SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

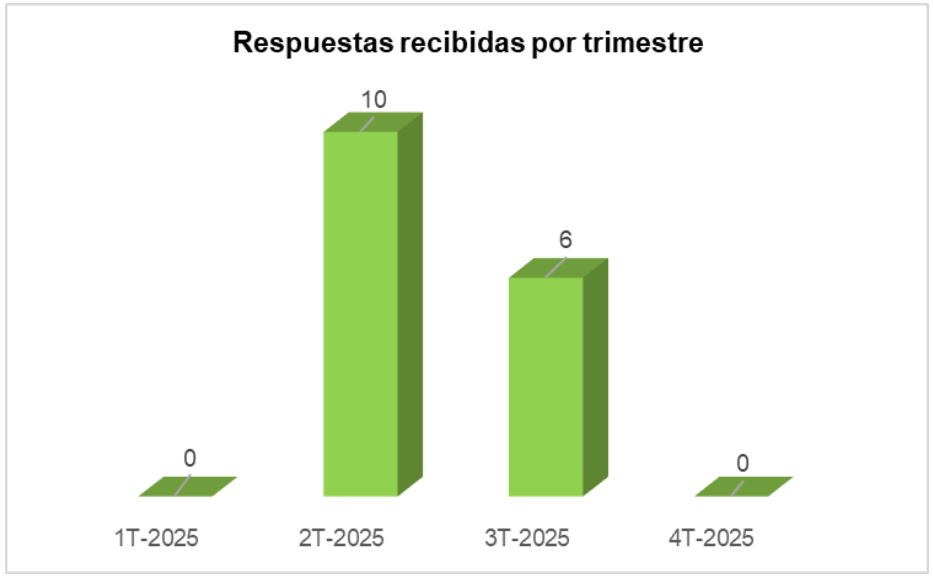
ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

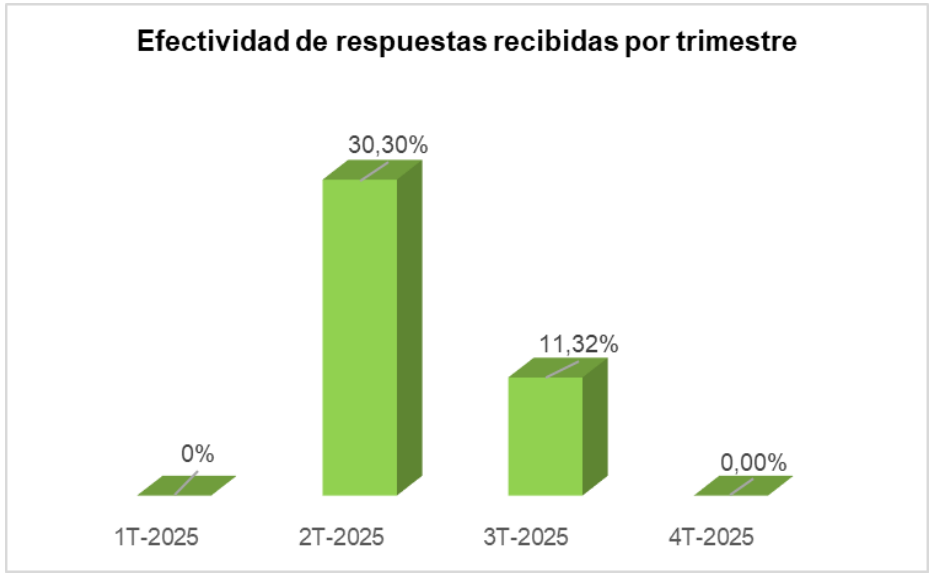
Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

