



SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO



# ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección de Laboratorios  
Caracterización de Materiales Geológicos  
Informe cuarto trimestre 2024

Secretaría General  
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía



Marzo de 2025

## 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 94 usuarios, 43 de los cuales remitieron sus respuestas, lo cual representa el 45,74% 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:** Cuarto trimestre año 2024.

## ¿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 29 solicitudes** que corresponde al 67,44%, la sede de Cali fue la segunda sede en intención de servicio con 8 solicitudes que corresponde al 18,60%, seguida por Medellín con 5 servicios que corresponde al 11,63% y Manizales con 1 servicio que corresponde al 2,33%.

## Escoja la Dirección Técnica o Grupo de Trabajo



De las cuarenta y tres (43) personas que respondieron la encuesta de percepción, el **60,47%** pertenece a la **Dirección de Laboratorios**; el **13,95%** trabaja en la Dirección de Hidrocarburos, el **11,63%** trabaja en la Dirección de Recursos Minerales, el **6,98%** en la Dirección de Geoamenazas, el **4,65%** en la Dirección de Asuntos Nucleares y el **2,33%** en la Dirección de Geociencias Básicas.

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

Dirección/Proyecto	Número de solicitudes
<b>Dirección de Asuntos Nucleares</b>	<b>2</b>
1001546 Conocimiento Geocientífico Téc.Nucleares e Isotóp.	1
1001648 Centro de geocronología e isotopía —2023-2024	1
<b>Dirección de Geoamenazas</b>	<b>3</b>
1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos	2
1000802 Ope y mant de las redes de monitoreo Volcanico	1
<b>Dirección de Geociencias Básicas</b>	<b>1</b>
1001663 Modelo para la evaluación del potencial de hidróge	1
<b>Dirección de Hidrocarburos</b>	<b>6</b>
1001665 Investigación de emanaciones de hidrocarburos en	6
<b>Dirección de Laboratorios</b>	<b>26</b>
1001412 Investigación en preparación muestras y geotecnia	1
1001414 Investigación en geoquímica y nuevas metodologías	1
1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico	6
1001659 Investigación Geocientífica sobre el beneficio de	2
1001660 Inv en nuevas aplicaciones tecnológicas del carbón	16
<b>Dirección de Recursos Minerales</b>	<b>5</b>
1001091 Huella Digital de Minerales en Colombia	3
1001376 Prospección y Exploración de Arcillas Industriale	1
1001656 Inv. Geoquímica y Mineralogía Aplicada	1
<b>Total general</b>	<b>43</b>

Se puede observar en la tabla que el proyecto más representativo es el **1001660 Investigación en nuevas aplicaciones tecnológicas del carbón con 16 usuarios**, seguido del 1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico y el 1001665 Investigación de emanaciones de hidrocarburos cada uno con 6 usuarios, le sigue el proyecto 1001091 Huella Digital de Minerales en Colombia con 3 usuarios, los proyectos 1001659 Investigación Geocientífica sobre el beneficio y 1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos registran 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 **97,67%** de los encuestados contestó que **Sí**, y el **2,33%** restante No acuerda con la Dirección de Laboratorios dicha ejecución de ensayos.

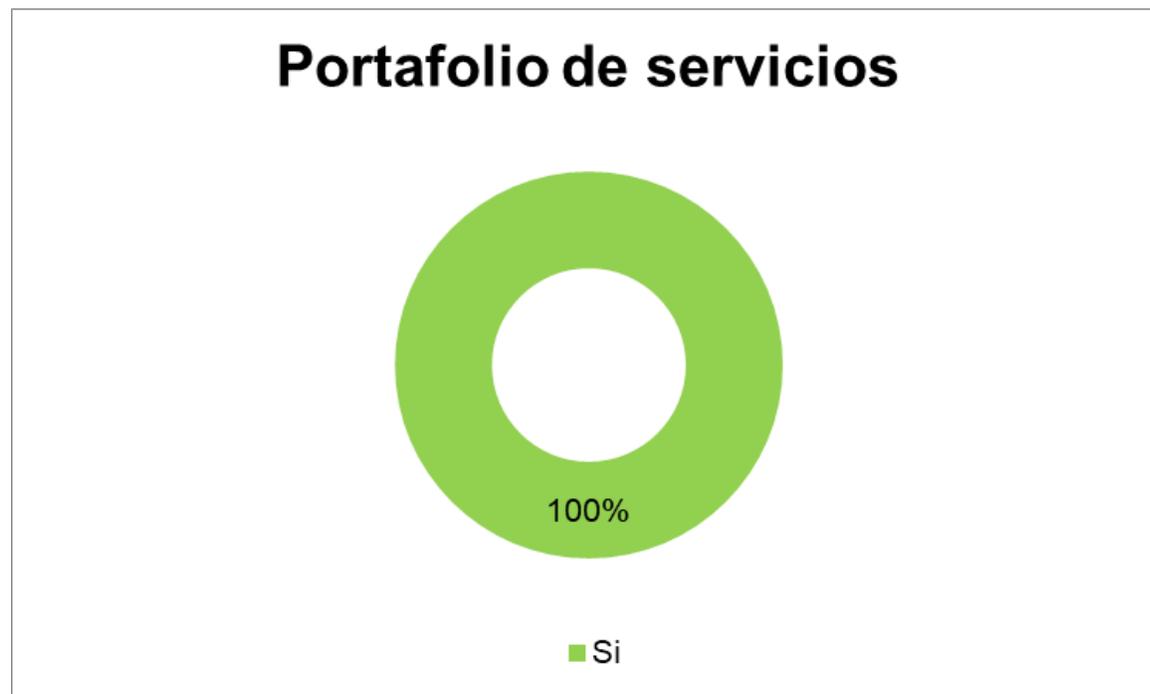
A pesar del resultado, desde la Dirección de Laboratorios se sigue gestionando con los usuarios internos una mejor planeación, así como trabajar en alcanzar compromisos y facilitar la proyección de metas durante el proceso de formulación de los proyectos.

