



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 Anual
2023

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

Febrero de 2024



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 SGC.

TIPO DE MUESTREO: La técnica de muestreo que se utilizó fue No Probabilístico de tipo intencional.

CANTIDAD DE ENCUESTAS: Se enviaron las encuestas a 118 usuarios, de los cuales contestaron 33 lo que representa el 27% 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.



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 2022. 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 y Comunicaciones 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: Año 2023



Para determinar el nivel de calidad percibida por los usuarios encuestados sobre el servicio que ofrece el Grupo de Trabajo del Laboratorio Secundario Calibración Dosimétrica, se presentaron en la encuesta opciones para que los encuestados determinaran el nivel de calidad del servicio contestando una (1) de cinco (5) opciones que son: Superior, Alta, Media, Baja e Inferior.

Para medir los resultados se asignó un valor numérico a cada nivel de calidad percibida. El valor numérico que le correspondió a la respuesta Superior fue de 4, para Alta fue 3, Media con 2, Baja con 1, e Inferior 0.

Para facilitar el entendimiento de cómo se define el nivel de calidad de un servicio evaluado, se utilizará un ejemplo que se puede apreciar a continuación:

Ejemplo:

100 personas encuestadas

Respuestas de los encuestados:

40 - Superior

20 - Alta

15 - Media

5 - Baja

10 - Inferior

10 - No aplica

Nivel de calidad	Rangos
Superior	4,00 - 3,40
Alta	3,39 - 2,80
Media	2,79 - 2,40
Baja	2,39 - 1,60
Inferior	1,59 - 0,00



Superior - 40 personas * 4 (valor numérico asignado a nivel de calidad Superior) = 160

Alta - 20 personas * 3 (valor numérico asignado a nivel de Calidad Alta) = 60

Media - 15 personas * 2 (valor numérico asignado a nivel de calidad Media) = 30

Baja - 5 personas * 1 (valor numérico asignado a nivel de calidad Baja) = 5

Inferior - 10 personas * 0 (valor numérico asignado a nivel de calidad Inferior) = 0

*No se incluyen aquellas personas encuestadas quienes respondieron **No aplica**.*

Se suman los resultados: $160 + 60 + 30 + 5 + 0 = 255$

Se toma este último valor y se divide por la cantidad de personas quienes contestaron la encuesta definiendo un nivel de calidad para el servicio evaluado y en este caso sería 90 personas.

Nivel de calidad del servicio o trámite: $255 / 90 \text{ personas} = 2,83$.

El Nivel de Calidad 2,83 representa en la tabla un servicio o trámite de **Alta Calidad**.



Calidad Superior: La percepción de los usuarios es positiva; no encuentran aspectos del servicio que requiera mejoras por lo tanto lo consideran un servicio de Calidad Superior.

Calidad Alta: Las experiencias de las personas con el servicio han sido generalmente positivas, pero hay ciertos aspectos que en su opinión, se podrían fortalecer.

Calidad Media: Es un servicio que tiene aspectos positivos y negativos y es necesario realizar acciones de mejora en el corto plazo.

Calidad Baja: Un servicio de calidad baja ofrece una experiencia generalmente negativa, pero hay ciertos aspectos de éste que aún se pueden rescatar como positivas y requiere de mejoras en un periodo de tiempo inferior a seis meses.

Calidad Inferior: La percepción que tienen los usuarios que califican así el servicio valorado, plantean una experiencia negativa y requieren acciones correctivas urgentemente.

Los servicios que han sido considerados de calidad **Superior** o **Alta** muestran un resultado positivo y al relacionar el número de usuarios que hicieron estas calificaciones con el total, definen el porcentaje de favorabilidad de calidad de servicios. Se determina que los servicios calificados con calidad **Media**, **Baja** e **Inferior**, que al sumar los porcentajes de personas que los calificaron negativamente y este resultado da igual o superior al **30%**, deben tener acciones de mejora.

Es necesario mencionar que el periodo de tiempo en que se debe realizar las acciones de mejora dependen del nivel de calidad que obtuvieron cada uno de los servicios evaluados. En cuanto el resultado haya sido más bajo, mayor será la urgencia.



Si en las gráficas circulares se observa que la suma de quienes calificaron los servicios con calidad **Baja** e **Inferior** supera el **10%**; se considerarán que estos servicios se deben fortalecer con mayor urgencia.

