



SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dirección de Laboratorios
Informe Primer trimestre 2024

Secretaría General
Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía



Junio de 2024

Ficha Técnica

NOMBRE DEL ESTUDIO: Caracterización de Materiales Geológicos 2024.

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 enviaron las encuestas a 23 usuarios, de los cuales contestaron 4 lo que representa el 17,39% de la población objeto del estudio.

PREGUNTAS QUE SE FORMULARON: Para el estudio se utilizaron 9 preguntas de las cuales 6 son cerradas y 3 abiertas. Las preguntas cerradas permiten averiguar en qué sede laboran los participantes del estudio de percepción, en qué año solicitaron los servicios, cuáles son los requerimientos que más están haciendo las áreas técnicas, conocimiento del portafolio de servicios y evaluar el nivel de calidad percibido por los usuarios acerca de tres (3) aspectos del servicio ofrecido por los laboratorios. Las preguntas abiertas nos permiten identificar a qué proyecto pertenece quien contestó la

Ficha Técnica

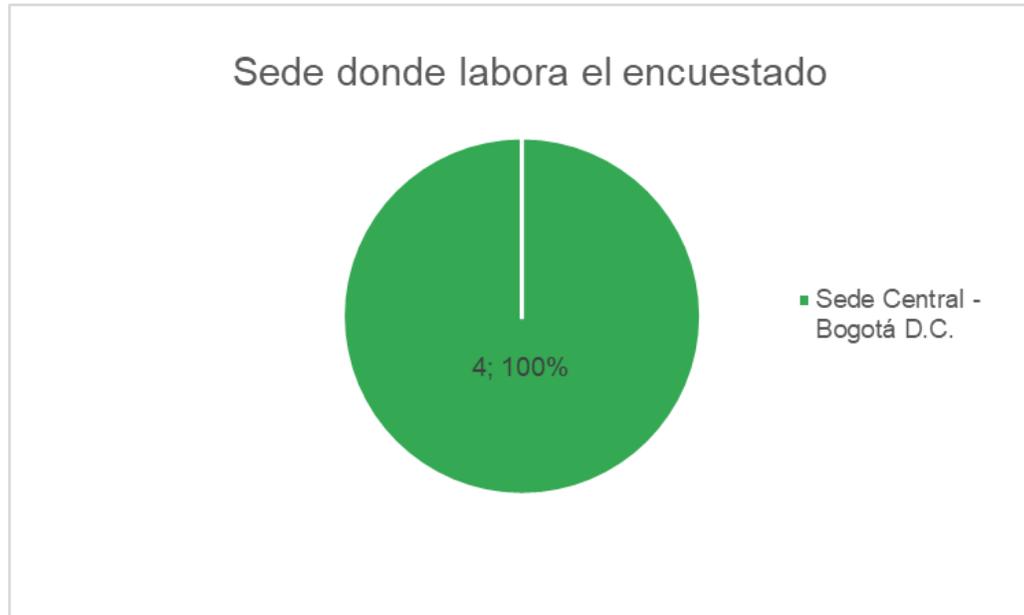
encuesta, qué análisis especializado les gustaría que se incluyera dentro de la oferta del portafolio y un espacio para realizar sugerencias que permitan fortalecer el nivel de calidad de los servicios prestados en los laboratorios.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Inicialmente se hizo una recolección de bases de datos suministrada por la Dirección de Laboratorios de usuarios internos que han solicitado los servicios del SGC. Una vez la base de datos se haya organizado, se utilizó una encuesta digital que se envió a los correos electrónicos de los usuarios.

COBERTURA GEOGRÁFICA: Sedes del SGC.

PERIODO: Primer trimestre año 2024.

