Caracterización del usuario

Dirección General

Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones

31 de diciembre de 2013

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

PROSPERIDAD PARA TODOS

Metodología del estudio

Grupo Objetivo

Usuario externos del Servicio Geológico Colombiano que estuvieron presentes en los puntos de atención de las sedes de la Entidad.

De igual manera, se incluyeron algunos usuarios *internos* de los servicios de los Laboratorios, Tecnologías Nucleares, Reactor Nuclear, etc.

Universo

Debido a que se desconoce el tamaño poblacional que atiende el Servicio Geológico Colombiano, ésta se clasificó como "población infinita".

Tipo de Muestreo

La técnica de muestreo que se utilizó fue No Probabilístico de tipo Accidental debido a que los sujetos que componen el grupo objetivo no tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos y formar parte de la muestra del estudio. Solamente se tuvieron en cuenta las personas quienes se encontraban en el lugar y el momento en que el encuestador se dedicó a implementar la herramienta de recolección de datos.

En el caso de los usuarios internos, se le solicitó a los responsables de los puntos de atención una lista con los datos de contacto de éstos, y se envió un correo electrónico a aquellos que trabajan en las regionales con unas instrucciones claras de cómo debe diligenciar correctamente la encuesta. Para aquellos que laboran en Bogotá D.C., la entrega de las encuestas se hizo directamente con una serie de explicaciones y compromisos para su recolección.

Metodología del estudio

Tamaño de la Muestra

Debido a que el tamaño de la población del Servicio Geológico Colombiano es desconocido, se eligió para calcular el tamaño de la muestra la siguiente fórmula (Muestra Población Infinita):

$$n = \frac{Z2 * p * q}{E2} \rightarrow \mathbf{n = 384}$$

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confianza

p = variabilidad positiva

q = variabilidad negativa

E = porcentaje de error

Técnica de Recolección de Datos

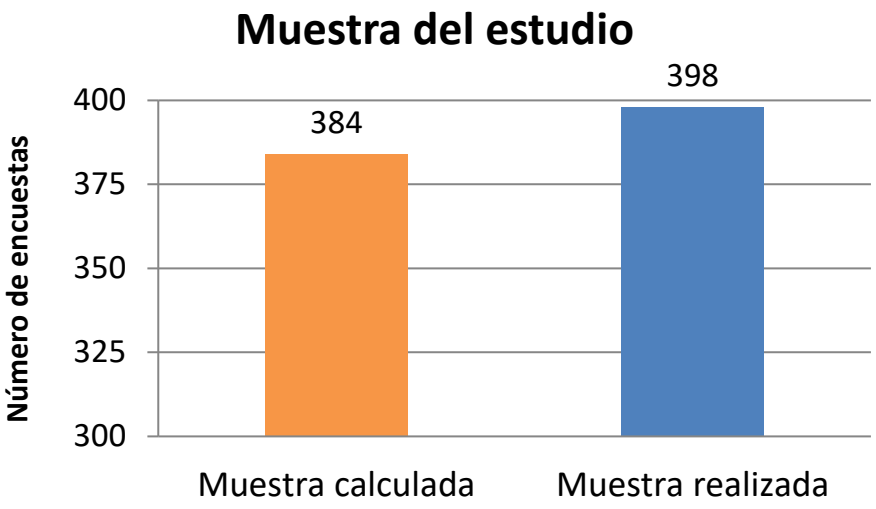
Encuesta – cuestionario estructurado (en general se manejó con el 100% de preguntas cerradas)

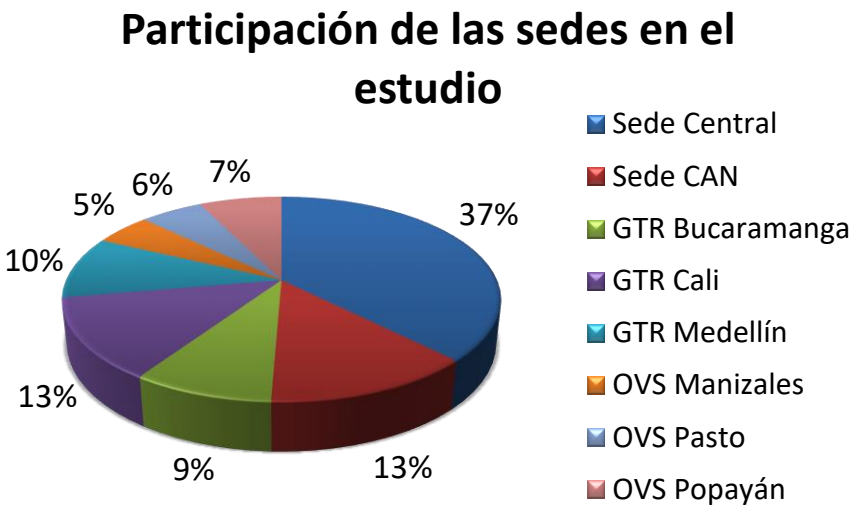
La implementación de las encuestas se llevo a cabo por el evaluador y por el personal asignado por éste de los diferentes puntos de atención en las diversas sedes del Servicio Geológico Colombiano. Antes de iniciar las actividades, cada encuestador recibió directrices acerca de la correcta aplicación de la herramienta, incluyendo ítems como: cantidades que debe entregar, fechas de iniciación y finalización del estudio.

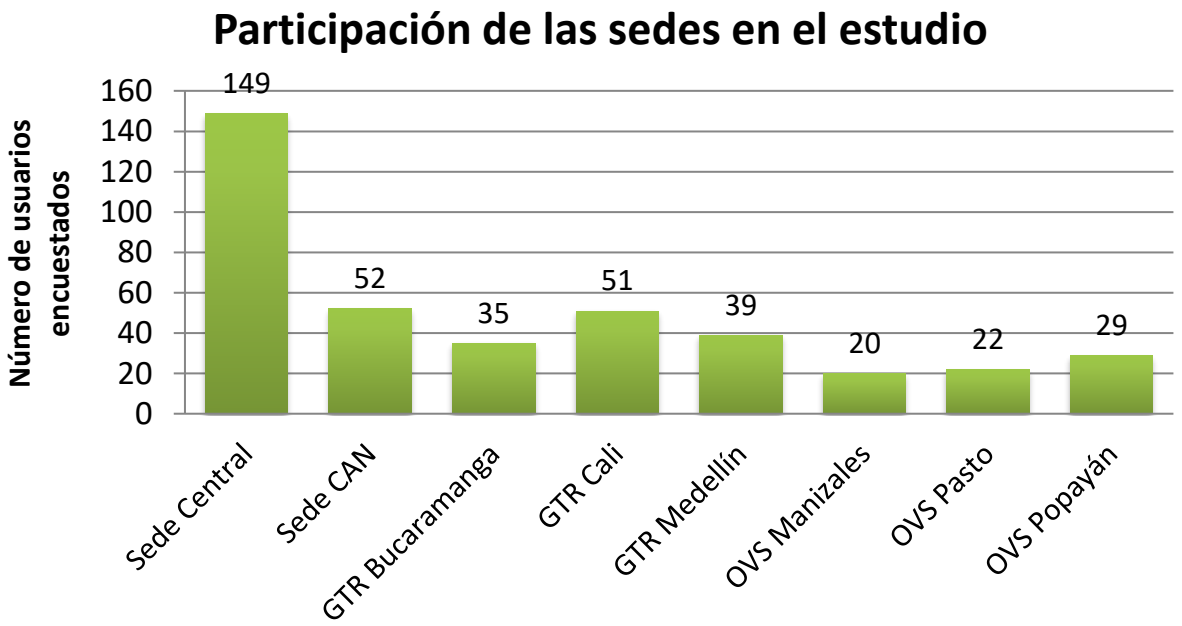
Cobertura Geográfica

El estudio se implementó en los puntos de atención que se encuentran ubicados en la Sede Central y el CAN de la ciudad de Bogotá D.C., los Grupos de Trabajo Regional y los Observatorios Vulcanológicos y Sismológicos

