

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO





ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Caracterización de Materiales Geológicos de la Dirección de
Laboratorios
Informe tercer trimestre 2025

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

octubre de 2025



Ficha Técnica

NOMBRE DEL ESTUDIO: Caracterización de Materiales Geológicos 2025.

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 recibieron un total de 39 respuestas 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 de 2024, 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.

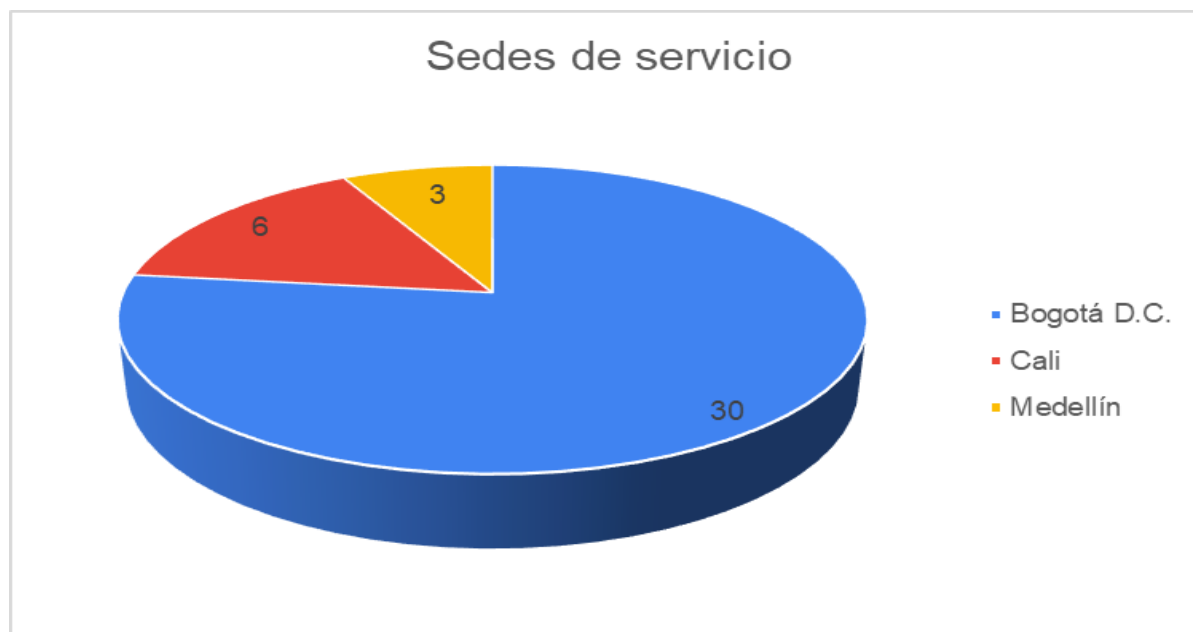
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Se realiza recolección mensual de las cuentas de correo electrónico de los usuarios, a través de la recepción de listados remitidos por las ORMS y los laboratorios de las sedes de Bogotá, Medellín, Cali y Manizales. Una vez las bases de datos se encuentran organizadas, se procede 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 2025.

¿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 30 solicitudes** que corresponde al 76,92%, la sede de Cali fue la segunda sede en intención de servicio con 6 solicitudes que corresponde al 15,38% y Medellín con 3 servicios que corresponde al 7,69%.

Escoja la Dirección Técnica o Grupo de Trabajo



De los treinta y nueve (39) usuarios que respondieron la encuesta de percepción, el **30,77%** pertenece a la Dirección de Geociencias Básicas, el **23,087%** trabaja en la Dirección de Hidrocarburos, el **20,51%** en la Dirección de Laboratorios, el **17,95%** trabaja en la Dirección de Recursos Minerales, el **5,13%** en la Dirección de Geoamenazas y el **2,09%** en la Dirección de Asuntos Nucleares.

