



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
Primer trimestre 2024

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía



Junio de 2024

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: 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 6 usuarios, de los cuales contestaron 5 lo que representa el 83,33% 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.

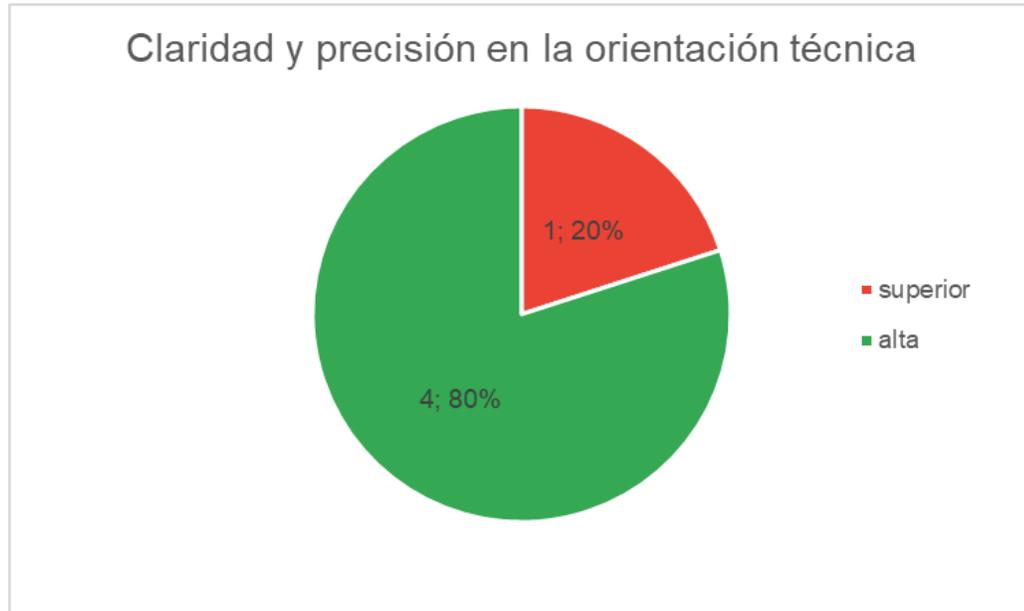
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Encuesta personal que se envió al correo electrónico, de forma digital a todos los usuarios que utilizaron los servicios del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares durante la vigencia del Primer trimestre de 2024. Las bases 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: Primer trimestre año 2024.