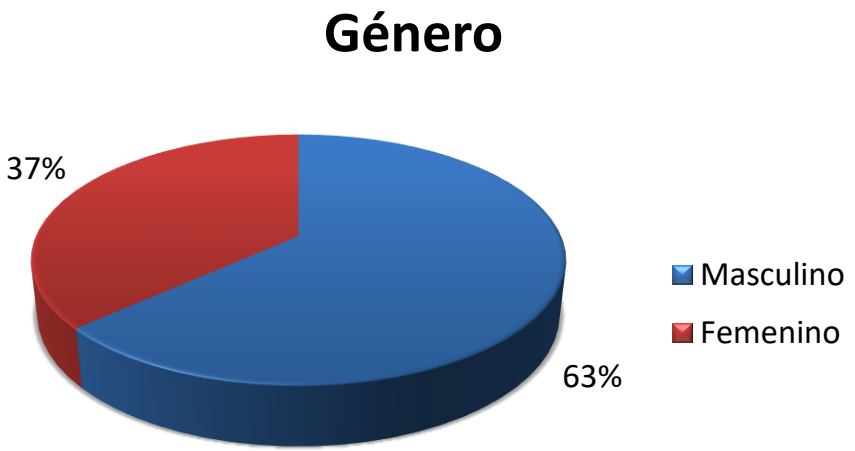
Muestra del estudio y participación de las sedes del SGC





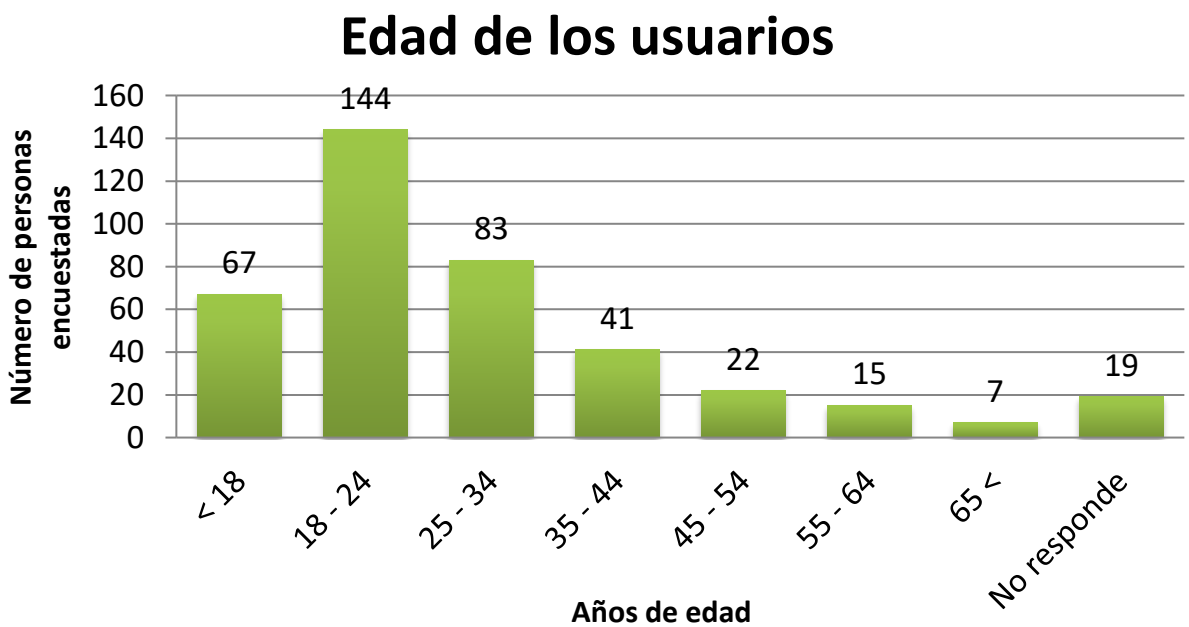


Información general de los usuarios



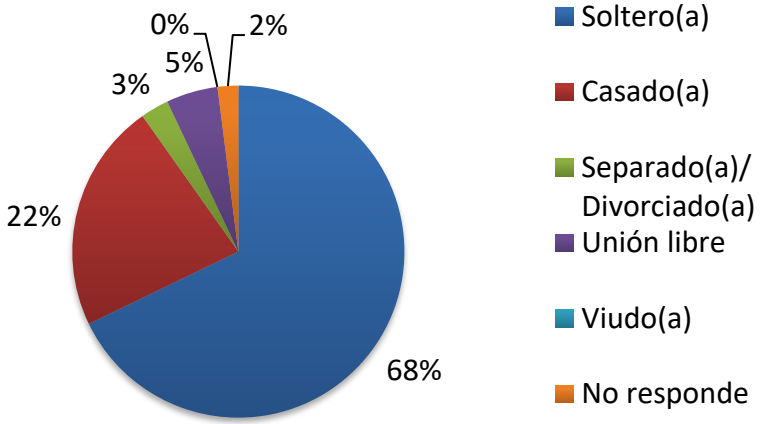
Descripción:

- La mayoría de los usuarios encuestados son de género masculino.
- La cantidad de hombres con relación a las mujeres es casi el doble.
- De acuerdo a los resultados del estudio, la población de usuarios del SGC esta concentrada en personas relativamente joven.