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

Dirección/proyecto	Número de solicitudes
Dirección de Asuntos Nucleares	1
1001546 Conocimiento Geocientífico Téc.Nucleares e Isotóp.	1
Dirección de Geoamenazas	2
1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos	1
1001652 Evaluación monitoreo dinámicas geológicas 23-25	1
Dirección de Geociencias Básicas	12
1001176 Investigación geotérmica de Colombia	1
1001653 Investigación en cartografía geológica y geomorfol	1
1001654 Inv. en cartografía aplicada geológica y geomorfol	7
1001663 Modelo para la evaluación del potencial de hidróge	1
1001664 Cartografía morfológica y geomorfológica del fondo	2
Dirección de Hidrocarburos	9
1001590 Rocas cretácicas en Cordillera Oriental	1
1001649 Hidrógeno blanco en cuencas pericratónicas oriente	1
1001665 Investigación de emanaciones de hidrocarburos en	7
Dirección de Laboratorios	8
1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico	3
1001660 Inv en nuevas aplicaciones tecnológicas del carbón	5
Dirección de Recursos Minerales	7
1001091 Huella Digital de Minerales en Colombia	3
1001656 Inv. Geoquímica y Mineralogía Aplicada	2
1001657 Geoquímica Ambiental y Geología Médica	2
Total general	39

Se puede observar en la tabla que los proyectos más representativos son el **1001654 Inv. en cartografía aplicada geológica y geomorfol.** y el **1001665 Investigación de emanaciones de hidrocarburos en.** cada uno con 7 usuarios, seguido el proyecto 1001660 Investigación en nuevas aplicaciones tecnológicas del carbón con 5 usuarios, le siguen los proyectos 1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico y 1001091 Huella Digital de Minerales en Colombia, cada uno con 3 usuarios.

¿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 **100%** de los encuestados contestó que **Sí**.

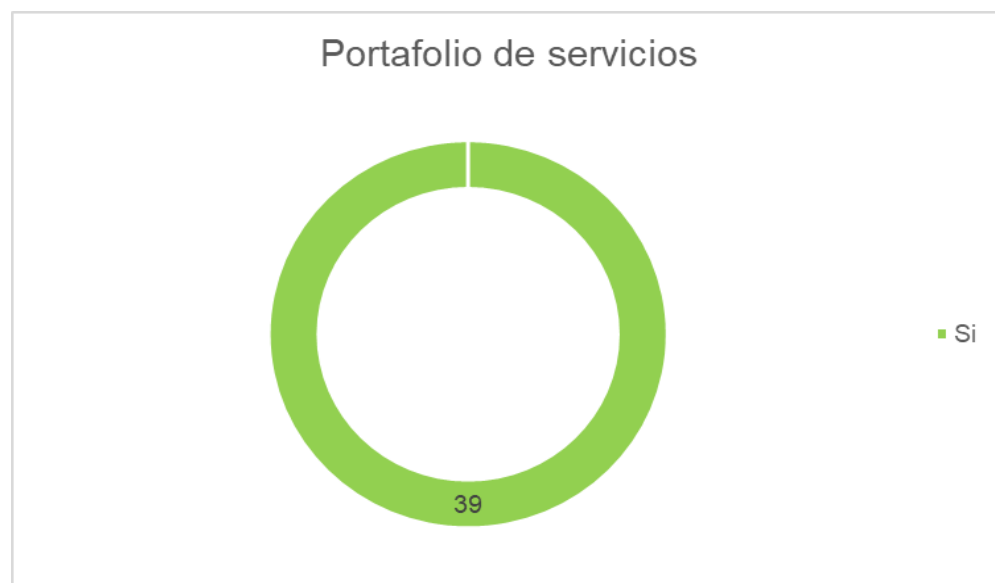
A pesar del resultado, desde la Dirección de Laboratorios se sigue gestionando con los usuarios internos una mejor planeación, así como trabajar en alcanzar compromisos y facilitar la proyección de metas durante el proceso de formulación de los proyectos.

Seleccione la solicitud que realizó



En la gráfica se puede apreciar que el servicio más solicitado fue **Ensayos Geoquímicos con 16 requerimientos** que corresponde al **41,03%**, seguido de Secciones Delgadas con **8** requerimientos que corresponde al **20,51%**, le sigue Preparación de muestras con **5** requerimientos que equivale al **12,82%**, le sigue Ensayos Geoambientales con **3** requerimientos que corresponde al **7,69%**, seguido de Ensayos Geotécnicos y Ensayos de Carbones cada uno con 2 requerimientos que corresponde al **5,13%** cada servicio.

