

GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES

AÑO 2025



Gases de La Guajira
S.A. E.S.P.
Mas Calidad de Vida

P R E S E N T A C I Ó N

Buscando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, Gases de La Guajira S.A. E.S.P. realiza anualmente la encuesta de satisfacción a usuarios industriales, con el objetivo de:

Incrementar la satisfacción de nuestros clientes mediante acciones concretas.

Contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Evaluar el desempeño de la empresa a través del seguimiento de la percepción del cliente.

Aunque los usuarios industriales representan solo el 0.04% del total de clientes, generan aproximadamente el 18.17% del consumo total de gas, lo que evidencia su alta relevancia estratégica para la empresa. Por sus características particulares, sus necesidades y expectativas difieren significativamente de las de los usuarios residenciales y comerciales, lo que justifica un análisis específico y detallado.

La encuesta aplicada y correspondiente al periodo 2025, fue realizada a los usuarios relacionados del mes de Enero del 2025 a Diciembre 2025, por medio telefónico y encuestada a 21 usuarios industriales, como lo son: Las industrias (Bananeras, Molinos de sal, Plantas trituradoras y de asfalto, Puerto multipropósitos, entre otros.) Usuarios ubicados dentro las localidades de: Maicao, Puente Bomba, Monguí, Pelechua, Comejenes, Hatonuevo, Cerrejón, Mingueo.

Se evaluaron aspectos relacionados con el servicio, en cuanto a tiempos de atención, canales de comunicación, nivel de conocimiento de personal de la organización, calidad de los servicios, presión y continuidad de las instalaciones industriales.

Objetivos del Estudio:

- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios industriales de Gases de la Guajira S.A. ESP, hacia los servicios ofrecidos por la empresa.
- Identificar las principales fortalezas y debilidades del servicio prestado al sector encuestado.
- Identificar mejoras desde los comentarios, sugerencias, quejas o inquietudes de las industrias del Departamento hacia el servicio de gas natural.
- Determinar las medidas correctivas necesarias para la mejora del nivel de satisfacción de los usuarios.



Gases de La Guajira
S.A. E.S.P.
Mas Calidad de Vida

M E T O D O L O G I A.

Gases de la Guajira S.A. ESP, realiza o calcula la satisfacción de los usuarios industriales bajo la siguiente metodología:

1. Formato de encuesta.
2. Encuestas ejecutadas. (VER ANEXO).
3. Análisis del % de satisfacción de los clientes y planes de acción.
4. Conclusiones.



FORMATO DE ENCUESTA



GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.

NIT: 892.115.036-6
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INDUSTRIALES.

F4-PSAC-V1

VIGENTE:

02-05-2018

Usuario: _____ Suscripción: _____ Tel: _____

Nombre de quien atiende la encuesta: _____

Dirección: _____ Ciudad _____

1. ¿Cuándo ha requerido un servicio de los que ofrecemos, cuanto tiempo tomo el ser atendido por Gases de la Guajira?

0 a 5 min= 3

6 a 15 min=2

Más de 15 min=1

N.S.

2. ¿Cómo califica los canales de comunicación dispuestos entre usted y la empresa?

BUENO=3

REGULAR=2

MALO=1

N.S.

3. ¿Cómo percibe el nivel de conocimiento del personal que atiende su petición?

ALTO=3

MEDIO=2

DEFICIENTE=1

N.S.

4. ¿Cuándo ha solicitado algún servicio de los que presta la empresa, el tiempo empleado para la solución a su petición ha sido?

RAPIDO=3

MODERADO=2

DEMORADO=1

N.S.

5. ¿Cómo considera la calidad de la solución suministrada por la empresa a su P.Q.R?

BUENA=3

REGULAR=2

DEFICIENTE=1

N.S.

6. ¿En cuanto a continuidad y presión de suministro como califica el servicio?

BUENO=3

REGULAR=2

DEFICIENTE=1

N.S.

Observaciones: _____

Encuestador: _____ Firma: _____



Gases de La Guajira
S.A. E.S.P.
Mas Calidad de Vida

ANÁLISIS DE LOS DATOS.



GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.
NIT: 892.115.036-6
ANÁLISIS DEL % DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

F3-PSAC-V4
VIGENTE:
4-12-2023

PERIODO :

2025

FECHA

27 de enero del 2026

INDICADOR.

% De satisfacción de los clientes = $\frac{\text{Puntos obtenidos.}}{\text{Puntos esperados.}} \times 100$ **93%** Anual

Puntos obt. = puntuacion dependiendo de las respuestas de los clientes

Puntos esp. = puntuacion maxima que esperamos respondan los clientes

1. RESULTADO GENERAL.

% De satisfacción de los clientes = $\frac{370}{378} \times 100$ **98%**

2. RESULTADOS DE CADA PREGUNTA

P1 ¿Cuándo ha requerido un servicio de los que ofrecemos, cuanto tiempo tomo el ser atendido por Gases de la Guajira? $\frac{58}{63} \times 100$ **92%**

P2. ¿Cómo califica los canales de comunicación dispuestos entre usted y la empresa? $\frac{62}{63} \times 100$ **98%**

P3. ¿Cómo percibe el nivel de conocimiento del personal que atiende su petición? $\frac{62}{63} \times 100$ **98%**

P4. ¿Cuándo ha solicitado algún servicio de los que presta la empresa, el tiempo empleado para la solución a su petición ha sido? $\frac{62}{63} \times 100$ **98%**

P5. ¿Cómo considera la calidad de la solución suministrada por la empresa a su P.Q.R? $\frac{63}{63} \times 100$ **100%**

P6. ¿En cuanto a continuidad y presión de suministro como califica el servicio? $\frac{63}{63} \times 100$ **100%**

3. RESULTADOS DE CADA LOCALIDAD.

L1 . $\frac{N/A}{N/A} \times 100$ **N/A**

L2 . $\frac{N/A}{N/A} \times 100$ **N/A**

L3. $\frac{N/A}{N/A} \times 100$ **N/A**

ANALISIS DE LOS DATOS.



GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P.
NIT: 892.115.036-6
ANALISIS DEL % DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

F3-PSAC-V4
VIGENTE:
04-12-2023

PERIODO : 2025 FECHA 27 de enero del 2026

4. COMENTARIOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

Como parte del proceso de mejora, se llevó a cabo la encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios industriales para el año 2025. Se determinó que este segmento de usuarios se encuentra satisfecho con los servicios prestados por Gases de La Guajira S.A. E.S.P., obteniendo un resultado del 98%. Este resultado representa un aumento del 4% en comparación con el año anterior.

La encuesta fue aplicada a 21 de los 35 usuarios industriales del departamento (Fuente: Proceso de O&M). Es importante resaltar que a 14 usuarios no fue posible realizarles la encuesta telefónica, debido a que algunos no están utilizando el servicio y, en otros casos, no se logró establecer comunicación.

A continuación, se analizará cada una de las preguntas y el resultado obtenido.

Pregunta 1: En relación con el tiempo de atención en la solicitud de servicios, el resultado obtenido fue del 92%, lo que representa un aumento del 9% frente al año anterior. En este periodo, algunos usuarios percibieron demoras en las respuestas a las diferentes solicitudes realizadas a través de los distintos medios de recepción.

Pregunta 2: En cuanto a la calificación de los canales de comunicación dispuestos por la empresa, los encuestados se sienten satisfechos, aquí se obtuvo un 98% de satisfacción, aumentando 1% respecto al año anterior.

Pregunta 3: En cuanto a la competencia del personal encargado de atender las PQR, los usuarios se muestran satisfechos, alcanzando un resultado del 98% lo que representa aumento de 3% en comparación con el año 2024.

