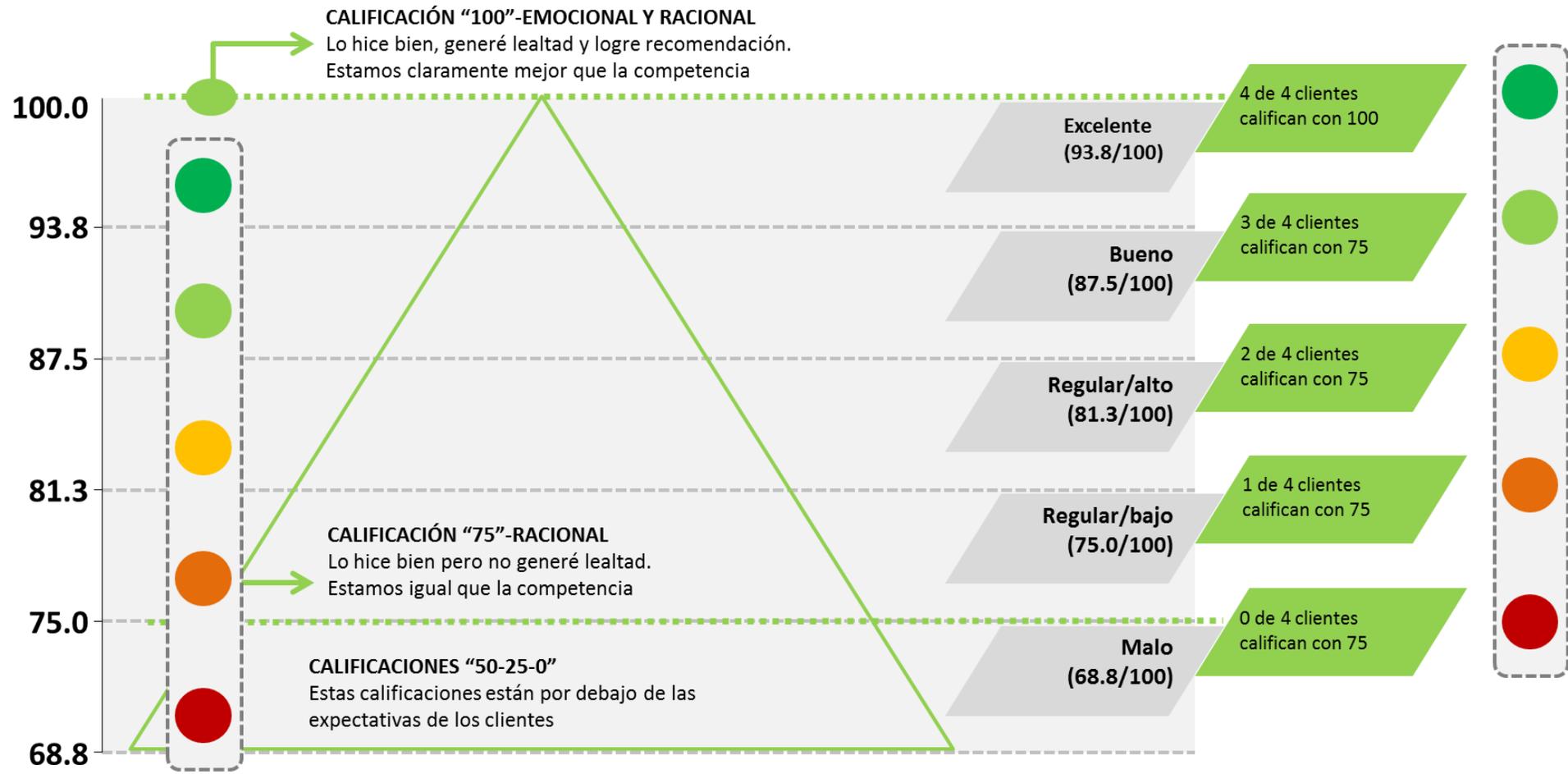


Encuesta Lealtad P&C Grupo EPM 2021



*Unidad Diversidad y Desarrollo de Proveedores
Febrero 2022*





→Se aplica mismo modelo de INVAMER para garantizar trazabilidad del indicador



A nivel internacional, las empresas que prestan “Excelente” servicio obtienen resultados superiores de 93.8/ 100. Ellas mantienen muy satisfechos a sus cliente (contratistas) los cuales son muy leales y recomiendan en todo momento sus servicios. Además, estas empresas constantemente están brindando nuevos productos y servicios a sus clientes (contratistas) y los asesoran en cómo darle un mayor valor a sus compras.

Las compañías que reciben resultados entre 87.5 y 93.8/100 son compañías consideradas “Buenas” internacionalmente. Ellas mantienen a sus contratistas leales y satisfechos, aunque no están innovando continuamente ni dándoles asesoría para darle un mayor valor a sus compras.

Las compañías con resultados entre 81.3 y 87.5/100 son consideradas internacionalmente “Regulares altas”. Sus clientes (contratistas), aunque están satisfechos, solicitan más servicios de la empresa y aunque leales, “escuchan y consideran” a la competencia cuando ofrece sus servicios.

Empresas con resultados entre 75.0 y 81.3/100 son consideradas “Regulares bajas”. Ellas tienen clientes (contratistas) no muy satisfechos y por lo tanto están en constante peligro de que la competencia atraiga sus mejores cuentas al ofrecer un mejor servicio, con un producto a igual precio.

Por último se encuentran las compañías “Malas”. Ellas obtienen resultados inferiores a los 75.0/100 y sus clientes (contratistas) están en constante búsqueda por alguien que les ofrezca una mejor calidad de servicio por la que, en muchos casos, están dispuestos a realizar un desembolso mayor al actual.

Encuesta Lealtad P&C Grupo EPM 2021



La aplicación de la Encuesta de Lealtad es un mecanismo de medición que le permite a la empresa conocer el grado de satisfacción, fidelidad y recomendación que tienen los contratistas del Grupo EPM, frente a tres procesos clave: Registro en la plataforma Ariba, Contratación y Administración de contratos.

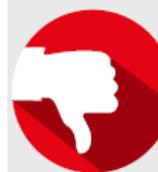
Para este caso, la escala de calificación es de 1 a 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta. Además, esta métrica está asociada a tres comportamientos por parte del contratista, como se muestra en la siguiente imagen:



Promotores: Su calificación es de 10 puntos y se caracterizan por ser leales a la empresa, estar satisfechos y hablar bien de ella.



Neutros: Su calificación es de 8 o 9 y se caracterizan por estar dispuestos o abiertos a escuchar otras alternativas en el mercado. Por lo general son personas satisfechas pero falta algo para “encantarlos”.



Críticos: Su calificación es entre 1 y 7 y se consideran contratistas insatisfechos con deseos de no continuar la relación comercial con la empresa.

Modelo de los indicadores



Indicador Lealtad de Contratistas

El Indicador de Lealtad consolida los resultados obtenidos por los contratistas en los tres procesos teniendo en cuenta los tres atributos mencionados anteriormente.

El valor de dicho indicador resulta de la diferencia entre el porcentaje de los “promotores” y los “críticos”.

Indicador Satisfacción General

El Indicador de Satisfacción General es el promedio de todas las respuestas obtenidas de los contratistas en el atributo de satisfacción de los tres procesos evaluados.

Objetivo



Indicadores:

Indicador Lealtad de Contratistas

Indicador Satisfacción General

Aspectos a evaluar:

- Nivel de Satisfacción General
- Nivel de Fidelidad
- Nivel de Recomendación

En los Procesos:

- ✓ Registro
- ✓ Contratación
- ✓ Administración de contratos

Canales de comunicación

Público objetivo

- ✓ Contratistas
- ✓ Proveedores

Tipo de encuesta

On line
A través de Ariba y
Qlikview (visualización
de resultados)

Metodología

Cuantitativa

Fechas en campo

Oct a Enero 17 de 2022

Margen de error - Nivel de confianza



Proceso de registro					
Filiales	Invitados	Participantes	Participantes contratistas	Nivel de confianza	Margen de error
TOTAL	738	257	27	95%	5%

Proceso de contratación					
Filiales	Invitados	Participantes	Participantes contratistas	Nivel de confianza	Margen de error
A MALAMBO C	40	31	31	95%	8%
A NACIONALES C	188	92	52	95%	7%
A ORIENTE C	14	13	13	95%	8%
A REGIONALES C	26	22	22	95%	8%
CENS C	126	77	17	95%	7%
CHEC C	100	64	18	95%	7%
EDEQ C	99	81	20	95%	5%
EMVARIAS C	25	21	17	95%	9%
EPM C	200	110	52	95%	6%
ESSA C	125	78	15	95%	7%
FUNDACION EPM C	13	12	12	95%	8%

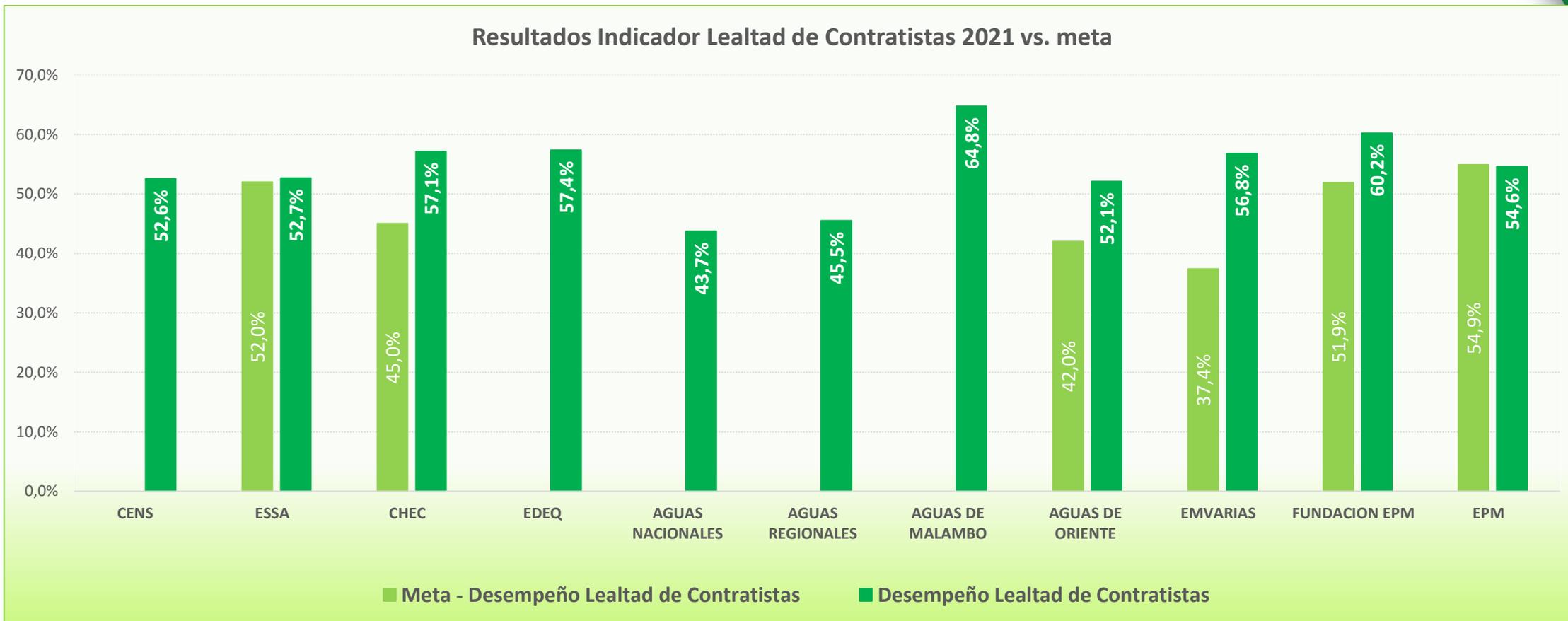
Proceso de administración y ejecución de contratos					
Filiales	Invitados	Participantes	Participantes contratistas	Nivel de confianza	Margen de error
A MALAMBO A	35	27	27	95%	9%
A NACIONALES A	98	52	52	95%	9%
A ORIENTE A	14	13	13	95%	8%
A REGIONALES A	34	25	25	95%	10%
CENS A	53	37	37	95%	9%
CHEC A	75	59	59	95%	6%
EDEQ A	53	43	42	95%	7%
EMVARIAS A	58	48	48	95%	6%
EPM A	194	129	129	95%	5%
ESSA A	56	49	49	95%	5%
FUNDACION EPM A	39	28	28	95%	10%

Histórico Indicadores Encuesta Lealtad de Contratistas y Satisfacción General Grupo EPM 2016 - 2021

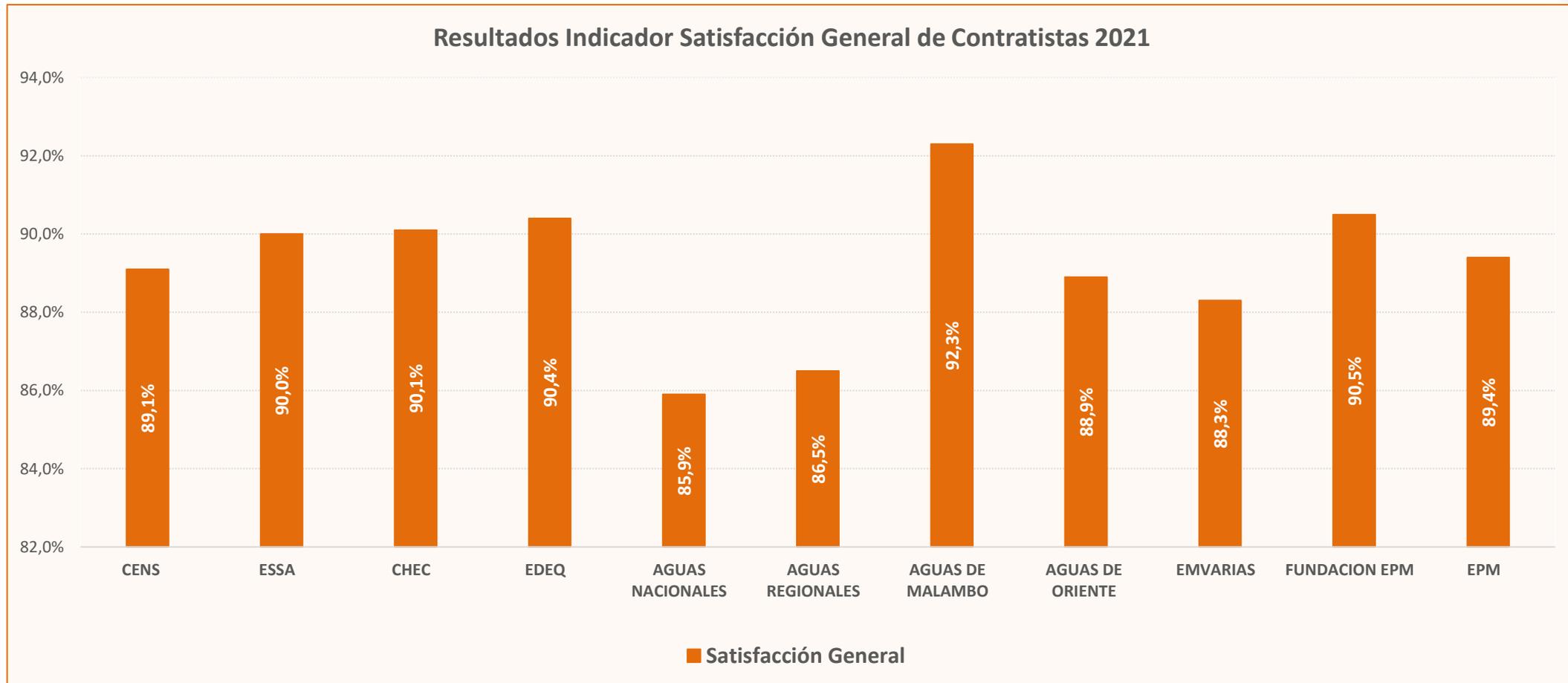


Filial	Indicadores							
	Desempeño Lealtad de Contratistas (Promotores-Críticos)				Satisfacción General			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
CENS 	53,7%	41,8%	46,3%	52,6%	85,9%	87,2%	87,5%	89,1%
ESSA 	55,2%	51,0%	53,4%	52,7%	88,5%	87,4%	89,1%	90,0%
CHEC 	65,0%	53,3%	45,3%	57,1%	88,8%	88,9%	87,4%	90,1%
EDEQ 	63,0%	56,8%	54,1%	57,4%	87,6%	89,3%	89,2%	90,4%
AGUAS NACIONALES 	80,2%	45,6%	51,4%	43,7%	94,3%	86,2%	88,6%	85,9%
AGUAS REGIONALES 	27,7%	48,0%	45,8%	45,5%	79,1%	83,2%	86,6%	86,5%
AGUAS DE MALAMBO 	43,5%	48,0%	46,3%	64,8%	84,2%	87,7%	88,1%	92,3%
AGUAS DE ORIENTE 	54,0%	47,7%	41,3%	52,1%	88,9%	87,3%	87,1%	88,9%
EMVARIAS 	60,0%	50,3%	36,4%	56,8%	89,0%	89,1%	85,2%	88,3%
FUNDACION EPM 	65,3%	62,5%	51,9%	60,2%	87,8%	88,8%	88,1%	90,5%
EPM 	52,1%	60,9%	54,9%	54,6%	90,2%	89,7%	89,5%	89,4%

Indicador Desempeño Lealtad de Contratistas 2021 - Grupo EPM



Indicador Satisfacción General de Contratistas 2021 - Grupo EPM



Resultados Generales



Filiales nacionales de energía, agua, EMVARIAS, Fundación EPM y EPM

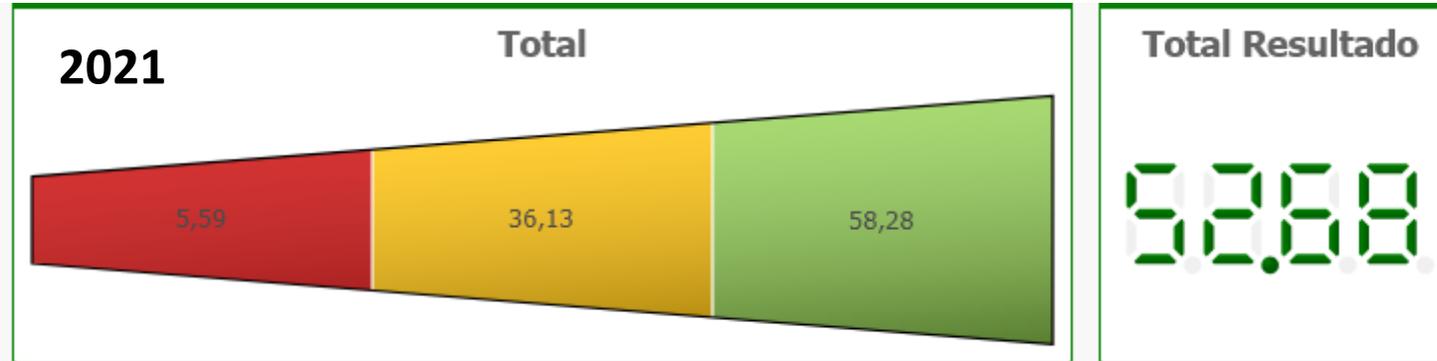
En las siguientes diapositivas cada filial encontrará:

- ✓ Resultados de Lealtad y Satisfacción General de contratistas.
(Valor del indicador y gráfico 2021 identificando porcentaje de promotores, neutros y críticos)
- ✓ Resultados de los atributos de fidelidad y recomendación de contratistas
(Valor del indicador y gráficos 2021 identificando porcentaje de promotores, neutros y críticos)
- ✓ Resultados por proceso teniendo en cuenta proveedores y contratistas participantes.
- ✓ Resultados de los canales de comunicación – porcentaje de conocimiento, uso y calificación de quienes lo usan.
- ✓ Hallazgos con los verbatim y oportunidades de mejora de cada proceso.

Indicador Lealtad de Contratistas ESSA 2021



n = 91 contratistas



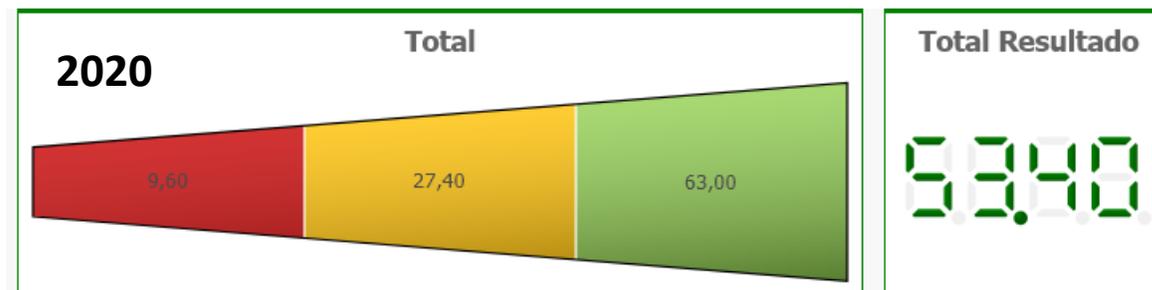
Críticos



Neutros



Promotores

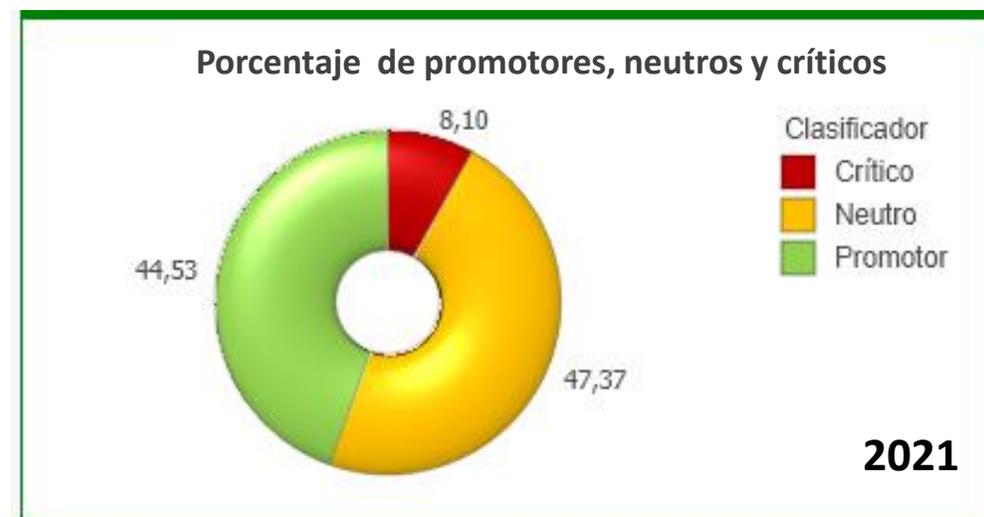


Indicador Satisfacción General ESSA 2021



n = 91 contratistas

Empresa	Año	Total Indicador
ESSA	2021	90,00
	2020	89,13



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

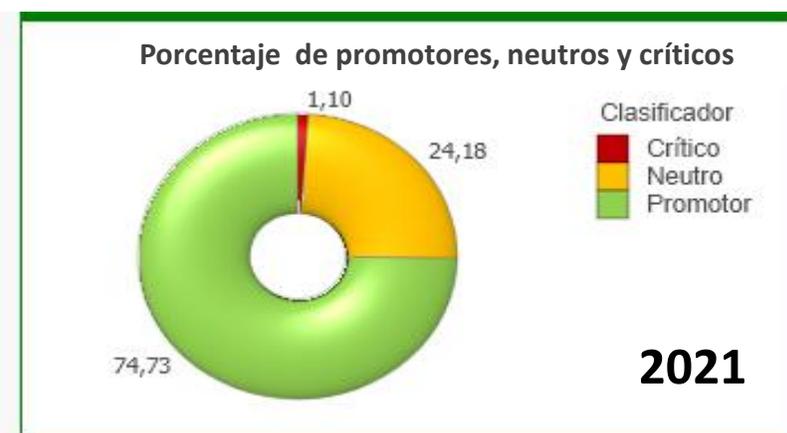
Fidelidad y Recomendación ESSA 2021



n = 91 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
ESSA	2021	96,37
	2020	96,45

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
ESSA	2021	96,37
	2020	95,26



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

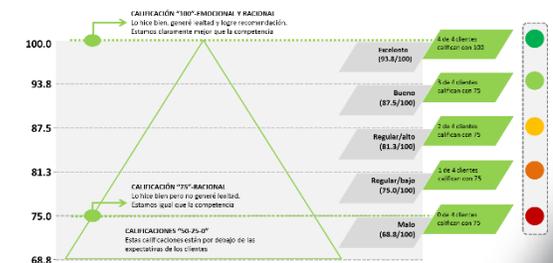
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
ESSA	Fidelidad	2020	96,80
ESSA	Fidelidad	2021	95,51
ESSA	Recomendación	2020	94,80
ESSA	Recomendación	2021	93,08
ESSA	Satisfacción General	2020	87,37
ESSA	Satisfacción General	2021	82,93

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración de Contratos

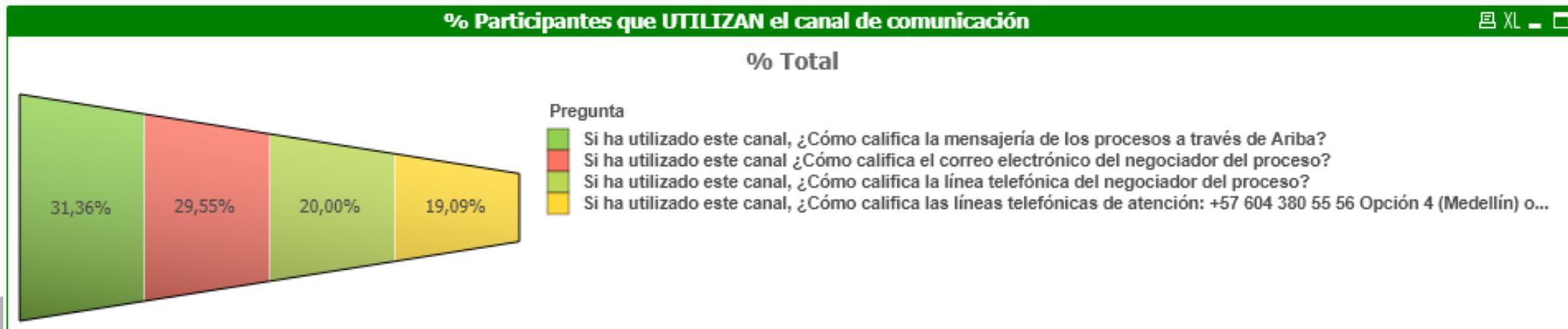
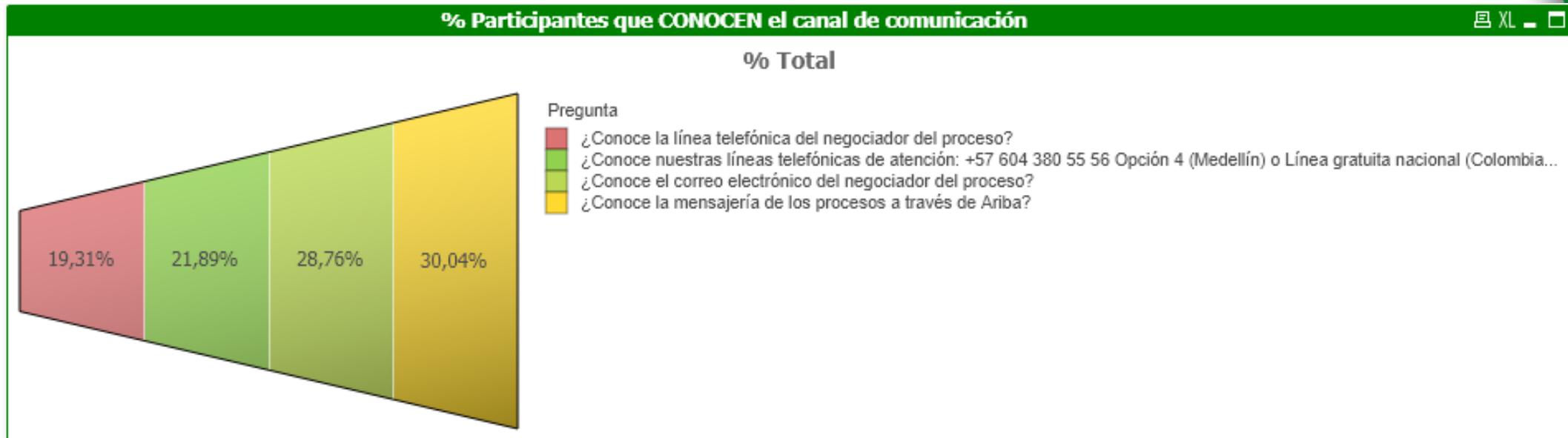
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
ESSA	Fidelidad	2020	98,15
ESSA	Fidelidad	2021	97,35
ESSA	Recomendación	2020	97,78
ESSA	Recomendación	2021	96,33
ESSA	Satisfacción General	2020	96,67
ESSA	Satisfacción General	2021	94,49

