

## **Energizando el Futuro con Surtigas. Un Viaje hacia la Sostenibilidad en la Distribución de Gas**

Orleans Quintana Ruiz<sup>1</sup>, Jorge Gonzáles<sup>1</sup>, Ginela Sandrith Bárcenas Méndez<sup>1</sup>, Indis Margarita Solar Berrio<sup>1</sup>, Naira Andrés Osorio Coronado<sup>1</sup>, Gustavo José Mezquida Suárez<sup>1</sup>, Jesús David Madera Contreras<sup>1</sup> y Paola María Baquero Martínez<sup>2</sup>

### **Resumen**

Surtigas es una empresa colombiana dedicada a la distribución y comercialización de gas natural y otros productos relacionados con la energía. La atención al cliente en Surtigas es un aspecto fundamental de su operación, ya que la empresa se esfuerza por brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de sus usuarios. El objetivo de este trabajo es analizar la percepción de los usuarios de la empresa sobre aspectos de atención al cliente tales como la satisfacción del cliente, la respuesta oportuna a sus consultas y la resolución eficiente de sus problemas. La empresa cuenta con un equipo de atención al cliente capacitado y comprometido, que se encarga de atender las inquietudes y necesidades de los usuarios de manera efectiva y amigable. se ha implementado diversas estrategias para mejorar la atención al cliente, como la disponibilidad de canales de comunicación diversos, incluyendo líneas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales, para que los usuarios puedan contactar a la empresa de manera rápida y sencilla. Además, la empresa ha establecido procesos internos para

---

<sup>1</sup> Estudiante del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre–UAJS.

<sup>2</sup> Profesora del Programa de Administración de Empresas UAJS. Correo electrónico: docente\_administracion5@uajs.edu.co.

· Este artículo fue recibido el 20 de junio de 2024.

Quintana et al.

garantizar una atención personalizada y eficiente a cada cliente, con el objetivo de fortalecer la relación con ellos y fomentar la fidelización.

**Palabras Claves:** atención, cliente, enfoque, estrategias, objetivo, fidelización

## **Introducción**

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y en constante evolución, la importancia de comprender a fondo el funcionamiento y el impacto de las organizaciones líderes en sus respectivas industrias se vuelve fundamental. En este contexto, el presente proyecto investigativo se enfocará en Surtigas, una empresa destacada en el sector de distribución de gas en la región.

Surtigas se ha posicionado como un referente en el mercado gracias a su larga trayectoria, compromiso con la excelencia operativa y enfoque en la sostenibilidad. A través de un análisis exhaustivo de su historia, estructura organizativa, estrategias de negocio y prácticas de responsabilidad social empresarial, se pretende desentrañar las claves de su éxito y su influencia en el sector energético.

El estudio contempla no solo aspectos internos de la empresa, como su cadena de suministro, procesos de distribución y política de precios, sino también factores externos que influyen en su desempeño, como regulaciones gubernamentales, competencia en el mercado y tendencias del consumidor. Se buscará identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta Surtigas en su entorno empresarial actual.

Además, se analizará el impacto de Surtigas en la comunidad local y en el desarrollo económico regional, considerando su contribución al empleo, al crecimiento del sector energético y a la mitigación de impactos ambientales. Se estudiará su relación con grupos de interés clave, como clientes, proveedores, autoridades reguladoras y organizaciones medioambientales, para comprender la percepción pública de la empresa y su reputación en el mercado.

A través de la recopilación y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, se buscará ofrecer una visión integral de Surtigas como empresa líder en el sector de distribución de gas, destacando tanto sus logros y buenas prácticas como los desafíos que enfrenta en un contexto empresarial dinámico y competitivo. Se espera que los hallazgos de esta investigación aporten conocimientos significativos no solo a nivel académico, sino también para los actores involucrados en la industria del gas y la sostenibilidad empresarial en general.

El objetivo de este estudio es analizar y comprender el posicionamiento y el impacto de Surtigas como empresa líder en el sector de distribución de gas, con énfasis en su gestión empresarial y su contribución a la sostenibilidad.

## **Metodología**

### *Metodología Cuantitativa*

- Encuestas a Clientes y Consumidores: Realizar encuestas para recopilar datos cuantitativos sobre la percepción de los clientes sobre los servicios de Surtigas, la satisfacción del cliente, preferencias de consumo y niveles de confianza en la empresa.
- Análisis de Datos Financieros: Emplear análisis financiero para evaluar indicadores clave de rendimiento, como ingresos, costos operativos, rentabilidad y eficiencia financiera de Surtigas, proporcionando una perspectiva cuantitativa de su desempeño empresarial.
- Estudio de Mercado y Análisis Competitivo: Realizar un estudio de mercado cuantitativo para analizar la participación de mercado de Surtigas, identificar tendencias del sector, evaluar la demanda del consumidor y comparar con la competencia en términos de precios, servicios y calidad.

### *Metodología Cualitativa*

- Entrevistas en Profundidad con Clientes: Realizar entrevistas en profundidad con una muestra representativa de clientes de Surtigas para obtener información detallada sobre sus experiencias, necesidades, percepciones y sugerencias con respecto al servicio de atención al cliente.
- Análisis de Quejas y Reclamaciones: Analizar de manera cualitativa las quejas y reclamaciones recibidas por Surtigas, identificar patrones comunes, analizar la satisfacción del cliente, y proponer mejoras en los procesos de atención al cliente basadas en las opiniones y experiencias de los clientes.

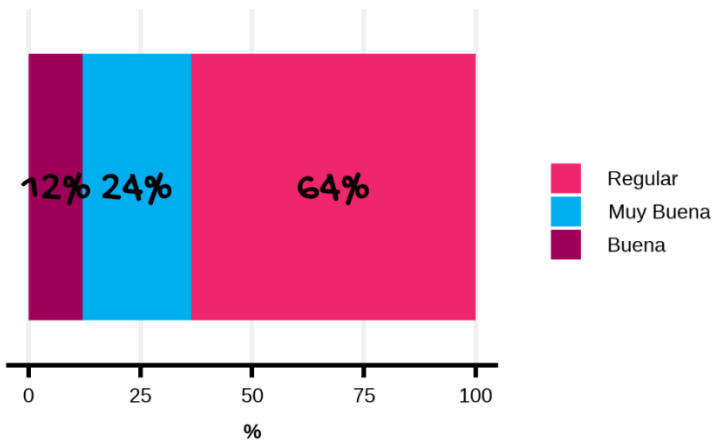
## Energizando el Futuro con Surtigas

- **Visitas de Observación y Focus Groups:** Realizar visitas de observación en los puntos de atención al cliente de Surtigas para analizar el comportamiento de los clientes, la interacción con el personal, el tiempo de espera y la resolución de problemas en tiempo real. Además, organizar focus groups con clientes para discutir a fondo sus experiencias y percepciones sobre la atención recibida.

## Resultados

**Figura 1**

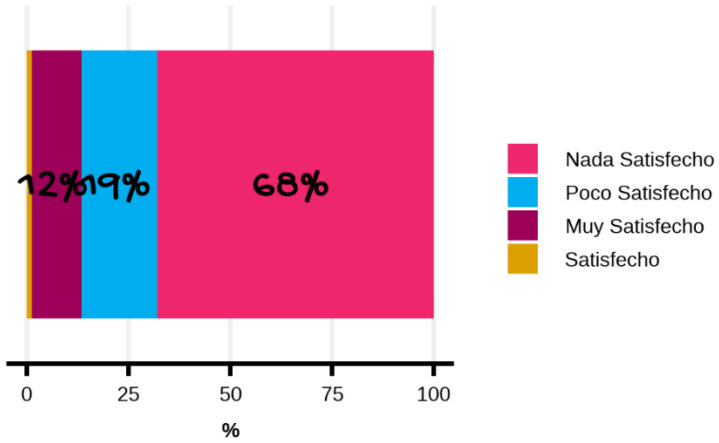
*Percepción sobre amabilidad de servicio cliente*



En la Figura 1 se evidencia que un 63,6% contestaron que la amabilidad es buena, un 12,1% contestaron que es regular y por último un 24,2% respondieron que es muy buena

**Figura 2**

*Percepción sobre satisfacción con la velocidad de atención al cliente*

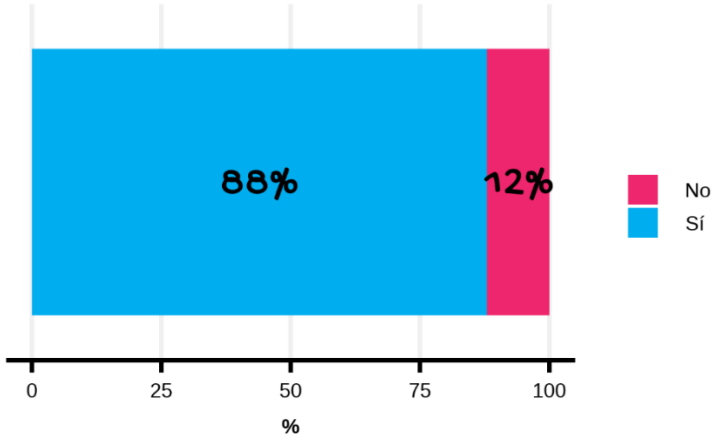


Con un 66,7% refieren que se sienten satisfecho, un 12,1% poco satisfecho, un 3% manifestó en la encuesta que nada satisfecho y un 18,2% muy satisfecho con la velocidad de respuestas a sus consultas (Figura 2).

## Energizando el Futuro con Surtigas

**Figura 3**

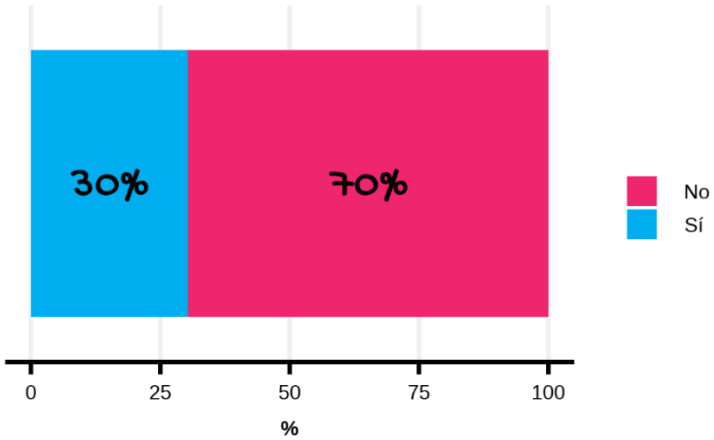
*Percepción sobre capacidad de estar bien informado y poder resolver inquietudes del personal de atención al cliente*



Con un 87,9% respondieron que el personal de atención al cliente si está bien informado y puede resolver las inquietudes, y con un 12,1% no se encuentra bien informado (Figura 3).

**Figura 4**

*Percepción sobre haber recibido interacción personalizada y atenta*



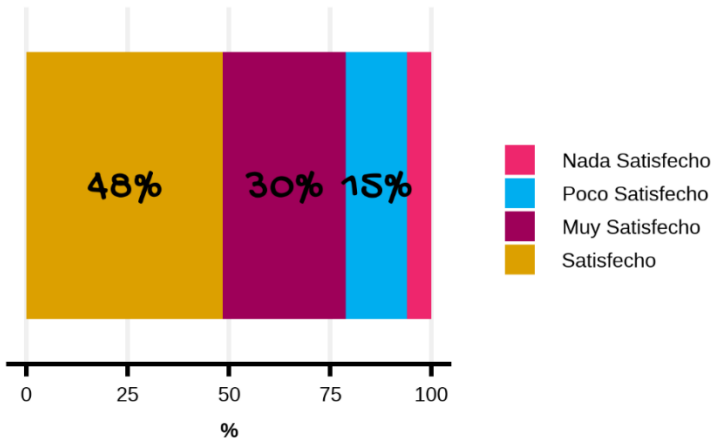
Con un 69,7% las personas respondieron que han recibido un trato personalizado y atento durante las interacciones con el servicio, mientras que con un 30,3% contestaron que no han recibido lo antes mencionado (Figura 4).



## Energizando el Futuro con Surtigas

**Figura 5**

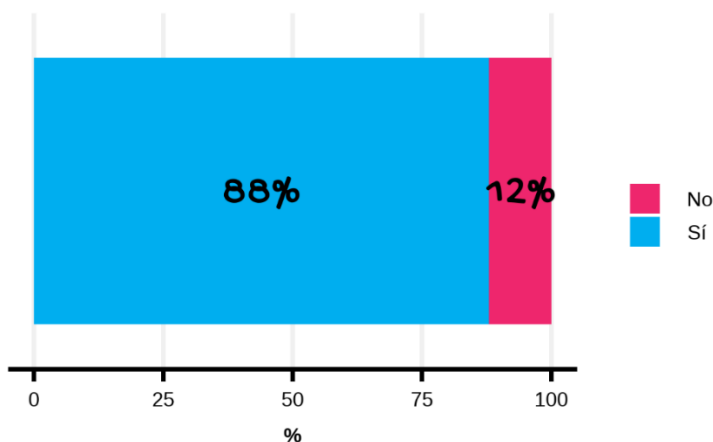
*Percepción sobre disponibilidad y accesibilidad de canales de atención*



Con un 48,5% las personas se encuentran satisfechas con la disponibilidad y accesibilidad de los canales de atención, con un 15,2% se sienten poco satisfecho, 6,1% respondieron que no están nada satisfecho y con un 30,3% contestaron que si están muy satisfechos.

**Figura 6**

*Percepción sobre haber recibido información clara y detallada sobre productos, procesos, servicios y procesos*



Con un 87,9% las personas contestaron que la información que reciben por la empresa de Surtigas es clara y detallada sobre sus productos y servicios y con 12,1% contestaron que no reciben la información clara y detallada (Figura 6).

## **Conclusiones**

La atención al cliente en Surtigas es un aspecto crucial que define la relación de la empresa con sus usuarios y el éxito de su operación. A través de un enfoque centrado en la satisfacción del cliente y la eficiencia en la resolución de problemas, Surtigas ha logrado posicionarse como una empresa líder en el sector de distribución de gas natural en Colombia.

La empresa ha demostrado un compromiso constante con la mejora continua de su servicio de atención al cliente, implementando estrategias innovadoras y procesos internos que garantizan una comunicación efectiva, una respuesta oportuna a las consultas de los usuarios y una atención personalizada que se adapta a las necesidades

Energizando el Futuro con Surtigas individuales de cada cliente. La disponibilidad de múltiples canales de comunicación y la integración de la retroalimentación de los clientes en sus procesos internos son ejemplos claros del compromiso de Surtigas con la excelencia en la atención al cliente. La empresa no solo busca satisfacer las necesidades inmediatas de sus usuarios, sino que también se esfuerza por anticiparse a sus expectativas y ofrecer soluciones proactivas que fortalezcan la relación a largo plazo. A través de encuestas de satisfacción, análisis de datos y la implementación de medidas correctivas, Surtigas demuestra su disposición a escuchar a sus clientes y a adaptar su servicio para satisfacer sus demandas y expectativas en constante evolución. Esta actitud de apertura y mejora continua consolida la reputación de Surtigas como una empresa comprometida con la excelencia en la atención al cliente y la calidad de su servicio. En un mercado competitivo y en constante cambio, la atención al cliente se ha convertido en un diferenciador clave para las empresas, y Surtigas ha sabido capitalizar esta oportunidad para destacarse como un referente en el sector. Su enfoque centrado en el cliente, su cultura organizacional orientada al servicio y su capacidad para adaptarse a las necesidades del mercado y de sus usuarios han sido pilares fundamentales de su éxito.

En definitiva, la atención al cliente en Surtigas trasciende más allá de la simple prestación de un servicio; es un reflejo de los valores y la visión de la empresa, así como un motor de crecimiento y fidelización de clientes. A través de un compromiso continuo con la excelencia y la innovación en la atención al cliente, Surtigas se consolida como un referente en la industria y un ejemplo a seguir para otras empresas que buscan diferenciarse a través de la calidad y la satisfacción del cliente.

## Referencias

- Brilla (2024). Home [HTML]. <https://brilla.com.co/web/surtigas>
- Surtigas (2024a) Informe Periódico Trimestral. Junio-Julio-Agosto [PDF]. <https://bit.ly/3WyPB1U>
- Surtigas (2024b) Con 127 proyectos identificados y USD \$2.900 millones en inversiones, gas natural generará 20 mil empleos en la reactivación [HTML]. [https://www.surtigas.com.co/noticia\\_356\\_con-127-proyectos-](https://www.surtigas.com.co/noticia_356_con-127-proyectos-)

Quintana et al.

identificados-y-usd-2900-millones-en-inversiones-gas-nat-356

Surtigas (2024c) El cupo Brilla de Surtigas aumentó 30% más [HTML].

[https://www.surtigas.com.co/noticia\\_198\\_el-cupo-brilla-de-surtigas-aument-30-ms-198](https://www.surtigas.com.co/noticia_198_el-cupo-brilla-de-surtigas-aument-30-ms-198)

Surtigas (2024d) Historia [HTML].

<https://www.surtigas.com.co/historia>