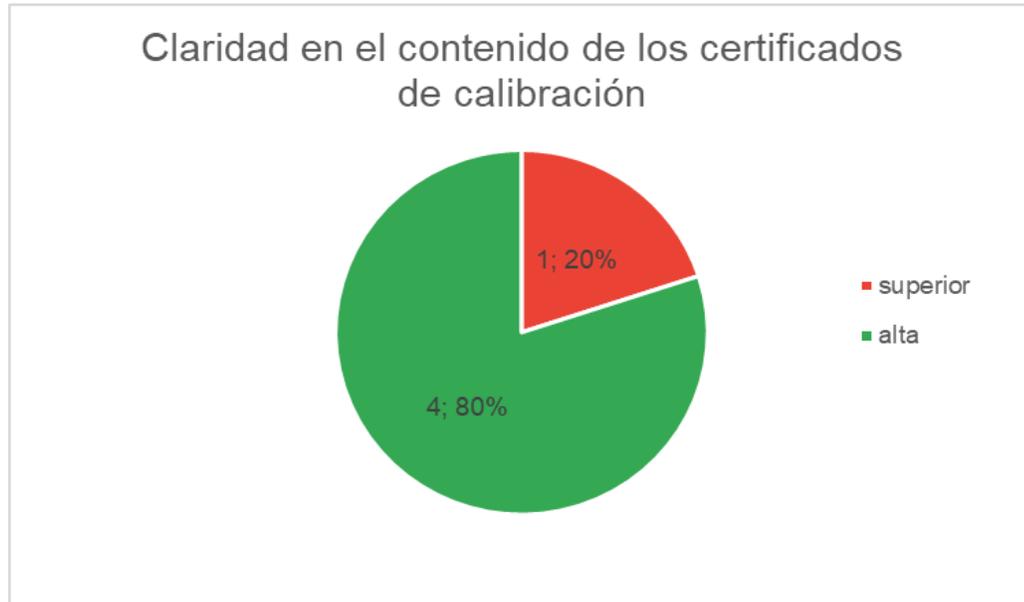
Aspectos del servicio evaluados



Al analizar los resultados recolectados durante el Primer trimestre de 2024, el aspecto Claridad y precisión en la orientación técnica, que el **80%** de los usuarios encuestados consideran que este aspecto del servicio tiene un nivel de calidad **Superior** o **Alta**.

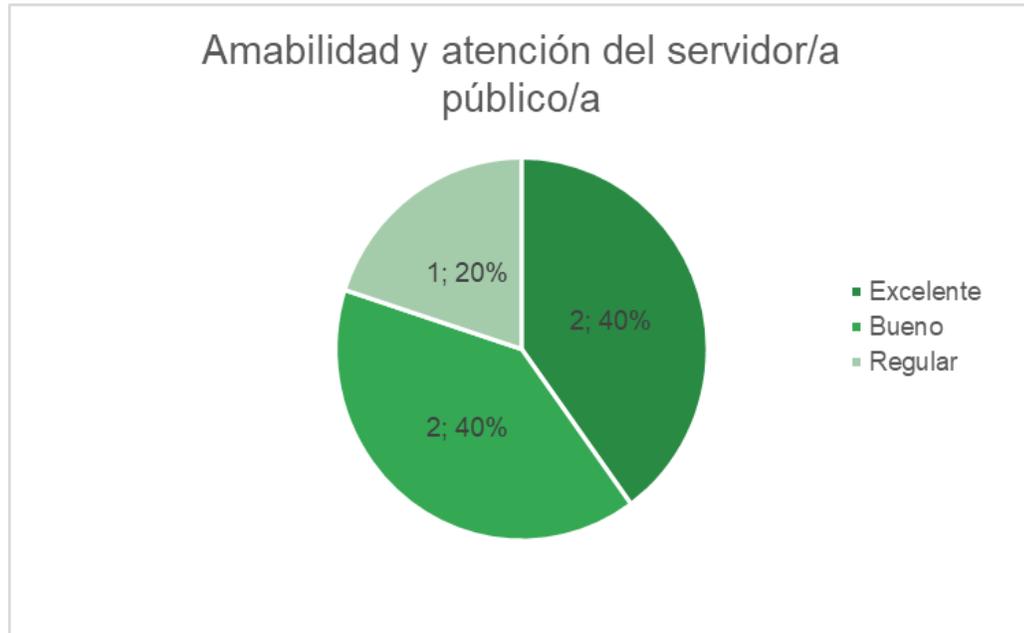
Según los datos recolectados, no es necesario realizar acciones de mejora, si embargo se tomaran algunas medidas adicionales que permitan continuar con el fortalecimiento de la orientación técnica dada a los usuarios atendidos.

Aspectos del servicio evaluados



En la gráfica circular, se puede valorar que La Claridad en el contenido de los certificados de calibración tuvo un resultado positivo debido a que el **80%** de los usuarios que respondieron la encuesta piensan que este aspecto tiene un nivel de calidad **Alta** o **Superior**.

