



SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO



# ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección de Laboratorios  
Caracterización de Materiales Geológicos  
Informe tercer trimestre 2024

Secretaría General  
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía



Noviembre 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 129 usuarios, 29 de los cuales remitieron sus respuestas, lo cual representa el 22,48% de la población objeto del estudio.

## Ficha Técnica

**PREGUNTAS QUE SE FORMULARON:** Para el estudio se utilizaron 11 preguntas de las cuales 8 son cerradas y 3 abiertas. Las preguntas cerradas permiten averiguar: el mes de la vigencia en la que se tomó el servicio, en qué sede laboran los participantes del estudio de percepción, a qué proyecto pertenecen, cuáles son los requerimientos que más están adelantando las áreas técnicas, conocimiento del portafolio de servicios, entre otros temas. Las preguntas abiertas nos permiten identificar y evaluar el nivel de calidad y experiencia percibidos por los usuarios a nivel general, y recibir sugerencias por parte de los encuestados, que permitan fortalecer el nivel de calidad de los servicios prestados en los laboratorios.

Cabe mencionar que la encuesta de percepción de Caracterización de Materiales Geológicos fue reestructurada y aprobada en el sistema ISOLUCION en agosto del presente año, por lo que se empezó a implementar con los usuarios que hicieron uso de los servicios de Laboratorio en el mes de julio de 2024. La reestructuración de la encuesta fue llevada a cabo por el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de Laboratorios y legalizada ante el GT de Planeación.

**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:** Se realiza recolección mensual de las cuentas de correo electrónico de los usuarios, a través de la recepción de listados remitidos por las ORMS y los laboratorios de las sedes de Bogotá, Medellín, Cali y Manizales. Una vez las bases de datos se encuentran organizadas, se procede al envío de la encuesta de percepción, con un reenvío quincenal, como un recordatorio del diligenciamiento de la misma.

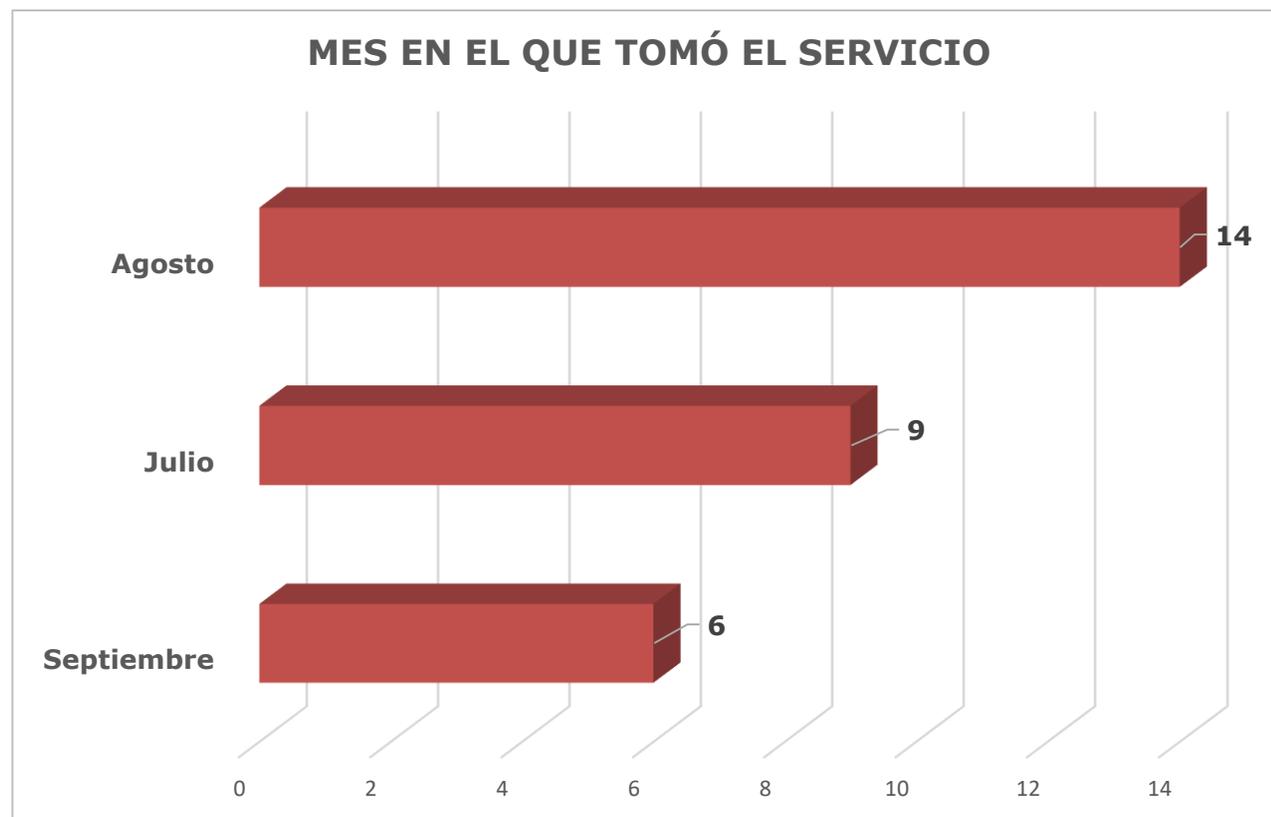
Es necesario aclarar que la encuesta se envía a los usuarios que utilizaron el servicio de los laboratorios; en consecuencia, si un usuario utilizó algún servicio en diferentes momentos del año se le enviará la encuesta en varias oportunidades. Por lo tanto, se puede presentar la situación de que varias encuestas diligenciadas sean de un solo usuario.

