

SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO





ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Caracterización de Materiales Geológicos de la Dirección de
Laboratorios

Informe segundo trimestre 2025

Secretaría General

Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

Julio 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 22 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.

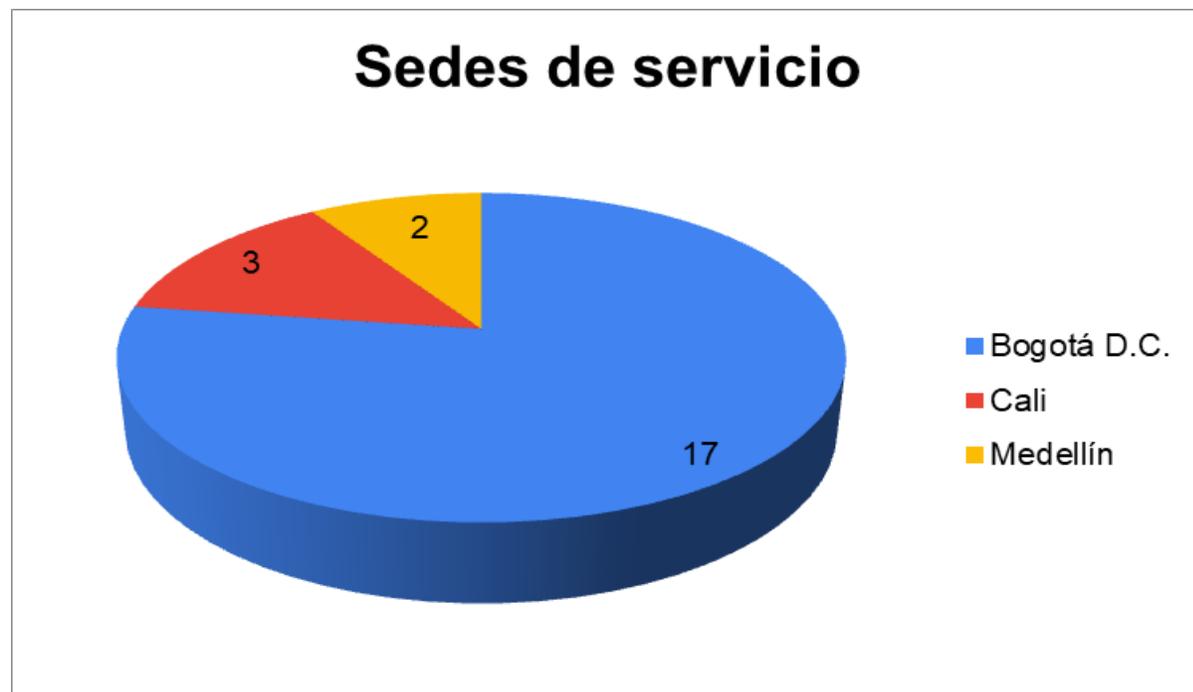
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Se realiza recolección mensual de las cuentas de correo electrónico de los usuarios, a través de la recepción de listados remitidos por las ORMS y los laboratorios de las sedes de Bogotá, Medellín, Cali y Manizales. Una vez las bases de datos se encuentran organizadas, se procede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

