

SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO





ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Laboratorios de Ensayo de la Dirección de Asuntos Nucleares
Informe cuarto trimestre 2025

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

Marzo de 2026



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 41 solicitudes y se recibieron un total de 7 respuestas, lo cual representa el **17,07%** 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 ensayo de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante el cuarto trimestre del año 2025 (de octubre a diciembre). 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 Ensayo que residen en diversas zonas del territorio nacional.

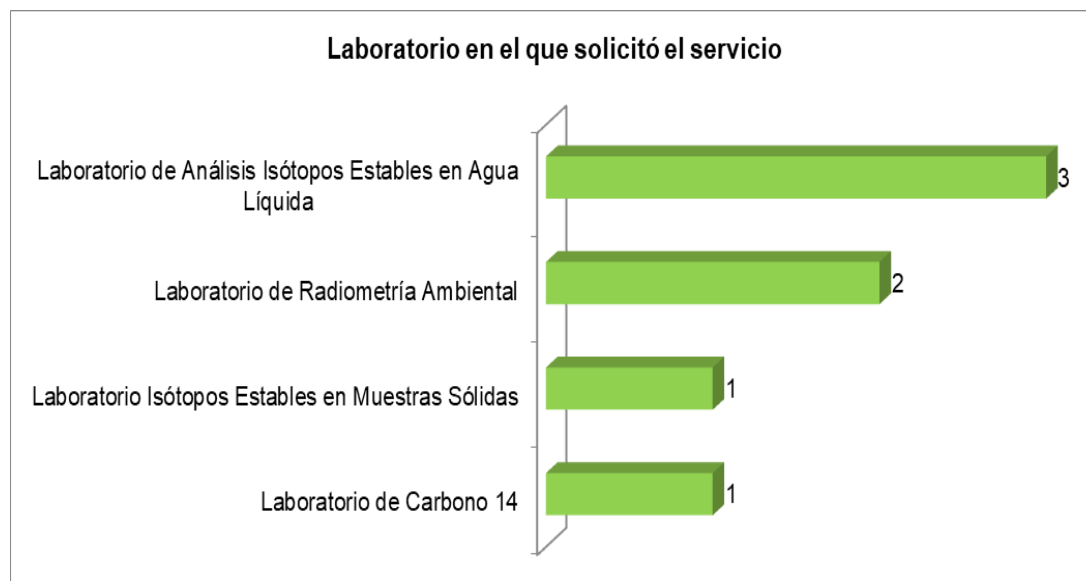
PERIODO: Cuarto trimestre año 2025.

Tipo de usuario que solicitó el servicio



El **85,71%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (6 encuestados) se identificó como usuario interno del Servicio Geológico Colombiano y el **14,29%** restante (1 encuestados) se identificó como usuario externo.

Laboratorio en el que solicitó el servicio



El **42,86%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (3 encuestados) solicitó el servicio en el Laboratorio de Análisis Isótopos Estables en Agua Líquida, el **28,57%** (2 encuestados) solicitó el servicio en el Laboratorio de Radiometría Ambiental, el **14,29%** (1 encuestado) lo solicitó en el Laboratorio de Carbono 14 y el **14,29%** (1 encuestado) lo solicitó en el Laboratorio Isótopos Estables en Muestras Sólidas.

Servicios solicitados por Laboratorio

Laboratorio de Análisis Isótopos Estables en Agua Líquida (3)

*Determinación de las relaciones isotópicas $\delta^{18}O$ y δ^2H en agua líquida (3).

