





ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Caracterización de Materiales Geológicos de la Dirección de
Laboratorios

Informe segundo trimestre 2026

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

Julio de 2026



Ficha Técnica

NOMBRE DEL ESTUDIO: Caracterización de Materiales Geológico.

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 18 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.

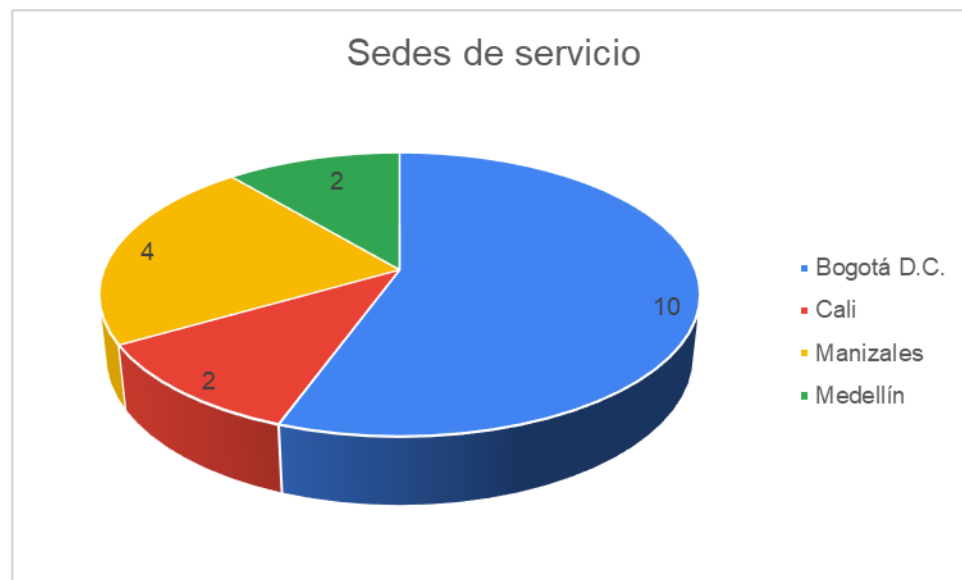
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Se realiza recolección mensual de las cuentas de correo electrónico de los usuarios, a través de la recepción de listados remitidos por las ORMS y los laboratorios de las sedes de Bogotá, Medellín, Cali y Manizales. Una vez las bases de datos se encuentran organizadas, se procede 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: Segundo trimestre año 2026.

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



A partir de los datos consolidados en la gráfica de percepción, se evidencia una clara concentración de la demanda en la capital. La sede de Bogotá se posiciona como el principal centro de atención, registrando un total de **10** solicitudes, lo que representa la mayoría absoluta con el **55,56%** del total de la muestra encuestada. En segundo lugar, se ubica la sede de Manizales con **4** solicitudes (**22,22%**), mostrando una participación significativa pero notablemente inferior a la de la capital. Por último, las sedes de Medellín y Cali registran un comportamiento idéntico y minoritario, con **2** solicitudes cada una, aportando individualmente un **11,11%** al volumen total de atención. Este comportamiento refleja que más de la mitad de la interacción y de la experiencia evaluada por los usuarios se concentra en Bogotá, mientras que las sedes regionales muestran una dinámica de solicitudes más moderada.

Escoja la Dirección Técnica o Grupo de Trabajo



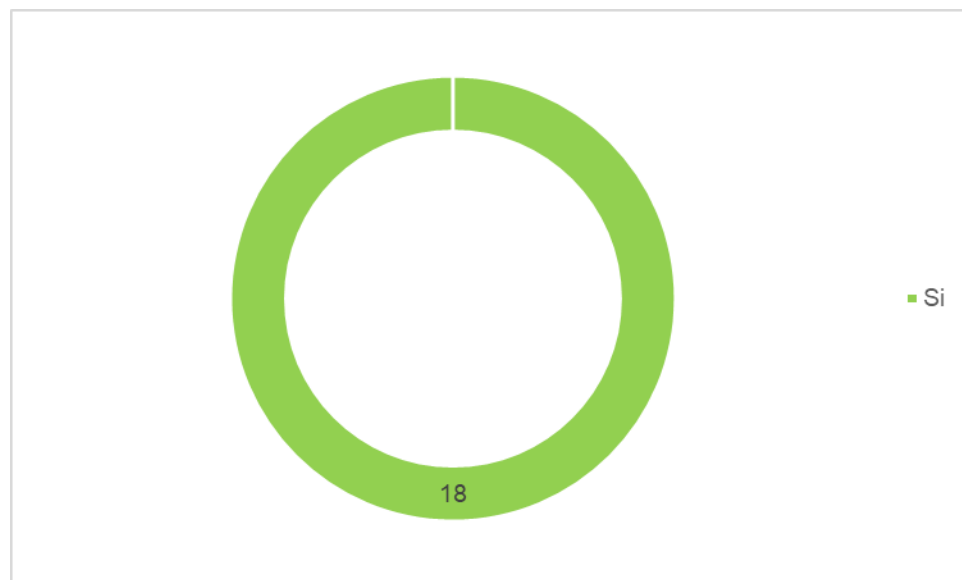
La Dirección de Geociencias Básicas lidera la participación de manera mayoritaria con el **44,44%** de la muestra (equivalente a **8** usuarios), lo que consolida a esta área como el principal actor en el diligenciamiento del instrumento. Le sigue en orden de representatividad la Dirección de Geoamenazas, con un **27,78%** (correspondiente a **5** usuarios), mostrando también un involucramiento activo en el proceso. Por su parte, las áreas con menor volumen de respuesta corresponden a la Dirección de Laboratorios, que registra un **16,67%** (**3** usuarios), y finalmente la Dirección de Recursos Minerales, con una participación minoritaria del **11,11%** (**2** usuarios). Este comportamiento en la distribución de las respuestas sugiere que el mayor volumen de interacciones o de interés evaluado proviene de las direcciones de Geociencias Básicas y Geoamenazas, las cuales suman en conjunto más del 70% de la representatividad total del estudio.

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

Dirección técnica/proyecto	Nro. de solicitudes
Dirección de Laboratorios	3
1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico	3
Dirección de Geociencias Básicas	8
1001664 Cartografía morfológica y geomorfológica del fondo	5
1001653 Investigación en cartografía geológica y geomorfol	2
1001663 Modelo para la evaluación del potencial de hidróge	1
Dirección de Recursos Minerales	2
1001658 Investigación en Minerales y Metalogenia	1
1001657 Geoquímica Ambiental y Geología Médica	1
Dirección de Geoamenazas	5
1001316 Diagnóstico de la actividad volcánica	1
1000802 Ope y mant de las redes de monitoreo Volcanico	1
1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos	1
1001652 Evaluación monitoreo dinámicas geológicas 23-25	1
1001651 Evaluación de amenazas y riesgos geológicos 23-25	1
Total	18

Se puede observar en la tabla que los proyectos más representativos son el **1001664 Cartografía morfológica y geomorfológica del fondo** con **5** usuarios, seguido del proyecto **1001557** Caracterización de Materiales de Interés Geológico con **3** usuarios, seguido del proyecto **1001653** Investigación en cartografía geológica y geomorfol con **2** usuarios y finalmente los proyectos **1001663** Modelo para la evaluación del potencial de hidróge, **1001658** Investigación en Minerales y Metalogenia, **1001657** Geoquímica Ambiental y Geología Médica, **1001316** Diagnóstico de la actividad volcánica, **1000802** Ope y mant de las redes de monitoreo Volcánico, **1000651** Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos, **1001652** Evaluación monitoreo dinámicas geológicas 23-25 y **1001651** Evaluación de amenazas y riesgos geológicos 23-25, cada uno con **1** usuario.

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



Al responder 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 **Si**.

Este indicador refleja una adherencia total respecto a la existencia de espacios de concertación técnica previos y durante el desarrollo de las pruebas. No obstante, y a pesar de la solidez de este resultado cuantitativo, la Dirección de Laboratorios interpreta este escenario no como una meta alcanzada, sino como una base para la optimización de los procesos. Por ello, se mantiene una gestión proactiva orientada a fortalecer la cultura de la planeación estratégica con los usuarios internos del Servicio Geológico Colombiano.

Servicios requeridos



El desglose de los datos recopilados permite identificar el comportamiento de los servicios más requeridos por los usuarios, donde se evidencia una marcada tendencia hacia los **Ensayos Geoquímicos** como el servicio de mayor volumen, con **11 requerimientos**, lo que equivale a la mayoría con el **61,11%** de la participación total.

En un segundo nivel de demanda, con un comportamiento homogéneo, se ubican los servicios de **Secciones Delgadas, Preparación de Muestras y Ensayos Geotécnicos**, cada uno registró **2 solicitudes**, aportando de manera individual un **11,11%** al consolidado global.

Finalmente, la gráfica muestra una participación marginal en los servicios de **Ensayos Geometalúrgicos**, ocupando el último lugar de la muestra con **1 solo requerimiento**, correspondiente al **5,56%** restante.

Este panorama general revela que la Dirección de Laboratorios concentra en el presente trimestre más de la mitad de sus solicitudes en Ensayos Geoquímicos.

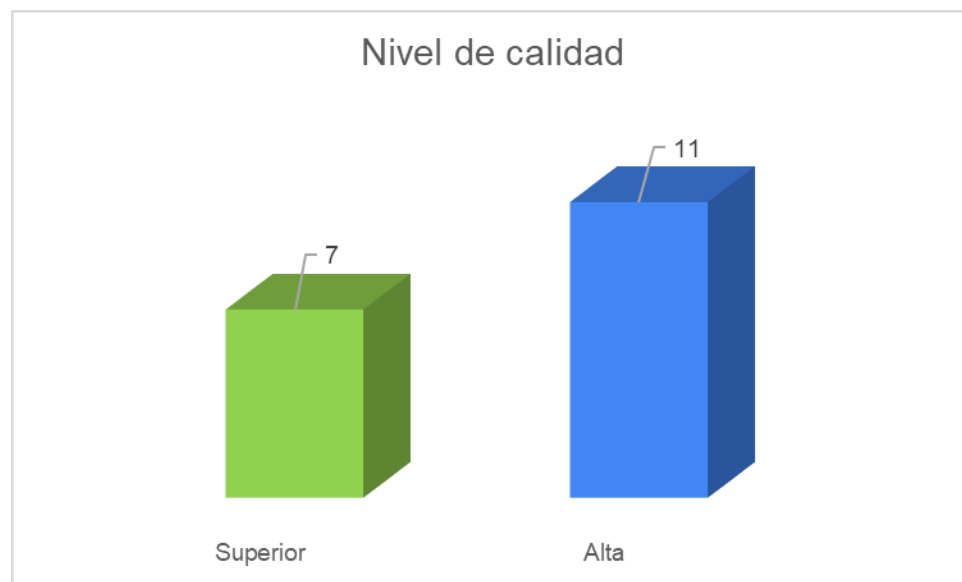
¿Conoce el Portafolio de Servicios de la Dirección de Laboratorios?



En la gráfica se observa un resultado altamente favorable y significativo para la Dirección de Laboratorios, al registrarse un **100%** de conocimiento sobre el portafolio de servicios del Servicio Geológico Colombiano por parte de las personas encuestadas. Este consenso absoluto evidencia el alto impacto y la efectividad de las estrategias de difusión e interacción implementadas. Asimismo, refleja que la oferta de servicios no solo es visible, sino que se encuentra plenamente consolidada entre el público objetivo, constituyendo una base sólida para fortalecer el posicionamiento institucional y garantizar el aprovechamiento integral de las capacidades del laboratorio.