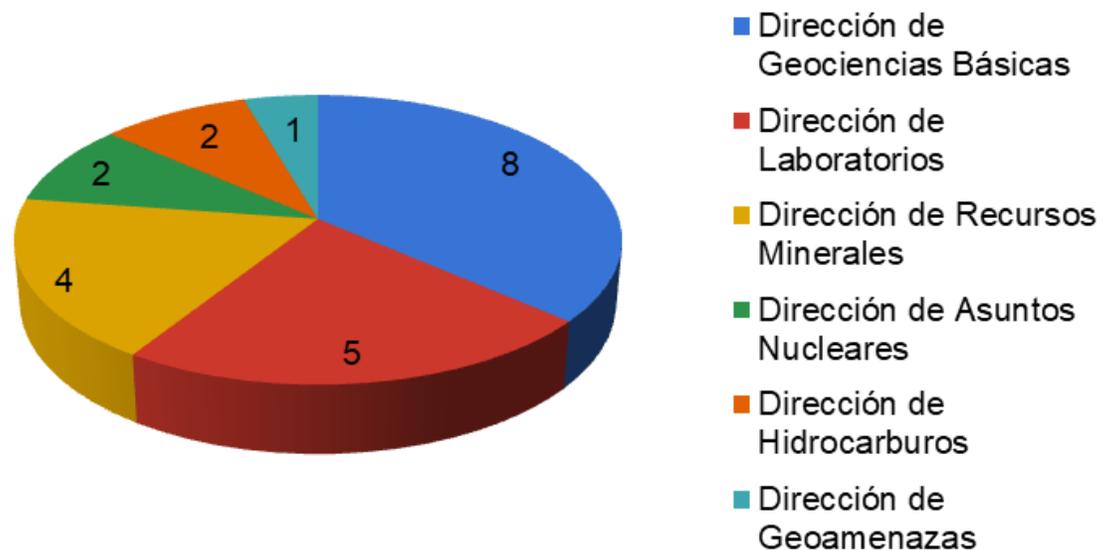
¿En cuál sede de las ORMS de la Dirección de Laboratorios tomó el servicio?



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 17 solicitudes** que corresponde al 77,27%, la sede de Cali fue la segunda sede en intención de servicio con 3 solicitudes que corresponde al 13,64% y Medellín con 2 servicios que corresponde al 9,09%.

Escoja la Dirección Técnica o Grupo de Trabajo

Direcciones técnicas



De los veintidós (22) usuarios que respondieron la encuesta de percepción, el **36,36%** pertenece a la **Dirección de Geociencias Básicas**; el 22,75% trabaja en la Dirección de Laboratorios, el **18,18%** trabaja en la Dirección de Recursos Minerales, el **9,09%** en la Dirección de Asuntos Nucleares, el **9,09%** en la Dirección de Hidrocarburos y el **4,55%** en la Dirección de Geoamenazas.

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

Dirección/proyecto	Número de solicitudes
Dirección de Geociencias Básicas	8
1001662 Paleoclimatología y Paleoambiente	1
1001653 Investigación en cartografía geológica y geomorfol	2
1001654 Inv. en cartografía aplicada geológica y geomorfol	5
Dirección de Laboratorios	5
1001660 Inv en nuevas aplicaciones tecnológicas del carbón	3
1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico	1
1001405 Caracterización metalúrgica materiales geológicos	1
Dirección de Recursos Minerales	4
1001657 Geoquímica Ambiental y Geología Médica	1
1001091 Huella Digital de Minerales en Colombia	1
1001656 Inv. Geoquímica y Mineralogía Aplicada	2
Dirección de Asuntos Nucleares	2
1001241 Servicios de gestión de desechos radiactivos	1
1001546 Conocimiento Geocientífico Téc. Nucleares e Isotóp.	1
Dirección de Hidrocarburos	2
1001665 Investigación de emanaciones de hidrocarburos en	2
Dirección de Geoamenazas	1
1001584 Evaluación de amenaza y riesgo volcánico	1
Total general	22

Se puede observar en la tabla que el proyecto más representativo es el **1001654 Inv. en cartografía aplicada geológica y geomorfol. con 5 Usuarios**, seguido el proyecto 1001660 Investigación en nuevas aplicaciones tecnológicas del carbón con 3 usuarios, le siguen los proyectos 1001656 Inv. Geoquímica y Mineralogía Aplicada, 1001653 Investigación en cartografía geológica y geomorfol. y 1001665 Investigación de emanaciones de hidrocarburos, cada uno con 2 usuarios, los demás proyectos fueron seleccionados por 1 usuario.

