

GASES DE LA GUAJIRA S.A. ESP.

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

I SEM – 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

Teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y la implementación de los objetivos de calidad definidos por Gases de La Guajira S.A E.S.P, se decide realizar la encuesta de satisfacción del usuario, (Usuarios del servicio de gas natural residencial en el Departamento de la Guajira); lo cual, permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. Con esta herramienta de medición se podrán identificar debilidades y fortalezas en la prestación del servicio y de esta manera establecer acciones que contribuyan a la mejora.

El cálculo de la muestra estadística arrojó un resultado de 167 usuarios a encuestar, y se aplica a los usuarios que realizaron PQR durante el I Semestre del 2024. El medio utilizado para la realización de la encuesta fue el telefónico y presencial y se distribuyó en las siguientes localidades: Riohacha 95, Maicao 54, Barrancas 10, Urumita 5 y Dibulla 2 usuarios. La encuesta realizada consta de una serie de preguntas enfocadas a medir la calidad del servicio en cuanto a: Oportunidad en la atención, personal idóneo, canales de atención, seguridad y continuidad, entre otros aspectos.

Objetivos del Estudio:

- Conocer el porcentaje de satisfacción de los usuarios de Gases de la Guajira S.A. ESP, hacia los servicios prestados por la empresa.
- Identificar las principales fortalezas y debilidades de los servicios prestados.
- Conocer comentarios, sugerencias, quejas o inquietudes de los usuarios encuestados.
- Identificar mejoras para los canales de atención establecidos.
- Determinar las medidas correctivas necesarias para la mejora del nivel de satisfacción al cliente.



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, calcula la satisfacción del usuario de acuerdo con la siguiente metodología:

1. Cálculo de la muestra.
2. Selección de localidades.
3. Formato de encuesta.
4. Encuestas ejecutadas. (VER ANEXO).
5. Análisis del % de satisfacción de los clientes y planes de acción.
6. Conclusiones.



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

1. CALCULO DE LA MUESTRA.

TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA POR NIVELES DE CONFIANZA

Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
z^2	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e^2	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25



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

1. CALCULO DE LA MUESTRA.

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Determinamos el tamaño de la muestra para una población N: **147.294** usuarios, utilizando la fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante se toma el valor del 93% de confianza, equivale a 1,81.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. Teniendo en cuenta el nivel de confianza del 93%, se tiene un error de 7% (0,07)

La fórmula del tamaño de la muestra se obtiene de la fórmula para calcular la estimación del intervalo de confianza para la media, la cual es:

$$\bar{X} - Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \leq \mu \leq \bar{X} + Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

De donde el error es:

$$e = Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

De esta fórmula del error de la estimación del intervalo de confianza para la media se despeja la n, para lo cual se sigue el siguiente proceso:

Elevando al cuadrado a ambos miembros de la fórmula se obtiene:

$$(e)^2 = \left(Z \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \right)^2$$
$$e^2 = Z^2 \frac{\sigma^2 N - n}{n N - 1}$$

1. CALCULO DE LA MUESTRA.

Multiplicando fracciones:

$$e^2 = \frac{Z^2 \sigma^2 (N - n)}{n(N - 1)}$$

Eliminando denominadores:

$$e^2 n(N - 1) = Z^2 \sigma^2 (N - n)$$

Eliminando paréntesis:

$$e^2 nN - e^2 n = Z^2 \sigma^2 N - Z^2 \sigma^2 n$$

Transponiendo n a la izquierda:

$$e^2 nN - e^2 n + Z^2 \sigma^2 n = Z^2 \sigma^2 N$$

Factor común de n:

$$n(e^2 N - e^2 + Z^2 \sigma^2) = Z^2 \sigma^2 N$$

Despejando n:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 N - e^2 + Z^2 \sigma^2}$$

Ordenando se obtiene la fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Se tiene N = : 147.294 usuarios, para el 93% de confianza Z = 1,81, e = 0,07 y como no se tiene el valor desviación estándar se tomará $\sigma = 0,5$.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{147.294 \cdot 0,5^2 \cdot 1,81^2}{0,07^2 (147.294 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,81^2}$$

$$n = \frac{120.637.4683}{722.554725}$$

n: 166.959628 ≈ 167 Usuarios.

