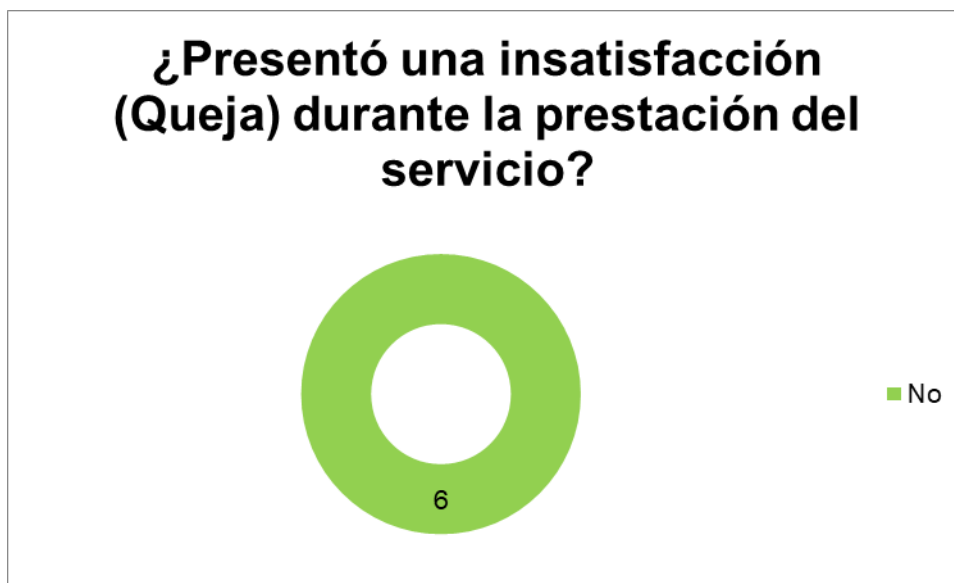


Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar el nivel de calidad servicio de acuerdo con su última experiencia, con la siguiente escala de calificación: mejoró, sigue igual, desmejoró y no aplica.

En la gráfica, se puede observar que el **66,67%** de los encuestados consideran que el servicio mejoró y el **33,33%** restante respondió que sigue igual.

Para esta pregunta no hubo calificaciones “desmejoró” de parte de 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 para este trimestre se no considera representativa, ya que hubo una participación del **11,54%** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta. En comparación con el informe del segundo trimestre del 2025, hubo una reducción considerable en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **61,92%**. Desde el GT Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de Asuntos Nucleares se implementaron acciones de mejora, adicionales a las ya dispuestas, para que la participación de los usuarios fuera mayor.

Según lo analizado en las respuestas recibidas, el nivel de calidad del servicio fue percibido por los usuarios de forma positiva como de gran prestación, ya que los encuestados estuvieron de acuerdo al afirmar que los ítems de resultados suministrados y la información requerida, cumplieron las expectativas esperadas. No obstante lo anterior, se debe mejorar la oportunidad de los tiempos en la prestación del servicio para la totalidad de usuarios.

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  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO