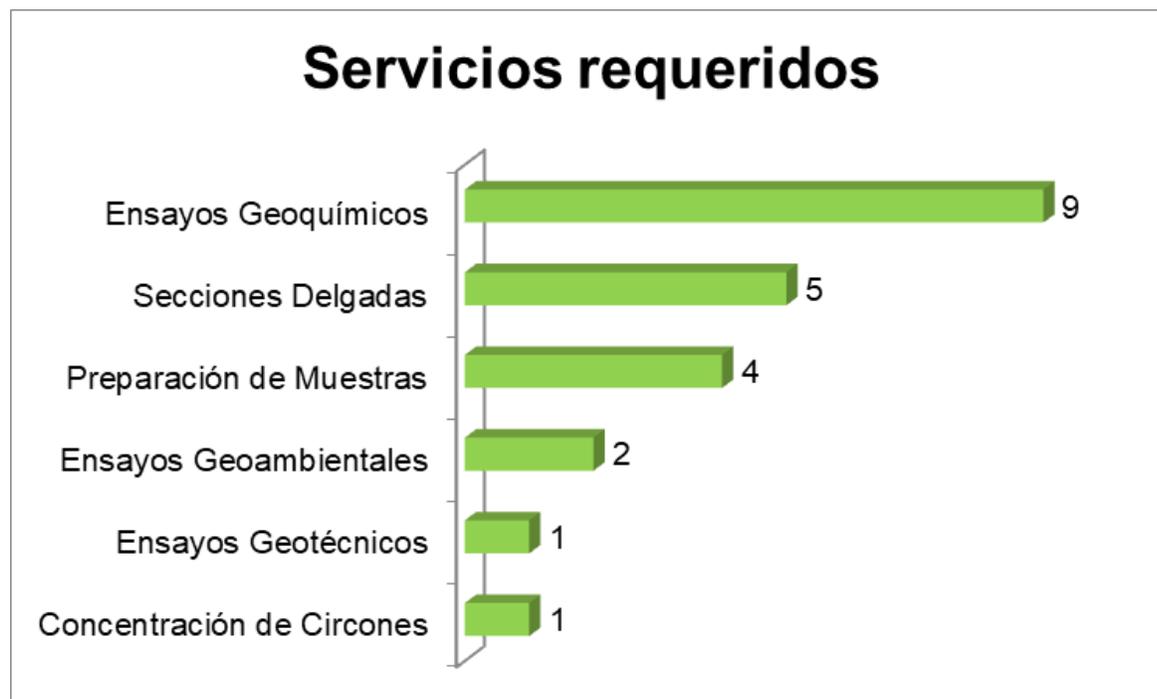
¿Acordó con la Dirección de Laboratorios, la ejecución de los ensayos que usted requiere?



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 **95,45%** de los encuestados contestó que **Sí**, y el **4,55%** restante No acuerda con la Dirección de Laboratorios dicha ejecución de ensayos.

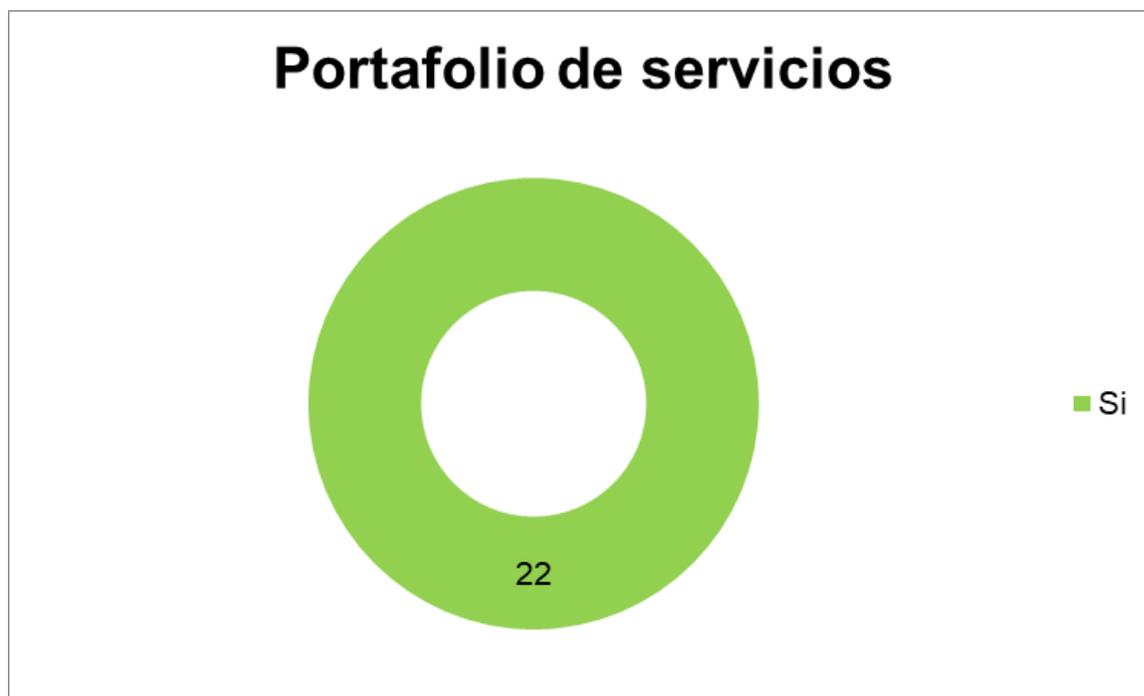
A pesar del resultado, desde la Dirección de Laboratorios se sigue gestionando con los usuarios internos una mejor planeación, así como trabajar en alcanzar compromisos y facilitar la proyección de metas durante el proceso de formulación de los proyectos.