Marzo de 2026

Tendencia de respuestas recibidas por trimestre

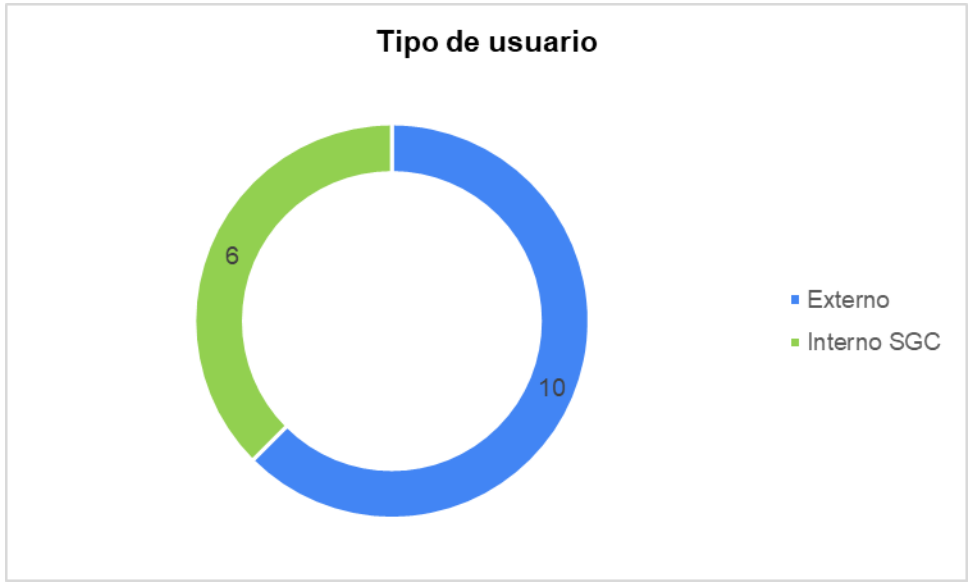


Durante la vigencia 2025 se recibieron **16** respuestas a la encuesta, en el primer y cuarto trimestre no se contó con respuestas recibidas para generar el informe, en el segundo trimestre se recibió el **62,50%** de las respuestas de la vigencia , mientras que en el tercer trimestre se recibió el **37,50%** de las respuestas.



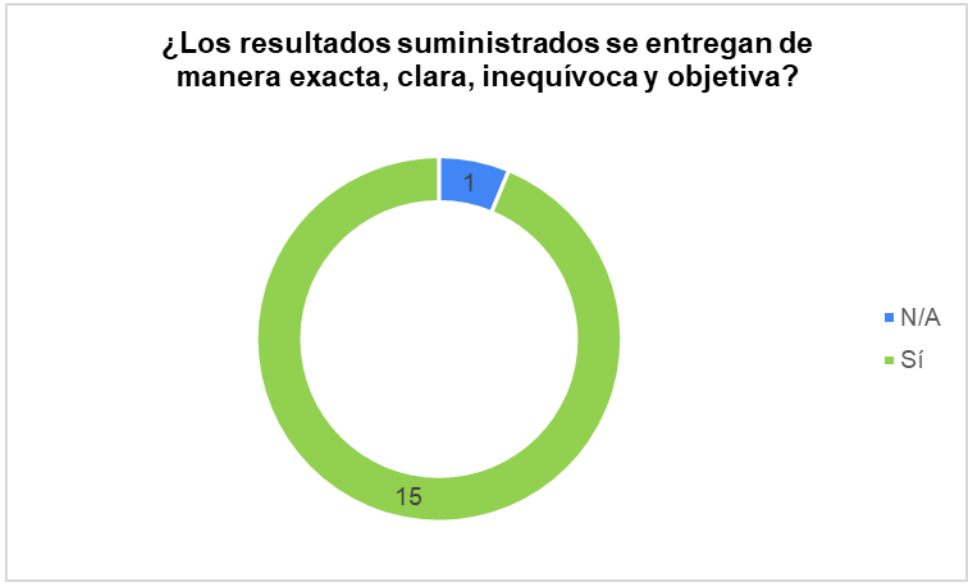
Frente a las efectividad de las respuestas recibidas, se mide la relación entre las solicitudes enviadas sobre las respuestas en la encuesta, por lo cual, durante el segundo trimestre se obtuvo el mejor índice con una efectividad del **30,30%** mientras que el tercer trimestre contó con una efectividad del **11,32%**.

Tipo de usuario que solicitó el servicio



El **37,50%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (6 encuestados) se identificó como usuario interno del Servicio Geológico Colombiano y el **62,50%** restante (10 encuestados) se identificó como usuario externo.

