

isa

TRANSELCA

RESULTADOS ESTUDIOS SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO 2018

Barranquilla, Abril de 2019

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2018



Objetivo del estudio

Medir el Índice de Satisfacción de los clientes de TRANSELCA para cada uno de los servicios prestados.

Servicios evaluados

- Sistema de Transmisión Nacional – STN.
- Conexión al Sistema Interconectado Nacional – SIN

Firma consultora

YANHAAS S.A

Metodología

El estudio de satisfacción se basó en el modelo Satisfactor, el cual permite medir de manera directa los niveles de satisfacción de todos los clientes para cada uno de los servicios prestados. Este modelo se utilizó para tener datos comparables con los años anteriores de la medición.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2018



Entidad Contratante

TRANSELCA S.A E.S.P.

Metodología

Cuantitativa

Tipo de muestra

Muestreo Aleatorio

Universo / Muestra realizada

79/50

Tipo de muestra

Entrevista Presencial y Telefónica

Ciudades

**Cliente externo:
Barranquilla Montelibano Cartagena
Albania, Montería Medellín Bogotá
Valledupar, Bogotá y Ciénaga.**

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2018

| MEDICIÓN | 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|
| Satisfacción General | 89,5 | 83,5 | 85,4 | 83,8 | 83,3 | 92,0 |
| Transmisión | 94,8 | 89,8 | 94,7 | 88,9 | 93,0 | 97,1 |
| Conexión | 94,4 | 88,4 | 85,1 | 84,1 | 83,9 | 88,5 |
| Servicios Asociados | 95,4 | 85,4 | | | | |
| Gestión Comercial | | | 79,6 | 79,1 | 80,8 | 91,1 |

| | | | |
|-----------------------|--------|-------------|--------|
| Calificación promedio | ≥ 85,6 | 73,4 – 85,5 | ≤ 73,3 |
| Satisfacción | Alta | Media | Baja |

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2018



| TRANSPORTE | | | | | | | | | | | |
|----------------------|------|------|------|-------------------------|------|------|------|---------------------|------|------|------|
| SATISFACCIÓN GENERAL | | | | Mantenimiento de la Red | | | | Operación de la Red | | | |
| 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 |
| 94,7 | 88,9 | 93,0 | 92,0 | 92,9 | 92,9 | 92,4 | 95,3 | 95,5 | 89,7 | 93,6 | 96,5 |

| CONEXIÓN | | | | | | | | | | | |
|----------------------|------|------|------|-----------------------|------|------|------|--------------------------|------|------|------|
| SATISFACCIÓN GENERAL | | | | Mantenimiento Equipos | | | | Operación de los Equipos | | | |
| 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 |
| 85,1 | 84,1 | 83,9 | 88,5 | 81,8 | 83,7 | 83,9 | 88,5 | 86,7 | 87,7 | 86,6 | 90,7 |

| SATISFACCIÓN GENERAL GESTION COMERCIAL | | | |
|---|------|------|------|
| 2012 | 2014 | 2016 | 2018 |
| 79,6 | 79,1 | 80,8 | 91,1 |

| | | | |
|-----------------------|--------|-------------|--------|
| Calificación promedio | ≥ 85,6 | 73,4 – 85,5 | ≤ 73,3 |
| Satisfacción | Alta | Media | 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