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación ESSA 2021



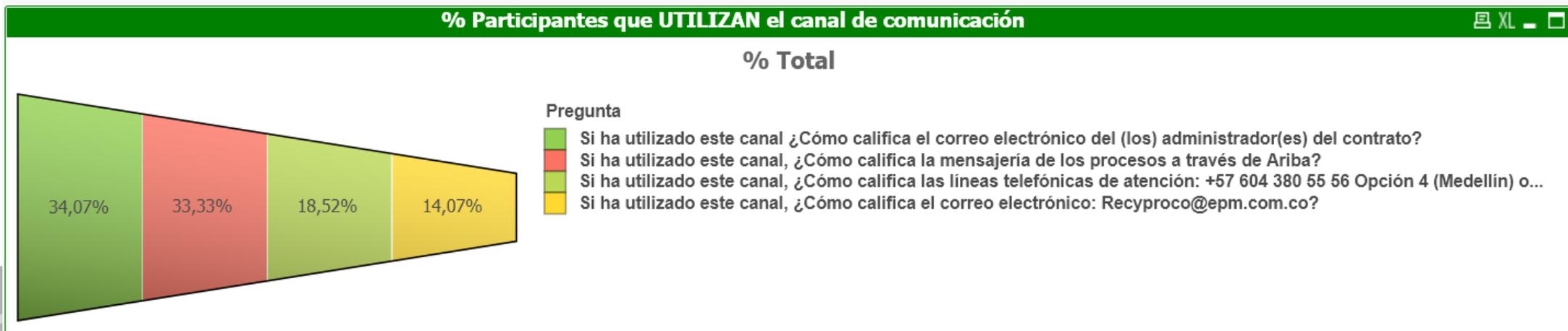
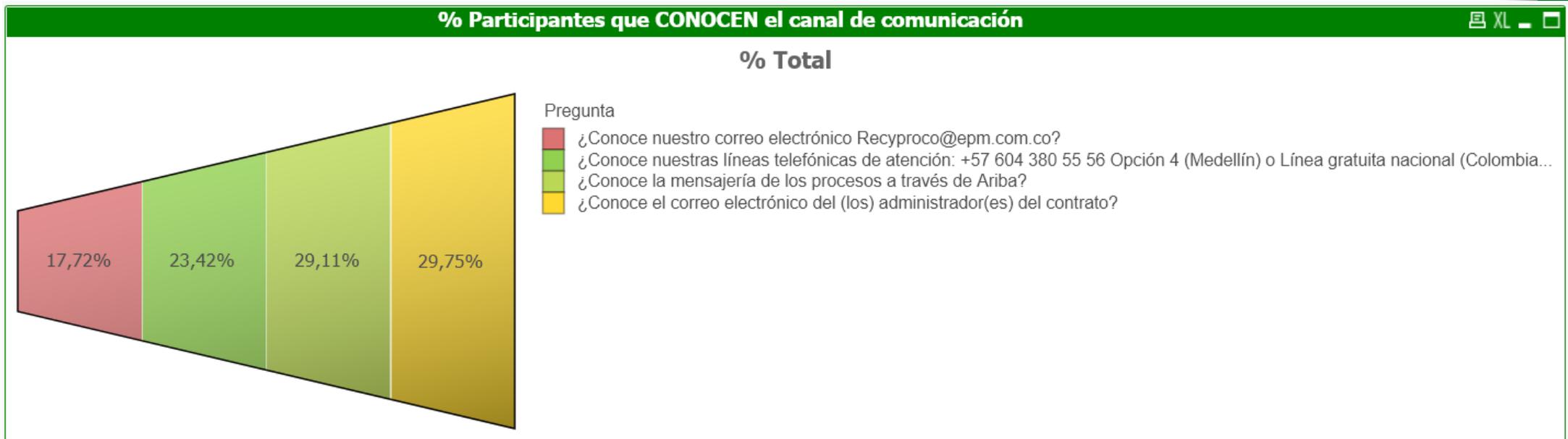
Canales de comunicación Proceso de contratación ESSA 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	87,85
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	82,50
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	90,14
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	85,48

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos ESSA 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos ESSA 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Filial	Sección	Pregunta	Año	% Total
ESSA	Canales de Comunicación	Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	94,35
		Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	87,37
		Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	91,33
		Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	85,60

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- no podemos asegurar una participación sin conocer las condiciones para presentar oferta
- Porque se debe determinar la viabilidad de la participación en el proceso.
- Por que ESSA es una empresa que brinda seguridad y respaldo durante los procesos de contratación y durante la ejecución de los contratos.
- Los requerimientos del grupo EPM están dentro del alcance de nuestros servicios.
- Porque nos encontramos muy interesados en participar en los procesos con el GRUPO EPM, sin embargo, la plataforma no es muy amigable para trabajar, y en cuanto a las alertas que debería generar, no siempre llegan, lo cual causa que no estemos enterados a tiempo de los posibles cambios o ajustes que se requieran.
- LOS REQUISITOS FINANCIEROS, LOS CUALES A VECES EVITAN QUE SE PUEDA CONCURSAR, SOBRE TODO PASA ESTE AÑO, AL REFERIR LOS ESTADOS FINANCIEROS 2020, QUE POR TEMAS COVID SABEMOS QUE PARÓ LA ECONOMÍA Y ESTE AÑO A DADO UNA PEQUEÑA MEJORÍA CON LA REACTIVACIÓN
- Presentar licitaciones con el GRUPO EMP es de nuestro agrado ya que dichas licitaciones se llevan a cabo perfectamente, pero en la última licitación que nos presentamos con ustedes vimos dificultades donde apoyan otras propuestas ayudándolas a que ganen la cual esto no se debería presentar ya que es quitar la oportunidad de ganar la licitación, gracias
- los procesos tienen información pero si hay puntos que hay que mejorar.
- Las personas de POLIZA MATRIZ, no son atentas ni colaboradoras en el proceso, la comunicación es muy deficiente
- EN LOS PROCESOS DE ESSA SE GARANTIZA LA PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA.
- Tenemos la intención de seguir con la relación comercial con el cliente y ofertar nuestros mejores precios en beneficio mutuo.
- Tenemos la posibilidad de aportar para mejorar en sus procesos / oportunidades de negocio/ Procesos abiertos y pluralidad de oferentes.
- Porque se han tenido buenas experiencias con los contratos ejecutados con ESSA.
- Porque nos interesa seguir contando con clientes como ESSA

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



Verbatim u oportunidades de mejora

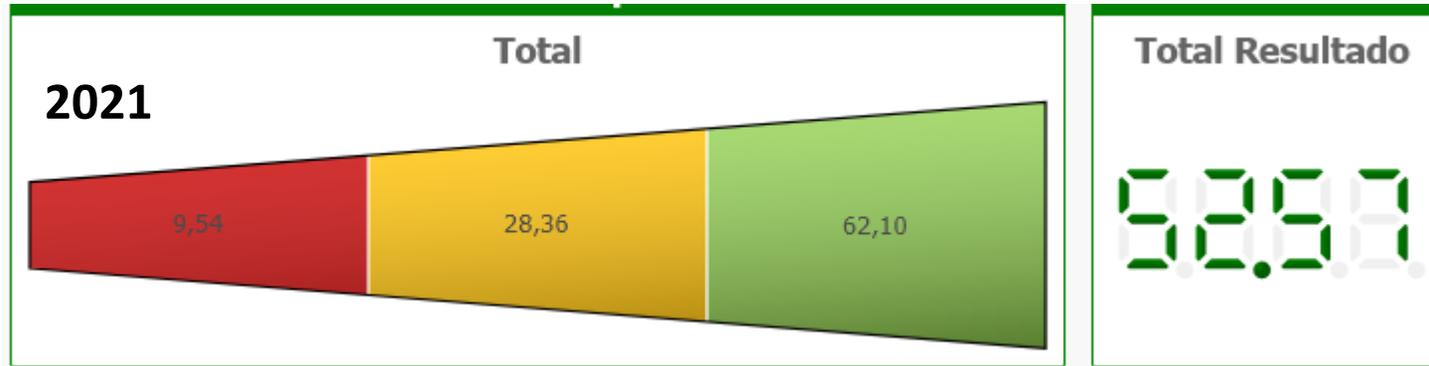
- Se han presentado solicitudes para generar estrategias conjuntas que permitan solucionar imprevistos como el alza desproporcionada en los materiales a nivel mundial provocada por la pandemia, las cuales no han sido resueltas.
- Se ha logrado cumplir con los compromisos pactados entre ambas organizaciones de manera satisfactoria.
- Se debe mejorar comunicación interna entre los procesos administrativos específicamente los contables y financieros
- existen algunas oportunidades de mejora en la comunicación entre el administrador del contrato y el contratista y también en las tareas que se asignan en ARIBA
- Ha sido una buena relación.
- porque dentro de los contratos y sus pliegos se encuentran muchas ambigüedades que al final inducen al error al contratista.
- Porque el personal de las empresas de esa se ha caracterizado por su disposición, colaboración y transparencia. Adicionalmente las políticas son claras
- Por la respuesta y la relación establecida entre ESSA y los contratistas, más aún de la pandemia, puesto que fue un aprendizaje para ambas partes.
- Bueno ante las dificultades actuales del COVID, siempre durante este tiempo acudí a los requerimientos de la ESSA manteniendo una muy buena relación. Por esta razón me encuentro satisfecho.
- Siempre he mantenido buenas relaciones con la ESSA. Tengo el conocimiento y responsabilidad para continuar contratando.
- Con un nivel de probabilidad muy alto, ya que hemos crecido como empresa en nuestros procesos internos, tenerlos como clientes nos generan una imagen reputacional muy favorable.
- La solidez, y seriedad de la empresa oferente permite que se vea como una oportunidad atractiva para capitalizar

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Indicador Lealtad de Contratistas CENS 2021



n = 81 contratistas



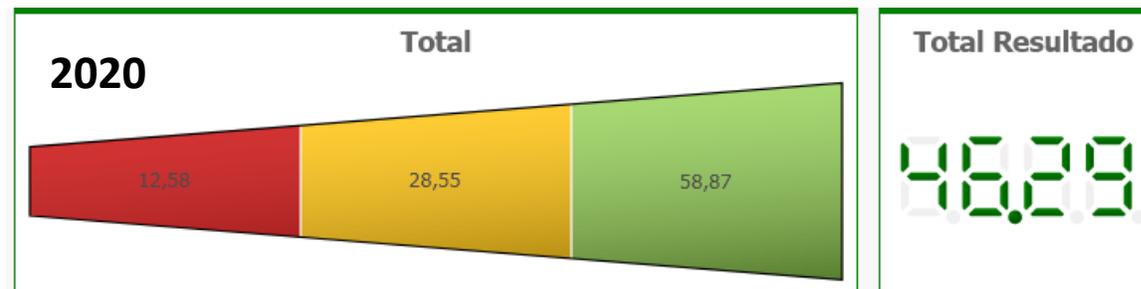
Críticos



Neutros



Promotores

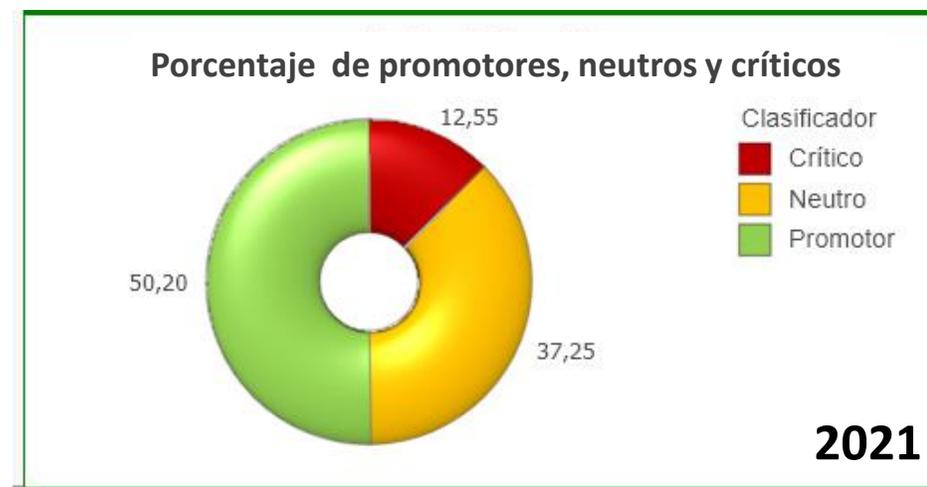


Indicador Satisfacción General CENS 2021



n = 81 contratistas

Empresa	Año	Total Indicador
CENS	2021	89,11
	2020	87,54



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

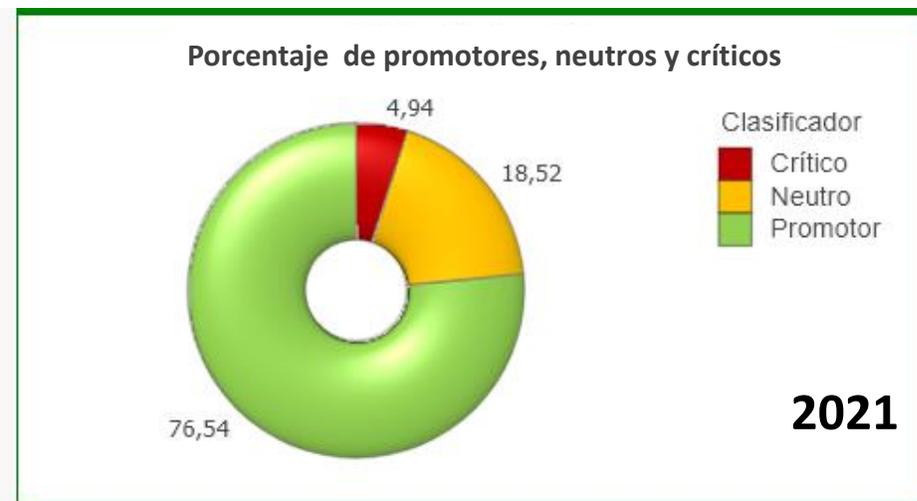
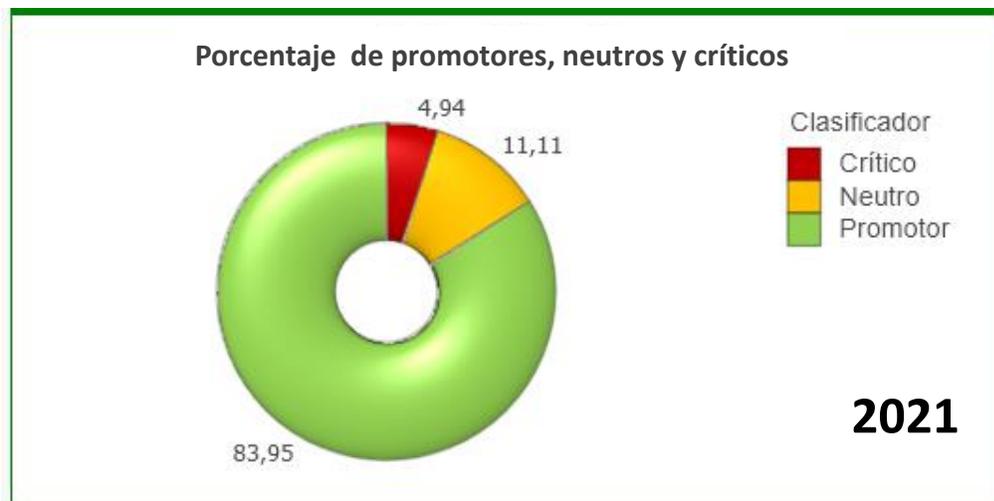
Fidelidad y Recomendación CENS 2021



n = 81 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
CENS	2021	96,42
	2020	96,82

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
CENS	2021	96,17
	2020	94,11



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

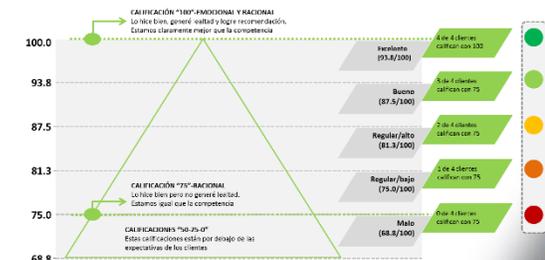
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
CENS	Fidelidad	2020	97,27
CENS	Fidelidad	2021	94,94
CENS	Recomendación	2020	93,64
CENS	Recomendación	2021	92,60
CENS	Satisfacción General	2020	87,05
CENS	Satisfacción General	2021	83,81

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración de Contratos

Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
CENS	Fidelidad	2020	98,16
CENS	Fidelidad	2021	97,84
CENS	Recomendación	2020	95,00
CENS	Recomendación	2021	95,68
CENS	Satisfacción General	2020	93,68
CENS	Satisfacción General	2021	95,14

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



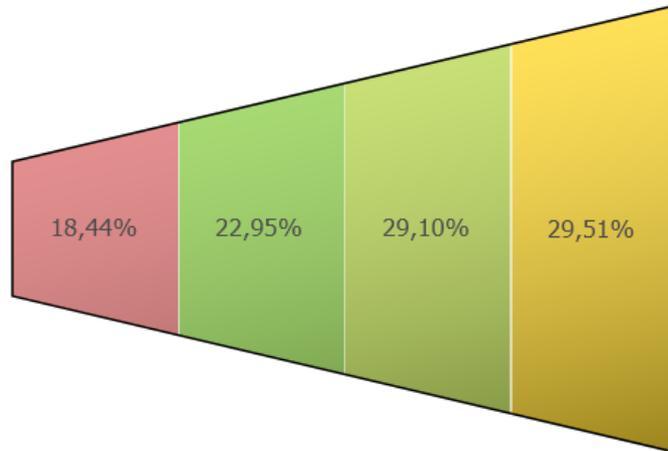
Canales de comunicación Proceso de contratación CENS 2021



% Participantes que CONOCEN el canal de comunicación



% Total



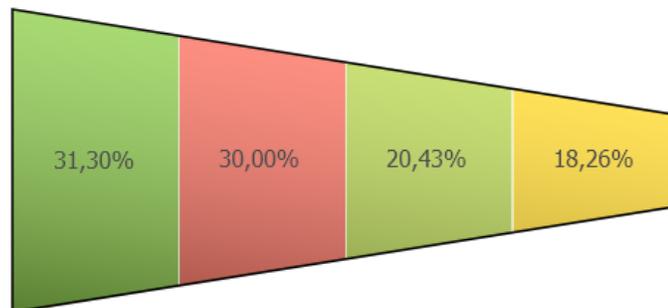
Pregunta

- ¿Conoce la línea telefónica del negociador del proceso?
- ¿Conoce nuestras líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia...)
- ¿Conoce el correo electrónico del negociador del proceso?
- ¿Conoce la mensajería de los procesos a través de Ariba?

% Participantes que UTILIZAN el canal de comunicación



% Total



Pregunta

- Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?
- Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?
- Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o...
- Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?

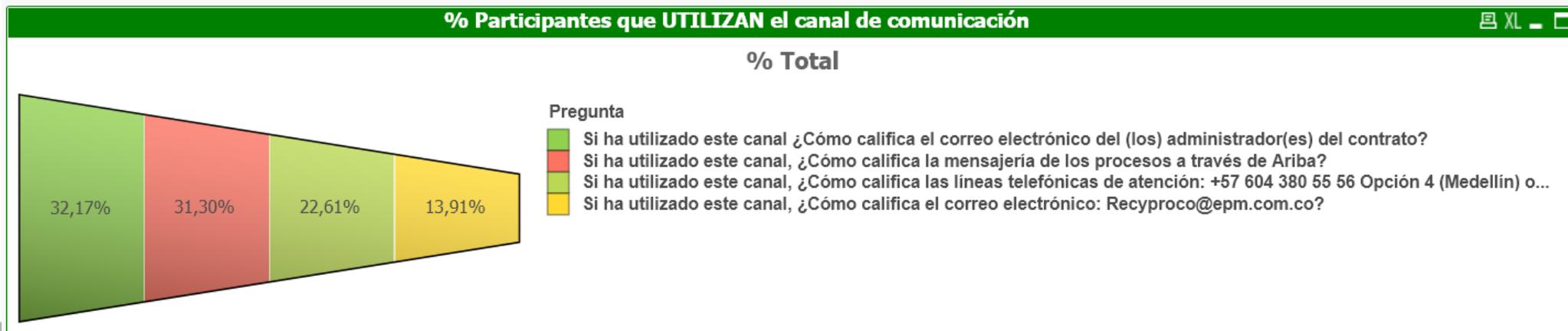
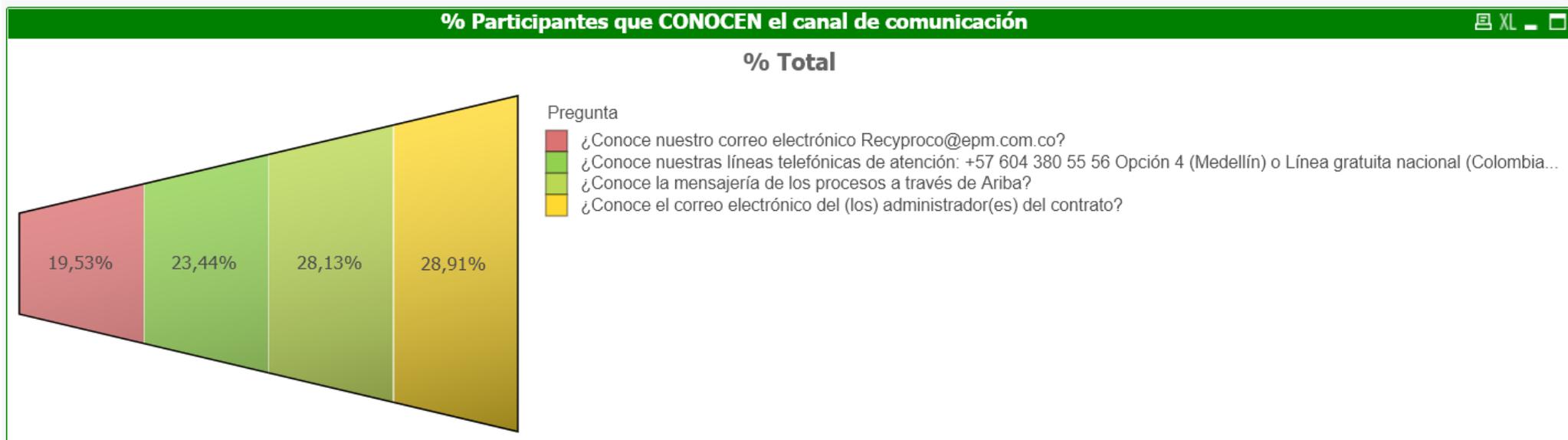
Canales de comunicación Proceso de contratación CENS 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	87,97
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	82,62
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	90,42
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	87,87

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos CENS 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos CENS 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	94,59
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	92,50
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	93,89
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	92,31

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- Los equipos y servicios ofrecidos por Electro Hidráulica S.A. son afines a los requeridos por EPM. Se cuenta con la capacidad y tecnología requerida para sistemas hidráulicos, energéticos, entre otros.
- Es una opción con alta probabilidad de ganar una licitación pública
- Encontramos diferentes procesos de nuestro interés, con facilidades de presentación de oferta en un tiempo razonable mediante la plataforma arriba, a demás de brindar información clara.
- dependemos de los criterios que la entidad solicite en los pliegos de condiciones, ejemplo CENS en el año 2020 fue un proceso abierto donde participamos muchas empresas y para el 2021 fue un proceso limitado y por ende no todos podemos participar... asi las cosas dependemos de la entidad en la probabilidad de poder participar..
- Percepción
- Algunos procesos de contratación no son suficientemente especifico en cuanto al requerimiento o necesidad técnicas y otros se encuentran totalmente dirigido hacia una marca en específico lo que dificulta la participación
- Porque el año anterior no tuvieron en cuenta la certificación de calidad en algunos procesos de contratación, experiencia tampoco pidieron, entonces se pierden los esfuerzos en crecimiento empresarial, si no van a seguir con las exigencias que venían antes. Recomendaría darle un valor adicional a los oferentes de la zona.
- No he podido participar en ningún proceso y desearía poder participar en los diferentes empresas del grupo EPM con nuestros productos y servicios.
- Poder extender relaciones comerciales con empresa local
- Por la información recibida inmediata, por el grupo de cens emp
- Consideramos que nuestros productos son ideales para la operación de las diferentes filiales y cumple con el desempeño y expectativas debido a que contamos con un portafolio amplio y que está en continu desarrollo

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



Verbatim u oportunidades de mejora

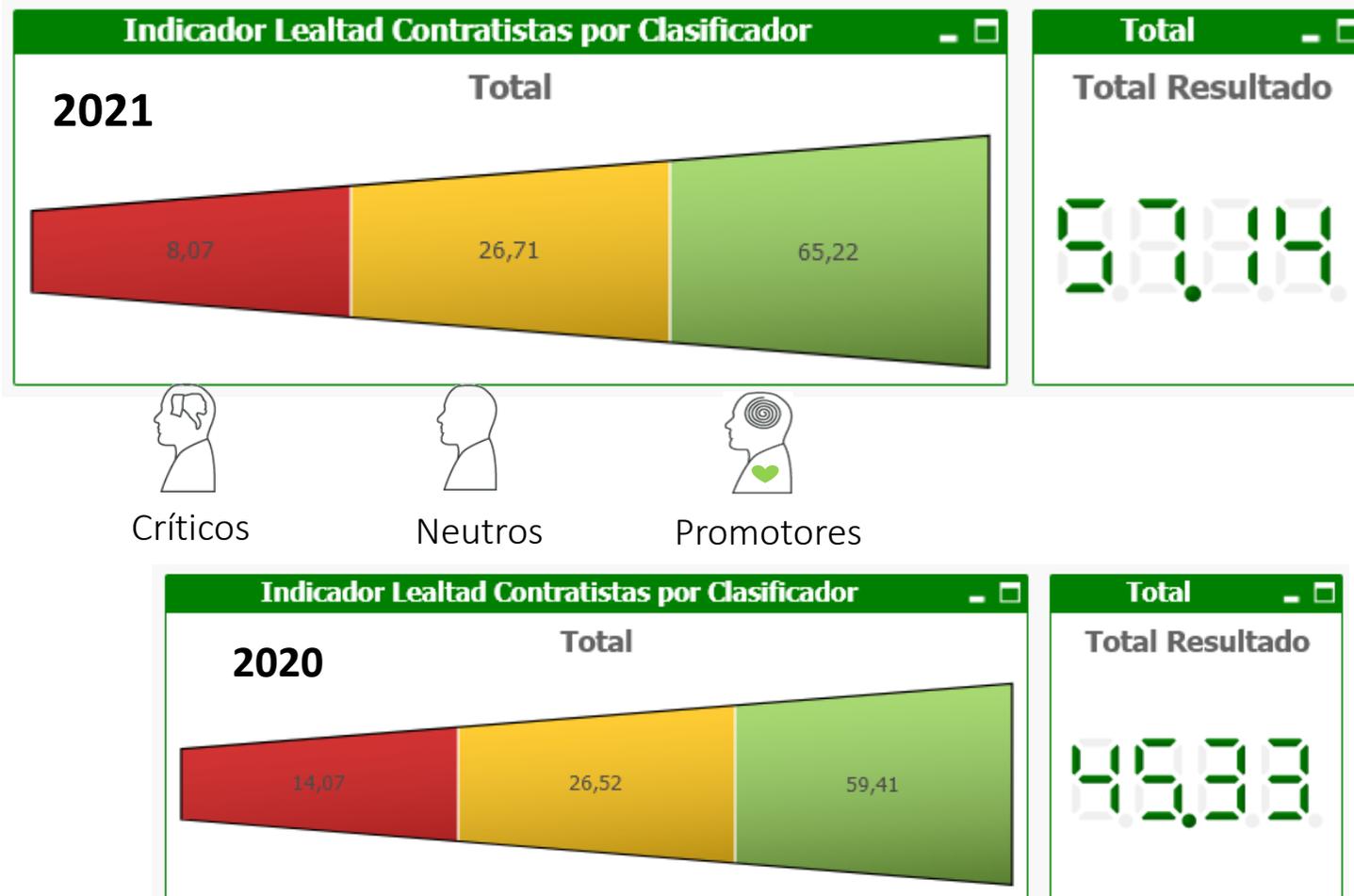
- Nos sentimos muy apoyados por los administradores de los contratos, facilidad en la comunicación, respuestas rápidas, se puede dialogar, acordar, darle manejo a las situaciones que se presenten durante la ejecución del contrato de manera muy positiva. Esperamos seguir contando con el apoyo de ustedes.
- Se tuvo en cuenta el cumplimiento de metas y objetivos para el proyecto que se logra con el buen trabajo en equipo de las partes y la actuación como facilitadores del proceso por parte de las gestorías del contrato
- Por que hay situaciones en las cuales la forma como se manejan los procesos no son los adecuados, hay demoras en la toma de decisiones que no permiten avanzar en lo que respecta a mi contrato.
- por que en contexto hemos evidenciado que toda la ejecución marcha bien / por que es una empresa confiable para nosotros
- El comité técnico de calificación son quienes otorgan la calificación.
- En general es buena, pero en algunos procesos de compra las decisiones de adjudicación son arbitrarias, también es incierto el tiempo en el cual se brinda la información para facturar así como no es fácil saber si las facturas electrónicas si quedan correctamente radicadas.
- POR QUE LA EMPRESA ENCUENTRA UN APOYO EN LA ADMINISTRACION TECNICA Y ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO QUE PUEDE AUMENTAR CUANDO SE REALIZA UN TRABAJO EN EQUIPO.
- Como una de las empresas públicas más grandes del país trabajar con EPM siempre es enriquecedor
- por que la atención y la respuesta es muy oportuna
- El contrato que se tiene con Cens - Grupo EPM, las dudas se han aclarado puntualmente, muy atentos en las dudas del proveedor
- Estoy satisfecho con el trabajo y acompañamiento recibido.
- Tenemos una excelente relación comercial y larga trayectoria de trabajo. Nos sentimos muy apoyados por los administradores de los contratos, facilidad en la comunicación, respuestas rápidas, se puede dialogar, acordar, darle manejo a las situaciones que se presenten durante la ejecución del contrato de manera muy positiva. Esperamos seguir contando con el apoyo de ustedes. / por que tenemos un buen equipo de trabajo
- Por que a veces hay demoras en algunos procesos.
- La parte de ejecución y finalización del contrato son realmente buenas, hace falta mejorar en definir bien el alcance, esas restricciones y supuestos que un proyecto puede tener.
- Como una de las empresas públicas más grandes del país trabajar con EPM siempre es enriquecedor

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Indicador Lealtad Contratistas CHEC 2021



n = 104 contratistas



Indicador Satisfacción General CHEC 2021



n = 104 contratistas

Empresa	Año	Total Indicador
CHEC	2021	90,07
	2020	87,39



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

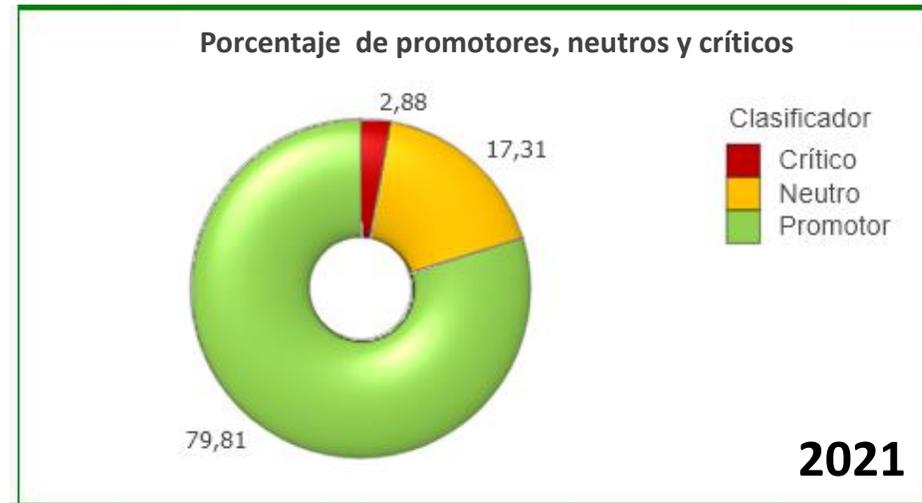
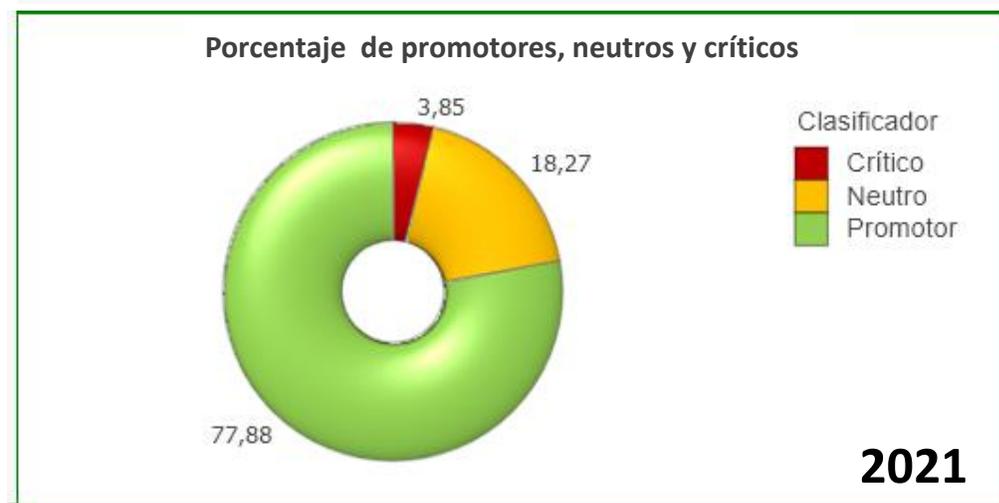
Fidelidad y Recomendación CHEC 2021



n = 104 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
CHEC	2021	95,29
	2020	95,47