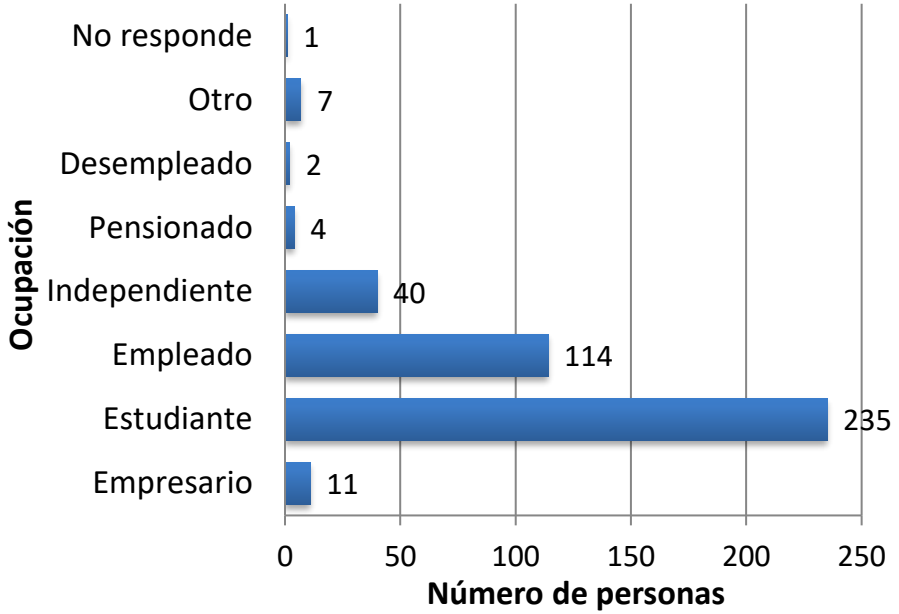


Información general de los usuarios

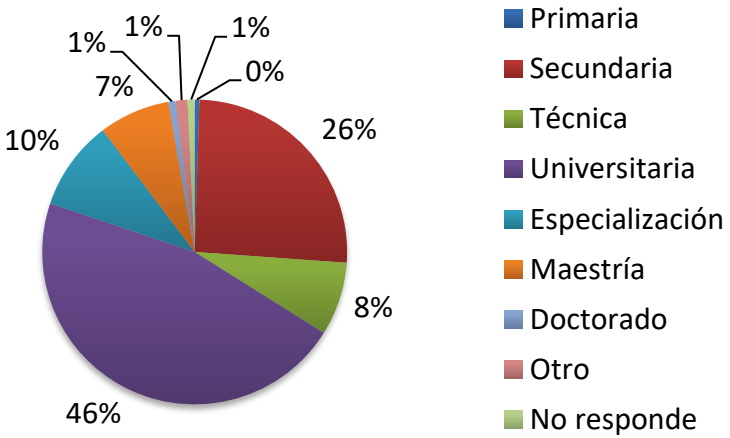
Estado civil



Ocupación de los usuarios



Nivel de educación

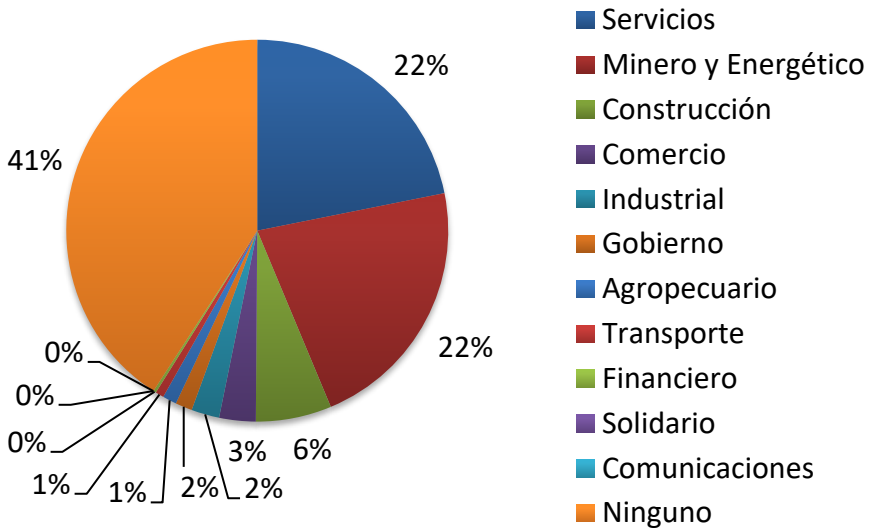


Descripción:

- El 90% de las personas encuestadas son solteros o casados.
- La mayoría de los usuarios encuestados son estudiantes, empleados e independientes.
- El 72% de los usuarios tienen un nivel de estudio universitario (46%) o secundaria (26%). Quienes participaron en el estudio son personas quienes ya cuentan con el título de universitario/bachiller o actualmente lo están realizando.
- El 17% tienen una especialización y/o maestría.

Sector económico

Sector económico en que desarrolla los usuarios sus actividades



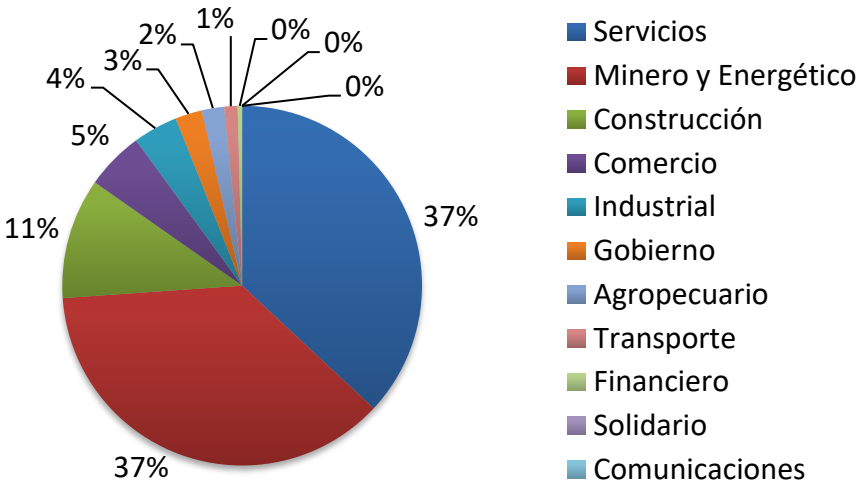
Descripción:

- Hubo un 41% de personas quienes contestaron "Ninguno" en el momento de determinar en qué sector económico se encontraban desempeñando sus actividades.
- Estas personas son en general estudiantes (colegio/universidad) y desempleados.

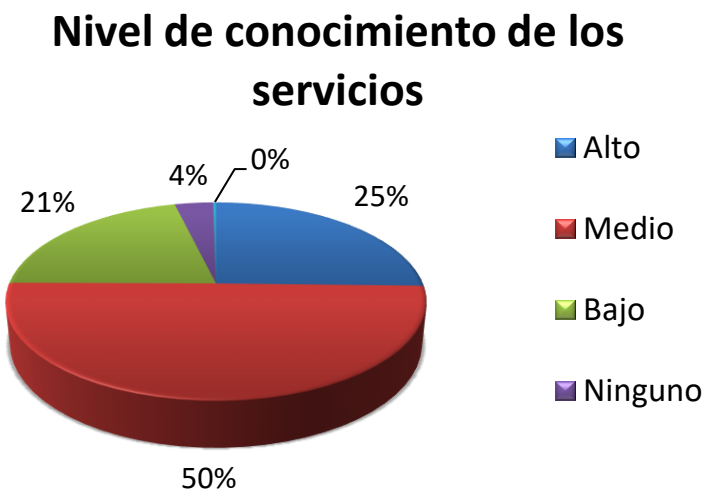
(Sin incluir aquellas personas quienes respondieron "Ninguno")

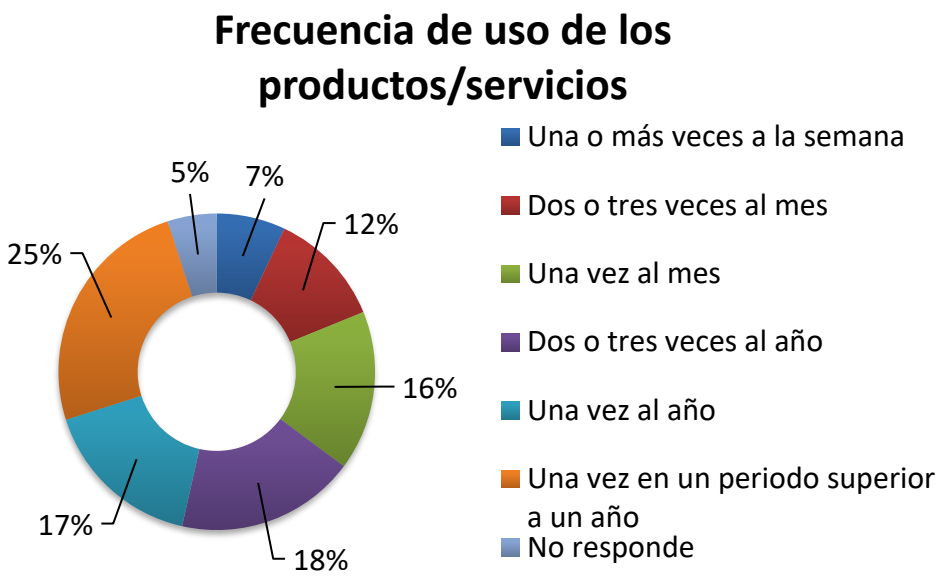
- La mayoría de los usuarios encuestados trabajan para los sectores de Servicios, Minero y Energético y Construcción.
- En el sector de servicios los que más se nombraron fueron los de salud, educativos, servicios públicos y de consultoría y asesoría.
- En el caso del sector Minero y Energético sería la minería e hidrocarburos.

Sector económico en que desarrolla los usuarios sus actividades (sin incluir aquellas personas quienes respondieron "Ninguno")



Nivel de conocimiento de los servicio en general del SGC

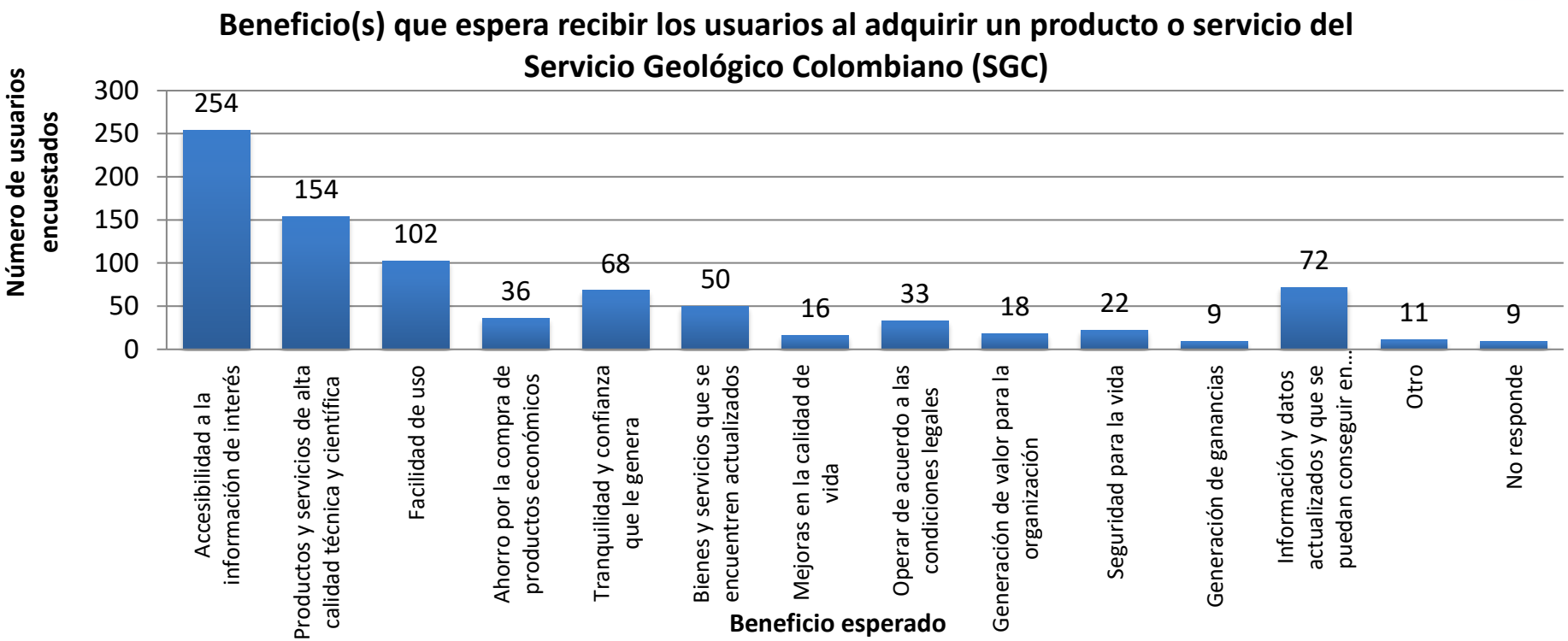




Descripción:

- Se puede evidenciar que existe un alto porcentaje de usuarios quienes desconocen los servicios en general de la Entidad.
- El porcentaje de usuarios quienes frecuentemente utilizan los servicios de la Entidad es bajo, ya que solo el 19% van al SGC entre una o más veces a la semana o dos o tres veces al mes.
- Por el contrario, el 42% de los usuarios quienes contestaron la encuesta, solo van una vez al año o en un periodo superior a un año. Muchos de estos encuestados fueron visitantes de los Museos y de las visitas guiadas en los Observatorios Vulcanológicos y Sismológicos, por lo tanto, son personas quienes van a las instalaciones una sola vez y no regresan a menos que sus actividades diarias lo exijan en un futuro.
- Estos resultados nos muestran que son pocos los usuarios quienes necesitan constantemente los servicios del Instituto para desarrollar sus actividades.

Beneficios esperados



Descripción:

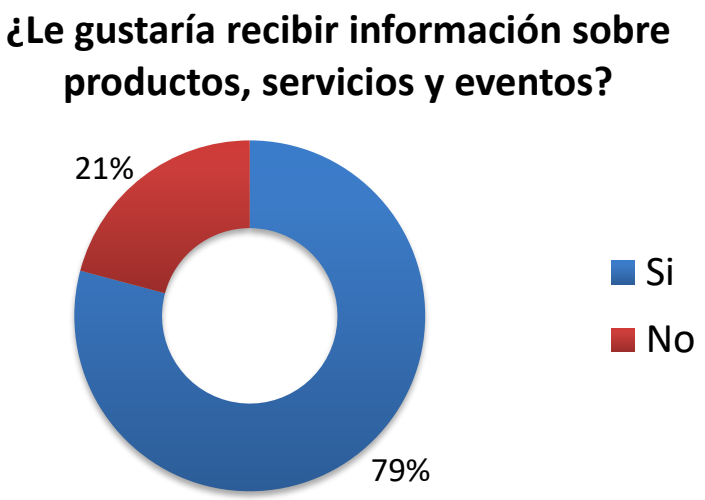
- Si se tiene en cuenta la opinión de todas las personas quienes participaron en el estudio, se podría decir que los beneficios esperados por la mayoría de los usuarios serían:
  - Accesibilidad a la información de interés
  - Productos y servicios de alta calidad técnica y científica
  - Facilidad de uso

  (Más adelante se va a presentar los beneficios esperados por puntos de atención, grupos de trabajo regional y observatorios vulcanológicos y sismológicos.)

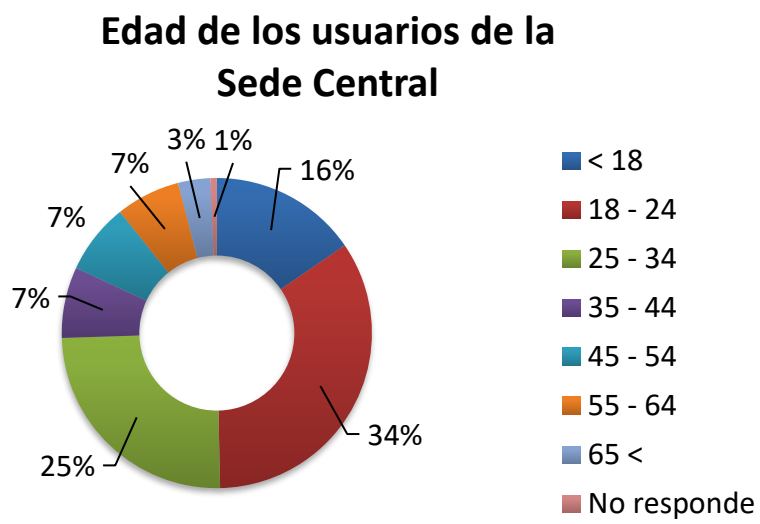
Interés de los usuarios por recibir información

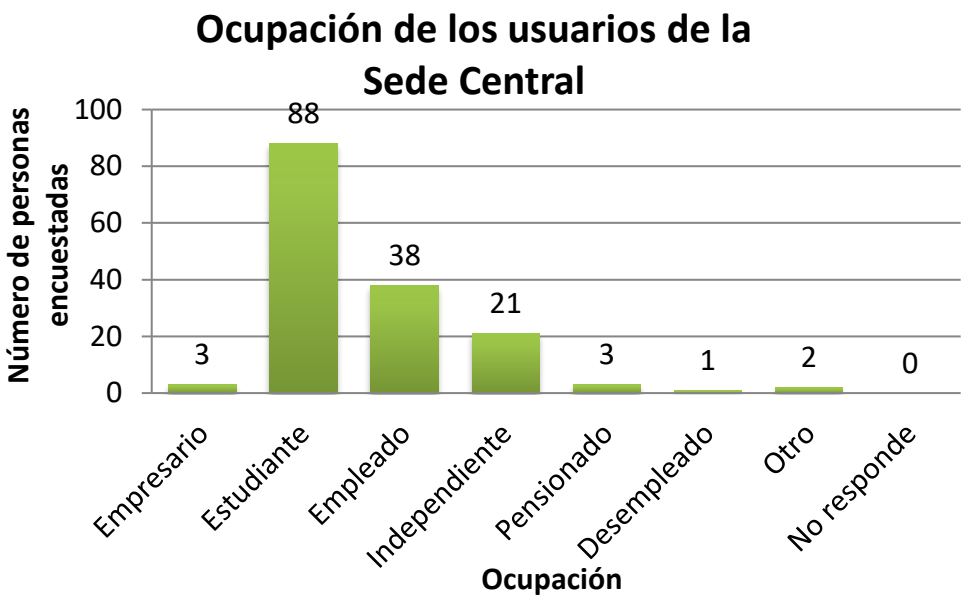
Descripción:

- En los usuarios en general del Servicio Geológico Colombiano están interesados en recibir información acerca de los diferentes productos, servicios y eventos que se realizan en la Entidad.
- Esto nos indica que las personas se encuentran interesadas en el quehacer institucional y probablemente tienen el deseo de involucrarse más en sus actividades.
- Esto se puede ver como una oportunidad para generar mayores espacios de integración con los usuarios e informándoles de los nuevos productos y servicios que va desarrollando la entidad y de aquellos que actualmente ofrece. Esto a su vez será beneficioso para el SGC porque los usuarios no solo adquirirán más productos a la venta sino también posicionarán al Instituto como autoridad en temas geocientíficos y nucleares porque serán quienes comuniquen las diferentes actividades que realiza la Entidad dentro de sus círculos sociales que en últimas se traduce en publicidad “voz a voz” que es completamente gratuita y de las más efectivas.



Caracterización del usuario de la Sede Central





Descripción:

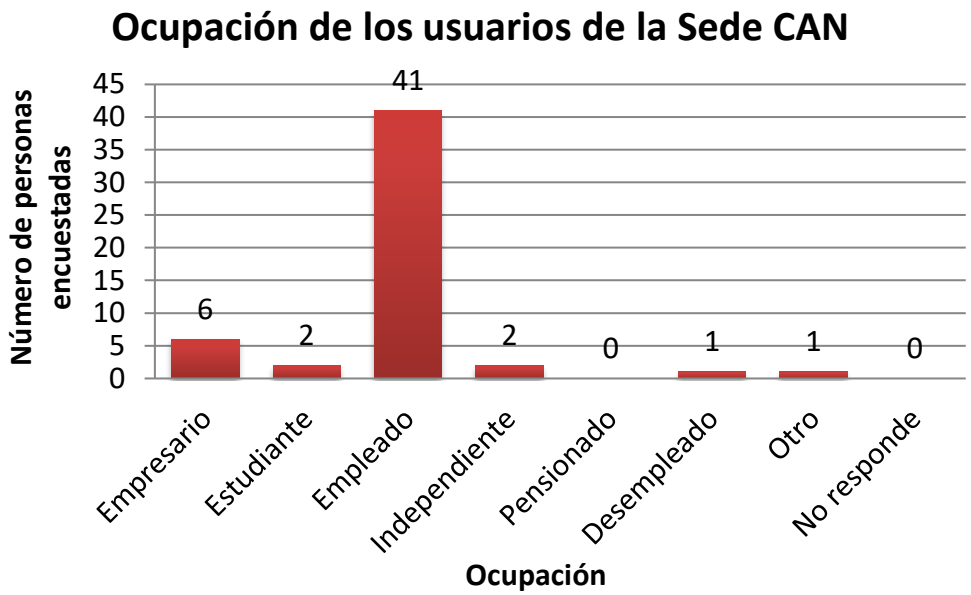
- El 75% de la personas encuestadas tienen 34 años de edad o menos, lo que indica que la mayoría de la población que va a la Sede Central es joven.
- La mayoría de los usuarios encuestados son estudiantes y empleados.
- Los sectores de Servicios, Minero y Energético y Construcción son de los que más provienen las actividades desarrolladas por aquellas personas encuestadas (sin tener en cuenta aquellas personas quienes no realizan ninguna actividad por ser estudiante o desempleado).

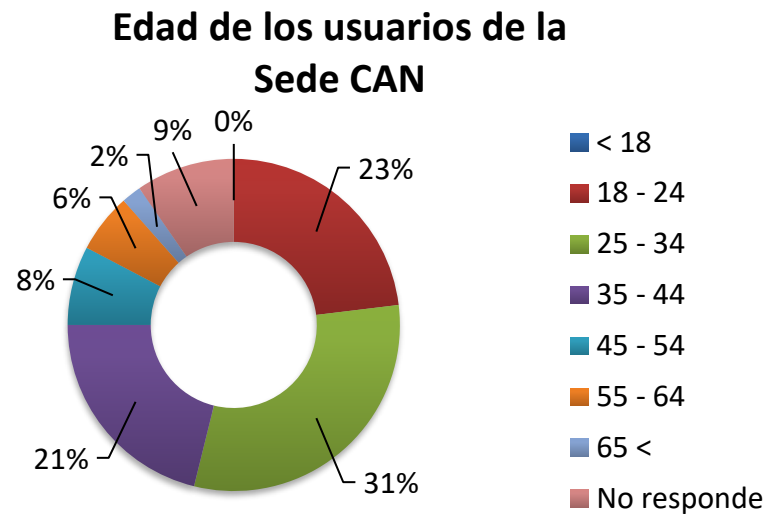
Caracterización del usuario de la Sede Central

Descripción:

- Los puntos de atención que se midieron en la Sede Central fueron la Biblioteca, Museo Geológico Nacional José Royo y Gómez, Ventas, Servicios de Laboratorios y la Red Sismológica Nacional de Colombia.
- Los beneficios que la mayoría de los usuarios esperan recibir en la Sede Central en el momento de adquirir un producto o servicio son:
  - Accesibilidad a la información de interés
  - Productos y servicios de alta calidad técnica y científica
  - Facilidad de uso
  - Información y datos actualizados y que se puedan conseguir en tiempo real
- Lo importante para los usuarios de la Sede Central es conseguir de manera fácil información geocientífica actualizada y productos y servicios de alta calidad técnica y científica, que son fáciles de utilizar.

Caracterización del usuario de la Sede CAN





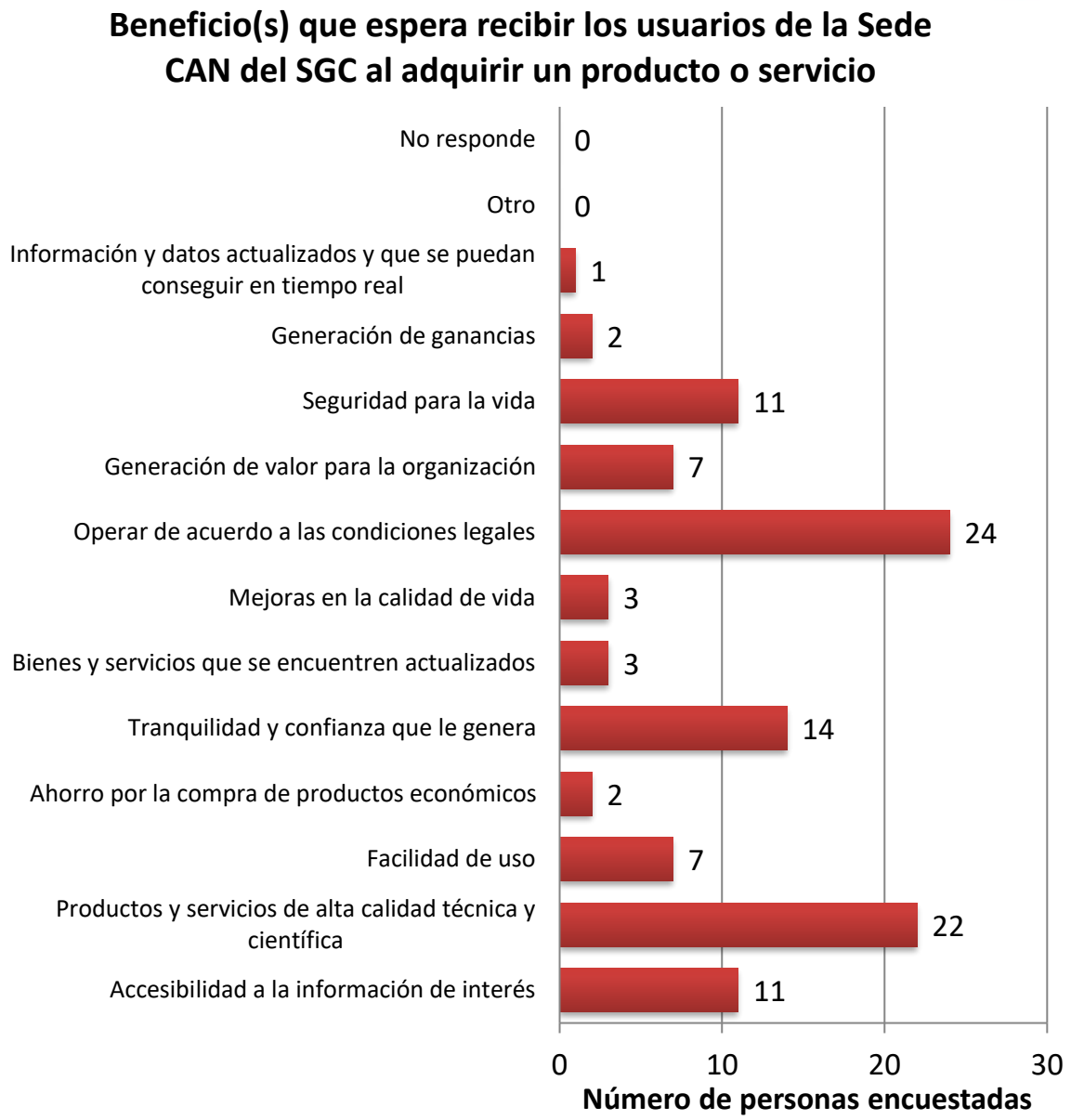
Descripción:

- El 54% de la personas encuestadas tienen entre 18 y 34 años de edad. Por el otro lado, el 37% son igual o mayor a los 35 años de edad. Aunque el porcentaje de personas jóvenes aún se puede considerar mayor, de todas maneras ya se puede observar una muestra poblacional de mayor edad en promedio en comparación con las demás sedes del SGC.
- La mayoría de los usuarios encuestados son empleados.
- El sector de Servicios y Minero y Energético son de los que más provienen las actividades desarrolladas por aquellas personas encuestadas (sin tener en cuenta aquellas personas quienes no realizan ninguna actividad por ser estudiante o desempleado).

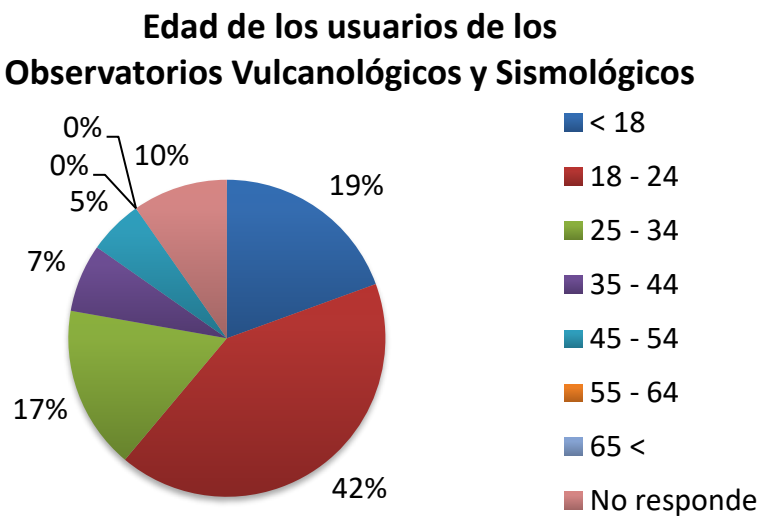
Caracterización del usuario de la Sede CAN

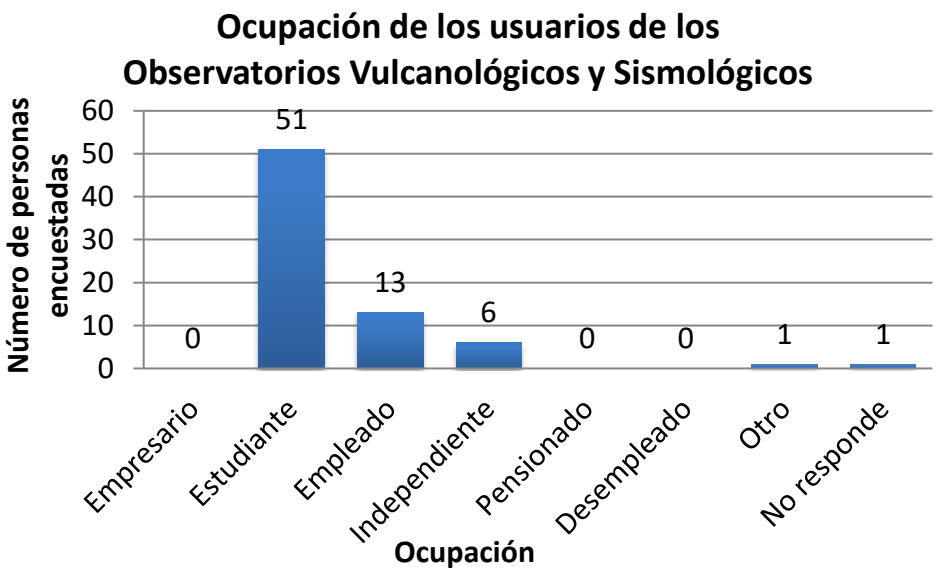
Descripción:

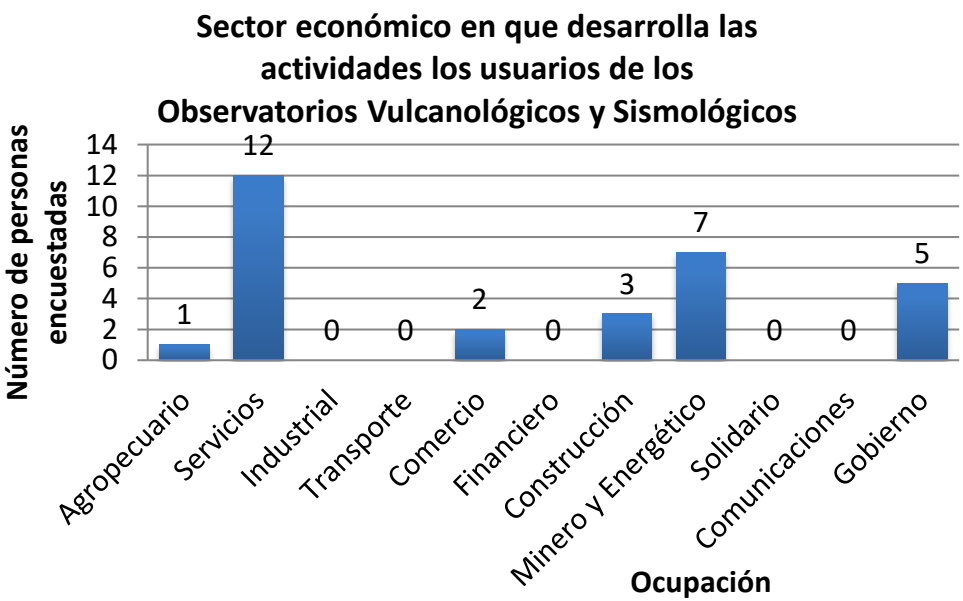
- Los puntos de atención que se midieron en la Sede CAN fueron los laboratorios de Tecnologías Nucleares, Seguridad Nuclear y Protección Radiológica y el Reactor Nuclear.
- Los beneficios que la mayoría de los usuarios esperan recibir en la Sede Central en el momento de adquirir un producto o servicio son:
  - Operar de acuerdo a las condiciones legales
  - Productos y servicios de alta calidad técnica y científica
  - Tranquilidad y confianza que le genera
  - Seguridad para la vida
- Lo importante para los usuarios de la Sede CAN es poder operar legalmente, contando con servicios de alta calidad técnica y científica que les brinde tranquilidad y seguridad para sus operaciones y clientes.



Caracterización del usuario de la OVS



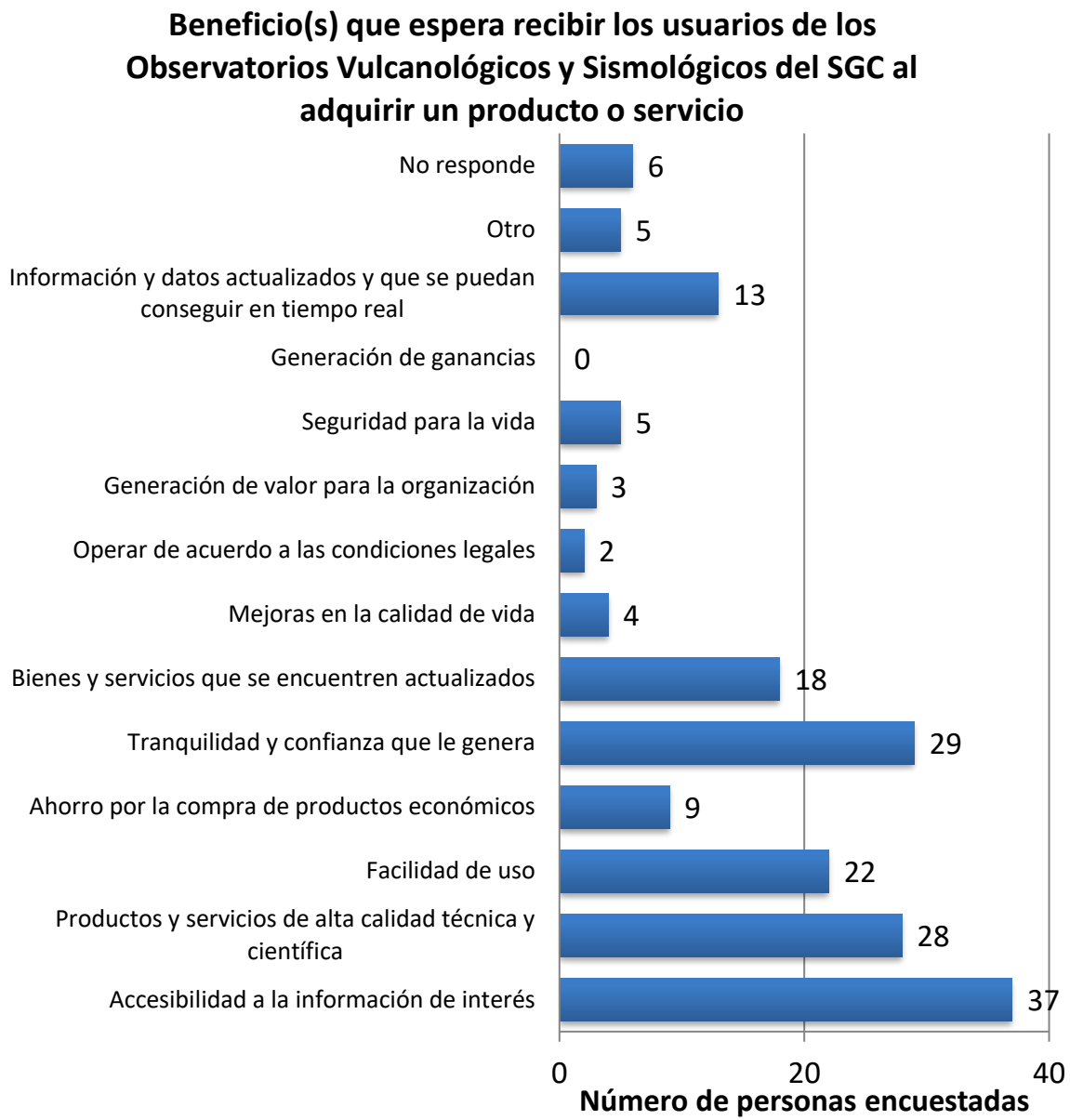




Descripción:

- El 78% de la personas encuestadas tienen 34 años de edad o menos, lo que indica que la mayoría de la población que va a los Observatorios Vulcanológicos y Sismológicos es joven.
- La mayoría de los usuarios encuestados son estudiantes.
- Los sectores de Servicios, Minero y Energético y Gobierno son de los que más provienen las actividades desarrolladas por aquellas personas encuestadas (sin tener en cuenta aquellas personas quienes no realizan ninguna actividad por ser estudiante o desempleado).

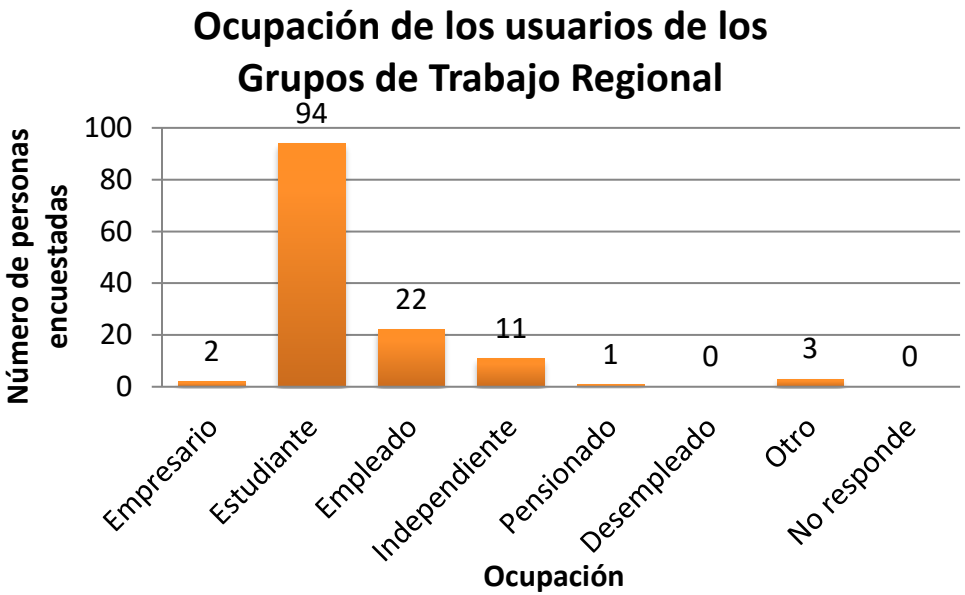
Caracterización del usuario de la OVS

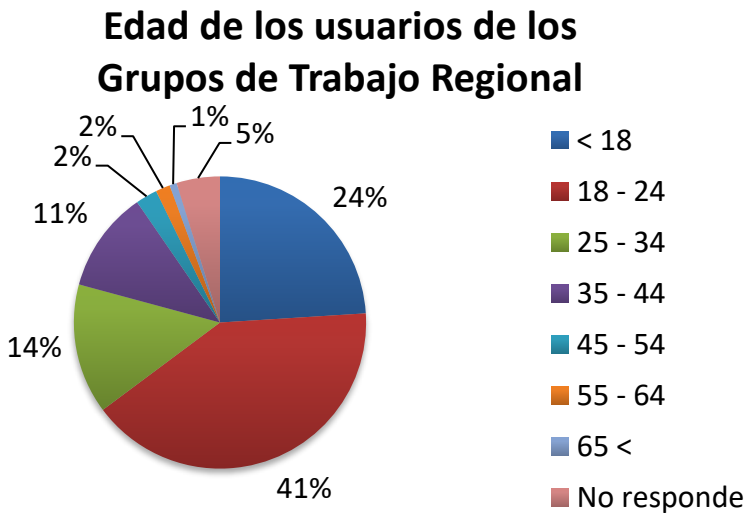


Descripción:

- Los observatorios vulcanológicos y sismológicos que se midieron fueron la OVS de Manizales, Popayán y Pasto.
- Los beneficios que la mayoría de los usuarios esperan recibir en los observatorios en el momento de adquirir un producto o servicio son:
  - Accesibilidad a la información de interés
  - Productos y servicios de alta calidad técnica y científica
  - Tranquilidad y confianza que le genera
  - Facilidad de uso
  - Bienes y servicios que se encuentren actualizados
- Lo importante para los usuarios de la OVS es conseguir de forma fácil información geocientífica y productos y servicios de alta calidad técnica y científica que se encuentren actualizados, sean fáciles de usar y que generen tranquilidad y confianza.