**COBERTURA GEOGRÁFICA:** Sedes del SGC.

**PERIODO:** Tercer trimestre año 2024.

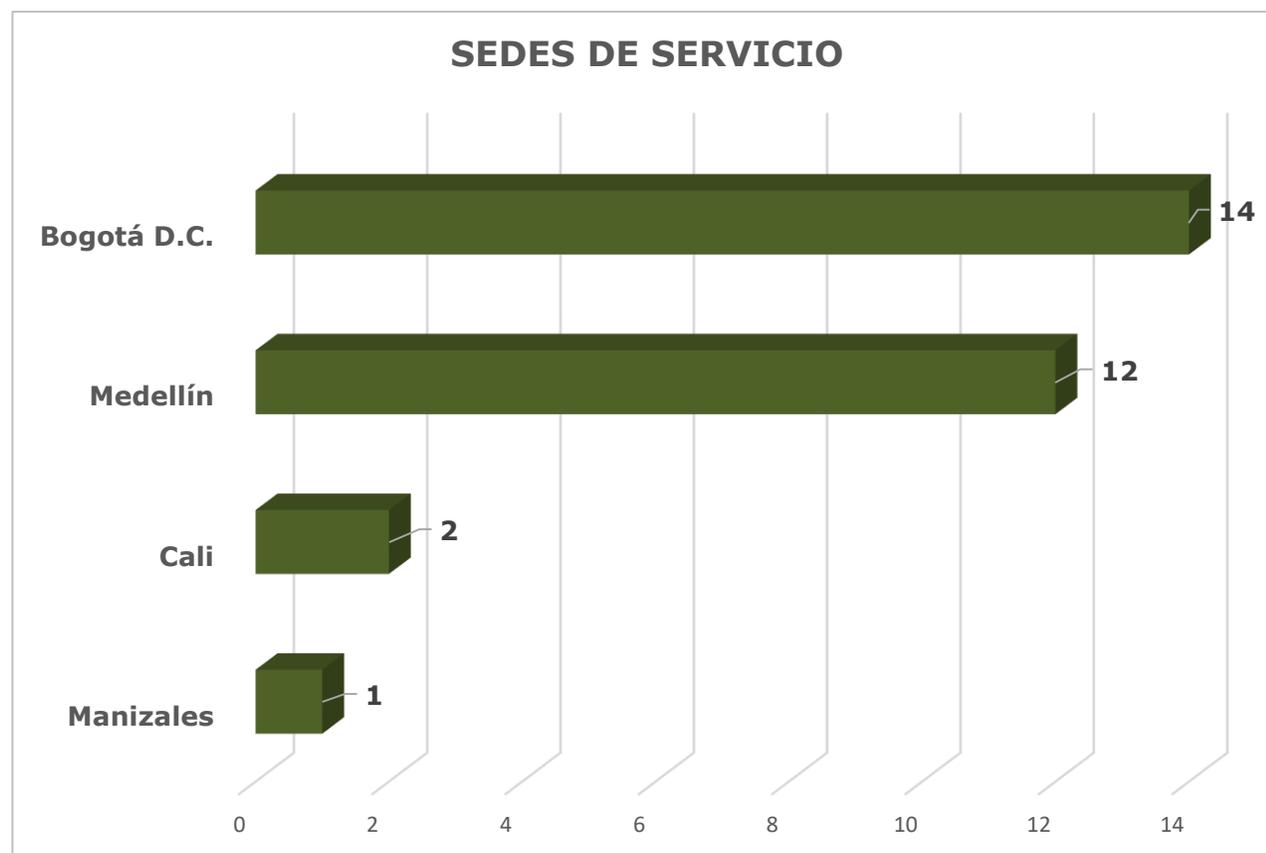


## Mes de la vigencia actual en que tomó el servicio



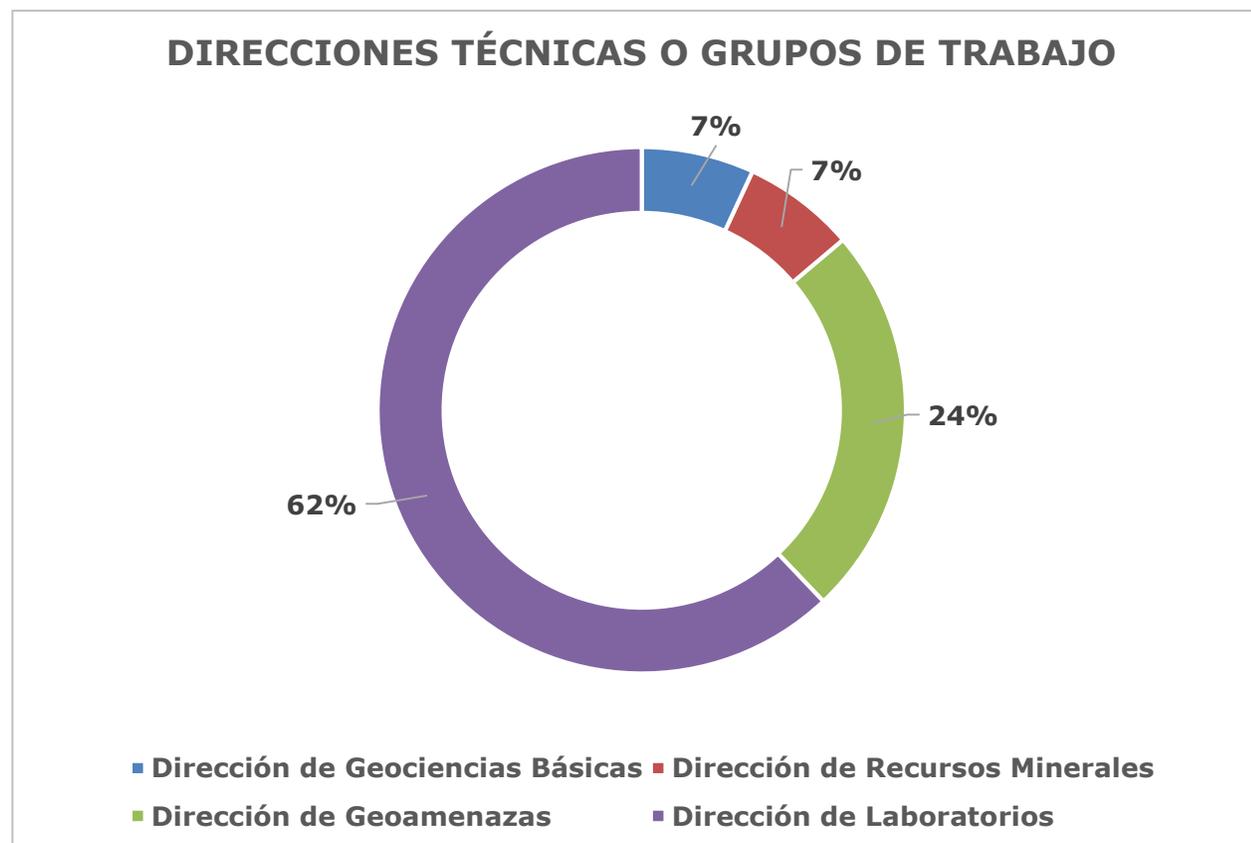
De los 29 usuarios que contestaron la encuesta de percepción, **14 indicaron que tomaron el servicio en el mes de agosto de 2024**; 9 usuarios tomaron el servicio en julio y 6 indicaron que hicieron uso de los servicios de laboratorio en el mes de septiembre de la actual vigencia.

## ¿En cuál sede de las ORMS de la Dirección de Laboratorios tomó el servicio?



En la gráfica se puede observar que la sede en la cual se tomaron más servicios, según los usuarios que diligenciaron la encuesta de percepción, fue **Bogotá con 14 solicitudes**; la sede de Medellín fue la segunda sede en intención de servicio con 12 solicitudes, seguidas por Cali y Manizales con 2 servicios y 1 servicio, respectivamente.

## Escoja la Dirección Técnica o Grupo de Trabajo



De las veintinueve (29) personas que respondieron la encuesta de percepción, el **62%** pertenece a la **Dirección de Laboratorios**; el **24%** trabaja en la Dirección de Geoamenazas. Un **7%** restante trabaja en las Direcciones de Geociencias Básicas y Recursos Minerales, respectivamente.

## Por favor, indique el nombre del proyecto al cual pertenece:

Proyecto	Dirección Técnica	Número de solicitudes
1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos	Dirección de Geoamenazas	3
