GASES DE LA GUAJIRA S.A. ESP.

INFORME
DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INDUSTRIALES

AÑO 2023

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 de Gases de La Guajira S.A E.S.P; incrementando con acciones la satisfacción de nuestros clientes y en procura de lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos, se desarrolla anualmente la encuesta de satisfacción para los usuarios industriales, apuntando de esta forma a una de las medidas del desempeño de la organización donde se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, los cuales, según el consumo se clasifican en: (Residenciales, Comerciales e Industriales), Se busca evaluar los industriales individualmente, considerando la importancia que representan para la empresa, quienes a pesar de ser minoría con un 0.04 %, de la totalidad de los usuarios, generan más del 18.17 % aproximado del consumo total. Por ello la necesidad de realizar un análisis particular de sus necesidades que por la característica misma de la industria difieren mucho de las expectativas de los usuarios residenciales y/o comerciales. Se determina entonces la aplicación de la encuesta de satisfacción en periodos anuales.

La encuesta aplicada y correspondiente al periodo 2023, fue realizada a los usuarios relacionados del mes de Enero del 2023 a Diciembre 2023, por medio telefónico y encuestada a 17 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: Las Flores, 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.

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.

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

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

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: 4-12-2023

PERIODO :	**2023**	FECHA	**04-01-2024**

INDICADOR.

% De satisfacción de los clientes =	Puntos obtenidos. / Puntos esperados.	x 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 =	306 / 306	x 100	**100%**

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?	51 / 51	x 100	**100%**
P2. ¿Cómo califica los canales de comunicación dispuestos entre usted y la empresa?	51 / 51	x 100	**100%**
P3. ¿Cómo percibe el nivel de conocimiento del personal que atiende su petición?	51 / 51	x 100	**100%**
P4. ¿Cuándo ha solicitado algún servicio de los que presta la empresa, el tiempo empleado para la solución a su petición ha sido?	51 / 51	x 100	**100%**
P5. ¿Cómo considera la calidad de la solución suministrada por la empresa a su P.Q.R?	51 / 51	x 100	**100%**
P6.¿En cuanto a continuidad y presión de suministro como califica el servicio?	51 / 51	x 100	**100%**

3. RESULTADOS DE CADA LOCALIDAD.

L1 .	N/A / N/A	x 100	**N/A**
L2 .	N/A / N/A	x 100	**N/A**
L3.	N/A / N/A	x 100	**N/A**

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

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 :	**2023**	FECHA	**4-01-2024**

4. COMENTARIOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.

Desarrollada la encuesta de satisfacción de los usuarios industriales para el año 2023, se pudo conocer que este sector está satisfecho con los servicios prestados por Gases de La Guajira S.A E.S.P; arrojando resultado del 100%, presenta un aumento comparado con el año anterior en 6%. La encuesta fue aplicada a 17 de los 28 usuarios industriales del Departamento *(Fuente: Proceso de O&M*). Es importante resaltar que, a siete (7) usuarios no fue posible aplicarles la encuesta telefónica, debido a que, la comunicación no fue exitosa, estos se relacionan a continuación:

Los números telefónicos suministrados de los usuarios de las empresas La Macuira Inversiones y Construcciones Planta, La Macuira Inversiones y Construcciones - Finca, Martinez Marín Antonio Segundo, Minerales Marfil, Molino de Sal El Carmen, C.I La Samaria S.A (Finca Rosa Paulina), Copper Company Guajira S.A.S, Molino de Sal Disalmar, industria Salinera del Caribe S.A.S, Razu Reina Blanca S.A.S, C.I La Samaria S.A (Finca Shangrilla) no respondieron las llamadas realizadas a pesar de haber marcado varias veces.

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

Pregunta 1: Con relación al tiempo de atención cuando solicitan servicios, el resultado fue del 100%, resultado alto con respecto al semestre anterior, aumentanto un 20%, para este periodo, los usuarios percibieron la atención mas rapida a diferentes solicitudes interpuestas a través de los diferentes medios de recepción.

Pregunta 2: En cuanto a la calificación de los canales de comunicación dispuestos por la empresa, los encuestados se sienten totalmente satisfechos, aquí se obtuvo un 100% de satisfacción, no manifiestan inconformidades ni comentarios negativos.

Pregunta 3: Este aspecto de competencia del personal que atiende las PQR, los usuarios se encuentran totalmente satisfechos, con un resultado del 100%, aumentando en un 2% comparado con el año 2022.

Pregunta 4: El tiempo en solucionar las peticiones de los usuarios arroja 100% de satisfacción. presentándose un aumento del 10% de satisfacción, donde el usuario Inversiones Alitos Finca Villa Belinda con suscripción 50150533 felicita a la empresa manifiestado que siempre que ha requerido los servicios de la empresa el resultado ha sido excelente.

Pregunta 5: En cuanto a cómo consideran la calidad de la solución suministrada por la empresa a su P.Q.R, los usuarios encuestados manifiestan estar satisfechos en un 100%, resultado que se aumenta con respecto al año anterior que fue de 98%.

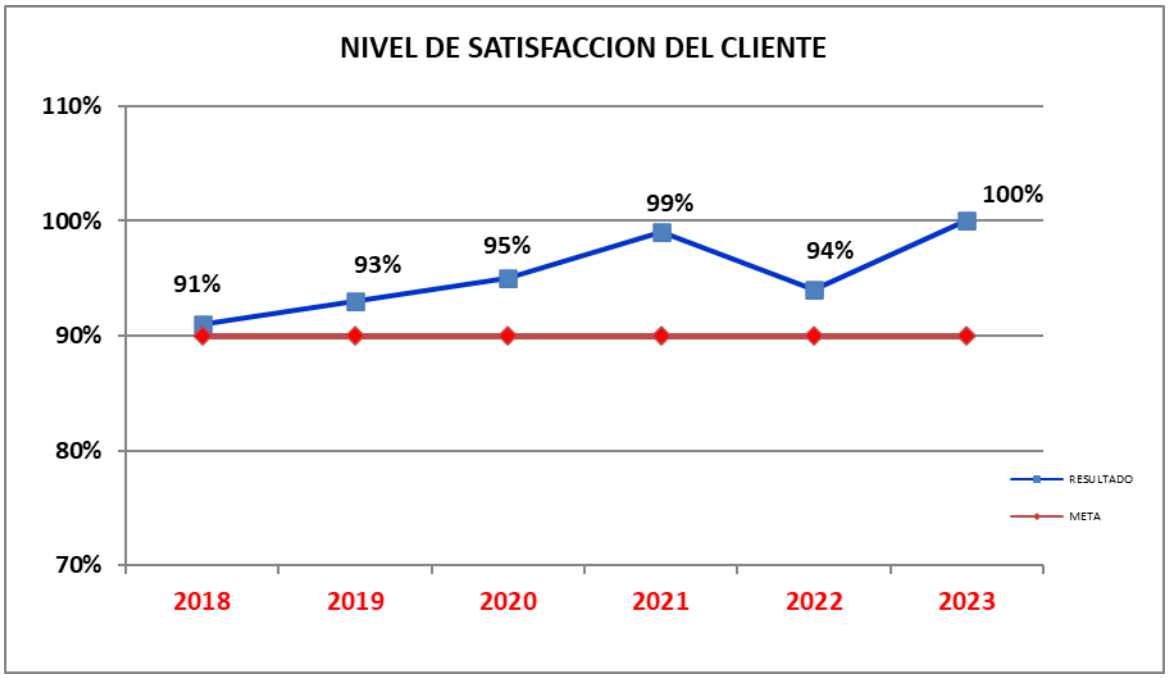
Pregunta 6: Para el aspecto evaluado sobre la continuidad y presión del suministro los usuarios industriales califican con 100% de satisfacción este aspecto, manteniendo el porcentaje con respecto al último análisis.

4. PLAN DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD.	RESPONSABLE.	FIRMA.	FECHA	
			PROPUE.	EJECUT.
Mantener la disponibilidad de los canales de comunicación dispuestos para cada uno de los usuarios industriales relacionados en la comunicación enviada durante 2023.	Jefe de Atencion a Usuarios.		N/A	N/A
Responsable del diligenciamiento		Auxiliar de Calidad.		

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

ANALISIS DE LOS DATOS.



CONCLUSIONES:

El resultado actual es el porcentaje más alto en los años de estudio de la satisfacción de los usuarios industriales con respecto a los servicios ofrecidos por la empresa Gases de La Guajira S.A E.S.P

Los canales de comunicación dispuestos para cada uno de los usuarios industriales y que fueron comunicados durante 2023 contribuyeron a mejorar la satisfacción.

ACTIVIDADES

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

ANEXO.

(ENCUESTAS).

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