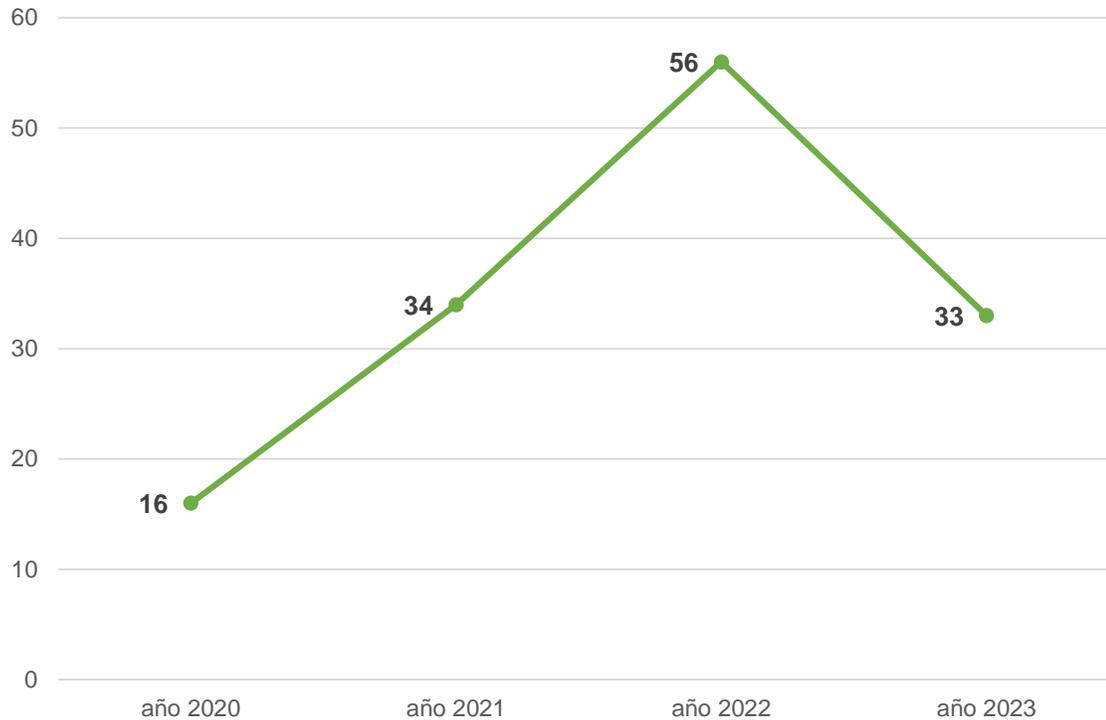
Para evaluar los aspectos del servicio no especializados por el grupo de trabajo que integran el instrumento de recolección de datos (encuesta), se determina si el resultado es positivo o negativo de acuerdo a la proporción de usuarios que seleccionaron uno de los siguientes calificativos: **Excelente**, **Bueno**, **Regular** o **Malo**; según sus experiencias y opiniones. Las primeras dos (2) representan los resultados positivos y las últimas dos (2) los negativos. En el momento de presentar estos resultados en un informe no se genera un puntaje final o se determina un nivel de calidad, sino que se analiza las proporciones porcentuales que cada calificativo tuvo por cada aspecto del servicio evaluado.

Si la sumatoria porcentual de las personas encuestadas que seleccionaron las opciones **Regular** y **Malo** es igual o supera el **25%**, es un servicio que requiere acciones de mejora urgentemente.

Para el caso de este estudio también se recomendará acciones de mejora en el corto plazo para aquellos aspectos del servicio cuyo resultado porcentual este entre el **15 - 24%**.



Tendencia de las encuestas diligenciadas por los usuarios

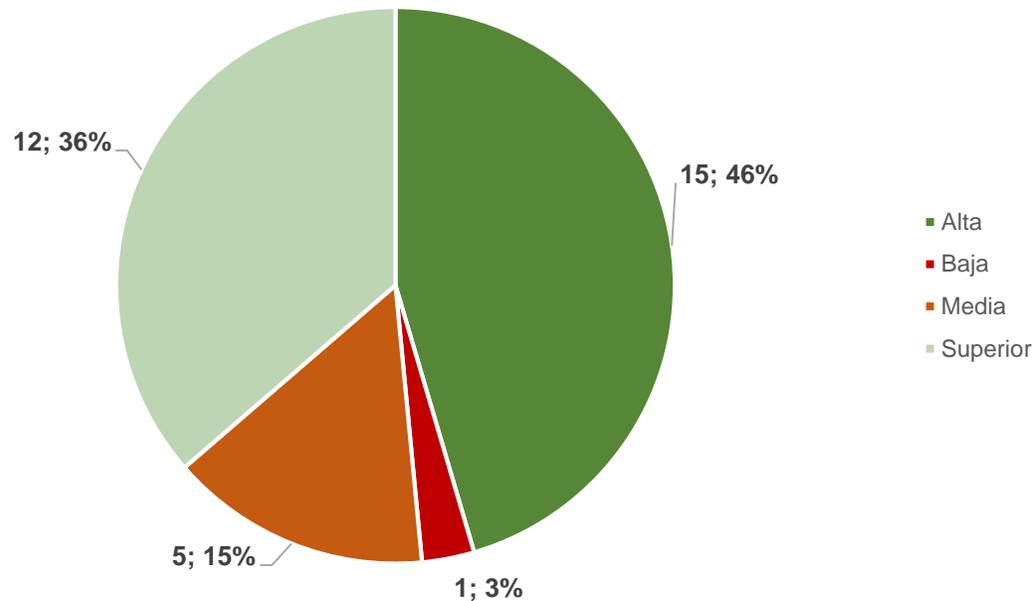


Al comparar la cantidad de encuestas diligenciadas entre las vigencias 2022 y 2023, se puede evidenciar que se presentó una disminución del **41,07%** en el año 2023 con relación al año inmediatamente anterior.