## Seleccione la solicitud que realizó



En la gráfica se puede apreciar que el servicio más solicitado fue **Ensayos Geoquímicos con 21 requerimientos** que corresponde al 48,84%, seguido de Ensayos de Carbones con 8 requerimientos que corresponde al 18,60%, le sigue Secciones Delgadas con 5 requerimientos que corresponde al 11,63%, Ensayos Geotécnicos con 3 requerimientos que corresponde al 6,98%, Ensayos Geometalúrgicos con 2 requerimientos que corresponde al 4,65%, los demás servicios fueron requeridos por un usuario cada uno.

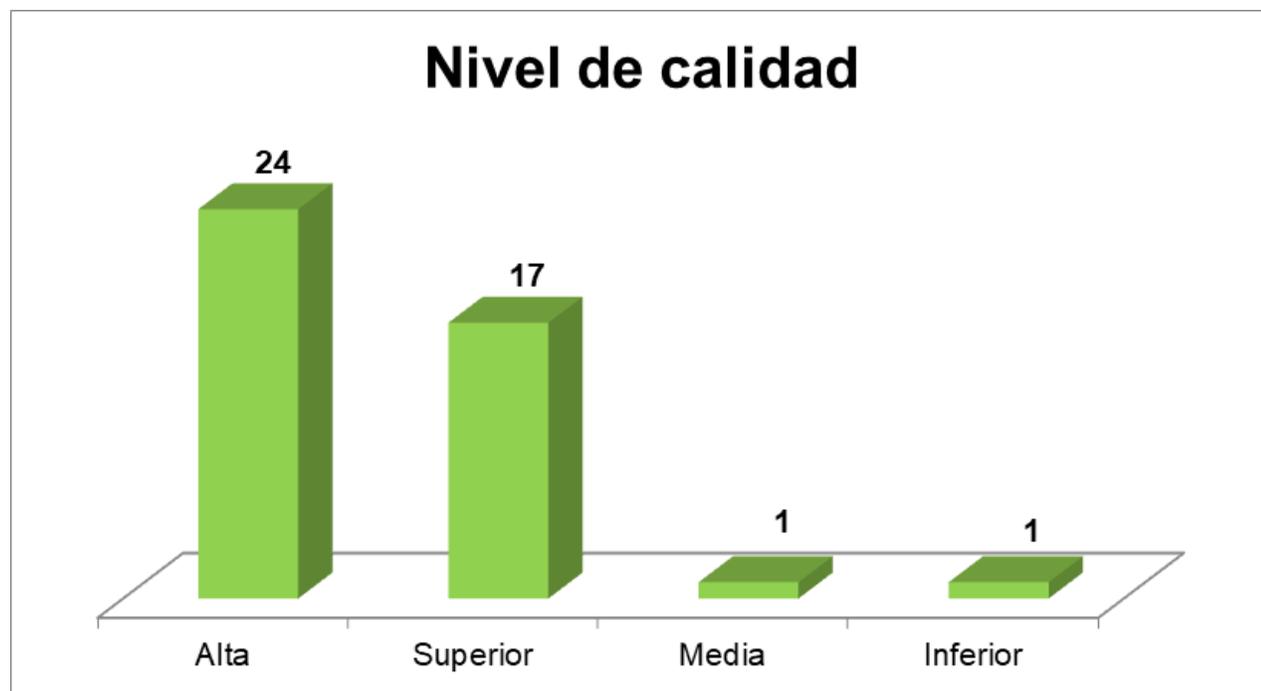
## ¿Conoce el Portafolio de Servicios de la Dirección de Laboratorios?



