



SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO



# ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección de Laboratorios  
Informe Segundo trimestre 2024

Secretaría General  
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía



Agosto de 2024

## Ficha Técnica

**NOMBRE DEL ESTUDIO:** Caracterización de Materiales Geológicos 2024.

**ÁREA RESPONSABLE DEL ESTUDIO:** Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía.

**TIPO DE USUARIOS:** Usuarios internos del SGC que han utilizado los servicios del portafolio de la Dirección Técnica de Laboratorios.

**TIPO DE MUESTREO:** La técnica de muestreo que se utilizó fue No Probabilístico de tipo intencional.

**CANTIDAD DE ENCUESTAS:** Se enviaron las encuestas a 59 usuarios, de los cuales contestaron 13 lo que representa el 22,03% de la población objeto del estudio.

## Ficha Técnica

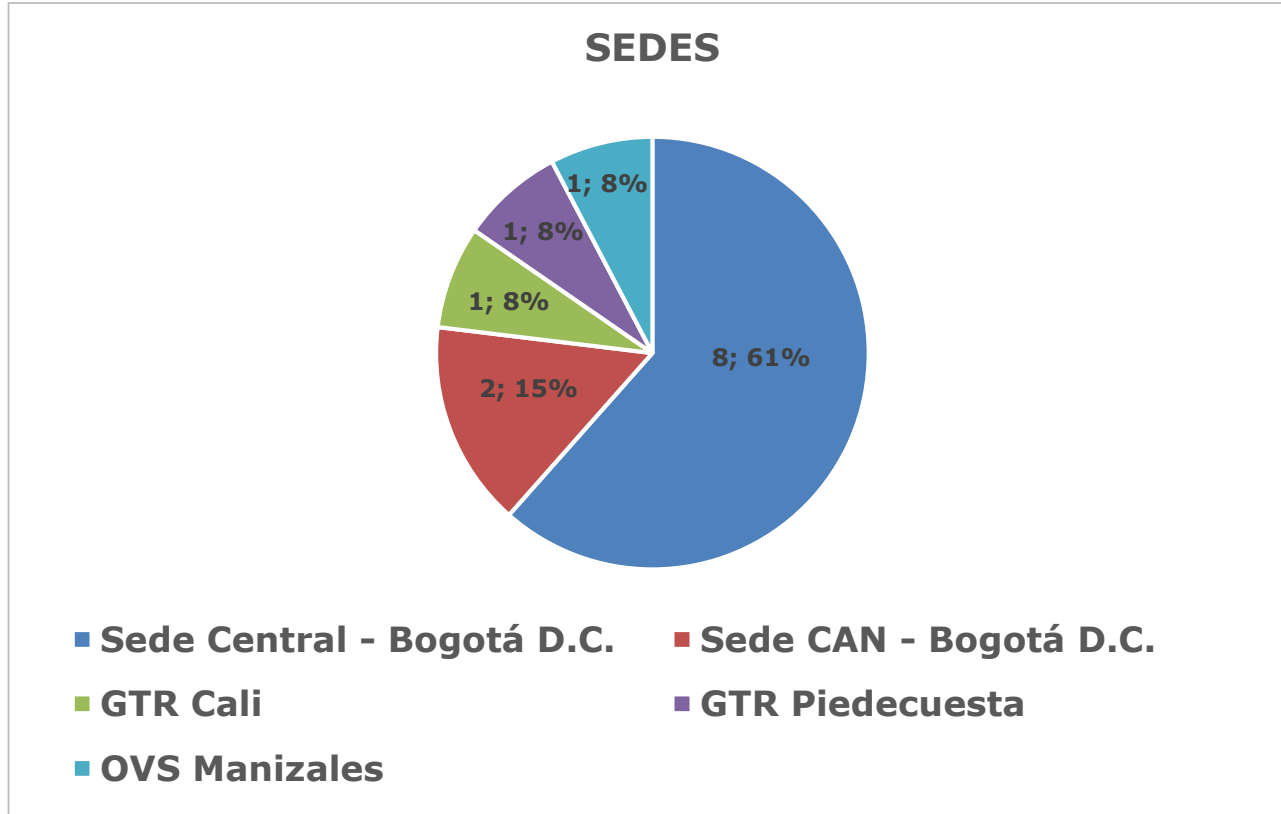
**PREGUNTAS QUE SE FORMULARON:** Para el estudio se utilizaron 9 preguntas de las cuales 6 son cerradas y 3 abiertas. Las preguntas cerradas permiten averiguar en qué sede laboran los participantes del estudio de percepción, en qué año solicitaron los servicios, cuáles son los requerimientos que más están haciendo las áreas técnicas, conocimiento del portafolio de servicios y evaluar el nivel de calidad percibido por los usuarios acerca de tres (3) aspectos del servicio ofrecido por los laboratorios. Las preguntas abiertas nos permiten identificar a qué proyecto pertenece quien contestó la encuesta, qué análisis especializado les gustaría que se incluyera dentro de la oferta del portafolio y un espacio para realizar sugerencias que permitan fortalecer el nivel de calidad de los servicios prestados en los laboratorios.

