SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Laboratorios de Ensayo 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 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 49 solicitudes y se recibieron un total de 9 respuestas, lo cual representa el **18,37%** 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.

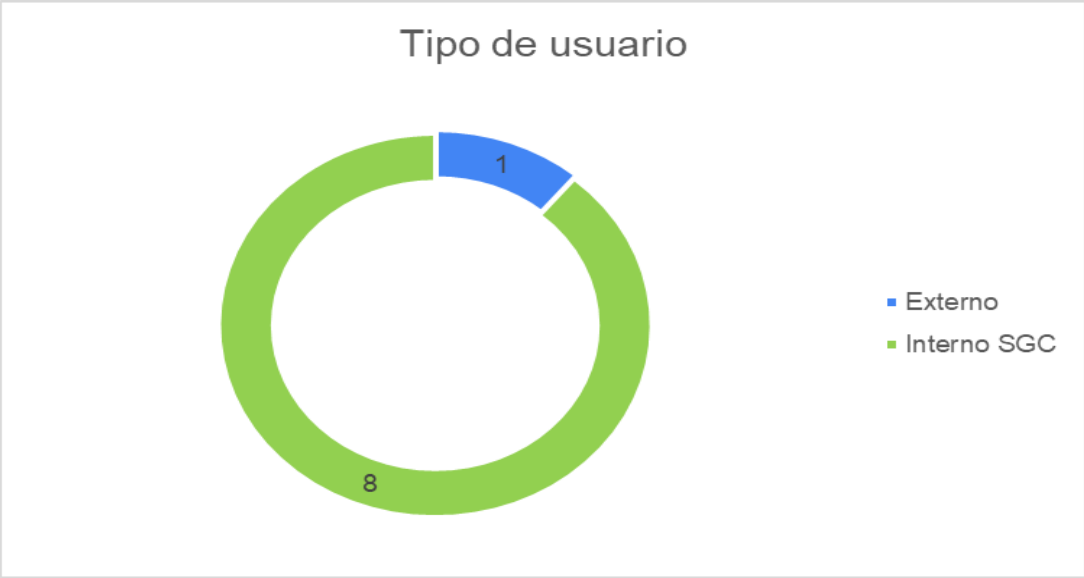
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital, a todos los usuarios que utilizaron los servicios de los laboratorios de ensayos de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante el segundo trimestre del año 2025 (de abril a junio). Las bases de datos 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.

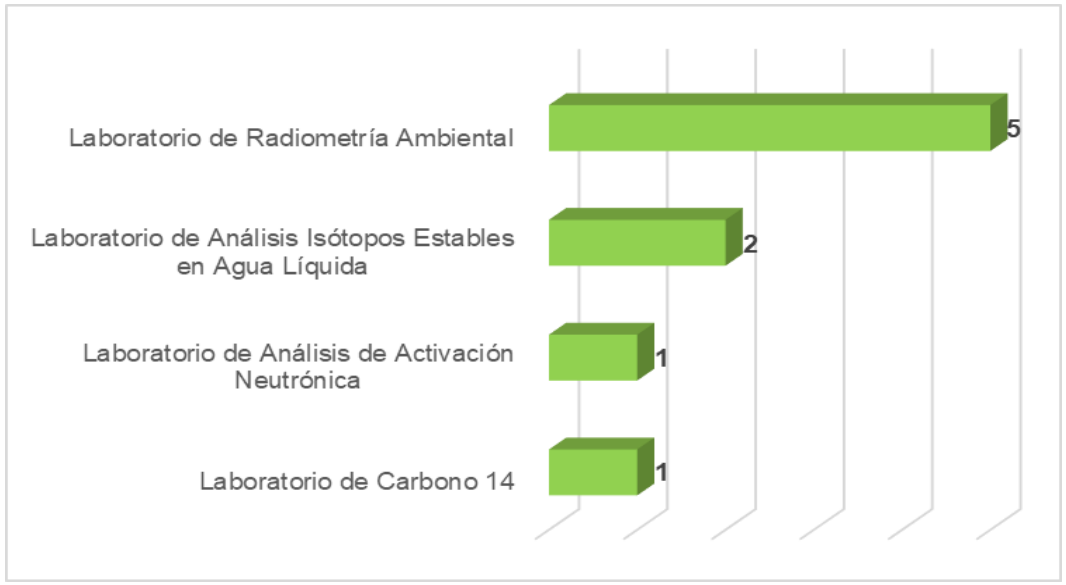
PERIODO: Segundo trimestre año 2025.