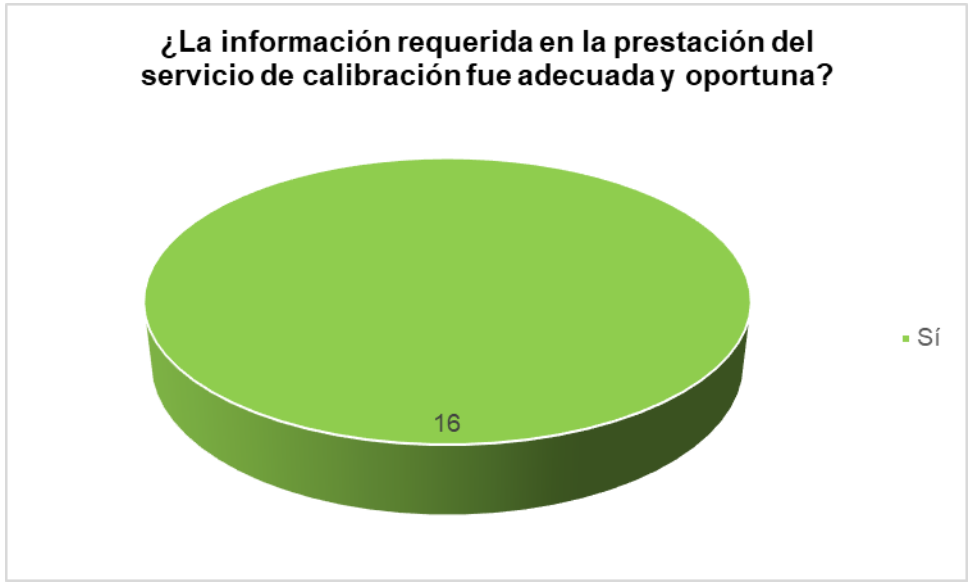
Calidad del servicio



El **93,75%** de los usuarios (15 encuestados) que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que los resultados recibidos fueron entregados de manera exacta, clara, inequívoca y objetiva.

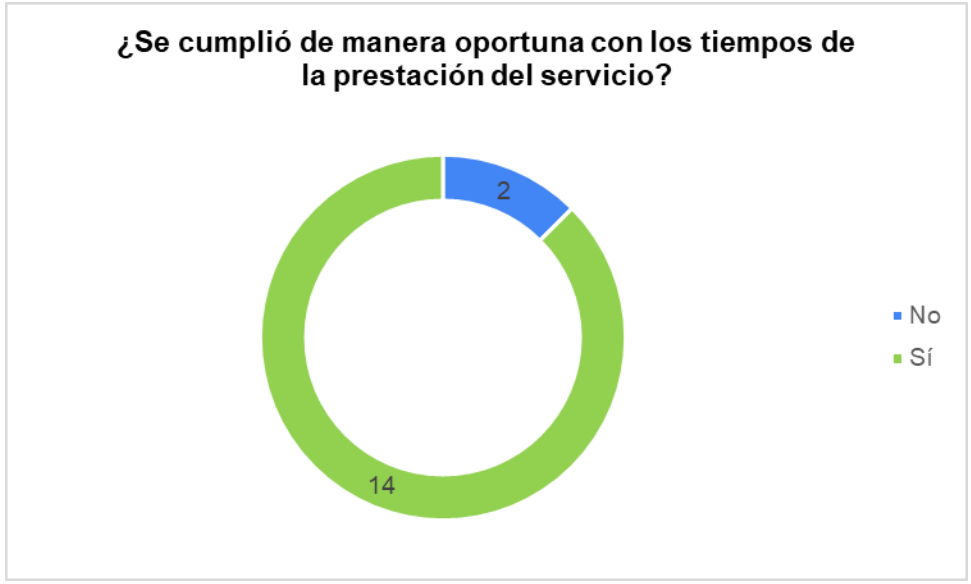
No obstante, el **6,25%** (1 encuestado) seleccionó la opción N/A.

Calidad del servicio



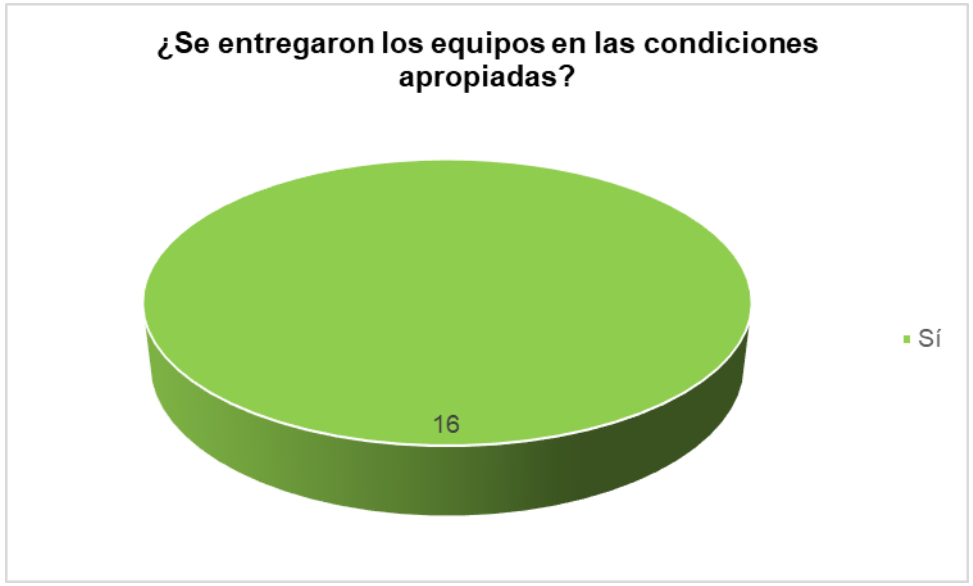
El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta, tienen una percepción positiva, por cuanto indicaron que la información requerida en la prestación del servicio de calibración fue adecuada y oportuna.