Es de vital importancia fortalecer la participación de los usuarios para elevar nuevamente las cifras y alcanzar muestras poblacionales más significativas para los próximos años.



Claridad y precisión en la orientación técnica

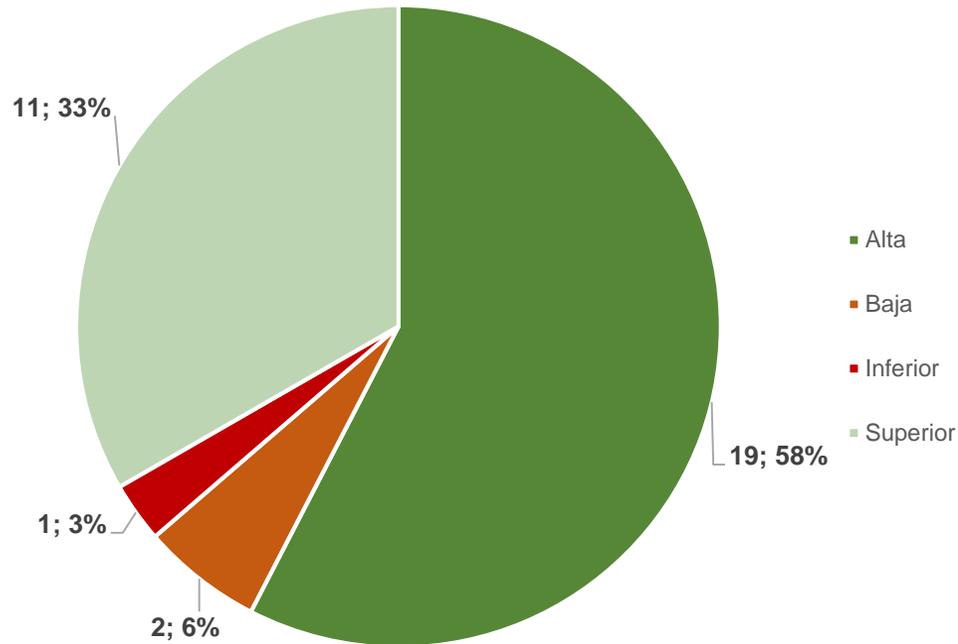


Se puede observar en los resultados recolectados durante la vigencia 2023 en el aspecto Claridad y precisión en la orientación técnica, que el **82%** de los usuarios encuestados consideran que este aspecto del servicio tiene un nivel de calidad **Superior** o **Alta**. El **18%** restante lo valoraron como **Media** o **Inferior**, si bien es una cifra de poca consideración, se debe tener en cuenta que la orientación técnica ofrecida por los representantes del SGC requiere acciones de mejoramiento.

Según la información, se debe considerar que es necesario realizar algunas acciones de mejora que permitan fortalecer la orientación técnica dada a los usuarios que atiende la ORMS.



Claridad en el contenido de los certificados de calibración



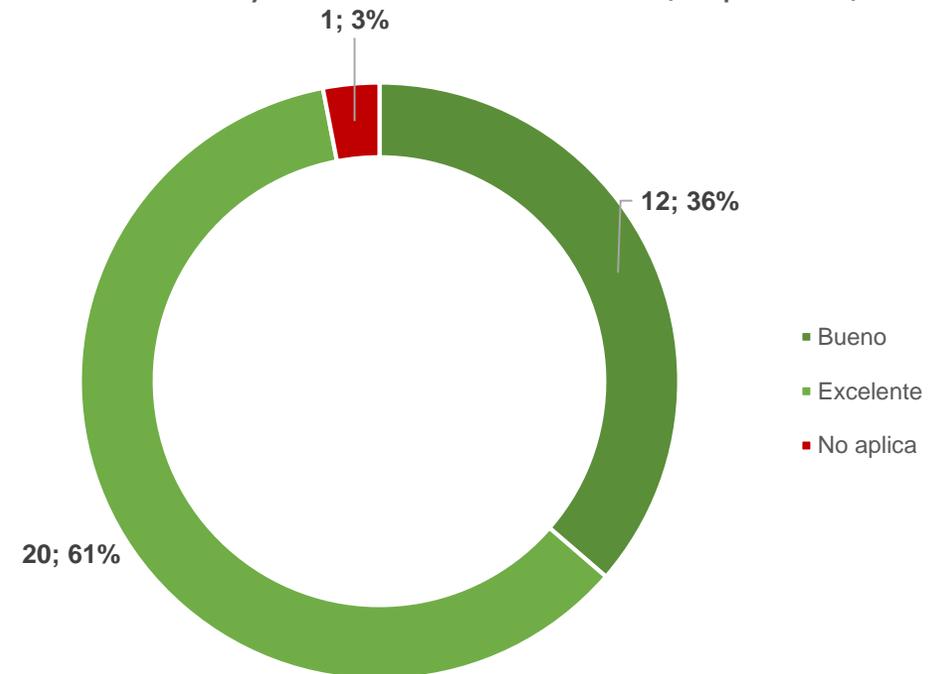
De acuerdo con la gráfica, se puede valorar que La Claridad en el contenido de los certificados de calibración tuvo un resultado positivo debido a que el **91%** de los usuarios que respondieron la encuesta piensan que este aspecto tiene un nivel de calidad **Alta** o **Superior**.