1001584 Evaluación de amenaza y riesgo volcánico		1
1001628 Gestión transversal GA y atención de emergencias		1
1001651 Evaluación de amenazas y riesgos geológicos 23-25		1
1001652 Evaluación monitoreo dinámicas geológicas 23-25		1
1001653 Investigación en cartografía geológica y geomorfol	Dirección de Geociencias Básicas	2
1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico	Dirección de Laboratorios	6
1001561 Mapa Geometalúrgico de Minerales de Colombia		1
1001583 Integración cartográfica de la Cuenca VIM-SSJ 50K		1
1001659 Investigación Geocientífica sobre el beneficio de		8
1001660 Inv en nuevas aplicaciones tecnológicas del carbón		2
1001091 Huella Digital de Minerales en Colombia	Dirección de Recursos Minerales	1
1001656 Inv. Geoquímica y Mineralogía Aplicada		1
<b>Total</b>		<b>29</b>

Se puede observar en la tabla que el proyecto más representativo es **1001659 Investigación Geocientífica sobre el beneficio, con 8 usuarios**; seguido por el proyecto 1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico, con 6 encuestados; en el tercer lugar se ubica el proyecto 1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos, con 3 usuarios; en el cuarto lugar se ubican los proyectos 1001653 Investigación en cartografía geológica y geomorfológica, y 1001660 Investigación en nuevas aplicaciones tecnológicas del carbón, con 2 usuarios cada uno, y los demás proyectos fueron seleccionados por 1 usuario.