Seleccione la solicitud que realizó



En la gráfica se puede apreciar que el servicio más solicitado fue **Ensayos Geoquímicos con 9 requerimientos** que corresponde al 40,91%, seguido de Secciones Delgadas con 5 requerimientos que corresponde al 22,73%, le sigue Preparación de muestras con 4 requerimientos que equivale al 18,18%, le sigue Ensayos Geotécnicos con 2 requerimientos que corresponde al 9,09%, Ensayos Geometalúrgicos con requerimiento que corresponde al 4,55% y Concentración de Circones con 1 requerimiento que corresponde al 4,55%.

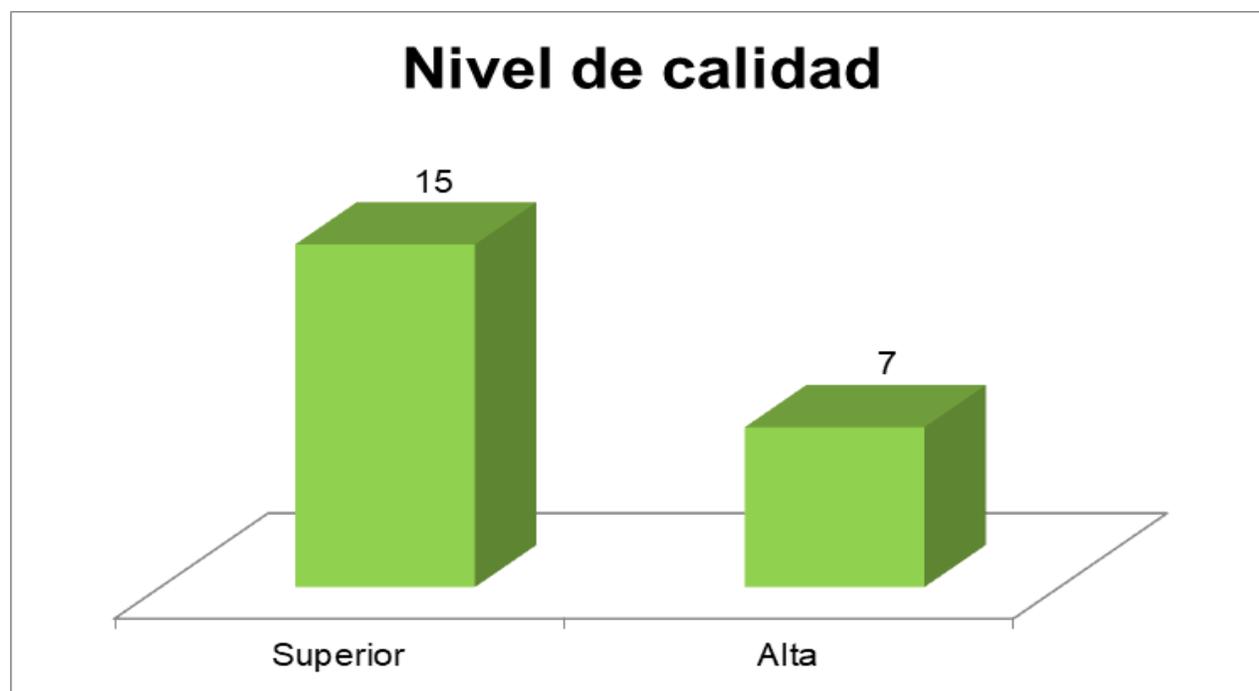
¿Conoce el Portafolio de Servicios de la Dirección de Laboratorios?