Se puede evidenciar que la Amabilidad y atención del servidor público tuvo un resultado positivo debido a que puntualmente el **97%** de los usuarios encuestados lo calificaron como **Excelente** o **Bueno** y el **3%** seleccionaron la opción **Regular** o **Malo**.

Solo 1 de los encuestados calificó como "No aplica", este aspecto representa un dato poco significativo frente a los demás, con esto podemos evidenciar que la percepción del servicio es óptima. Aunque este valor no justifica una acción de mejora, de todas maneras, se recomienda ofrecer una atención amable, respetuosa y de calidad en todos los puntos de atención.

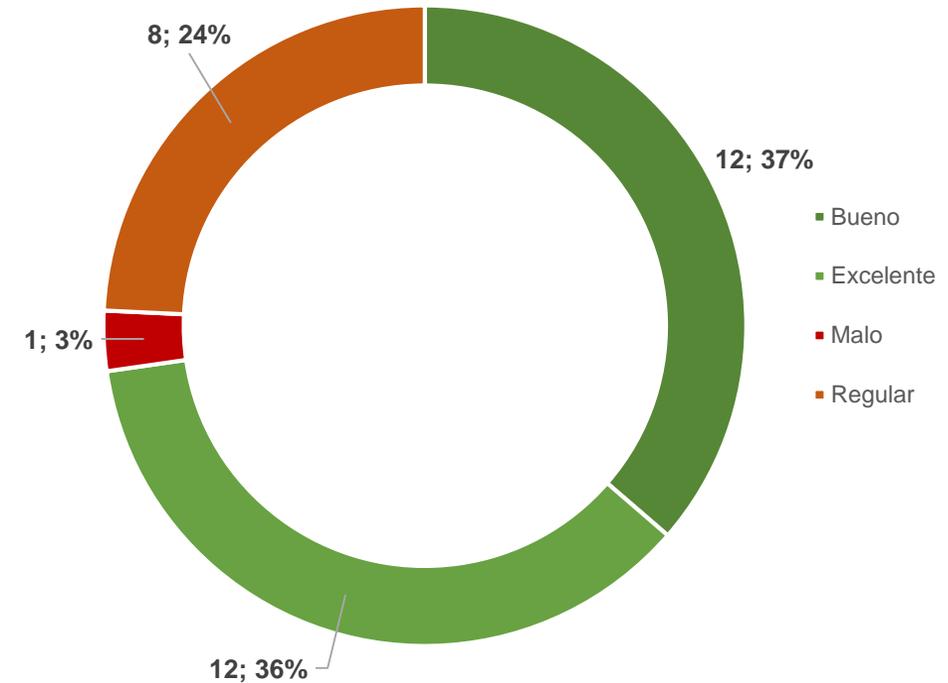
Amabilidad y atención del servidor/a público/a





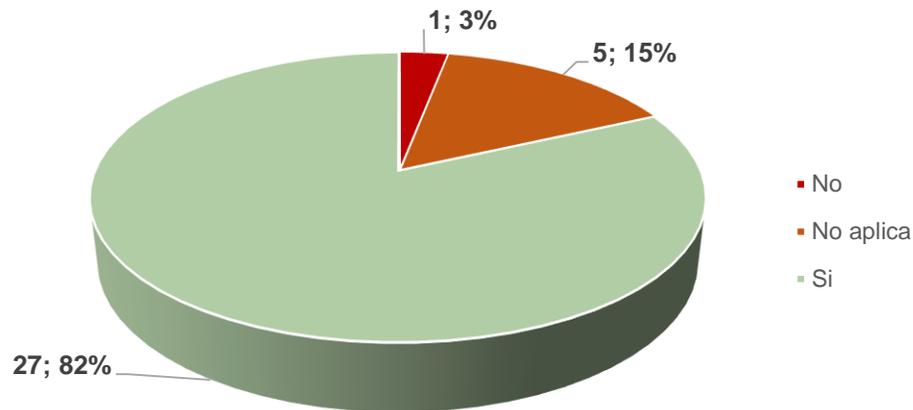
En la gráfica se puede apreciar que la Oportunidad en atender requerimientos técnicos dentro de los horarios establecidos tuvo un resultado positivo porque el **73%** de las personas encuestadas lo calificaron como **Excelente** o **Bueno**.

