

isa

TRANSELCA

RESULTADOS ESTUDIOS SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO 2022

Barranquilla, febrero de 2023

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2022



Objetivos del estudio

Determinar la satisfacción de los Clientes externos de TRANSELCA a nivel general y en cada uno de los servicios y procesos que se presentan en la relación de servicio, cumpliendo con los requerimientos de ISO 9001 – Subcategoría – 110020001.

Servicios evaluados

- ✓ Transporte de Energía.
- ✓ Servicio de Conexión al Sistema de Transmisión Nacional.
- ✓ Proceso Comercial.

Firma consultora

YANHAAS S.A

Metodología

Se utilizó la metodología CSLM (CONSUMER SATISFACTION LOYALTY MANAGEMENT), el cual permite conocer el nivel de satisfacción del cliente, con el fin de hacer seguimiento a las acciones en función del desempeño e impacto.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2022

Entidad Contratante		TRANSELCA S.A E.S.P.
Metodología		Cuantitativa
Tipo de muestra		50 encuestas en 15 empresas
Tipo de encuesta		Entrevista Online y Telefónica
Ciudades		Cliente externo: Barranquilla, Montelibano, Cartagena Albania, Montería Medellín Bogotá Valledupar, Bogotá y Ciénaga.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2022



Mayor que 85,5 ● **Alta**
 Entre 73,3 - 85,5 ● **Media**
 Menor que 73,3 ● **Baja**



isa

TRANSELCA

TRANSELCA S.A. E.S.P.
NIT: 802.007.669-8

Carrera 24 No. 1A-24 P.18
Puerto Colombia, Atlántico, Colombia
Tel: + 57 5 3717200

Fax: + 57 5 3717385
Cod. Postal: 081007

www.transelca.com.co