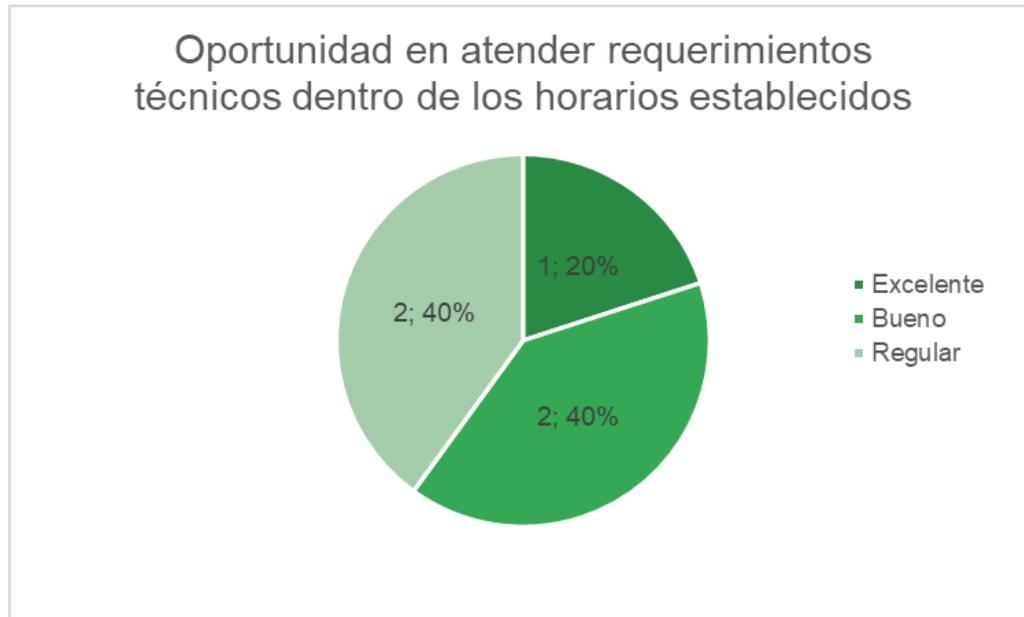
Aspectos del servicio evaluados



Se puede observar que la Amabilidad y atención del servidor público tuvo un resultado positivo debido a que el **80%** de los usuarios encuestados lo calificaron como **Excelente** o **Bueno**.

No obstante, se evidencia que el **20%** restante indica que recibió una atención **Regular**. A pesar de los buenos resultados en este aspecto, es fundamental que los colaboradores del SGC sigan ofreciendo una atención respetuosa y cordial en los puntos de atención.