Oportunidad en atender requerimientos técnicos dentro de los horarios establecidos





¿Su inquietud fue resuelta eficientemente por el área técnica del LSCD?

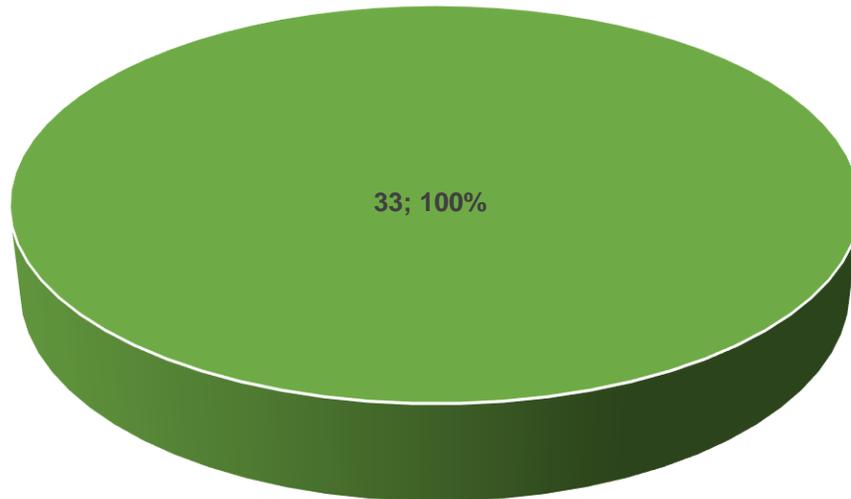


Se puede apreciar que el **82%** de los usuarios encuestados consideran que sus inquietudes fueron resueltas eficientemente por el área técnica del LSCD, por el contrario, solo el **3%** que corresponde a 1 persona que considera que no fue así y algunas de las opiniones expresadas fueron las siguientes:

"El 9 de septiembre de 2022 se envió un correo al grupo del LSCD con copia a Maribel Villarraga relacionado con un saldo pendiente a favor de Oncomédica S.A. En dicho correo se especificó que "Luego de ver la respuesta enviada, quisiera aclarar que el saldo correspondiente a \$481.893, el cual se utilizó en el 2020 para la calibración de los equipos LUDLUM 14C SN 299748 y VICTOREEN 05-433 SN 108029, no fue utilizado totalmente, ya que, en ese entonces, el Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica mediante la reunión sincrónica realizada el día viernes 5 de marzo de 2021 a través de Google Meet, indicó que el modelo VICTOREEN 05-433 no podía ser calibrado debido a que este no cuenta con un display que muestre la medición, y por ende no se podía emitir ningún certificado. No obstante, se llegó al acuerdo de que se podía enviar a calibrar un nuevo equipo en reemplazo del VICTOREEN. Por tal razón, solicito amablemente se haga el ajuste del valor y se verifique nuevamente el saldo a favor de Oncomédica S.A." La señora Maribel reenvió el correo al LSCD pero este nunca fue respondido."



¿Se cumplió con la cita establecida ?

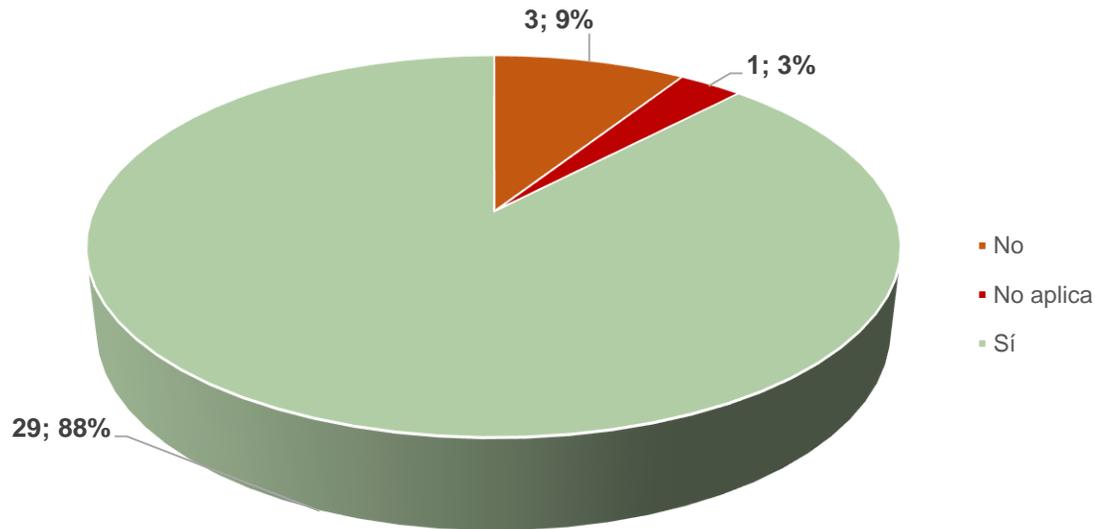


■ Si

Como se observa en la gráfica que el **100%** de los usuarios consideran que el SGC **Si** cumple con las citas establecidas.