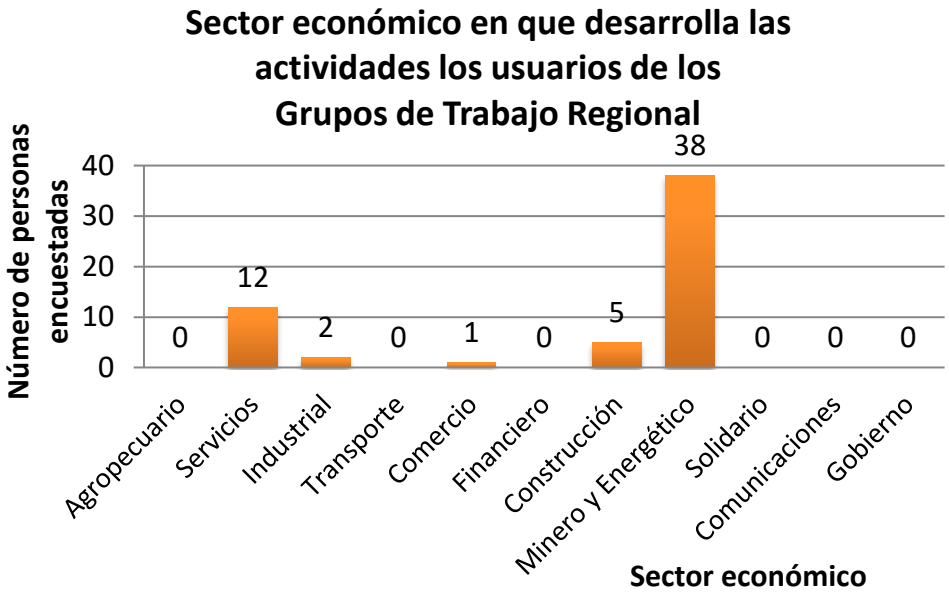
Caracterización del usuario de la GTR





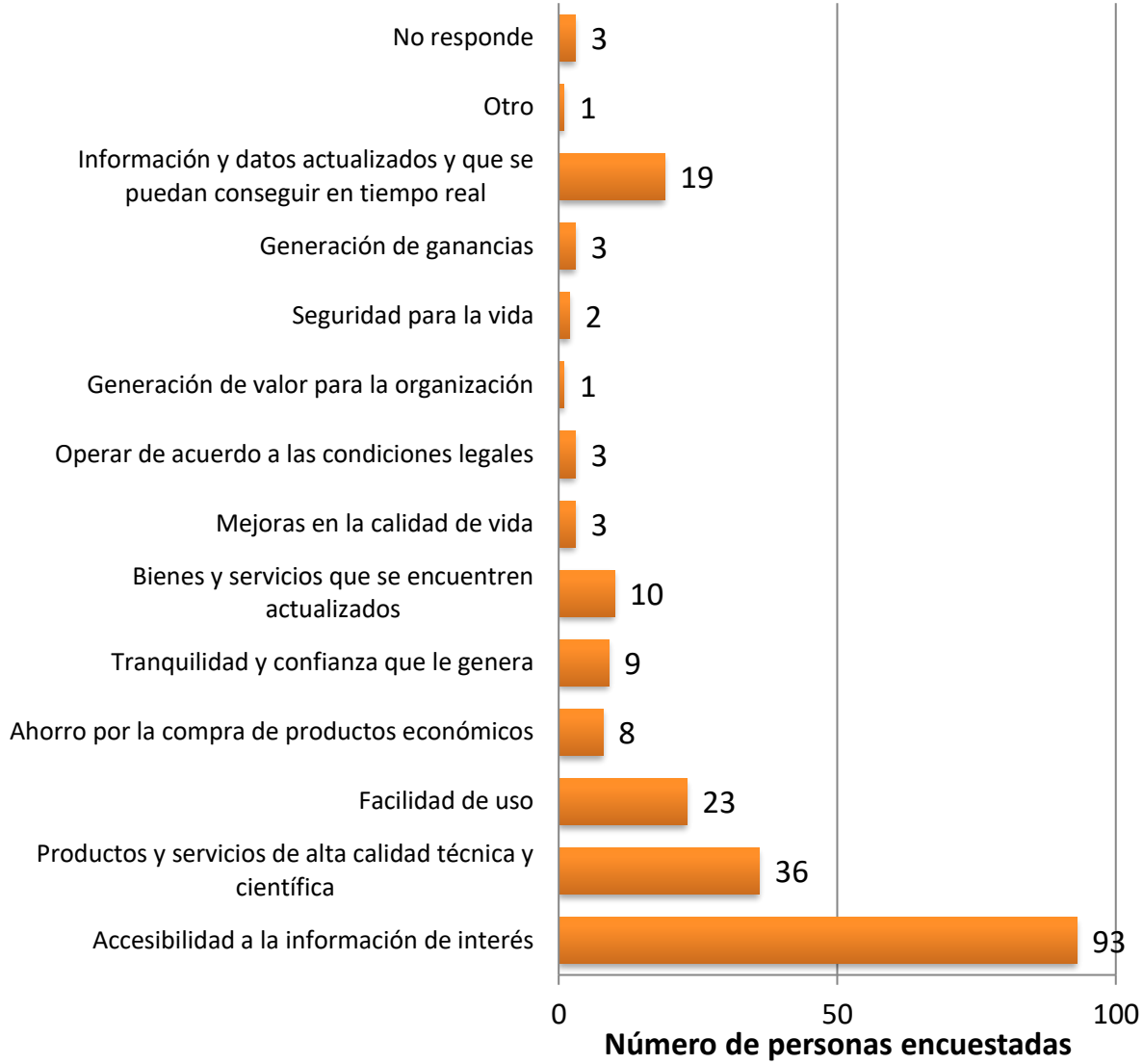
Descripción:

- El 79% de la personas encuestadas tienen 34 años de edad o menos, lo que indica que la mayoría de la población que va a la GTR es joven.
- La mayoría de los usuarios encuestados son estudiantes.
- El sector Minero y Energético es del cual proviene la mayoría de las actividades desarrolladas por aquellas personas encuestadas (sin tener en cuenta aquellas personas quienes no realizan ninguna actividad por ser estudiante o desempleado).



Caracterización del usuario de la GTR

Descripción:

- Los puntos de atención que se midieron en los Grupos de Trabajo Regional fueron las Bibliotecas, Museos, Servicios de Laboratorios, Oficinas de Atención al Ciudadano y Ventas.
- Los beneficios que la mayoría de los usuarios esperan recibir en la GTR en el momento de adquirir un producto o servicio son:
  - Accesibilidad a la información de interés
  - Productos y servicios de alta calidad técnica y científica
  - Facilidad de uso
  - Información y datos actualizados y que se puedan conseguir en tiempo real
- Lo importante para los usuarios de los Grupos de Trabajo Regional es conseguir de manera fácil información geocientífica actualizada y productos y servicios de alta calidad técnica y científica, que son fáciles de utilizar.

Beneficio(s) que espera recibir los usuarios de los Grupos de Trabajo Regional del SGC al adquirir un producto o servicio