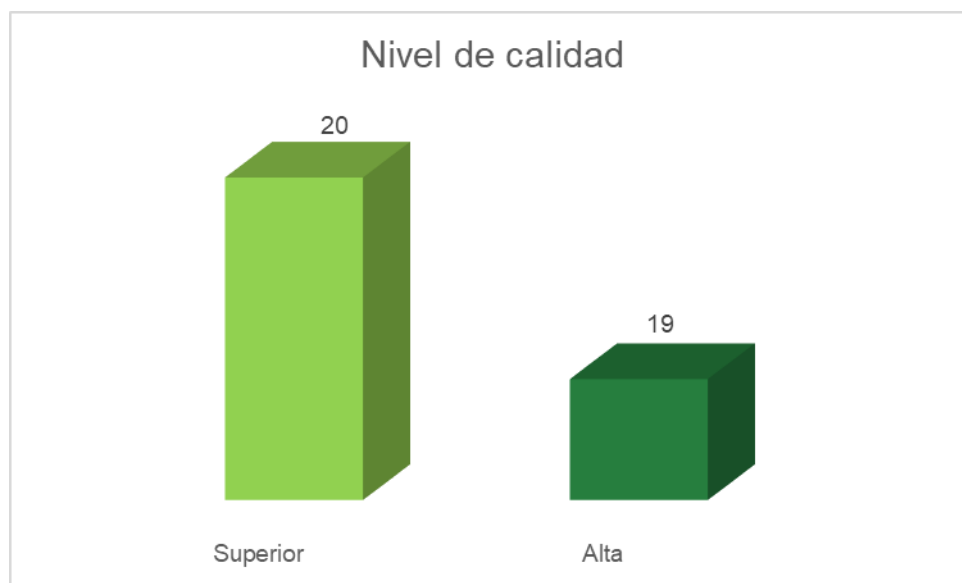
¿Conoce el Portafolio de Servicios de la Dirección de Laboratorios?



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.

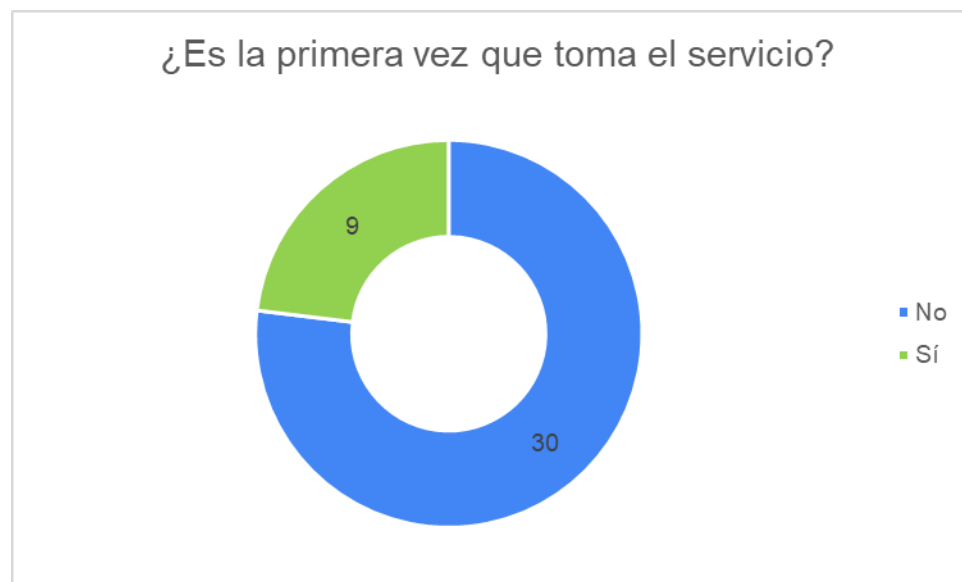
Seleccione el nivel de calidad que mejor describa la solicitud atendida en el laboratorio



En la gráfica se puede apreciar que el nivel de la calidad de servicio recibido en el laboratorio más seleccionado fue **Superior**, con **20** calificaciones que corresponde al **51,28%**; seguido por el nivel de calidad Alto con **19** calificaciones que corresponde al **49,72%**.

Por lo anterior, la percepción en el nivel de calidad por parte de los usuarios es **positiva al 100%**.