**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:** Inicialmente se hizo una recolección de bases de datos suministrada por la Dirección de Laboratorios de usuarios internos que han solicitado los servicios del SGC. Una vez la base de datos se haya organizado, se utilizó una encuesta digital que se envió a los correos electrónicos de los usuarios.

**COBERTURA GEOGRÁFICA:** Sedes del SGC.

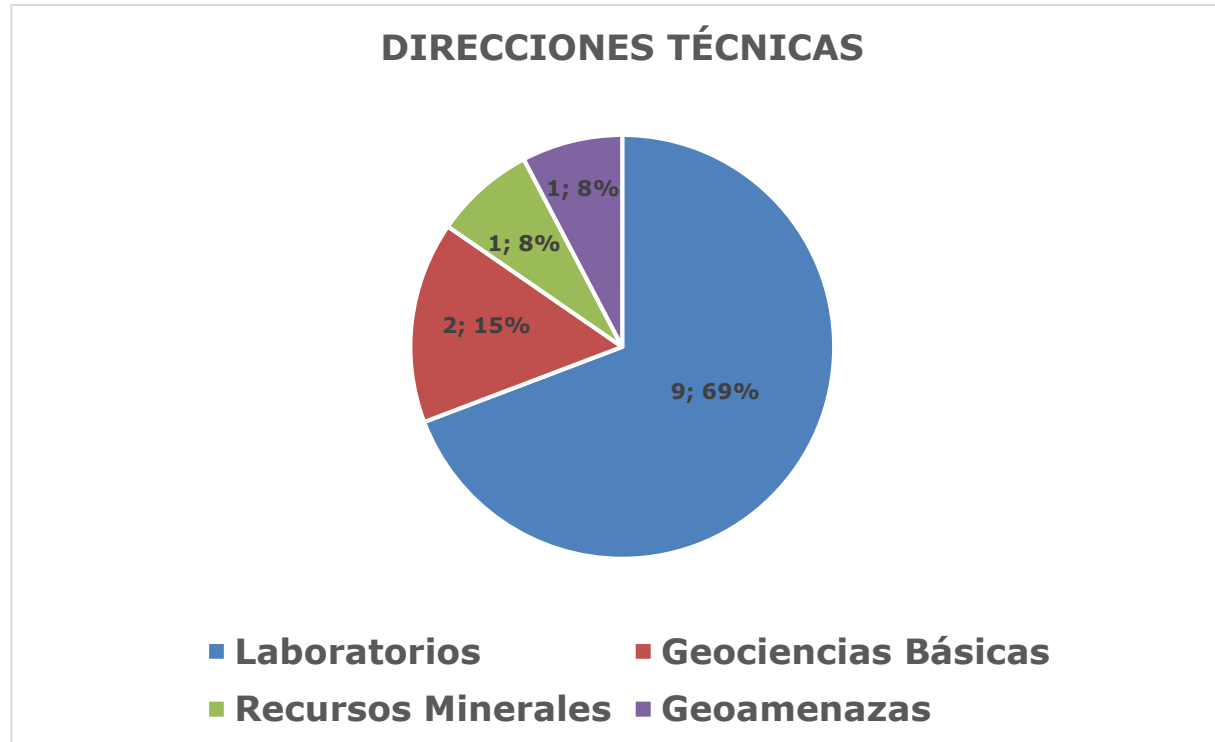
**PERIODO:** Segundo trimestre año 2024.