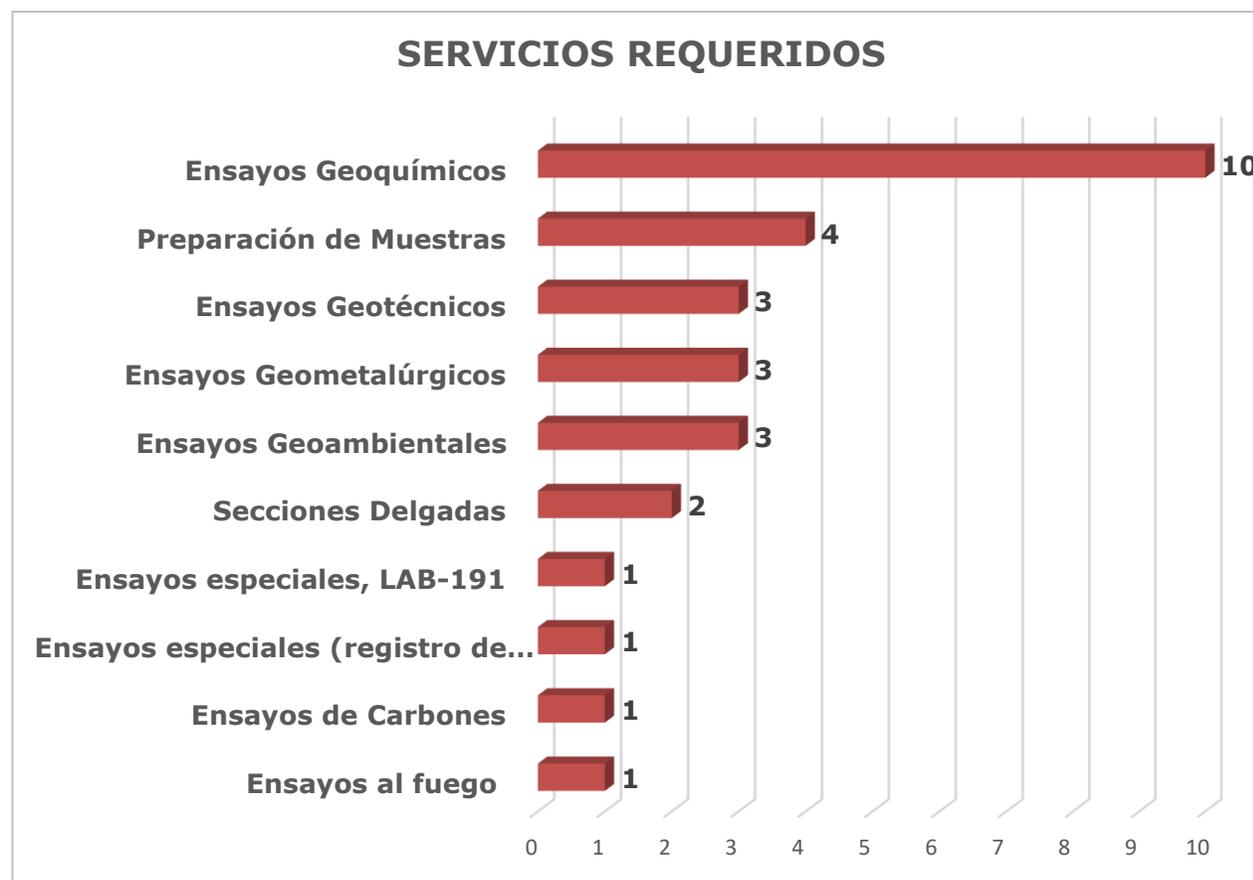
## ¿Acordó con la Dirección de Laboratorios, la ejecución de los ensayos que usted requiere?



Al responder la pregunta que indaga si los colaboradores del Servicio Geológico Colombiano realizan acuerdos con la Dirección de Laboratorios durante el proceso de ejecución de los ensayos, el **97%** de los encuestados contestó que **Sí**, y el **3%** restante No acuerda con la Dirección de Laboratorios dicha ejecución de ensayos.

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.