Tipo de usuario que solicitó el servicio



El **88,89%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (8 encuestados) se identificó como usuario interno del Servicio Geológico Colombiano y el **11,11%** restante (1 encuestado) 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 los 9 encuestados, respondieron que solicitaron el servicio en el **Laboratorios de Radiometría Ambiental** (55,56%)

Los 4 usuarios restantes hicieron su solicitud en los Laboratorios de Análisis Isótopos Estables en Agua Líquida (seleccionado por 2 usuarios), Laboratorio de Análisis de Activación Neutrónica y Laboratorio de Carbono 14 cada uno seleccionado por un usuario

Servicios solicitados por Laboratorio

Laboratorio de Radiometría Ambiental

*Identificación de radionúclidos emisores Gamma (5).
*Pruebas de estanqueidad (2).

Laboratorio de Análisis Isótopos Estables en Agua Líquida

*Determinación de las relaciones isotópicas δ18O y δ2H en agua líquida (2).

Servicios solicitados por Laboratorio

Laboratorio de Análisis de Activación Neutrónica

*Análisis químico multielemental por activación neutrónica de hasta 32 elementos: Unión de los ensayos AQ1 y AQ2 (1).

Laboratorio de Carbono 14

*Pretratamiento fisicoquímico de muestras para datación por Carbono-14, en matrices de carbón vegetal y/o madera (1).

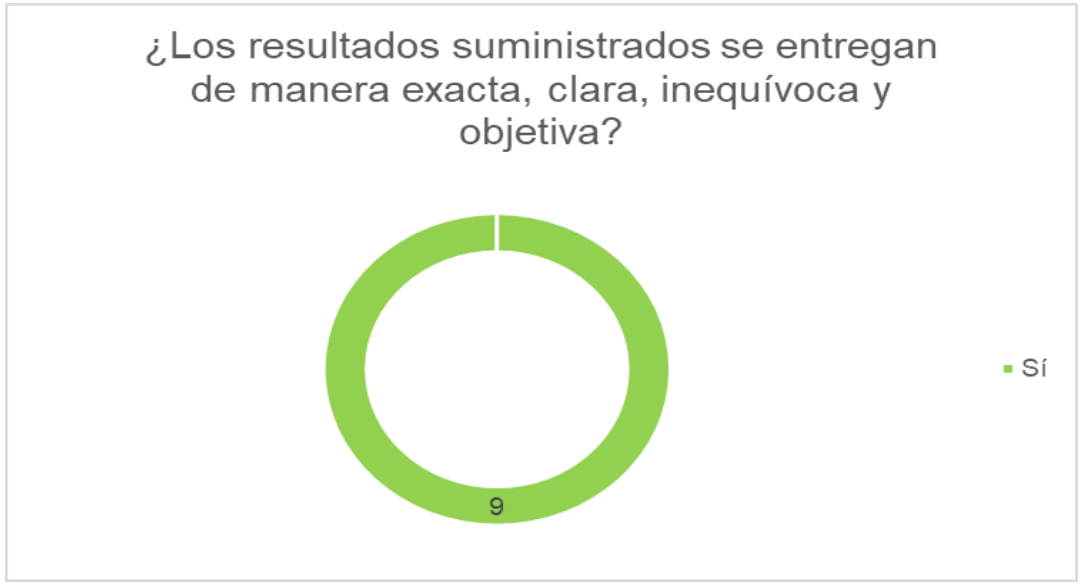
*Síntesis de benceno para datación por Carbono-14, en matrices de carbón vegetal y/o madera (1).

*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).

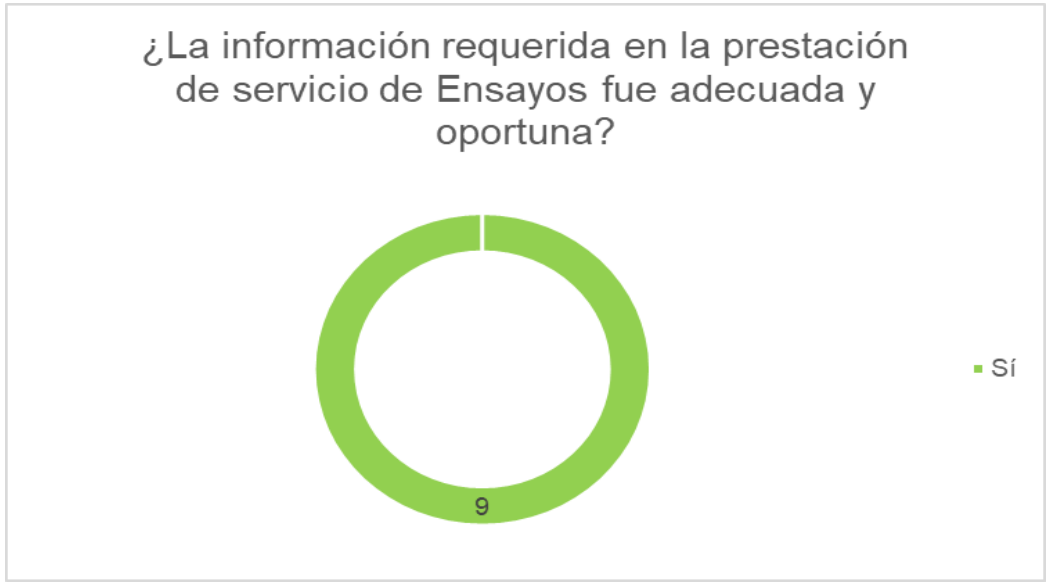
*Calibración de edad de radiocarbono (BP) a edad calendario (BC) utilizando curvas de calibración internacionales (INCAL20, SHCal20 y mixtas) (1).