Laboratorio de Radiometría Ambiental (2)

Identificación de radionúclidos emisores Gamma, Pruebas de estanqueidad (1).
Pruebas de estanqueidad (1)

Servicios solicitados por Laboratorio

Laboratorio Isótopos Estables en Muestras Sólidas (1)

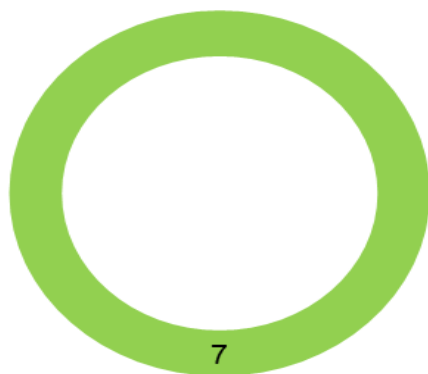
Determinación de las relaciones isotópicas $^{13}\text{C}/^{12}\text{C}$ en muestras de carbones ($\delta^{13}\text{C}$) (1)

Laboratorio de Carbono 14 (1)

Pretratamiento fisicoquímico de muestras para datación por Carbono-14, en matrices de carbón vegetal y/o madera, Síntesis de benceno para datación por Carbono-14, en matrices de carbón vegetal y/o madera, Medición de benceno mediante espectrometría de centelleo líquido, Análisis y corrección de las actividades obtenidas y cálculo de edad de radiocarbono (BP) de la muestra, Calibración de edad de radiocarbono (BP) a edad calendario (BC) utilizando curvas de calibración internacionales (INCAL20, SHCal20 y mixtas) (1)

Calidad del servicio

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

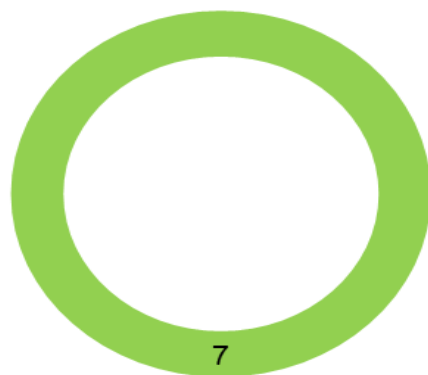


■ Sí

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

Calidad del servicio

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



■ Sí

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.

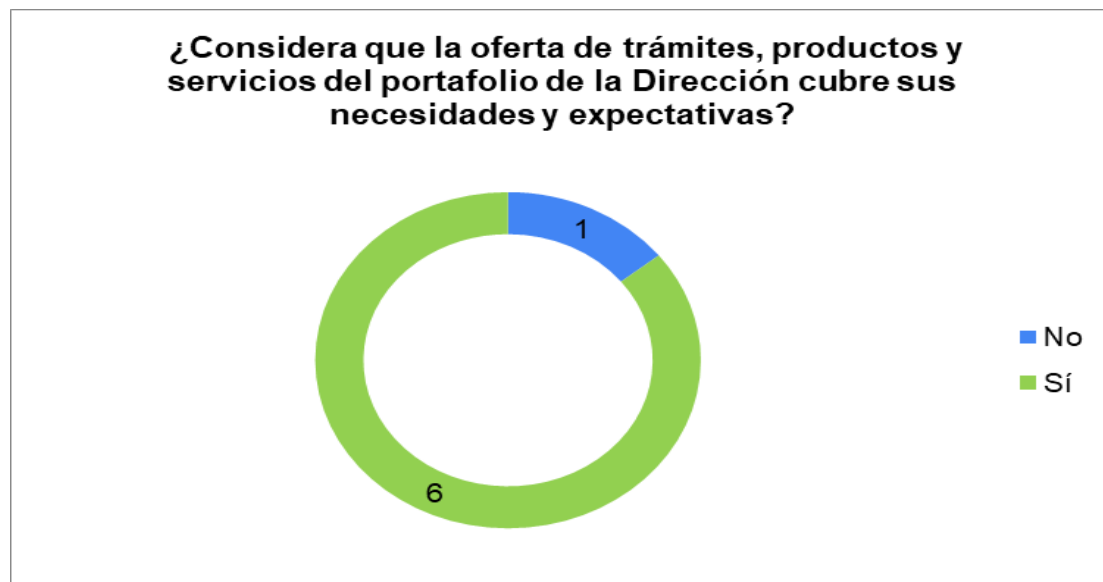
Calidad del servicio

¿Se cumplió de manera oportuna con los tiempos de la prestación del servicio?



El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta, tienen una percepción positiva, por cuanto indicaron que la Entidad cumplió de manera oportuna con los tiempos de la prestación del servicio.