## Seleccione la solicitud que realizó

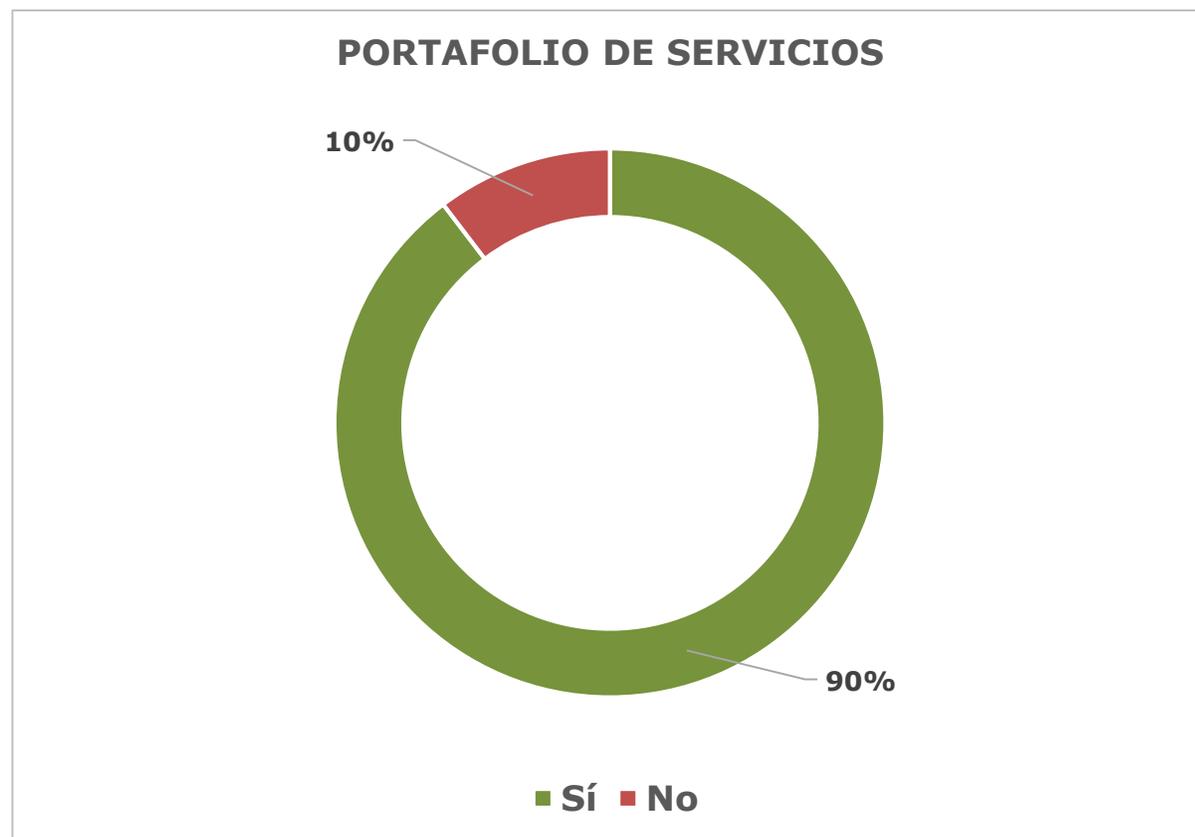


En la gráfica se puede apreciar que el servicio más solicitado fue **Ensayos Geoquímicos con 10 requerimientos**, seguido de Preparación de Muestras con 4 solicitudes. Con 3 requerimientos se encuentran Ensayos Geotécnicos, Ensayos Geometalúrgicos y Ensayos Geoambientales.

El servicio de Secciones delgadas con 2 solicitudes y los servicios Ensayos Especiales LAB-191, Ensayos Especiales (registro de difractograma), Ensayos de Carbones y Ensayos al fuego, cada uno con 1 solicitud, fueron los servicios menos requeridos.



