

Caracterización del usuario 2014 -2015

Dirección General

Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones

24 de junio de 2015





FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL ESTUDIO	Caracterización del Usuario 2014 -2015
GRUPO DE TRABAJO	Participación Ciudadana y Comunicaciones
EVALUADOR	Raúl Mauricio Gómez Hernández
UNIVERSO DEL ESTUDIO	Usuarios de los diversos servicios que presta el SGC en los puntos de atención. Estos usuarios corresponden a personas mayores de 16 años de edad, que han utilizado al menos una vez los servicios de la Entidad.
TIPO DE MUESTREO	La técnica de muestreo que se utilizó fue No Probabilístico de tipo Intencional.
TAMAÑO DE MUESTRA	400 encuestas
MARGEN DE ERROR	4,9%
PREGUNTAS QUE SE FORMULARON	Para el estudio se utilizaron 13 preguntas cerradas. Las preguntas cerradas permiten caracterizar los usuarios del estudio en diferentes categorías de tipo geográfica (sedes distribuidos en el país), demográfica (género, edad, estado civil, ocupación, educación y sector económico), intrínseca (nivel de conocimiento y puntos de atención) y comportamental (frecuencia de uso y beneficio esperado).
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta personal que se entregó directamente a los individuos quienes utilizaron cualquier trámite, servicio o producto en los puntos de atención de las sedes del Servicio Geológico Colombiano.
COBERTURA GEOGRÁFICA	Sede Central y CAN en Bogotá D.C., GTR de Bucaramanga, Cali y Medellín y la OVS de Manizales, Pasto y Popayán.
PERIODO	Años 2014 - 2015

