

SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO





ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

marzo 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 19 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.

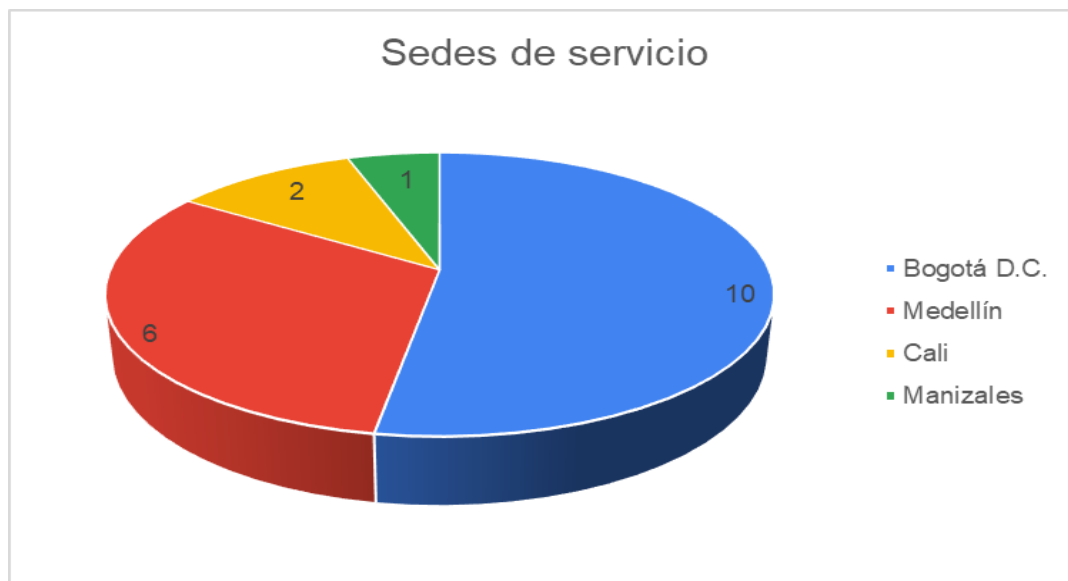
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Se realiza recolección mensual de las cuentas de correo electrónico de los usuarios, a través de la recepción de listados remitidos por las ORMS y los laboratorios de las sedes de Bogotá, Medellín, Cali y Manizales. Una vez las bases de datos se encuentran organizadas, se procede 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: Cuarto 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 **10** solicitudes que corresponde al **52,63%**, la sede de Medellín con **6** solicitudes que corresponde al **31,58%**, seguido de Cali con **2** solicitudes que corresponde al **10,53%** y finalmente Manizales con **1** servicio que corresponde al **5,26%**.

Escoja la Dirección Técnica o Grupo de Trabajo



De los diecinueve (19) usuarios que respondieron la encuesta de percepción, el **36,84%** pertenece a la Dirección de Geociencias Básicas, el **26,32%** trabaja en la Dirección de Recursos Minerales, el **21,05%** en la Dirección de Geoamenazas, el **10,53%** trabaja en la Dirección de Hidrocarburos y **5,26%** en la Dirección de Laboratorios.

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

Dirección/proyecto	Número de solicitudes
Dirección de Geoamenazas	4
1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos	3
1001625 Monitoreo, inv. y diag. de la actividad volcánica	1
Dirección de Geociencias Básicas	7
1001654 Inv. en cartografía aplicada geológica y geomorfol	5
1001664 Cartografía morfológica y geomorfológica del fondo	1
1001663 Modelo para la evaluación del potencial de hidróge	1
Dirección de Hidrocarburos	2
1001665 Investigación de emanaciones de hidrocarburos en	2
Dirección de Laboratorios	1
1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico	1
Dirección de Recursos Minerales	5
1001656 Inv. Geoquímica y Mineralogía Aplicada	5
Total general	19

Se puede observar en la tabla que los proyectos más representativos son el **1001654 Inv. en cartografía aplicada geológica y geomorfol.** y **1001656 Inv. Geoquímica y Mineralogía Aplicada.** cada uno con **5** usuarios, seguido del proyecto 1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos con **3** usuarios, le siguen el proyecto 1001665 Investigación de emanaciones de hidrocarburos en. con **2** usuarios y finalmente los proyectos 1001625 Monitoreo, inv. y diag. de la actividad volcánica, 1001664 Cartografía morfológica y geomorfológica del fondo, 1001663 Modelo para la evaluación del potencial de hidrógeno y 1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico, 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**.

