

# **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2006**

## ➤ OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Determinar la satisfacción de los clientes de TRANSELCA en cada uno de los servicios y procesos que se presenten.

## ➤ SERVICIOS EVALUADOS

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

## ➤ METODOLOGÍA

- ❖ El Contratista propuso la aplicación del modelo SATISFACTOR™, el cual fue aprobado por el Grupo ISA.

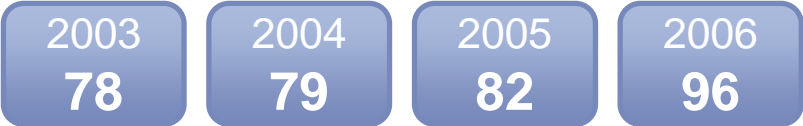
## FICHA TÉCNICA

<i>Realizado por</i>	Ipsos – Napoleón Franco			
<i>Naturaleza de la investigación</i>	Cuantitativa			
<i>Técnica de recolección</i>	Entrevista On Line y Telefónica			
<i>Grupo objetivo</i>	Clientes de <b>TRANSELCA</b> en los servicios de Transmisión de Energía, Conexión al SIN y Servicios Asociados.			
<i>Muestra Efectiva por Servicio, Margen Error y % cubrimiento</i>	<u>Servicio</u>	<u>Efectiva</u>	<u>Margen Error</u>	<u>% Cub.</u>
	General	50	± 7.9%	69.4%
	Transmisión de Energía	9	±17.4%*	75.0%
	Conexión al STN	20	±12.2%**	71.4%
	Servicios Asociados	21	±13.0%***	65.6%
<i>Cubrimiento</i>	Donde se encuentre el Cliente			
<i>Fecha de campo</i>	Noviembre 27 a Diciembre 29 de 2006, Enero 9 a Enero 19 de 2007			

## Evaluación General TRANSELCA

Tendencia 05 / 06

TOP TWO BOX  
% Excelente + % Bueno



## Relación Costo - Beneficio

Tendencia 05 / 06



## Imagen General TRANSELCA

Tendencia 05 / 06



## Sentimientos asociados a TRANSELCA

Considero que TRANSELCA es una de las mejores empresas del sector

La reputación de TRANSELCA es excelente

TRANSELCA es una marca reconocida en el sector

Su empresa siente compromiso de fidelidad con TRANSELCA

Su compañía se vería afectada si no pudiera volver a contratar los servicios de TRANSELCA



8.1.3

TOP TWO BOX  
% Excelente + % Bueno

## CALIDAD GENERAL

## PROCESOS

TRANSMISIÓN DE ENERGÍA



CONEXIÓN AL STN



SERVICIOS ASOCIADOS



## ➤ RESULTADOS

Los resultados del Estudio de Satisfacción Clientes del año 2006 muestran un incremento en la mayoría de los indicadores, resultado de la ejecución del Plan de Mejoramiento ejecutado durante el año. Se destacan los indicadores de Calidad y Compromiso de Fidelidad que pasaron de desempeño normal a superior.

Asimismo se identificaron oportunidades de mejoramiento en lo que tiene que ver con una atención personalizada más frecuente y entrega oportuna de informes de los servicios prestados.