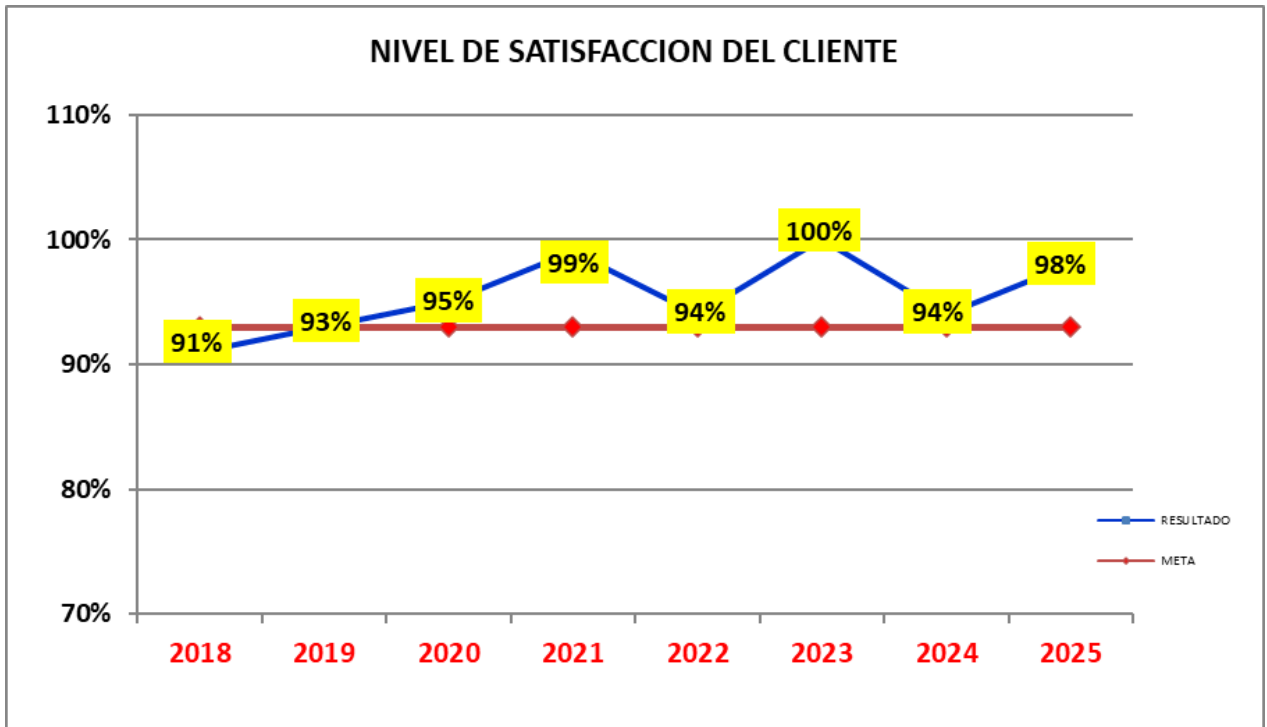
Pregunta 4: El tiempo en solucionar las peticiones de los usuarios arroja 98% de satisfacción, presentándose un aumento del 10% de satisfacción. Sin embargo, el usuario con suscripción 2005895 manifiesta inconformidad debido a las constantes revisiones, durante las cuales se realizan excavaciones que no son debidamente resanadas. Señala que en varias ocasiones ha tenido que asumir el costo y pagar a terceros para efectuar dichos resanes.

Pregunta 5: En relación con la calidad de la solución suministrada por la empresa a las P.Q.R., los usuarios encuestados manifestaron un 100% de satisfacción, lo que representa un aumento del 2% respecto al año anterior cuando se obtuvo un 98%.

4. PLAN DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD.	RESPONSABLE.	FIRMA.	FECHA	
			PROPUE.	EJECUT.
Socializar con las administradoras de agencias ubicadas en las zonas de influencia de las industrias, resaltando la importancia de agilizar la atención a este tipo de usuarios a través de todos los canales dispuestos por la empresa	Jefe de Atención a Usuarios		20-02-26	26/02/2026
El jefe de O&M plantea que, para futuras revisiones en las que sea necesario realizar excavaciones, dentro del Informe Técnico F5-PO&M-V1 quedará registrada la evidencia del resane efectuado.	Jefe O&M		-	-
Responsable del diligenciamiento		Auxiliar de Calidad.		

ANALISIS DE LOS DATOS.



Gases de La Guajira
S.A. E.S.P.
Mas Calidad de Vida

ACTIVIDADES

- El jefe de O&M plantea que, para futuras revisiones en las que sea necesario realizar excavaciones, dentro del Informe Técnico F5-PO&M-V1 quedará registrada la evidencia del resane efectuado.
- Socializar con las administradoras de agencias ubicadas en las zonas de influencia de las industrias, resaltando la importancia de agilizar la atención a este tipo de usuarios a través de todos los canales dispuestos por la empresa



ANEXO.

(ENCUESTAS).



Gases de La Guajira
S.A. E.S.P.
Mas Calidad de Vida