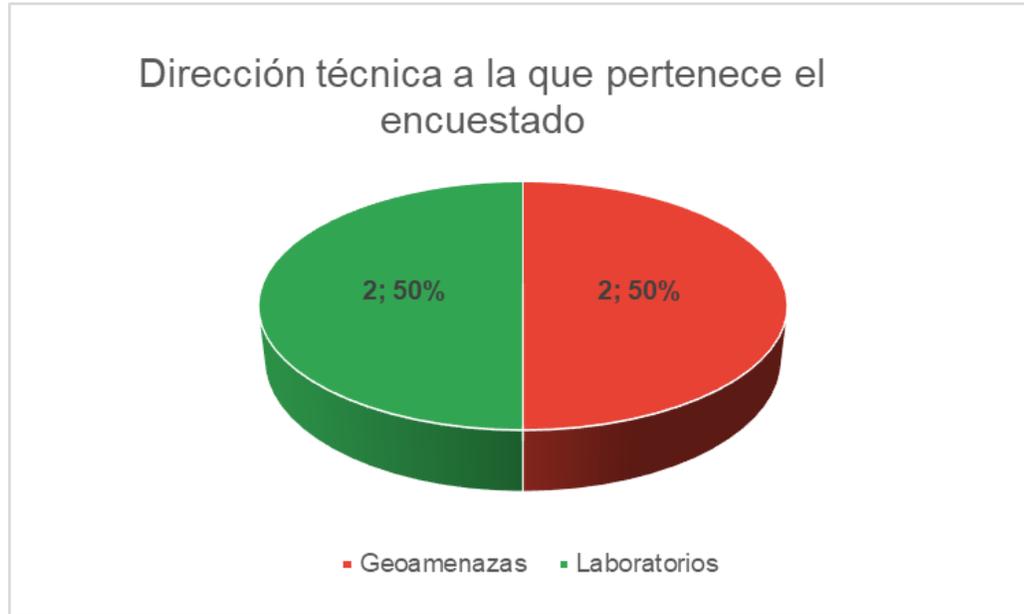
Sede donde labora el encuestado



En la gráfica se puede observar que la totalidad de las personas que respondieron la encuesta representados por el **100%** laboran en la Sede Central del Servicio Geológico Colombiano.

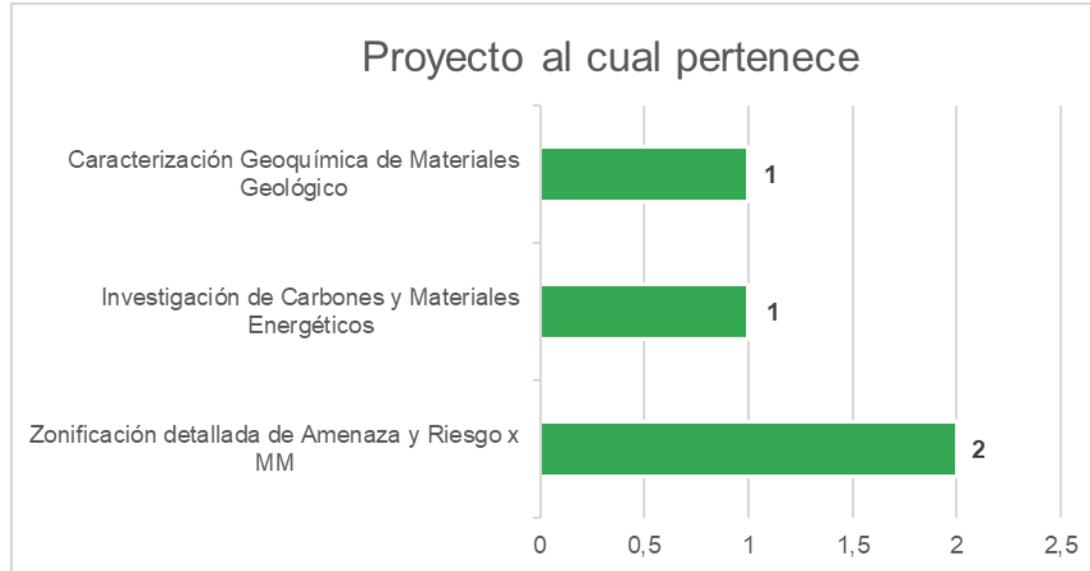
Teniendo en cuenta que los servicios se encuentran abiertos para todo el personal a nivel nacional, solo se han recibido en este primer trimestre las respuestas de los colaboradores de la ciudad de Bogotá.

Direcciones en el que laboran los usuarios encuestados



De las cuatro (4) personas encuestadas, las direcciones técnicas de geoamenazas y laboratorios se dividen el total del resultado, con una participación del **50%** en la solicitud de servicios de caracterización de materiales geológicos.