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

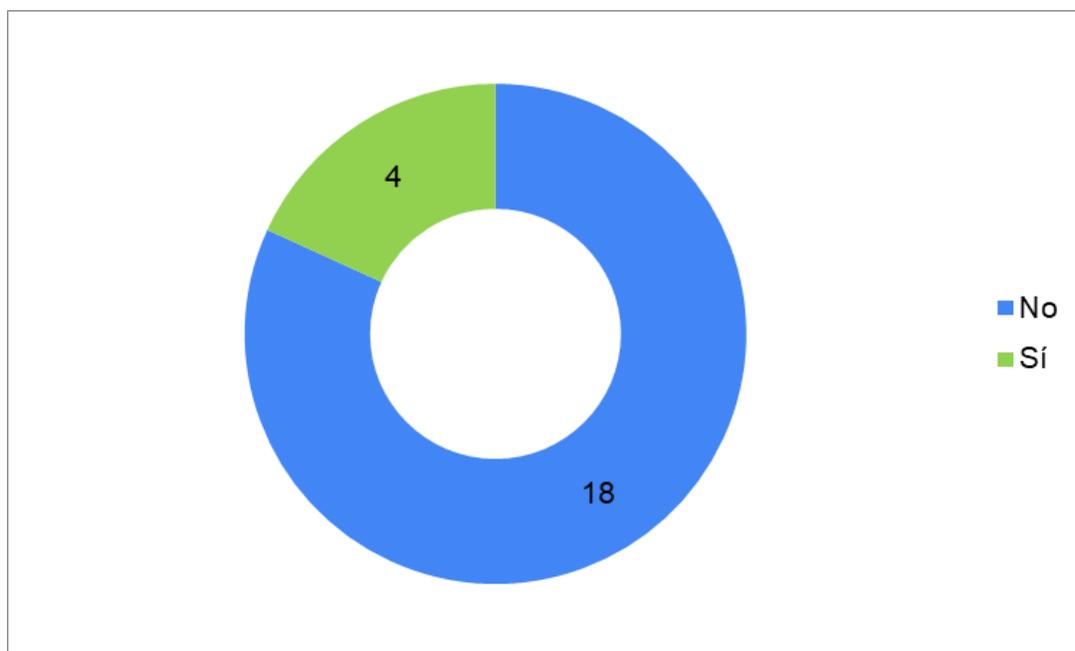


En la gráfica se puede apreciar que el nivel de la calidad de servicio recibido en el laboratorio más seleccionado fue **Superior, con 15 calificaciones** que corresponde al 68,18%; seguido por el nivel de calidad Alto con 7 calificaciones que corresponde al 31,82%.