Calidad del servicio



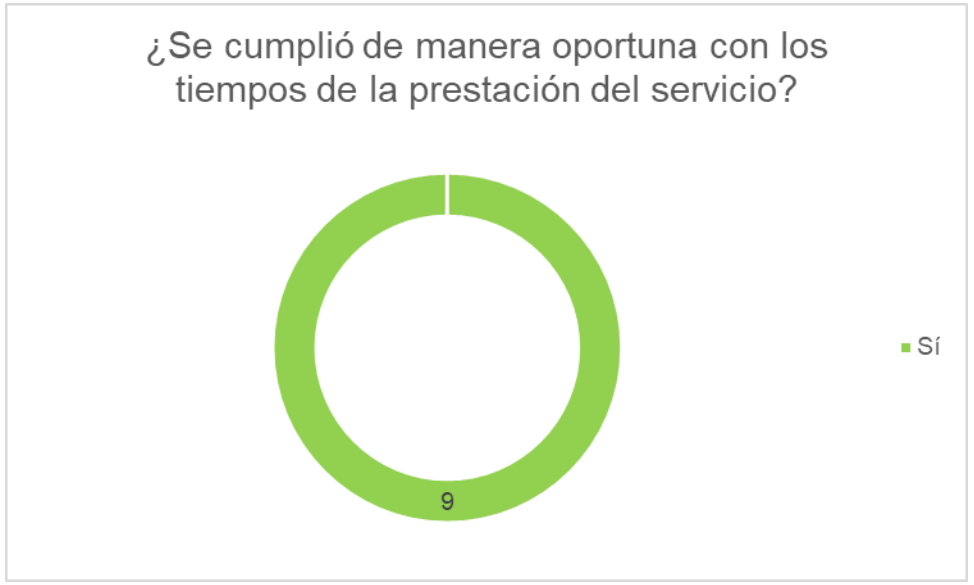
El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que los resultados recibidos fueron entregados de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva.

Calidad del servicio



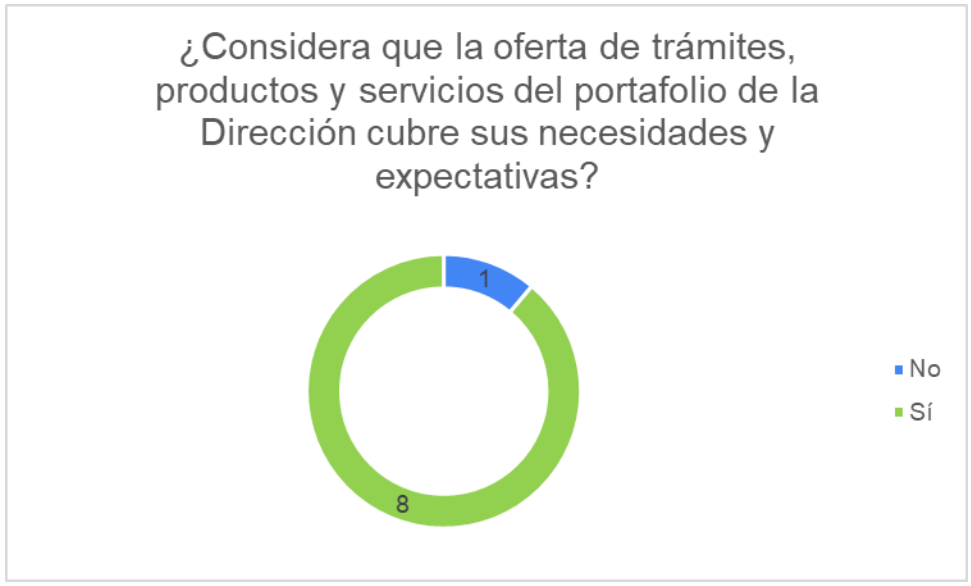
El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que la información requerida en la prestación del servicio de calibración fue adecuada y oportuna.

