





ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Caracterización de Materiales Geológicos de la Dirección de
Laboratorios

Informe primer trimestre 2026

Secretaría General

Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

mayo 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 12 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.

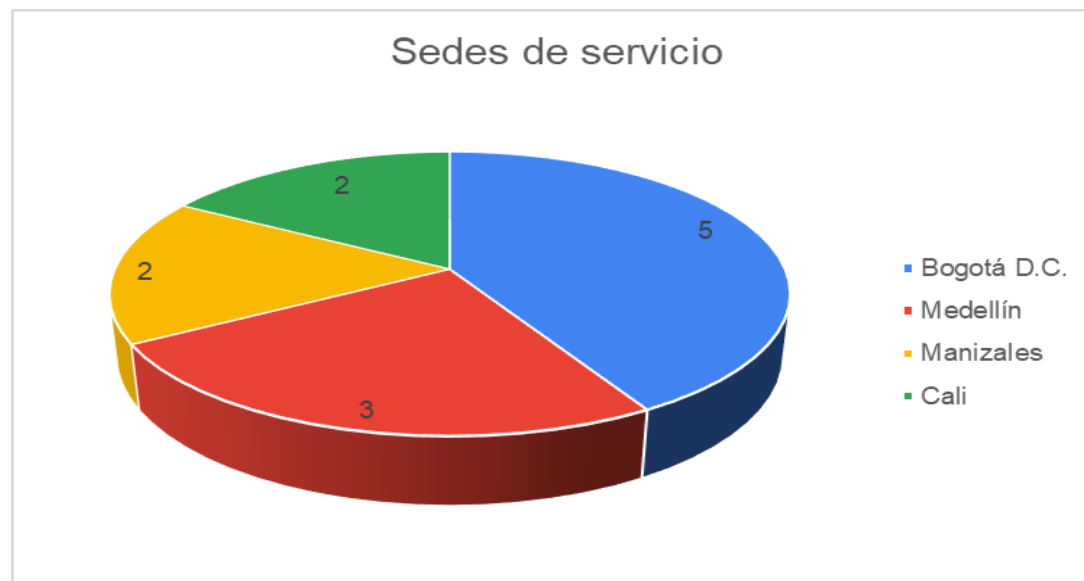
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Se realiza recolección mensual de las cuentas de correo electrónico de los usuarios, a través de la recepción de listados remitidos por las ORMS y los laboratorios de las sedes de Bogotá, Medellín, Cali y Manizales. Una vez las bases de datos se encuentran organizadas, se procede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

¿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 **5** solicitudes que corresponde al **41,67%**, la sede de Medellín con **3** solicitudes que corresponde al **25%**, seguido de Manizales y Cali con **2** solicitudes cada una que corresponden al **16,67%** cada sede.

Escoja la Dirección Técnica o Grupo de Trabajo



De los diecinueve (12) usuarios que respondieron la encuesta de percepción, el **66,67%** pertenece a la Dirección de Geociencias Básicas, el **25%** trabaja en la Dirección de Geoamenazas y el **8,33%** trabaja en la Dirección de Recursos Minerales

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

Dirección/proyecto	Número de solicitudes
Dirección de Geoamenazas	3
1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos	1
1001652 Evaluación monitoreo dinámicas geológicas 23-25	2
Dirección de Geociencias Básicas	8
1001631 Cartografía Geológica de volcanes e inv. vulcanolo	1
1001653 Investigación en cartografía geológica y geomorfol	1
1001654 Inv. en cartografía aplicada geológica y geomorfol	1
1001663 Modelo para la evaluación del potencial de hidróge	3
1001664 Cartografía morfológica y geomorfológica del fondo	2
Dirección de Recursos Minerales	1
1001610 Huella digital de minerales en Colombia —21-23	1
Total general	12

Se puede observar en la tabla que los proyectos más representativos son el **1001663 Modelo para la evaluación del potencial de hidróge** con 3 usuarios, seguido de los proyectos 1001652 Evaluación monitoreo dinámicas geológicas 23-25 y 1001664 Cartografía morfológica y geomorfológica del fondo cada uno con **2** usuarios, y finalmente los proyectos 1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos, 1001631 Cartografía Geológica de volcanes e inv. Vulcanolo, 1001653 Investigación en cartografía geológica y geomorfol, 1001654 Inv. en cartografía aplicada geológica y geomorfol y 1001610 Huella digital de minerales en Colombia —21-23, cada uno con 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 **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