¿Se entregó los equipos en las condiciones apropiadas?



El **88%** de las personas consideran que los equipos les fueron entregados en las condiciones apropiadas.

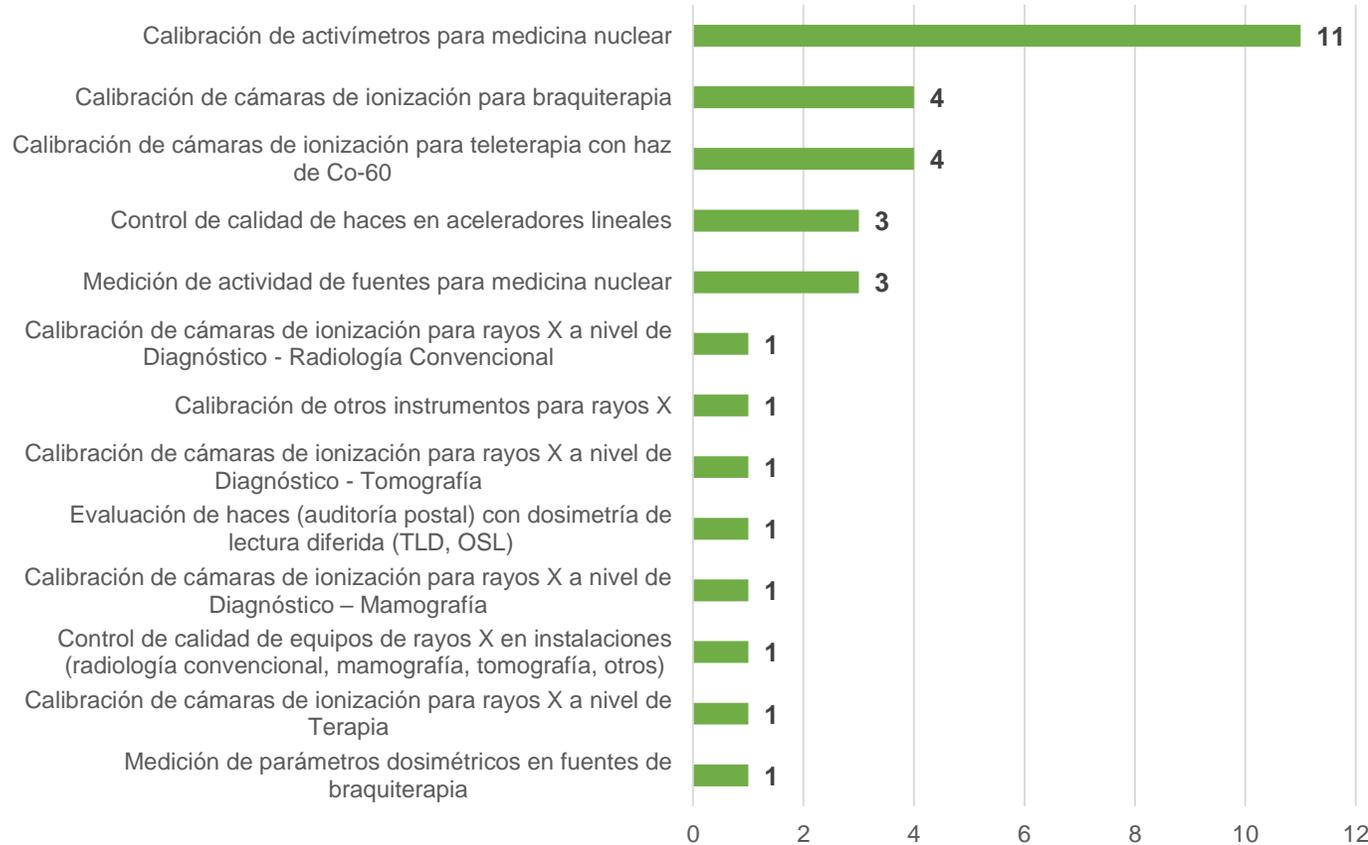
el **9%** que corresponde a 3 personas que consideran que no fue así y algunas de las opiniones expresadas fueron las siguientes:

“una tapa de un detector estaba fracturada”

“Se están recibiendo los equipos con las pilas cambiadas”