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

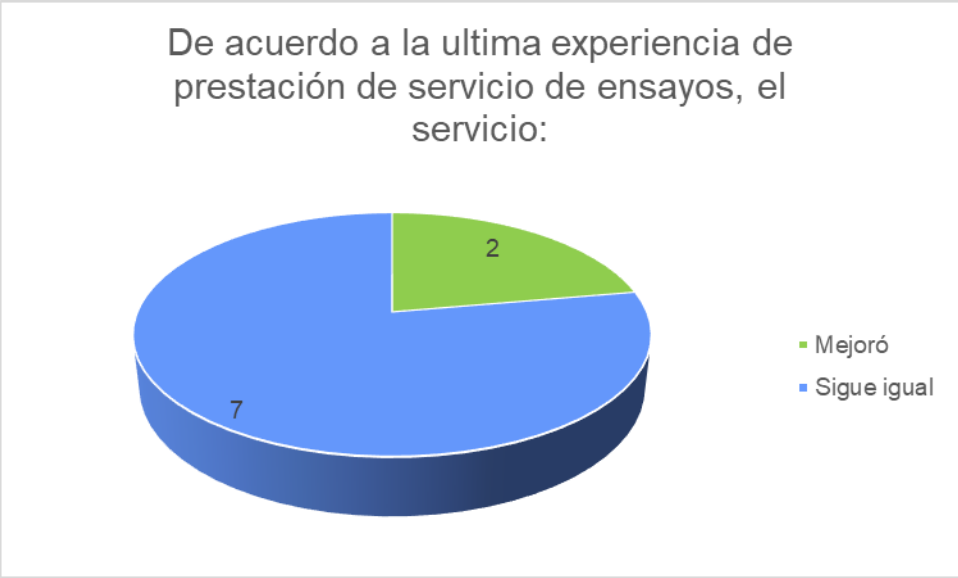


El **88,89%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que la oferta de trámites, productos y servicios del portafolio de la Dirección de Asuntos Nucleares cubrió las necesidades y expectativas esperadas, por su parte el **11,11%** indican que no.

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:

*dataciones por 14C en paleosuelos, U-Th-He y Ar-Ar.

Experiencia

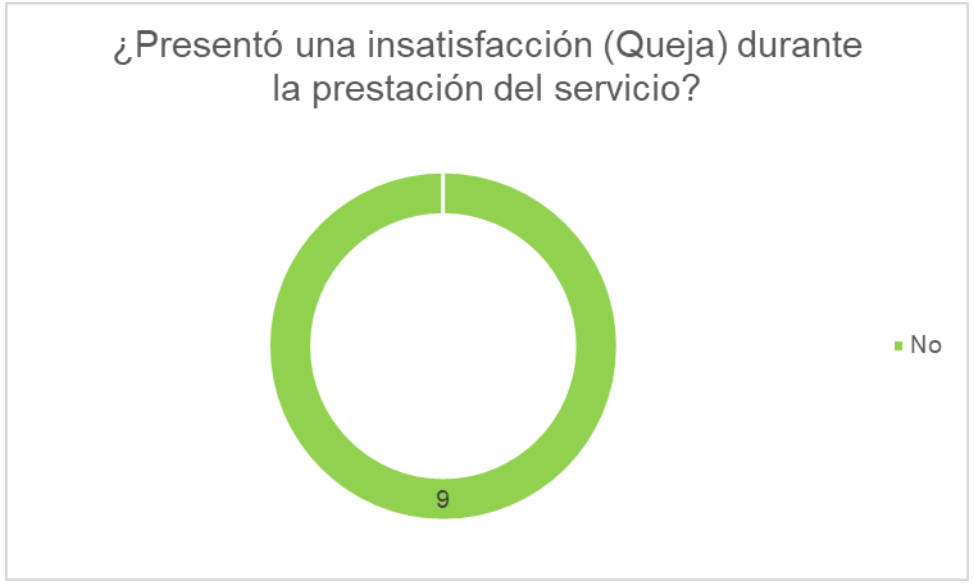


Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar el nivel de calidad servicio de acuerdo con su última experiencia, con la siguiente escala de calificación: mejoró, sigue igual, desmejoró y no aplica.

En la gráfica, se puede observar que el **77,78%** de los encuestados consideran que el servicio sigue igual y un **22,22%** indicó que el servicio mejoró.

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 para este trimestre se considera representativa, ya que hubo una participación del **18,37%** 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 una reducción en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **11,84%**. 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 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