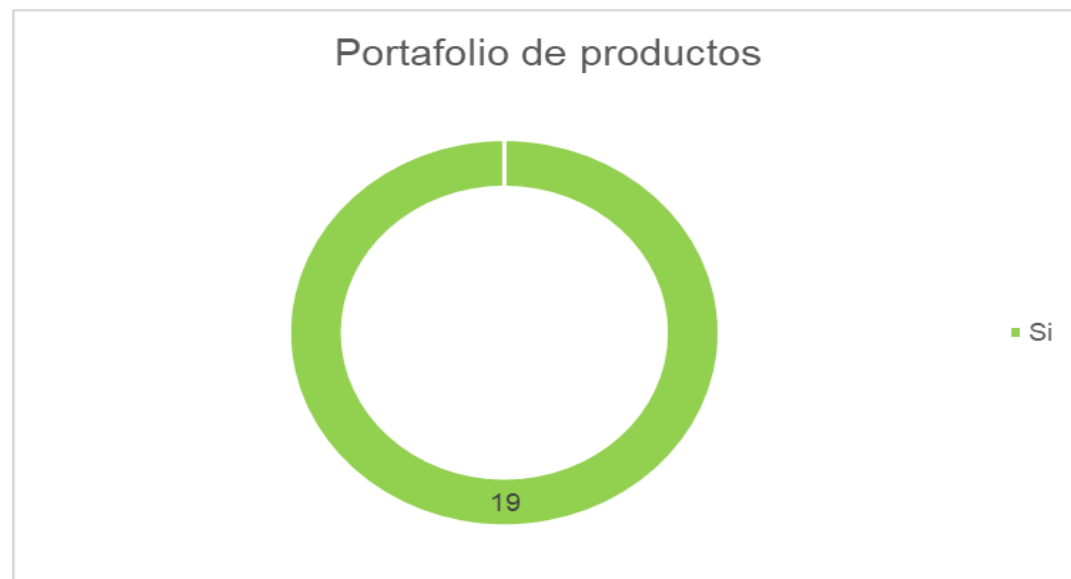
A pesar del resultado, desde la Dirección de Laboratorios se sigue gestionando con los usuarios internos una mejor planeación, así como trabajar en alcanzar compromisos y facilitar la proyección de metas durante el proceso de formulación de los proyectos.

Seleccione la solicitud que realizó



En la gráfica se puede apreciar que el servicio más solicitado fue **Ensayos Geoquímicos con 8 requerimientos** que corresponde al **42,11%**, seguido de Ensayos Geotécnicos con **3** requerimientos que corresponde al **15,79%**, le sigue Secciones Delgadas y Preparación de muestras con **2** requerimientos que equivale al **10,53%** cada uno y finalmente Ensayos de Carbones, Difracción de rayos X, Concentración de Circones y Ensayos Geometalúrgicos con **1** requerimiento que corresponde al **5,26%** cada servicio.