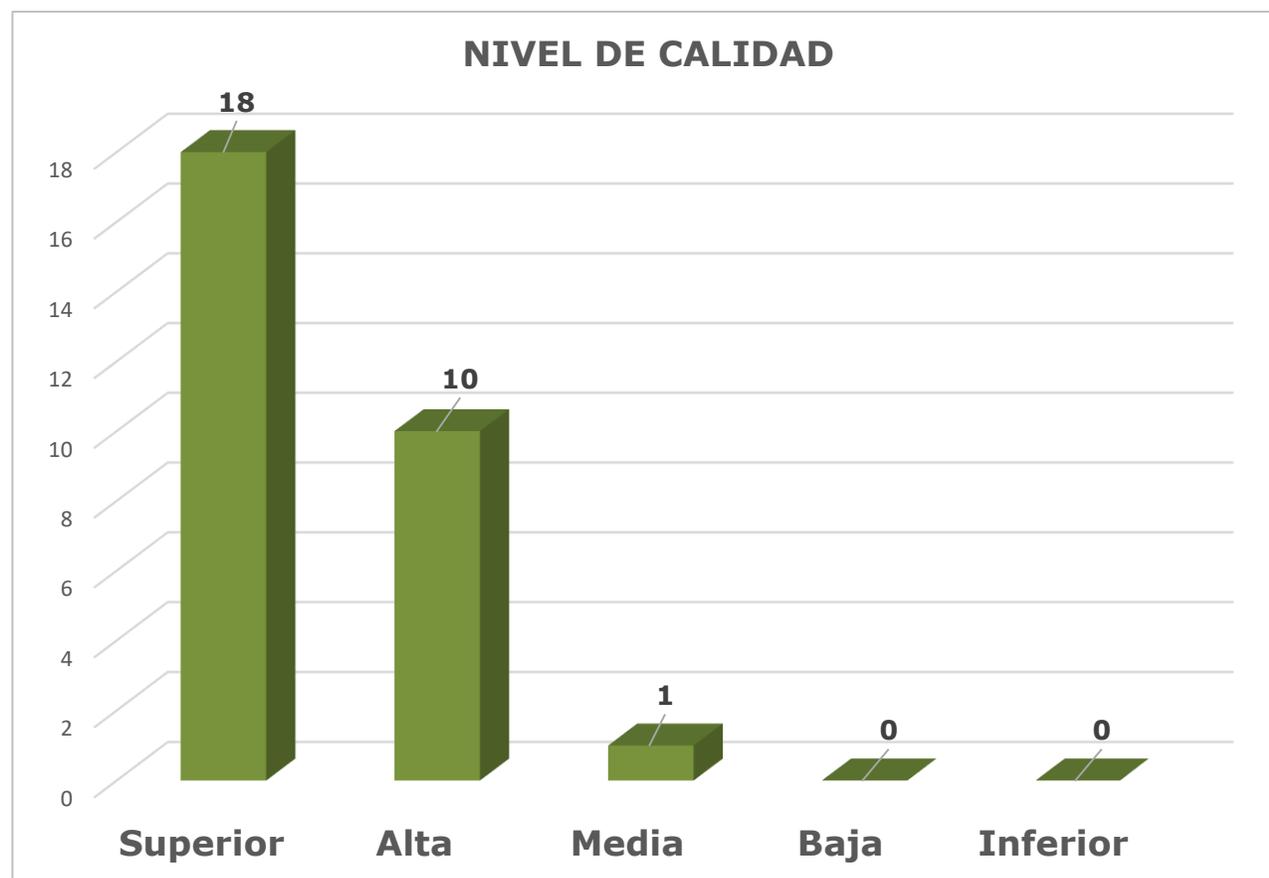
## ¿Conoce el Portafolio de Servicios de la Dirección de Laboratorios?



En la gráfica se puede apreciar un resultado favorable para la Dirección de Laboratorios, debido a que el **90%** 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 3 encuestados (**10%**) respondió que no conoce dicho portafolio.

## Seleccione el nivel de calidad que mejor describa la solicitud atendida en el laboratorio



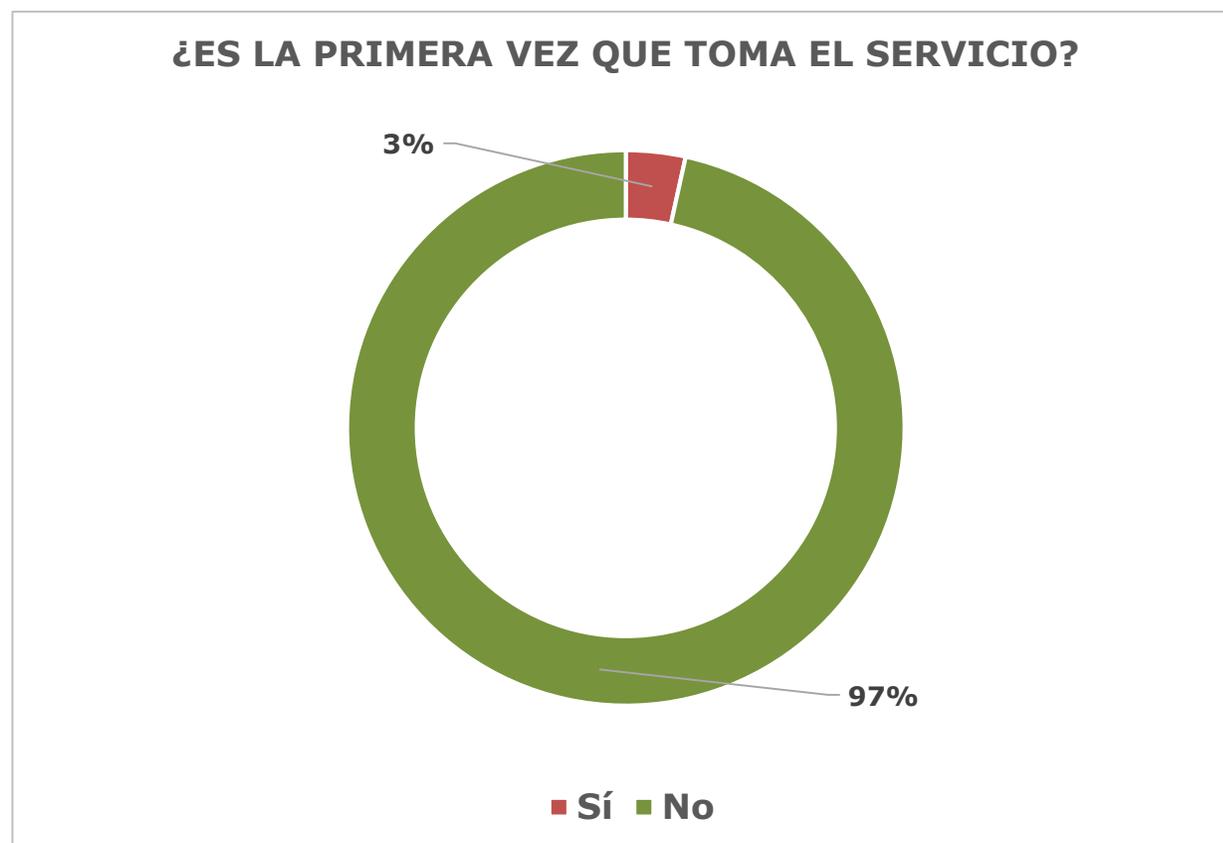
En la gráfica se puede apreciar que el nivel de la calidad de servicio recibido en el laboratorio más seleccionado fue **Superior, con 18 calificaciones**; seguido por el nivel de calidad Alta con 10 calificaciones.

Hubo 1 calificación media, para la atención recibida. El usuario [vcriveral@sgc.gov.co](mailto:vcriveral@sgc.gov.co), a la pregunta "si su respuesta fue media, baja o inferior, por favor mencione ¿por qué?", detalló: "Tiempo de entrega".

No hubo calificaciones bajas o inferiores por parte de los encuestados, para lo anteriormente expuesto.



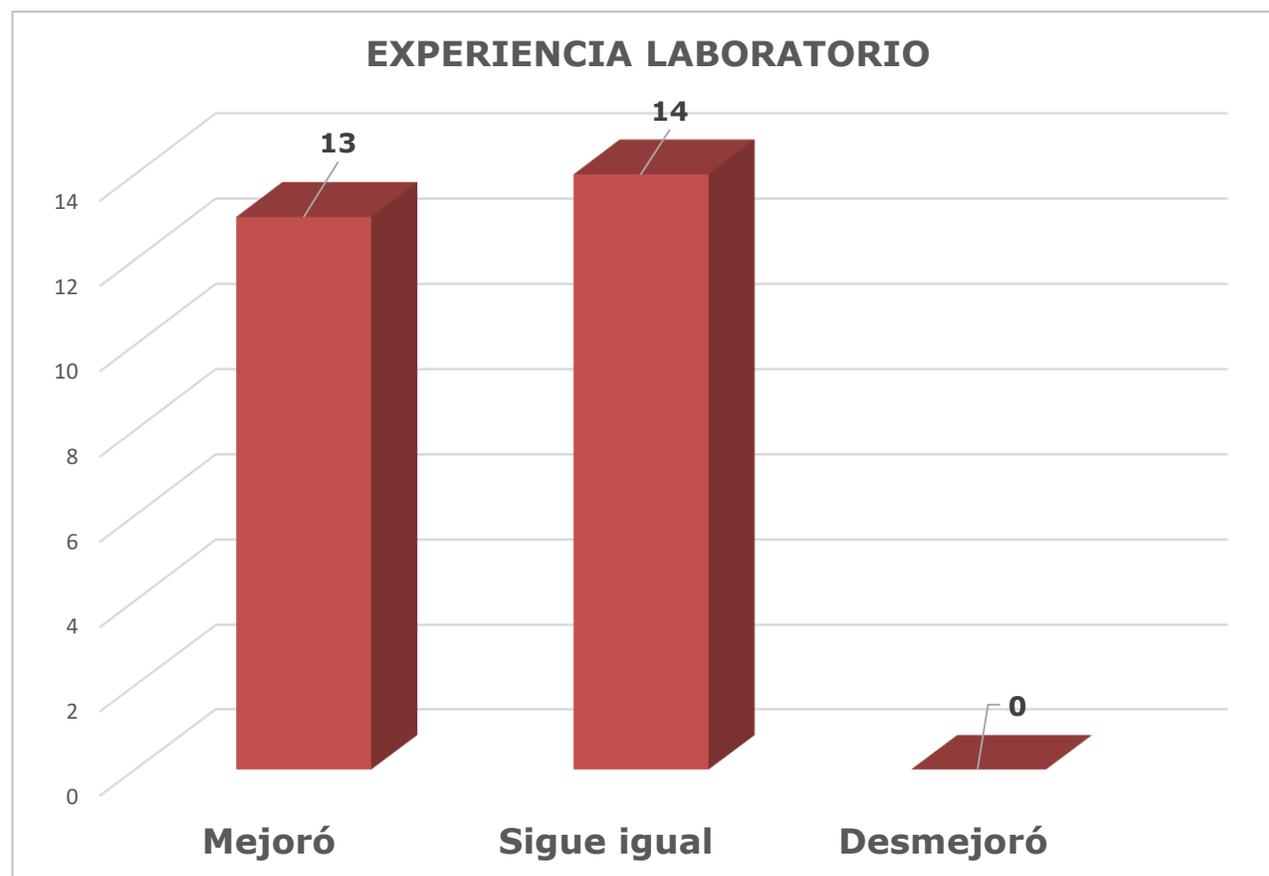
## ¿Es la primera vez que toma el servicio?



A la pregunta que indaga si el usuario estaba frente a su primera experiencia en el laboratorio, ofertado por la DL, el **97%** de las personas que contestaron la encuesta de percepción, **indicó que No**.

El **3%** restante de los encuestados (1 usuario) indicó que se trataba de su primera experiencia en el laboratorio.

## Si su respuesta en la pregunta anterior fue No, y de acuerdo a la última experiencia en el laboratorio, el servicio:



En la gráfica se puede apreciar que los usuarios que ya han tenido experiencias en el laboratorio de Caracterización de Materiales Geológicos, indicaron en su mayoría que dicha experiencia **Sigue igual con 14 calificaciones**, entendiendo este dato como positivo, debido a que los encuestados no realizaron observaciones o comentarios negativos.

Para 13 usuarios la experiencia en el laboratorio mejoró.

Según los encuestados que respondieron la encuesta de percepción, el servicio no desmejoró en el periodo de julio a septiembre de 2024.

Un (1) encuestado no realizó ninguna calificación a lo anteriormente expuesto.

## ¿Qué sugerencias tiene o qué otro tipo de análisis-ensayo le gustaría encontrar en el Portafolio de Servicio de la DL, para el mejoramiento en la caracterización de materiales geológicos?

Con el propósito de indagar qué análisis especializados requieren los usuarios encuestados que se incluyan en el portafolio o qué sugerencias tienen para el mejoramiento de la prestación del servicio, nueve (9) de los veintinueve (29) usuarios registraron comentarios relacionados con lo anteriormente expuesto:

Tipo análisis-ensayo	Usuario
"ensayos reológicos para aplicación en simulaciones de lahares"	<a href="mailto:emedina@sgc.gov.co">emedina@sgc.gov.co</a>
"ANALISIS DE MAYOR NUMERO IONES"	<a href="mailto:yhache@sgc.gov.co">yhache@sgc.gov.co</a>
"Ensayos geotécnicos en rocas, ensayos de permeabilidad en suelos, ensayos para determinar reología de materiales"	<a href="mailto:creina@sgc.gov.co">creina@sgc.gov.co</a>
"El de análisis de geoquímica"	<a href="mailto:cmoralesf@sgc.gov.co">cmoralesf@sgc.gov.co</a>

Sugerencias	Usuario
"Mucha gente en la sede de Bogotá no sabe que se pueden preparar muestras en la sede de Medellín, sería bueno una mejor divulgación de los servicios que puede ofrecer esta sede"	<a href="mailto:jroncancio@sgc.gov.co">jroncancio@sgc.gov.co</a>
"Encuentro un portafolio de servicios muy completo."	<a href="mailto:acarvajala@sgc.gov.co">acarvajala@sgc.gov.co</a>
"Mejorar en los tiempos de oportunidad"	<a href="mailto:jhalvarez@sgc.gov.co">jhalvarez@sgc.gov.co</a>
"Mayor variedad de ensayos de acuerdo con los estándares colombianos y extranjeros"	<a href="mailto:cramirez@sgc.gov.co">cramirez@sgc.gov.co</a>
"Mejorar el equipamiento del laboratorio para aumentar la capacidad y disminuir el tiempo de respuesta"	<a href="mailto:dbustos@sgc.gov.co">dbustos@sgc.gov.co</a>

\* Se hizo la transcripción completa de las sugerencias encontradas en el formulario de percepción de Caracterización de Materiales Geológicos y se muestran en el actual informe, ya que los usuarios autorizaron el tratamiento de datos personales.

## Observaciones

Se debe tener en cuenta, que la muestra no es representativa. En comparación al informe del segundo trimestre del 2024, se incrementó la participación en el diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **0,45%**. Se ha observado dentro del proceso de envío de la encuesta y en la recepción de las respuestas, que los usuarios que han hecho uso del servicio de laboratorio en varias ocasiones dentro del periodo de julio a septiembre de 2024 solo diligenciaron la encuesta una sola vez, cuando el ideal es que la encuesta sea contestada por cada uno de los servicios solicitados. Desde el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de Laboratorios se implementarán más acciones de mejora, adicionales a las ya dispuestas, para que la participación de los usuarios se vea reflejada en el diligenciamiento de la encuesta, con el fin de que los resultados presentados y el flujo de la información sea mayor.

A partir de agosto de 2024, la encuesta de percepción fue reestructurada e implementada con los usuarios que hicieron uso de los servicios de laboratorio en el mes de julio de 2024, lo que permitió que la elaboración del presente informe quedara acorde con el periodo del tercer trimestre.

Según lo analizado en las respuestas recibidas, el nivel de calidad del servicio y la experiencia del usuario en el Laboratorio de Caracterización de Materiales Geológicos tuvo una percepción Superior-Alta y no hubo apreciaciones de desmejoramiento. Sin embargo, en las sugerencias recibidas varios usuarios concuerdan que el punto a mejorar es el tiempo de respuesta.



SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO