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
CHEC	2021	96,35
	2020	94,87



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

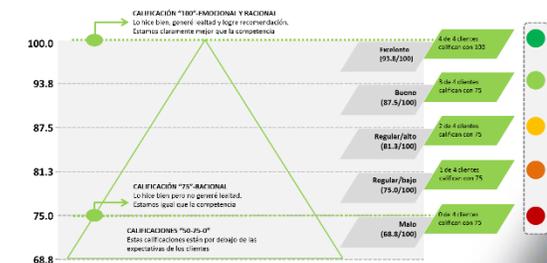
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
CHEC	Fidelidad	2020	95,17
CHEC	Fidelidad	2021	95,47
CHEC	Recomendación	2020	91,50
CHEC	Recomendación	2021	95,00
CHEC	Satisfacción General	2020	84,67
CHEC	Satisfacción General	2021	84,97

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración de Contratos

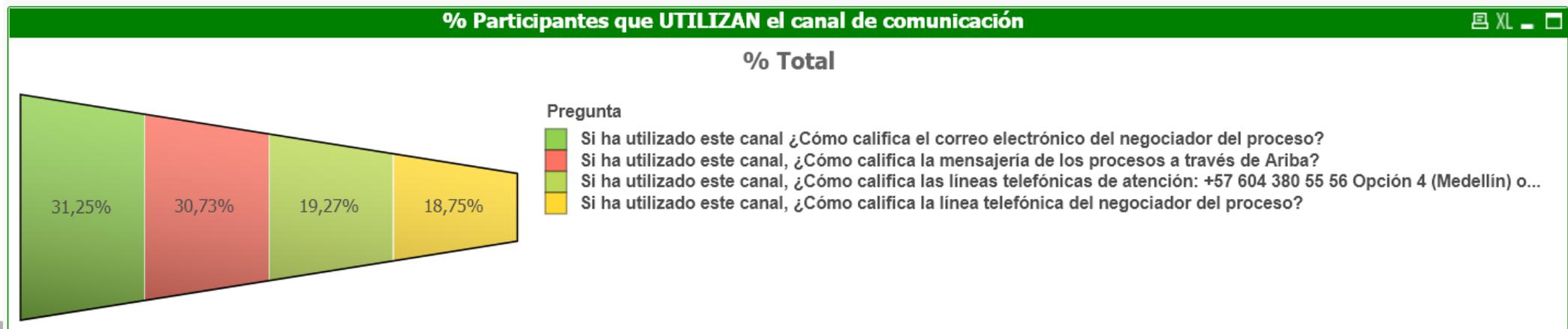
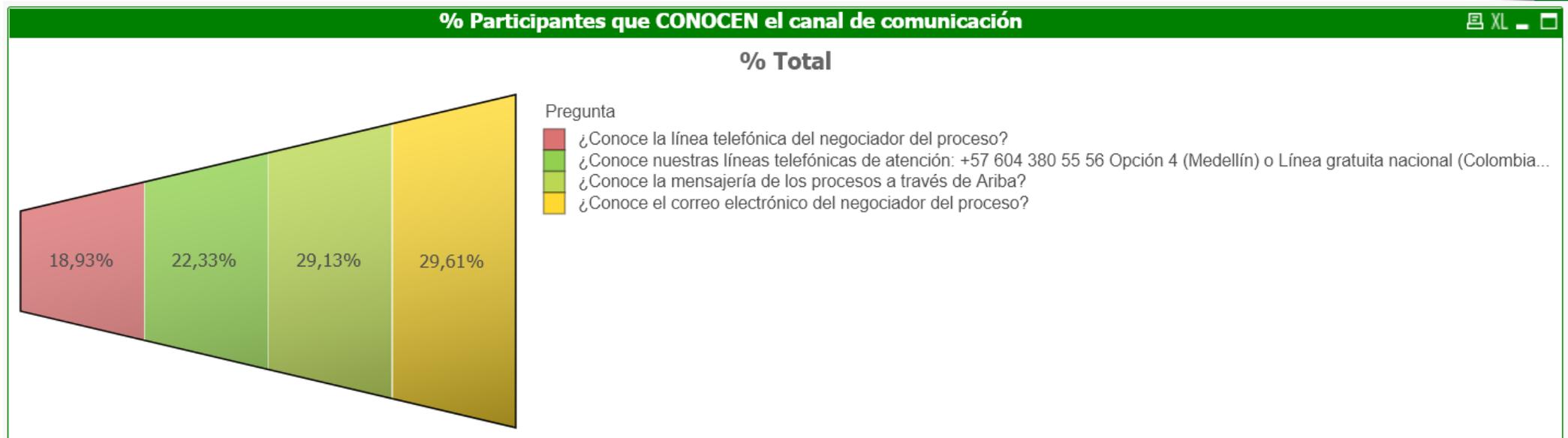
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
CHEC	Fidelidad	2020	94,42
CHEC	Fidelidad	2021	96,95
CHEC	Recomendación	2020	95,81
CHEC	Recomendación	2021	96,95
CHEC	Satisfacción General	2020	94,19
CHEC	Satisfacción General	2021	95,42

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación CHEC 2021



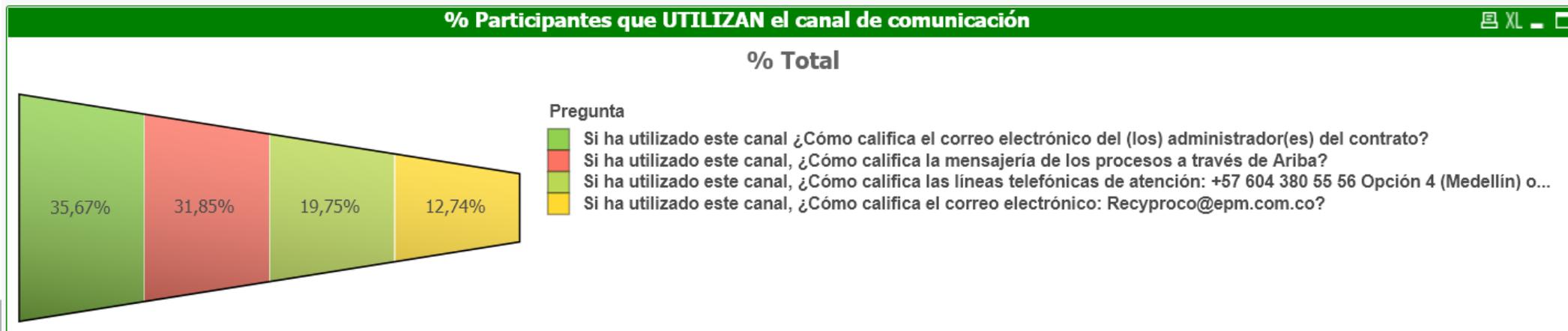
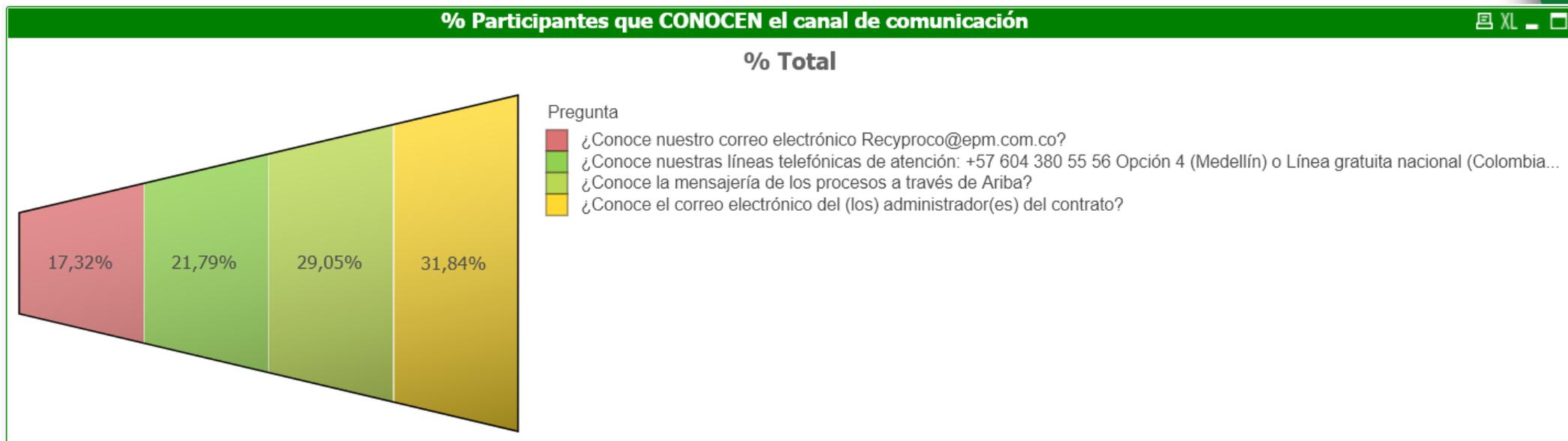
Canales de comunicación Proceso de contratación CHEC 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	87,00
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	87,78
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	90,34
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	86,49

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos CHEC 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos CHEC 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	93,04
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	91,00
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	91,60
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	93,55

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- Porque las condiciones estipuladas no son equilibradas entre proveedor y contratista.
- La compañía representa un gran interés por trabajar con el grupo
- Porque la compañía ofrece alternativas y soluciones y realmente lo único importante es el precio para la adjudicación.
- Hay un proceso de reestructuración
- Debido a todos los inconvenientes que ha dejado la pandemia y otros eventos a nivel mundial, han aumentado la volatilidad del precio de materias primas plásticas, transporte marítimo, maquilas, entre otros.
- Grupo EPM es una empresa sólida y responsable, que genera confianza para capitalizar los diferentes concursos licitatorios
- lo más probable es que presente propuesta el próximo año al grupo EPM
- Estamos comprometidos con CHEC y queremos continuar brindando servicios.
- Trabajar con el grupo EPM, siempre ha sido para nuestra empresa uno de los mayores objetivos
- "Para los procesos en los que hemos querido participar no existe un sistema de notificación a proveedores sino que el proveedor debe estar revisando los portales esto hace que en algunos casos no se llegue a tiempo a los procesos. Por otra parte recientemente participamos en un proceso en el que se objetó el proveedor elegible con suficientes argumentos sin embargo al proveedor se le dio la oportunidad de subsanar lo cual no nos pareció equitativo ni transparente teniendo en cuenta que al permitir que el proveedor modificará las condiciones o las aclarará, los demás proveedores no tuvimos dicha oportunidad."
- Porque la información de los procesos es clara
- Como empresa de transportes es muy importante para nosotros participar de los procesos de CHEC-EPM
- Porque últimamente los procesos se ven muy amañados, proponentes que cotizan muy similar y unos renuncian y no pasa nada, proceso en evaluación eterna buscando sacarlo a uno como proponente o amenazándolo que lo van a sacar sin siquiera publicar el informe de evaluación
- Porque sentimos que es una plataforma bastante amigable y los procesos del grupo EPM son muy organizados, completos y transparentes.
- CHEC ES UN CLIENTE MUY IMPORTANTE PARA NUESTRA EMPRESA.

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



Verbatim u oportunidades de mejora

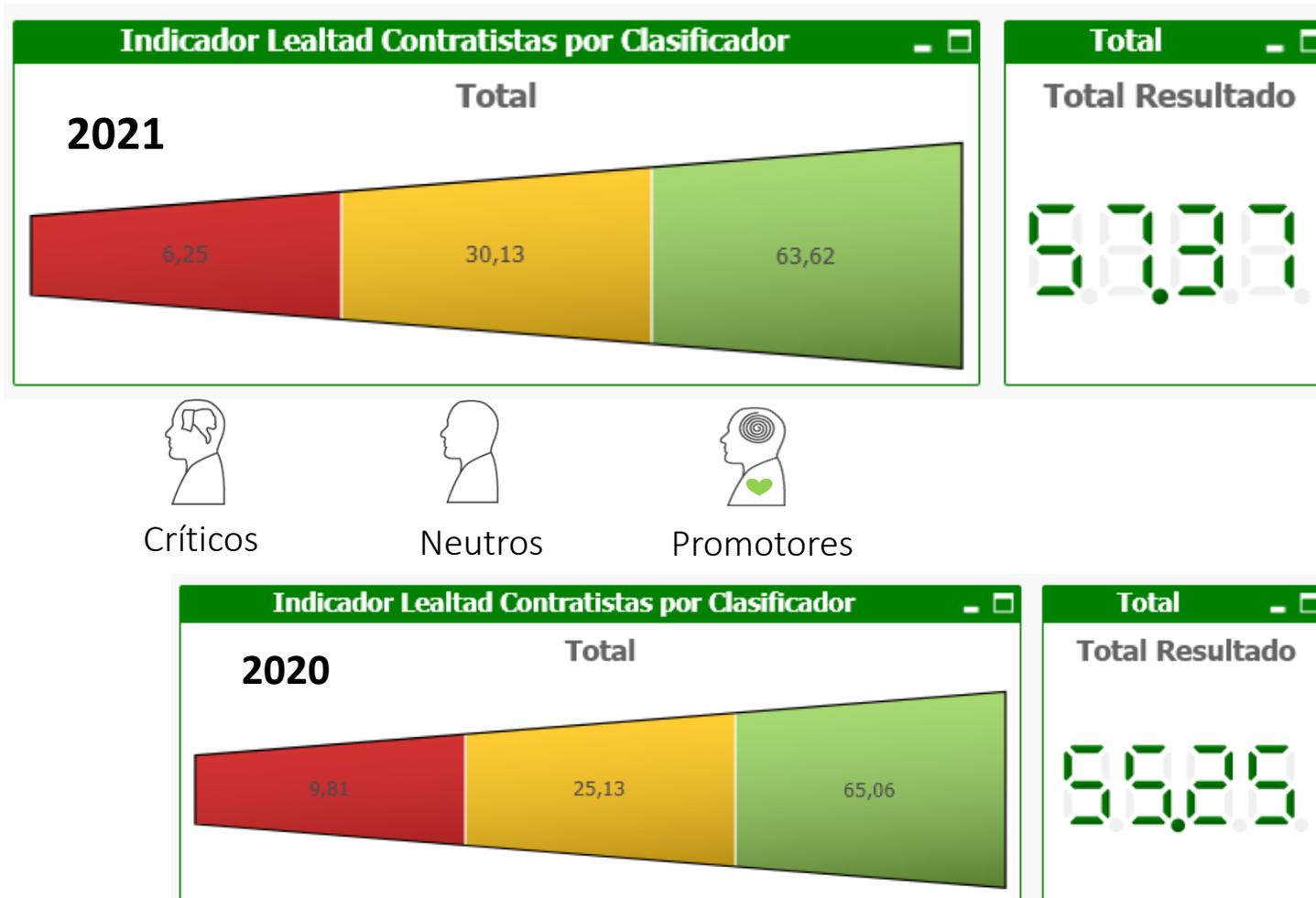
- En muchas ocasiones se presentan dificultades con el área de facturación y los encargados del contrato muchas veces no saben a donde nos podemos dirigir
- es la percepción que se tiene
- Este manejo del gestor
- A la fecha no he podido entender como exigir el ultimo pago de la poliza con las mismas condiciones.
- Tuvimos inconcienientes en la claridad del contrato
- proceso agil y claro.
- Por que consideramos, que el periodo que llevamos en la ejecución del contrato fue bueno, sin embargo se puede mejorar en cuanto a la comunicación con los gestores del contrato
- Como Proveedor me siento satisfecho
- Porque hemos logrado realizar procesos transparentes basados en el respeto y en la eficiencia de los procesos
- Hay procesos licitatorios que están planteados de una manera que no es viable para el contratista.
- nunca he tenido inconvenientes con la prestacion del servicio,SIEMPRE he pretado un buen servicio he manejado una buena relacion con la empresa.
- Por que creemos que EPM, es una empresa que tiene mucha oportunidad para ofrecer los productos que vendemos, y esto nos incentiva a siempre ser competitivos en que cada proceso que podamos participar.
- La empresa nuestra ya no va a seguir prestando el servicio que se venia trabajando con CHEC, sin embargo no ha sido por problemas en la ejecución del mismo sino por nuevas directrices dentro de la empresa.
- porque depende de procesos publicos
- Seguiremos contratando con EPM
- Claridad en procesos
- para nuestra empresa contratar con el grupo Epm es de vital importancia, ya los consideramos clientes potenciales

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Indicador Lealtad Contratistas EDEQ 2021



n = 89 contratistas



Indicador Satisfacción General EDEQ 2021



n = 89 contratistas

Empresa	Año	Total Indicador
EDEQ	2021	90,37
	2020	89,46



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

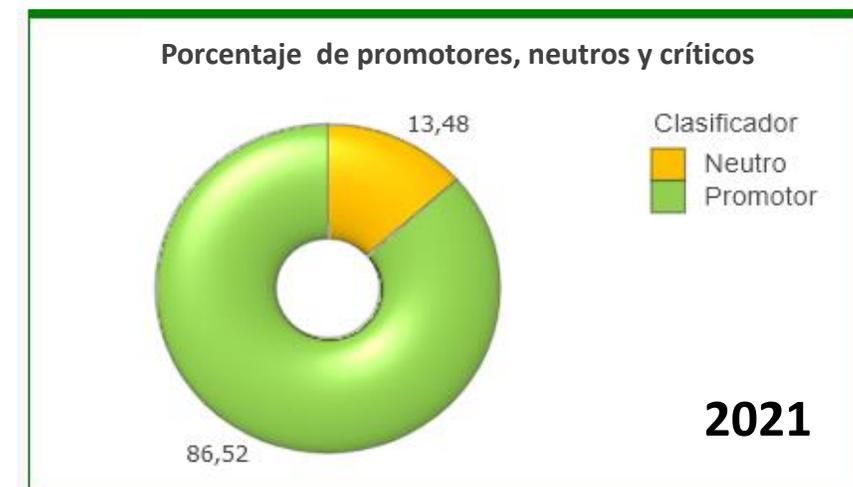
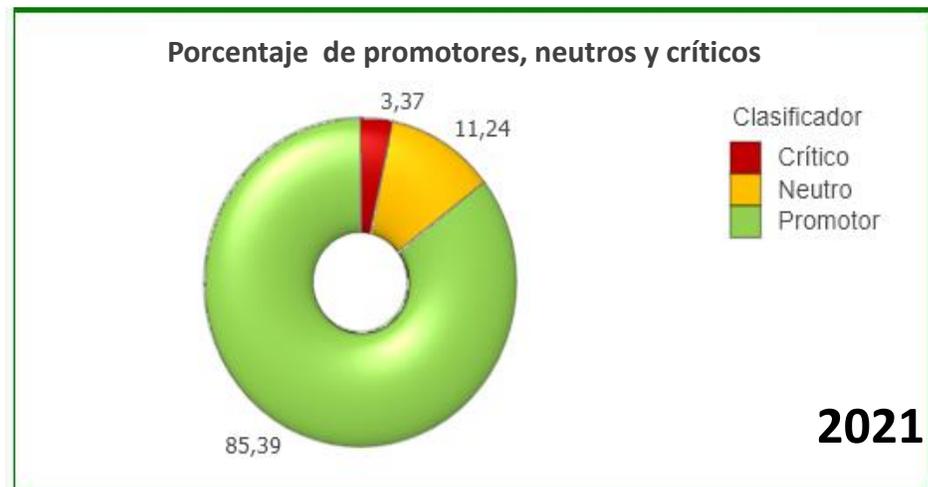
Fidelidad y Recomendación EDEQ 2021



n = 89 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
EDEQ	2021	96,85
	2020	97,12

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
EDEQ	2021	98,20
	2020	96,73



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

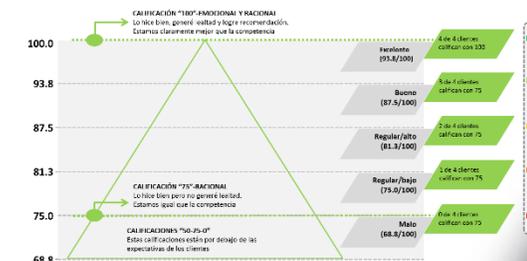
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
EDEQ	Fidelidad	2020	95,83
EDEQ	Fidelidad	2021	96,67
EDEQ	Recomendación	2020	94,17
EDEQ	Recomendación	2021	94,32
EDEQ	Satisfacción General	2020	86,75
EDEQ	Satisfacción General	2021	86,89

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración Contratos

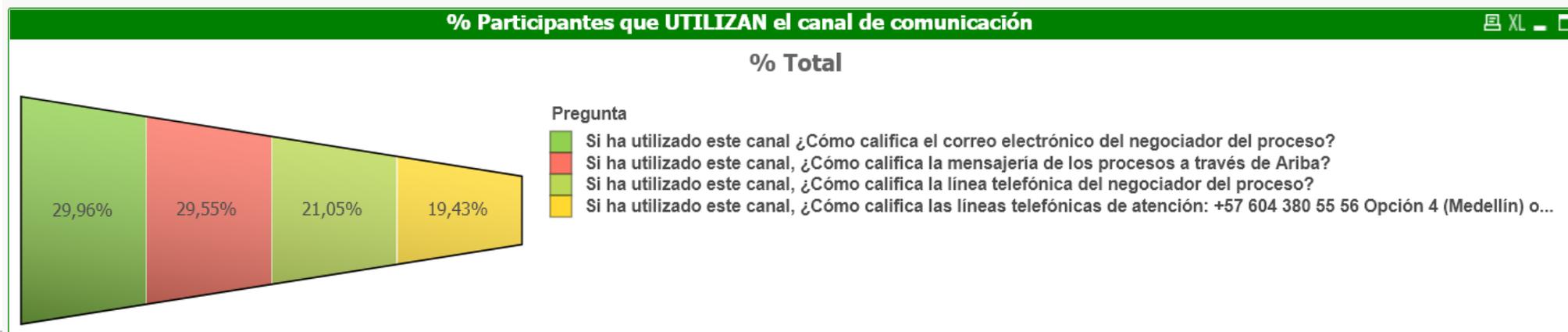
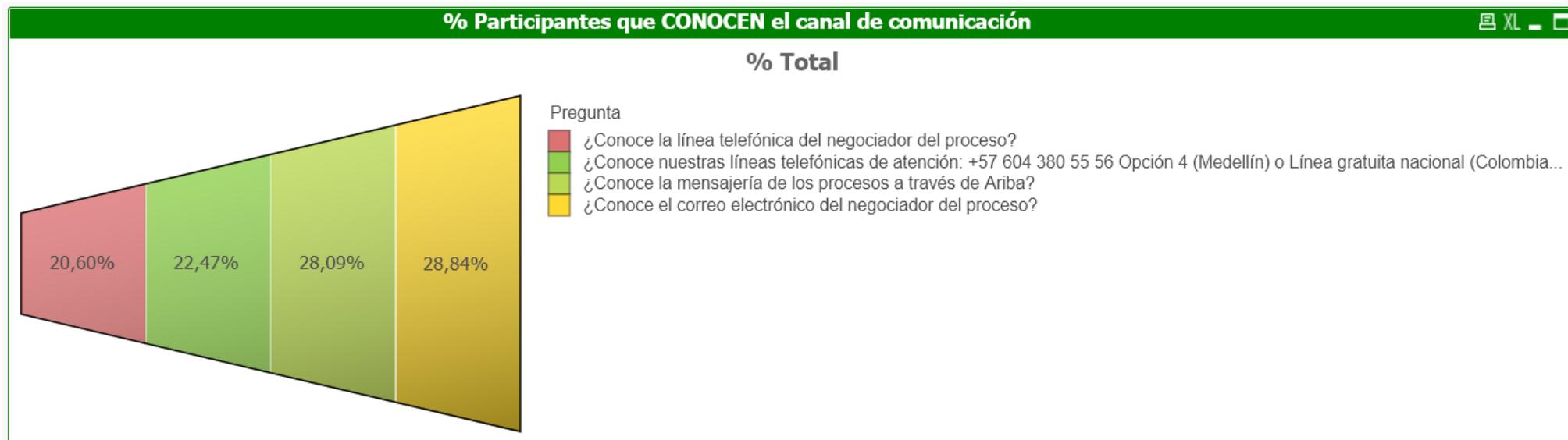
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
EDEQ	Fidelidad	2020	98,29
EDEQ	Fidelidad	2021	97,21
EDEQ	Recomendación	2020	97,80
EDEQ	Recomendación	2021	98,60
EDEQ	Satisfacción General	2020	96,59
EDEQ	Satisfacción General	2021	95,35

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación EDEQ 2021



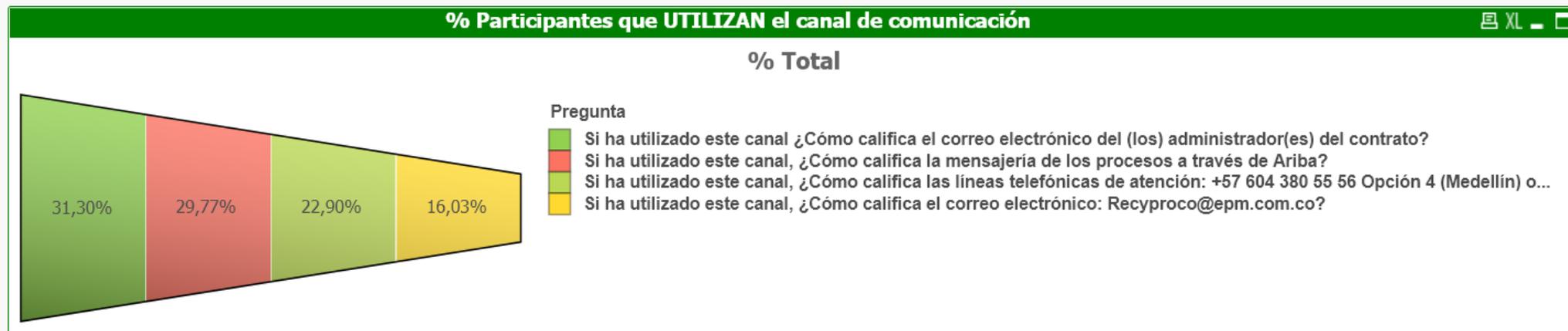
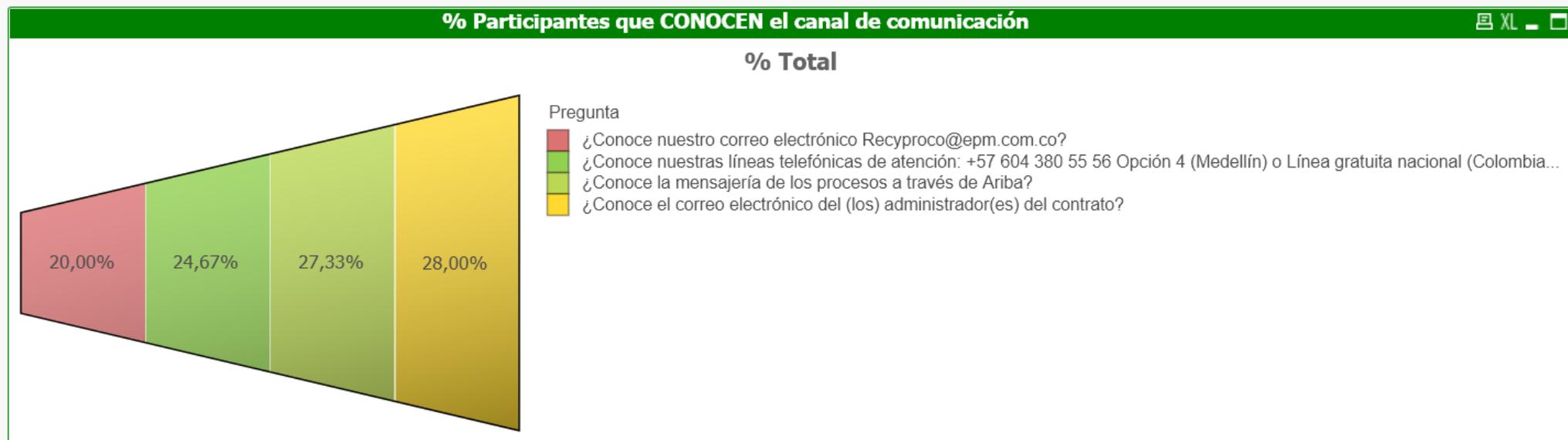
Canales de comunicación Proceso de contratación EDEQ 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	89,46
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	82,88
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	89,32
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	87,92

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos EDEQ 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos EDEQ 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	96,59
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	92,38
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	92,05
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	91,33

