



Resultados de la Encuesta de Lealtad de Proveedores y Contratistas ESSA 2023

*Vicepresidencia Suministros y Servicios Compartidos
Unidad Diversidad y Desarrollo de Proveedores*

26 de enero de 2024

Encuesta de Lealtad de P&C



Objetivo

Conocer el grado de satisfacción, fidelidad y recomendación que tienen los proveedores y contratistas del Grupo EPM, frente a tres procesos clave: registro en la plataforma Ariba, contratación y administración de contratos

Atributos	Procesos a evaluar		
	Registro	Contratación	Administración de contratos
Satisfacción	P & <u>C</u>	P & <u>C</u>	<u>C</u>
Fidelidad	P & <u>C</u>	P & <u>C</u>	<u>C</u>
Recomendación	P & <u>C</u>	P & <u>C</u>	<u>C</u>
Canales de Comunicación	P & C	P & C	C

P: Proveedores C: Contratistas

De la Encuesta de Lealtad se extraen dos indicadores principales:

Indicador Lealtad de Contratistas

Indicador Satisfacción General de Contratistas

Encuesta de Lealtad de P&C



Metodología

Cuantitativa y cualitativa

Medios

La encuesta se realiza en línea a través de 

Los resultados se tabulan utilizando 

En las preguntas cuantitativas 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, así:

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.

Precisión en las estimaciones poblacionales para ESSA 2023



Encuesta	Tipo de público	Número de Invitados	Número de Participantes	Nivel de confianza	Margen de error
Registro	Proveedores y Contratistas del Grupo EPM	638	262	95%	5%
Registro	Contratistas del Grupo EPM	27	24	95%	7%
Contratación	Proveedores y Contratistas de ESSA	98	61	95%	8%
Contratación	Contratistas de ESSA	19	18	95%	5%
Administración de contratos	Contratistas de ESSA	50	39	95%	7%

Indicador Lealtad de Contratistas



Da cuenta de la lealtad (satisfacción, fidelidad y recomendación) de los contratistas de ESSA en los procesos de contratación y administración de contratos y de los contratistas del Grupo EPM en el proceso de registro.