Servicios de interés

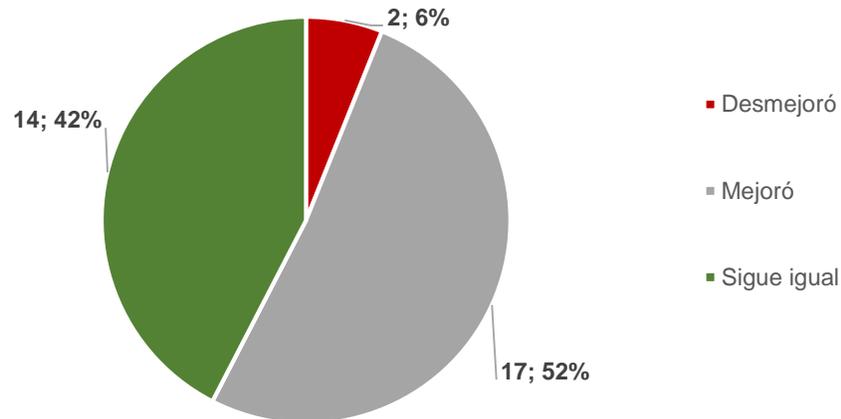


De dieciocho (18) servicios que se mencionaron en la encuesta, siete (5) tuvieron la mayor acogida y son los que aparecen en la gráfica de barras.

Cabe resaltar que hubo un (1) servicio que alcanzó el mayor interés que es la "Calibración de activímetros para medicina nuclear".



De acuerdo a la última experiencia en el laboratorio, el servicio:



Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar si el servicio de acuerdo a su última experiencia ha **Mejóro**, **Sigue igual** o **Desmejoró**.

En la gráfica, se puede observar que el **52%** de las personas encuestadas consideran que el servicio ha **Mejóro**, una proporción importante de personas representados por el **42%** consideran que la calidad del servicio **Sigue igual** y un **6%** de las personas piensan que ha **Desmejoró**.

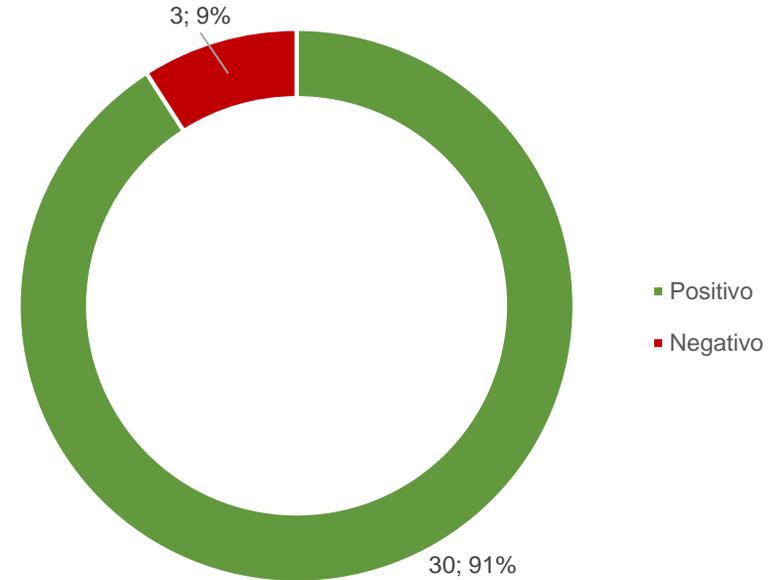
Los usuarios que consideran que el servicio ha desmejorado, hicieron los siguientes comentarios:

"cuando uno llama a las extensiones del LSCD la mayoría de las veces no contestan"



Para determinar si la respuesta **Sigue igual** es positivo (superior/ alta/ excelente/ bueno) o negativo (media/ baja/ inferior/ regular/ malo), fue necesario hacer un filtro de quienes seleccionaron estas opciones y revisar el nivel de calidad percibido en los diversos aspectos del servicio evaluados.

Según la gráfica, se puede observar que la percepción de los aspectos del servicio en general es **positivo** representados por el **91%**, por el contrario, el **9%** tuvo un resultado **negativo** que es una proporción relativamente baja.

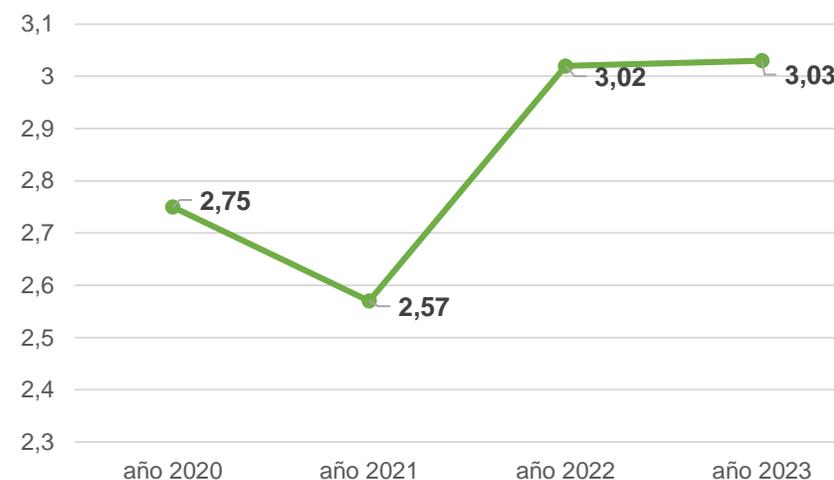




Al calcular el valor del nivel de calidad según la metodología aplicada para este estudio, se puede observar en la gráfica que entre la vigencia 2022 y el 2023 ha habido un crecimiento al pasar de **3.02** a **3.03**, éste último valorado con un nivel de calidad **Alta**.