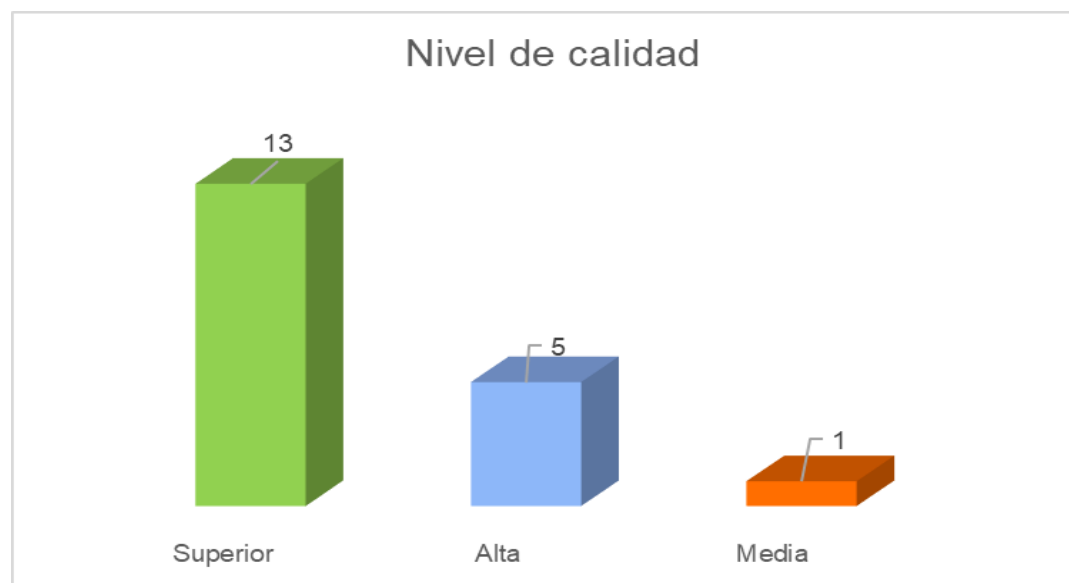
¿Conoce el Portafolio de Servicios de la Dirección de Laboratorios?



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 **13** calificaciones que corresponde al **68,42%**, seguido por el nivel de calidad Alto con **5** calificaciones que corresponde al **26,32%**. Por lo anterior, la percepción en el nivel de calidad por parte de los usuarios es **positiva al 94,74%**.

Por otra parte, un **(1)** usuario que corresponde al **5,26%** otorgó un nivel de calidad medio, donde indicó los siguientes comentarios:

"El hecho de que la entrega completa de resultados de unos análisis solicitados en abril de 2024 se haya materializado por fin más de un año después (noviembre 2025) no permite dar una buena calificación, como máximo media (y es mucho)".



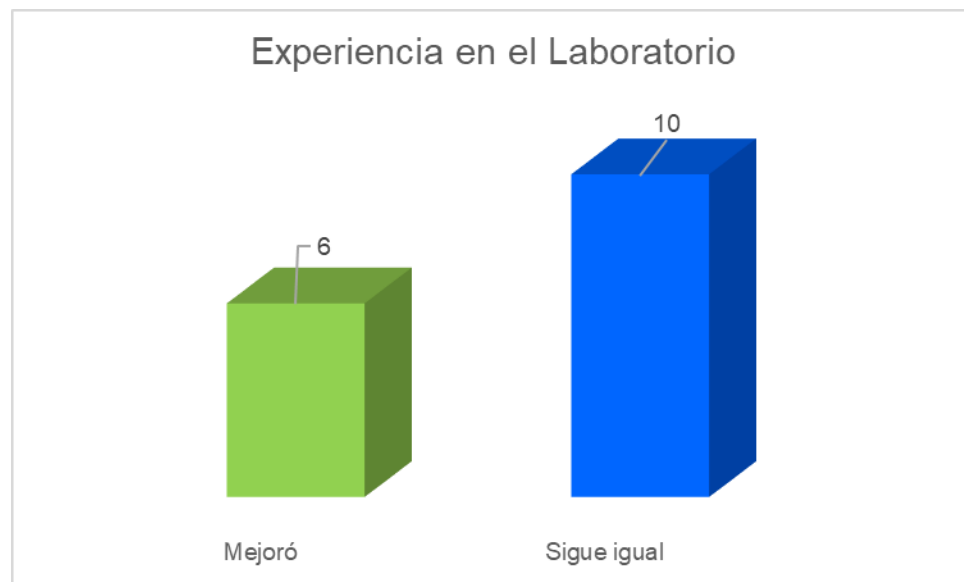
¿Es la primera vez que toma el servicio?