En la gráfica se puede apreciar un resultado completamente favorable para la Dirección de Laboratorios, debido a que el **100%** 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.

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

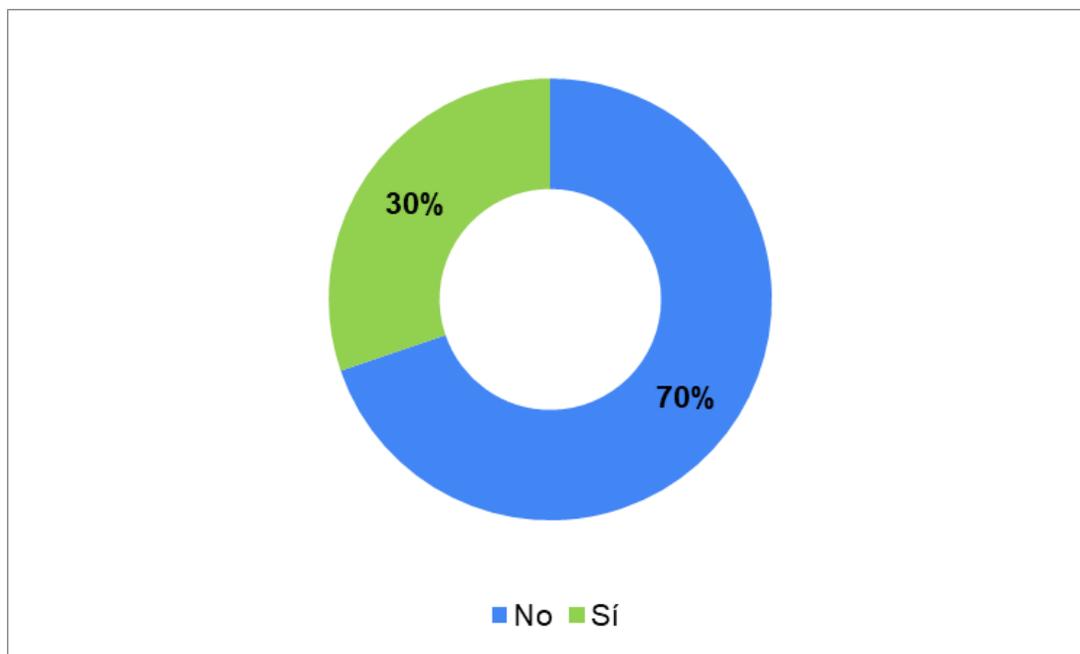


En la gráfica se puede apreciar que el nivel de la calidad de servicio recibido en el laboratorio más seleccionado fue **Alta, con 24 calificaciones** que corresponde al 55,81%; seguido por el nivel de calidad Superior con 17 calificaciones que corresponde al 39,53%.

Hubo 1 calificación media, para la atención recibida. Un usuario, a la pregunta "si su respuesta fue media, baja o inferior, por favor mencione ¿por qué?", detalló: "Desde la entrega de muestras y envío de solicitud se tomó más de un mes el proceso de generación de orden de ensayos".

Hubo 1 calificación en nivel inferior para la atención recibida. Un usuario, a la pregunta "si su respuesta fue media, baja o inferior, por favor mencione ¿por qué?", detalló: "No entregan resultados de FRX y los de DRX son muy demorados".