Según los resultados, se puede ver que la percepción de los usuarios con relación al nivel de calidad de los servicios sigue mejorando, lo que muestra satisfactoriamente la buena gestión para fortalecer la orientación técnica y en el contenido de los certificados de calibración, además de los servicios en general.

Crecimiento del nivel de calidad percibido
(años 2020 - 2021 - 2022 - 2023)



Nivel de calidad	Rangos
Superior	4,00 - 3,40
Alta	3,39 - 2,80
Media	2,79 - 2,40
Baja	2,39 - 1,60
Inferior	1,59 - 0,00



El instrumento de recolección de datos (encuesta) es un formato que le brinda a los encuestados 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 pueda fortalecer los servicios y atención en el laboratorio.

Las sugerencias para mejorar los servicios que más se mencionaron fueron las siguientes:

- Disminución en tiempos de asignación de Cita.
- Las respuestas de citas de calibración demoran mucho responder el correo.

Otras sugerencias que podrían aportar al mejoramiento del servicio ofrecido en la entidad son:

- Ofrecer rangos de horas para las citas; puesto que, debido a que nos encontramos en otra ciudad todos los movimientos los realizamos a través de empresas transportadoras para las cuales no podemos controlar que cumplan con la hora exacta asignada de la cita.
- Tener más oportunidad de citas para servicios de calibración.
- Realizar más servicios enfocados a radiofarmacia.
- Que los certificados de calibración de los medidores de contaminación superficial vengan con el factor de calibración para Tc99m.

- Mayor capacidad para poder tener citas con mayor prontitud.
- Los certificados de calibración de los monitores de contaminación superficial deberían traer el factor del Tc99m ya que es el isótopo más utilizado en medicina nuclear.
- Respuesta en la recepción y en la entrega, que sea un poco más rápida, ya que por el cupo se decepcionan y la entrega es larga, pero está mejorando en comparación de unos años atrás.
- Que las respuestas de citas de calibración sean con mayor frecuencia demoran mucho responder el correo.
- Mayor capacidad para poder tener más oportunidades de programación de citas.
- Emitir el certificado de calibración de contaminación superficial con el factor para el radionúclido más común para medicina nuclear Tc99m.
- Disminución en tiempos de asignación de Cita. Mejorar la amabilidad en la atención.
- La asignación de citas.
- Atención al cliente.



El estudio de percepción hecho sobre el servicio ofrecido a los usuarios del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica determinó que el nivel de calidad, según la metodología aplicada es **Alta**. Es un resultado que refleja una importante gestión por parte de los representantes del grupo de trabajo, logrando una mayor satisfacción entre los usuarios de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares del SGC.

1. El estudio de percepción realizado durante la vigencia 2022 tuvo una mayor participación con relación a la realizada en el año 2021 lo que se representa un estudio cuyos resultados ofrecen un mayor nivel de confianza.
 2. Se identificó un aspecto del servicio que aún requiere, según los resultados, acciones de mejora en el corto plazo para fortalecer la Claridad y precisión en la orientación técnica.
 3. En cuanto a los aspectos del servicio no especializados, se recomienda continuar trabajando en mejorar la Oportunidad en atender requerimientos técnicos dentro de los horarios establecidos.
 4. De los servicios que posiblemente podría ofrecer a futuro el SGC, hubo varios que tuvieron una mayor cantidad de usuarios interesados en acceder a ellos, pero sobre todo uno (1) que alcanzó una notoria aceptación y es la **Calibración de activímetros para medicina nuclear**.
 5. Aunque se han detectado algunos aspectos del servicio que aún requiere acciones de mejora, también se ha podido evidenciar un porcentaje importante de personas quienes reconocen que el servicio ofrecido en el LSCD ha **Mejorado**. Sumado a esto, un número cuantioso de personas que respondieron **Sigue igual**, sienten que el servicio en general es positivo según los calificativos dados en los servicios evaluados en la encuesta.
- La continuidad en la evaluación del servicio ha sido crucial para actuar de forma más oportuna para solucionar o mejorar la calidad del servicio prestado a los usuarios.



El aumento en la participación de los usuarios en el estudio frente a la vigencia inmediatamente anterior ha sido fundamental, no solo porque representa un estudio que genera mayor nivel de confiabilidad, sino que también permite conocer la opinión de más usuarios, cuyos aportes son primordiales para la mejora continua y una oferta institucional hecho más acorde con las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Los estudios de percepción son de gran utilidad para el Servicio Geológico Colombiano, permiten generar datos e información que apoyen la gestión y toma de decisiones de las áreas técnicas, y el fortalecimiento del nivel de calidad del servicio.



SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