A la pregunta que indaga si el usuario estaba frente a su primera experiencia en el laboratorio, ofertado por la DL, el **84,21%** de las personas que corresponde a **16** usuarios indicaron en la encuesta de percepción, **que No**.

El **15,79%** 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 en su mayoría que dicha experiencia **Sigue igual con 10 calificaciones**, entendiendo este dato como positivo, debido a que los encuestados no realizaron observaciones o comentarios negativos.

Para **6** usuarios la experiencia en el laboratorio mejoró.

No hay encuestados que hayan indicado que su experiencia en el laboratorio desmejoró.

¿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, nueve (9) de los diecinueve (19) usuarios registraron comentarios relacionados con lo anteriormente expuesto:

Sugerencias
Adquirir algunos tamices faltantes, que coincidan con los límites granulométricos que se usan en sedimentología para delimitar de manera más precisa las fracciones de los diferentes tamaños de partícula.
Análisis geoquímicos
Felicidades por el trabajo riguroso realizado con esta orden de servicio.
Micromorfología y geoquímica
No demorar tanto la entrega completa de todos los resultados de los análisis solicitados.
No, no hay comentarios adicionales.
Por el momento, ninguna
Solo agradecimiento por la calidad y cumplimiento con los servicios requeridos
todos los análisis geoquímicos

* 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, sin embargo, respecto al nivel de las encuestas recibidas en el tercer 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 **51,28%**.

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 del 94,74% con ponderaciones de calificación Superior-Alta.

Finalmente, en las sugerencias recibidas algunos usuarios concuerdan que el punto a fortalecer está relacionado con los tiempos de respuesta y en una mayor interacción la felicitaciones por parte de los encuestados.



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

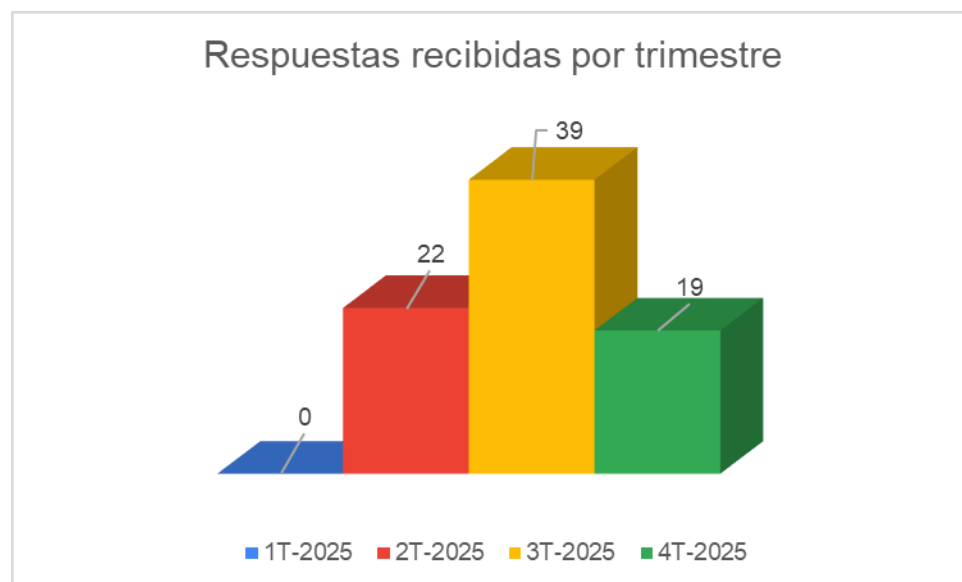
Caracterización de Materiales Geológicos de la Dirección de
Laboratorios
Informe final 2025