## Sede donde labora el encuestado



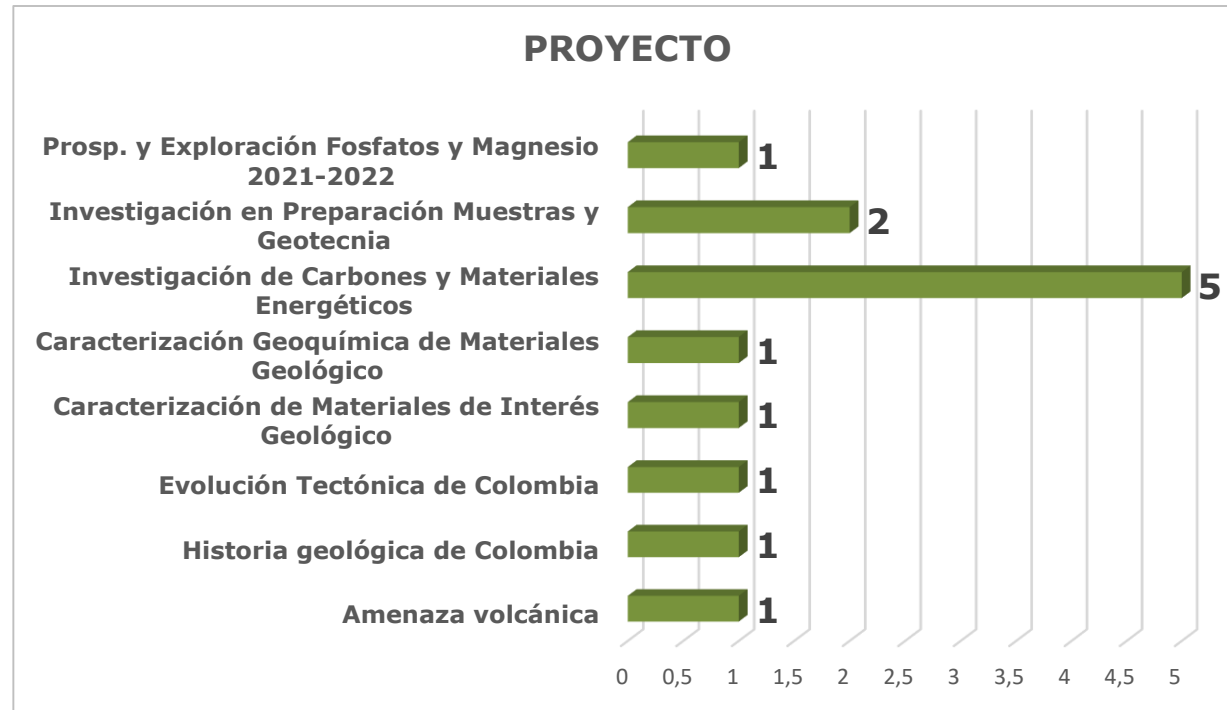
En la gráfica se puede observar que el **76%** de los usuarios que contestaron la encuesta trabajan en las sedes central y CAN de Bogotá y el **24%** de encuestados restantes trabajan en sedes externas del Servicio Geológico Colombiano.