Necesidades



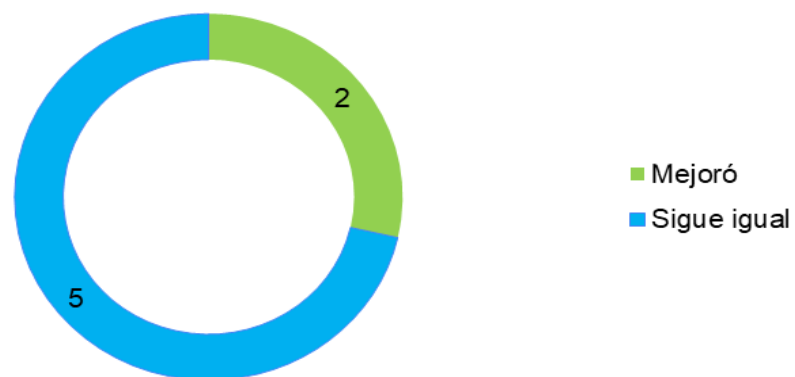
El **85,71%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción (6 usuarios), indicaron que la oferta de trámites, productos y servicios del portafolio de la Dirección de Asuntos Nucleares cubrió las necesidades y expectativas esperadas, por su parte el **14,29%** (1 usuario) indica que no.

El usuario que indica que el portafolio de productos y servicios no cubre sus expectativas aduce:

“Sería de gran utilidad para el monitoreo volcánico si se pudiese implementar otros análisis como el de isotopos en gases, carbono 14 en agua , isotopos de azufre en agua y gases”

Experiencia

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

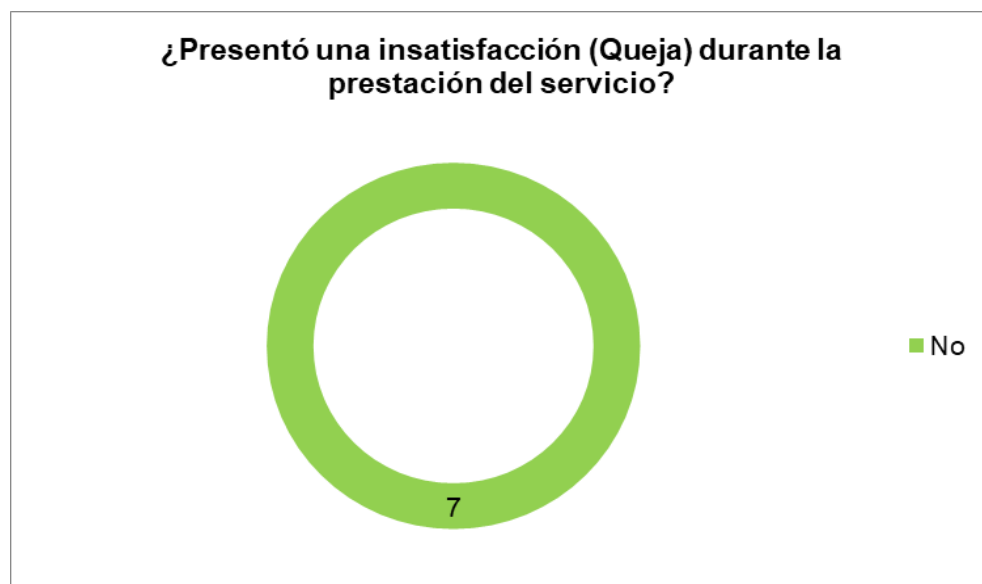


Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar el nivel de calidad servicio de acuerdo con su última experiencia, con la siguiente escala de calificación: mejoró, sigue igual, desmejoró y no aplica.

En la gráfica, se puede observar que el **28,57%** de los encuestados consideran que el servicio mejoró y el **71,43%** 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 considera representativa, ya que hubo una participación del **17,07%** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta. En comparación con el informe del tercer trimestre del 2025, hubo una disminución en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **19,51%**. 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 los Laboratorios de ensayo, el resultado fue óptimo, al tener percepciones de mejora y de continuación en la línea de prestación del servicio.