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía

marzo de 2025

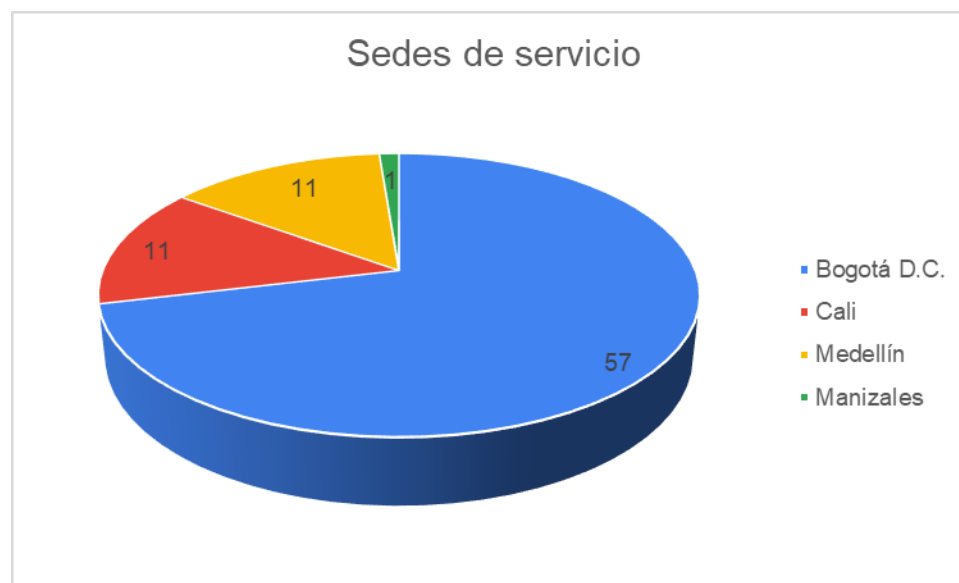


Tendencia de respuestas recibidas por trimestre



Durante la vigencia 2025 se recibieron **80** respuestas a la encuesta, en el primer trimestre no se contó con respuestas recibidas para generar el informe, en el segundo trimestre se recibió el **27,50%** de las respuestas de la vigencia, mientras que en el tercer trimestre se recibió el **48,75%** de las respuestas y finalmente en el cuarto trimestre se recibió el **23,75%** de las respuestas.