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- "Porque dentro de nuestro portafolio, se encuentra diversas soluciones para sus requerimientos eléctricos. ACJ HIGH VOLTAGE es una empresa con más de 20 años de experiencia en suministro de equipos eléctricos. ACJ también provee y en servicios de construcción de subestaciones eléctricas de baja, media y alta tensión. El grupo EPM propone licitaciones publicas y privadas en el sector eléctrico que están dentro de nuestro alcance y servicios."
- Porque a mi parecer la solicitud de requisitos puede mejorar y la comunicación con los compradores también ya que algunos no responden oportunamente.
- Casi todas las solicitudes requieren de empresas con certificaciones de calidad ISO. En la zona, pocas organizaciones las tienen debido a que pierden competitividad luego de implementar estos procesos. Consideramos que no debería ser un requisito obligante
- Las condiciones legales y comerciales para los contratos de licitaciones en muchas ocasiones solo benefician al contratante y no dan garantías que permitan que los proponentes de lograr un negocio rentable, limitar precios fijos por periodos largos, en monedas fija, no comprometer pedidos mínimos del contrato, entre otros; en muchos casos inviabilizan la posibilidad de presentar una oferta.
- Estoy en proceso de aprendizaje con la plataforma
- Por que tenemos contratos en los que la empresa a participado que se han venido ganando y esto enriquece y continua con el crecimiento de la entidad.
- Los indicadores financieros no permiten que proveedores tan buenos como es nuestra empresa participe, en varias oportunidades hemos pedido que se evalúen otras alternativas para cubrir ese riesgo como retener porcentaje de facturación y no es escuchado, las filiales no den ut, no dejan forma de participar
- La plataforma es muy dinámica para el tema de presentación de ofertas
- El grupo EPM representa gran participación de la demanda en los servicios por la organización, y es uno de los operadores de red con los cuales la organización desea seguir teniendo una relación comercial.
- porque fue un proceso, no tan fácil la inscripción del proveedores
- Son un cliente potencial, al cual queremos seguir apoyando en sus procesos.
- Por el manejo de la plataforma

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



Verbatim u oportunidades de mejora

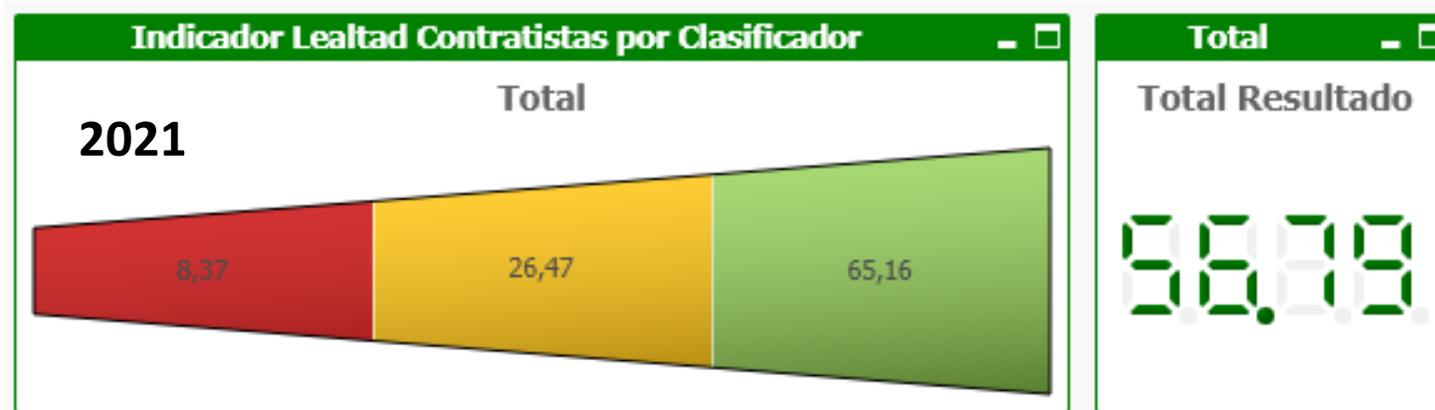
- Alto acompañamiento y cercanía para ejecutar los contratos. Tenemos oportunidades en relación a tener espacios para acordar oportunidades de innovaren el desarrollo de las operaciones.
- falta por parte del contratante mas sentido común en el desarrollo del contrato, hay situaciones ajenas que se deben evaluar como administrador.
- Como contratista la experiencia laboral con la EDEQ, fue un actividad de crecimiento, en la cual se pudieron conocer muchas facetas de aplicación y trabajo.
- En ocasiones no se tienen en cuenta los conocimientos técnicos del contratista
- ORGNIZACION Y CLAIIDAD EN LOS ROCESOS DE CONTRATACION.
- Por que este año hemos tenido pocas oportunidades de colaboración y las que se han presentado no han llegado a termino
- es necesario poder evaluar otras materias primas dentro de la formula de ajuste, dado que las diferentes situaciones a nivel mundial ha elevado los costos.
- Por la claridad del contrato, especificaciones, condicones comerciales y forma de pago excelente
- Porque al igual que otras empresas proveedoras, debemos entrar en un proceso de selección y cumplir con los requisitos que se necesitan.
- Es un negocio interesante, sin embargo el no tener en cuenta las consideraciones técnicas dadas bajo nuestra experiencia, pueden bajar nuestras productividades y por ende afectar el negocio
- Por que son una gran compañía a la cual queremos seguir apoyando en sus operaciones de transporte internacional de carga.
- por que gracias a la experiencia obtenida con la empresa EDEQ, he podido aportar con mi trabajo al desarrollo de la empresa y de la comunidad, y por ende enriquecer mis conocimientos
- Para nosotros EDEQ y todo el Grupo EPM es un cliente de interés por lo que queremos continuar presentándonos a los procesos que nos correspondan
- Porqué la experiencia que tuvimos en la ejecución del contrato es muy gratificante y
- nos emociona seguir construyendo juntos una relación comercial para generar procesos innovadores de comunicación en función del mejoramiento de la calidad de vida de los Quindianos.
- Este contrato vislumbró esa oportunidad y sentimos una grata acogida de nuestro trabajo por parte del equipo EDEQ
- Por que para nuestra empresa el grupo EPM y en este caso EDEQ no son clientes sino nuestra razón de ser, los consideramos como nuestros clientes estratégicos.
- Históricamente y en la actualidad nuestras relación con la EDEQ y el grupo en general ha sido la mejor y si se ha presentado algún percance el mismo se soluciona bajo los mejores términos por lo que se convierte en un cliente idóneo para contratar.

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Indicador Lealtad Contratistas EMVARIAS 2021



n = 92 contratistas



Críticos



Neutros



Promotores

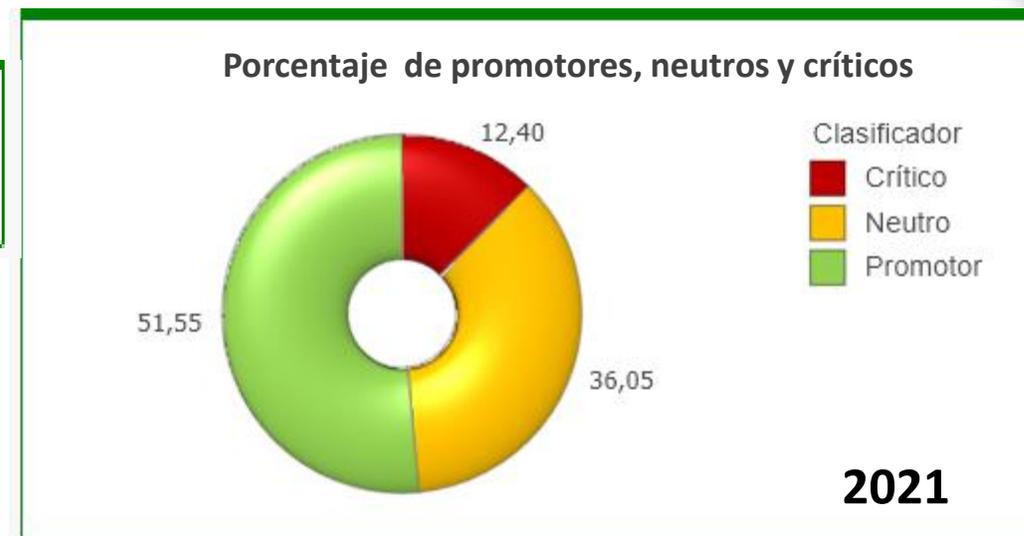


Indicador Satisfacción General EMVARIAS 2021



n = 92 contratistas

Empresa	Año	Total Indicador
EMVARIAS	2021	88,29
	2020	85,19



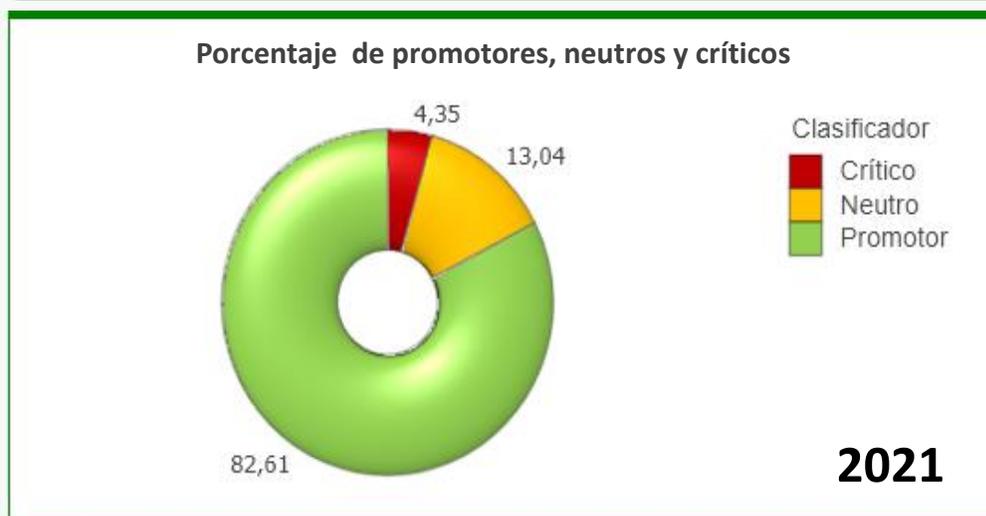
Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

Fidelidad y Recomendación EMVARIAS 2021

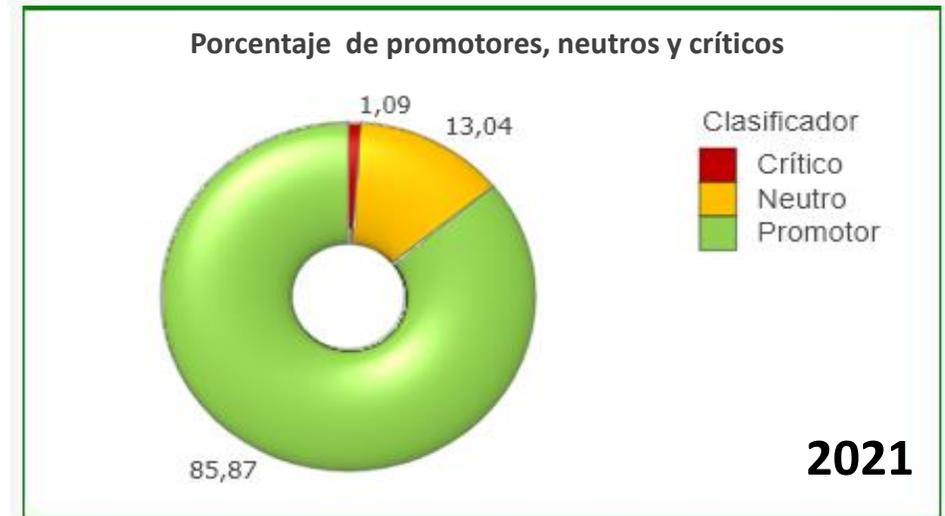


n = 92 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
EMVARIAS	2021	95,33
	2020	96,79



RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
EMVARIAS	2021	97,50
	2020	96,04



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

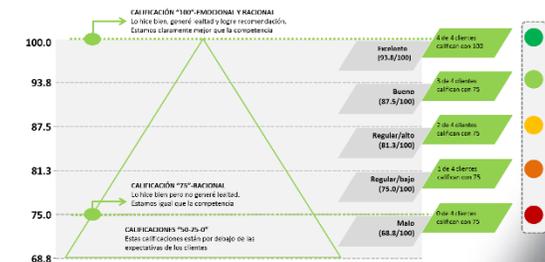
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
EMVARIAS	Fidelidad	2020	96,19
EMVARIAS	Fidelidad	2021	94,29
EMVARIAS	Recomendación	2020	95,08
EMVARIAS	Recomendación	2021	93,33
EMVARIAS	Satisfacción General	2020	84,74
EMVARIAS	Satisfacción General	2021	82,78

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración Contratos

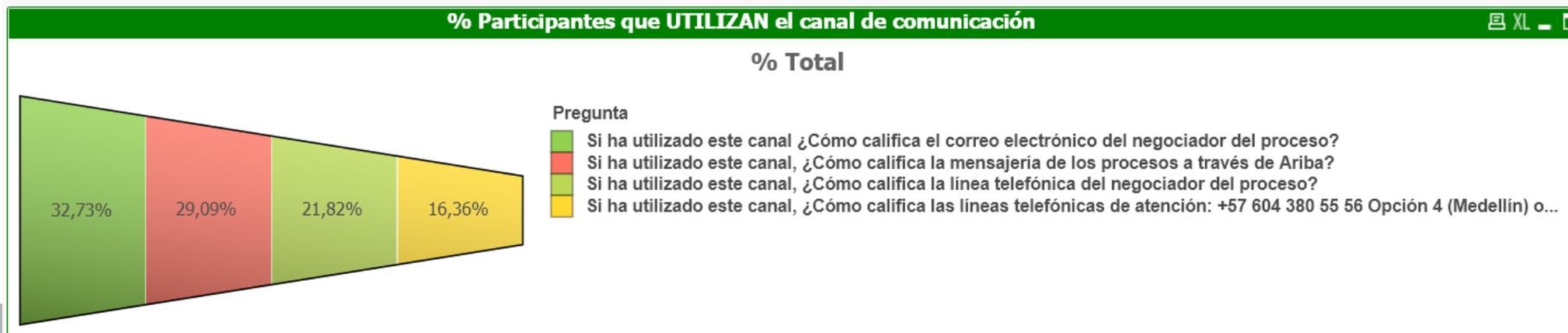
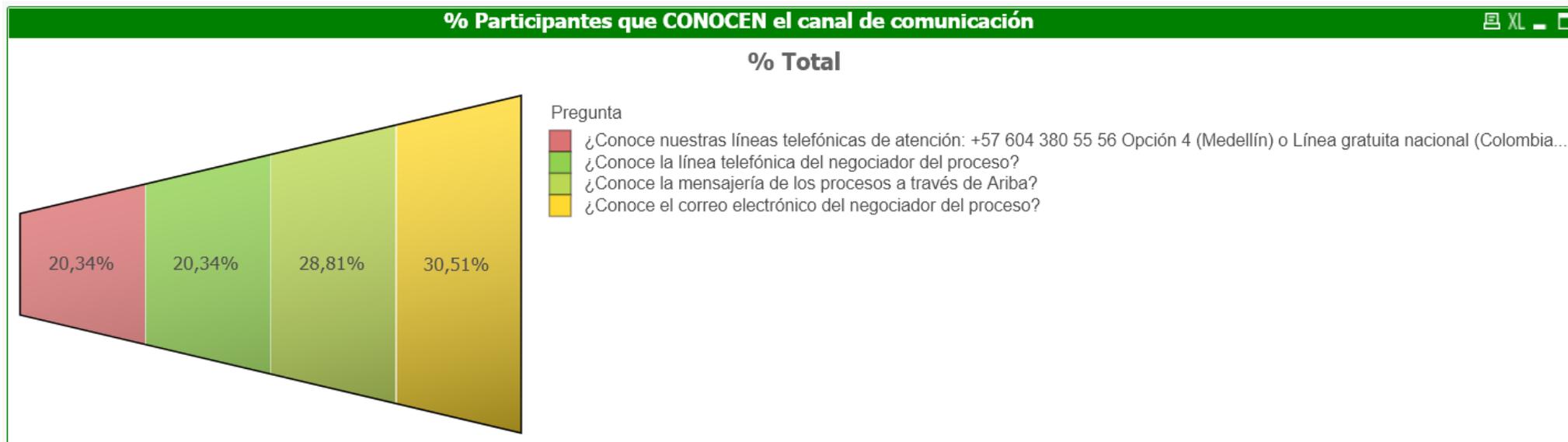
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
EMVARIAS	Fidelidad	2020	97,94
EMVARIAS	Fidelidad	2021	96,88
EMVARIAS	Recomendación	2020	98,24
EMVARIAS	Recomendación	2021	98,75
EMVARIAS	Satisfacción General	2020	93,82
EMVARIAS	Satisfacción General	2021	95,42

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación EMVARIAS 2021



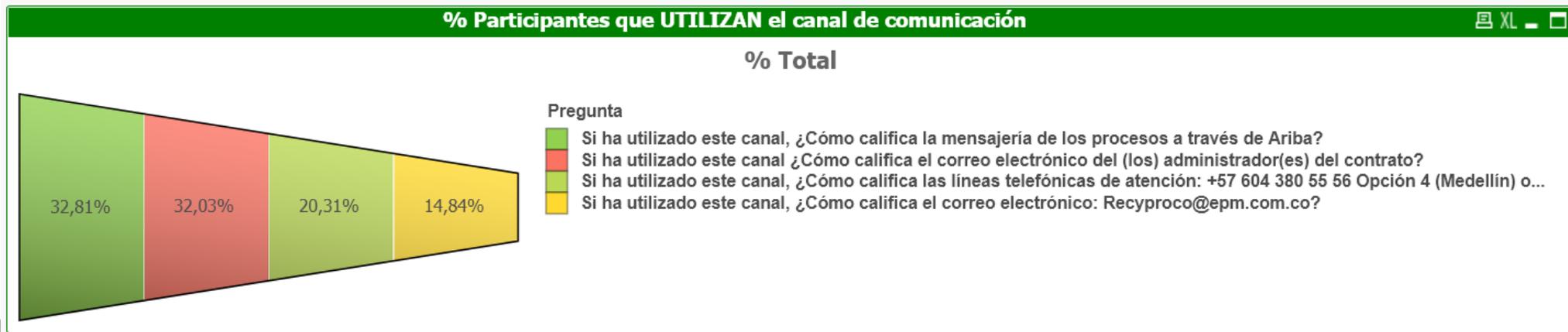
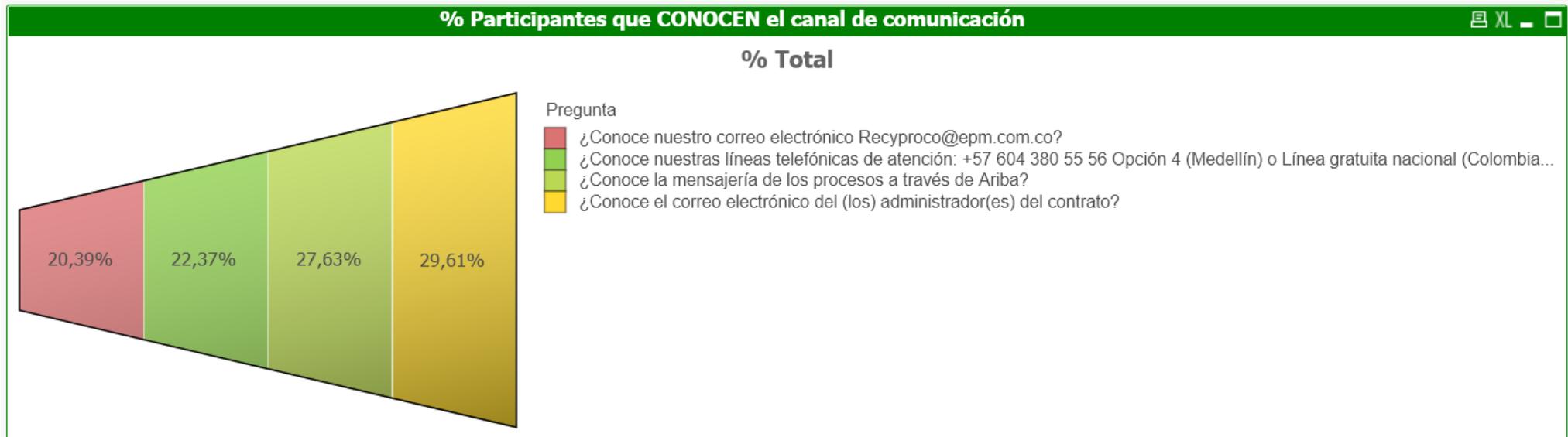
Canales de comunicación Proceso de contratación EMVARIAS 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	95,56
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	95,83
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	88,75
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	83,33

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos EMVARIAS 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos EMVARIAS 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	97,56
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	89,47
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	92,14
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	90,77

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- Nos encanta trabajar con empresas comprometidas.
- Porque realmente si hay propuesta y mejoras, para este año 2021, y terminar metas que se propusieron.
- Para nuestra empresa es un gran logro poder prestar nuestros servicios al grupo epm
- creemos que son oportunidades muy buenas en las cuales podemos apoyar al grupo con nuestras soluciones y servicios.
- El grupo EPM es uno de nuestros aliados mas importantes
- Por que son buenos clientes. / me encanta trabajar con el grupo / Me interesa continuar participando en los procesos
- A pesar de las dificultades que se hayan presentado considero que tenemos un excelente producto y precio para ofrecer. Y considero que las empresas del grupo son un cliente muy interesante para nosotros
- Por la excelencia de empresa, por la ética y respeto de sus procesos
- porque trabajar para el grupo EPM en su filial EMVARIAS, ha sido muy gratificante y de mucho aprendizaje
- Porque son buenos contratos y procesos amigables
- Estamos altamente interesados de continuar con nuestra relación comercial
- MUY POCO ACOMPAÑAMIENTO Y NO HAY IGUALDAD DE CONDICIONES ENTRE LOS DIFERENTES CONTRATISTAS
- TODO ESTUVO MUY BIEN Y APROPIADO PARA EL CONTRATO
- Los procesos son abiertos y garantizan el desarrollo de personas lograron cercanía institucional.
- Porque me da crecimiento como empresa
- El proceso de presentación de oferta es claro, sin embargo los tiempos de legalización de la contratación una vez aceptada la oferta se extienden más de lo esperado.
- me gusta trabajar con Emvarias

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



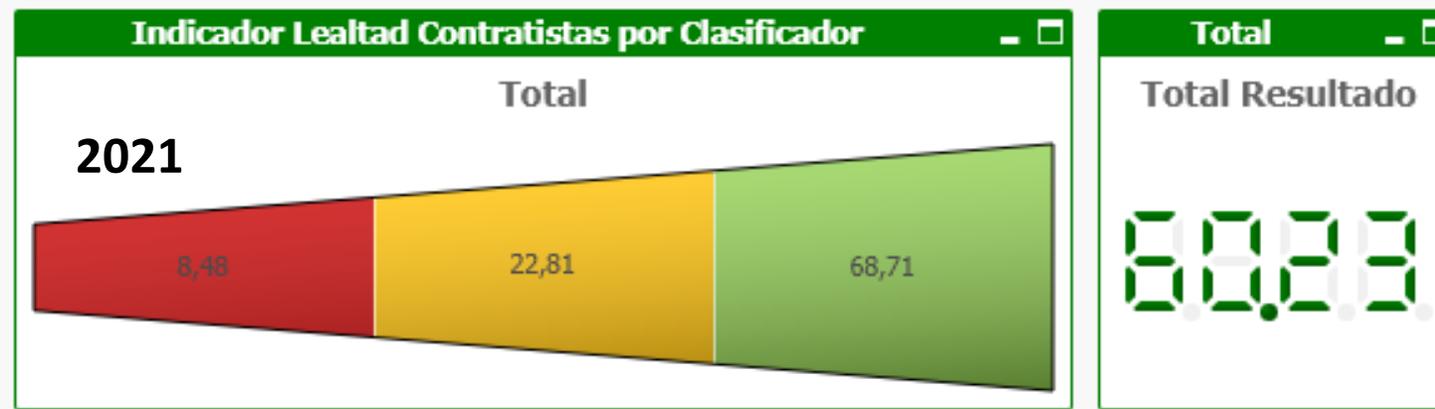
Verbatim u oportunidades de mejora

- En general, desde Gaia Servicios Ambientales, damos por hecho el acompañamiento genuino en todo el plan de trabajo de EMVARIAS
- Poco acompañamiento
- PARA NUESTRA EXPERIENCIA ENCONTRAMOS DEMASIADO TRAMITOLÓGIA DOCUMENTAL PARA EL DESARROLLO AUNQUE ENTENDEMOS QUE SON CONTROLES DE LA ENTIDAD, SE PUEDEN BUSCAR MEJORAS PARA FACILITAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL CONTRATO Y DARLE MAS AGILIDAD A LOS PROCESO TANTO OPERATIVOS COMO ADMINISTRATIVOS
- Considero que la percepción de la empresa es favorable con respecto a la gestión general como contratista; pero es una respuesta más orientada para el nivel de dirección al cual me encuentro asignado.
- En temas de desarrollo de personas el proceso que acompañó de formación y desarrollo ha ido potencializándose desde la virtualidad; sin embargo por múltiples ocupaciones de los colaboradores el porcentaje de aceptación de espacios desde la virtualidad ha ido disminuyendo,
- Demorado el proceso de legalización del contrato una vez aceptada la oferta y el proceso de inicio de facturación conforme a lo acordado
- Por los cambios de este año en el mercado , muchas alzas, complicaciones para reunir todas las cartas de nuestros proveedores con las alzas.
- Recomendaría a compañías amigas a ser contratistas de emvarias acuerdo a la experiencia que hemos vivido con la misma.
- Me interesa continuar con la relación laboral con la empresa, esperando mayor acompañamiento y oportunidad en trámites relacionados con el contrato
- NO SE TUVO PROBLEMAS CON LA EJECUCION DEL CONTRATO, TODO SE REALIZO DE ACUERDO A LOS TERMINOS DE REFERENCIA
- porque actualmente me encuentro vinculada con la empresa
- Es enriquecedor continuar trabajando con las empresas filiales del grupo EPM.
- HASTA EL MOMENTO EMVARIAS NOS PARECE UNA EMPRESA SOLIDA Y ORGANIZADA
- Por que consideramos a Emvarias un aliado estratégico.
- Emvarias es una gran empresa que siempre busca mejorar la relación
- Nos sentimos muy satisfechos de trabajar como contratistas del grupo EPM y con su filial EMVARIAS.
- Queremos continuar con el proceso de acompañamiento que hemos realizado durante todos estos años y continuar con el crecimiento que Emvarias tiene proyectado.
- Empresas varias se ha caracterizado por dar cumplimiento a sus obligaciones como contratante

Indicador Lealtad Contratistas Fundación EPM 2021



n = 67 contratistas



Críticos



Neutros



Promotores

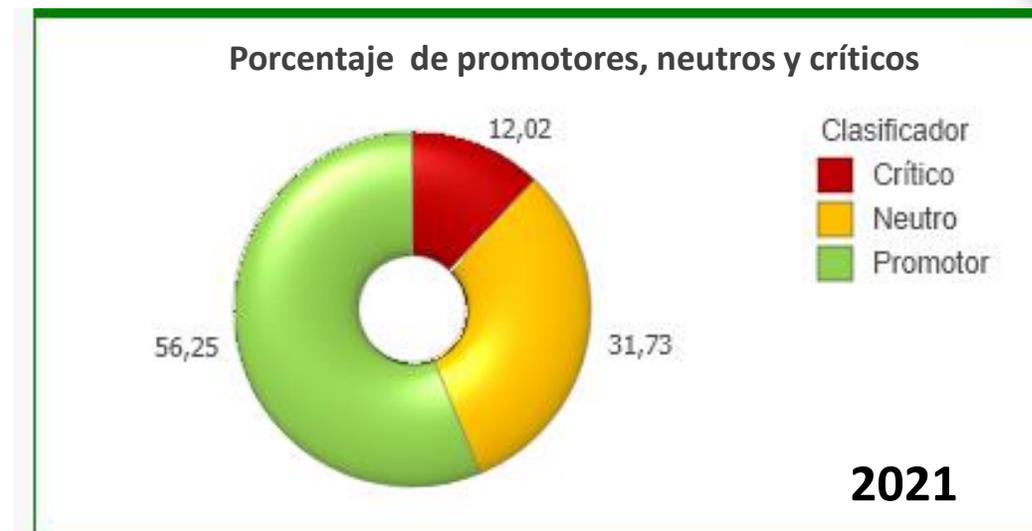


Indicador Satisfacción General Fundación EPM 2021



n = 67 contratistas

SATISFACCIÓN GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
FUNDACION EPM	2021	90,48
	2020	88,13



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

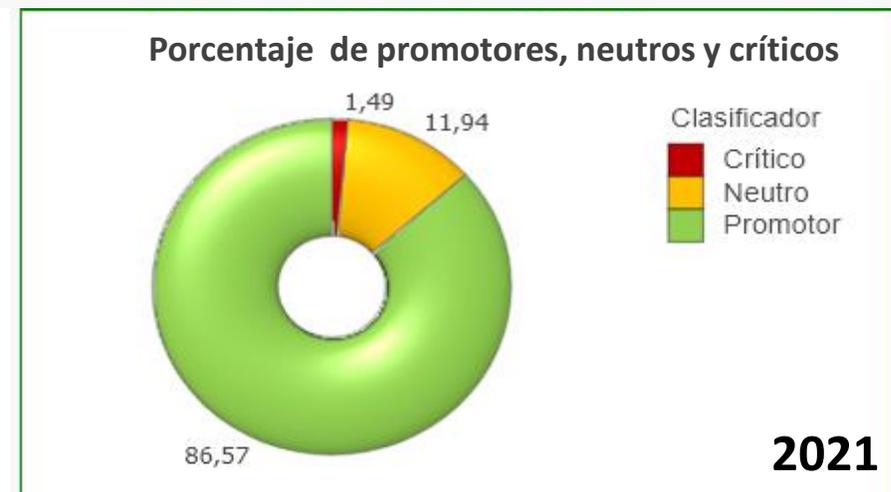
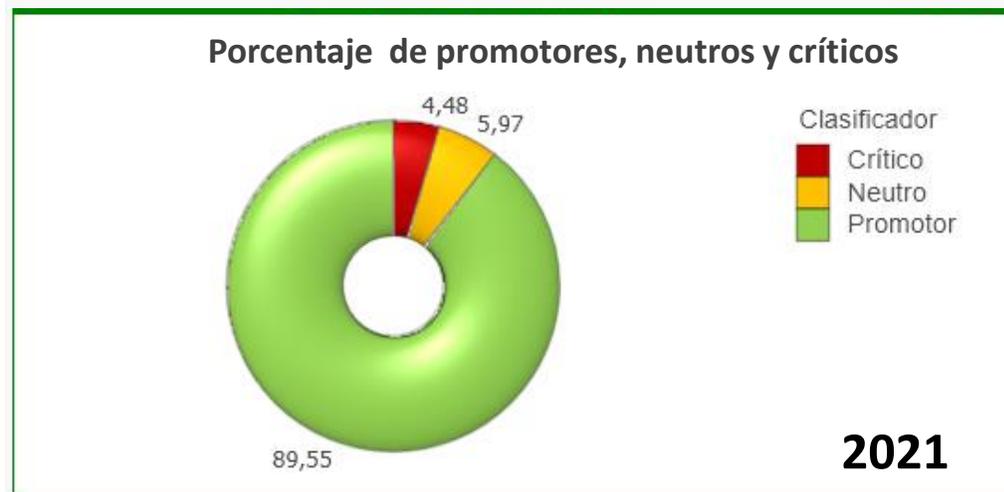
Fidelidad y Recomendación Fundación EPM 2021



n = 67 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
FUNDACION EPM	2021	96,27
	2020	97,20