## Direcciones en las que laboran los usuarios encuestados



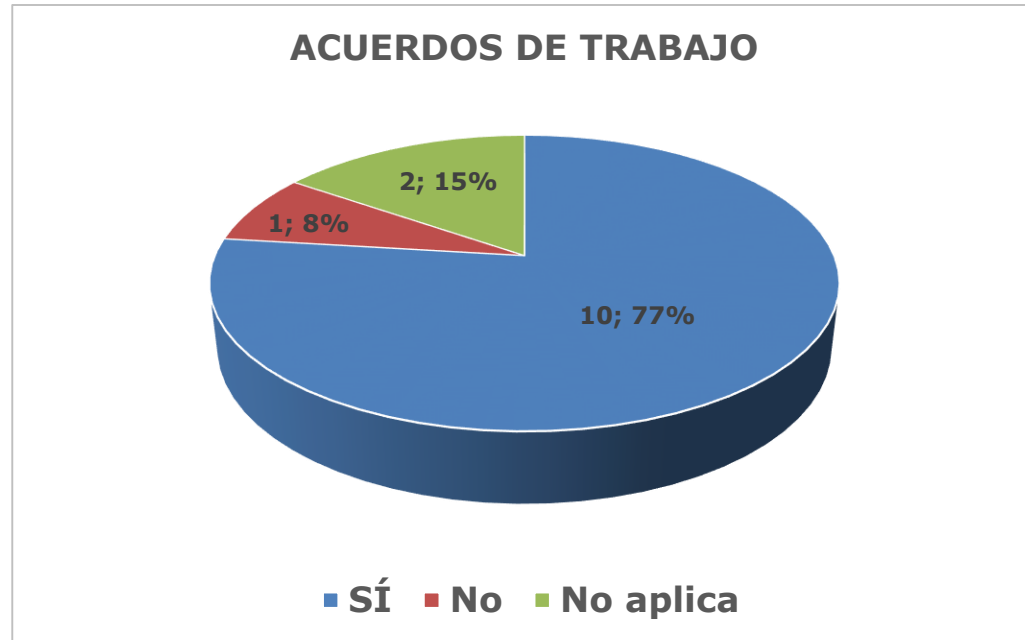
De las trece (13) personas que respondieron la encuesta, el **69%** pertenece a la Dirección de Laboratorios, el **15%** trabaja en la Dirección de Geociencias Básicas y el **16%** restante de los usuarios está laborando en la Dirección de Recursos Minerales y la Dirección de Geoamenazas.

## Proyecto al cual pertenece el encuestado



Se puede observar que el proyecto más representativo es **Investigación de Carbones y Materiales Energéticos con 5 usuarios**; seguido por el proyecto Investigación en Preparación Muestras y Geotecnia con 2 encuestados, y con 1 usuario están los proyectos: Prosp. Y Exploración Fosfatos y Magnesio 2021-2022, Caracterización Geoquímica de Materiales Geológico, Caracterización de Materiales de Interés Geológico, Evolución Tectónica de Colombia, Historia geológica de Colombia y Amenaza volcánica.

## ¿Acuerda con la Dirección de los Laboratorios, durante la formulación de su proyecto, la caracterización de materiales geológicos que usted requerirá para la ejecución del mismo?