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



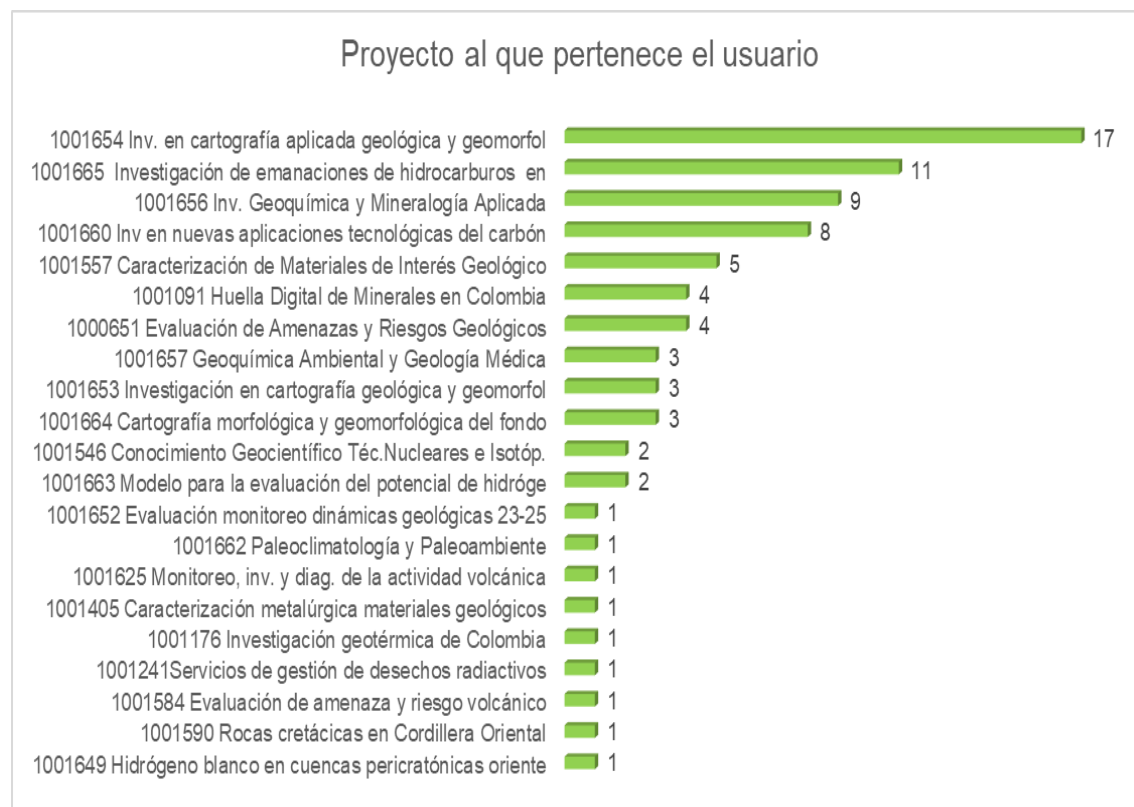
En la gráfica se puede observar que la sede en la cual se tomaron más servicios, según los usuarios que diligenciaron la encuesta de percepción, fue **Bogotá** con 57 solicitudes que corresponde al **71,25%**, le sigue la sede de Medellín con 11 solicitudes que corresponde al **13,75%** y la sede Cali con 11 solicitudes que corresponde al **13,75%** y finalmente la sede Manizales con 1 solicitud que corresponde al **1,25%**

Dirección Técnica



De los ochenta (80) usuarios que respondieron la encuesta de percepción, el **33,75%** pertenece a la Dirección de Geociencias Básicas, el **20%** trabaja en la Dirección de Recursos Minerales, el **17,50%** pertenece a la Dirección de Laboratorios, el **16,25%** trabaja en la Dirección de Hidrocarburos, el **8,75%** en la Dirección de Geoamenazas, y **3,75%** en la Dirección de Asuntos Nucleares.

Proyecto del usuario



De los ochenta (80) usuarios que respondieron la encuesta de percepción, el **21,25%** pertenece al proyecto 1001654 Inv. en cartografía aplicada geológica y geomorfol, el **13,75%** pertenece al proyecto 1001665 Investigación de emanaciones de hidrocarburos en., le sigue el proyecto 1001656 Inv. Geoquímica y Mineralogía Aplicada con el **11,25%**, el **10%** pertenece al proyecto 1001660 Inv en nuevas aplicaciones tecnológicas del carbón, el **6,25%** al 1001557 Caracterización de Materiales de Interés Geológico, el **5%** en el proyecto 1001091 Huella Digital de Minerales en Colombia y el **5%** en el proyecto 1000651 Evaluación de Amenazas y Riesgos Geológicos, dentro de los más representativos.

¿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 **98,75%** de los encuestados (79 usuarios) contestó que **Sí**, mientras que el **1,25%** (1 usuario) indicó que no realizó acuerdos de trabajo.

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 33 requerimientos que corresponde al **41,25%**, seguido de Secciones Delgadas con **15** requerimientos que corresponde al **18,75%**, le sigue Preparación de muestras con **11** requerimientos que equivale al **13,75%**, seguido de Ensayos Geotécnicos con **6** requerimientos que corresponde al **7,5%** y Ensayos Geoambientales con **5** servicios que corresponde al **6,25%** dentro de los más representativos.

