

ESTUDIO SATISFACCION DE CLIENTES 2007





OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Determinar la satisfacción de los clientes de TRANSELCA para cada uno de los servicios que se prestan y sus procesos.

SERVICIOS EVALUADOS

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

METODOLOGÍA

El modelo SATISFACTOR™ fue utilizado por la firma consultora IPSOS NAPOLEON FRANCO para el Estudio de Satisfacción Clientes del año 2007. En las mediciones anteriores se utilizó la metodología de la Walker Information.



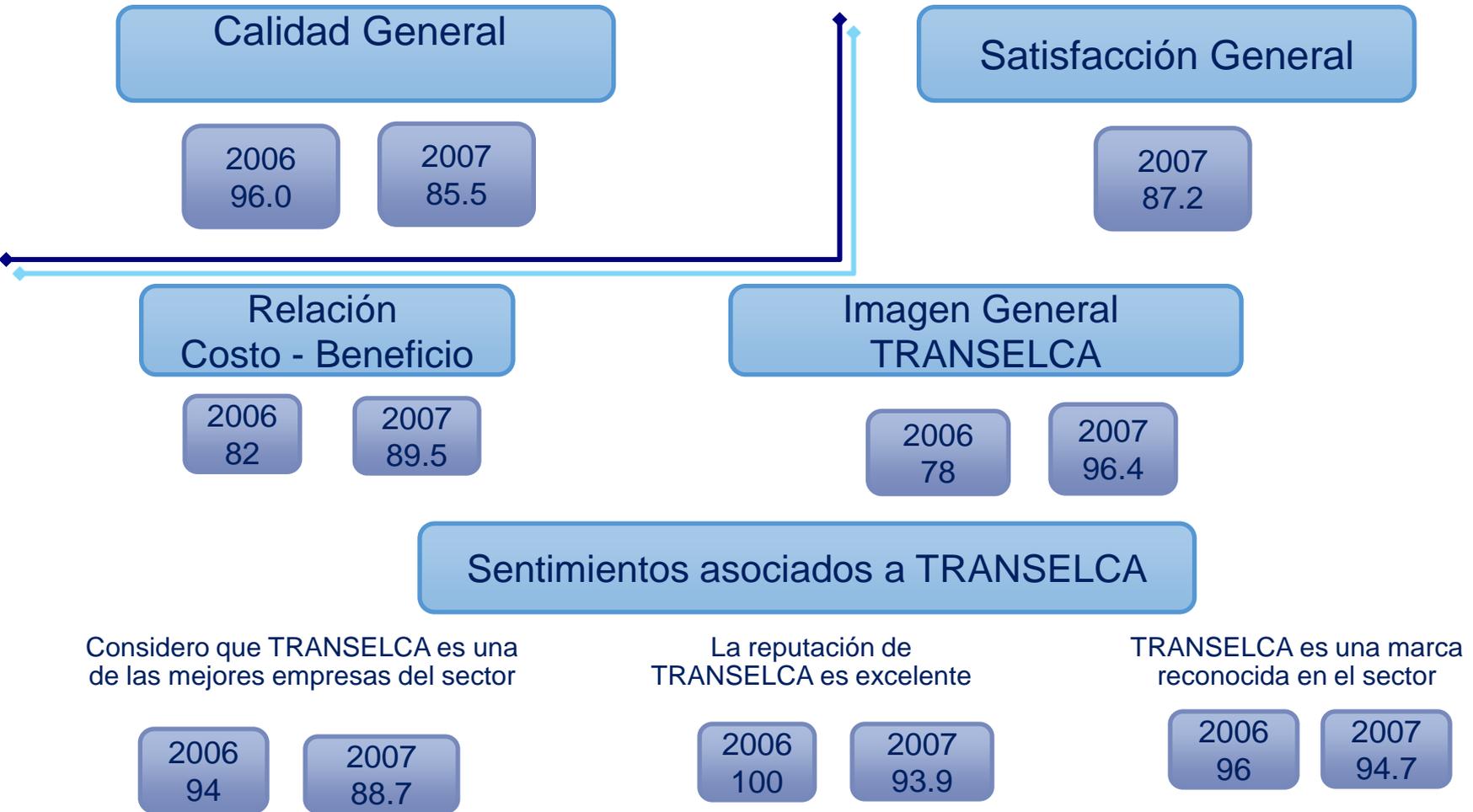
CAMBIO DE MODELO EN LA MEDICIÓN

Los resultados de la Evaluación de Satisfacción 2007 serán tomados como punto de partida para construir la referencia de los distintos indicadores medidos. Se presenta en este informe los resultados del año 2006 y 2007 entendiéndose que el único indicador comparable es el de Calidad General.



FICHA TÉCNICA

<i>Realizado por</i>	Ipsos – Napoleón Franco	
<hr/>		
<i>Naturaleza de la investigación</i>	Cuantitativa	
<hr/>		
<i>Técnica de recolección</i>	Entrevista telefónica con aplicación de cuestionario estructurado	
<hr/>		
<i>Grupo objetivo</i>	Clientes de TRANSELCA en los servicios de Transmisión de Energía, Conexión al SIN y Servicios Asociados.	
<hr/>		
<i>Muestra Efectiva por Servicio, Margen Error y % cubrimiento</i>	<u><i>Servicio</i></u>	<u><i>Efectiva</i></u>
	General	55
	Transmisión de Energía	8
	Conexión al STN	25
	Servicios Asociados	22
<hr/>		
<i>Fecha de campo</i>	Diciembre 11 de 2007 a Enero 4 de 2008	





PROCESOS

TRANSMISIÓN
DE ENERGÍA

CALIDAD GENERAL

2006
100

2007
93.0

Mantenimiento
de la Red

2006
100

2007
91.6

Operación
de la Red

2006
100

2007
91.6

Gestión
Comercial

2006
100

2007
96.8

CONEXIÓN AL
STN

2006
100

2007
93.6

Mantenimiento
de los Equipos

2006
100

2007
95.0

Operación
de los Equipos

2006
100

2007
93.3

Gestión
Comercial

2006
86.7

2007
93.7

SERVICIOS
ASOCIADOS

2006
90.5

2007
84.1

Aspectos
Técnicos

2006
100

2007
80.5

Aspectos
Comerciales

2006
89.5

2007
90.7

LSA TRANSELCA

avanza