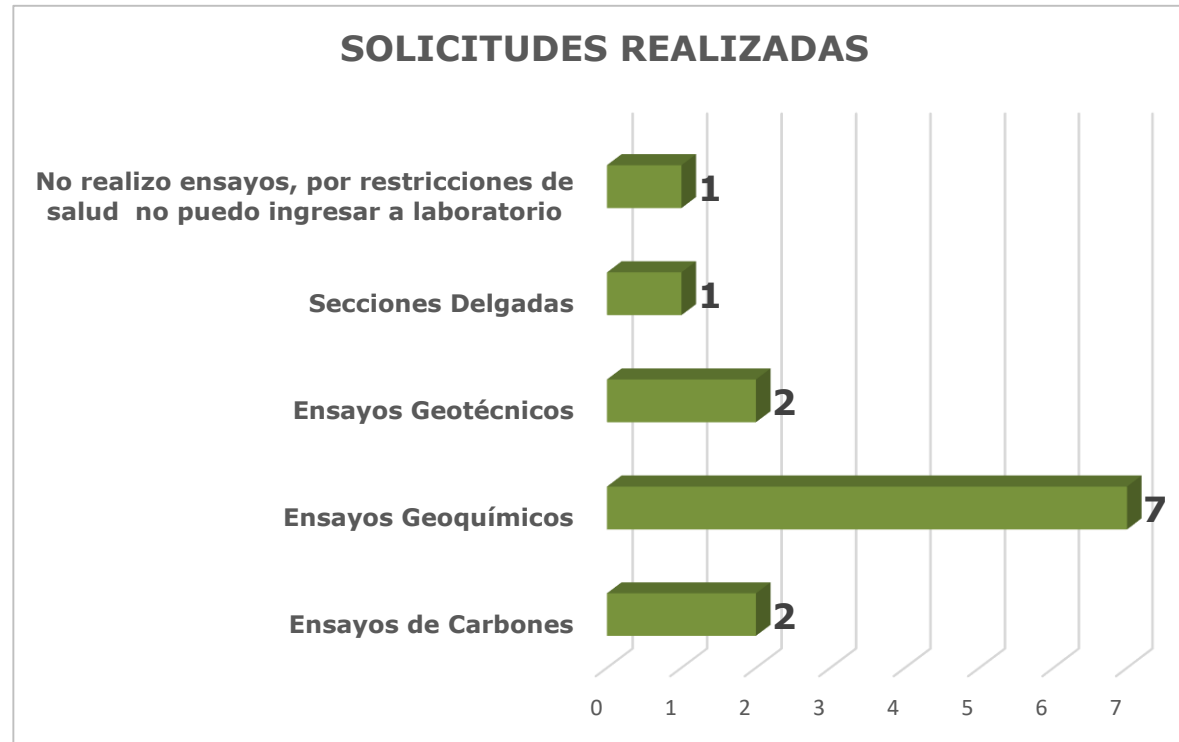


Al responder la pregunta que indaga si los colaboradores del SGC realiza acuerdos con la Dirección de Laboratorios durante el proceso de formulación de sus proyectos, el **77%** de los encuestados contestó que Sí, un **15%** respondió No aplica y el **8%** restante No acuerda con la DL durante la formulación de sus proyectos.

A pesar del resultado, desde la Dirección de Laboratorios se sigue gestionando con los usuarios internos una mejor planeación, así como trabajar en alcanzar compromisos y facilitar la proyección de metas durante el proceso de formulación de los proyectos.



## Servicios requeridos

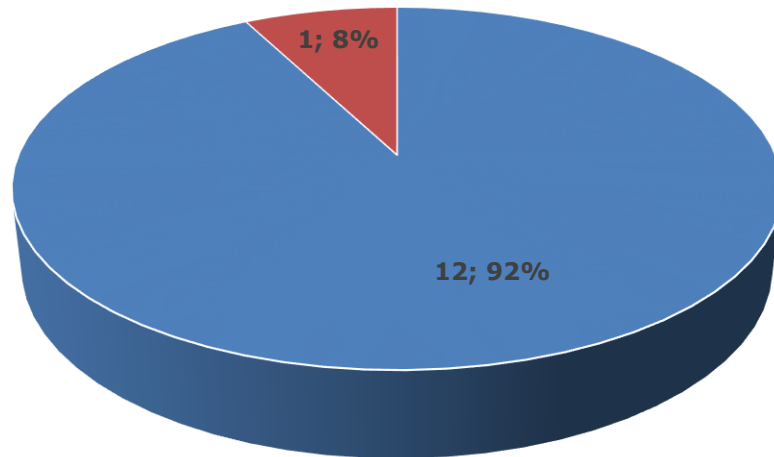


En la gráfica se puede apreciar que el servicio más solicitado fue **Ensayos Geoquímicos con 7 requerimientos**, seguido de Ensayos Geotécnicos y Ensayos de Carbones con 2 solicitudes y con 1 requerimiento estuvo el servicio de Secciones Delgadas.

\* Uno de los encuestados realizó la siguiente descripción: "No realizo ensayos, por restricciones de salud no puedo ingresar a laboratorio".

## Portafolio de Servicios

¿CONOCE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE LABORATORIOS?