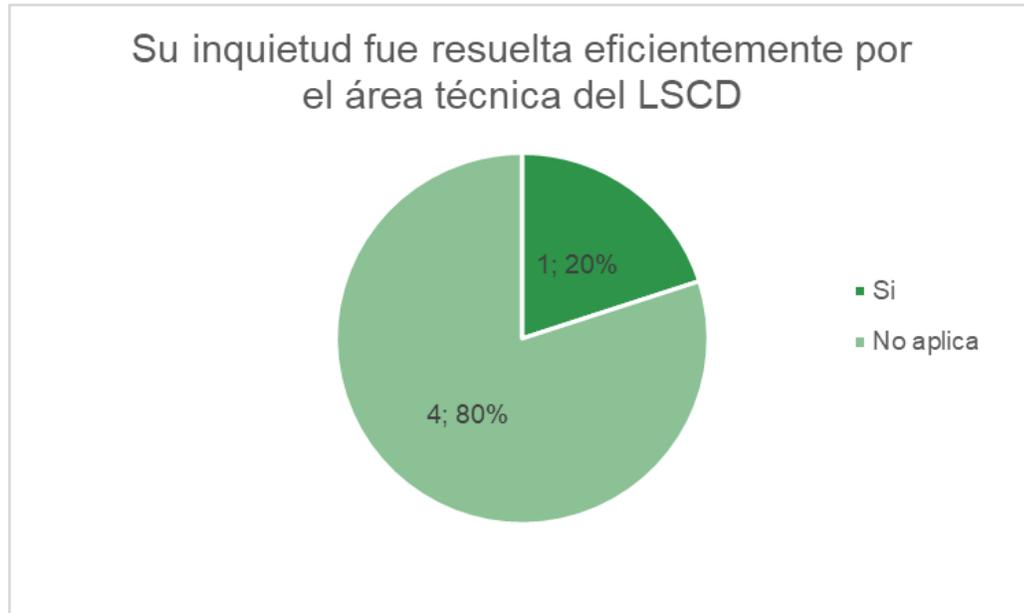
Aspectos del servicio evaluados



En la gráfica se puede apreciar que la Oportunidad en atender requerimientos técnicos dentro de los horarios establecidos tuvo un resultado de **60%** donde los encuestados lo calificaron como **Excelente** o **Bueno**.

Sin embargo **60%** restante califican este servicio como **Regular**, en este aspecto es fundamental que los colaboradores del SGC continúen ofreciendo una oportuna atención a los requerimientos técnicos dentro de los horarios. Se recomienda mejorar la dinámica actual en este aspecto.

Resolución de inquietudes



En la gráfica se puede apreciar que el **20%** de los usuarios encuestados consideran que sus inquietudes fueron resueltas eficientemente por el área técnica del LSCD y el **80%** de los encuestados (equivalente a 4 usuario) indican que esta opción no aplica para su solicitud.

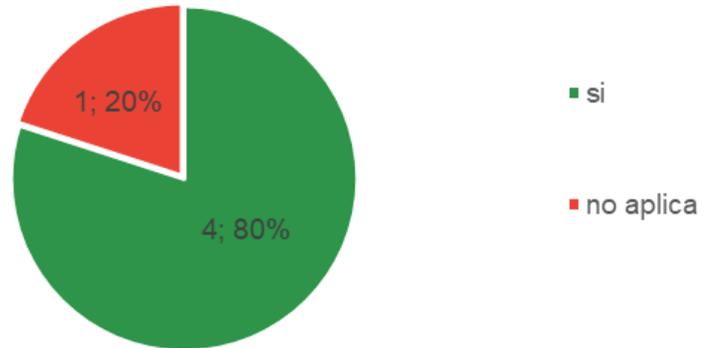
Cumplimiento de citas programadas



Se puede observar en la gráfica que el **80%** de los usuarios consideran que el SGC **Si** cumple con las citas establecidas, para el **20%** restante esta opción no aplica.