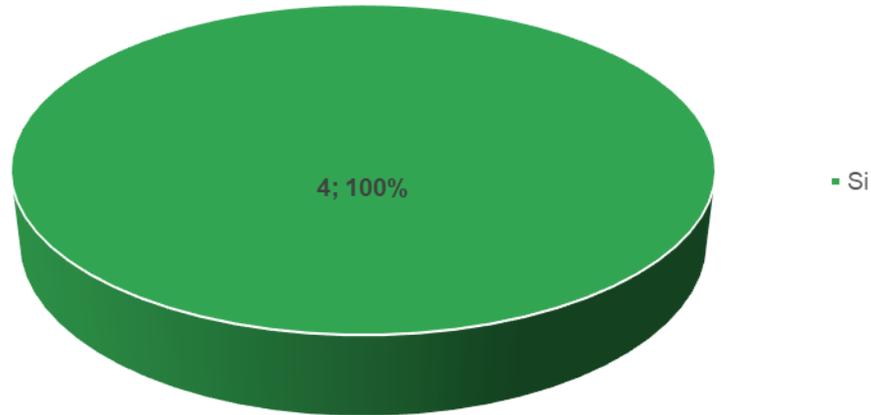
Proyecto



Se puede observar que el proyecto más representativo es Zonificación detallada de Amenaza y Riesgo XMM con 2 colaboradores, seguido por los proyectos Investigación de Carbones y Materiales Energéticos y Caracterización Geoquímica de Materiales Geológicos, cada uno de ellos con 1 colaborador.

Acuerdos de trabajo

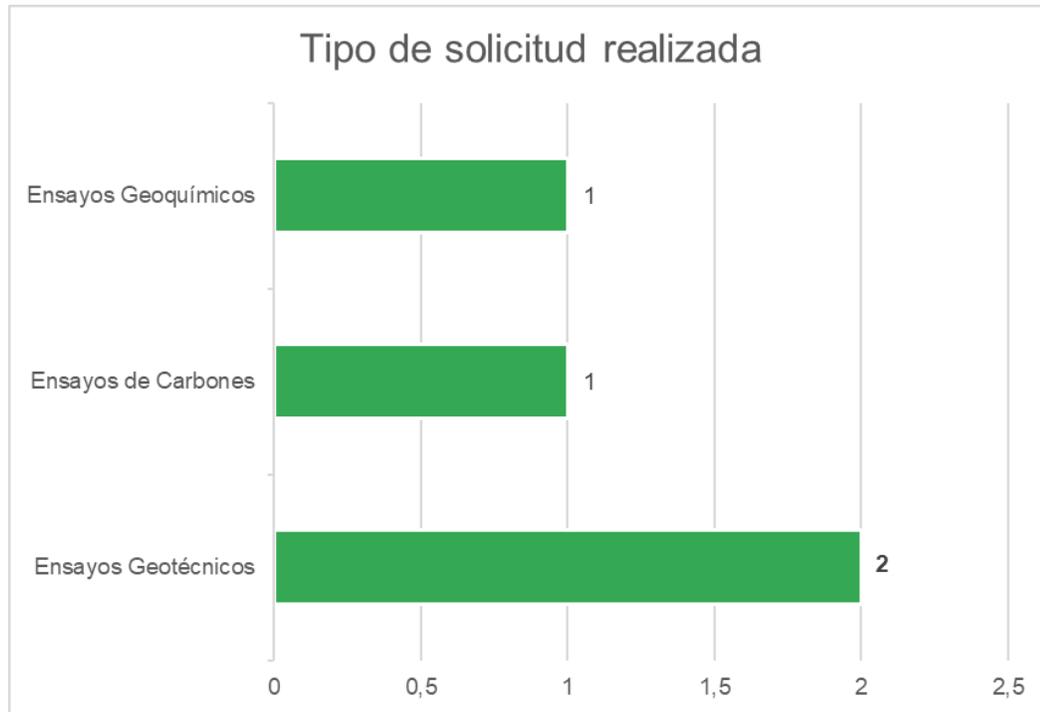
¿Acuerda con la Dirección de los Laboratorios, durante la formulación de su proyecto, la caracterización de materiales geológicos que usted requerirá para la ejecución del mismo?



Al responder la pregunta que indaga si los colaboradores del SGC realiza acuerdos con la Dirección de Laboratorios durante el proceso de formulación de sus proyectos, la totalidad representados por el **100%** de las personas contestaron afirmativamente.

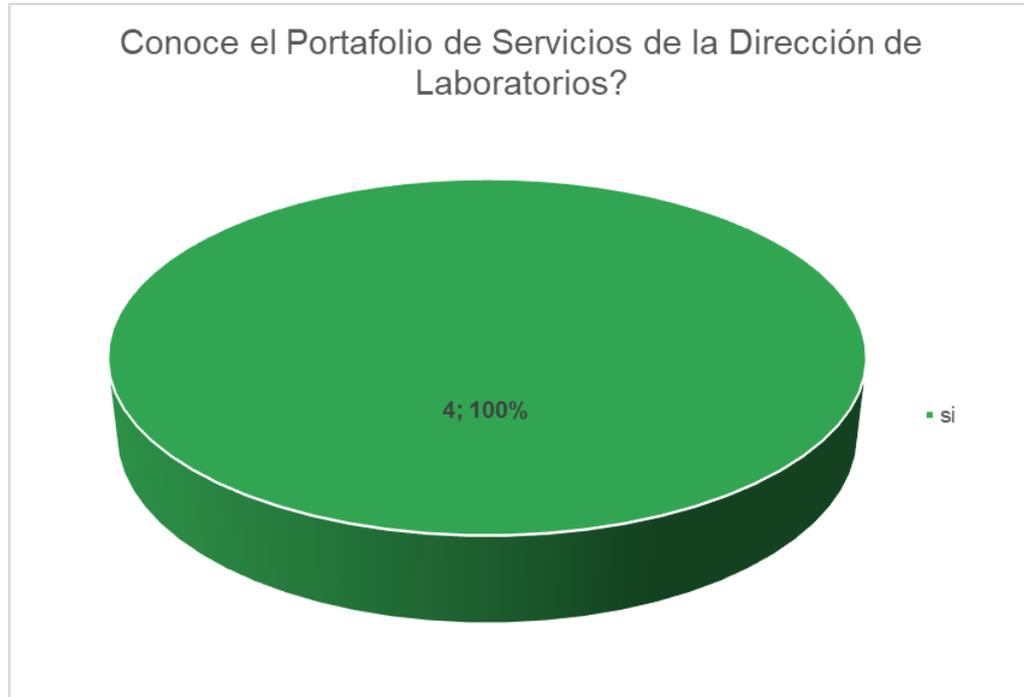
A pesar del resultado desde la Dirección de Laboratorios se sigue gestionando con los usuarios internos una mejor planeación, así como trabajar en alcanzar compromisos y facilitar la proyección de metas durante el proceso de formulación de los proyectos.

Servicios requeridos



En la gráfica se puede apreciar que el servicio más solicitado fue Ensayos Geotécnicos con 2 requerimientos, seguido de Ensayos de Carbones y Ensayos Geoquímicos con 1 requerimiento cada uno.