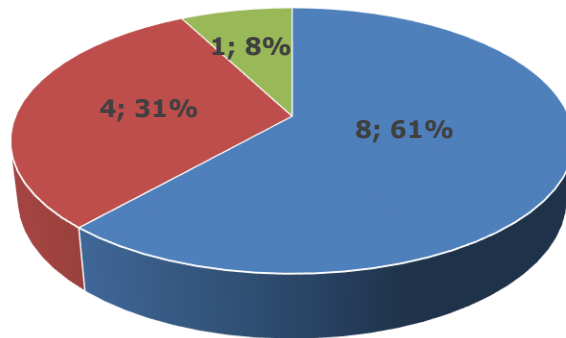
■ SÍ ■ NO

En la gráfica se puede apreciar un resultado favorable para la Dirección de Laboratorios, debido a que el **92%** de las personas encuestadas respondieron que conocen el portafolio de servicios. Este logro se alcanza mediante importantes gestiones de divulgación y socialización de los servicios brindados.

Si embargo 1 encuestado (**8%**) respondió que no conoce dicho portafolio.

## Aspectos del servicio evaluados

### PREPARACIÓN DE LA MUESTRA O ANÁLISIS DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS PACTADOS



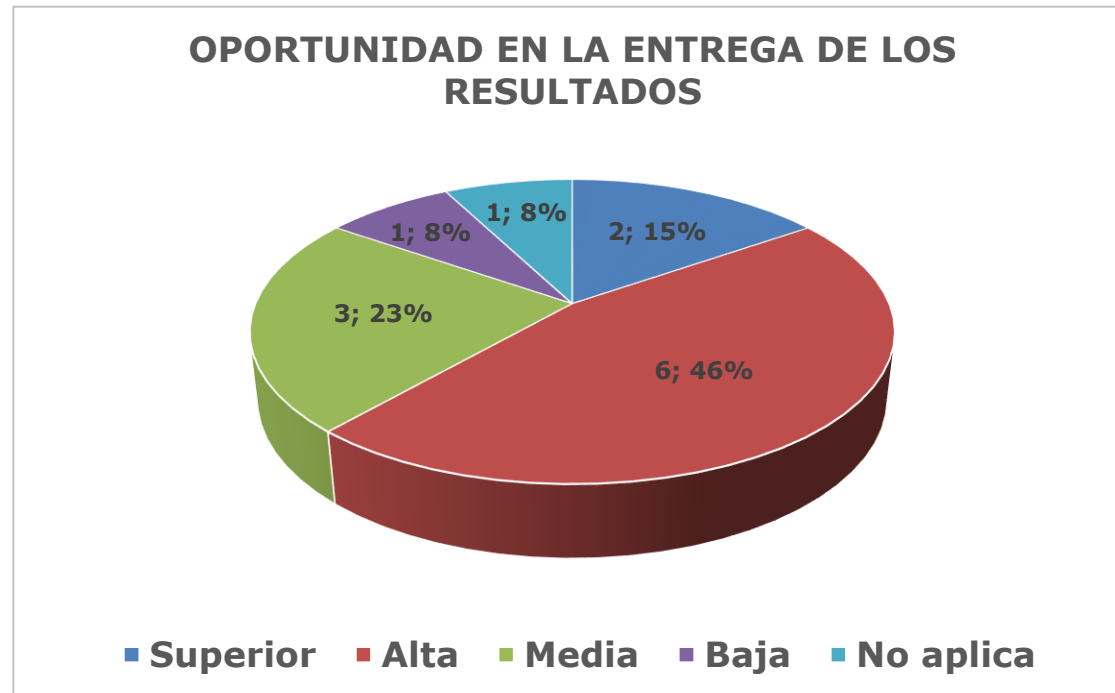
■ Alta ■ Superior ■ No aplica

La percepción de los encuestados sobre la "Preparación de la muestra o análisis de acuerdo con los requisitos pactados" ha tenido un resultado positivo, donde el **61%** (8 personas) consideran que este aspecto del servicio tiene un nivel de calidad Alto, mientras que el **31%** representados por cuatro (4) personas, generaron una valoración de calidad Superior.

Un (1) encuestado (**8%**) respondió No aplica frente a la valoración solicitada.

A pesar de los buenos resultados desde la Dirección de Laboratorios se siguen implementando estrategias para continuar con la buena gestión y los óptimos resultados de los servicios solicitados.

## Aspectos del servicio evaluados

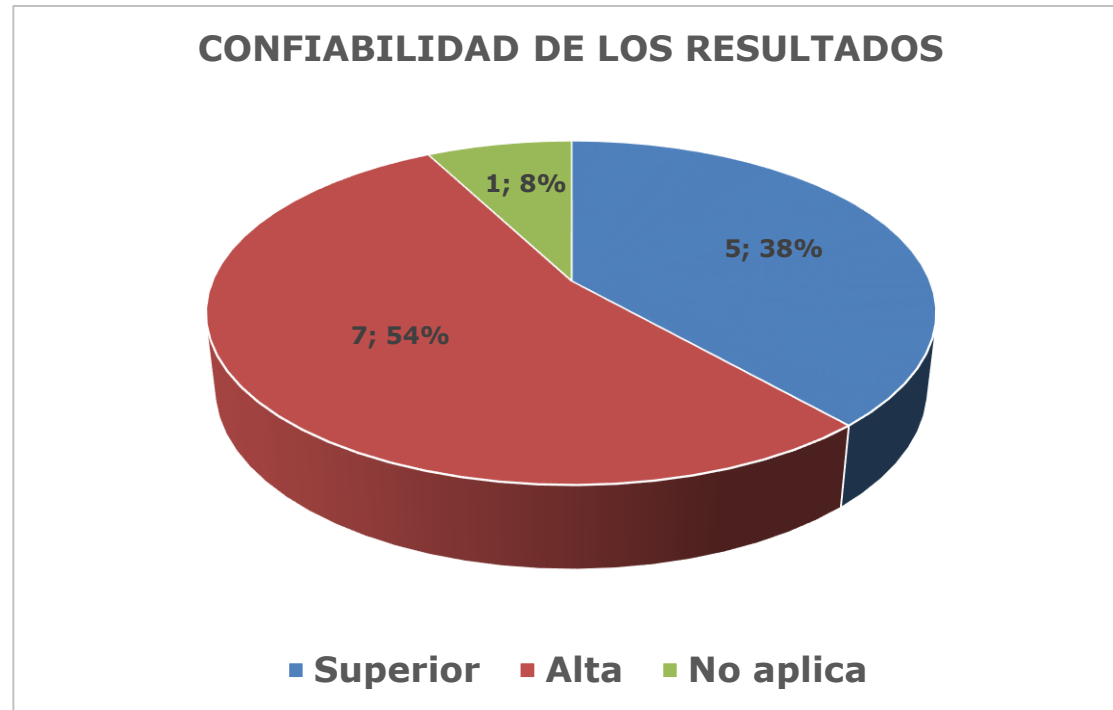


En la gráfica se puede apreciar que la “Oportunidad en la entrega de los resultados” tuvo una percepción óptima en la prestación del servicio: el **61%** de los encuestados lo calificaron como Superior o Alta. El **23%** de los usuarios calificó este aspecto como Medio y el **8%** lo consideró Bajo.

Un (1) encuestado (**8%**) respondió No aplica frente a la valoración solicitada.

Este resultado señala la importancia de mejorar la entrega de los resultados según los requerimientos de los usuarios y poder así cumplir con la promesa de un servicio integral de alta calidad.

## Aspectos del servicio evaluados



La "Confiabilidad de los resultados" que se puede determinar como el aspecto más importante de los tres (3) evaluados, alcanzando un buen resultado, dado que el **92%** de las personas encuestadas lo calificaron con un nivel de calidad Superior o Alta.

Un (1) encuestado (**8%**) respondió No aplica frente a la valoración solicitada.

Este resultado muestra un alto nivel de confianza que los usuarios tienen en el producto final y el proceso de servicios que se desarrolla la Dirección de Laboratorios.

