

Resultados Medición: Cliente Externo

Febrero 2013



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

Centro Nacional de Consultoría - CNC .

Metodología

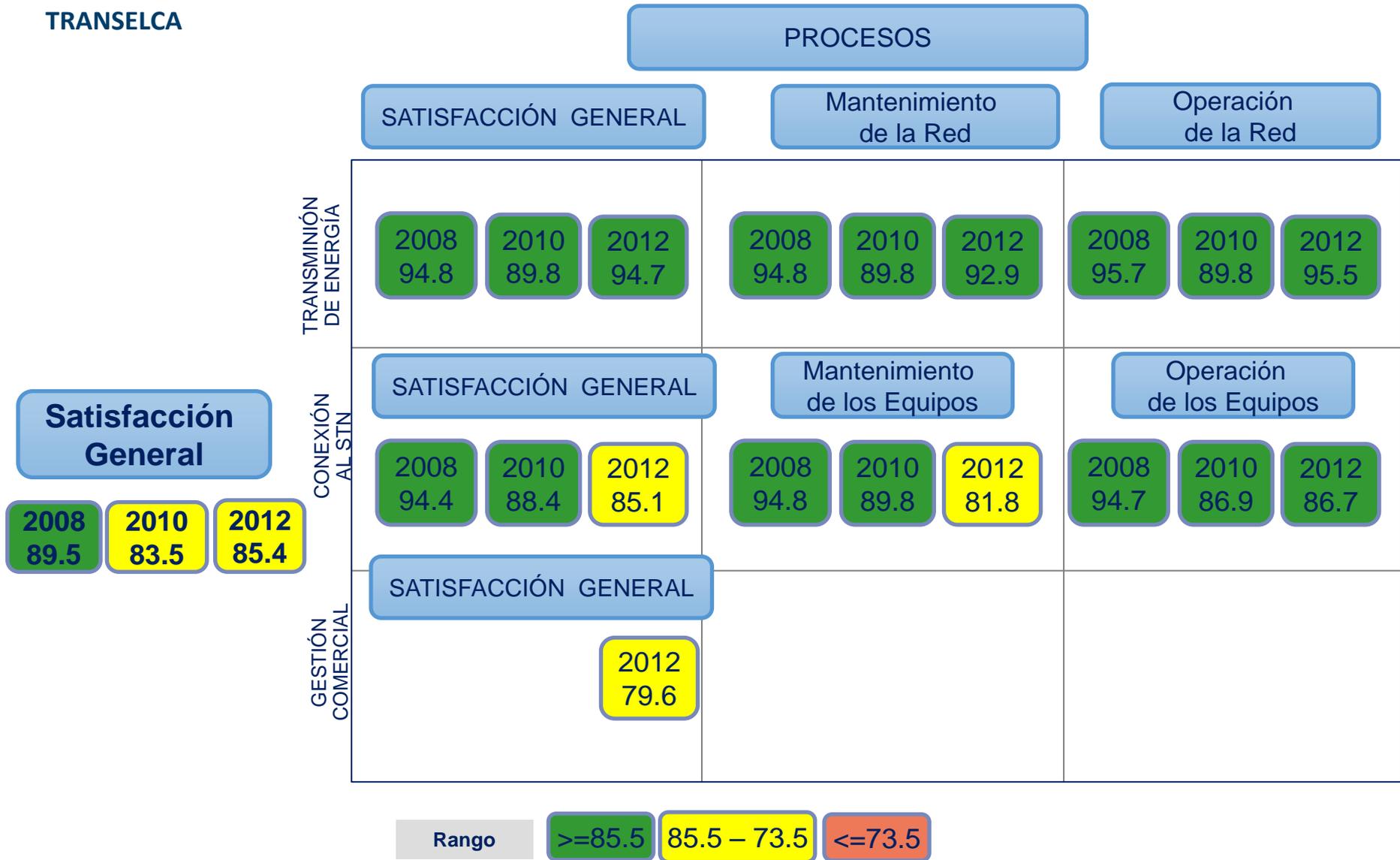
El estudio de satisfacción se basó en el modelo Satisfactor, el cual permite medir de manera directa los niveles de satisfacción de todos los clientes para cada uno de los servicios prestados. Este modelo se utilizó para tener datos comparables con los años anteriores de la medición.

Ficha técnica

Realizado por	Centro Nacional de Consultoría S. A.
Naturaleza de la investigación	Cuantitativa.
Técnica de recolección	Entrevistas personales
Grupo objetivo	•Unidad muestral: Clientes de TRANSELCA.
	•Entrevistado:Contactos de acuerdo al universo de clientes de TRANSELCA
Transporte	24
Conexión STN	33
Facturación	11
Total	68
Fecha de campo	02/11/2012 al 04/12/2012

	2008	2010	2012
SATISFACCIÓN GENERAL	89.5	83.5	85,4
Transmisión	94.8	89.8	94,7
Conexión	94.4	88.4	85,1
Servicios Asociados	95.4	85.4	
Gestión Comercial			79.6

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2012



LSA TRANSELCA

avanza