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
FUNDACION EPM	2021	97,01
	2020	95,80



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

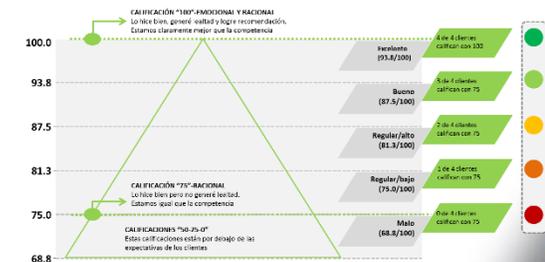
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
FUNDACION EPM	Fidelidad	2020	94,67
FUNDACION EPM	Fidelidad	2021	100,00
FUNDACION EPM	Recomendación	2020	88,67
FUNDACION EPM	Recomendación	2021	96,67
FUNDACION EPM	Satisfacción General	2020	74,67
FUNDACION EPM	Satisfacción General	2021	90,14

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración Contratos

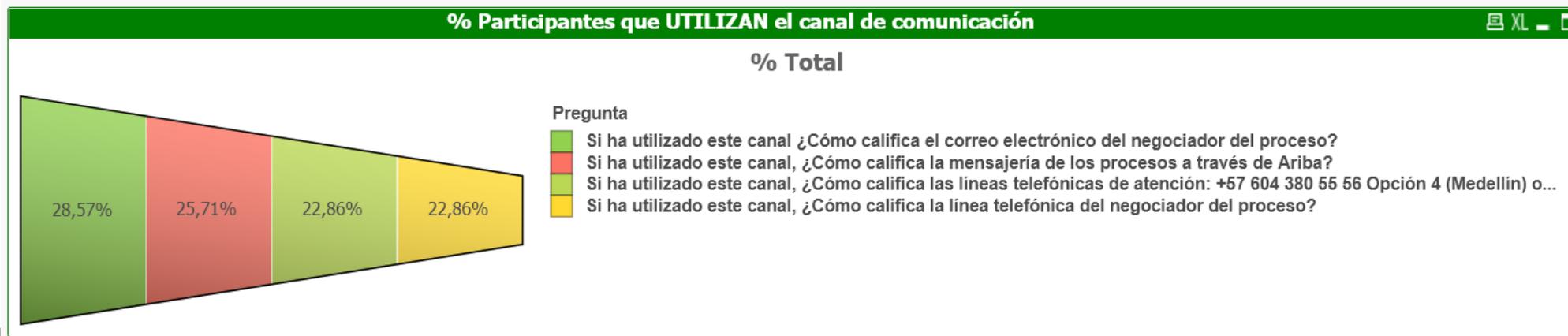
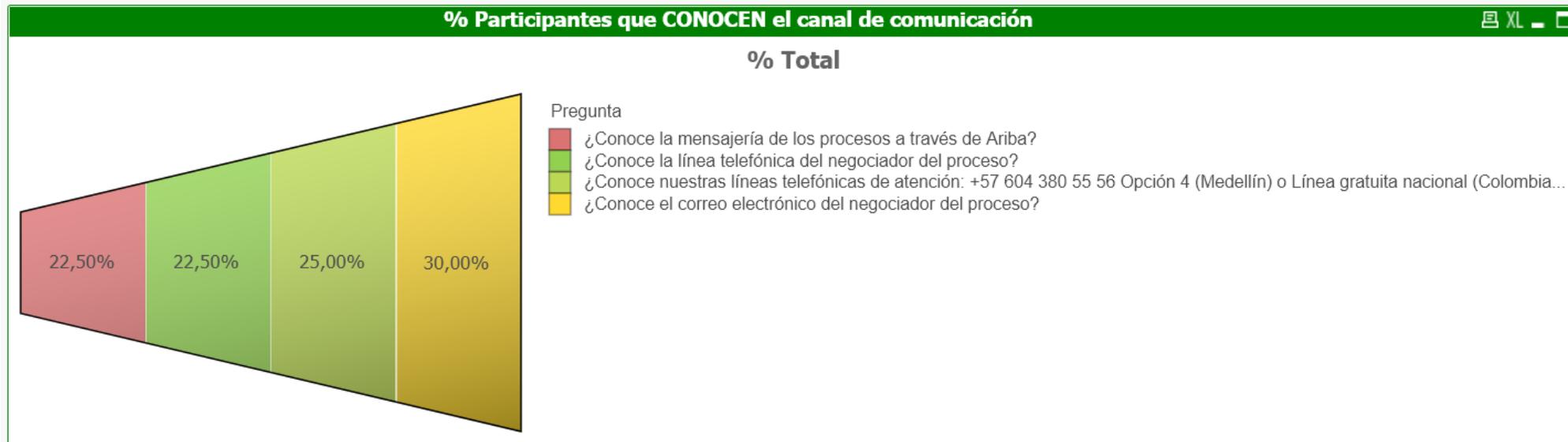
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
FUNDACION EPM	Fidelidad	2020	99,57
FUNDACION EPM	Fidelidad	2021	96,79
FUNDACION EPM	Recomendación	2020	98,26
FUNDACION EPM	Recomendación	2021	96,79
FUNDACION EPM	Satisfacción General	2020	96,96
FUNDACION EPM	Satisfacción General	2021	94,29

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación Fundación EPM 2021



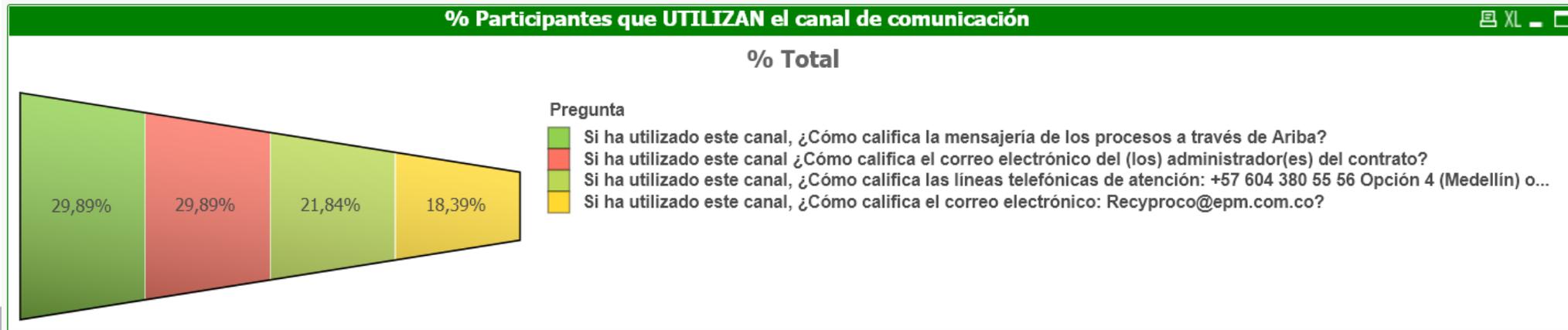
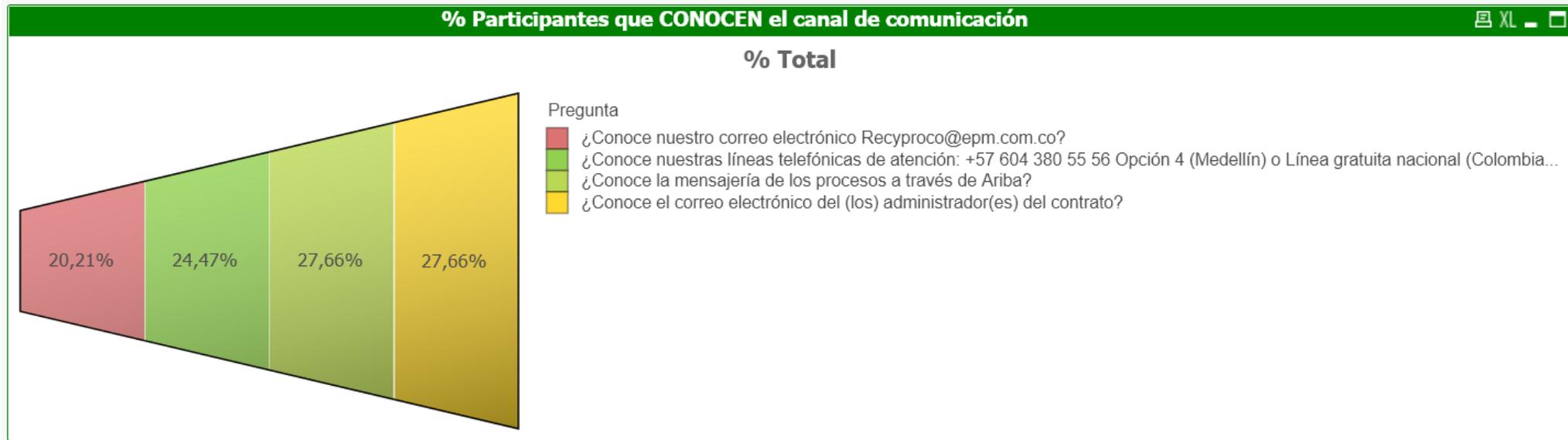
Canales de comunicación Proceso de contratación Fundación EPM 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	98,00
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	95,00
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	94,44
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	82,50

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Fundación EPM 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Fundación EPM 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	97,69
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	96,25
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	88,08
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	96,32

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- CONFIANZA, TRABAJO EN EQUIPO, RESPONSABILIDAD /Cumplimiento y ejecución
- El poder ser contyreatista del grupo EPM, ES UN GRAN AVANCE, ALTA IMAGEN EMPRESARIAL.
- EPM es un cliente que cualquier empresa desearía tener
- EPM es una empresa seria, reconocida y que ayuda en su evolución a evolucionar tambien nuestra estrategia y procesos. Es una empresa que es cumplida con lo que contrata.
- Estamos prestos a participar en los procesos a los cuales nos inviten. Hasta el momento solo con Fundacion EPM
- Estamos seguros que seguiremos ofreciéndole a EPM las soluciones que requieran para el mejoramiento continuo
- Ha sido una experiencia maravillosa, llena de aprendizaje, conocimiento y posibilidad de crecer juntos
- La empresa EPM es una compañía seria en sus contrataciones y tiene sus procesos muy controlados.
- La plataforma permite actualizar facilmente la infomación requerida.
- la relación lleva 24 años y siempre hemos tenido una buena comunicación que ha permitido que el servicio sea optimo y eficiente
- La trayectoria de la compañía y especialmente la calidad del talento humano en todas las áreas en las cuales se desarrolla el contrato.
- Nos sentimos valorados como contratista y consideramos que podemos aportar y ayudar mucho mas.
- Nuestra empresa lleva varios años como proveedor de EPM y sus filiales y a la fecha todos los procesos de contratación se han llevado a entera satisfacción.
- POR LA CATEGORIA Y PRESTIGIO DE LA EMPRESA. POR EL SISTEMA DE CONTRATACION / Por la confianza y seriedad en el desarrollo del contrato.
- Por las condiciones dadas desde lo técnico, financiero, entre otras
- Por que durante la relación comercial, hemos tenido una buena alianza esratégica.
- Por que nos gusta suministrar servicios a Grupo EPM
- Porque algunas veces olvidamos las fechas de actualización
- Porque contamos con una muy buena relación comercial, sin embargo como sugerencia, evalúen el tiempo de respuesta que brinda póliza matriz al legalizar los contratos ya que por sus trámites internos y documentaciones hacen que el inicio del proceso de venta y compra se retrase

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



Verbatim u oportunidades de mejora

- Asignamos esta calificación, por que la labor se hace en conjunto y no se han presentando dificultades durante la relación comercial.
- El Grupo EPM es un excelente cliente y no hemos tenido inconvenientes de ningún tipo.
- En general las condiciones de negociación y contratación han sido claras y se han cumplido durante la ejecución del contrato.
- Ha sido un proceso muy agradable, claro y eficaz. Encontramos personas receptivas y dispuestas a trabajar en equipo
- has sido muy buena la relacion comercial
- Hay claridad en las reglas de juego, el administrador es respetuoso y busca dar soluciones, se debe incrementar los niveles de definición delas reparaciones para mejorar la claridad en la relación contractual.
- Hay mas agilidad en el proceso
- LA COMUNICACION CON LOS SUPERVISORES DE LOS CONTRATOS ES EFECTIVA Y EFICAZ, TENEMOS CLARO EL MANEJO Y GRACIAS A LA TRANSPARENCIA SE LOGRA CLARIDAD Y UNA EXCELENTE COMUNICACION CONTRACTUAL
- La relación con la empresa ha sido muy buena en todos los aspectos
- Muy buena la relación de los administradores con la empresa
- Por la confianza, trabajo en equipo y calidad técnica y humana relacionado con el contrato. / Por la claridad en el cumplimiento del contrato.
- "Por la corrupción de los interventores o el favorecimiento a empresas determinadas al momento de la ejecución, Lo anterior debido a que los interventores solo le exigen cumplimiento a nuestra empresa al 100% y mas por que no damos coimas"
- Porque contamos con todo el apoyo por parte de los empleados de Fundación EPM
- Porque hemos podido hacer el trabajo sin inconvenientes.
- Porque hemos sido unos grandes aliados durante la ejecución, brindando soluciones oportunas que han permitido un desarrollo continuo del mismo a pesar de la pandemia
- Nos sentimos valorados como contratista y consideramos que podemos aportar y ayudar mucho mas.
- POR LA CATEGORIA Y PRESTIGIO DE LA EMPRESA. POR EL SISTEMA DE CONTRATACION
- Por la confianza y seriedad en el desarrollo del contrato.
- Por las condiciones dadas desde lo técnico, financiero, entre otras

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Indicador Lealtad Contratistas Aguas de Malambo 2021



n = 85 contratistas



Críticos



Neutros



Promotores

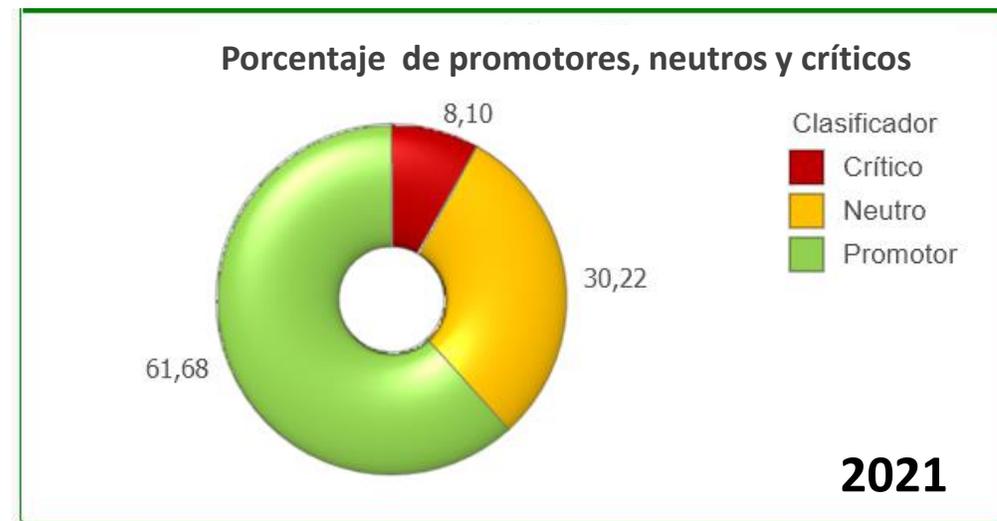


Indicador Satisfacción General Aguas de Malambo 2021



n = 85 contratistas

SATISFACCIÓN GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas de Malambo	2021	92,34
	2020	88,52



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

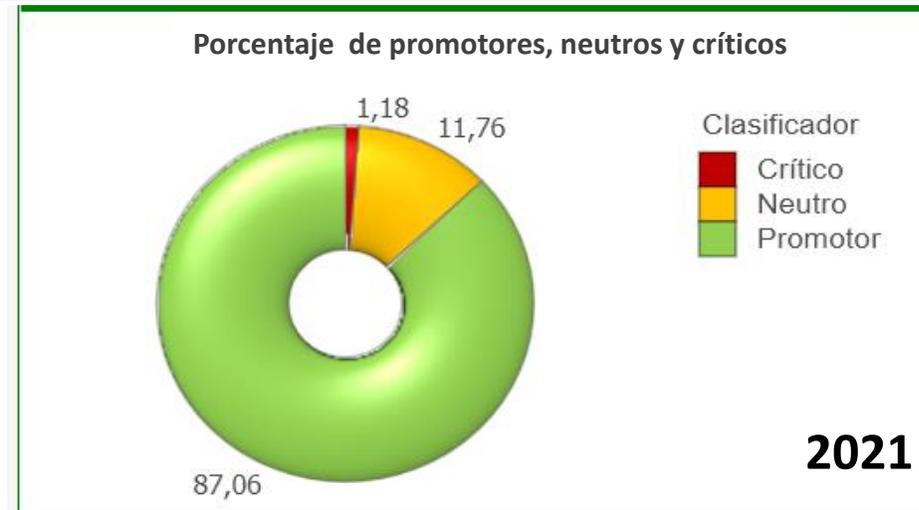
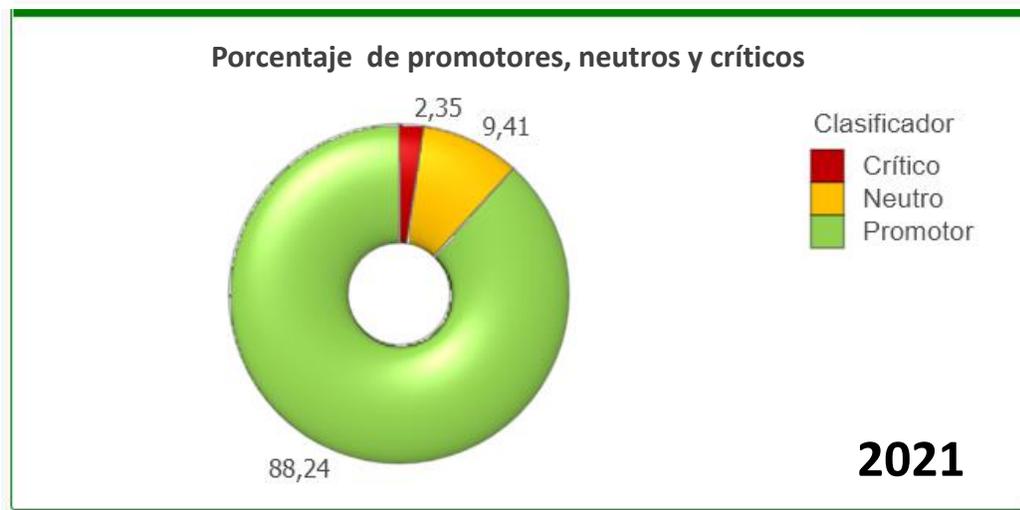
Fidelidad y Recomendación Aguas de Malambo 2021



n = 85 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas de Malambo	2021	97,65
	2020	96,80

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas de Malambo	2021	98,00
	2020	95,20



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?



Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

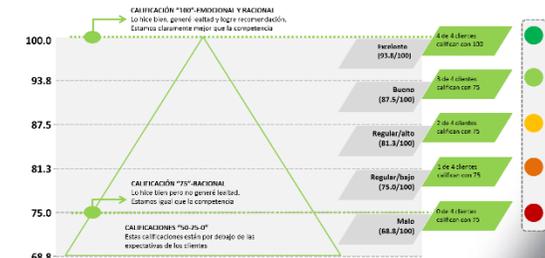
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
Aguas de Malambo	Fidelidad	2020	97,86
Aguas de Malambo	Fidelidad	2021	99,03
Aguas de Malambo	Recomendación	2020	95,71
Aguas de Malambo	Recomendación	2021	97,42
Aguas de Malambo	Satisfacción General	2020	91,31
Aguas de Malambo	Satisfacción General	2021	93,28

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración Contratos

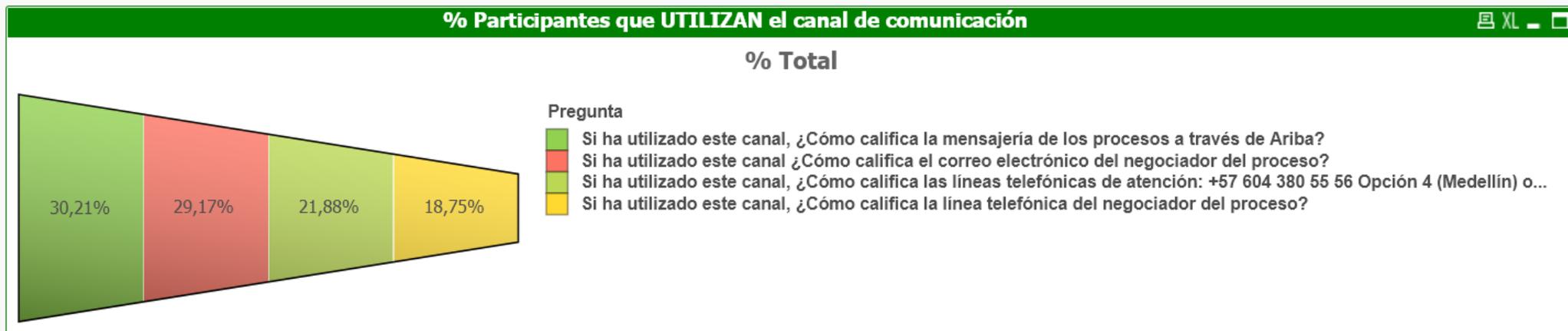
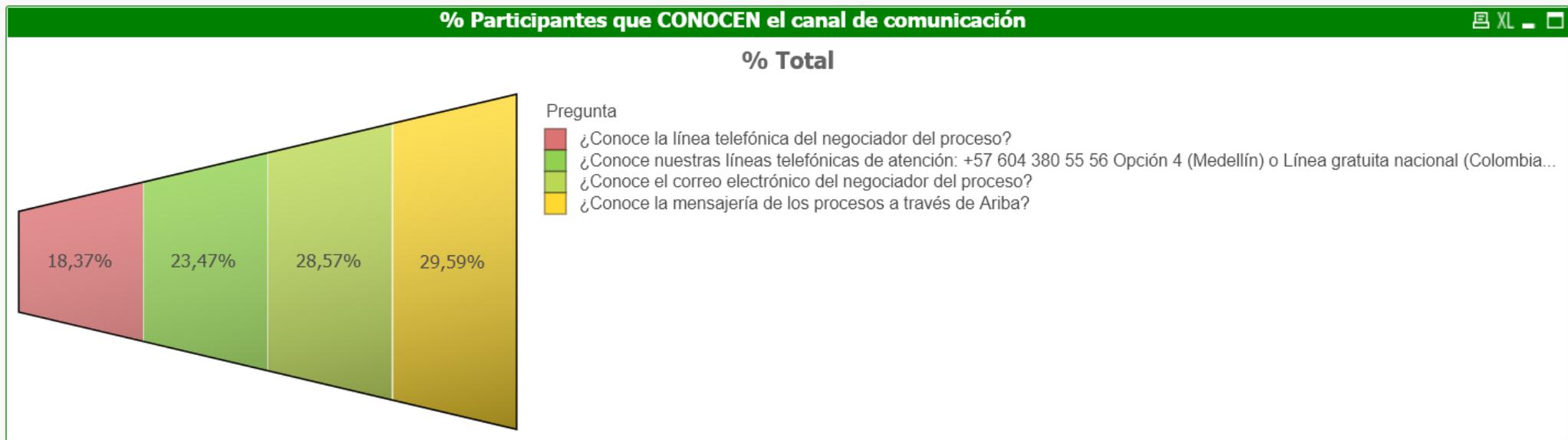
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
Aguas de Malambo	Fidelidad	2020	100,00
Aguas de Malambo	Fidelidad	2021	99,63
Aguas de Malambo	Recomendación	2020	97,69
Aguas de Malambo	Recomendación	2021	99,26
Aguas de Malambo	Satisfacción General	2020	96,15
Aguas de Malambo	Satisfacción General	2021	96,30

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación Aguas de Malambo 2021



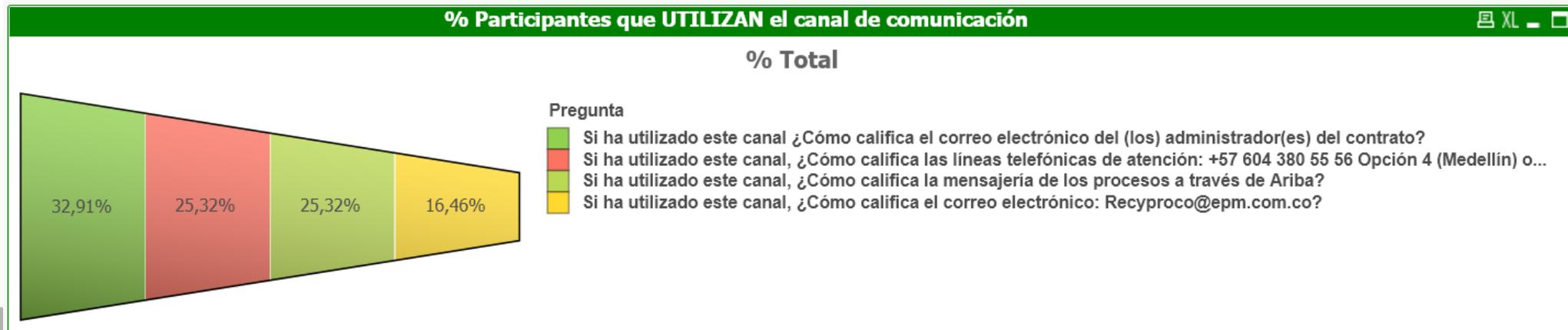
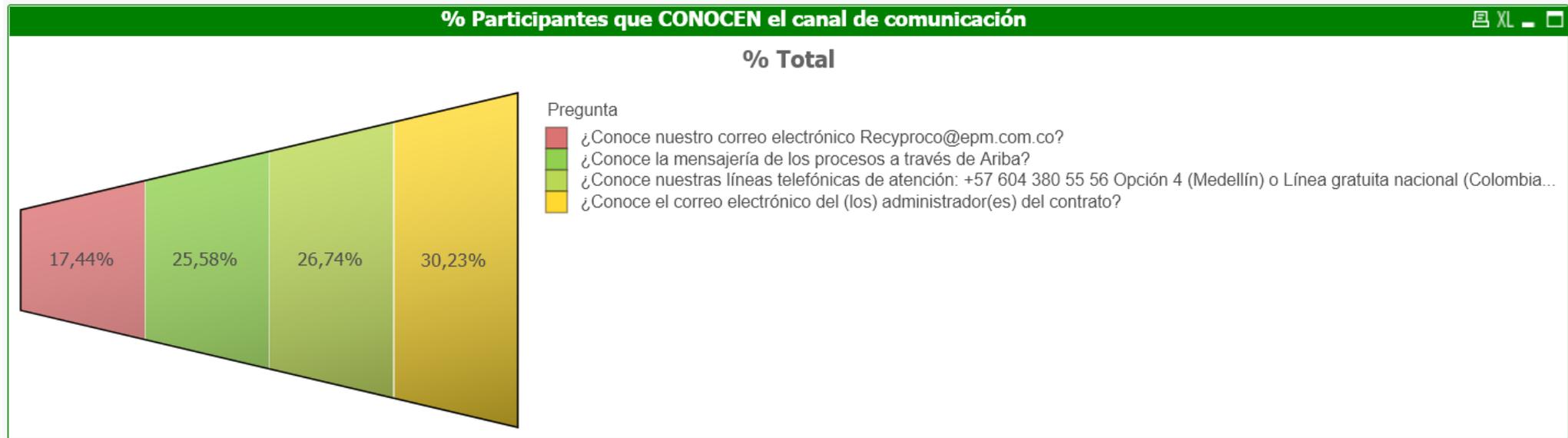
Canales de comunicación Proceso de contratación Aguas de Malambo 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	96,07
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	96,11
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	91,72
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	94,76

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Aguas de Malambo 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Aguas de Malambo 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	96,54
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	96,92
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	94,50
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	95,50

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- Como empresa tenemos toda la intención de seguir participando en futuros procesos, dada la excelencia y transparencia con la que se manejan los procesos de contratación.
- DESEAMOS OBTENER MAS PARTICIPACIÓN EN ESTE TIPO OFERTAS PARA AUMENTAR NUESTRA EXPERIENCIA EN EL SECTOR Y POR ENDE SER MAS COMPETITIVOS EN EL MERCADO. / Por la buena relación que se a creado y hemos tenido con todo el grupo EPM.
- el grupo EPM es un cliente muy importante para nosotros
- EPM ES UNA COMPAÑIA SERIA, CON TRAYECTORIA, LLEVAMOS VARIOS AÑOS PRESENTANDO PROPUESTAS Y NUESTRA EXPERIENCIA HA SIDO SAGISFACTORIA. / por lo que cada presentación es una oportunidad de negocio para crecer juntos
- Los procesos son claros y permiten las que los proveedores tengan toda la información requerida
- nuestra oferta se ajusta a las necesidades de la empresa y nos permite acompañarlos de forma integral.
- POR PRESTIGIO Y LA CALIDAD DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO, POR LA TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION
- POR QUE CON EPM VEMOS LA OPORTUNIDAD DE SEGUIR CRECIENDO COMO COMPAÑÍA EN TODO LOS LOS ASPECTOS QUE MANEJA EL GRUPO EPM
- por que la información de los procesos es clara, y las personas encargadas del proceso siempre están dispuestos para aclarar cualquier duda sobre el proceso
- Por que todas las empresas necesitamos tener trabajo y EPM es un cliente que vale la pena tener como aliado estratégico
- Porque como contratista de filiales de EPM me siento satisfecho con el personal con el que interactué en le ejecución del contrato. Así mismo, de la retroalimentacion que como contratista recibo por parte de la entidad contratante, en especial del que administra mi contrato.
- Porque EPM y sus filiales son clientes ejemplares, el proceso de contratación es eficiente
- Porque estamos interesados en contratar nuestros servicios con Grupo EPM y/o sus filiales aliadas.
- Porque la empresa está interesada en ser nuevamente contratista

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



Verbatim u oportunidades de mejora

- Claridad y ecuanimidad en los procesos adelantados / Comunicación abierta y clara
- Durante el año nos adjudicaron varios procesos y consideramos que el acompañamiento y atención a nuestras solicitudes e inquietudes fue satisfactorio por parte de las filiales de EPM.
- EL ACOMPAÑAMIENTO, EL TIEMPO DE RESPUESTA ANTE LAS SOLICITUDES CONTRACTUALES, TÉCNICAS Y DEMÁS HAN SIDO MUY SATISFACTORIAS
- El proceso de calificación de una OS fue injusto. Cumplimos con la entrega antes de tiempo y se nos calificó al 60%.
- El trato de los administradores y la celeridad con la que atienden cualquier requerimiento o inquietud es excelente
- Esta calificación es asignada gracias al cumplimiento que se ha tenido por tenernos en cuenta en la participación de los diferentes procesos, y el cumplimiento de parte de ustedes con nosotros
- Estoy totalmente satisfecho trabajando con los administradores del contrato
- Hemos recibido información oportuna y clara. contamos con el apoyo de la administradora del contrato.
- Hemos recibido la información de manera oportuna, clara. contamos con el apoyo en todo momento de la administradora del contrato.
- La calificación fue asignada de esta manera porque la supervisión del contrato por parte de EPM ha sido muy clara y siempre ha sido diligente y eficiente en los momentos que se ha solicitado.
- La relación con la empresa ha sido muy buena en todos los aspectos / La relación general como contratista el último año ha sido buena.
- Los procesos con imagen corporativa son muy lentos.
- muy pocos contratos en 2021 con relación a otros años
- por que como compañía hemos creado una muy buena relacion con epm. / No se han presentado inconvenientes además que el tiempo de respuesta es optimo. / Porque me parece que en cuanto al acompañamiento general del contrato es exelente.
- Por que el contrato se ha venido ejecutando de manera lenta
- porque la informacion y documentacion suministrada durante el proceso fue clara y precisa
- Porque participamos sin complejidad alguna y todo fue claro en los suministrado en información.
- Realmente como contratista siempre he sentido un acompañamiento durante la ejecución del contrato por parte de la administradora del mismo, como del personal con el que tengo que interactuar de acuerdo al objeto del contrato que firmo con la empresa.