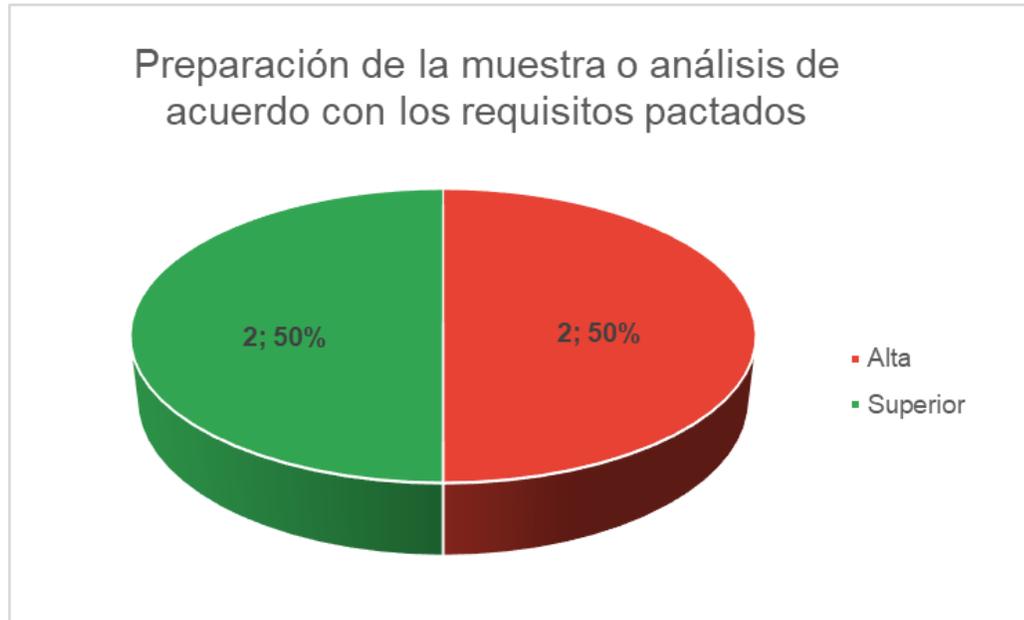
Conocimiento del portafolio de servicios



En la gráfica se puede apreciar un resultado favorable para la Dirección de Laboratorios, debido a que el **100%** de las personas encuestadas consideran que conocen el portafolio de servicios.

Este logro se alcanza mediante la importante gestión de divulgar y socializar los servicios del portafolio a sus usuarios.

Aspectos del servicio evaluados



La percepción de los encuestados sobre la "Preparación de la muestra o análisis de acuerdo con los requisitos pactados" ha tenido un resultado en general positivo, donde el **50%** de las personas consideran que este aspecto del servicio tiene un nivel de calidad Superior, mientras que el **50%** representados por dos (2) personas, generaron valoraron de calidad Alta.

A pesar de los buenos resultados desde la dirección de laboratorios se siguen implementando estrategias para continuar con la buena gestión y los óptimos resultados de los servicios solicitados.

Aspectos del servicio evaluados



En la gráfica se puede apreciar que la “Oportunidad en la entrega de los resultados” tuvo una percepción Optima en la prestación del servicio, el **75%** de los encuestados lo calificaron como Superior o Alta, mientras que el **25%** restante calificó como Media.

Este resultado señala la importancia de mejorar la entrega de los resultados según los requerimientos de los usuarios y poder así cumplir con la promesa de un servicio integral de alta calidad.

Aspectos del servicio evaluados

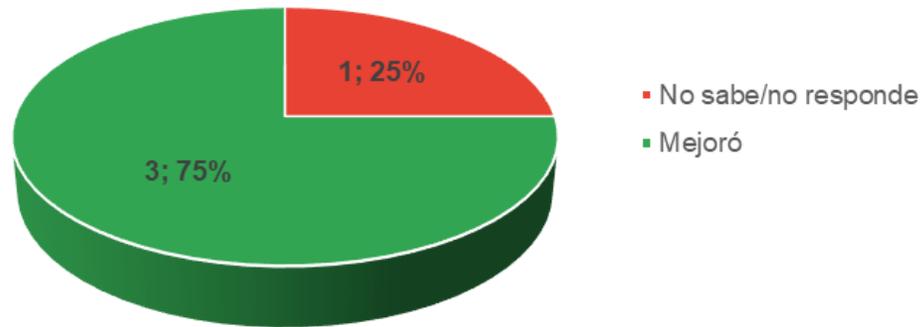


La “Confiabilidad de los resultados” que se puede determinar como el aspecto más importante de los tres (3) evaluados, alcanzó un buen resultado, dado que el **100%** de las personas encuestadas lo calificaron con un nivel de calidad **Superior** o **Alta**.

Este resultado muestra un alto nivel de confianza que los usuarios tienen en el producto final y el proceso de servicios que se desarrollan para alcanzar el resultado final.

Experiencia en el laboratorio

De acuerdo a la última experiencia en el laboratorio, el servicio:

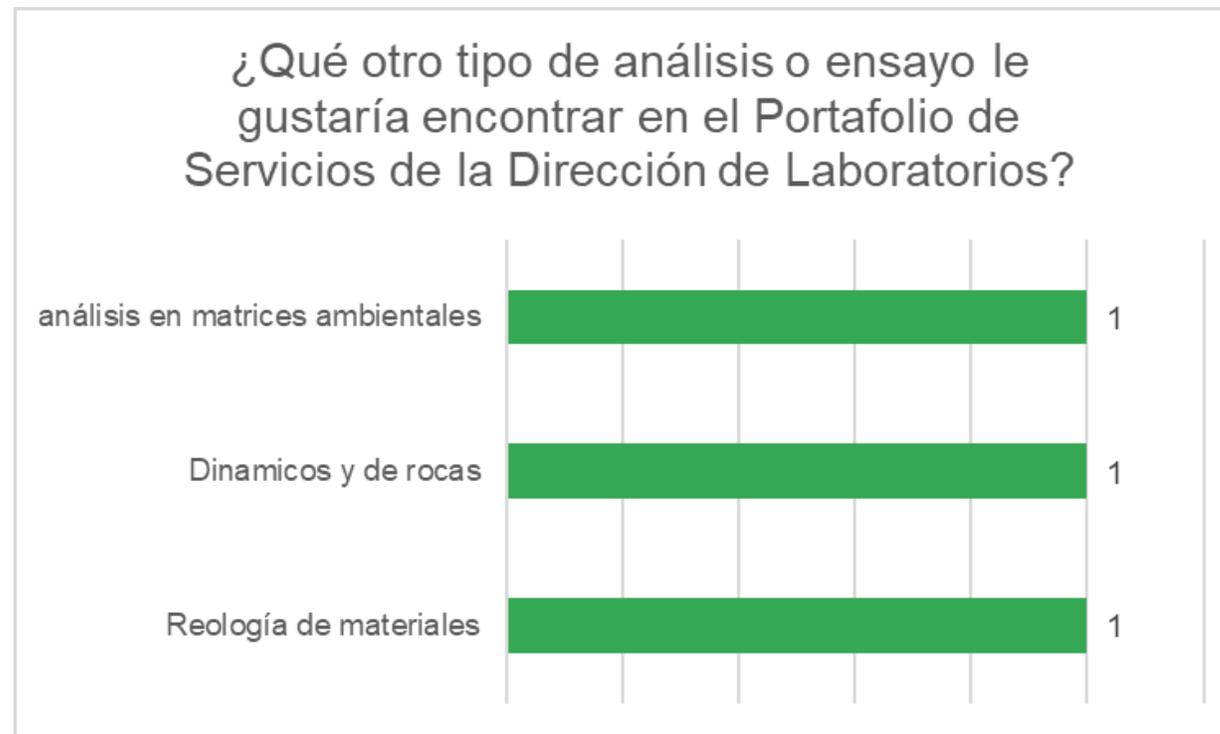


Los usuarios encuestados tuvieron la posibilidad de expresar si el servicio de acuerdo a su última experiencia ha mejorado, sigue igual o desmejorado.

En la gráfica, se puede observar que el **75%** de las personas encuestadas consideran que el servicio ha mejorado y el **25%** (representado en un encuestado) indicaron No sabe/no responde.

Interés de los usuarios en otros análisis especializados

Con el propósito de indagar qué análisis especializados quieren los usuarios encuestados que se incluyan en el portafolio, se incluyó una pregunta que permitiría aclarar esta inquietud y las solicitudes expresadas fueron poco significativas, ya que solo uno de los encuestados manifestó el siguiente interés:



Sugerencias de los usuarios encuestados

La encuesta ofreció a los colaboradores que formaron parte de la muestra de estudio la posibilidad de participar en el diligenciamiento de sugerencias que podría aclarar con mayor detalle cuál es la razón por la cual el aspecto del servicio le generó insatisfacción y también les brindan la posibilidad de dar ideas para mejorar los servicios.

Para el primer trimestre del año **no** se presentaron sugerencias u observaciones para fortalecer el servicio.

Observaciones de la Muestra

Se debe tener en cuenta, que la muestra no es representativa, dado que gran parte de los colaboradores a los cuales se les remitió la solicitud eran contratitas del SGC quienes se encontraban sin contrato al momento del envío de la encuesta.



SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO

