

Resultados Estudio Satisfacción Cliente Externo

Febrero 2015



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.



Para efectos de comparación con los años anteriores, se mantuvo en el cuestionario la escala de respuesta y la transformación realizada para convertirla en variable cuantitativa y poder calcular los estadísticos correspondientes, en éste caso, la calificación promedio. Los puntos extremos de la escala (1 y 10) son cualificados con categorías opuestas y para el cálculo del índice, transformados a valores cuantitativos 0 y 100, respectivamente.

Escala y rango de calificación utilizado en el cuestionario		Valor de variable transformada
1	Totalmente insatisfecho	0
2		11,1
3		22,2
4		33,3
5		44,4
6		55,5
7		66,6
8		77,7
9		88,8
10	Totalmente Satisfecho	100,0



FICHA TECNICA

Metodología	Cuantitativa
Tipo de muestra	Muestreo Aleatorio Simple
Tipo de encuesta	Entrevista presencial y telefonica
Numero de encuestas	50
Ciudades	Barranquilla, Montelibano, Cartagena, Albania, Monteria, Medellín, Bogota y Valledupar



Indice de Satisfacción	2008	2010	2012	2014
Satisfacción General	89.5	83.5	85.4	83.8
Transmisión	94.8	89.8	94.7	88.9
Conexión	94.4	88.4	85.1	84.1
Servicios Asociados	95.4	85.4		
Gestión Comercial			79.6	79.1

Indice de Satisfacción	≥ 85.6	73.4 - 85.5	≤ 73.3
Categoría	Alta	Media	Baja

Benchmarking Satisfacción: Evaluaciones de Satisfacción el Sector de la Energía del National Customer Satisfaction Index (UK = 68) y del American Customer Satisfacción Index (USA 76)



SATISFACCION GENERAL			
2008	2010	2012	2014
89.5	83.5	85.4	83.8

TRANSMISIÓN DE ENERGÍA	PROCESOS											
	SATISFACCIÓN GENERAL				Mantenimiento de la Red				Operación de la Red			
	2008	2010	2012	2014	2008	2010	2012	2014	2008	2010	2012	2014
	94.8	89.8	94.7	88.9	90.6	87.8	92.9	92.9	95.7	89.8	95.5	89.7

CONEXIÓN AL STN	SATISFACCIÓN GENERAL				Mantenimiento de los Equipos				Operación de los Equipos			
	2008	2010	2012	2014	2008	2010	2012	2014	2008	2010	2012	2014
		94.4	88.4	85.1	84.1	94.2	85.5	81.8	83.7	94.7	86.9	86.7

GESTIÓN COMERCIAL	SATISFACCIÓN GENERAL			
			2012	2014
				79.6

Indice de Satisfaccion	≥ 85.6	73.4 - 85.5	≤ 73.3
Categoría	Alta	Media	Baja

Benchmarking Satisfacción: Evaluaciones de Satisfacción el Sector de la Energía del National Customer Satisfaction Index (UK = 68) y del American Customer Satisfacción Index (USA 76)