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Indicador Lealtad Contratistas Aguas Oriente 2021



n = 53 contratistas



Críticos



Neutros



Promotores

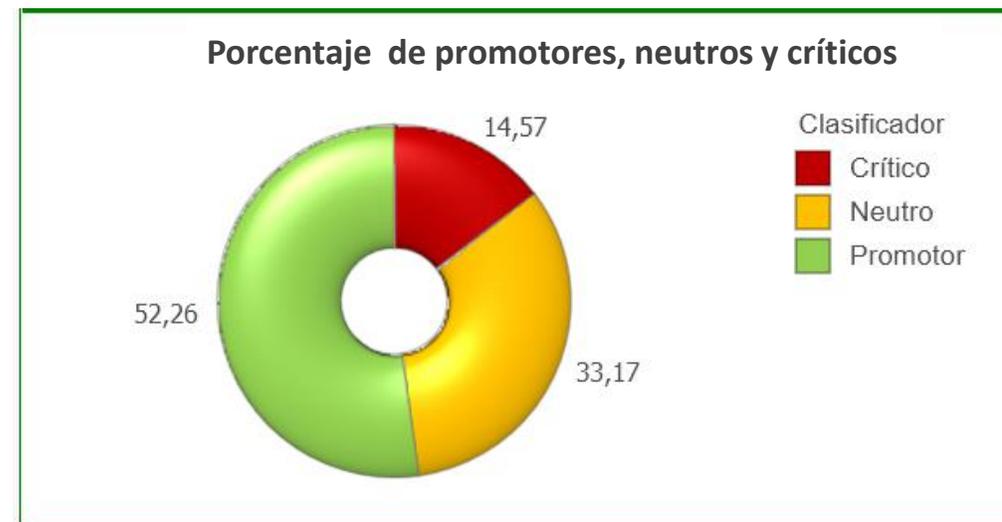


Indicador Satisfacción General Aguas Oriente 2021



n = 53 contratistas

SATISFACCIÓN GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas de Oriente	2021	88,94
	2020	87,06



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

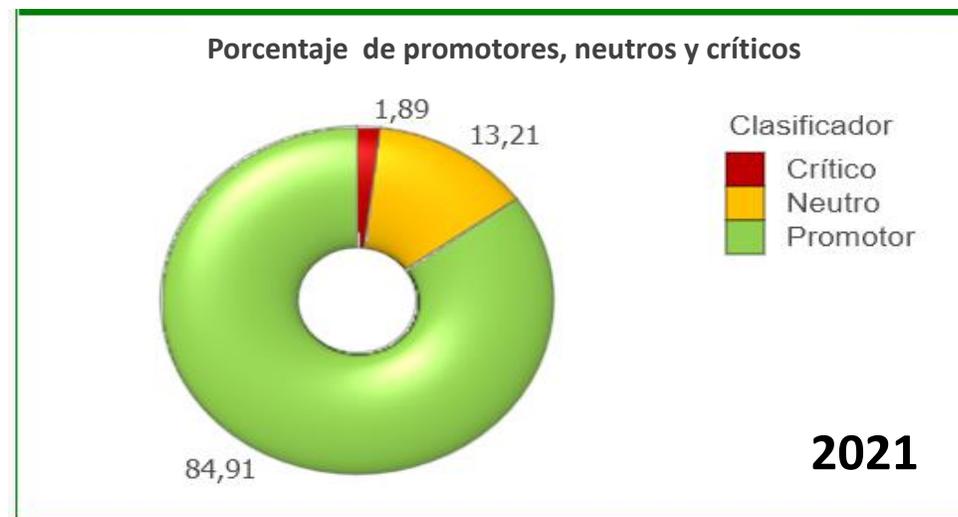
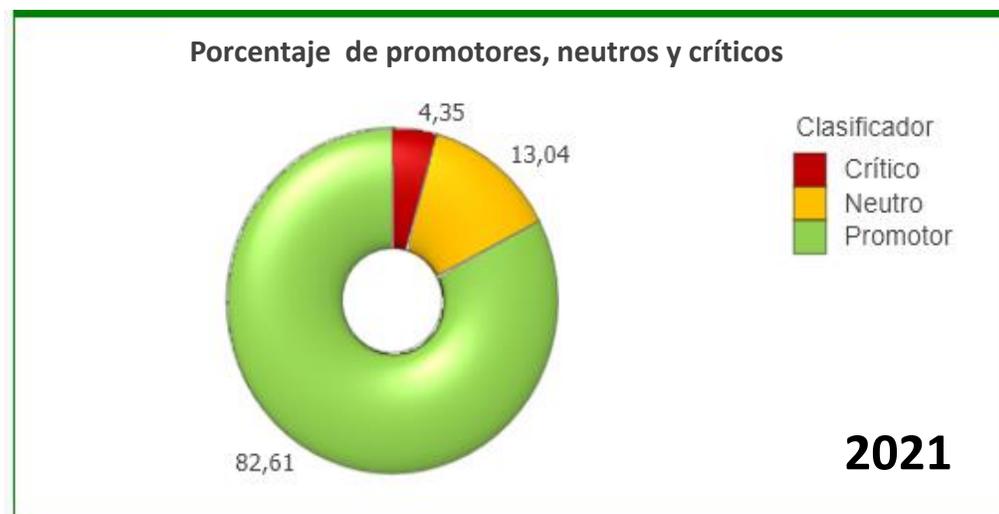
Fidelidad y Recomendación Aguas Oriente 2021



n = 53 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas de Oriente	2021	94,15
	2020	95,00

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas de Oriente	2021	96,79
	2020	93,67



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

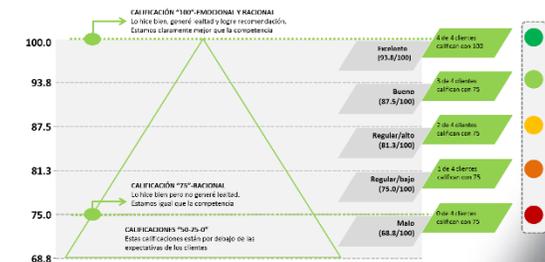
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
Aguas de Oriente	Fidelidad	2020	95,00
Aguas de Oriente	Fidelidad	2021	93,85
Aguas de Oriente	Recomendación	2020	97,50
Aguas de Oriente	Recomendación	2021	97,69
Aguas de Oriente	Satisfacción General	2020	94,17
Aguas de Oriente	Satisfacción General	2021	87,44

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración Contratos

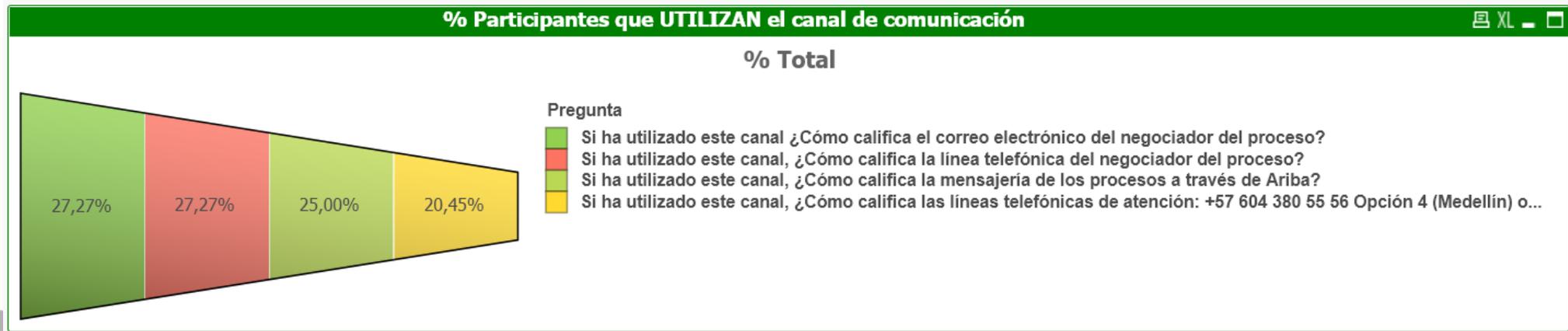
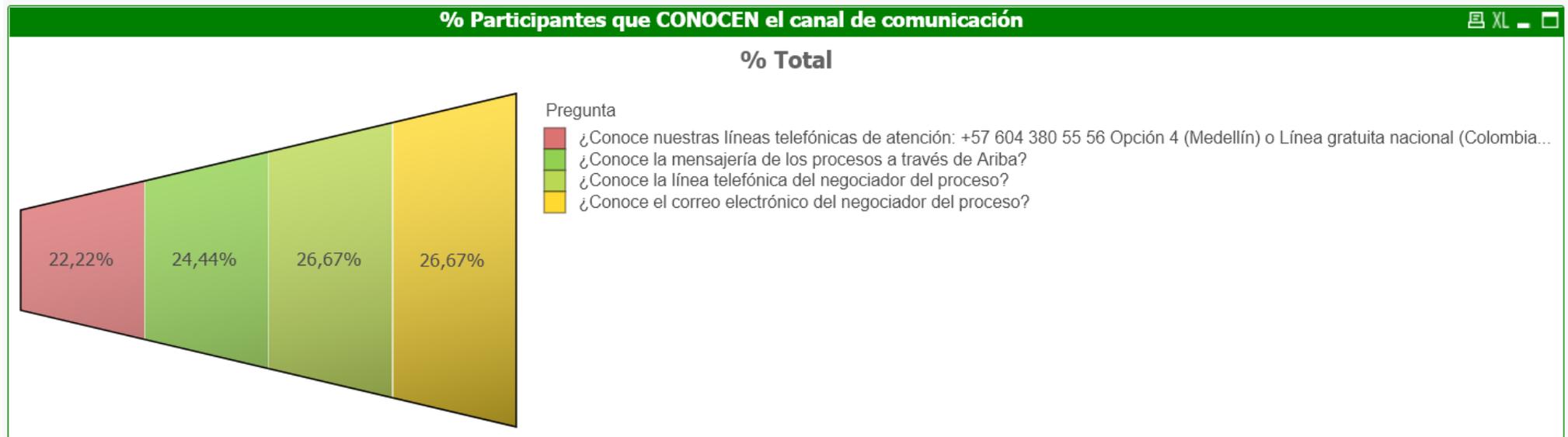
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
Aguas de Oriente	Fidelidad	2020	100,00
Aguas de Oriente	Fidelidad	2021	94,62
Aguas de Oriente	Recomendación	2020	90,00
Aguas de Oriente	Recomendación	2021	94,62
Aguas de Oriente	Satisfacción General	2020	96,67
Aguas de Oriente	Satisfacción General	2021	91,54

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación Aguas Oriente 2021



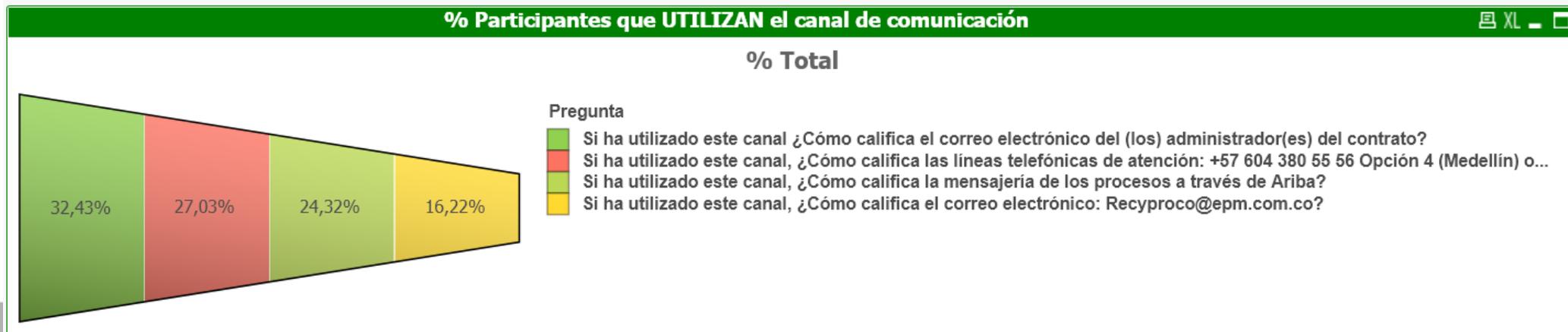
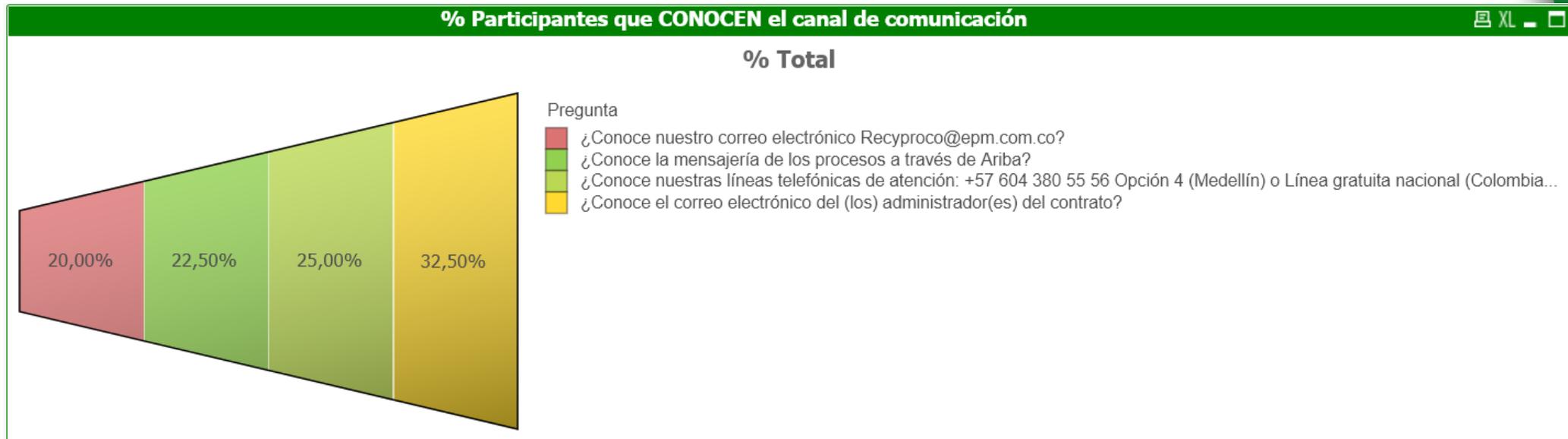
Canales de comunicación Proceso de contratación Aguas Oriente 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	91,67
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	92,50
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	91,82
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	92,22

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Aguas Oriente 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Aguas Oriente 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	94,17
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	86,67
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	96,67
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	90,00

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- EPM Es una empresa que nos da la respaldo y garantías para la selección de sus proveedores.
- EPM nos ha brindado buen acompañamiento en todos los procesos.
- Es de nuestro interés seguir participando y si es posible contratar servicios con la entidad.
- La contratación con epm o cualquier filial es excelente.
- Los procesos son transparentes y brindan confianza
- Para nuestra Empresa en muy importante ser proveedores activos de EPM
- Para nuestra organización es de suma importancia continuar siendo aliados estratégicos del Grupo EPM, Nuestro objetivo esta orientado a la logro de las expectativas, necesidades e interés generales que buscan las organizaciones mediante los respectivos procesos, además de querer mantener las buenas relaciones comerciales que nos han caracterizado durante la ejecución de los negocios contractuales que hemos adelantado
- Por que si uno quiere seguir como proveedor del grupo epm debe seguir presentándose así sea que no se la gane habrá nuevas oportunidades y que podamos ser un aliado del grupo y así fomentar mas ese lazo de fraternidad de proveedor y empresa
- porque es un cliente importante para nosotros
- Porque los términos de referencia son adecuados y claros
- Porque si bien el proceso de licitacion es sencillo y claro, al momento de ejecutar el contrato ha sido dificil porque muchas veces no se tienen la claridad suficiente de los trabajos, ni la informacion precisa y poco apoyo por parte de los supervisores y personal de la entidad contratante, en este caso aguas del oriente
- SON GRANDES CONSUMIDORES DE NUESTRAS LINEAS DE TRABAJO

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



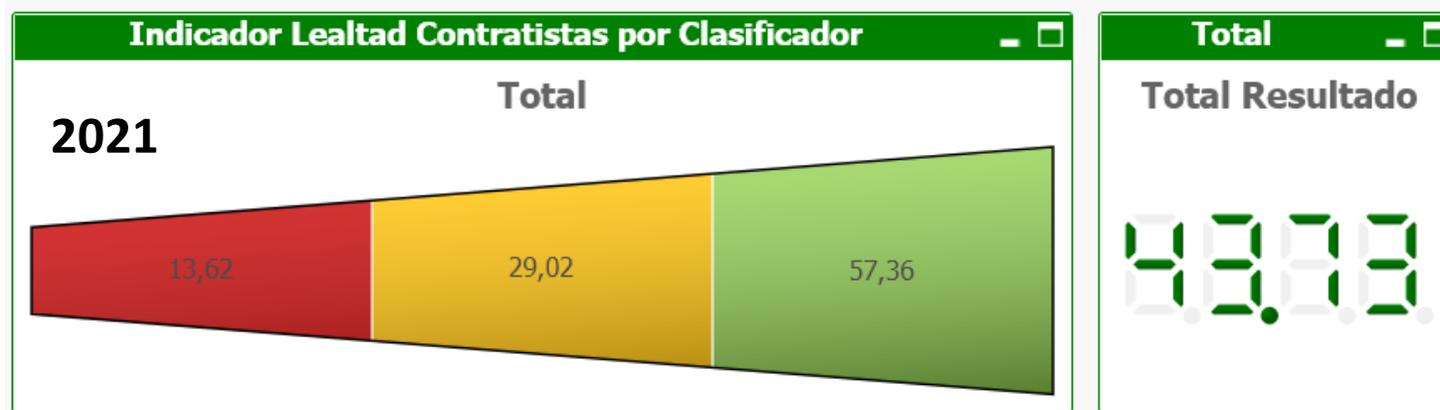
Verbatim u oportunidades de mejora

- Consideramos que la actitud, disponibilidad y buen servicio de la filial nos llevaría a continuar ejecutando contrataciones.
- La contratación con epm o cualquier filial es Excelente
- Levamos muchos años trabajando con ustedes y las relaciones son optimas.
- Para nosotros es un orgullo como empresa estar dentro de los proveedores de EPM
- Por la confianza que existe entre nosotros como proveedor y ustedes como empresa
- Porque consideramos qu nos brindan grandes oportunidades para potencializar la empresa.
- Porque la ejecucion del contrato en vez de apoyar a la misma antes es dificultando los procesos. No se cuenta con informacion clara, los errores para la entidad siempre son por el contratista pero no revisan que no aportan informacion clara y vital para ejecutar de una manera optima las actividades. Es dificil realizar trabajos sin un acompañamiento que potencie la ejecucion de la obra y no solo sirva para hacer énfasis en errores que como toda obra tiene si no para lograr soluciones.
- se tiene la confianza y el respaldo de de experiencia para seguir contribuyendo en los diferentes proyectos
- Siempre hemos tenido un gran interés en participar activamente en todos los procesos contractuales que nos aplican a nuestro objeto social, nuestro interés es seguir siendo el mejor aliado, suministrando soluciones confiables.
- La contratación con epm o cualquier filial es Excelente
- POR QUE SE HA SOLUCIONADO LAS INQUIETUDES Y SE HA LLEGADO A AUN ACUERDOS QUE BENEFICIAN LAS DOS PARTES.
- Por que realmente fue una negociación sin ningún tipo de inconvenientes y la disponibilidad del material fue inmediata.
- Porque se ha tenido varios inconvenientes para liquidar contratos, para facturar actas de obra (que pasados dos meses no se cuentan con bath ni sub orden para generar facturas), el apoyo por parte de los supervisores ha sido poco y no es lo suficientemente claro. La comunicacion tanto telefonica como por correo electronico es minima y no es oportuna.
- Se asigna esta calificación con base en la experiencia que se ha tenido durante el ultimo año en los contratos en ejecución con el contratante, en general la empresa se encuentra satisfecha, pero hay ciertos aspectos de carácter administrativo y técnico que nos han generado inconvenientes de índole económico que han golpeado significativamente el flujo de caja de la compañía.

Indicador Lealtad Contratistas Aguas Nacionales 2021



n = 131 contratistas



Críticos



Neutros



Promotores

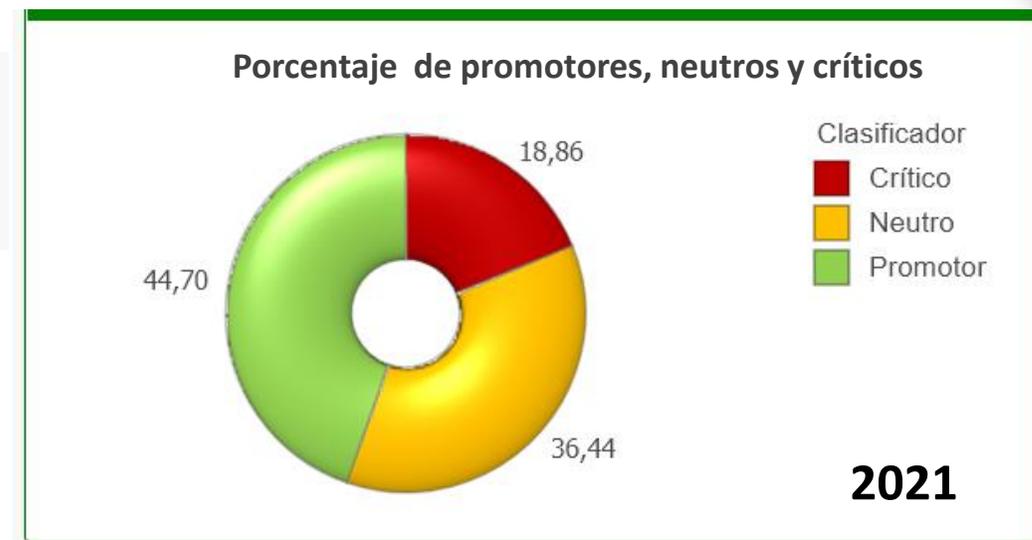


Indicador Satisfacción General Aguas Nacionales 2021



n = 131 contratistas

Empresa	Año	Total Indicador
Aguas Nacionales	2021	85,89
	2020	88,64



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

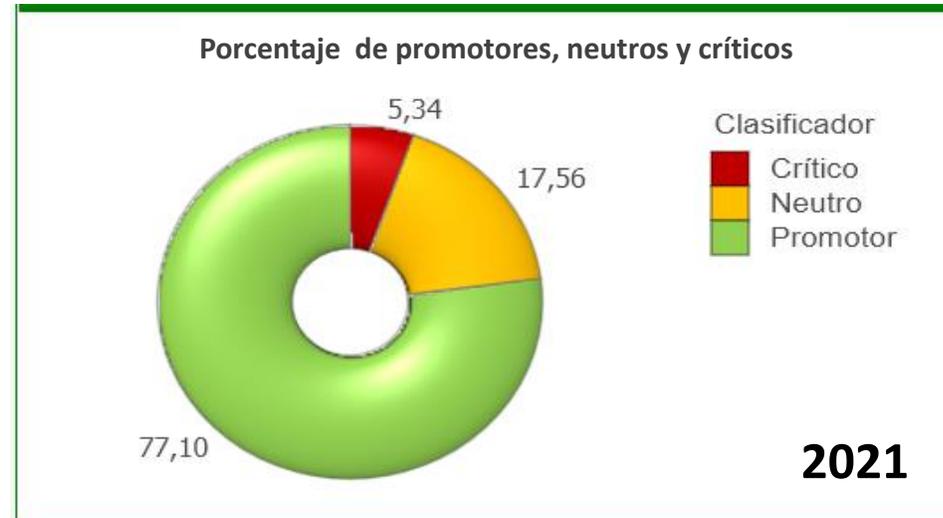
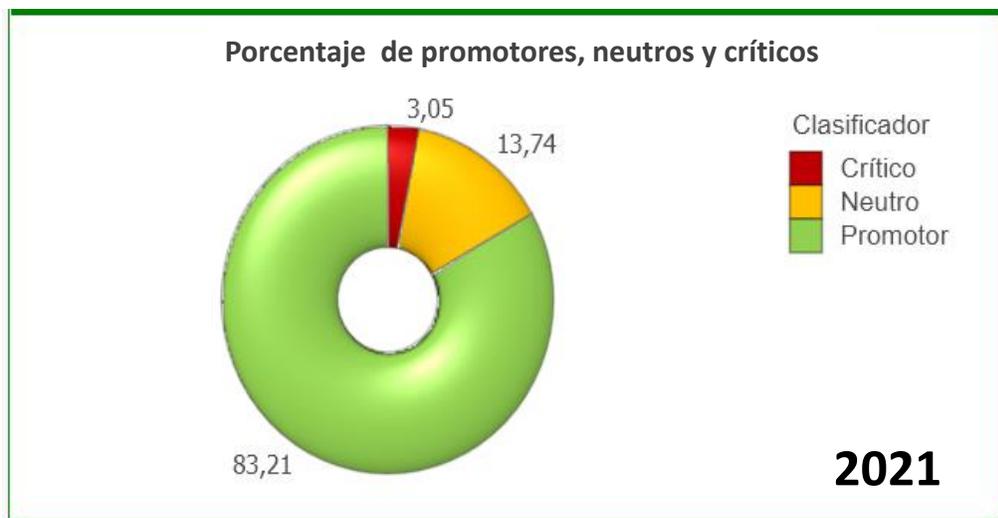
Fidelidad y Recomendación Aguas Nacionales 2021



n = 131 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas Nacionales	2021	96,87
	2020	97,20

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas Nacionales	2021	95,73
	2020	96,40



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

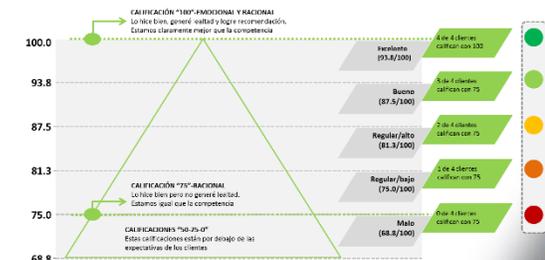
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
Aguas Nacionales	Fidelidad	2020	99,23
Aguas Nacionales	Fidelidad	2021	96,09
Aguas Nacionales	Recomendación	2020	97,69
Aguas Nacionales	Recomendación	2021	94,13
Aguas Nacionales	Satisfacción General	2020	91,41
Aguas Nacionales	Satisfacción General	2021	83,33

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración Contratos

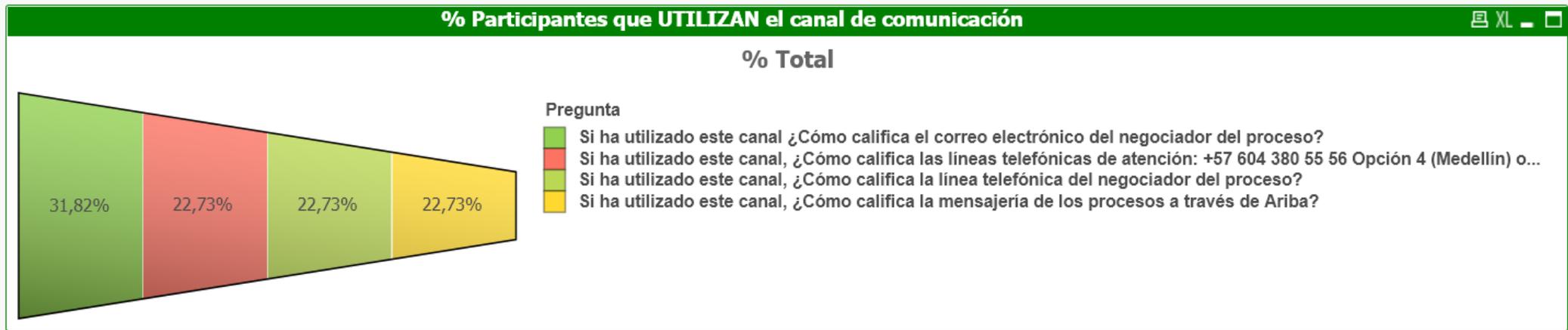
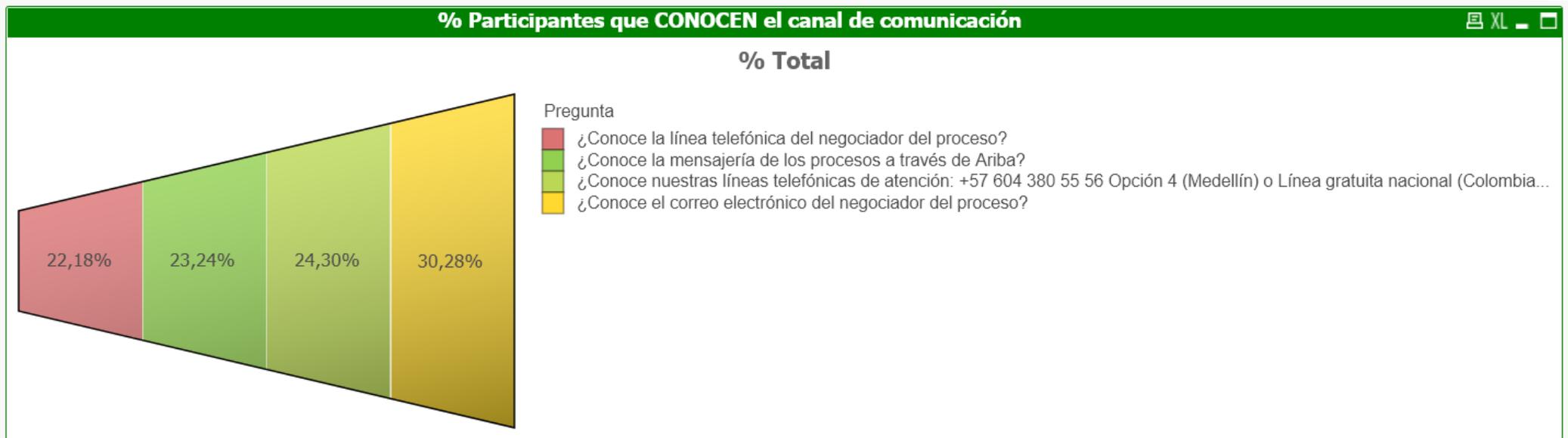
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
Aguas Nacionales	Fidelidad	2020	100,00
Aguas Nacionales	Fidelidad	2021	97,88
Aguas Nacionales	Recomendación	2020	100,00
Aguas Nacionales	Recomendación	2021	95,96
Aguas Nacionales	Satisfacción General	2020	97,86
Aguas Nacionales	Satisfacción General	2021	91,54

