

*isa*

TRANSELCA

# RESULTADOS ESTUDIOS SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO 2020

Barranquilla, enero de 2021

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2020



## Objetivos del estudio

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

## 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 2020

<b>Entidad Contratante</b>		<b>TRANSELCA S.A E.S.P.</b>
<b>Metodología</b>		<b>Cuantitativa</b>
<b>Tipo de muestra</b>		<b>36 encuestas en 16 empresas</b>
<b>Tipo de encuesta</b>		<b>Entrevista Online y Telefónica</b>
<b>Ciudades</b>		<b>Cliente externo: Barranquilla, Montelibano, Cartagena Albania, Montería Medellín Bogotá Valledupar, Bogotá y Ciénaga.</b>

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2020



A man with his arms raised in a landscape, overlaid on a blue gradient background.

# 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](http://www.transelca.com.co)