Modelo encuesta



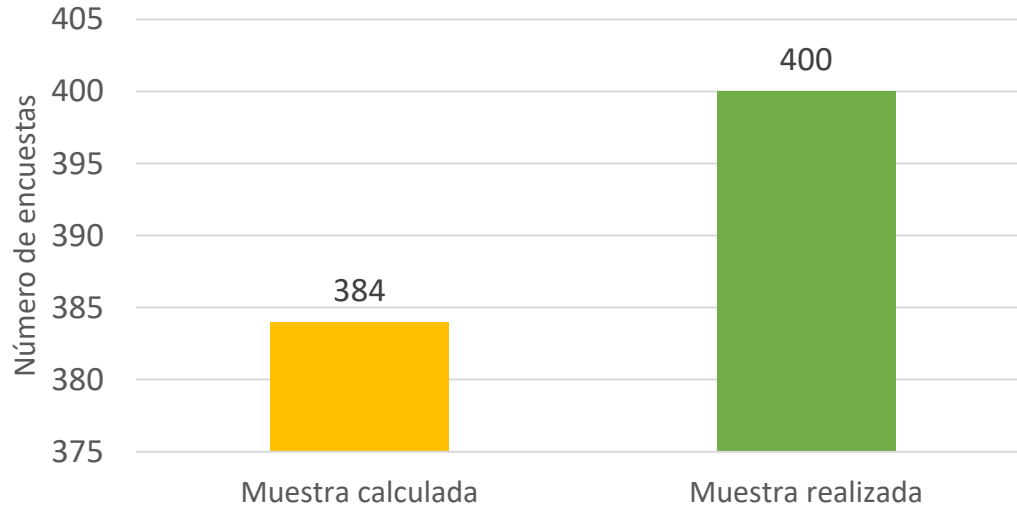
<p>SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO</p>	<p>Encuesta Caracterización del Usuario</p>	<p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Versión 1 F-COM-PCI-028 Página 1 de 2</p>															
<p>Fecha <input style="width: 20px;" type="text"/> / <input style="width: 20px;" type="text"/> / <input style="width: 20px;" type="text"/> D M A</p> <p>Gracias por dedicar unos minutos para diligenciar esta encuesta. La información que nos proporcione nos permitirá conocer mejor a los usuarios del Servicio Geológico Colombiano y mejorar la calidad de nuestra atención. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por la entidad.</p>																	
<p>1. ¿En cuál de las siguientes sedes del Servicio Geológico Colombiano estuvo presente?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Central (Bogotá D.C.)</td> <td><input type="checkbox"/> Cali</td> <td><input type="checkbox"/> Pasto</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> CAN (Bogotá D.C.)</td> <td><input type="checkbox"/> Medellín</td> <td><input type="checkbox"/> Popayán</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Bucaramanga</td> <td><input type="checkbox"/> Manizales</td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Central (Bogotá D.C.)	<input type="checkbox"/> Cali	<input type="checkbox"/> Pasto	<input type="checkbox"/> CAN (Bogotá D.C.)	<input type="checkbox"/> Medellín	<input type="checkbox"/> Popayán	<input type="checkbox"/> Bucaramanga	<input type="checkbox"/> Manizales							
<input type="checkbox"/> Central (Bogotá D.C.)	<input type="checkbox"/> Cali	<input type="checkbox"/> Pasto															
<input type="checkbox"/> CAN (Bogotá D.C.)	<input type="checkbox"/> Medellín	<input type="checkbox"/> Popayán															
<input type="checkbox"/> Bucaramanga	<input type="checkbox"/> Manizales																
<p>2. Género</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p>																	
<p>3. Edad (años)</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Menor de 18</td> <td><input type="checkbox"/> Entre 45 y 54</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Entre 18 y 24</td> <td><input type="checkbox"/> Entre 55 y 64</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Entre 25 y 34</td> <td><input type="checkbox"/> Igual o mayor a 65</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Entre 35 y 44</td> <td><input type="checkbox"/> No responde</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Menor de 18	<input type="checkbox"/> Entre 45 y 54	<input type="checkbox"/> Entre 18 y 24	<input type="checkbox"/> Entre 55 y 64	<input type="checkbox"/> Entre 25 y 34	<input type="checkbox"/> Igual o mayor a 65	<input type="checkbox"/> Entre 35 y 44	<input type="checkbox"/> No responde							
<input type="checkbox"/> Menor de 18	<input type="checkbox"/> Entre 45 y 54																
<input type="checkbox"/> Entre 18 y 24	<input type="checkbox"/> Entre 55 y 64																
<input type="checkbox"/> Entre 25 y 34	<input type="checkbox"/> Igual o mayor a 65																
<input type="checkbox"/> Entre 35 y 44	<input type="checkbox"/> No responde																
<p>4. Estado Civil</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Soltero(a)</td> <td><input type="checkbox"/> Viudo(a)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Casado(a)</td> <td><input type="checkbox"/> No responde</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Separado(a)/divorciado(a)</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Unión libre</td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Soltero(a)	<input type="checkbox"/> Viudo(a)	<input type="checkbox"/> Casado(a)	<input type="checkbox"/> No responde	<input type="checkbox"/> Separado(a)/divorciado(a)		<input type="checkbox"/> Unión libre								
<input type="checkbox"/> Soltero(a)	<input type="checkbox"/> Viudo(a)																
<input type="checkbox"/> Casado(a)	<input type="checkbox"/> No responde																
<input type="checkbox"/> Separado(a)/divorciado(a)																	
<input type="checkbox"/> Unión libre																	
<p>5. Ocupación</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Empresario</td> <td><input type="checkbox"/> Pensionado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Estudiante</td> <td><input type="checkbox"/> Desempleado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Empleado</td> <td><input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Independiente</td> <td><input type="checkbox"/> No responde</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Empresario	<input type="checkbox"/> Pensionado	<input type="checkbox"/> Estudiante	<input type="checkbox"/> Desempleado	<input type="checkbox"/> Empleado	<input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____	<input type="checkbox"/> Independiente	<input type="checkbox"/> No responde							
<input type="checkbox"/> Empresario	<input type="checkbox"/> Pensionado																
<input type="checkbox"/> Estudiante	<input type="checkbox"/> Desempleado																
<input type="checkbox"/> Empleado	<input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____																
<input type="checkbox"/> Independiente	<input type="checkbox"/> No responde																
<p>6. Nivel de Educación</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td><input type="checkbox"/> Universitaria</td> <td><input type="checkbox"/> No responde</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td><input type="checkbox"/> Especialización</td> <td><input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica</td> <td><input type="checkbox"/> Maestría</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Tecnólogo</td> <td><input type="checkbox"/> Doctorado</td> <td>_____</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/> No responde	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Especialización	<input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____	<input type="checkbox"/> Técnica	<input type="checkbox"/> Maestría	_____	<input type="checkbox"/> Tecnólogo	<input type="checkbox"/> Doctorado	_____			
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/> No responde															
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Especialización	<input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____															
<input type="checkbox"/> Técnica	<input type="checkbox"/> Maestría	_____															
<input type="checkbox"/> Tecnólogo	<input type="checkbox"/> Doctorado	_____															
<p>7. ¿En cuál de las siguientes sectores económicos se encuentra trabajando?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Agropecuario</td> <td><input type="checkbox"/> Comercio</td> <td><input type="checkbox"/> Gobierno</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Servicios</td> <td><input type="checkbox"/> Financiero</td> <td><input type="checkbox"/> Ninguno</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Industrial</td> <td><input type="checkbox"/> Minero y Energético</td> <td><input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Transporte</td> <td><input type="checkbox"/> Comunicaciones</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Construcción</td> <td><input type="checkbox"/> Solidario</td> <td>_____</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Agropecuario	<input type="checkbox"/> Comercio	<input type="checkbox"/> Gobierno	<input type="checkbox"/> Servicios	<input type="checkbox"/> Financiero	<input type="checkbox"/> Ninguno	<input type="checkbox"/> Industrial	<input type="checkbox"/> Minero y Energético	<input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____	<input type="checkbox"/> Transporte	<input type="checkbox"/> Comunicaciones	_____	<input type="checkbox"/> Construcción	<input type="checkbox"/> Solidario	_____
<input type="checkbox"/> Agropecuario	<input type="checkbox"/> Comercio	<input type="checkbox"/> Gobierno															
<input type="checkbox"/> Servicios	<input type="checkbox"/> Financiero	<input type="checkbox"/> Ninguno															
<input type="checkbox"/> Industrial	<input type="checkbox"/> Minero y Energético	<input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____															
<input type="checkbox"/> Transporte	<input type="checkbox"/> Comunicaciones	_____															
<input type="checkbox"/> Construcción	<input type="checkbox"/> Solidario	_____															

<p>SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO</p>	<p>Encuesta Caracterización del Usuario</p>	<p>PROSPERIDAD PARA TODOS</p> <p>Versión 1 F-COM-PCI-028 Página 2 de 2</p>															
<p>8. ¿Cuál es su nivel de conocimiento de los servicios que ofrece la entidad?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Alto</td> <td><input type="checkbox"/> Medio</td> <td><input type="checkbox"/> Bajo</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ninguno</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo	<input type="checkbox"/> Ninguno											
<input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Bajo															
<input type="checkbox"/> Ninguno																	
<p>9. De los puntos de atención del Servicio Geológico Colombiano que a continuación se mencionan, ¿De cuál es usuario?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Biblioteca</td> <td><input type="checkbox"/> Reactor Nuclear</td> <td><input type="checkbox"/> Punto de Ventas</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Laboratorios</td> <td><input type="checkbox"/> Seguridad Nuclear y Protección Radiológica</td> <td><input type="checkbox"/> Oficina de Atención al Ciudadano</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Museo Geológico</td> <td><input type="checkbox"/> Red Sismológica Nacional de Colombia</td> <td><input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Tecnologías Nucleares</td> <td><input type="checkbox"/> Observatorio Vulcanológico y Sismológico</td> <td>_____</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Biblioteca	<input type="checkbox"/> Reactor Nuclear	<input type="checkbox"/> Punto de Ventas	<input type="checkbox"/> Laboratorios	<input type="checkbox"/> Seguridad Nuclear y Protección Radiológica	<input type="checkbox"/> Oficina de Atención al Ciudadano	<input type="checkbox"/> Museo Geológico	<input type="checkbox"/> Red Sismológica Nacional de Colombia	<input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____	<input type="checkbox"/> Tecnologías Nucleares	<input type="checkbox"/> Observatorio Vulcanológico y Sismológico	_____			
<input type="checkbox"/> Biblioteca	<input type="checkbox"/> Reactor Nuclear	<input type="checkbox"/> Punto de Ventas															
<input type="checkbox"/> Laboratorios	<input type="checkbox"/> Seguridad Nuclear y Protección Radiológica	<input type="checkbox"/> Oficina de Atención al Ciudadano															
<input type="checkbox"/> Museo Geológico	<input type="checkbox"/> Red Sismológica Nacional de Colombia	<input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____															
<input type="checkbox"/> Tecnologías Nucleares	<input type="checkbox"/> Observatorio Vulcanológico y Sismológico	_____															
<p>10. ¿Con qué frecuencia utiliza los productos y servicios?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Una o más veces a la semana</td> <td><input type="checkbox"/> Una vez al mes</td> <td><input type="checkbox"/> Una vez al año</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Dos o tres veces al mes</td> <td><input type="checkbox"/> Dos o tres veces al año</td> <td><input type="checkbox"/> Una vez en un periodo superior a un año</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Una o más veces a la semana	<input type="checkbox"/> Una vez al mes	<input type="checkbox"/> Una vez al año	<input type="checkbox"/> Dos o tres veces al mes	<input type="checkbox"/> Dos o tres veces al año	<input type="checkbox"/> Una vez en un periodo superior a un año									
<input type="checkbox"/> Una o más veces a la semana	<input type="checkbox"/> Una vez al mes	<input type="checkbox"/> Una vez al año															
<input type="checkbox"/> Dos o tres veces al mes	<input type="checkbox"/> Dos o tres veces al año	<input type="checkbox"/> Una vez en un periodo superior a un año															
<p>11. ¿Cuál es el beneficio que espera recibir al adquirir un producto o servicio?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Accesibilidad a la información de interés</td> <td><input type="checkbox"/> Tranquilidad y confianza que le genera</td> <td><input type="checkbox"/> Generación de valor para la organización</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Productos y servicios de alta calidad técnica y científica</td> <td><input type="checkbox"/> Bienes y servicios que se encuentren actualizados</td> <td><input type="checkbox"/> Seguridad para la vida</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Facilidad de uso</td> <td><input type="checkbox"/> Mejoras en la calidad de vida</td> <td><input type="checkbox"/> Generación de ganancias</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ahorro por la compra de productos económicos</td> <td><input type="checkbox"/> Operar de acuerdo a las condiciones legales</td> <td><input type="checkbox"/> Información y datos actualizados y que se puedan conseguir en tiempo real</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Accesibilidad a la información de interés	<input type="checkbox"/> Tranquilidad y confianza que le genera	<input type="checkbox"/> Generación de valor para la organización	<input type="checkbox"/> Productos y servicios de alta calidad técnica y científica	<input type="checkbox"/> Bienes y servicios que se encuentren actualizados	<input type="checkbox"/> Seguridad para la vida	<input type="checkbox"/> Facilidad de uso	<input type="checkbox"/> Mejoras en la calidad de vida	<input type="checkbox"/> Generación de ganancias	<input type="checkbox"/> Ahorro por la compra de productos económicos	<input type="checkbox"/> Operar de acuerdo a las condiciones legales	<input type="checkbox"/> Información y datos actualizados y que se puedan conseguir en tiempo real	<input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____		
<input type="checkbox"/> Accesibilidad a la información de interés	<input type="checkbox"/> Tranquilidad y confianza que le genera	<input type="checkbox"/> Generación de valor para la organización															
<input type="checkbox"/> Productos y servicios de alta calidad técnica y científica	<input type="checkbox"/> Bienes y servicios que se encuentren actualizados	<input type="checkbox"/> Seguridad para la vida															
<input type="checkbox"/> Facilidad de uso	<input type="checkbox"/> Mejoras en la calidad de vida	<input type="checkbox"/> Generación de ganancias															
<input type="checkbox"/> Ahorro por la compra de productos económicos	<input type="checkbox"/> Operar de acuerdo a las condiciones legales	<input type="checkbox"/> Información y datos actualizados y que se puedan conseguir en tiempo real															
<input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____																	
<p>12. De los siguientes canales de comunicación, ¿Cuál utiliza con mayor frecuencia?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Teléfono fijo</td> <td><input type="checkbox"/> Internet</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Celular</td> <td><input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Correo electrónico</td> <td><input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____</td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> Teléfono fijo	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Celular	<input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores	<input type="checkbox"/> Correo electrónico	<input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____									
<input type="checkbox"/> Teléfono fijo	<input type="checkbox"/> Internet																
<input type="checkbox"/> Celular	<input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores																
<input type="checkbox"/> Correo electrónico	<input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____																
<p>13. ¿Le gustaría recibir información sobre productos, servicios y eventos?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>Si su respuesta es Sí, por favor escriba su correo electrónico. Correo electrónico _____</p>																	
<p>Muchas gracias por su colaboración</p>																	

Muestra del estudio



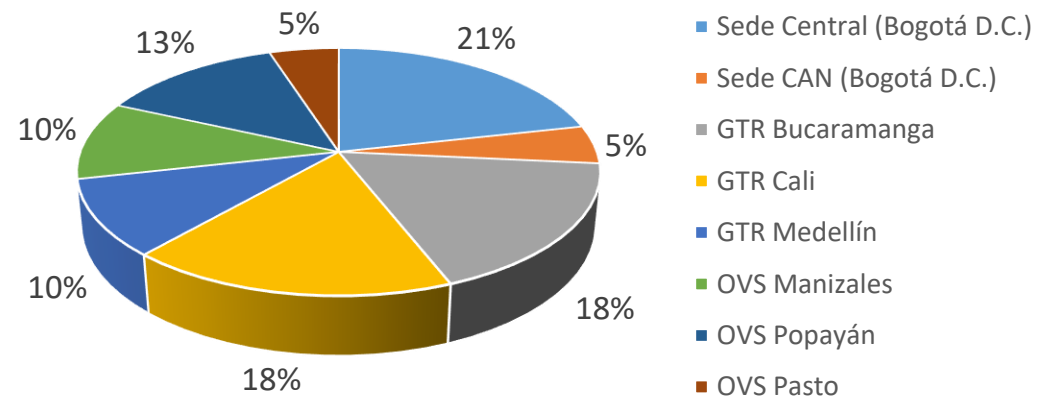
Figura 1: Muestra del estudio



La muestra calculada para el estudio fue de 384, pero se implementaron 400 encuestas lo que representa un 4,16.% más de la muestra inicialmente calculada brindando un mayor nivel de confiabilidad.

Entre la Sede Central y el CAN, siendo las sedes ubicadas en Bogotá D.C., se realizaron el 26% de las encuestas diligenciadas por los usuarios participantes. En el caso de los tres (3) Grupos de Trabajo Regional (GTR), se implementaron el 46% de las encuestas y finalmente en los observatorios (OVS) se desarrollaron el 28% restante.

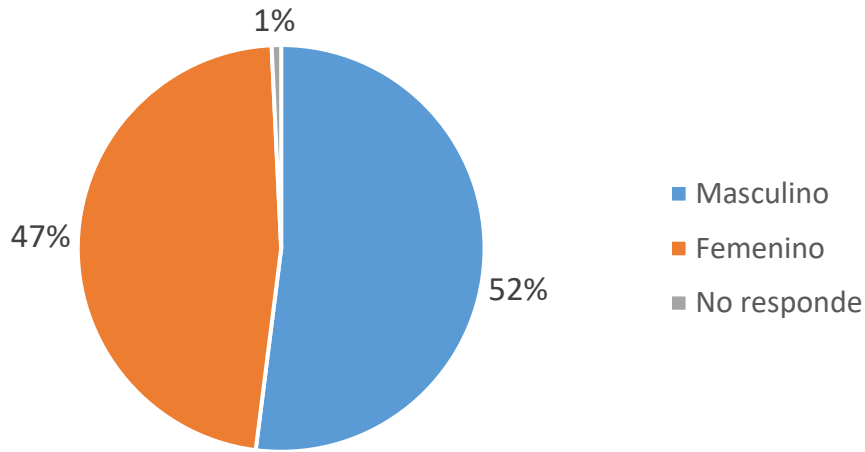
Figura 2: Distribución muestral entre las sedes del SGC



Género, edad y estado civil



Figura 3: Género



En la *Figura 3* se puede apreciar que la proporción de hombres con relación a las mujeres es similar debido a que el 52% de la muestra es masculino y el 47% son de género femenino.

Se puede observar en la *Figura 4* que el rango de edad en el cual se concentra la muestra poblacional esta entre los 18 y 34 años de edad lo que representa el 72,25% de los encuestados.

El 77% de los usuarios encuestados son solteros que representan la vasta mayoría seguido por las personas cuyo estado civil es casado.

Figura 4: Edad

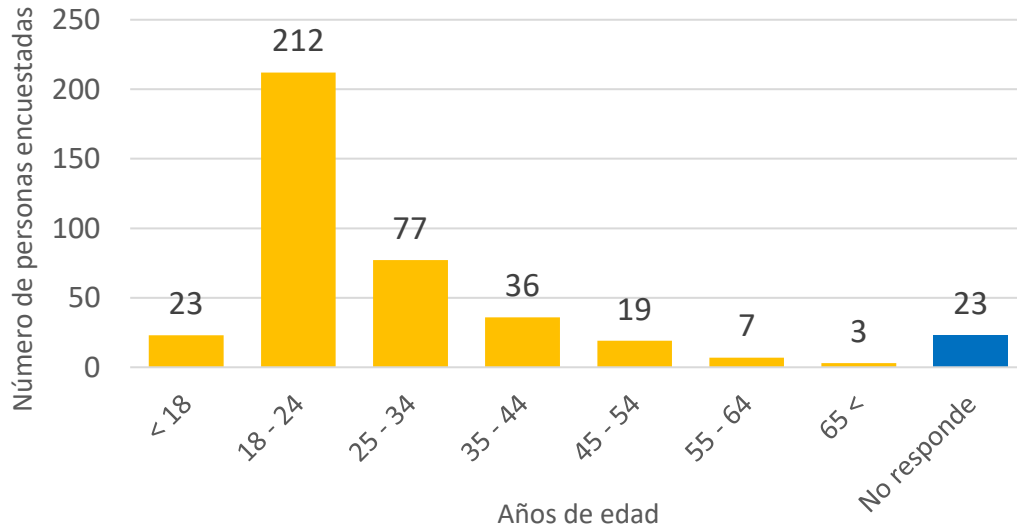
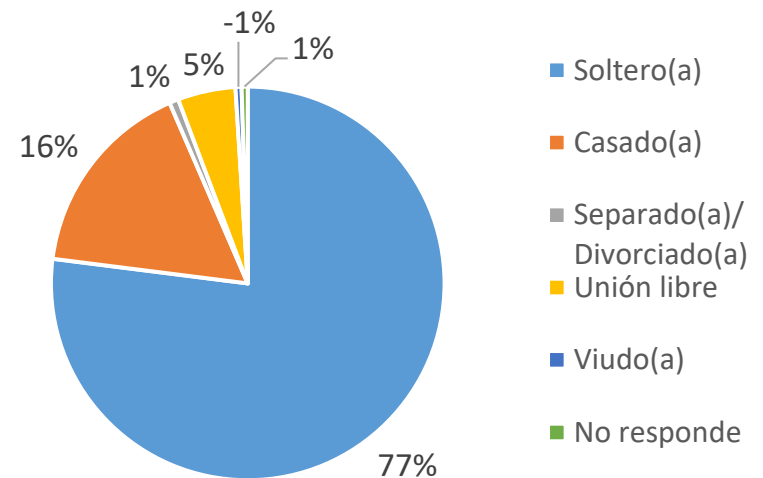


Figura 5: Estado civil



Ocupación y nivel de educación



En general las personas encuestadas son estudiantes con una cantidad representativa de 286 encuestados. El segundo grupo con mayor representación en la muestra del estudio son los empleados con 70 y el tercero que vale la pena mencionar son aquellas personas cuya ocupación es como independiente con 37.

Figura 6: Ocupación

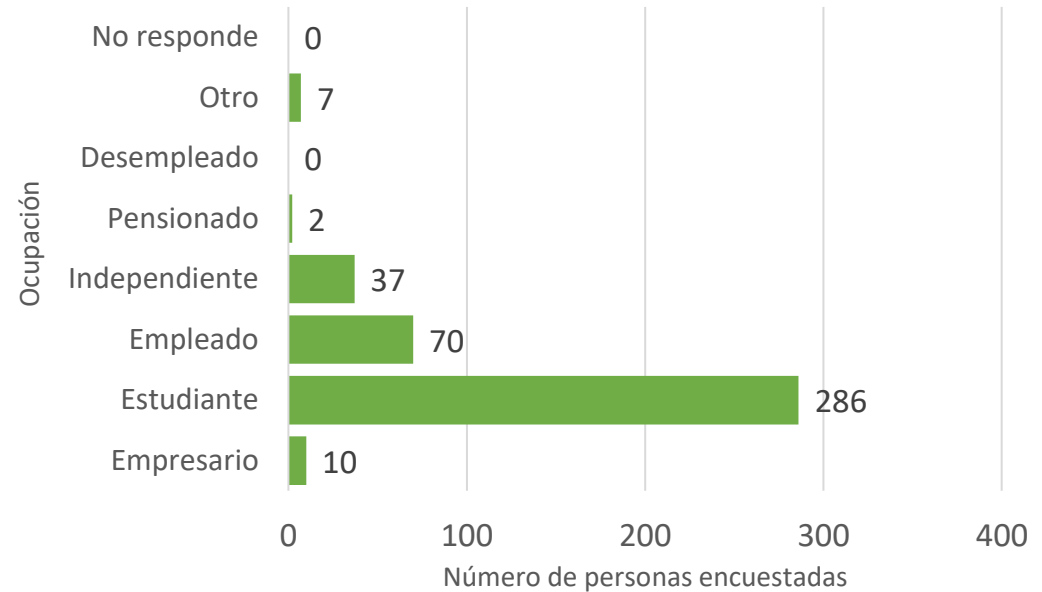
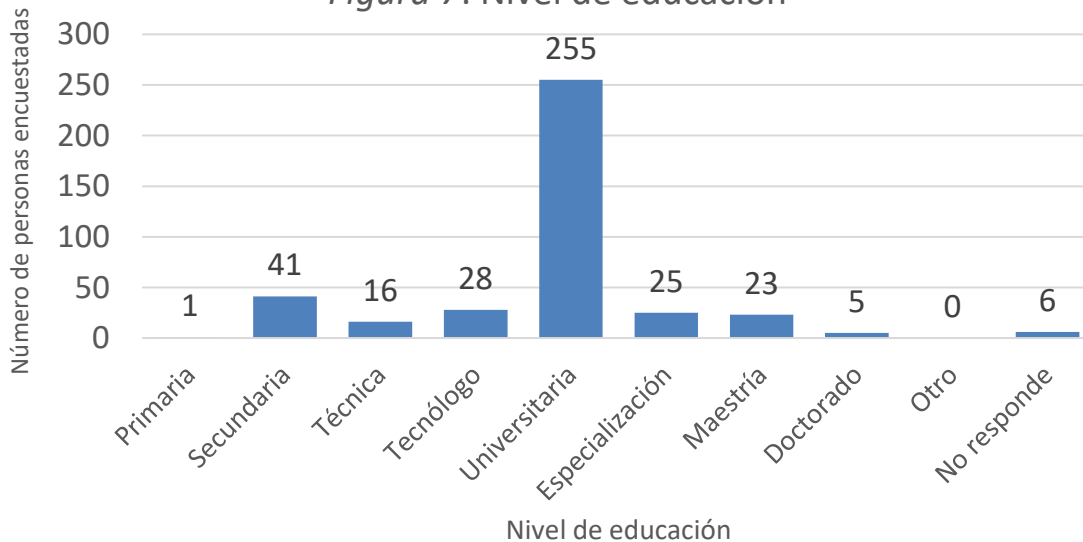


Figura 7: Nivel de educación



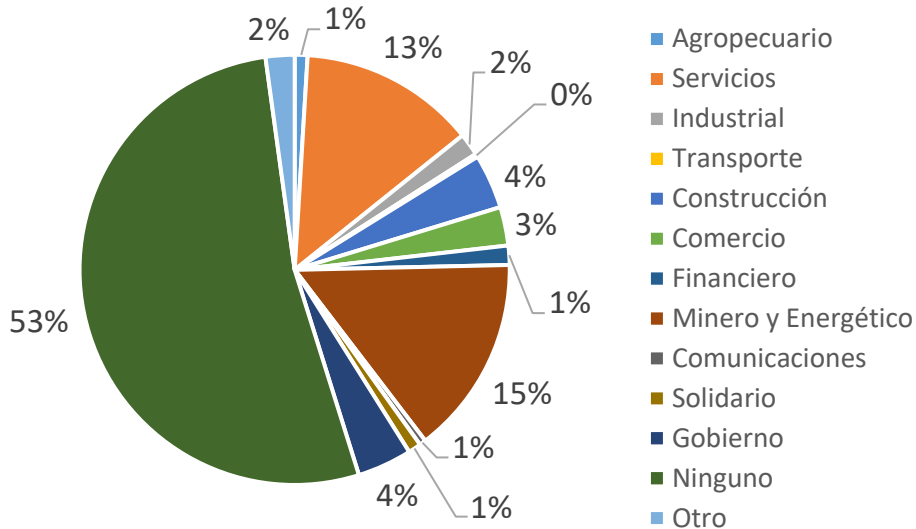
De acuerdo a los resultados que se pueden contemplar en la *Figura 7*, el nivel de educación que prevalece sobre las demás es la Universitaria. Éste nivel de educación incluyen aquellas personas que han logrado el título universitario y las personas que actualmente están cursando el pregrado.

Las personas que han logrado un título o están cursando el posgrado solo representan el 13,25% de la muestra poblacional.

Sector económico



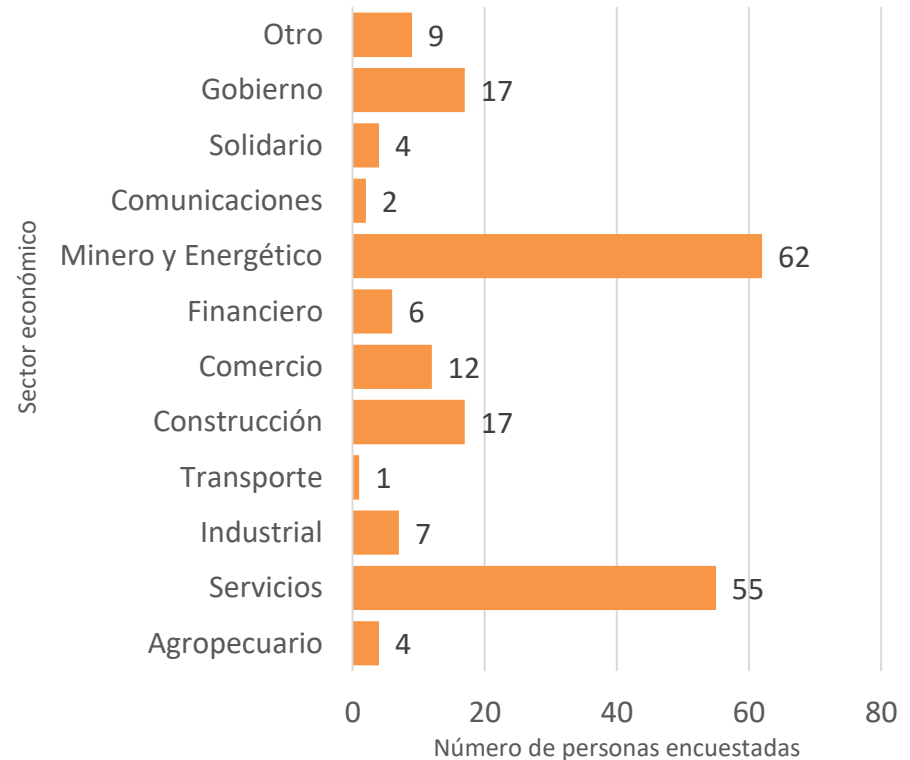
Figura 8: Sector económico en que desarrolla los usuarios sus actividades



Se puede distinguir en la *Figura 8* que el 53% de los usuarios encuestados respondieron “Ninguno” en el momento en que contestaron la pregunta que se les hace acerca de definir en qué sector económico se encuentran trabajando. Quienes contestaron esta opción en general son estudiantes, como anteriormente se pudo ver, son la clara mayoría.

En la *Figura 9* se pueden ver los resultados de la misma pregunta, sino que en esta ocasión se muestran a través de cantidades y sin incluir aquellas personas quienes respondieron “Ninguno”. La mayoría de los usuarios quienes reciben un servicio en la entidad pertenecen a

Figura 9: Sector económico en que desarrolla los usuarios sus actividades (sin incluir aquellas personas quienes respondieron “Ninguno”)



los sectores Minero-Energético y Servicios.

El sector “Servicios” incluyen las personas cuyas actividades están relacionadas con la educación, consultorías y asesorías, salud, entre otros.

Nivel de conocimiento y puntos de atención



El nivel de conocimiento que piensan tener el 51% de los usuarios de los servicios ofrecidos por el SGC es “Medio” como se puede detallar en la *Figura 10*. Por el otro lado, hubo un 28% que opinaron que su conocimiento es Alto y el 18% restante sienten que es Bajo.

En la *Figura 11* se puede visualizar que la mayoría de las personas encuestadas son usuarios de las Bibliotecas que tienen las sedes del Servicio Geológico Colombiano. Con un número inferior de usuarios, le siguen los dos (2) Museos, los tres (3) Observatorios y la Red Sismológica de Colombia. Estos últimos tres mencionados ofrecen una charla técnica acompañado de un recorrido por las instalaciones a grupos grandes de personas que generalmente son estudiantes de colegio y universidades.

Figura 10: Nivel de conocimiento de los servicios

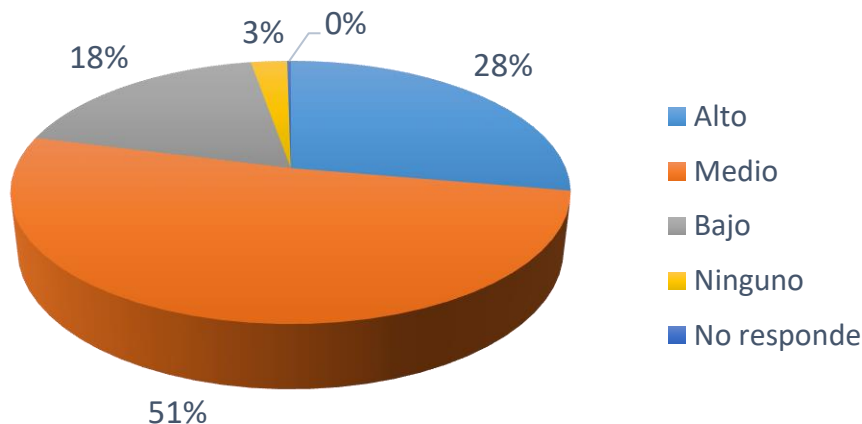
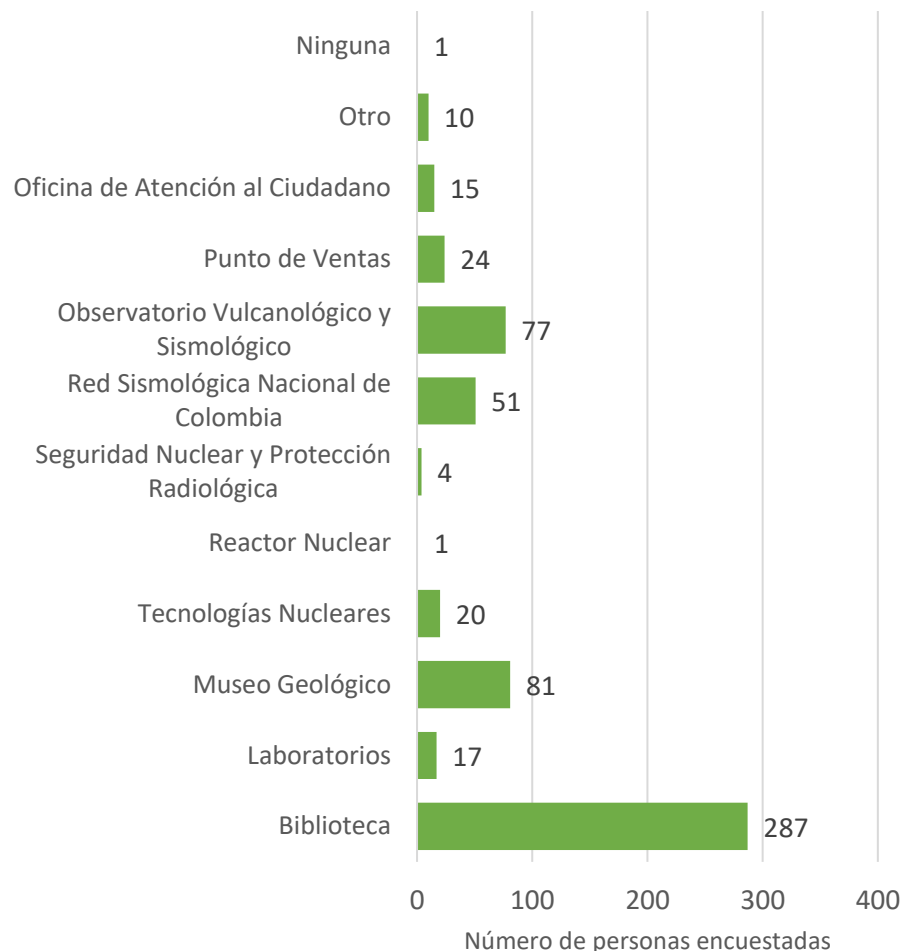


Figura 11: Puntos de atención utilizados por los usuarios encuestados



Frecuencia de uso



Figura 12: Frecuencia de uso de los servicios del SGC



El mayor número de los usuarios encuestados respondieron que tienen una frecuencia de uso de los servicios entre 2 y 12 veces al año.

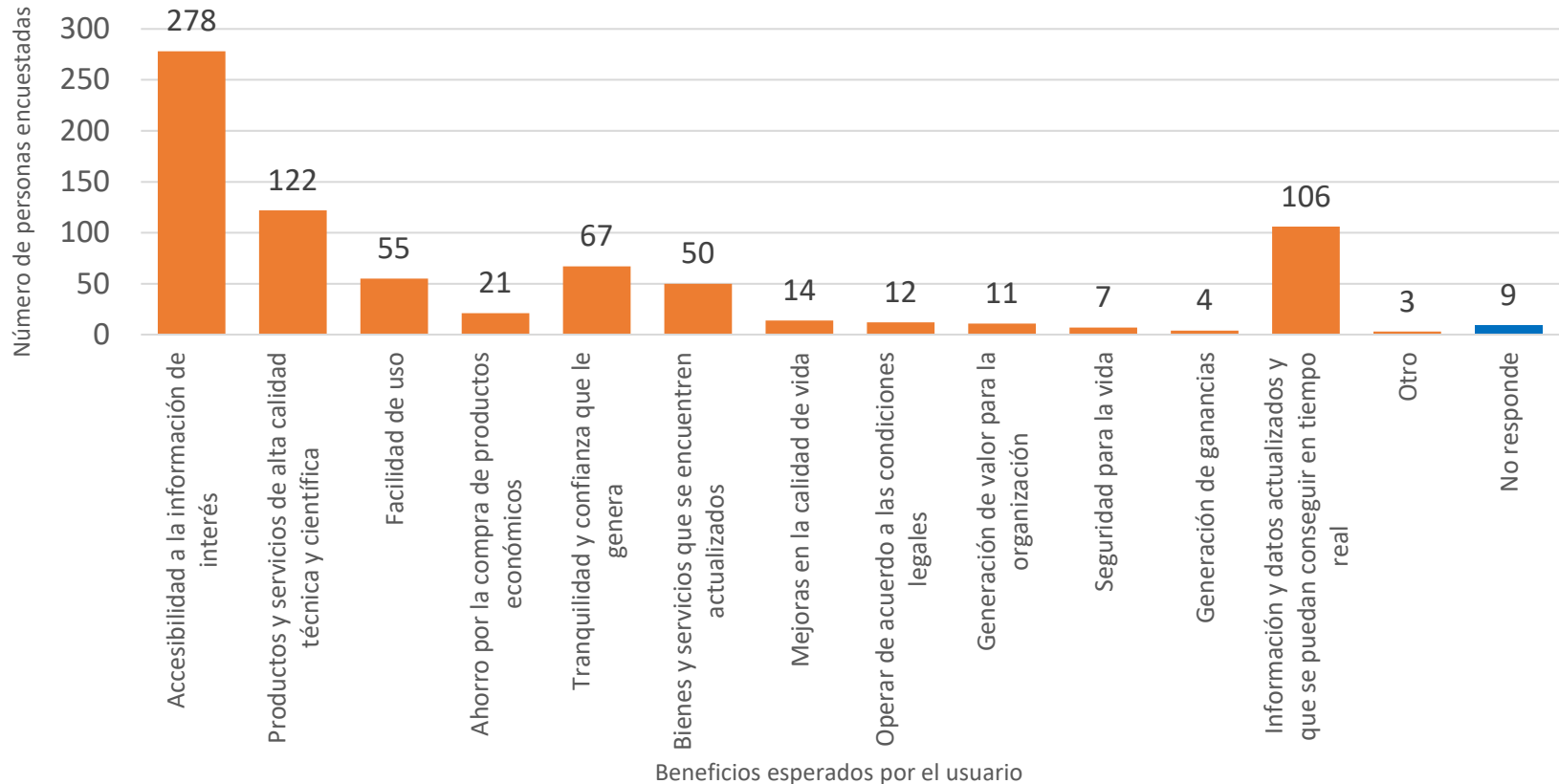
El segundo grupo más concentrado se podría decir que son aquellos que llegan una vez al instituto que en su mayoría son personas quienes vienen a conocer las diversas visitas guiadas que ofrece la Entidad en los museos, OVS y en la RSNC.

Solo 58 personas de las 400 encuestadas vienen 2 o más veces al mes al SGC en busca de algún trámite, servicio o producto.

Beneficios esperados



Figura 13: Beneficios esperados por los usuarios al adquirir un servicio del SGC



En la *Figura 13* se pueden observar que los beneficios esperados por el mayor número de usuarios encuestados es poder tener “Accesibilidad a la información de interés”, seguido por “Productos y servicios de alta calidad técnica” e “Información y datos actualizados y que se puedan conseguir en tiempo real”.

El Servicio Geológico Colombiano puede ofrecer estos atributos de buen servicio enfocando sus esfuerzos en facilitar el acceso de los usuarios a los servicios, trámites o productos que ofrece la Entidad, manteniendo siempre un alto estándar de calidad y que constantemente se este actualizando .