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación Aguas Nacionales 2021



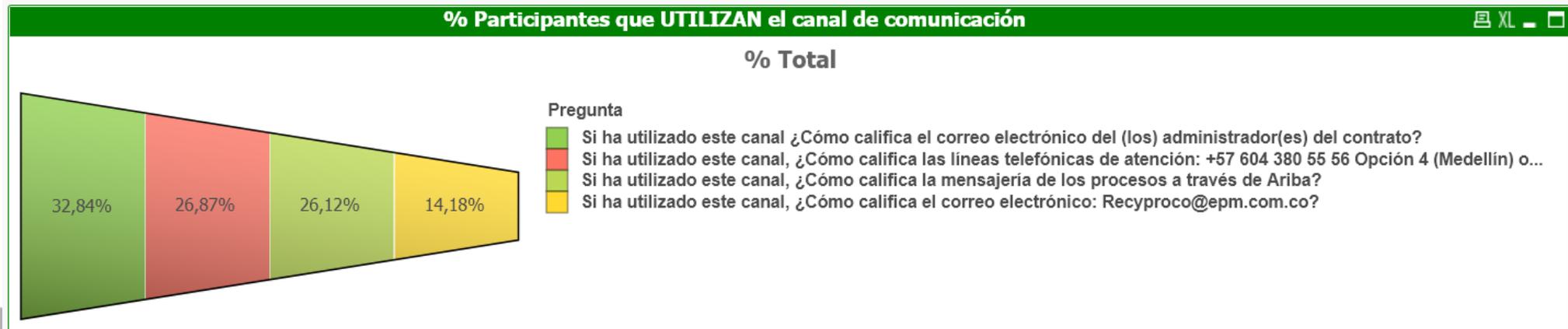
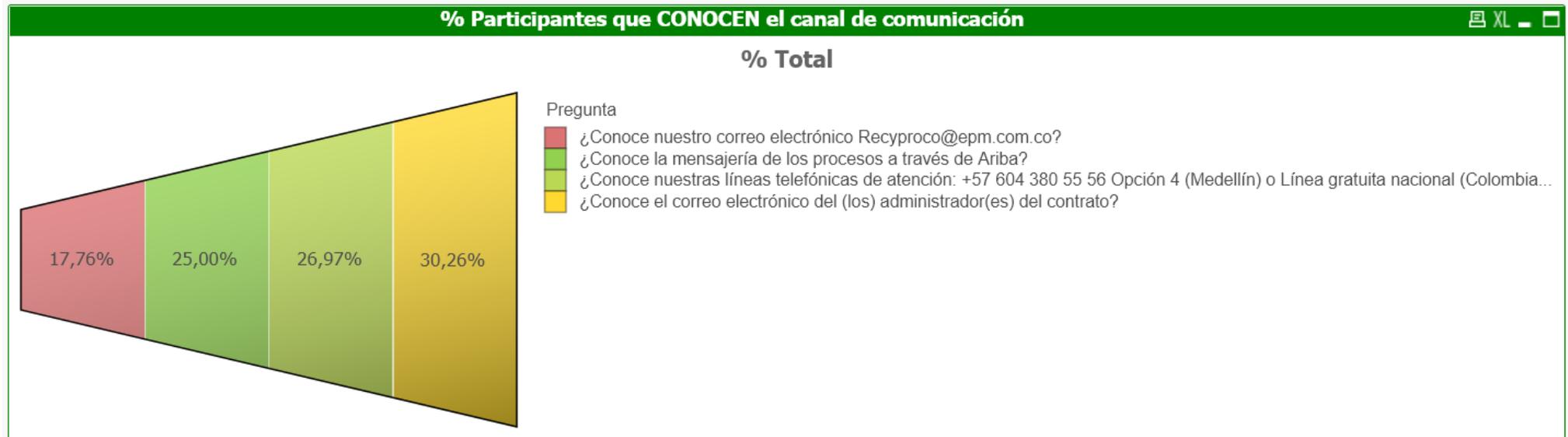
Canales de comunicación Proceso de contratación Aguas Nacionales 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	90,95
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	90,17
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	88,17
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	86,67

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Aguas Nacionales 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Aguas Nacionales 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	89,09
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	88,95
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	86,86
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	86,11

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- la verdad en todo el año hemos cotizado con buenas opciones de precio y garantías, pero en lo que va corrido del año no ha sido posible q nos adjudiquen ningún proceso, razón no sabes cual pero al ver que no ha sido posible ya he pensado en dejar de ofertar.
- Consideramos que cumplimos con todas las expectativas y exigencias documental que garantizan confianza y buen servicio.
- Continuamos interesados en participar en los procesos que publican en la plataforma, ya que hemos logrado que se nos adjudiquen algunos y nos parece una buena oportunidad de negocio.
- Dado la cantidad de ofertas presentadas vs las ofertas ganadas
- Dependerá de las condiciones de contratación que se establezcan en los procesos, nuestra empresa trabaja con costos en moneda extranjera con varios proveedores y las ultimas condiciones de pago de proyectos están siendo solicitadas en moneda nacional, con las fluctuaciones de la TRM es muy riesgoso comprometernos a hacer una oferta con validez prolongada de acuerdo a los tiempos de evaluación de las ofertas del grupo EPM
- desde que llevamos una relación como proveedores de ustedes, hemos entendido y acompañado en el proceso referente a los servicios requeridos.
- el Grupo EPM es muy cumplido y un excelente cliente
- El motivo de esta calificación es que aun cumpliendo con los requerimientos documentales solicitados por ustedes, tiempos y precios competitivos, veo que hay un favoritismo por contratar con empresas solo de Antioquia, son muy contadas las de otras ciudades.
- El portal es una excelente herramienta , pero los plazos de vencimiento oferta son cortos en ocasiones los proveedores internacionales no suministran información a tiempo para responder
- Es una empresa con quien se puede trabajar de manera confiable, son claros en sus requisitos y procesos de licitación. Es una empresa comprometida por cumplir con los pagos de sus proveedores en la fecha estipulada.
- Hay procesos de productos especiales que no dan tiempo para presentar las propuestas, recomiendo seleccionar bien proveedor en estudio de emrcado, creo que algunos hacen la tarea a la rapida y no suman ciertos costos logísticos
- Las ofertas son muy buenas, sin embargo, para realizar las garantías de seriedad de la oferta, es muy complejo, toda vez que no son eficientes dichas aseguradoras, no hay comunicación con ellos y se queda esperando el proveedor la póliza para ver si puede presentar la oferta
- Por que he manifestado mi inquietud frente a los issues que se presentan en los procesos. Ariba no es amigable. Los estudios de mercados no son claros y distorsionan la realidad de las cosas. Un estudio de mercado da 100. Para forzar un proceso. Pero en las ofertas el mercado esta en las nubes.

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



Verbatim u oportunidades de mejora

- En cada contrato que realizo con la filial, siempre he tenido un buen acompañamiento por parte del administrador del contrato, así mismo, el apoyo del Líder de Recursos.
- En general la calificación es basada a cada una de las experiencias que se ha tenido con EMP durante los trabajos, desde nuestra percepción ha sido siempre de colaboración.
- En general la relación con Aguas Nacionales ha sido buena, pero tuvimos una calificación de 65 en un proceso (contrato 10108) del cual nunca obtuvimos retroalimentación de porque dicha calificación a pesar de escribir al gestor administrativo del proyecto. Ese ha sido la unica instaisfacción de nuestra parte.
- En los procesos licitatorios se nos han presentado muchos inconvenientes al momento de solicitar la generación de las pólizas, con el programa Póliza Matriz.
- Hubo buena comunicación y respuesta oportuna ante los planteamientos dados durante la ejecución del contrato
- Las órdenes de trabajo se demoran y esto afecta el proceso de facturación.
- las pocas veces que hemos vendido productos a esta empresa, han sido mu cumplidos con los pagos
- Los administradores del contrato, tienen una alta capacidad técnica y están al tanto de los avances de todo el proyecto.
- Los procesos de la entidad son muy claros y efectivos para nosotros como proveedores
- Estamos satisfechos con la ejecución del contrato
- KSB tiene muchos equipos en la planta de Niquia y estamos colaborando desde al año pasado con el personal de operaciones y mantenimiento en la operación adecuada de los equipos. Además el grupo EPM siempre ha sido uno de los clientes más importantes para KSB en Colombia.
- Porque con grupo EPM, hay seriedad en todos los procesos de contratación. Se presenta una sinergia comercial muy interesante que lleva a un apoyo mutuo entre cliente proveedor.
- Porque consideramos que EPM tiene procesos muy confiables que garantizan claridad, transparencia y confiabilidad en el manejo de los contratos.
- Porque el trabajo que se ha realizado con el grupo, se ha dado en las mejores condiciones y hemos sido respaldados para poder prestar un servicio óptimo
- Se da esta calificación porque la experiencia que se tuvo durante el contrato fue muy satisfactoria, nos permitió crecer como empresa, se facilitaron cada uno de los procesos requeridos, se dieron adecuados procesos de comunicación y acompañamiento para nosotros como proveedores.
- "Porque es una buena oportunidad para darnos a conocer como distribuidor, fabricante e importador con su empresa. Porque nos interesa ser aliados de empresas de gran reconocimiento a nivel nacional."

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Indicador Lealtad Contratistas Aguas Regionales 2021



n = 74 contratistas



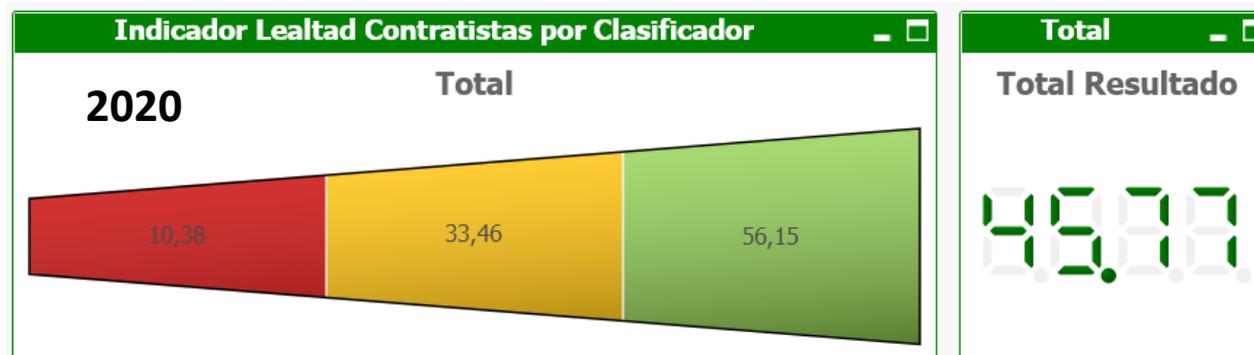
Críticos



Neutros



Promotores

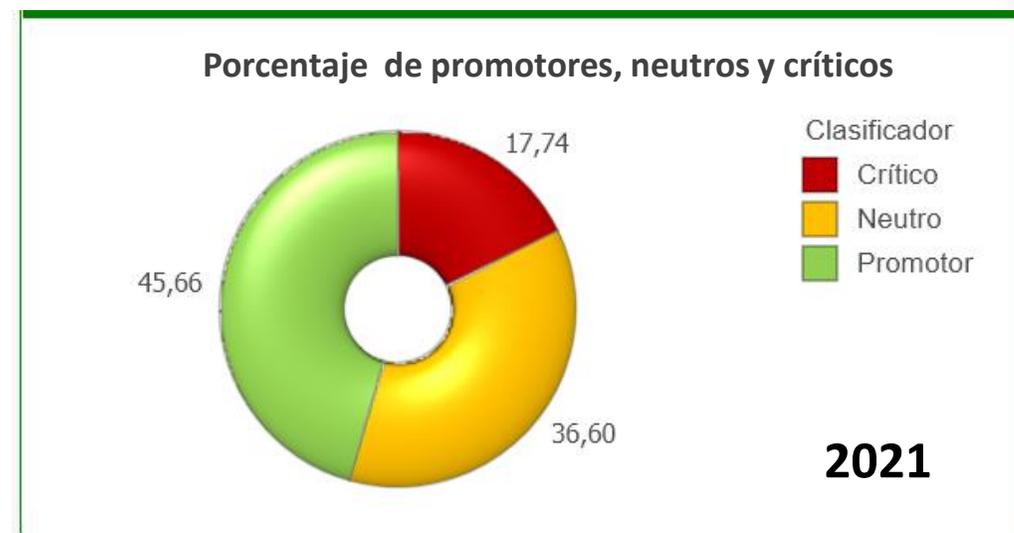


Indicador Satisfacción General Aguas Regionales 2021



n = 74 contratistas

Empresa	Año	Total Indicador
Aguas Regionales	2021	86,49
	2020	86,60



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

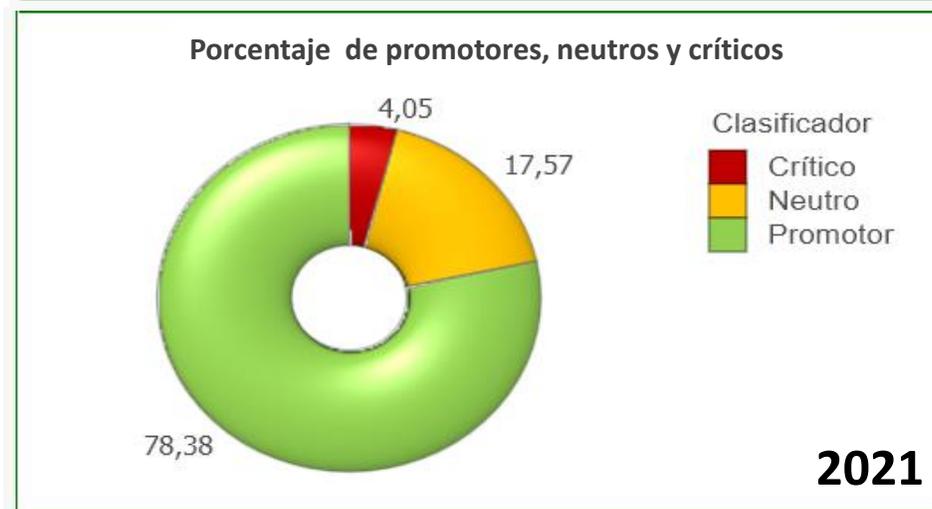
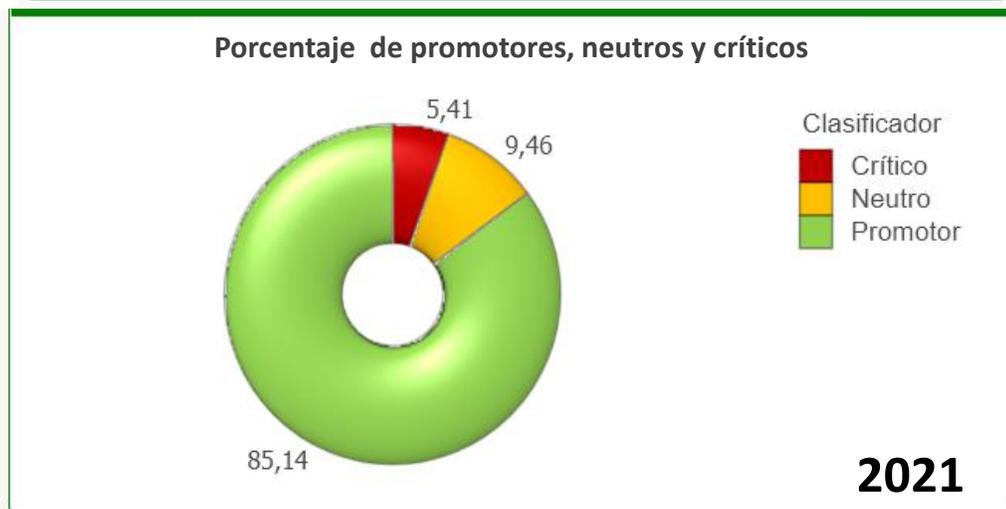
Fidelidad y Recomendación Aguas Regionales 2021



n = 74 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas Regionales	2021	96,35
	2020	96,54

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
Aguas Regionales	2021	95,68
	2020	95,96



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

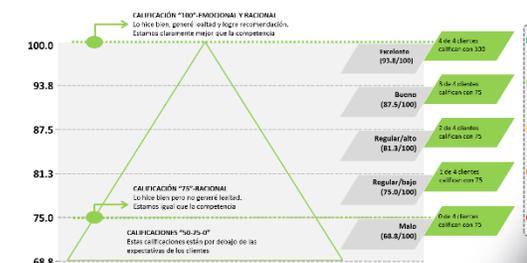
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
Aguas Regionales	Fidelidad	2020	97,50
Aguas Regionales	Fidelidad	2021	98,64
Aguas Regionales	Recomendación	2020	96,25
Aguas Regionales	Recomendación	2021	90,91
Aguas Regionales	Satisfacción General	2020	84,79
Aguas Regionales	Satisfacción General	2021	82,65

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración Contratos

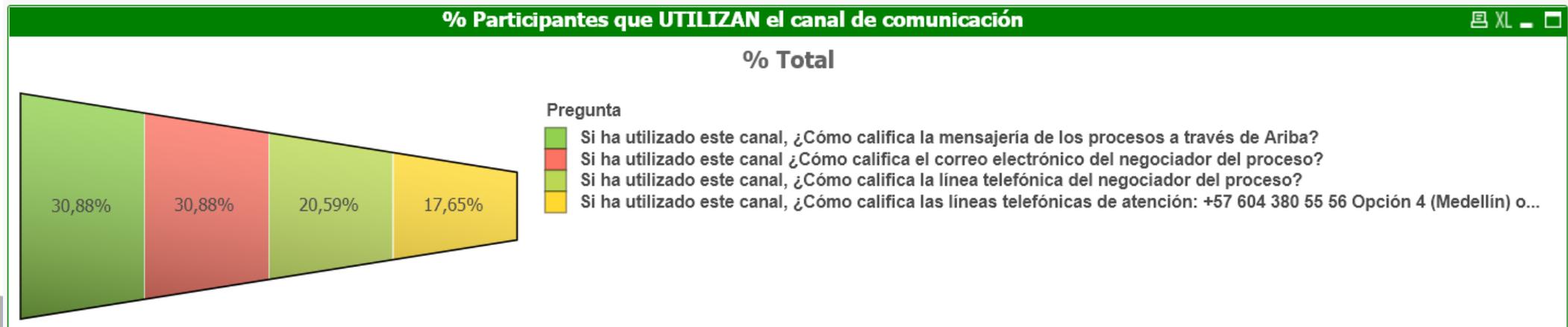
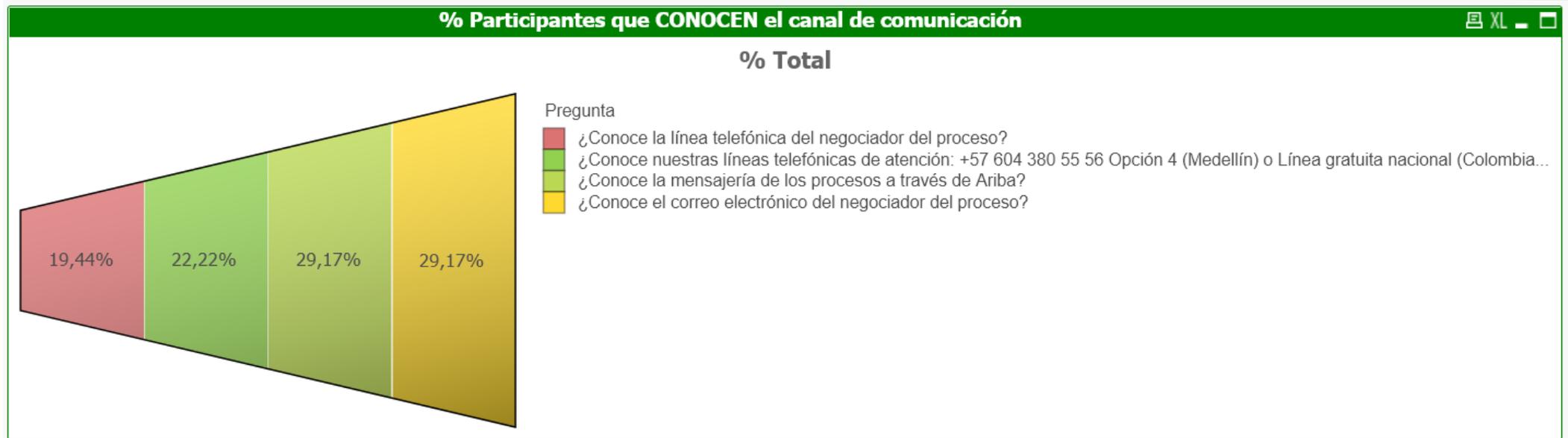
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
Aguas Regionales	Fidelidad	2020	98,64
Aguas Regionales	Fidelidad	2021	96,80
Aguas Regionales	Recomendación	2020	98,64
Aguas Regionales	Recomendación	2021	98,00
Aguas Regionales	Satisfacción General	2020	96,82
Aguas Regionales	Satisfacción General	2021	92,80

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación Aguas Regionales 2021



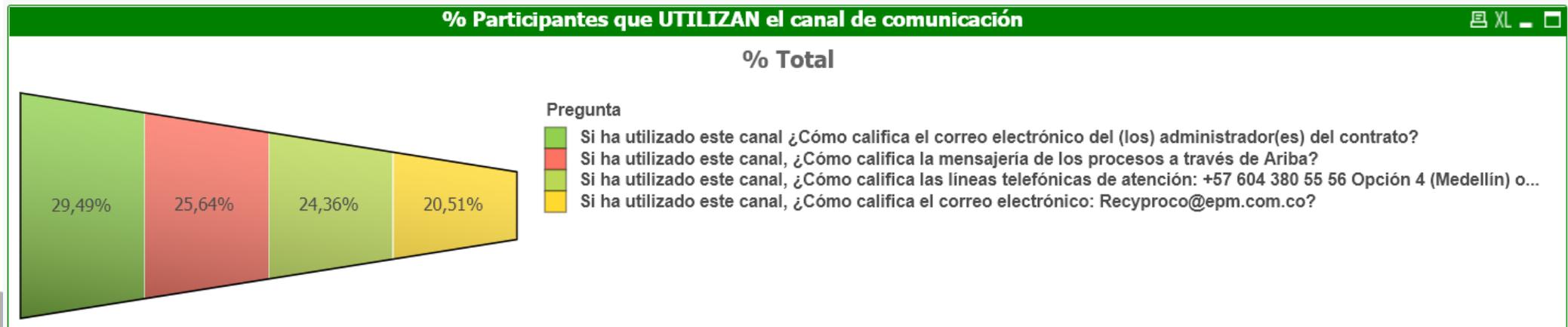
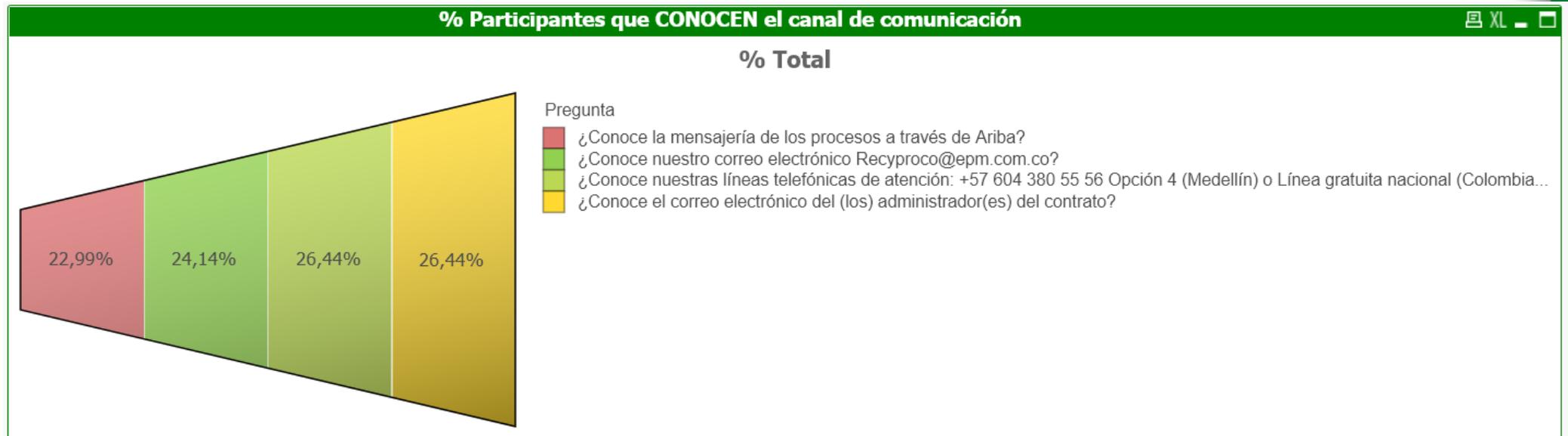
Canales de comunicación Proceso de contratación Aguas Regionales 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Indicador por Sección y Pregunta		
Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	93,33
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	92,14
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	87,14
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	86,67

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Aguas Regionales 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos Aguas Regionales 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Indicador por Sección y Pregunta		
Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	88,26
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	90,63
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	88,00
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	82,63

Hallazgos Proceso de contratación:



Verbatim u oportunidades de mejora

- Contratar con Aguas Regionales ha representado una experiencia gratificante para la empresa.
- el grupo EPM es muy confiable para contratar
- EPM es muy buen cliente. Claro, Justo y Honesto
- EPM es nuestro principal contratante.
- EPM es una entidad con un volumen de contratación importante, un proveedor de trabajo en cantidad significativa
- EPM ES UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GRAN INTERES PARA UNO DE LAS ESTRUCTURAS DE NEGOCIO QUE MANEJA QUIMPAC DE COLOMBIA
- Es importante confirmar que los requisitos de EPM para el próximo año nos permitan participar.
- Es una plataforma integral
- las Contrataciones con epm o cualquier filial son excelentes.
- Los procesos son totalmente transparentes y permiten la participación fácilmente
- Nos interesan las relaciones comerciales con la entidad, es fundamental seguir aportando en el desarrollo de proyectos que ayuden al progreso de la ciudad y del país.
- Para continuar siendo aliados estratégicos y desarrollando proyectos de manera conjunta.
- Por la ética y cumplimiento de Aguas Regionales
- Por la relacion comercial con epm fortaleza nuestras estragáis de mercado en el valle de aburra.
- Por lo que es nuestro objeto
- Por ser una excelente y reconocida compañía
- Porque confianza que nos brinda el grupo EPM
- porque el cliente nos brinda confianza y seguridad para continuar creciendo y tenemos las capacidades y experiencia para cumplir los requerimientos del cliente.
- Publicar mas procesos de contratación y que sean mas asequibles para los contratistas que cumplen con todos los requisitos solicitados.

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:

Verbatim u oportunidades de mejora

- Aguas regionales y su personal administrativo nos han proporcionado toda la información y logística para desarrollar nuestra labor de manera satisfactoria.
- Algunas veces los gestores técnicos no tienen conocimiento del proyecto. Se recomienda que todos los gestores involucrados en el proyecto conozcan, visiten, entiendan el propósito del proyecto para poder así acompañar al contratista en su ejecución.
- Buen relacionamiento y manejo de proyectos.
- Dentro de los contratos ejecutados y en ejecución manejamos una buena relación comercial con respuestas de manera oportuna.
- En general todo el inicio y manejo del contrato ha sido satisfactorio.
- EPM es una empresa muy estructurada, organizada y dinámica que es un cliente potencial para el objeto social de nuestra empresa. Realmente la única novedad es la tramitología tan dispendiosa con POLIZA MATRIZ, en muchos casos se demoran demasiado en todos los trámites, no conocen el proceso, si piden un soporte nos toca a nosotros convocar a la entidad, los procesos por arriba están saliendo con 8 o 7 días para cierre y la póliza se demora de 6 a 7 días.. realmente el trámite es demasiado dispendioso. Creo que el mayor talón de Aquiles en los diversos procesos es POLIZA MATRIZ
- Es nuestro interés tener las mejores relaciones con una Empresa que nos brinda la oportunidad de crecer y desarrollar fortalezas.
- Estamos satisfechos y hemos encontrado soporte y ayuda cuando se requirió
- Las expectativas de ejecución del contrato frente a la cantidad de servicios que se prestarían y a la ejecución de lo presupuestado solo del 50% frente a lo esperado por nuestra empresa
- Porque EPM, en la mayoría de los casos está exigiendo, documentación o trámites de acuerdo a los Libros o manuales corporativos, más no a las exigencias reales de la ejecución de los contratos. Falta que los administradores de la parte laboral, visiten y se enteren de las obras.
- Porque es un proceso que se ha llevado muy organizado y puntual por ambas partes.
- Porque es una empresa que tiene procesos y procedimientos muy bien establecidos y claros frente a sus contratistas con el fin de generar los mejores resultados posibles.
- Porque siempre tuvimos apoyo, de los funcionarios de proyecto.
- Porque tenemos buenas relaciones y nuestros productos cumplen con las expectativas
- Se deben implementar canales de comunicación que generen mayor confianza mutua entre las empresas, como contratista y contratante.
- Siempre hemos manejado buenas relaciones. La atención y la oportunidad en las solicitudes siempre ha sido buena y a tiempo.
- Su grupo de trabajo es muy bueno.