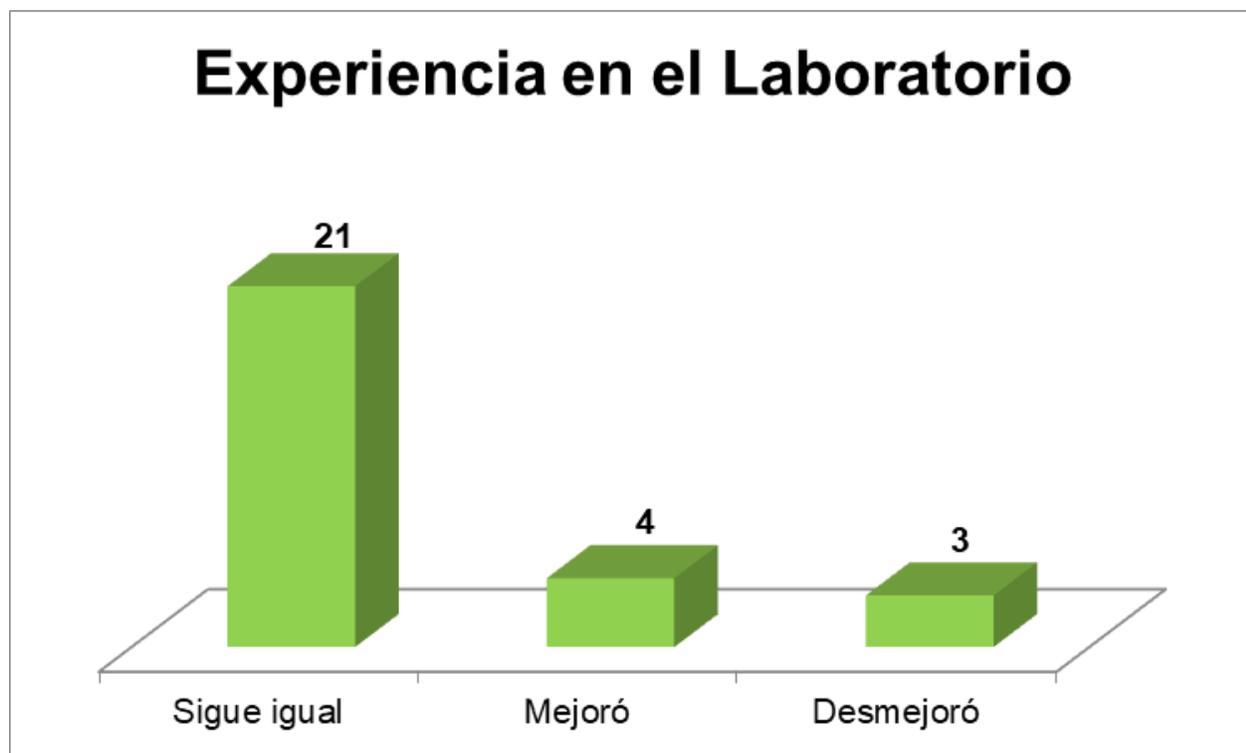
## ¿Es la primera vez que toma el servicio?



A la pregunta que indaga si el usuario estaba frente a su primera experiencia en el laboratorio, ofertado por la DL, el **70%** de las personas que corresponde a 30 usuarios indicaron en la encuesta de percepción, **que No.**

El **30%** restante de los encuestados (13 usuarios) 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 21 calificaciones**, entendiendo este dato como positivo, debido a que los encuestados no realizaron observaciones o comentarios negativos.

Para 4 usuarios la experiencia en el laboratorio mejoró, mientras que para 3 usuarios la percepción de servicio desmejoró.

Dos (2) encuestados no realizaron ninguna calificación a lo anteriormente expuesto.

## Comentarios de la Experiencia en el Laboratorio

A continuación se relacionan los comentarios de los 3 usuarios que indicaron que la experiencia en el Laboratorio desmejoró:

“Los tiempos requeridos para la generación de la orden aumentaron, afectando el momento en el que se esperaba contar con resultados de laboratorio”.

“No hay oportunidad en la entrega de resultados los viven aplazando, y no envían resultados de FRX y la situación no mejora sino empeora”.

“Tiempo de respuesta y entrega de resultados por parte del laboratorio”.

## ¿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, diez (10) de los cuarenta y tres (43) usuarios registraron comentarios relacionados con lo anteriormente expuesto:

Tipo de análisis - ensayo	Sugerencias
Me gustaría se pudiese hacer análisis con LIBS para los elementos livianos	Mejorar los tiempos de respuesta Mejorar el tiempo de entrega de resultados
Dataciones bioestratigrafías (paleontología y palinología)	Excelente trabajo
dataciones bioestratigraficas	
Ensayos de petroquímica	
En la sede de Medellin debe existir un servicio de analisis de espectrometria de masas, desafortunadamente se lo llevaron para Bogota, en Medellin ya se tenia validado esta tecnica	
Se debe incluir análisis de hidrocarburos en roca, suelo o agua (Whole Oil Gas Chromatography )	
Hemos pedido hace años el ensayo de Fosforo asimilable y nada	

\* Se hizo la transcripción completa de las sugerencias encontradas en el formulario de percepción de Caracterización de Materiales Geológicos s.

## Observaciones

En comparación al informe del tercer trimestre del 2024, se generó un incremento la participación en el diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **48,27%**. 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 octubre a diciembre de 2024, diligenciaron la encuesta varias veces conforme a los servicios solicitados en cada uno de los meses del trimestre. Lo anterior, es el resultado de la implementación de acciones por parte del GT de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de Laboratorios.

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 total favorable del 95,34% con una valoración Superior de 39,53% y Alta 55,81 y se registraron 3 apreciaciones de desmejoramiento. Sin embargo, en las sugerencias recibidas los usuarios concuerdan que el punto a mejorar es el tiempo de respuesta.



SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO