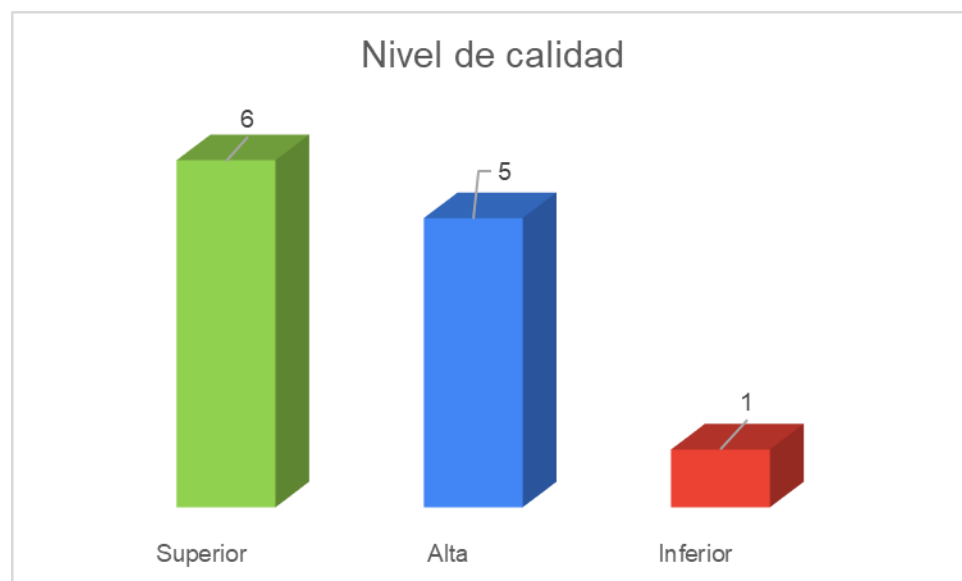
En la gráfica se puede apreciar que el servicio más solicitado fue **Ensayos Geoquímicos con 3 requerimientos** que corresponde al **25%**, seguido de Preparación de Muestras y Concentración de Circones cada uno con **2** requerimientos que corresponde al **16,67%** cada uno y finalmente Ensayos Geoambientales, Ensayos Geotécnicos, Desbaste de secciones delgadas, aniones y cationes en aguas aniones y cationes en aguas y Ensayos de Carbones con **1** requerimiento cada uno que corresponde al **8,33%** 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 **91,67%** de las personas encuestadas respondieron que conocen el portafolio de servicios, mientras que el **8,33%** que corresponde a **1** usuario, aduce no conocer el portafolio de productos del Servicio Geológico Colombiano.

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

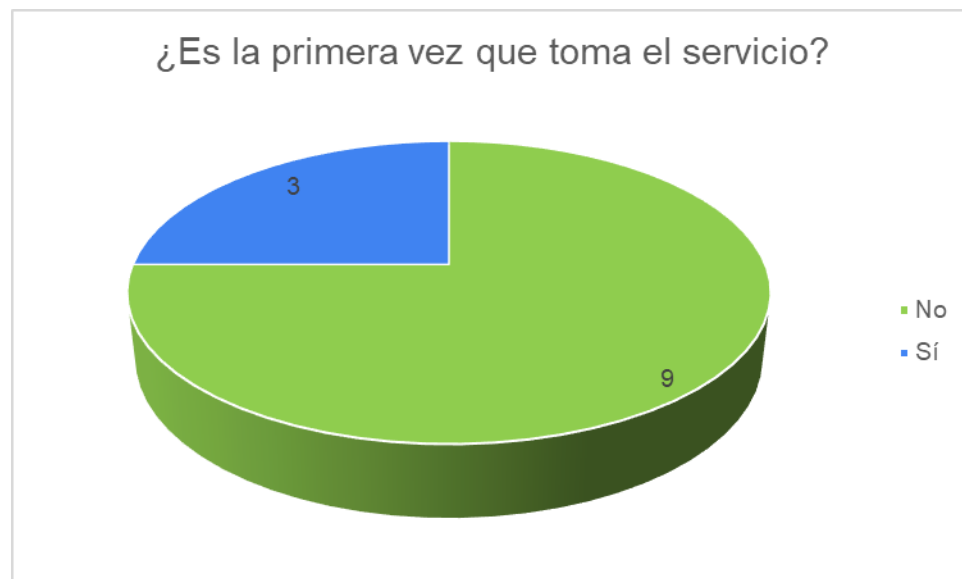


En la gráfica se puede apreciar que el nivel de la calidad de servicio recibido en el laboratorio más seleccionado fue **Superior**, con **6** calificaciones que corresponde al **50%**, seguido por el nivel de calidad Alto con 5 calificaciones que corresponde al **41,67%**. Por lo anterior, la percepción en el nivel de calidad por parte de los usuarios es **positiva al 91,67%**.

Por otra parte, un **(1)** usuario que corresponde al **8,33%** otorgó un nivel de calidad inferior, donde indicó los siguientes comentarios:

"De cuatro secciones delgadas que se solicitaron por desbastar, solamente una quedó bien. Tres más delgadas de lo que se debía, una de estas la pulieron hasta llegar al vidrio y se perdió parte de la muestra. La tercera se fracturó. El problema grave en este caso es que de esas secciones no hay contramuestra de mano suficiente para repetir las secciones delgadas pulidas, dado que eran secciones delgadas pulidas prestadas por otro proyecto, de un estudio anterior".

¿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 **75%** de las personas que corresponde a **9** usuarios indicaron en la encuesta de percepción, **que No.**

El **25%** restante de los encuestados (3 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 que dicha experiencia **Sigue igual con 4 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.

Por otra parte, **1** usuario indicó que su experiencia en el laboratorio desmejoró, aduciendo los siguientes comentarios:

"En ocasiones anteriores habían desbastado secciones delgadas y las entregaban conforme a lo requerido".

¿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, cinco (5) de los doce (12) usuarios registraron comentarios relacionados con lo anteriormente expuesto:

Sugerencias
Conseguir líquidos densos no tóxicos con densidades superiores a 2,85
Me gustaría conocer el catálogo completo de servicios
Para órdenes internas, realizar una reunión con el usuario y los líderes de técnica. Adicionalmente, con el reporte, incluir una carta o documento explicando la metodología
Si los técnicos que realizan el trabajo tienen dudas sobre el proceso o preparación de las muestras, entonces que suspendan hasta recibir el concepto o asesoría del profesional que solicitó el servicio. No tiene sentido entregar un trabajo a tiempo, pero deteriorar las muestras.
Trabajar con el usuario de manera conjunta para adaptar los entregables a las necesidades del proyecto

* 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 cuarto trimestre de 2025, para este periodo de análisis se presentó una disminución en la participación del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios en un **36,84%**.

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.

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 **91,67%** 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.

