

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO





ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

Julio 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 33 solicitudes y se recibieron un total de 10, lo cual representa el **30,30%** 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 segundo 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.

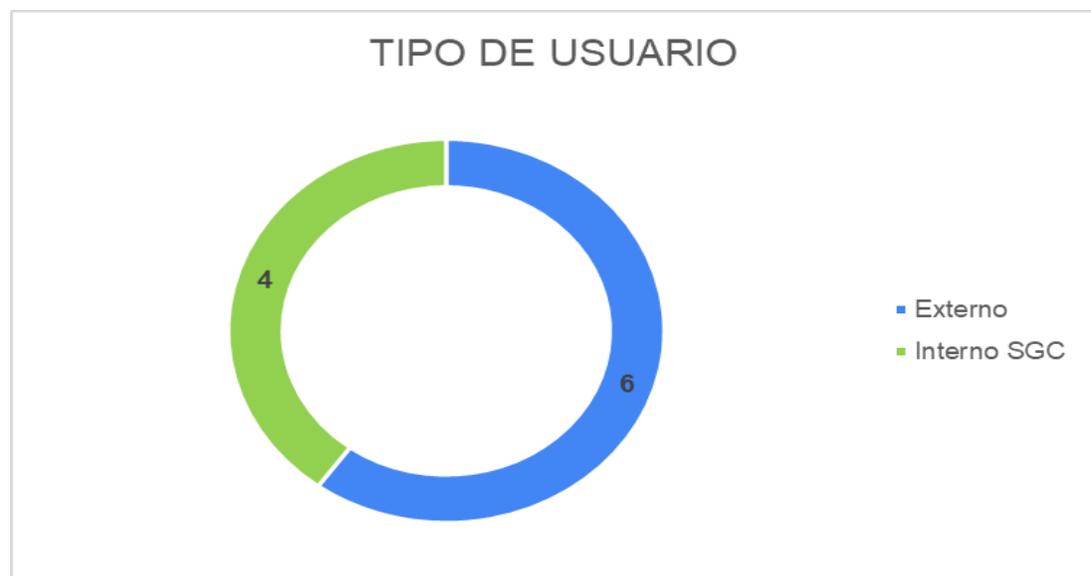
Es necesario aclarar que la encuesta se envía a los usuarios que utilizaron el servicio de los laboratorios. Esto quiere decir, que si un usuario utilizó algún servicio en diferentes momentos del año, se le enviará la encuesta en varias oportunidades, por lo tanto, se puede presentar la situación que varias encuestas diligenciadas sean de un solo usuario.

COBERTURA GEOGRÁFICA: Los usuarios del LSCD que residen en diversas zonas del territorio nacional.

PERIODO: Segundo trimestre año 2025.



Tipo de usuario que solicitó el servicio

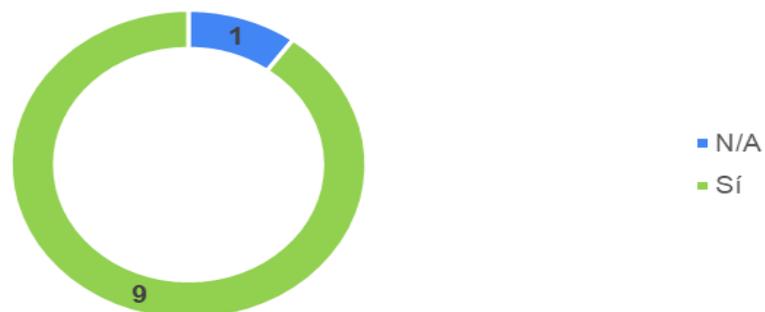


El **40%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (4 encuestados) se identificó como usuario interno del Servicio Geológico Colombiano y el **60%** restante (6 encuestados) se identificó como usuario externo.



Calidad del servicio

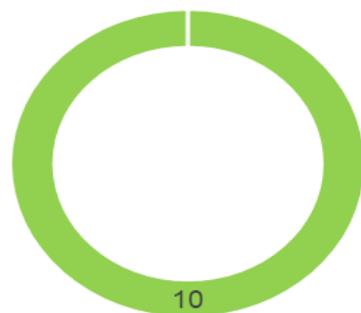
¿Los resultados suministrados se entregan de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva?



El **90%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que los resultados recibidos fueron entregados de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva, mientras que el **10%** que corresponde a un usuario indicó la opción N/A (no aplica).

Calidad del servicio

¿La información requerida en la prestación del servicio de calibración fue adecuada y oportuna?

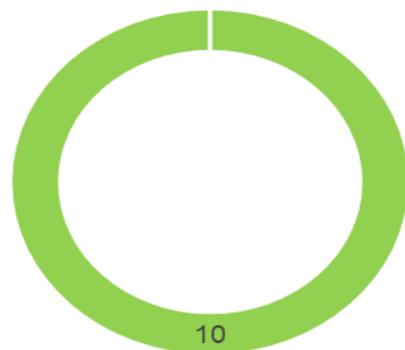


■ Si

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

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

¿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?

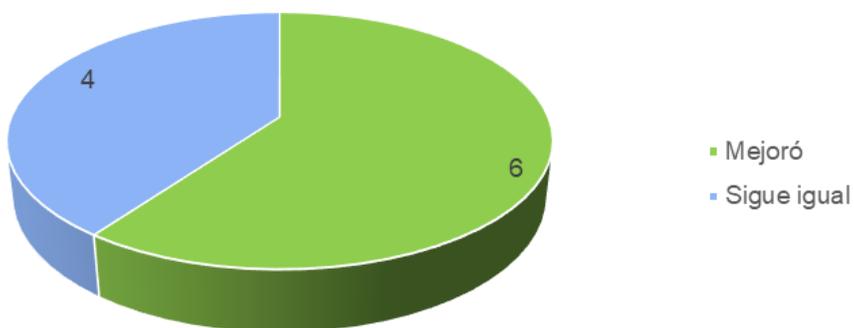
Categoría	Servicio	Número de servicios
Medicina - Rayos X:	Control de calidad de equipos de rayos X en instalaciones (radiología convencional, mamografía, tomografía, otros)	1
	Calibración de cámaras de ionización para rayos X a nivel de Diagnóstico - Radiología Convencional.	1
	Calibración de cámaras 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
Protección Radiológica:	Evaluación de instrumentos en función de parámetros como energía, orientación, tasa de dosis, estabilidad, linealidad, repetibilidad, etc.	5
	Calibración de instrumentos de protección radiológica con haces de rayos X	3
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haces de rayos X en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	1
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haz de Cs-137 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	5
	Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haz de Co-60 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)	2
Total		20

De los 20 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. e Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haz de Cs-137 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07) cada uno seleccionado por 5 usuarios, seguido de Calibración de instrumentos de protección radiológica con haces de rayos X con 2 usuarios.



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 **60%** de los encuestados consideran que el servicio mejoró y el **40%** 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

¿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 para este trimestre se considera representativa, ya que hubo una participación del **30,30** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta. En comparación con el informe del cuarto trimestre del 2024 (en el primer trimestre de 2025 no fue posible realizar el informe por cuanto la muestra fue insuficiente para su generación), hubo un aumento considerable en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **60,61%**. 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.

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 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