Calidad del servicio



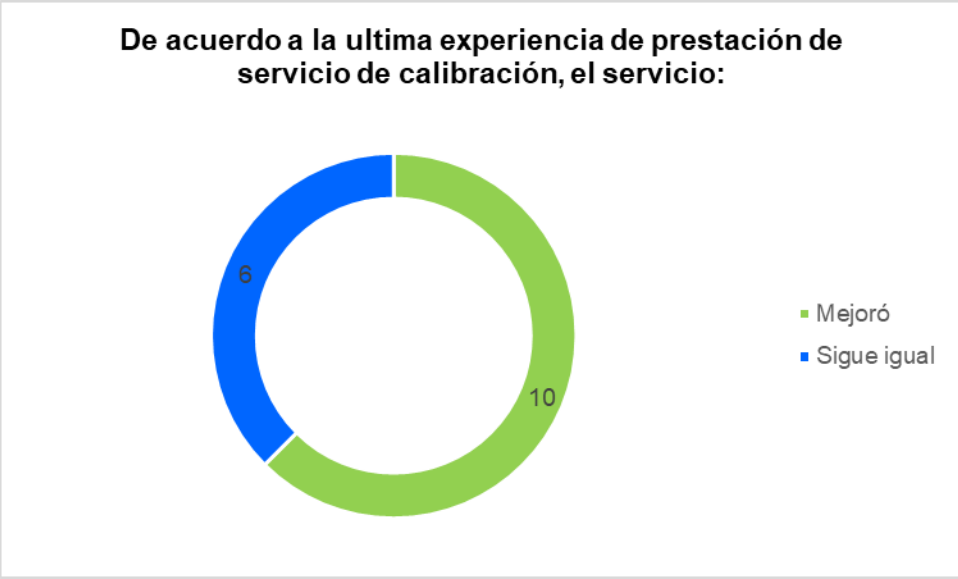
El **87,50%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción, indicaron que se cumplió de manera oportuna con los tiempos de la prestación del servicio, mientras que el **12,50%** manifestó que no se cumplió con los tiempos de manera oportuna.

Calidad del servicio



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

Experiencia

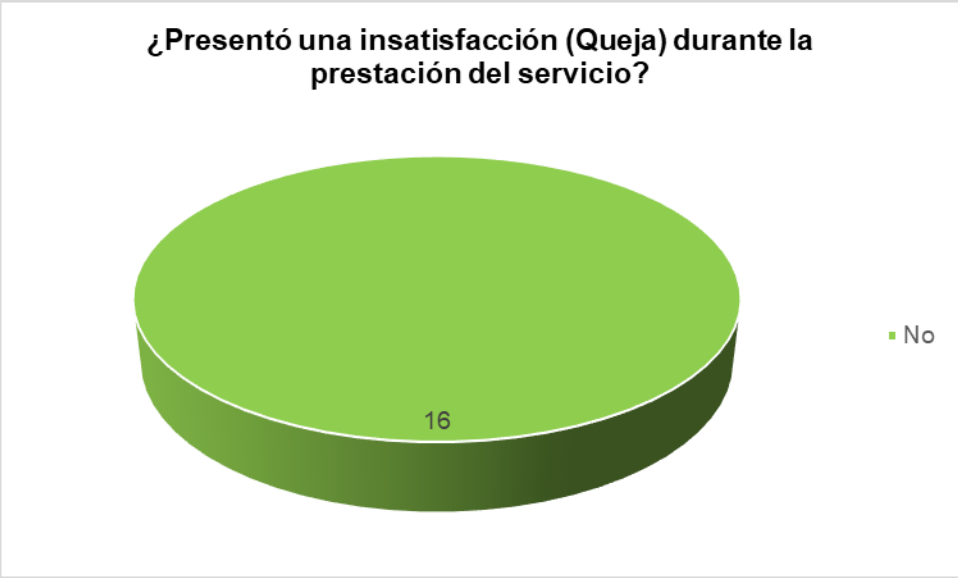


Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar el nivel de calidad servicio de acuerdo con su última experiencia, con la siguiente escala de calificación: mejoró, sigue igual, desmejoró y no aplica.

En la gráfica, se puede observar que el **62,50%** de los encuestados consideran que el servicio mejoró y el **37,50%** 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 la muestra anual se considera representativa, ya que hubo una participación del **17,78%** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta, se enviaron 90 solicitudes de diligenciamiento y se recibieron 16 respuestas.

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 Laboratorios Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD), el resultado fue óptimo, al tener percepciones de mejora y de continuación en la línea de prestación del servicio.

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO