

# Informe: Estudio de percepción de los usuarios internos sobre la calidad del servicio prestado por los Grupos de Trabajo del Servicio Geológico Colombiano (SGC)

Dirección General  
Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones

Noviembre de 2020



# Ficha Técnica



FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL ESTUDIO	Estudio de percepción de los usuarios internos sobre la calidad del servicio prestado por los Grupos de Trabajo del Servicio Geológico Colombiano (SGC)
GRUPO DE TRABAJO RESPONSABLE DEL ESTUDIO	Participación Ciudadana y Comunicaciones
TIPO DE USUARIO	Funcionarios y Contratistas del SGC
TIPO DE MUESTREO	La técnica de muestreo que se utilizó fue No Probabilístico de tipo Intencional.
MUESTRA POBLACIONAL	167 usuarios internos encuestados
PREGUNTAS QUE SE FORMULARON	<p>En la encuesta se utilizaron preguntas cerradas y abiertas. Las preguntas cerradas se utilizaron para indagar cómo califican cada uno de los servicios ofrecidos en los grupos de trabajo que se evaluaron en el estudio y poder determinar el porcentaje de personas que los perciben como positivos o como negativos.</p> <p>Las preguntas abiertas permitieron indagar más a fondo el por qué aquellos servicios que fueron calificados negativamente, generaron inconformidad entre los usuarios.</p>
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	La encuesta se estructuró en forma digital y se envió por correo electrónico a todos los usuarios internos del SGC que utilizan los diversos servicios que ofrecen los grupos de trabajo (Contratos y Convenios, Servicios Administrativos, Unidad de Recursos Financieros, Planeación y Participación Ciudadana y Comunicaciones) que participaron en este estudio.
COBERTURA GEOGRÁFICA	Sede Central, CAN, Grupos de Trabajo Regionales y Observatorios Vulcanológicos y Sismológicos
PERIODO	Año 2020



## Método de evaluación utilizada

Para evaluar los aspectos del servicio que prestan los grupos de trabajo del SGC que integran el instrumento de recolección de datos, se determina si el resultado es positivo o negativo de acuerdo a la proporción de usuarios internos que seleccionaron uno de los siguientes calificativos: Excelente, Buena, Regular o Mala; según sus experiencias y opiniones. Las primeras dos (2) representan los resultados positivos y las últimas dos (2) los negativos. En el momento de presentar estos resultados en un informe no se genera un puntaje final o se determina un nivel de calidad, sino que se analiza las proporciones porcentuales que cada calificativo tuvo por cada aspecto del servicio evaluado.

Si la sumatoria porcentual de las personas que seleccionaron las opciones Regular y Mala es igual o supera el 25%, es un servicio que requiere acciones de mejora urgentemente.

Para el caso de este estudio también se recomendará acciones de mejora en el corto plazo para aquellos aspectos del servicio cuyo resultado porcentual este entre el 15 – 24%.

### Evaluación del Servicio Prestado al Usuario Interno del SGC

Lo invitamos a evaluar los servicios que ofrecen los grupos de trabajo al usuario interno (funcionarios/contratistas) del SGC durante la pandemia del COVID-19. Su respuestas serán importantes para el proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios.

Tu dirección de correo electrónico ([estudios.percepcion@sgc.gov.co](mailto:estudios.percepcion@sgc.gov.co)) se registrará cuando envíes este formulario. ¿No es tuya esta dirección? [Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

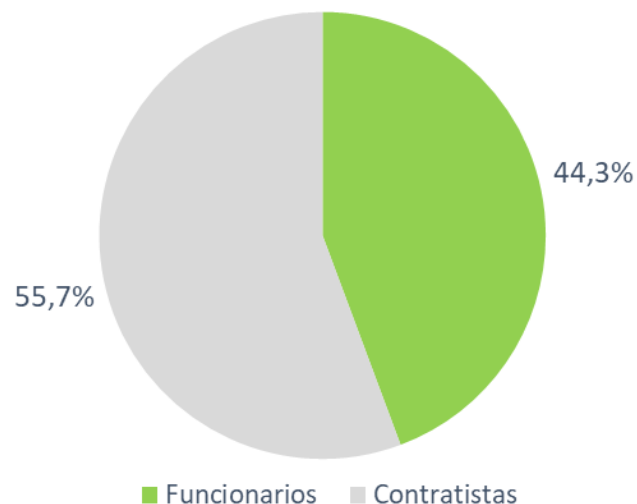
Tipo de Vinculación. \*

- Funcionario
- Contratista



## Tipo de vinculación con el SGC

Figura 1: Tipo de vinculación



En el estudio de percepción participaron 167 usuarios internos del SGC que han estado utilizando los diferentes servicios durante la pandemia COVID-19.

En la figura 1 se puede observar que de la muestra poblacional anteriormente mencionada el 44,3% de los usuarios encuestados son funcionarios y el 55,7% son contratistas del SGC.

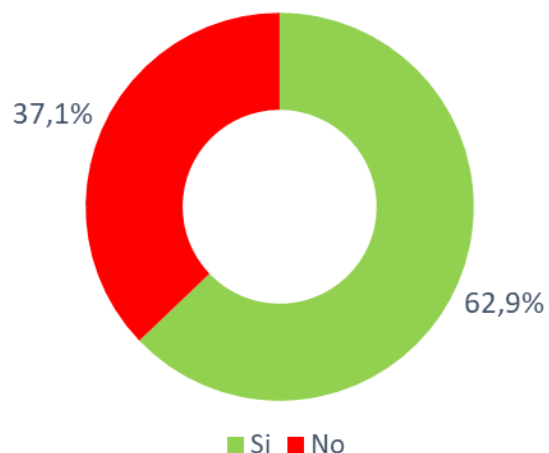


# Grupo de Trabajo de Contratos y Convenios



## Usuario del Grupo de Trabajo de Contratos y Convenios

**Figura 2: ¿Es usuario de los servicios del Grupo de Trabajo de Contratos y Convenios?**



De las 167 personas que participaron en el estudio, el 62,9% son usuarios del servicio que ofrece el Grupo de Trabajo de Contratos y Convenios.

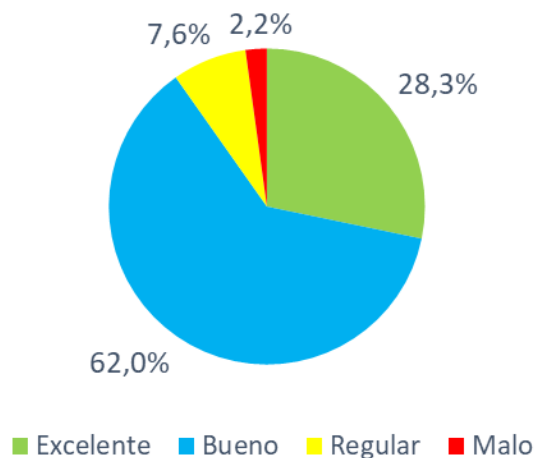
Este porcentaje corresponde a 105 personas que utiliza los servicios y por lo tanto, su opinión es importante para la evaluación del mismo.

El 37,1% restante no participaron en la evaluación del servicio por no ser usuarios del mismo.



## Aspectos del servicio evaluados

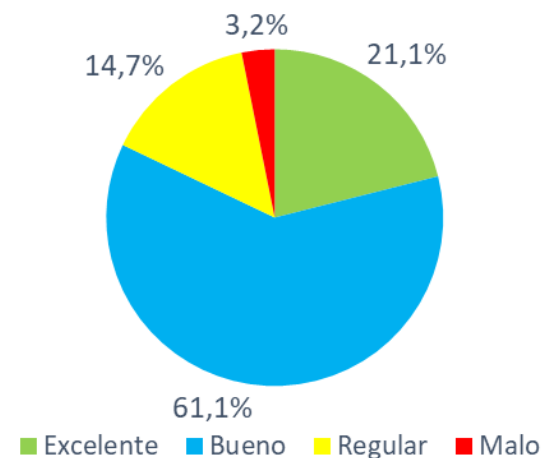
Figura 3: Oportunidad y precisión de los certificados contractuales



La percepción de la oportunidad y precisión de los certificados contractuales tuvo un resultado positivo porque el 90,3% de los usuarios encuestados calificaron este aspecto del servicio como Excelente o Bueno.

El 9,8% de los usuarios que calificaron este aspecto consideran que la expedición de los certificados contractuales debe ser más ágil.

Figura 4: Oportunidad de respuesta a solicitudes de contratación



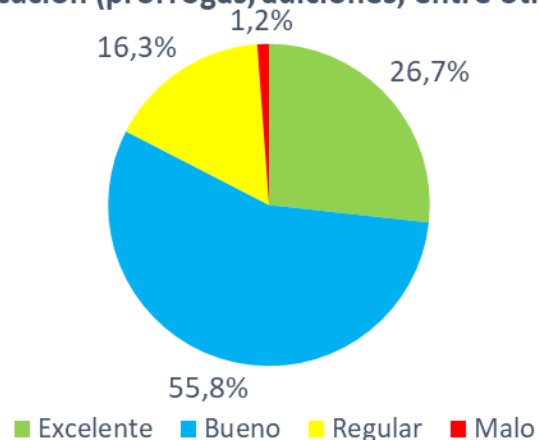
En la figura 4, se puede apreciar que el 82,2% de los usuarios encuestados calificaron la oportunidad de respuesta a solicitudes de contratación como Excelente o Bueno.

Por el contrario, el 17,9% consideran que este servicio debe ser más oportuno.



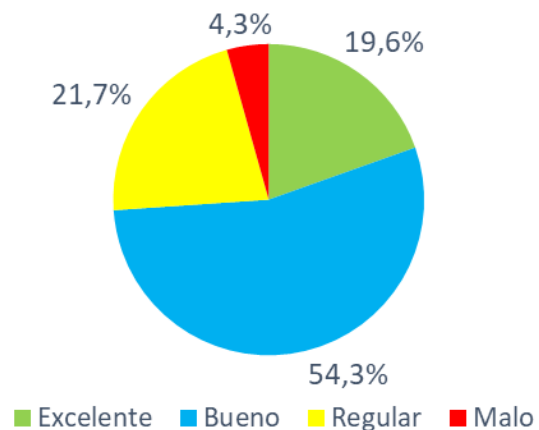
## Aspectos del servicio evaluados

**Figura 5: Oportunidad y precisión en las modificaciones realizadas a los contratos en ejecución (prórrogas, adiciones, entre otros)**



En la figura 5 se puede observar que el 82,5% consideran que la oportunidad y precisión en las modificaciones realizadas a los contratos en ejecución perciben que este es favorable, por el contrario, el 17,5% que lo calificaron como Regular o Malo consideran que este es un aspecto que se debe fortalecer.

**Figura 6: Calidad en la orientación en el manejo de las aplicaciones tecnológicas relacionadas con la gestión contractual**



En cuanto a la calidad en la orientación en el manejo de las aplicaciones tecnológicas relacionadas con la gestión contractual, se puede valorar que el 26% de las personas encuestadas consideran que este aspecto requiere realizar acciones de mejora. El valor porcentual permite determinar que éste es un aspecto del servicio que requiere mejoras en el corto plazo.

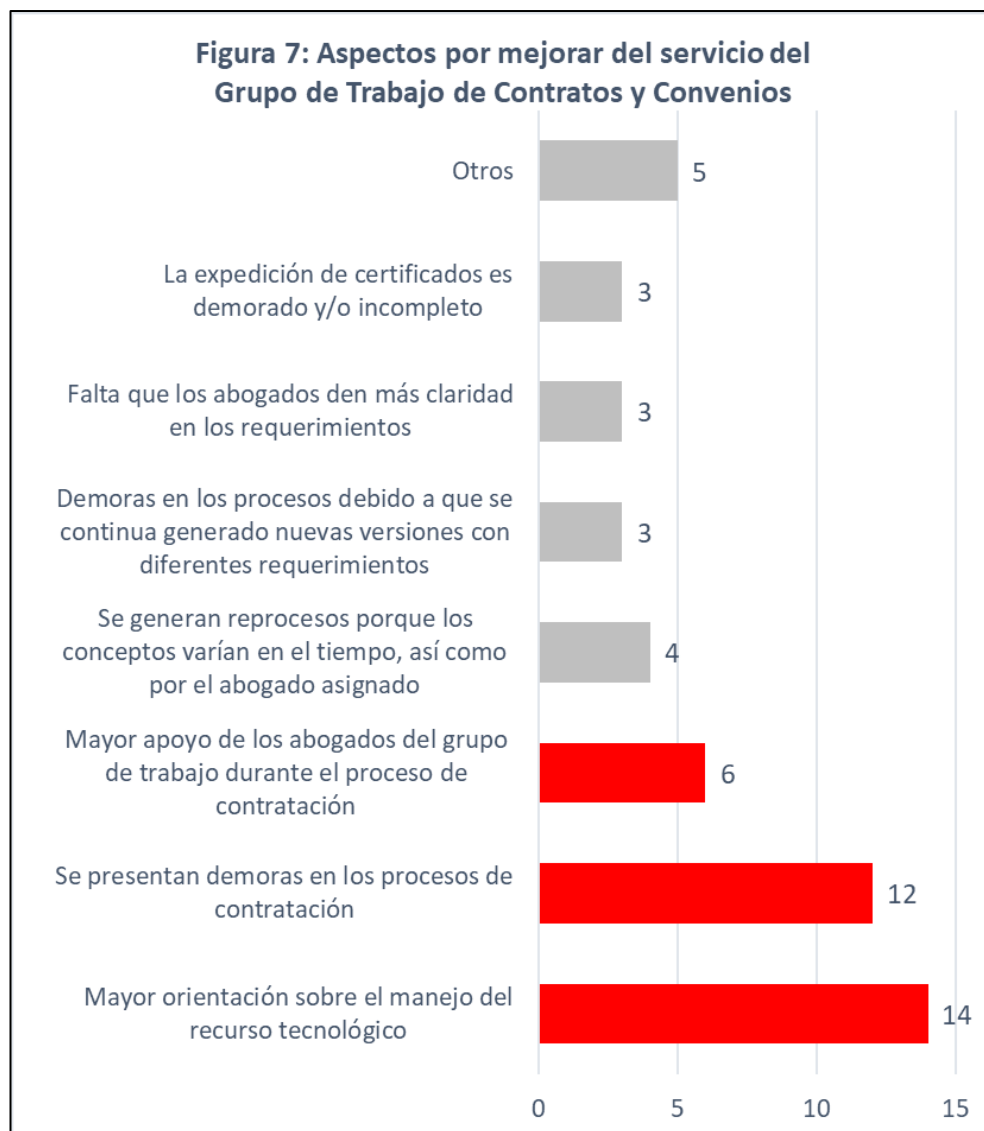




## Aspectos del servicio por mejorar según los usuarios

La mayoría de los requerimientos que hacen los usuarios están relacionados con asuntos relacionados con una necesidad por una orientación en cuanto a los recursos tecnológicos para los procesos contractuales, agilidad en los tiempos y la colaboración que ofrecen los abogados del grupo de trabajo. Perciben que muchos de estos procesos toman mucho tiempo y se deben agilizar y consideran que debería haber una mayor disposición de los representantes del área para hacer el acompañamiento durante el proceso de contratación.

Muchas de las razones que pueden estar ligadas al tiempo en que se invierte para sacar adelante un contrato se mencionan con mayor detalle en otros aspectos que se pueden valorar en la figura 7, que según los usuarios encuestados han generado reprocesos.





# Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos



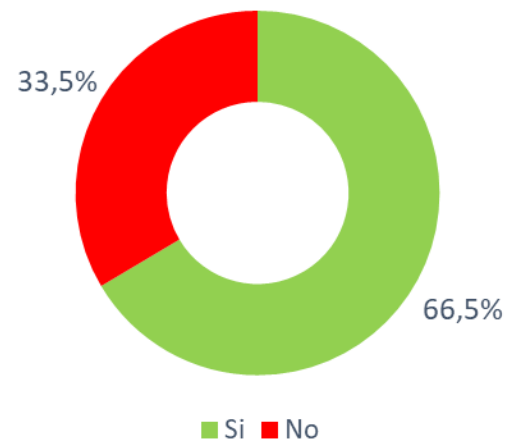
## Usuario del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos

De las 167 personas que participaron en el estudio, el 66,5% son usuarios del servicio que ofrece el Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos.

Este porcentaje corresponde a 111 personas que utiliza los servicios y por lo tanto, su opinión es importante para la evaluación del mismo.

El 33,5% restante no participaron en la evaluación del servicio por no ser usuarios del mismo.

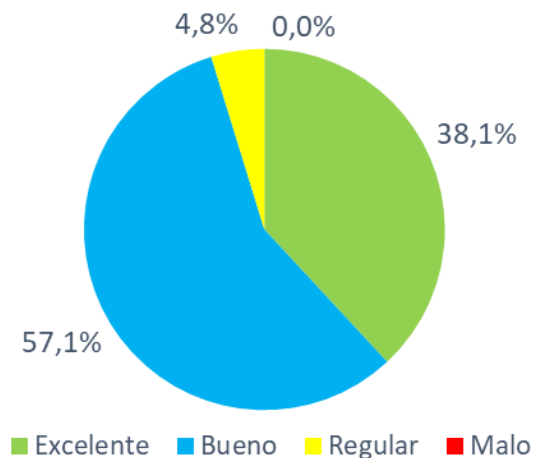
**Figura 8: ¿Es usuario de los servicios del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos?**





## Aspectos del servicio evaluados

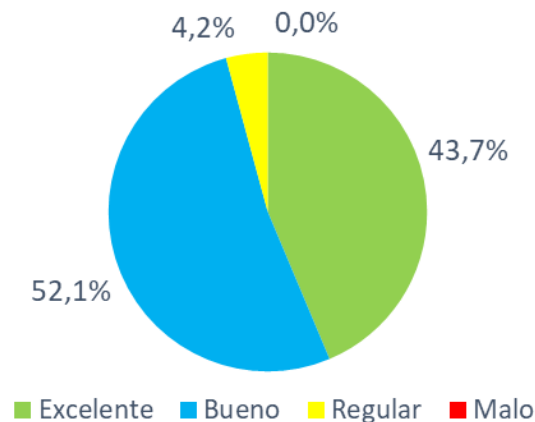
**Figura 9: Oportunidad y prestación efectiva del servicio de transporte**



La opinión con relación a la oportunidad y prestación efectiva del servicio de transporte tuvo un resultado positivo porque el 95,2% de los usuarios encuestados calificaron este aspecto del servicio como Excelente o Bueno.

En la figura 10, se puede apreciar que el 95,8% de los usuarios encuestados calificaron el cumplimiento de las medidas de bioseguridad implementados por el personal de vigilancia en la entidad como Excelente o Bueno.

**Figura 10: Cumplimiento de las medidas de bioseguridad implementados por el personal de vigilancia en la entidad**

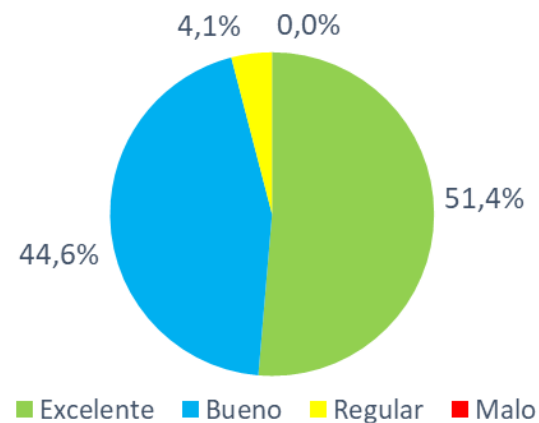




## Aspectos del servicio evaluados

Se puede apreciar que el 96% consideran que la facilidad y agilidad en el retiro de elementos de la entidad es favorable. Solo una minoría representada por el 4,1% de las personas consideran que es un aspecto que necesita acciones de mejora.

**Figura 11: Facilidad y agilidad en el retiro de elementos de la entidad una vez presentada toda la documentación requerida**





## Aspectos del servicio por mejorar según los usuarios

**Figura 12: Aspectos por mejorar del servicio del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos**



En general el servicio ofrecido por el Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos es percibido como positivo; hubo algunos usuarios de los mismos que hicieron sugerencias pero como se puede apreciar en la figura 12, ninguna de las recomendaciones la hicieron una numerosa cantidad de personas y por lo tanto, se pueden manejar como sugerencias a tener en cuenta para fortalecer el servicio.

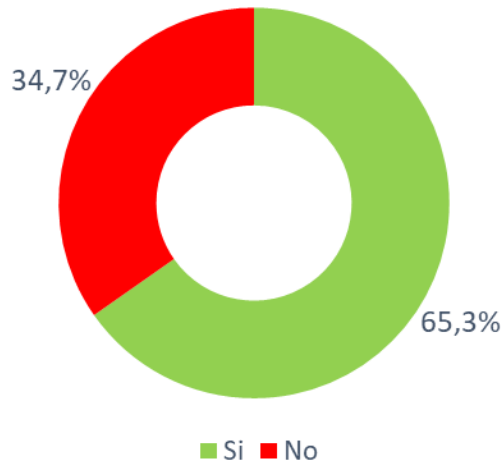


# Unidad de Recursos Financieros



## Usuario del Grupo de Trabajo de la Unidad de Recursos Financieros

**Figura 13: ¿Es usuario de los servicios de la Unidad de Recursos Financieros?**



De las 167 personas que participaron en el estudio, el 65,3% son usuarios del servicio que ofrece la Unidad de Recursos Financieros.

Este porcentaje corresponde a 109 personas que utiliza los servicios y por lo tanto, su opinión es importante para la evaluación del mismo.

El 34,7% restante no participaron en la evaluación del servicio por no ser usuarios del mismo.





## Aspectos del servicio evaluados: Contabilidad

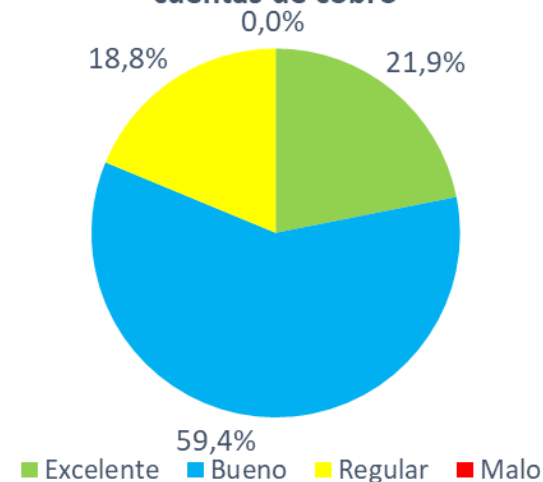
La percepción de la oportunidad en el pago de las cuentas de cobro tuvo un resultado positivo porque el 81,3% de los usuarios encuestados calificaron este aspecto del servicio como Excelente o Bueno.

El 18,8% de los usuarios internos consideran que el pago debe ser más ágil.

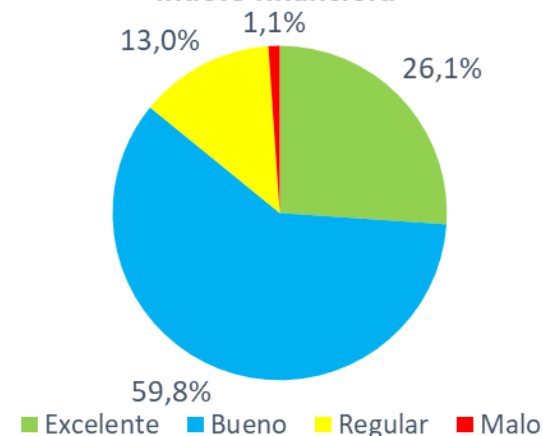
En la figura 15, se puede apreciar que el 85,9% de los usuarios encuestados calificaron el tiempo y claridad en la respuesta a las consultas tributarias y/o de índole financiera como Excelente o Bueno.

Por otro lado, solo el 14,1% consideran que este servicio debe ser más oportuno.

**Figura 14: Oportunidad en el pago de las cuentas de cobro**



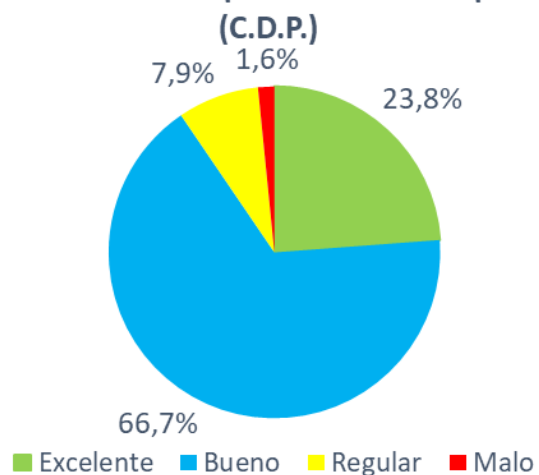
**Figura 15: Tiempo de respuesta y claridad en la respuesta a las consultas tributarias y/o de índole financiera**





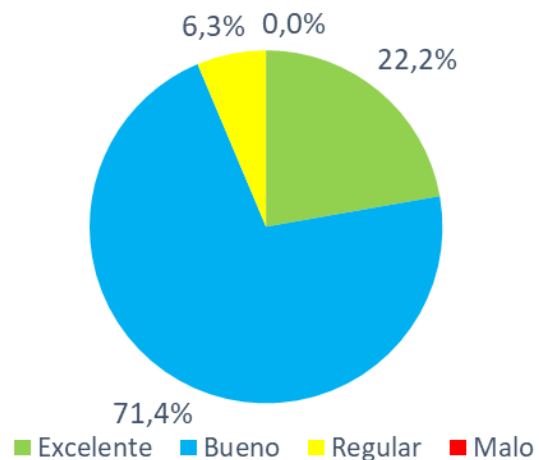
## Aspectos del servicio evaluados: Presupuesto

**Figura 16: Agilidad en la expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal (C.D.P.)**



En la figura 16 se puede observar que el 90,5% consideran que la agilidad en la expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal es favorable, pero por el contrario, el 9,5% que lo calificaron como Regular o Malo consideran que este es un aspecto que se debe fortalecer.

**Figura 17: Agilidad en la expedición del Registro Presupuestal (R.P.)**

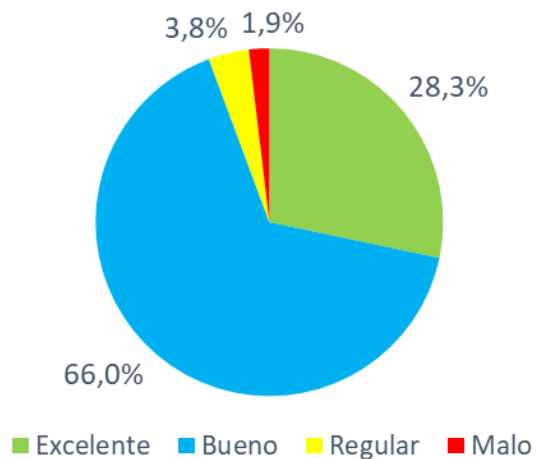


Con relación a la agilidad en la expedición del Registro Presupuestal, se puede determinar que el 93.6% de las personas encuestadas consideran que este aspecto del servicio es Excelente o Bueno.



## Aspectos del servicio evaluados: Presupuesto

**Figura 18: Oportunidad y calidad en las consultas de rubros presupuestales**



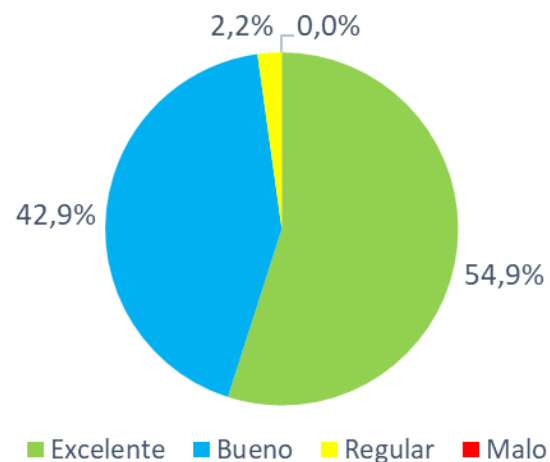
En la figura 18 se puede visualizar que el 94,3% consideran que la oportunidad y calidad en las consultas de rubros presupuestales es Excelente o Bueno. Por otro lado, el 5,7% que lo calificaron negativamente consideran que este es un aspecto que se debe mejorar.



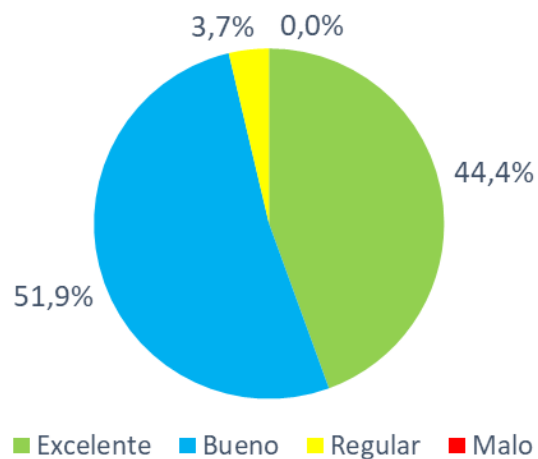
## Aspectos del servicio evaluados: Tesorería

La oportunidad en la entrega de los certificados de ingresos y retenciones goza de muy buena percepción debido a que el 97,8% de los usuarios encuestados lo calificaron como Excelente o Bueno.

**Figura 19: Oportunidad en la entrega de los certificados de ingresos y retenciones**



**Figura 20: Tiempo de respuesta en la expedición de las sábanas de pago**



Al observar la figura 20, se puede determinar que el tiempo de respuesta en la expedición de las sábanas de pago es considerado por la mayoría de los usuarios encuestados de este servicio como Excelente o Bueno representados por el 96,3%.

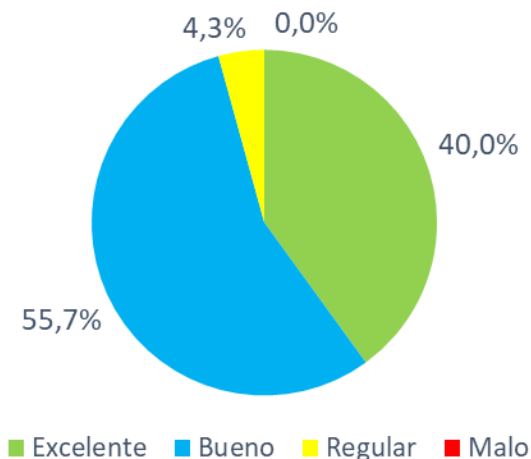


## Aspectos del servicio evaluados: Tesorería

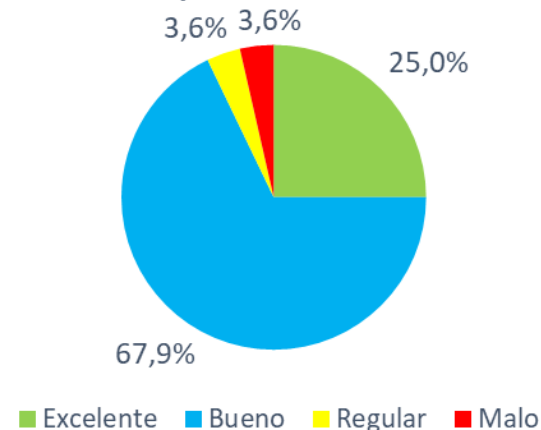
En la figura 21, la agilidad en el envío y precisión de los soportes de pago es considerado como un servicio positivo debido a que el 95,7% de las personas lo calificaron como Excelente o Bueno.

Nuevamente, otro servicio es bien percibido por la mayoría de los encuestados, usuarios del aspecto oportunidad en la elaboración y remisión de facturación de los servicios que presta el SGC lo calificaron entre Excelente o Bueno. Solo el 7,2% lo perciben como negativo lo que aún representa un porcentaje muy bajo como para realizar acciones de mejora en el corto plazo.

**Figura 21: Agilidad en el envío y precisión de los soportes de pago**



**Figura 22: Oportunidad en la elaboración y remisión de facturación de los servicios que presta el SGC**



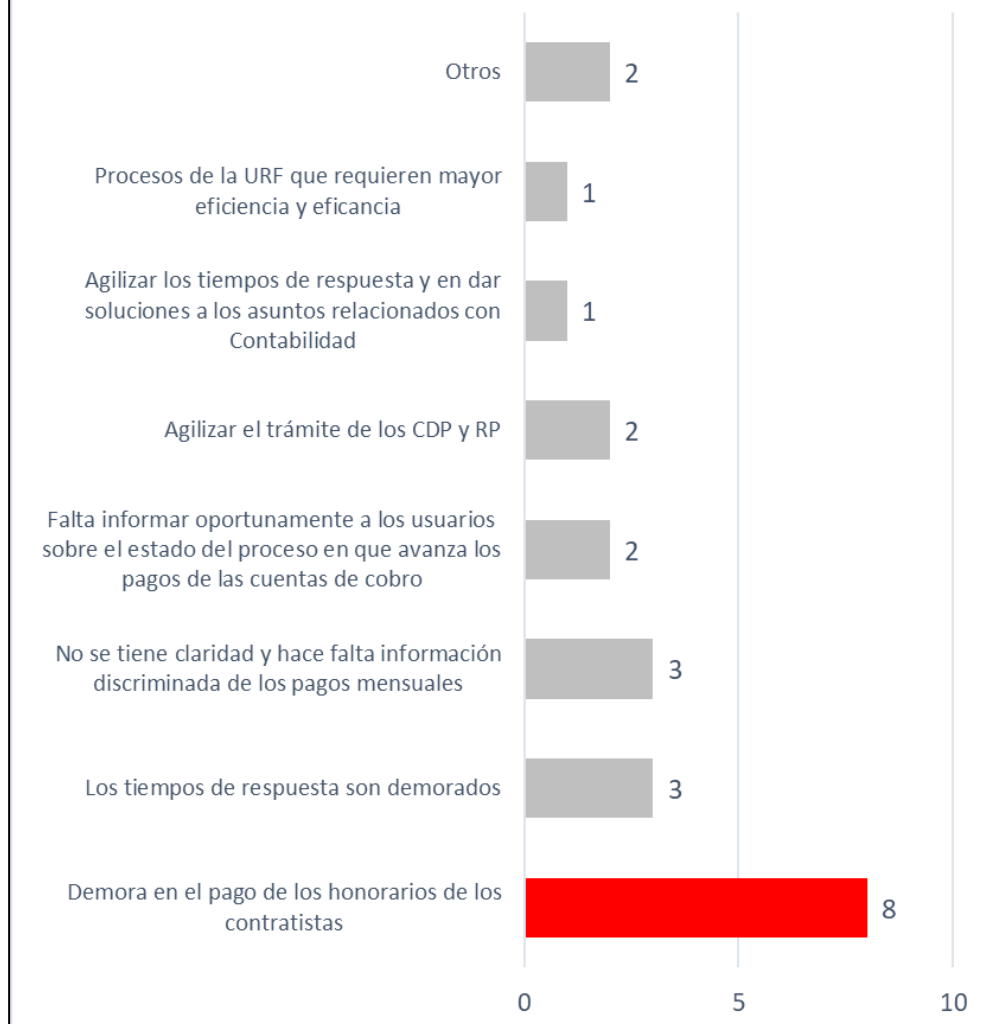


## Aspectos del servicio por mejorar según los usuarios

Hubo varios aspectos del servicio señalados de requerir mejoras hechas por los encuestados, pero solo una se distingue por la cantidad de personas que la mencionaron que es la demora en el pago de los honorarios de los contratistas. Resaltan que antes de la pandemia (COVID-19) que actualmente afecta el país, el tiempo de pago se cumplía a satisfacción pero durante la pandemia, esto ha cambiado y que algunas veces se demoran entre 8 o más días hábiles posterior a la radicación de la cuenta de cobro.

Vale la pena también mencionar los tiempos de respuesta a solicitudes, ya que unos tienen la percepción que estas han sido demoradas.

**Figura 23: Aspectos por mejorar del servicio de la Unidad de Recursos Financieros**





# Grupo de Trabajo de Planeación



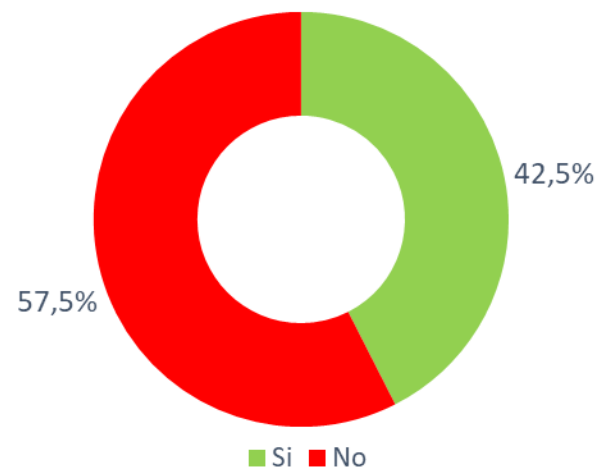
## Usuario del Grupo de Trabajo de Planeación

De las 167 personas que participaron en el estudio, el 42,5% son usuarios del servicio que ofrece el Grupo de Trabajo de Planeación.

Este porcentaje corresponde a 71 personas que utiliza los servicios y por lo tanto, su opinión es importante para la evaluación del mismo.

El 57,5% restante no participaron en la evaluación del servicio por no ser usuarios del mismo.

Figura 24: ¿Es usuario de los servicios del Grupo de Trabajo de Planeación?

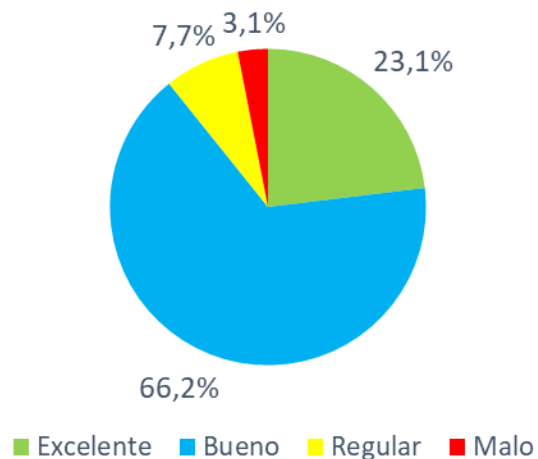






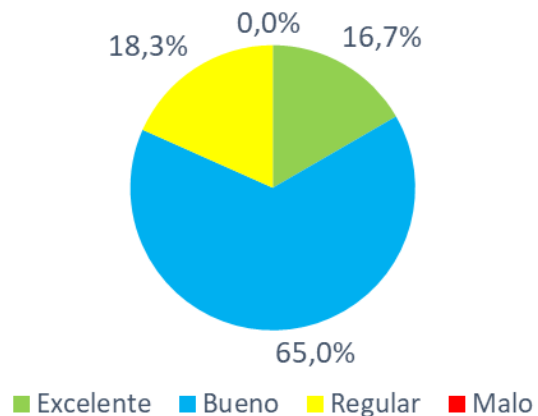
## Aspectos del servicio evaluados

**Figura 25: La atención, asesoría y acompañamiento recibidos**



La atención, asesoría y acompañamiento recibidos tuvo un resultado positivo porque el 89,3% de los usuarios encuestados calificaron este aspecto del servicio como Excelente o Bueno. Cabe resaltar que el 10,8% de las personas tienen una percepción negativa y consideran que este es un aspecto que requiere realizar acciones de mejora.

**Figura 26: El servicio de asesoría, asistencia, seguimiento, elaboración y actualización del Sistema de Gestión Institucional**



En la figura 26, se puede apreciar que el 81,7% de los usuarios encuestados calificaron el servicio de asesoría, asistencia, seguimiento, elaboración y actualización del Sistema de Gestión Institucional como Excelente o Bueno.

Por el contrario, hubo una proporción relevante de personas (18,3%) que opinaron que este aspecto requiere acciones de mejora.



## Aspectos del servicio por mejorar según los usuarios

En general los resultados del Grupo de Trabajo de Planeación fueron positivos. Algunos usuarios de sus servicios opinaron que deben mejorar ciertos aspectos que se pueden visualizar en la figura 27, sobre todo aquello relacionado con el acompañamiento y orientación que ofrecen los colaboradores de esta oficina. De hecho, varias inconformidades de los usuarios están indirectamente relacionadas, en las cuales están pidiendo más personal para atender la alta demanda, responder a solicitudes enviadas, entre otros.

Es importante también mencionar que ciertos usuarios quisieran recibir más capacitaciones en temas de calidad e incluso piden que se socialicen documentos que afectan el SGC de manera transversal.

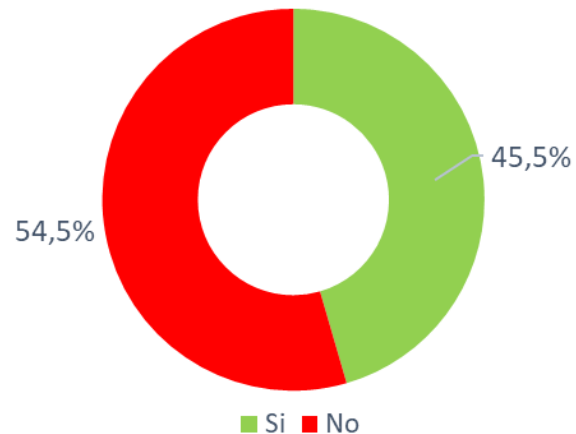




# Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones



**Figura 28: ¿Es usuario de los servicios del Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones?**



De las 167 personas que participaron en el estudio, el 45,5% son usuarios del servicio que ofrece el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Este porcentaje corresponde a 76 personas que utiliza los servicios y por lo tanto, su opinión es importante para la evaluación del mismo.

El 54,5% restante no participaron en la evaluación del servicio por no ser usuarios del mismo.



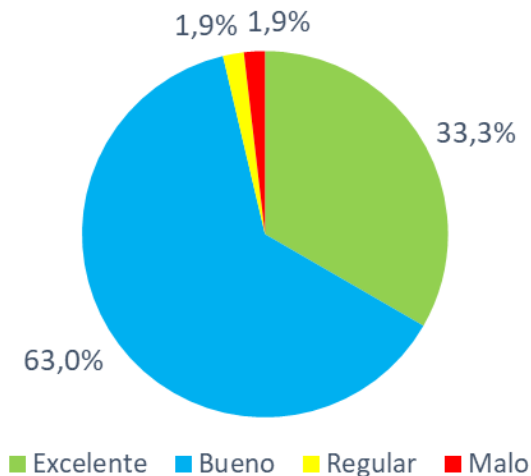
## Aspectos del servicio evaluados

La organización logística de eventos internos tuvo un resultado positivo porque el 96,3% de los usuarios encuestados calificaron este aspecto del servicio como Excelente o Bueno.

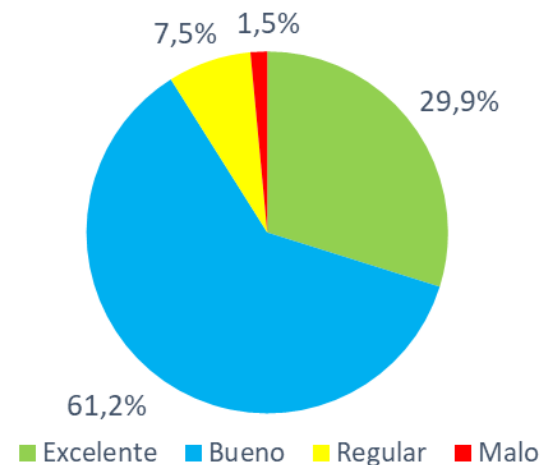
En la figura 30, se puede apreciar que el 91,1% de los usuarios encuestados calificaron la calidad en el diseño y divulgación de campañas internas como Excelente o Bueno.

Por otro lado, el 9% consideran que este servicio requiere acciones de mejora.

**Figura 29: Organización logística de eventos internos**



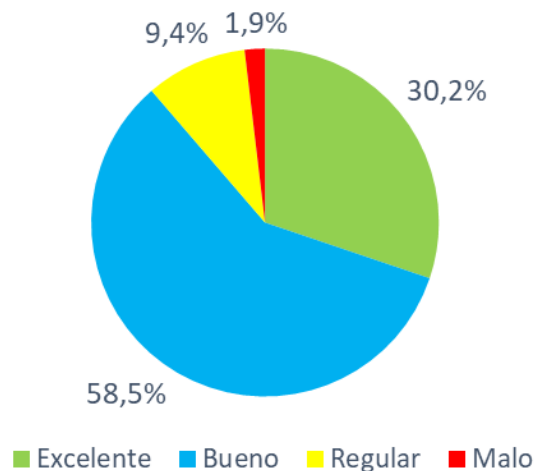
**Figura 30: Calidad en el diseño y divulgación de campañas internas**





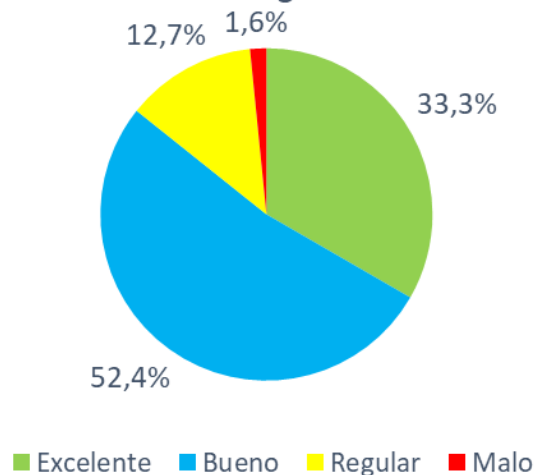
## Aspectos del servicio evaluados

**Figura 31: Oportunidad y relevancia del cubrimiento periodístico**



En la figura 31 se puede observar que el 88,7% consideran que la oportunidad y relevancia del cubrimiento periodístico es positivo, pero por el contrario, el 11,3% que lo calificaron como Regular o Malo consideran que este es un aspecto que se debe fortalecer.

**Figura 32: Tiempo de respuesta a las solicitudes de divulgación**



Con relación al tiempo de respuesta a las solicitudes de divulgación, se puede determinar que el 85.7% de las personas encuestadas consideran que este aspecto del servicio es Excelente o Bueno.

Cabe mencionar que el 14,3% de los usuarios que calificaron este servicio lo valoraron como Regular o Malo y por ello, se podría fortalecer.



## Aspectos del servicio por mejorar según los usuarios

Los usuarios de los servicios que presta el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones nombraron varios aspectos que, según ellos, se debería fortalecer. Aunque ninguno de los aspectos fue mencionado por una numerosa cantidad de personas, de todas maneras, vale la pena resaltar el manejo que se le está dando a los contenidos que se están publicando en los canales de comunicación por varias razones mencionados en la figura 33.

Así mismo, por ser el grupo de trabajo a cargo de los lineamientos y control de la atención al ciudadano es importante trabajar en el servicio que se ofrece a las distintas dependencias en la entidad.

**Figura 33: Aspectos por mejorar del servicio del Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones**





## Conclusiones y recomendaciones

El 2020 ha sido un año impactado fuertemente por la pandemia COVID-19, generando cambios en la calidad de vida y costumbres de todas las personas en el mundo. El caso de Colombia no es la excepción y el país ha tenido que hacer cambios bruscos para afrontar este duro reto.

El Servicio Geológico Colombiano, desde el mes de marzo también participó activamente al enviar a sus funcionarios y contratistas a sus casas con el objetivo de continuar sus actividades misionales y administrativas. Las áreas misionales y administrativas pasaron por un periodo de adaptación y lograron seguir avanzando en muchos de sus proyectos, así como, prestar servicios tanto a los usuarios externos como los internos.

Este estudio se enfocó en conocer la opinión del usuario interno con los servicios que prestan los diferentes grupos de trabajo que quisieron

participar en esta investigación con el objetivo de identificar oportunidades de mejora.

Los resultados han permitido determinar algunos aspectos que requieren acciones de mejora que son:

### Contratos y Convenios

1. Oportunidad de respuesta a solicitudes de contratación
2. Oportunidad y precisión en las modificaciones realizadas a los contratos en ejecución (prórrogas, adiciones, entre otros)
3. Calidad en la orientación en el manejo de las aplicaciones tecnológicas relacionadas con la gestión contractual (Websafi, SIGEP, SECOP, entre otros)

### Unidad de Recursos Financieros

1. Oportunidad en el pago de las cuentas de cobro (Contabilidad)





## Conclusiones y recomendaciones

### Planeación

1. El servicio de asesoría, asistencia, seguimiento, elaboración y actualización del Sistema de Gestión Institucional

Es trabajar en el proceso de mejoramiento que en su mayoría los usuarios piden agilizar tiempos de respuesta y un mayor y mejor acompañamiento por parte de las dependencias que atienden las necesidades de los funcionarios y contratistas del SGC.

Se espera que para futuros estudios de percepción de usuarios internos se pueda continuar contando con una mayor participación no solo de usuarios internos sino también de grupos de trabajo interesados en fortalecer sus actividades y servicios.

Igualmente, se podría medir la percepción, comparando un periodo con otro y detectar si

la percepción de los usuarios ha mejorado o no y así poder valorar si las gestiones realizadas han sido exitosas entre los grupos de trabajo.

Los resultados en general de todos los grupos de trabajo fueron positivos, logro alcanzado por el trabajo y atención que ofrecen sus colaboradores y es primordial continuar estos esfuerzos para que el servicio ofrecido al usuario interno siempre sea de alta calidad, generando no solo un alto grado de satisfacción sino también un aporte a la mejora en la calidad de vida de las personas.