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.



Indicador Lealtad Contratistas EPM 2021



n = 208 contratistas



Críticos



Neutros



Promotores

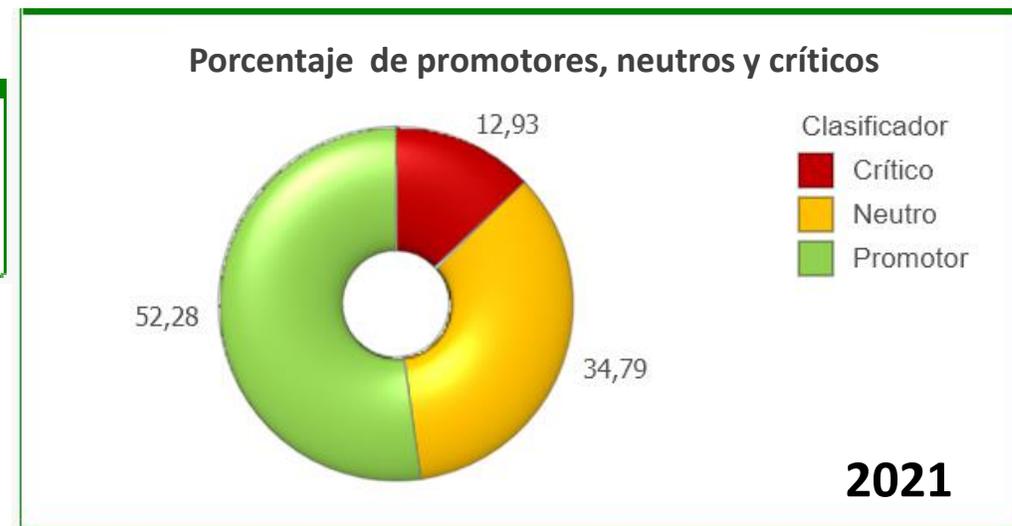


Indicador Satisfacción General EPM 2021



n = 208 contratistas

Empresa	Año	Total Indicador
EPM	2021	89,38
	2020	89,53



Pregunta: En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a durante el último año?

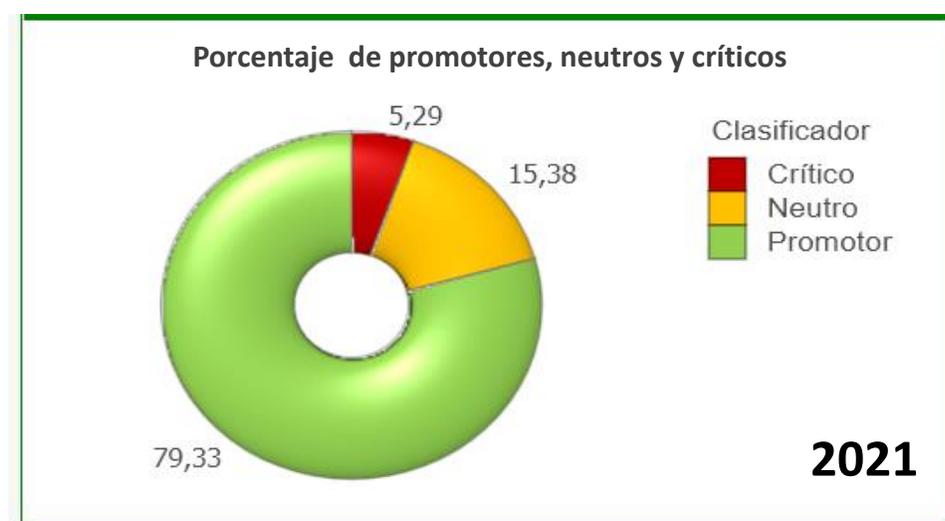
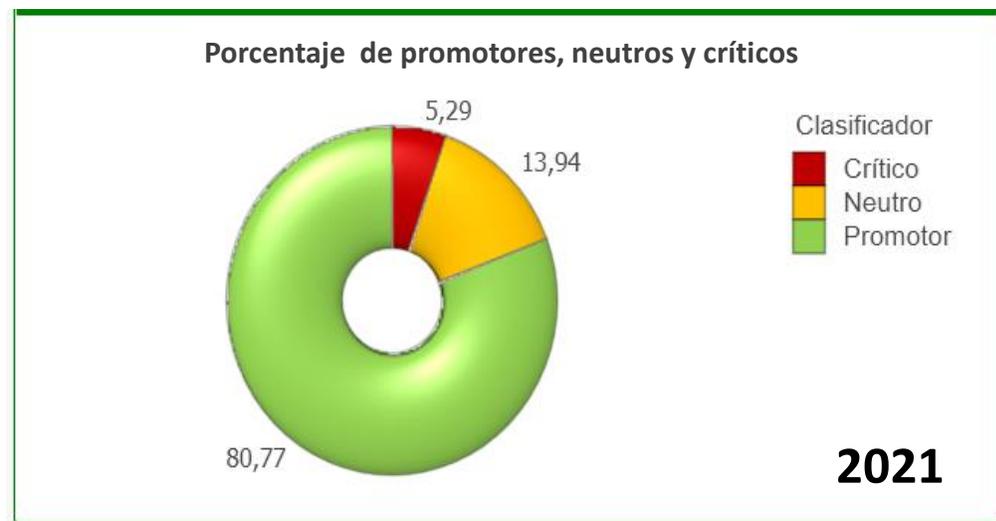
Fidelidad y Recomendación EPM 2021



n = 208 contratistas

FIDELIDAD GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
EPM	2021	95,67
	2020	97,88

RECOMENDACION GENERAL		
Empresa	Año	Total Indicador
EPM	2021	95,72
	2020	97,21



Pregunta: En una escala donde 1 es nada probable y 10 es extremadamente probable, ¿Qué tan probable es que usted continúe manteniendo su registro / presentando propuestas / Continúe Contratando con EPM, en el próximo año?

Pregunta: Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse/presentarse a procesos de contratación/ser contratista de EPM?

Cómo nos fue en los procesos con proveedores y contratistas...



Encuesta Proceso de Contratación

Proveedores y Contratistas

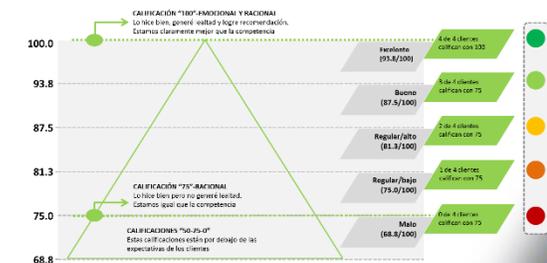
TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
EPM	Fidelidad	2020	95,03
EPM	Fidelidad	2021	94,18
EPM	Recomendación	2020	95,09
EPM	Recomendación	2021	90,73
EPM	Satisfacción General	2020	86,21
EPM	Satisfacción General	2021	83,74

Encuesta Proceso de Ejecución y Administración Contratos

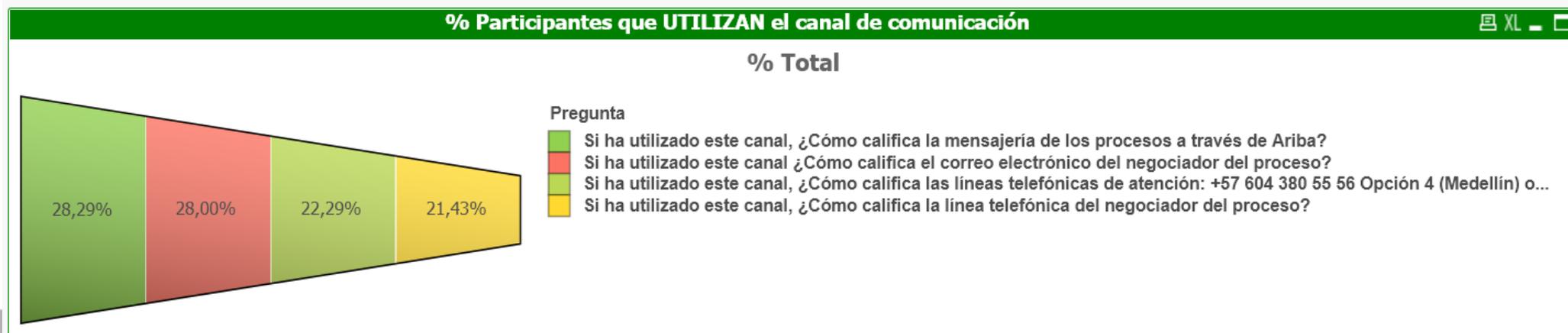
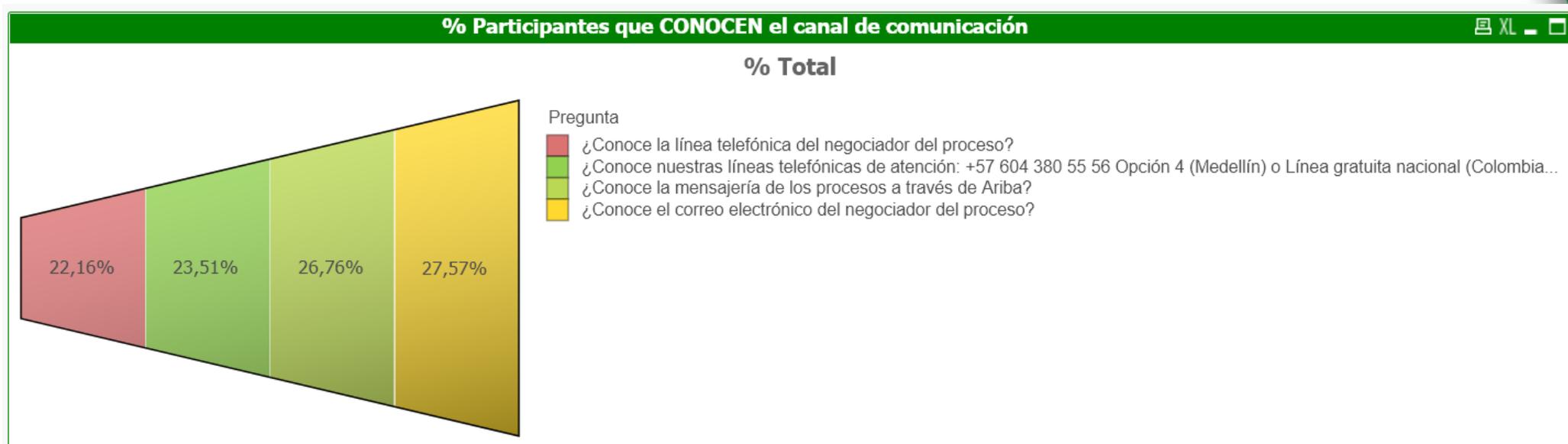
Proveedores y Contratistas

TOTAL INDICADOR			
Filial	Sección	Año	Total Indicador
EPM	Fidelidad	2020	98,50
EPM	Fidelidad	2021	95,97
EPM	Recomendación	2020	97,44
EPM	Recomendación	2021	95,58
EPM	Satisfacción General	2020	95,41
EPM	Satisfacción General	2021	92,87

*Estas calificaciones se comparan con el gráfico fuente ver diapositiva 2



Canales de comunicación Proceso de contratación EPM 2021



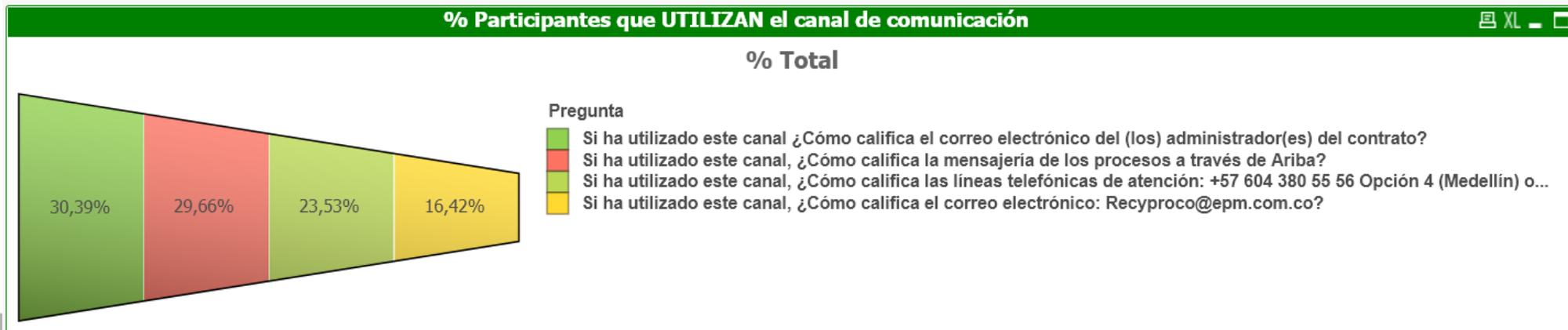
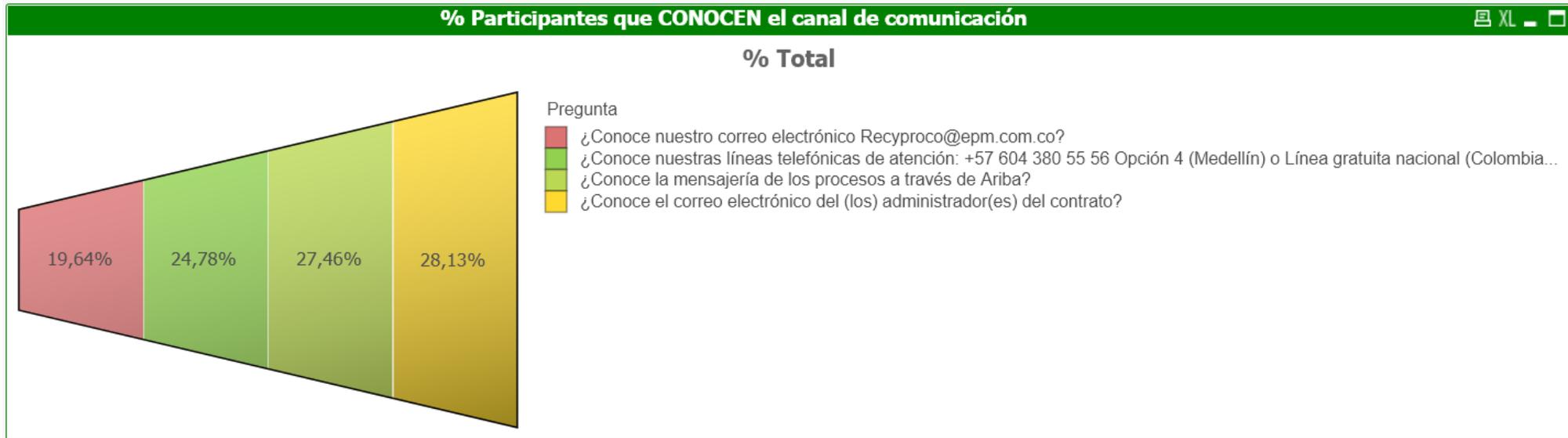
Canales de comunicación Proceso de contratación EPM 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2021	92,35
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2021	90,27
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	87,78
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	88,33

Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos EPM 2021



Canales de comunicación Proceso de Administración de contratos EPM 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2021	93,87
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	90,30
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2021	91,74
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4?	2021	92,71

Hallazgos Proceso de contratación:

Verbatim u oportunidades de mejora

- Es de nuestro interés participar en los procesos, sin embargo en la mayoría de ocasiones el tiempo de presentación es limitado y no permite una correcta evaluación y estimación de costos, así mismo las aclaraciones técnicas tardan tiempo para ser consideradas teniendo en cuenta que algunas veces no son claras o se requiere homologación de normatividad.
- Se debe evaluar el sistema de calificación de las ofertas. El hecho de que sea solamente por menor valor desmejora las condiciones del mercado, y desestimula la presentación de futuras ofertas.
- Desconfianza en los precios techo establecidos por EPM, ya que hay una gran cantidad de contratistas en el medio con resultados económicos muy negativos.
- Creo que todos los procesos de contratación en EPM se han vuelto enredados, además de la relación con los interventores y los cientos de tramites adicionales que llegan constantemente de parte de los mismos.
- Preferimos el sector privado
- Debido a que los procesos de selección están muy competitivos y con tendencia a la baja. Adicionalmente, al aprobarse algunos, resultan con una complejidad que no ameritan los honorarios cobrados.
- Ha sido complejo obtener las pólizas de seriedad con la Póliza Matriz establecida con los procesos de contratación de EPM. Sin embargo cuando se puede solicitar pólizas de seriedad con nuestros corredores de seguros de confianza, tampoco emiten las pólizas de seriedad por las exigencias de las garantías por parte de EPM.
- Es posible que nos vuelvan a invitar, pero de igual manera no es un compromiso de EPM porque prácticamente se está dando la oportunidad dentro de la zona de influencia a todas las juntas.
- Los procesos de contratación con el Grupo EPM los consideramos importantes en nuestro día a día, además es un proceso amigable desde que encontramos la oportunidad de contratar con la Compañía en la plataforma Te Cuento, hasta la manera de presentar nuestras ofertas en la plataforma ARIBA. No lo consideramos difícil ni desgastante, ya que las herramientas están a la mano y el tiempo que nos brinda la Compañía para hacer nuestras observaciones y preparar nuestras ofertas es el adecuado.
- Agilidad y transparencia

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso de Administración de contratos:



Verbatim u oportunidades de mejora

- Es importante realizar un mayor acompañamiento durante las fases de licitación, ejecución y liquidación.
- La respuesta en los procesos o aclaraciones técnicas tardan en ser respondidas, así mismo en algunas ocasiones no se obtienen respuesta. Adicionalmente las características técnicas en algunos requerimientos van muy cerradas a un fabricante en especial lo que dificulta una libre competencia.
- Porque los administradores e interventores son muy cerrados a escuchar sugerencias / Hay procesos administrativos en los que se tarda y dificulta el contacto con las personas a cargo. Adicionalmente, en ocasiones hace falta flexibilidad. Sin embargo, una vez se logra la comunicación, el proceso fluye.
- Por que se ha sentido una disminución en el acompañamiento y seguimiento de unas actividades propias del contrato, entendiendo que se ha generado por cambios en el personal de EPM asignado
- Tenemos poco tiempo de inicio de nuestro primer contrato con EPM, a veces ha faltado información más clara respecto a inquietudes presentadas.
- Todo ha sido claro, pero algunas actividades del contrato no comenzaron a tiempo, esto hace que las demás actividades carguen con costos con los cuales no se contaba
- En términos generales hay una muy buena relación, no obstante en el último contrato la comunicación vía correo en algunas oportunidades se torna amenazante. Cuando se hacen observaciones en términos socioambientales intervienen muchos actores, y no lo hacen en unidad, por tanto se ha presentado para reprocesos / Los pliegos de condiciones no son claros lo cual incide en controversias durante la ejecución
- Porque en los últimos procesos en la adjudicación, calificación y la ejecución se han presentado dificultades y diferencias en las mismas, en cuanto a las interpretaciones.
- EPM es una de las mejores empresas del país, sin embargo consideramos que hace falta interactuar más con los administradores del contrato.. Actualmente hay procesos como el de facturación que son bastante demorados, lo que genera que el pago de servicios este entre 45 a 60 días después de ejecutado el servicio.
- Las formas de pago sin anticipo y TRM con liquidación a fecha de pago de factura, no considera las situaciones actuales de fluctuación de la tasa, sugerimos que esto pueda revisarse para proyectos de gran monto y no delegar el 100% de la financiación al proveedor
- Los términos de pago 100% contra entrega y a 30 días de facturación dificultan la relación como contratista
- Porque no ha sido del todo excelente, ya que hemos tenido varias dificultades con póliza matriz y no hay buenas respuestas al respecto. Las tareas que se cargan en ARIBA en veces son cargadas con muy cortos tiempos para cumplirlas, según las fechas de pago de la seguridad social. En ARIBA cuando se termina un contrato, siguen cargando TAREAS, aún conociendo que el contrato ya tuvo fecha de terminación. Aunque en general hay un buen orden y manejo de los contratos.

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.



Proceso Registro en Ariba Grupo EPM



Proveedores y Contratistas Grupo EPM

Nota: Se presentan resultados a total por procesos, debido a que las muestras por segmentos no son representativas en el proceso de Registro y de Contratación para el segmento Contratistas.

Proceso de Registro Grupo EPM – Atributo Satisfacción



n = 257 proveedores y contratistas

Año	Total Indicador
2021	81,14
2020	84,92



Pregunta	Año	% Total
¿El Grupo EPM aprueba de manera oportuna el trámite de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2021	85,76
¿Es claro el lenguaje utilizado para realizar los trámites de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2021	80,58
¿Es fácil la navegación para realizar los trámites de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2021	75,91
¿Es pertinente y razonable la información solicitada para realizar los trámites de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2021	82,30
Teniendo en cuenta las estrategias de desarrollo con proveedores y contratistas, ¿Cómo califica el ofrecimiento de alternativas como: capacitaciones y/o encuentros presenciales y virtuales para que le ayude...	2021	78,75
Teniendo en cuenta las estrategias de relacionamiento, ¿Cómo califica el ofrecimiento de alternativas como: eventos, talleres y demás estrategias para mantener una buena comunicación y relacionamiento con proveedor...	2021	80,39

Proceso de Registro Grupo EPM – Atributo Fidelidad



n = 257 proveedores y contratistas

Año	Total Indicador
2021	91,44
2020	94,05



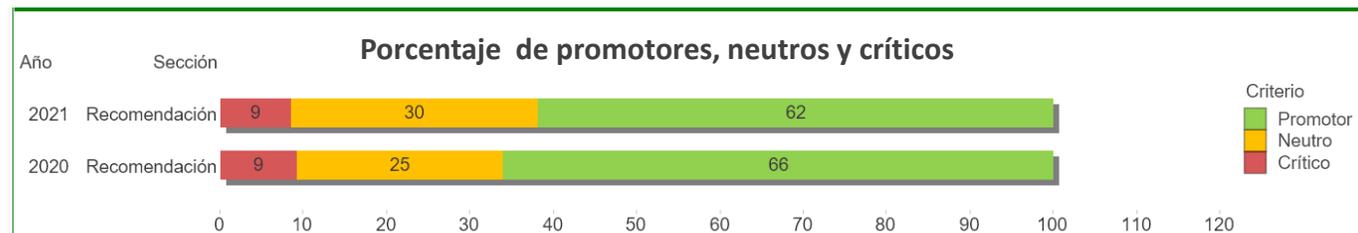
Pregunta	Año	% Total
¿Qué tan probable es que usted mantenga su registro vigente y/o actualizado, buscando ser un potencial contratista?	2021	91,44

Proceso de Registro Grupo EPM – Atributo Recomendación



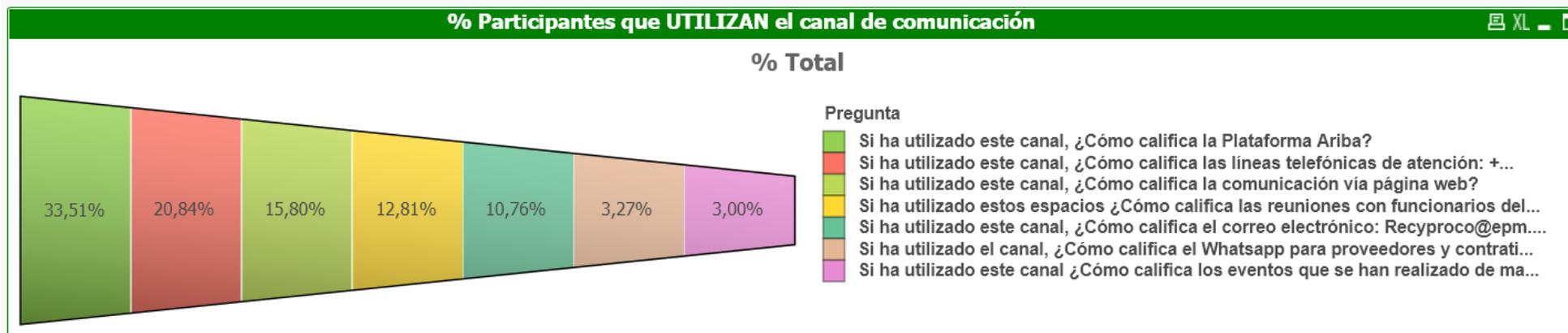
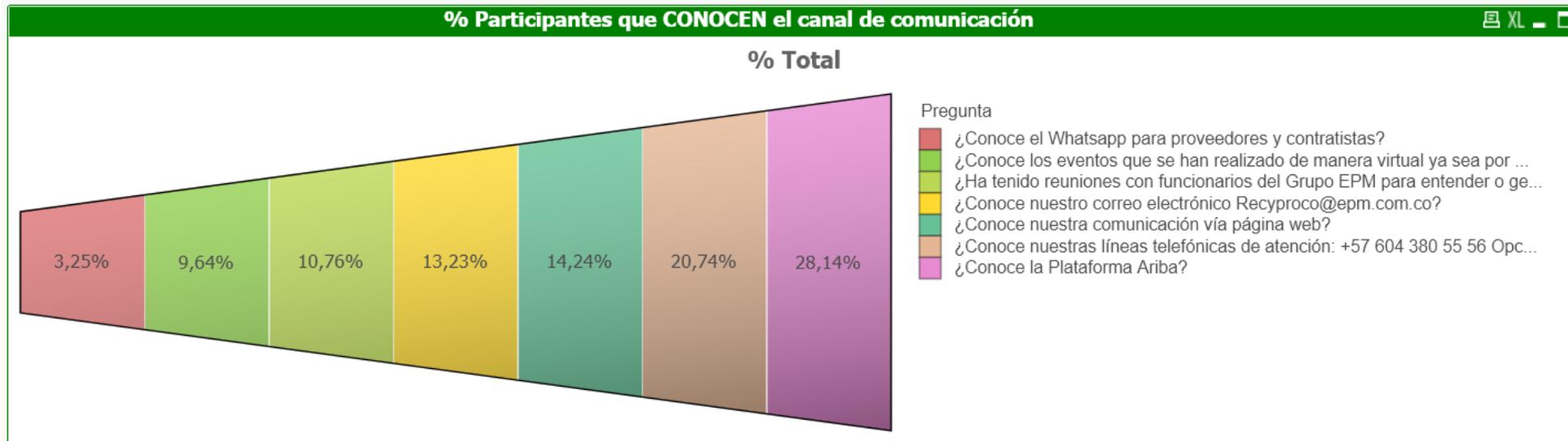
n = 257 proveedores y contratistas

Año	Total Indicador
2021	91,95
2020	92,48



Pregunta	Año	% Total
¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse para ser proveedor del Grupo EPM?	2021	91,95

Canales de comunicación Proceso de Registro Grupo EPM 2021



Canales de comunicación Proceso de Registro Grupo EPM 2021



Calificación de quienes utilizan los canales

Pregunta	Año	% Total
Si ha utilizado el canal, ¿Cómo califica el Whatsapp para proveedores y contratistas?	2021	75,83
Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica los eventos que se han realizado de manera virtual ya sea por Teams, Youtube, Teams Live, entre otros?	2021	71,36
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2021	81,27
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la comunicación vía página web?	2021	86,38
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la Plataforma Ariba?	2021	78,70
Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica las líneas telefónicas de atención: +57 604 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o línea gratuita nacional (Colombia) : 018000515552 Opción 4?	2021	82,81
Si ha utilizado estos espacios ¿Cómo califica las reuniones con funcionarios del Grupo EPM?	2021	89,89

Hallazgos Proceso registro:



Oportunidades de mejora

- No es muy clara la solicitud de información y es reiterativa, se podría simplificar, teniendo en cuenta que la cámara de comercio HACE LA REVISIÓN DOCUMENTAL cuando te inscribes o renuevas el RUP, por lo tanto exigir el RUP, debería ser suficiente para acreditar la capacidad financiera y de experiencia
- Demasiados datos que se han solicitado en múltiples ocasiones por otros medios de contacto.
- Es una plataforma confusa y compleja para ingresar información
- Porque los datos que solicitan para la actualización de datos es información que no es tan fácil de tener / Generalmente es algo dispendioso y complicado comprender la información que piden diligenciar del tipo financiera.
- La plataforma no me ha parecido intuitiva, y no me funciona en todos los navegadores web./ NOS INTERESA SER SUS PROVEEDORES AUNQUE RESULTA BASTANTE ENGORROSO POR LA PLATAFORMA. / Debido a que no es claro dónde aparecen las oportunidades / Me parece una buena oportunidad de negocio la plataforma, sin embargo no se alcanza a visualizar los proyecto u oportunidades para licitar o presentar una oferta / Porque algunas veces olvidamos las fechas de actualización

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.

Hallazgos Proceso registro:



Verbatim positivos

- ✓ Una empresa donde cuenta con **oportunidades** a diferentes contratistas
- ✓ Es una plataforma de fácil acceso y comprensión. / Es una plataforma muy práctica. /La interacción por medio de la plataforma ha sido oportuna y ágil. Además, se encuentran una excelente orientación didáctica, en caso de presentarse dudas. /Para nuestra compañía es prioridad mantener relaciones de largo plazo con el Grupo EPM y mantener la información de la plataforma Ariba vigente es una obligación para poder hacerlo. / para nosotros es importante hacer parte de los contratistas de EPM por tal motivo mantener la información actualizada es indispensable / Porque vemos oportunidades de negocio en esta plataforma
- ✓ Debido a las oportunidades que ofrecen para desarrollar negocios, brindando oportunidad de crecimiento económico empresarial.
- ✓ Me permite estar a la vanguardia con clientes como EPM y tener la posibilidad de abrir negocios con otras compañías ya registradas en la plataforma Ariba
- ✓ Porque gracias a que las Juntas de Acción comunal están siendo tenidas en cuenta para contratar se está llegando a las comunidades con oportunidades de empleo y así mismo se adquiere el conocimiento para futuras contrataciones en pro del desarrollo de las veredas y de las mismas Juntas de Acción Comunal
- ✓ Porque los procesos de contratación son transparentes.
- ✓ Por ser una empresa en crecimiento y que tiene en cuenta los contratistas para su crecimiento

* Estos verbatim se transcriben tal cual como lo editan los participantes en la Encuesta.



¡Gracias!