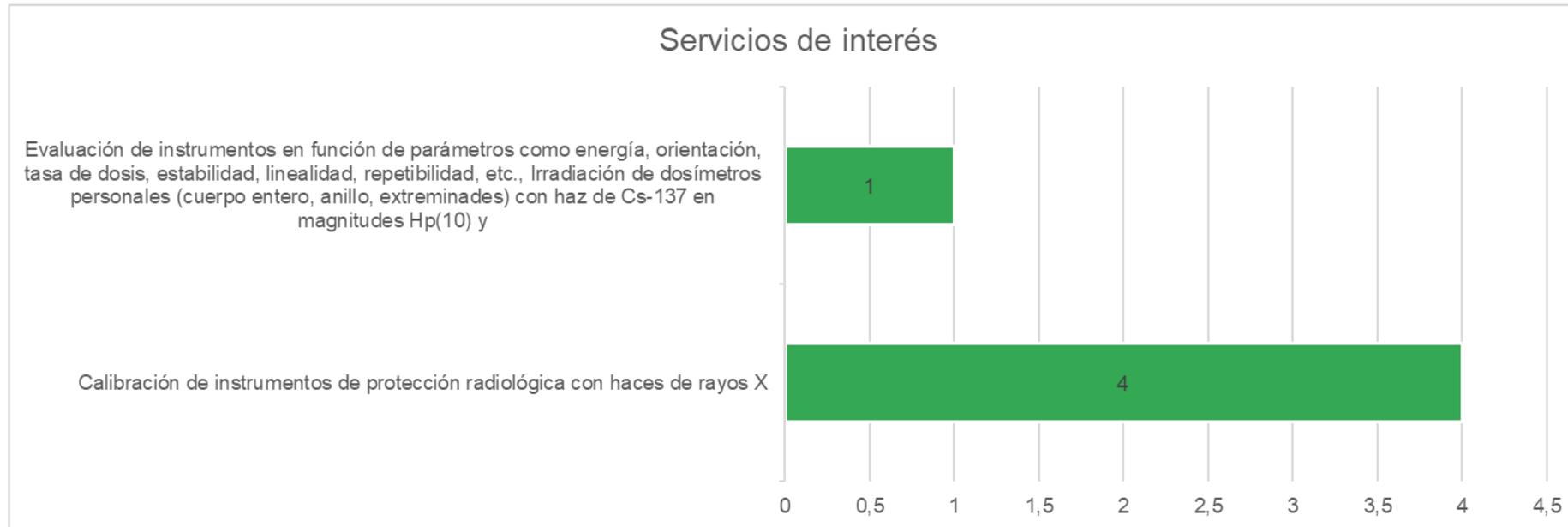
Entrega de equipos

¿Se entregó los equipos en las condiciones apropiadas?



El **80%** de los encuestados consideran que los equipos fueron entregados en las condiciones apropiadas, mientras que el **20%** manifestaron que esta opción no aplica.

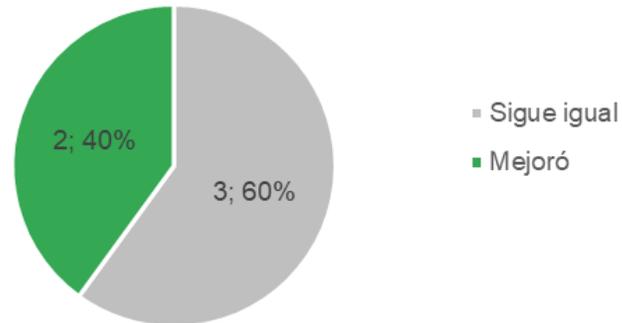
Servicios de interés



De los 5 servicios que se mencionaron en la encuesta, "Calibración de instrumentos de protección radiológica con haces de rayos X" fue el de mayor interés, seleccionado por 4 usuarios, seguido por "Evaluación de instrumentos en función de parámetros como energía, orientación, tasa de dosis, estabilidad, linealidad, repetibilidad, etc., Irradiación de dosímetros personales (cuerpo entero, anillo, extremidades) con haz de Cs-137 en magnitudes Hp(10) y Hp(0.07)" seleccionado por 1 usuario como servicio de interés.

Experiencia en el laboratorio

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



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

En la gráfica, se puede observar que el **40%** de los encuestados consideran que el servicio ha **Mejóro** y una proporción importante de encuestados representados por el **60%** consideran que la calidad del servicio **Sigue igual**.

Experiencia en el laboratorio



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 y revisar el nivel de calidad percibido por los encuestados en los diversos aspectos del servicio evaluados. Por lo anterior, se puede observar que la percepción de los usuarios mencionados es positivo para el **100%**.

Sugerencias de los usuarios encuestados

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.

Dentro de las sugerencias que podrían aportar al mejoramiento del servicio ofrecido en la entidad, los encuestados indicaron:

- “Que las citas para la calibración de los equipos no se demoren tanto, porque a veces se pierde tiempo de calibración de los equipos, debido a que se solicita la cita mucho antes de tiempo, porque como no se sabe en cuanto tiempo van a programar, o lo otro es que como en ocasiones cierran el laboratorio.”
- “Reducir el tiempo entre la asignación de citas de entrega y recolección de los equipos.”
- “Menores tiempos y más citas para calibración.”
- “A veces se presta confusión en las etiquetas de los frotis debido al continuo cambio de versión de las mismas”



SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO

