

GASES DE LA GUAJIRA S.A. ESP.

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

II SEM – 2025



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 II Semestre del 2025. 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 Camarones 3 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. ESP
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
z²	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
e²	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25



Gases de La Guajira
S.A.S.
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: **149.653** 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.

σ = 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 = : 149.653 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:

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

$$n = \frac{149.653 \cdot 0,5^2 \cdot 1,81^2}{0,07^2 (149.653 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,81^2}$$

$$n = \frac{122.569.5483}{733.327561}$$

$$n: 167.141608 \approx 167 \text{ Usuarios.}$$

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	49.979	57%	95
MAICAO	28.532	33%	54
BARRANCAS	5.417	6%	10
URUMITA	2.472	3%	5
CAMARONES	1.114	1%	3
	87.514		

167

DILIGENCIAMIENTO.

MARIA PAULA DAZA DAZA

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO.

06-04-2026



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 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 :		II Semestre 2025		FECHA	04-05-2026
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 =		$\frac{3288}{3426} \times 100$		96,0%	
2. RESULTADO DE CADA PREGUNTA.					
P1 . ¿Cómo considera el tiempo de espera para interponer PQR presencial?		$\frac{490}{501} \times 100$		98%	
P2. ¿Cómo considera el tiempo de espera para interponer PQR telefónica?		$\frac{124}{138} \times 100$		90%	
P3. ¿Cómo califica la atención prestada por el personal que atendió su PQR?		$\frac{495}{501} \times 100$		99%	
P4. ¿El tiempo empleado por la empresa para solucionar su petición, queja o reclamo, fue?		$\frac{484}{501} \times 100$		97%	
P5 ¿Cómo considera la calidad de la solución suministrada por la empresa a su petición, queja o reclamo?		$\frac{485}{501} \times 100$		97%	
P6 ¿Cómo considera la continuidad del servicio suministrado por la empresa?		$\frac{497}{501} \times 100$		99%	
P7 ¿Cómo considera la seguridad del servicio y de las instalaciones para suministro de gas?		$\frac{499}{501} \times 100$		100%	
P8. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios de FNB brindados por Gases de La Guajira?		$\frac{214}{282} \times 100$		76%	
3. RESULTADO DE CADA LOCALIDAD.					
L1 . RIOHACHA		$\frac{1852}{1956} \times 100$		95%	
L2 . MAICAO		$\frac{1084}{1101} \times 100$		98%	
L3. BARRANCAS		$\frac{211}{213} \times 100$		99%	
L4. URUMITA		$\frac{88}{96} \times 100$		92%	
L5. CAMARONES		$\frac{19}{21} \times 100$		90%	

5. ANALISIS DE LOS DATOS.

PERIODO :	II Semestre 2025	FECHA	04-05-2026
4. COMENTARIOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.			
Durante el segundo semestre de 2025 se aplicó la encuesta de satisfacción a una muestra de 167 usuarios, distribuidos en cinco localidades de la siguiente manera: Riohacha 95 usuarios encuestados, Maicao 54, Barrancas 10, Urumita 5 y Camarones 3. El resultado obtenido fue de un 96% de satisfacción, lo que representa una disminución del 1,6 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 98% de satisfacción, resultado que aumentó en comparación con el primer semestre de 2025. Pregunta 2: ¿Cómo considera el tiempo de espera para interponer PQR telefónica? Los usuarios encuestados perciben como rapida la atencion telefonica obteniendo un 90% 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.			
5. PLAN DE ACTIVIDADES.			
ACTIVIDAD.	CARGO Y NOMBRE DEL RESPONSABLE.	FECHA	
		PROPUE.	EJECUT.
Se investigo la inconformidad del usuario de suscripcion 50152745 y se encontro que se realizo traslado de deuda FNB con lo que se soluciono la peticion conforme a las politicas establecidas.	Jefe de atencion a usuarios	-	
Se analiza la inconformidad del usuario de suscripcion 2008815 por el pago de la deuda FNB y se encuentra que por cancelar la deuda fuera de los tiempos se le genero un saldo de 12 pesos.	Jefe de atencion a usuarios		
DILIGENCIAMIENTO		Maria Paula Daza Daza - 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 :

II Semestre 2025

FECHA

04-05-2026

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 97% califican los encuestados el tiempo de solución a sus PQR, este porcentaje aumenta en un 2% con respecto a la encuesta del primer semestre del año 2025. Los siguientes usuarios manifestaron observaciones:

El usuario con suscripción 50204003 manifiesta que no le están dejando la factura en el apartamento y que debe dirigirse a las instalaciones para reclamarla.

El usuario con suscripción 50188851 requiere entrega de la factura de manera personal, debido a que la dejan en la reja y el viento la extravía.

El usuario con suscripción 50204003 manifestó que el proceso de revisión periódica resulta demorado y que no existe una adecuada coordinación para su atención.

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

Se obtiene una satisfacción del 97%, disminuyendo el porcentaje del semestre anterior en 1%. Sin embargo, se presentó la siguiente observación.

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

En esta ocasión disminuye en 1% quedando en 99% de satisfacción sobre la continuidad del servicio.

5. PLAN DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD.	CARGO Y NOMBRE DEL RESPONSABLE.	FECHA	
		PROPUE.	EJECUT.
Promover las acciones que busquen fortalecer la imagen del programa brilla, como las cuñas radiales, seguimiento a aliados comerciales y control de registros.	Jefe de FNB	jun-26	
Se investigaron los casos reportados por los usuarios de suscripción 50163771 y 50188851 en el sistema y se encontro que no cuentan con un buzón lo que origina que se extravíen las facturas.	Jefe de atención a usuarios		

DILIGENCIAMIENTO

Maria Paula Daza Daza - 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 :

II Semestre 2025

FECHA

04-05-2026

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 76% de los usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio FNB, lo que representa una disminución frente al semestre anterior, en el cual se obtuvo un 92%. No obstante, algunos usuarios realizaron las siguientes observaciones:

Los usuarios con suscripciones 50152745 y 50159476 expresaron su inconformidad debido a que manifiestan irregularidades al utilizar el cupo de brilla sin autorización del suscriptor.

El usuario con suscripción 2008815 manifestó su inconformidad manifestando que se acercó a realizar pago total de la deuda de brilla y la persona que lo atendió hizo un proceso de refinanciación y que aún le está llegando la deuda.

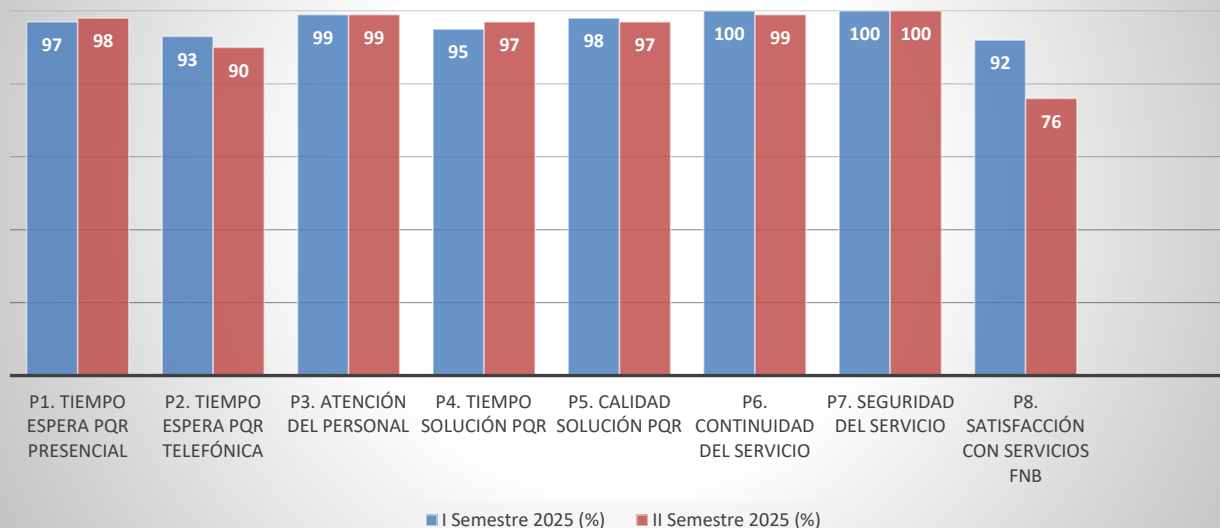
5. PLAN DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD.	CARGO Y NOMBRE DEL RESPONSABLE.	FECHA	
		PROPUE.	EJECUT.
Se investigo la inconformidad del usuario de suscripcion 50159476 y se encontro que se realizo traslado de deuda con lo que se soluciono la peticion conforme a las politicas establecidas..	Jefe de atencion a usuarios	1/06/2026	
DILIGENCIAMIENTO		Maria Paula Daza Daza - Auxiliar de Calidad.	

5. ANALISIS DE LOS DATOS.



Comparativo Semestre Anterior



5. ANALISIS DE LOS DATOS.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la medición de satisfacción correspondiente al segundo semestre de 2025 evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por Gases de La Guajira S.A. E.S.P. Los aspectos evaluados reflejan un adecuado desempeño en la atención brindada, la capacidad de respuesta y el acompañamiento ofrecido por el personal de la empresa, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de los usuarios.

La aplicación de la encuesta permitió identificar fortalezas en la prestación del servicio y, al mismo tiempo, reconocer oportunidades de mejora orientadas a optimizar la experiencia del usuario. La información recopilada constituye un insumo valioso para la toma de decisiones y para el fortalecimiento de los procesos que impactan directamente la satisfacción de los clientes.

Los resultados obtenidos demuestran la importancia de mantener mecanismos permanentes de evaluación y seguimiento de la percepción de los usuarios, permitiendo a la organización orientar sus esfuerzos hacia la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.



Gases de La Guajira
Por el futuro de nuestra gente

5. ANALISIS DE LOS DATOS.

ACCIONES

Con base en los resultados obtenidos, se continuará fortaleciendo la gestión de atención al usuario mediante el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta y la eficacia en la atención de las solicitudes, quejas, reclamos y peticiones presentadas por los usuarios.

Asimismo, se mantendrán las estrategias de capacitación y sensibilización del personal en temas relacionados con servicio al cliente, comunicación efectiva y mejora continua, con el propósito de fortalecer las competencias necesarias para brindar una atención cada vez más eficiente y oportuna.

De igual manera, se reforzarán las acciones de divulgación y promoción de los canales de atención disponibles, facilitando el acceso de los usuarios a los diferentes servicios de la empresa. Finalmente, se continuará realizando la medición periódica de la satisfacción de los usuarios, analizando los resultados obtenidos para identificar oportunidades de mejora y establecer acciones que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio y al aumento de la satisfacción de los clientes.



Gases de La Guajira
Por el futuro de nuestra gente

ANEXO.

(ENCUESTAS).



Gases de La Guajira
SA ESP

Mas Calidad de Vida