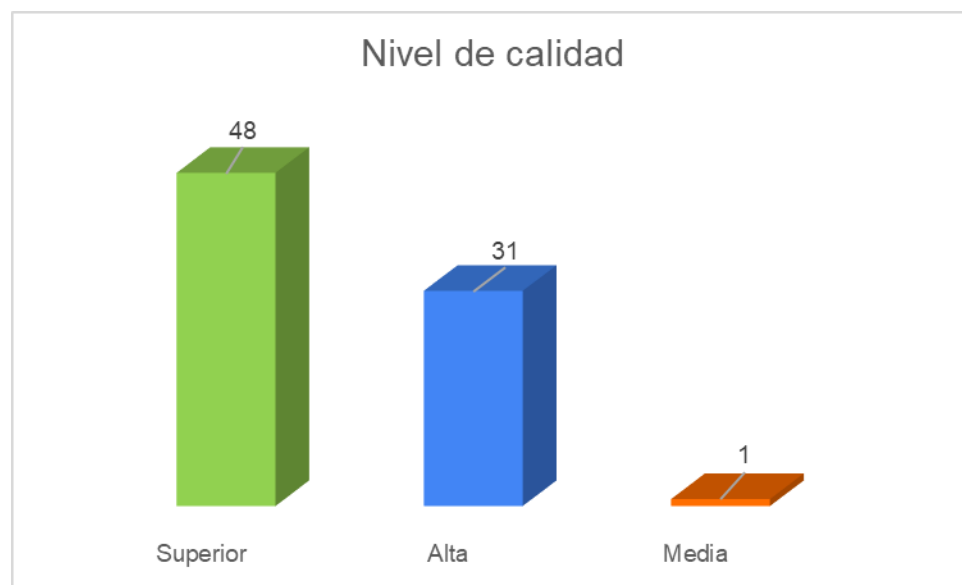
¿Conoce el Portafolio de Servicios de la Dirección de Laboratorios?



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

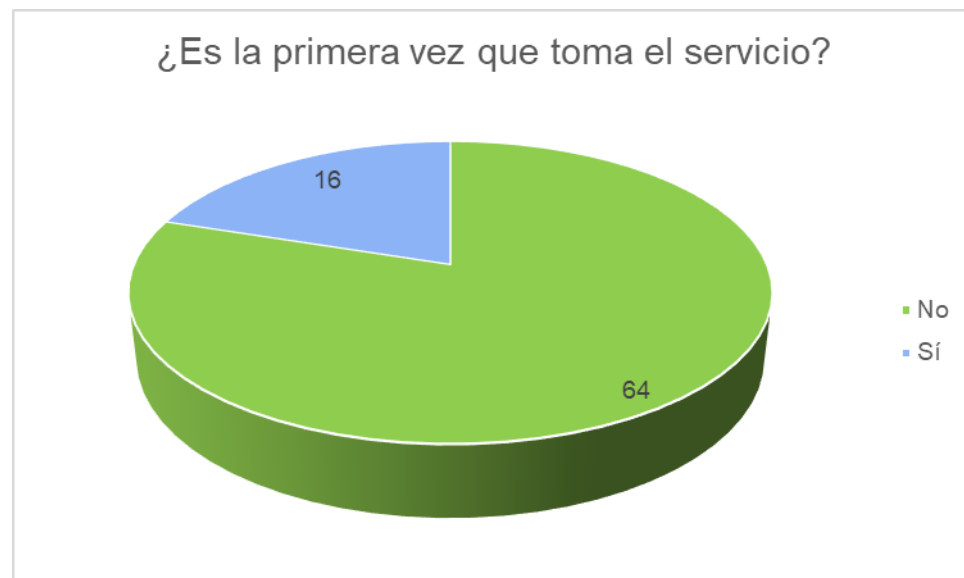


En la gráfica se puede apreciar que el nivel de la calidad de servicio recibido en el laboratorio más seleccionado fue **Superior**, con **48** calificaciones que corresponde al **60%**, seguido por el nivel de calidad Alto con **31** calificaciones que corresponde al **38,75%**. Por lo anterior, la percepción en el nivel de calidad por parte de los usuarios es **positiva al 98,75%**.

Por otra parte, un **(1)** usuario que corresponde al **1,25%** otorgó un nivel de calidad medio.