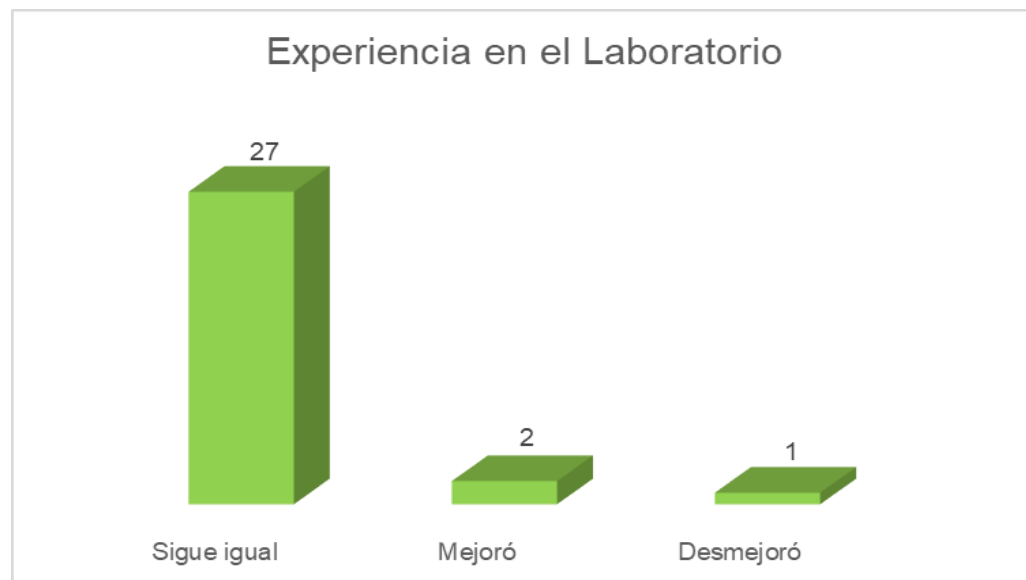
¿Es la primera vez que toma el servicio?



A la pregunta que indaga si el usuario estaba frente a su primera experiencia en el laboratorio, ofertado por la DL, el **76,92%** de las personas que corresponde a **30** usuarios indicaron en la encuesta de percepción, **que No**.

El **23,08%** restante de los encuestados (**9** 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 27 calificaciones**, entendiendo este dato como positivo, debido a que los encuestados no realizaron observaciones o comentarios negativos.

Para 2 usuarios la experiencia en el laboratorio mejoró.

Un (1) encuestado indicó que su experiencia en el laboratorio desmejoró, donde aduce que *"Faltó cumplimiento en la oportunidad de entrega mencionada inicialmente"*.

¿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 treinta y nueve (39) usuarios registraron comentarios relacionados con lo anteriormente expuesto:

Sugerencias
Con el fin de optimizar la planificación de nuestras actividades, quisiera sugerir que en las órdenes de servicio se pueda incluir una estimación de los tiempos de entrega de resultados. Esto nos permitiría organizar con mayor precisión el cronograma de trabajo y evitar retrasos en las etapas posteriores del proyecto
Es importante que los equipos del laboratorio reciban adecuado mantenimiento y actualización esto haría que los tiempos de oportunidad mejoren considerablemente. Igualmente es necesario contar el suficiente personal técnico para suplir la cantidad de solicitudes cuando se presenta incremento de la demanda.
Es importante que los equipos del laboratorio reciban adecuado mantenimiento y actualización esto haría que los tiempos de oportunidad mejoren considerablemente. Así mismo, es necesario contar el suficiente personal técnico para suplir la cantidad de solicitudes cuando se presenta incremento de la demanda.
espectroscopia Mossbauer
Estoy satisfecha con el servicio.
Excelente laboratorio
Me gustaria saber porque en el análisis de FRX no se mide también el S, ya que es un elemento mayor. Muchas gracias.
Mejora en el tiempo de respuesta
Sería bueno que vuelvan a incluir geoquímica.
XRD

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

Observaciones

Se debe tener en cuenta, que la muestra es representativa respecto al nivel de las encuestas recibidas en el segundo trimestre de 2025, para este periodo de análisis se presentó un incremento en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **77,27%**.

Se ha observado dentro del proceso de envío de la encuesta y en la recepción de las respuestas, que algunos usuarios que han hecho uso del servicio de laboratorio en varias ocasiones dentro del periodo objeto de análisis, han diligenciado la encuesta más de una vez, mejorando el ideal del diligenciamiento por cada uno de los servicios solicitados. Desde el Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de Laboratorios se han implementado acciones de mejora, 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.

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 positiva con ponderaciones Superior-Alta y hubo una apreciación de desmejoramiento, la cual está siendo evaluada por la Dirección de la Laboratorios. Sin embargo, en las sugerencias recibidas algunos usuarios concuerdan que el punto a fortalecer está relacionado con los tiempos de respuesta.

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