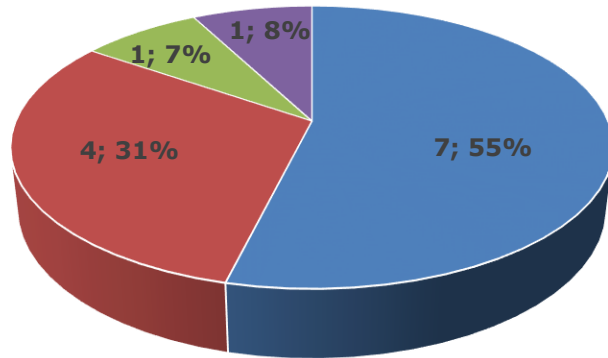
## Interés de los usuarios en otros análisis especializados

Con el propósito de indagar qué análisis especializados requieren los usuarios encuestados que se incluyan en el portafolio, se incluyó una pregunta que permitiría aclarar esta inquietud y las solicitudes expresadas fueron poco significativas, ya que solo tres (3) de los trece (13) usuarios que contestaron la encuesta manifestaron el siguiente interés:

<b>¿Qué otro tipo de análisis o ensayo le gustaría encontrar en el Portafolio de Servicios de la Dirección de Laboratorios?</b>
DRX
Determinación de elementos traza
Isótopos en briquetas de oro por ICP-MS-LA
Flúor
P205 asimilable
Pruebas de solubilidad

## Experiencia en el laboratorio

DE ACUERDO A LA ÚLTIMA EXPERIENCIA  
EN EL LABORATORIO, EL SERVICIO:



- Mejoró
- Sigue igual
- Desmejoró
- No sabe/no responde

Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar si el servicio de acuerdo a su última experiencia había mejorado, seguía igual o si había desmejorado.

En la gráfica, se puede observar que el **55%** de las personas encuestadas consideran que el servicio ha mejorado, el **31%** indicó que el servicio sigue igual, el **7%** (representado en un encuestado) consideró que había desmejorado y el **7%** restante contestó No sabe/no responde.

## Sugerencias de los usuarios encuestados

La encuesta ofreció a los usuarios que formaron parte de la muestra de estudio, la posibilidad de participar en el diligenciamiento de sugerencias que podrían aclarar con mayor detalle cuál es la razón por la cual el aspecto del servicio le generó insatisfacción y también les brindó la posibilidad de dar ideas para mejorar los servicios.

Para el segundo trimestre del 2024 se contó con las siguientes sugerencias y observaciones en pro del fortalecimiento en la prestación del servicio:

<b>¿Qué sugerencias tiene para el mejoramiento en la caracterización de materiales geológicos?</b>
Se que a habido problemas con los equipos, pero el año pasado y este año, los resultados de los análisis se han demorado mucho. Sería bueno que estos procesos fueran de menor tiempo para la entrega de los resultados
Tiempos
Actualización de conocimientos en procedimientos de las técnicas. Retroalimentación en los procedimientos de técnicas usadas en otros grupos de trabajo con el fin de no repetir errores y/o empezar de cero, teniendo en cuenta que ya se obtuvieron experiencias previas. Mejoras en los tiempos de entrega de resultados químicos.
Ha disminuido considerablemente la oferta de los análisis, teniendo en cuenta lo que existía en años anteriores. Los equipos se averían con frecuencia, lo que demuestra falta de mantenimiento preventivo.

**\* Se hizo la transcripción completa, hecha por los encuestados, de las sugerencias encontradas en el formulario de percepción de Caracterización de Materiales Geológicos**



## Observaciones de la Muestra

Se debe tener en cuenta, que la muestra no es representativa. En comparación al informe del primer semestre del 2024, se incrementó la participación en el diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **4,6%**.

Por parte de la Dirección de Laboratorios y el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía se llevaron a cabo mesas de trabajo entre los meses de junio y julio de 2024, que sirvieron para modificar la encuesta de percepción de Caracterización de Materiales Geológicos, entre otros planteamientos, buscando una mayor participación de los usuarios y mostrar un mayor flujo de información y resultados.



SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO