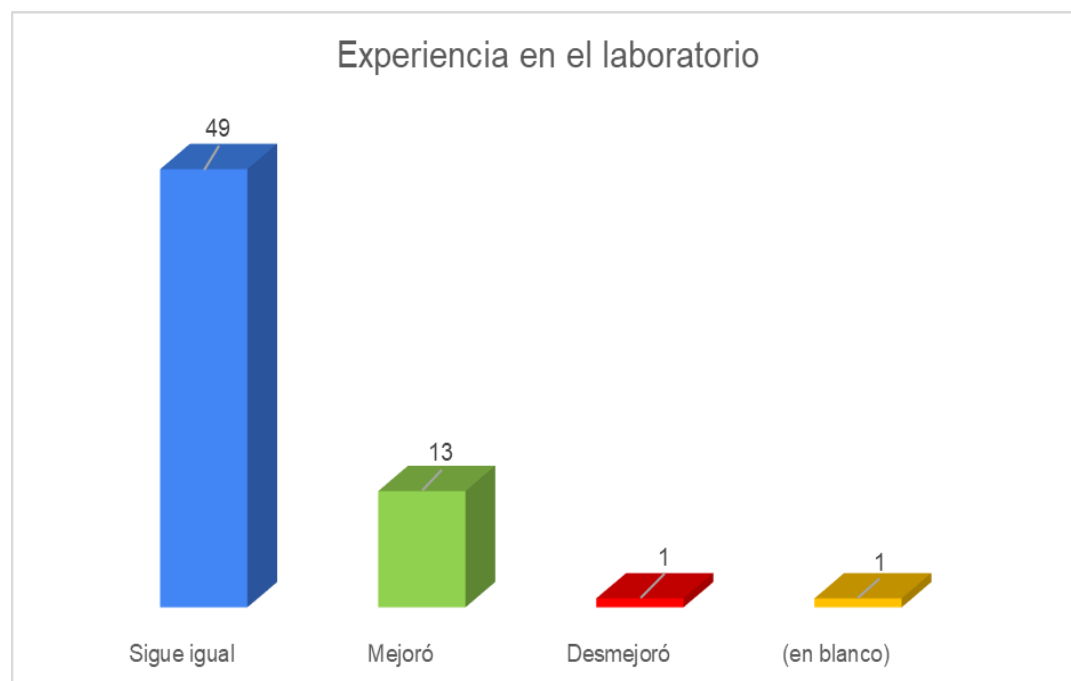
¿Es la primera vez que toma el servicio?



A la pregunta que indaga si el usuario estaba frente a su primera experiencia en el laboratorio, ofertado por la DL, el **80%** de las personas que corresponde a **64** usuarios indicaron en la encuesta de percepción, **que No.**

El **20%** restante de los encuestados (**16** 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 **49** calificaciones que corresponde al **76,56%**, entendiendo este dato como positivo, debido a que los encuestados no realizaron observaciones o comentarios negativos.

Para **13** usuarios (**20,31%**) la experiencia en el laboratorio mejoró.

Para **1** usuario (**1,56%**) la experiencia en el laboratorio desmejoró y **1** usuario (**1,56%**) no indicó calificación frente a la experiencia en el laboratorio.

Observaciones

La muestra anual se considera representativa, ya que hubo una participación **80** usuarios.

Desde el GT Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de laboratorios se implementaron acciones de mejora, adicionales a las ya dispuestas, para que la participación de los usuarios fuera mayor.

La encuesta de percepción, a partir de agosto de 2024, 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, el nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios es de forma positiva, ya que el **98,75%** de los encuestados calificaron el nivel de la calidad de servicio en el laboratorio en las escalas **Superior** y **Alto**.

En cuanto a la experiencia del usuario en el Laboratorio de Caracterización de Materiales Geológicos, el resultado fue óptimo, al tener percepciones de mejora y de continuación en la línea de prestación del servicio en un consolidado del **96,88%**.

SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO