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

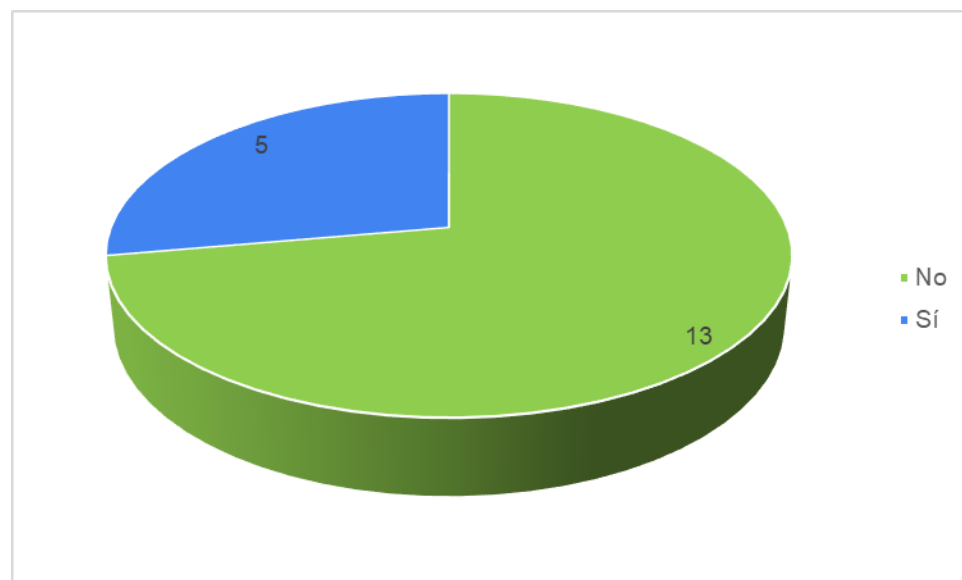


De acuerdo con los datos representados en la gráfica, la percepción sobre la calidad del servicio recibido en el laboratorio es **100% positiva**. Del total de 18 evaluaciones registradas, el **61,11% (11 calificaciones)** ubicó el servicio en el nivel Alto, mientras que el **38,89%** restante (7 calificaciones) lo posicionó en la categoría Superior.

Es de resaltar que no se registraron evaluaciones en los niveles Medio, Bajo o Inferior, lo que demuestra la ausencia total de insatisfacción entre los usuarios encuestados.

Estos resultados ratifican la consistencia de los estándares operativos y la alta competencia técnica con la que la Dirección de Laboratorios presta sus servicios.

¿Es la primera vez que toma el servicio?



De acuerdo con los resultados consolidados en la gráfica, la mayoría de los encuestados registra una relación de continuidad con la Dirección de Laboratorios. Ante la consulta sobre si se trataba de su primera experiencia con los servicios ofrecidos, el **72,22% (13 usuarios)** respondió de manera negativa, lo que evidencia un alto índice de recurrencia y fidelización de los usuarios.

Por su parte, el **27,78%** restante (**5 usuarios**) indicó que era su primera interacción con el laboratorio. Esta proporción confirma que, además de mantener una base estable de usuarios habituales, la institución conserva la capacidad de atraer nuevos usuarios, ampliando de forma gradual la cobertura de sus servicios.

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



Al profundizar en la percepción del grupo de **13** usuarios recurrentes sobre la evolución del servicio en el laboratorio de Caracterización de Materiales Geológicos, los resultados muestran una tendencia altamente favorable. Un **53,85%** (**7** usuarios) manifestó que su experiencia ha mejorado con respecto a visitas anteriores, mientras que el **46,15%** restante (**6** usuarios) indicó que el servicio se mantiene igual.

Es fundamental interpretar este último porcentaje como un indicador muy positivo, pues confirma la sostenibilidad de la calidad en el tiempo. Asimismo, el hecho de que ningún usuario haya reportado un deterioro en la experiencia, ni registrado observaciones o quejas negativas, demuestra el compromiso de la Dirección con la excelencia operativa y la mejora continua de sus procesos.

¿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, ocho (8) de los trece (13) usuarios registraron comentarios relacionados con lo anteriormente expuesto:

Sugerencias
Análisis nuevas especies gaseosas por cromatografía de gases.
Continúen con el buen servicio que prestan
En la medida de lo posible, los análisis se realicen, mediante una sola técnica. En caso de que dentro del laboratorio se determine la necesidad de utilizar un método diferente, se solicita informar oportunamente a los profesionales involucrados
Estimación de carbono total, inorgánico y orgánico, estimación de carbonatos, preparación especial de sedimentos marinos para caracterización de tamaño de grano con difracción láser
Me gustaría que se ofreciera el servicio de tinción para carbonatos en sección delgada, ya que es un procedimiento de interés para nuestro proyecto.
Me hubiera gustado recibir estos resultados junto con los de ICP-MS, para hacer un análisis completo de elementos y metales traza al mismo tiempo
Muy buen servicio
Para determinación de elementos traza por ICP-MS, incluir los resultados de Mn, V, Zn y Sr aunque no sean exactos. Esto para obtener resultados preliminares a través de tendencias mientras llegan datos de FRX.

* Se realizó 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, sin embargo, respecto al nivel de las encuestas recibidas en el primer trimestre de 2026, para este periodo de análisis se presentó un incremento en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **50%**.

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.

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 del **100%** con ponderaciones de calificación Superior-Alta.

Finalmente, cabe destacar la naturaleza dispersa de las sugerencias recibidas; la ausencia de tendencias claras sugiere que las inquietudes de los usuarios responden a casos particulares y aislados.