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

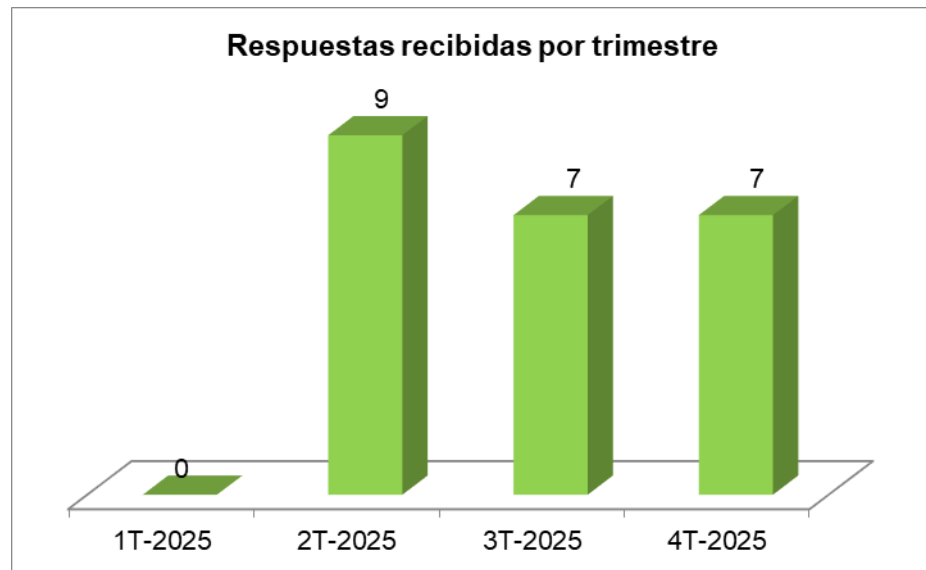
Laboratorios de Ensayo de la Dirección de Asuntos Nucleares
Informe final 2025

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

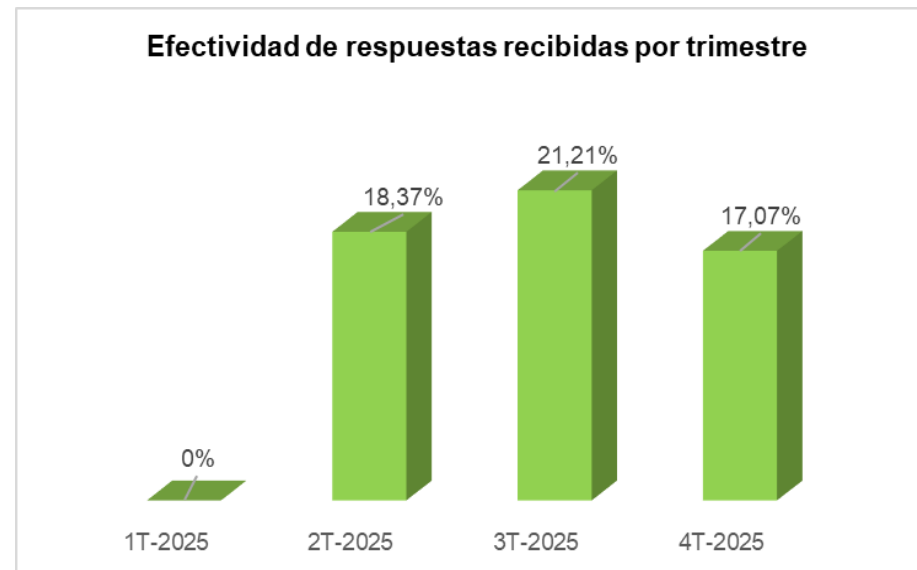
Marzo de 2026



Tendencia de respuestas recibidas por trimestre



Durante la vigencia 2025 se recibieron **23** respuestas a la encuesta, en el primer trimestre no se contó con respuestas recibidas para generar el informe, en el segundo trimestre se recibió el **18,37%** de las respuestas de la vigencia, en el tercer trimestre se recibió el **21,21%** de las respuestas y en el cuarto trimestre se recibió el **17,07%** 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 tercer trimestre de obtuvo el mejor índice con una efectividad del **21,21%**, seguido por el segundo trimestre con una efectividad del **18,37%**.

Tipo de usuario que solicitó el servicio



El **78,26%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (18 encuestados) se identificó como usuario interno del Servicio Geológico Colombiano y el **21,74%** restante (5 encuestados) se identificó como usuario externo.

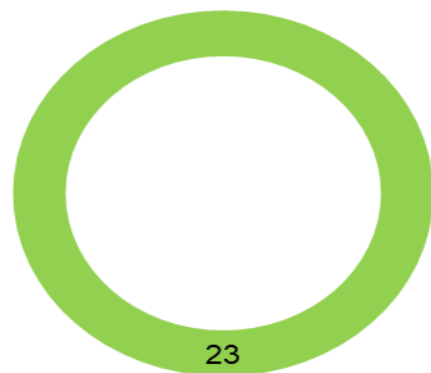
Laboratorio en el que solicitó el servicio



El **43,48%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción (10 encuestados) solicitó el servicio en el Laboratorio de Análisis Isótopos Estables en Agua Líquida, el **34,78%** (8 encuestados) solicitó el servicio en el Laboratorio de Radiometría Ambiental, el **8,70%** (2 encuestados) lo solicitó en el Laboratorio Isótopos Estables en Muestras Sólidas, el **8,70%** (2 encuestados) lo solicitó en el Laboratorio de Carbono 14 y el **4,35%** (1 encuestado) lo solicitó en el Laboratorio de Análisis de Activación Neutrónica.

Calidad del servicio

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

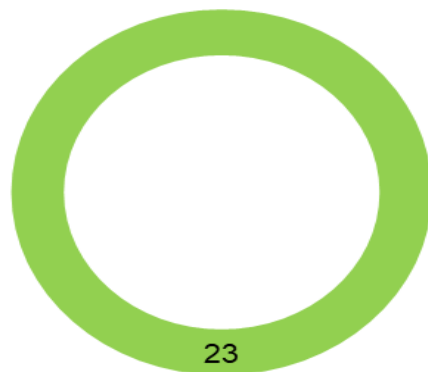


■ Sí

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

Calidad del servicio

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

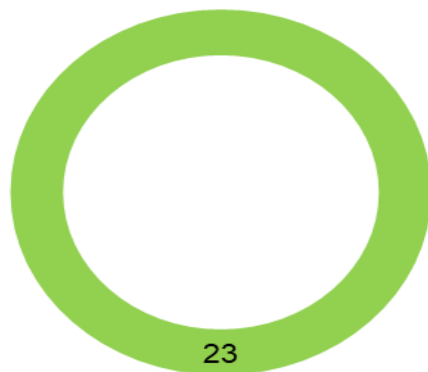


■ Sí

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

¿Se cumplió de manera oportuna con los tiempos de la prestación del servicio?



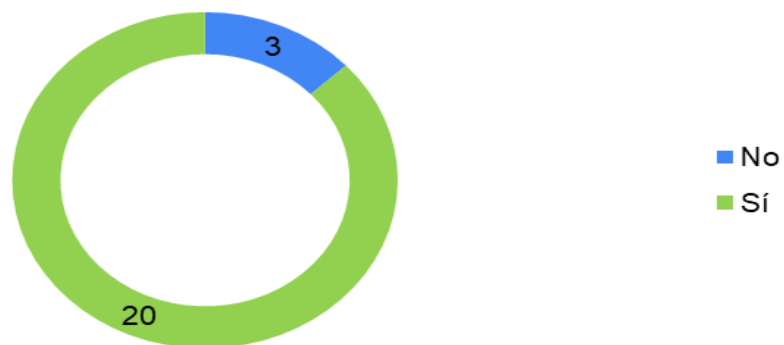
■ Sí

El **100%** de los usuarios que respondieron la encuesta, tienen una percepción positiva, por cuanto indicaron que la Entidad cumplió de manera oportuna con los tiempos de la prestación del servicio.



Necesidades

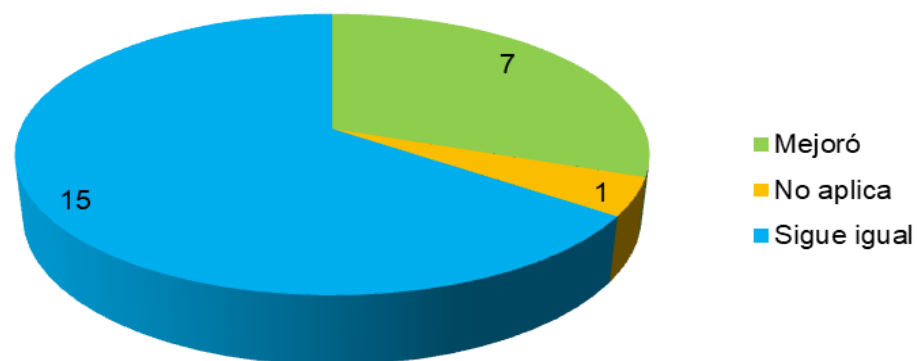
¿Considera que la oferta de trámites, productos y servicios del portafolio de la Dirección cubre sus necesidades y expectativas?



El **86,96%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción (20 usuarios), 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 **13,04%** (3 usuarios) indicaron que no.

Experiencia

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

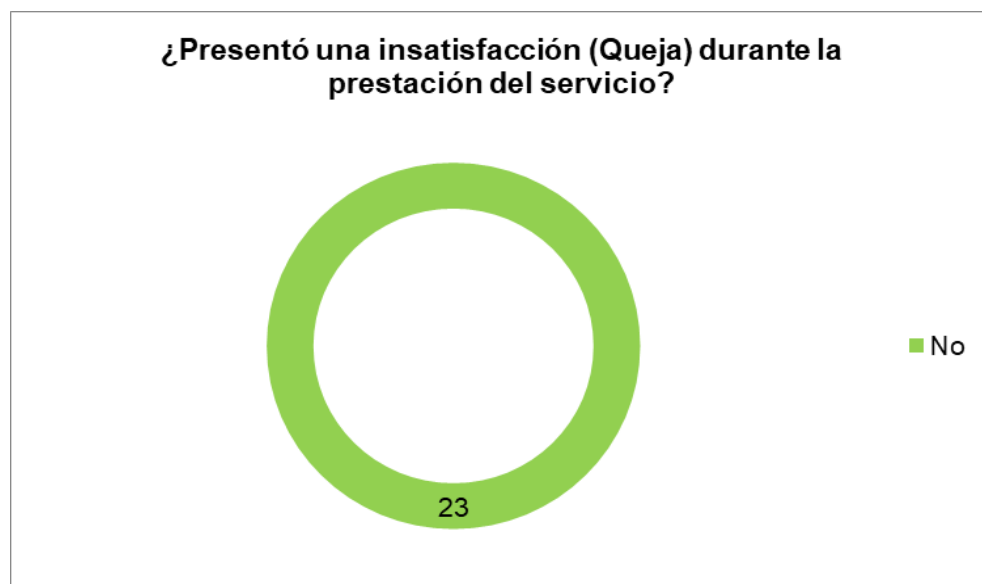


Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar el nivel de calidad servicio de acuerdo con su última experiencia, con la siguiente escala de calificación: mejoró, sigue igual, desmejoró y no aplica.

En la gráfica, se puede observar que el **30,43%** de los encuestados consideran que el servicio mejoró, el **65,22%** respondió que sigue igual y el **4,35%** indicó la opción "No aplica".

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 **18,70%** de los usuarios a los cuales se les envió la encuesta, se enviaron 123 solicitudes de diligenciamiento y se recibieron 23 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 los Laboratorios de Ensayo, el resultado fue óptimo, al tener percepciones de mejora y de continuación en la línea de prestación del servicio.

SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO

