



## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

Medir el Índice de Satisfacción de los clientes de TRANSELCA.

## **SERVICIOS EVALUADOS**

- Sistema de Transmisión Nacional – STN.
- Conexión al Sistema Interconectado Nacional – SIN
- Servicios Asociados.
- Gestión Comercial.

## **FIRMA CONSULTORA**

IPSOS NAPOLEON FRANCO.

## **METODOLOGÍA**

El estudio de satisfacción se basa en el modelo SATISFACTOR, el cual permite medir de manera directa los niveles de satisfacción de los clientes para cada uno de los servicios prestados.



## FICHA TÉCNICA

Realizado por	Ipsos – Napoleón Franco			
Naturaleza de la investigación	Cuantitativa.			
Técnica de recolección	Entrevistas personales y telefónicas .			
Grupo objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Unidad muestral: Clientes de TRANSELCA.</li> <li>•Entrevistado: Persona con quien TRANSELCA maneja cada uno de los contratos de prestación de servicios de acuerdo a la muestra.</li> </ul>			
Muestra Efectiva por Servicio, Universo y % de Cubrimiento	<u>Servicio</u> Transmisión / USO Conexión al STN Servicios Asociados Gestión Comercial	<u>Universo</u> 15 31 16 15	<u>Muestra</u> 11 23 13 13	<u>% Cubrimiento</u> 73% 74% 81% 87%
Fecha de campo	Febrero 28 – Abril 08 de 2011			

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2010



## PROCESOS

