

Resultados Estudio Satisfacción Cliente Externo 2016



Febrero 2017

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

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.



Entidad Contratante



TRANSELCA S.A E.S.P.

Metodología



Cuantitativa

Tipo de muestra



Muestreo Aleatorio

Tipo de encuesta



Entrevista Presencial y Telefónica

Ciudades



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

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

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

Satisfacción General		
2012	2014	2016
85,4	83,8	83,3

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

CONEXIÓN								
SATISFACCIÓN GENERAL			Mantenimiento Equipos			Operación de los Equipos		
2012	2014	2016	2012	2014	2016	2012	2014	2016
85,1	84,1	83,9	81,8	83,7	83,9	86,7	87,7	86,6

SATISFACCIÓN GENERAL GESTION COMERCIAL		
2012	2014	2016
79,6	79,1	80,8

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

LSA TRANSELCA

avanza