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



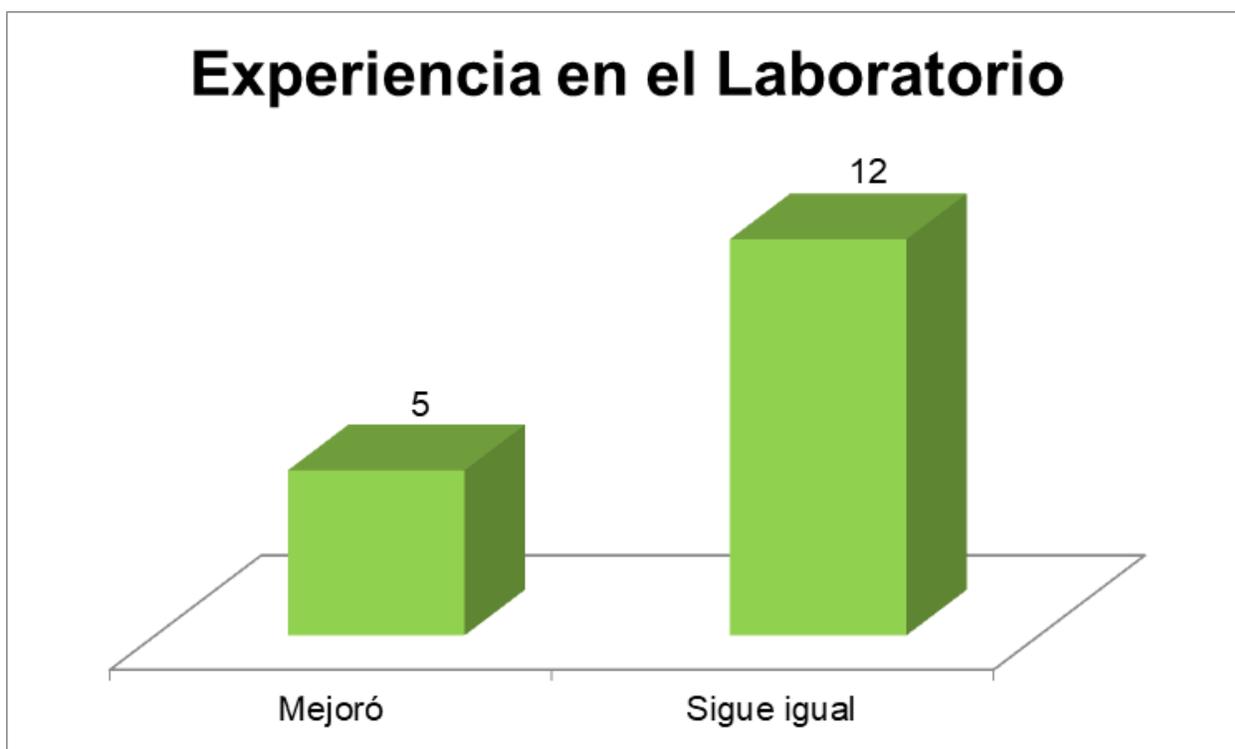
¿Es la primera vez que toma el servicio?



A la pregunta que indaga si el usuario estaba frente a su primera experiencia en el laboratorio, ofertado por la DL, el **81,82%** de las personas que corresponde a 18 usuarios indicaron en la encuesta de percepción, **que No**.

El **18,18%** restante de los encuestados (4 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 12 calificaciones**, entendiendo este dato como positivo, debido a que los encuestados no realizaron observaciones o comentarios negativos.

Para 5 usuarios la experiencia en el laboratorio mejoró.

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, seis (6) de los veintidós (22) usuarios registraron comentarios relacionados con lo anteriormente expuesto:

Sugerencias
La demora en procesos de contratación del personal de laboratorio retrasa considerablemente la ejecución de los ensayos
Que se mejore el límite detección del Hf
Que se mejore el límite detección del Hf
Que se mejore el límite detección del Hf
Mejorar la técnica para elaboración de secciones delgadas de muestras muy vesiculadas.
Mejorar la técnica de elaboración de secciones delgadas de muestras muy vesiculadas.

Observaciones

Se debe tener en cuenta, que la muestra es representativa, dado el bajo nivel de las encuestas recibidas en el primer trimestre, donde no fue posible la elaboración del informe con esa muestra, respecto al último informe de 2024, se presentó una reducción en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **48,84%**.

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 GT de 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.

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.

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 algunos usuarios concuerdan que el punto a mejorar es el límite de detección del Hf y mejorar la técnica para elaboración de secciones delgadas de muestras muy vesiculadas.

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