2. SELECCIÓN DE LOCALIDADES.



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

NIT: 892.115.036-6

SELECCIÓN DE LOCALIDADES

F2-PSAC-V1

VIGENTE:

01-07-2008

LOCALIDAD	No. DE USUARIOS	% PARTICIPACIÓN	DISTRIBUCIÓN MUESTRA
RIOHACHA	49,034	59%	98
MAICAO	28,060	34%	56
HATONUEVO	3,947	5%	8
EL MOLINO	1,893	2%	4
LAS FLORES	552	1%	1
	83,486		

167

DILIGENCIAMIENTO.

Yennis Sarmiento Durán

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO.

01-07-2025



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

3. FORMATO DE ENCUESTA.

	GASES DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P. NIT: 892.115.036-6 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.	F1-PSAC-V7 VIGENTE: 04-07-2024
---	--	---

Usuario: _____ Suscripción: _____ Tel: _____

Dirección: _____ Localidad: _____

Los datos personales que se recolectan a través de este formato serán tratados de manera confiable, segura y únicamente se utilizarán para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por Gases de la Guajira S.A. E.S.P.; aplicando lo establecido por la ley 1581 del 2012.

1. ¿Cómo considera el tiempo de espera para interponer PQR presencial?

RAPIDO=3

MODERADO=2

DEMORADO=1

N.S.

2. ¿Cómo considera el tiempo de espera para interponer PQR telefónica?

RAPIDO=3

MODERADO=2

DEMORADO=1

N.S.

3. ¿Cómo califica la atención prestada por el personal que atendió su PQR?

BUENA=3

REGULAR=2

DEFICIENTE=1

N.S.

4. ¿El tiempo empleado por la empresa para solucionar su petición, queja o reclamo, fue?

RAPIDO=3

MODERADO=2

DEMORADO=1

N.S.

5. ¿Cómo considera la calidad de la solución suministrada por la empresa a su petición, queja o reclamo?

BUENA=3

REGULAR=2

DEFICIENTE=1

N.S.

6. ¿Cómo considera la continuidad del servicio suministrado por la empresa?

BUENA=3

REGULAR=2

DEFICIENTE=1

N.S.

7. ¿Cómo considera la seguridad del servicio y de las instalaciones para suministro de gas?

BUENA=3

REGULAR=2

DEFICIENTE=1

N.S.

8. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios de FNB brindados por Gases de la Guajira?

MUY SATISFECHO=3

SATISFECHO=2

POCO SATISFECHO=1

No Utiliza FNB

Observaciones: _____

Encuestador: _____ Firma: _____



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

5. ANALISIS DE LOS DATOS.

		GASES DE LA GUAJIRAS.A. E.S.P. NIT: 892.115.036-6 ANALISIS DEL % DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.		F3-PSAC-V4 VIGENTE: 04-12-2023	
PERIODO :		I Semestre 2025	FECHA	15-09-2025	
INDICADOR.					
% De satisfacción de los clientes =		$\frac{\text{Puntos obtenidos.}}{\text{Puntos esperados.}} \times 100$		93%	Semestral
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 =		$\frac{3289}{3369} \times 100$		97.6%	
2. RESULTADO DE CADA PREGUNTA.					
P1 . ¿Cómo considera el tiempo de espera para interponer PQR presencial?		$\frac{475}{489} \times 100$		97%	
P2. ¿Cómo considera el tiempo de espera para interponer PQR telefónica?		$\frac{98}{105} \times 100$		93%	
P3. ¿Cómo califica la atención prestada por el personal que atendió su PQR?		$\frac{497}{501} \times 100$		99%	
P4. ¿El tiempo empleado por la empresa para solucionar su petición, queja o reclamo, fue?		$\frac{477}{501} \times 100$		95%	
P5 ¿Cómo considera la calidad de la solución suministrada por la empresa a su petición, queja o reclamo?		$\frac{487}{495} \times 100$		98%	
P6 ¿Cómo considera la continuidad del servicio suministrado por la empresa?		$\frac{501}{501} \times 100$		100%	
P7 ¿Cómo considera la seguridad del servicio y de las instalaciones para suministro de gas?		$\frac{501}{501} \times 100$		100%	
P8. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios de FNB brindados por Gases de La Guajira?		$\frac{253}{276} \times 100$		92%	
3. RESULTADO DE CADA LOCALIDAD.					
L1 . RIOHACHA		$\frac{1934}{1974} \times 100$		98%	
L2 . MAICAO		$\frac{1101}{1131} \times 100$		97%	
L3. HATONUEVO		$\frac{158}{162} \times 100$		98%	
L4. EL MOLINO		$\frac{79}{81} \times 100$		98%	
L5. LAS FLORES		$\frac{21}{24} \times 100$		88%	

5. 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 :	I Semestre 2025	FECHA	15-09-2025	
4. COMENTARIOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.				
Durante el primer semestre de 2025 se aplicó la encuesta de satisfacción a una muestra de 167 usuarios, distribuidos en cinco localidades de la siguiente manera: Riohacha 98 usuarios encuestados, Maicao 56, El Molino 4 y Las Flores 1. El resultado obtenido fue de un 97,6% de satisfacción, lo que representa un incremento de 0,4 puntos porcentuales respecto al semestre inmediatamente anterior. A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los aspectos evaluados, junto con la variación porcentual frente al estudio previo. Pregunta 1: ¿Cómo considera el tiempo de espera para interponer PQR presencial? Con respecto a los tiempos de espera en las oficinas de atención, se obtuvo un 97% de satisfacción, resultado que se mantiene en comparación con el segundo semestre de 2024. Cabe destacar el avance positivo en la agencia de Maicao, donde anteriormente se reportaban demoras en la atención. Pregunta 2: ¿Cómo considera el tiempo de espera para interponer PQR telefónica? Los usuarios encuestados perciben como rapida la atencion telefonica obteniendo un 93% de satisfacción, Sin embargo, este resultado representa una disminución del 5% de satisfaccion con respecto al semestre inmediatamente anterior. Pregunta 3: ¿Cómo califica la atención prestada por el personal que atendió su PQR? En la atención del personal de PQR se obtiene un 99% de satisfacción, manteniendo el porcentaje con respecto al análisis anterior. <u>Asimismo, la mayoría de los usuarios de la agencia Maicao resaltan la excelente labor y calidad de servicio brindada por la funcionaria Sharom Chacón.</u>				
5. PLAN DE ACTIVIDADES.				
ACTIVIDAD.	CARGO Y NOMBRE DEL RESPONSABLE.	FECHA		
		PROPUE.	EJECUT.	
Al contar la administradora de la agencia de Maicao con el tiempo para atender a los usuarios, se ha logrado disminuir la demora en la atención al público.	Administradora agencia Maicao	-		
Modificacion del IVR agregando autoconsultas en tema de facturacion.	Jefe de atencion a usuarios.	mar-26		
DILIGENCIAMIENTO		Yennis Sarmiento Durán - Auxiliar de Calidad.		

5. 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 :	I Semestre 2025	FECHA	15-09-2025
-----------	-----------------	-------	------------

4. COMENTARIOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

Pregunta 4: ¿El tiempo empleado por la empresa para solucionar su petición, queja o reclamo, fue?

Con un 95% califican los encuestados el tiempo de solución a sus PQR, este porcentaje disminuye en un 2% con respecto a la encuesta del segundo semestre del año 2024. Los siguientes usuarios manifestaron observaciones.

El usuario con suscripción 1015871 manifestó haber experimentado un tiempo de espera prolongado para el restablecimiento del servicio. Esto se debió a que, al momento de la reconexión, se encontró una fuga en la válvula del centro de medición, situación que requirió la programación de un mantenimiento el 04/06/2025, el cual fue atendido el 26/06/2025.

El usuario con suscripción 1013777 manifestó que el proceso de revisión periódica resulta demorado y que no existe una adecuada coordinación para su atención.

El usuario con suscripción 50222795 manifestó demoras en la atención del mantenimiento, indicando que permaneció sin servicio. Al verificar, se encontró que la solicitud fue registrada el 06/06/2025 y ejecutada el 14/06/2025.

El usuario con suscripción 1017230 manifestó demoras en la atención del mantenimiento, indicando que la contratista no realiza las llamadas para coordinar los trabajos.

Pregunta 5: ¿Cómo considera la calidad de la solución suministrada por la empresa a su petición, queja o reclamo?

Se obtiene una satisfacción del 98%, manteniendo el mismo porcentaje del semestre anterior. Sin embargo, se presentó la siguiente observación.

El usuario con suscripción 50191808 manifestó su inconformidad respecto a la calidad del proceso de atención brindado al reporte de fuga.

Pregunta 6 ¿Cómo considera la continuidad del servicio suministrado por la empresa?

Se mantiene un 100% de satisfacción sobre la continuidad del servicio.

5. PLAN DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD.	CARGO Y NOMBRE DEL RESPONSABLE.	FECHA	
		PROPUE.	EJECUT.
Realizar reentrenamiento al personal nuevo de ventanilla	Jefe de atencion a usuarios	mar-26	
Cambio de contratista de inspecciones y actualizacion de los KPI para el contrato de inspeccion.	Jefe de construcciones y certificaciones	dic-25	
DILIGENCIAMIENTO		Yennis Sarmiento Durán - Auxiliar de Calidad.	

5. ANALISIS DE LOS DATOS.



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

NIT: 892.115.036-6

ANALISIS DEL % DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

F3-PSAC-V4

VIGENTE:

04-12-2023

PERIODO :

I Semestre 2025

FECHA

15-09-2025

4. COMENTARIOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

Pregunta 7. ¿Cómo considera la seguridad del servicio y de las instalaciones para suministro de gas?

Este aspecto se mantiene en el porcentaje de 100%. Logrando la totalidad de la satisfacción a los usuarios encuestados.

Pregunta 8. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios de FNB brindados por Gases de La Guajira?

El 92% de los usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio FNB, lo que representa un incremento frente al semestre anterior, en el cual se obtuvo un 81%. No obstante, algunos usuarios realizaron las siguientes observaciones:

Los usuarios con suscripciones 1015254, 50206427, 2012227 y 9001553 expresaron su inconformidad al no haber recibido respuesta sobre la garantía del producto adquirido mediante el crédito FNB.

El usuario con suscripción 50188589 manifestó su inconformidad con el tiempo de entrega del producto adquirido mediante el crédito Brilla, ya que recibió la facturación de la primera cuota sin que se hubiera efectuado previamente la entrega del mismo.

Finalmente, se realizó una observación general relacionada con el incremento en los precios de los productos adquiridos mediante el crédito FNB.

5. PLAN DE ACTIVIDADES.

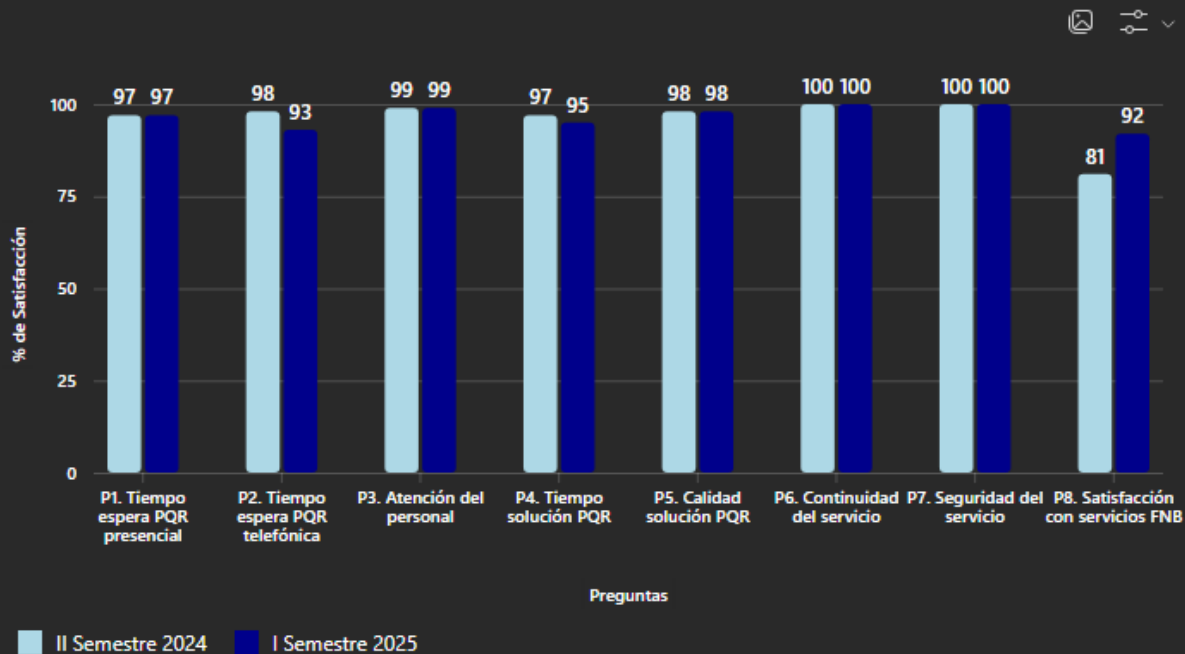
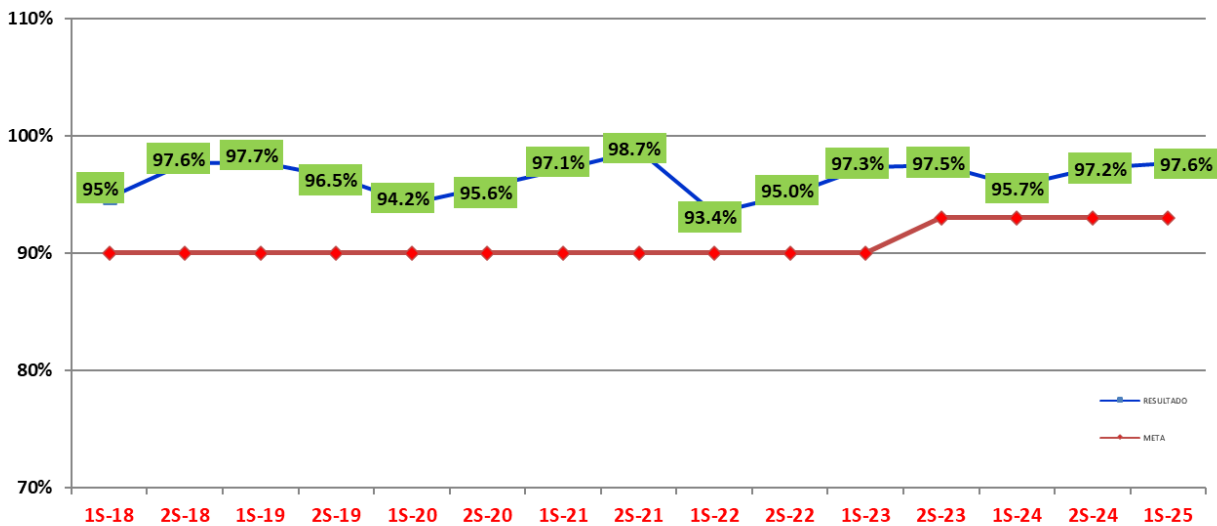
ACTIVIDAD.	CARGO Y NOMBRE DEL RESPONSABLE.	FECHA	
		PROPUE.	EJECUT.
El jefe de FNB realizara investigación frente al proceso de facturación buscando asegurar que la generación de cuotas esté condicionada a la confirmación de entrega del producto.	Jefe de FNB	26/11/2025	

DILIGENCIAMIENTO

Yennis Sarmiento Durán - Auxiliar de Calidad.

5. ANALISIS DE LOS DATOS.

NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE



5. ANALISIS DE LOS DATOS.

CONCLUSIONES

Durante este semestre, el nivel de satisfacción de los usuarios alcanzó un 97,6%, lo que representa un incremento de 0,4 puntos porcentuales en comparación con el semestre anterior.

En cuanto al porcentaje de satisfacción por localidades, Riohacha alcanzó un 98%, manteniendo el promedio del semestre anterior. La localidad de Maicao obtuvo un 97%, registrando un incremento de 1 punto porcentual. Por su parte, Hatonuevo y El Molino presentaron un 98% de satisfacción cada uno, mientras que la localidad de Las Flores alcanzó un 88%.

Se evidencia una mejora significativa en los resultados del servicio FNB en 11 puntos y una ligera disminución en la percepción del tiempo de espera telefónico y tiempo de solución de PQR.



Gases de La Guajira
S.A. E.S.P.
Por el futuro de nuestra gente

5. ANALISIS DE LOS DATOS.

ACCIONES.

1. Al contar la administradora de la agencia de Maicao con el tiempo para atender a los usuarios, se ha logrado disminuir la demora en la atención al público.
2. Modificación del IVR agregando auto consultas en tema de facturación.
3. Realizar reentrenamiento al personal nuevo de ventanilla.
4. Cambio de contratista de inspecciones y actualización de los KPI para el contrato de inspección.
5. El jefe de FNB realizara investigación frente al proceso de facturación buscando asegurar que la generación de cuotas esté condicionada a la confirmación de entrega del producto.



Gases de La Guajira
S.A. E.S.P.
Por el futuro de nuestra gente

ANEXO.

(ENCUESTAS).



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