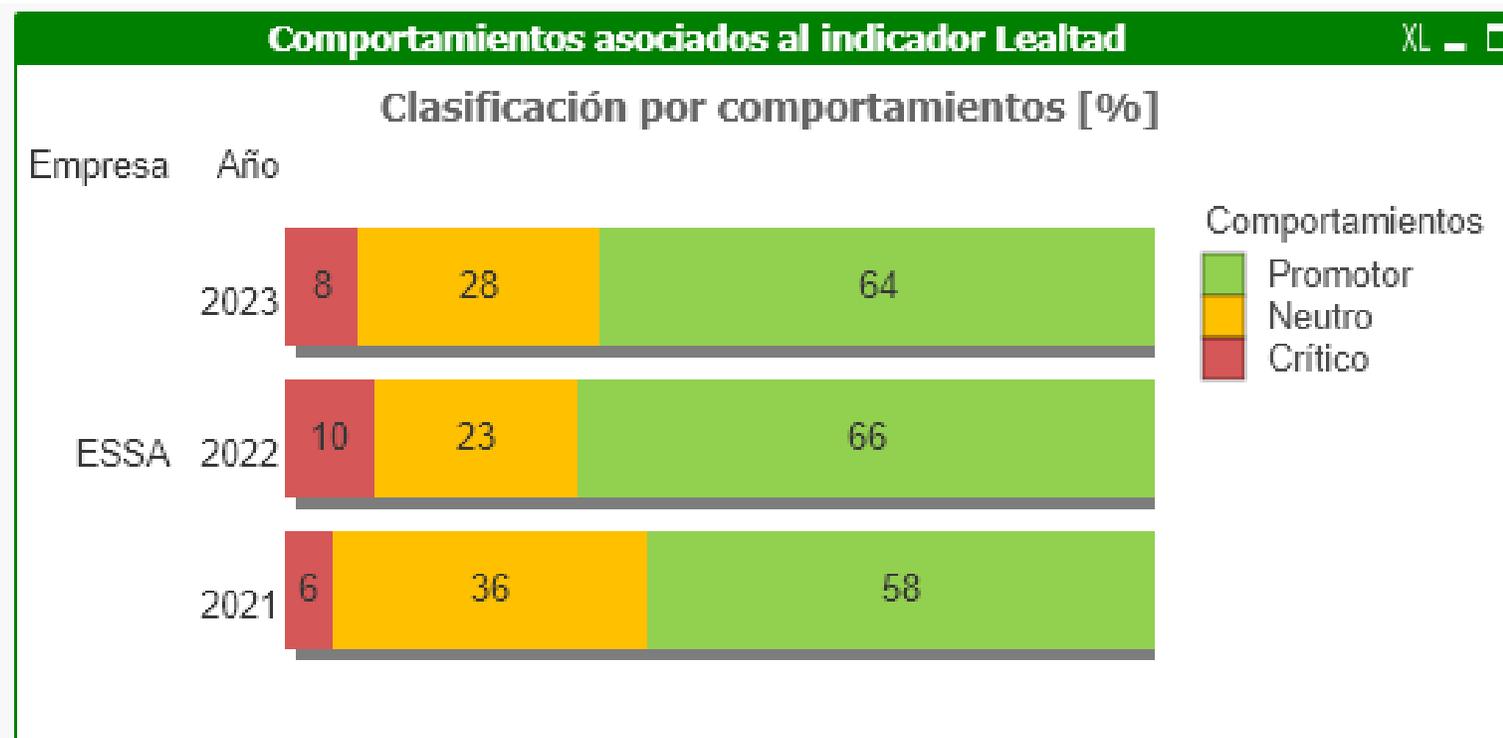
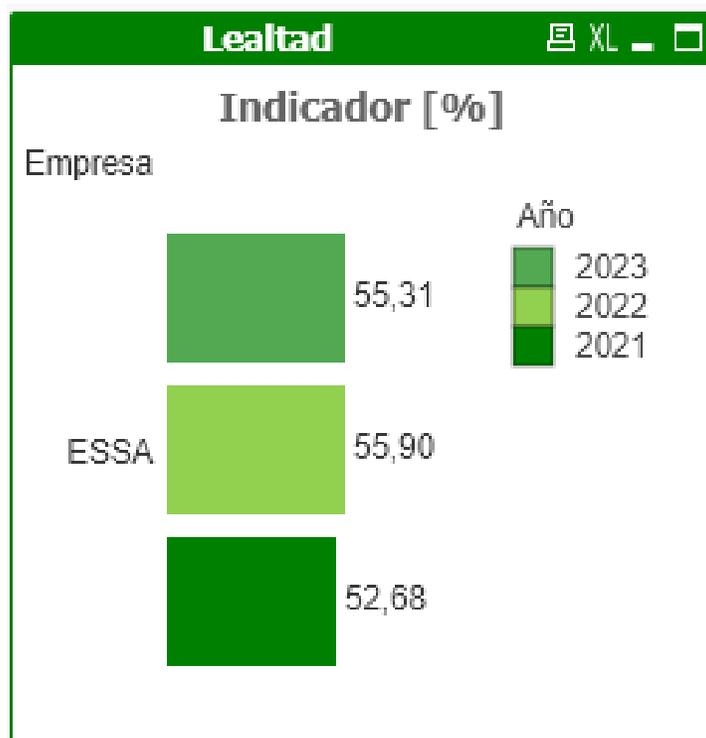
El valor de dicho indicador resulta de la diferencia entre el porcentaje de los contratistas promotores y los críticos, por lo cual es un indicador más exigente que los demás presentados.

Dado que este indicador es una invención del Grupo EPM no cuenta con escalas referentes de desempeño, y por tanto la escala mostrada más adelante no le aplica.

Atributos	Procesos a evaluar		
	Registro	Contratación	Administración de contratos
Satisfacción	P & <u>C</u>	P & <u>C</u>	<u>C</u>
Fidelidad	P & <u>C</u>	P & <u>C</u>	<u>C</u>
Recomendación	P & <u>C</u>	P & <u>C</u>	<u>C</u>
Canales de Comunicación	P & C	P & C	C

P: Proveedores C: Contratistas

Indicador Lealtad de Contratistas ESSA 2023



Indicador Satisfacción General de Contratistas



Da cuenta de la satisfacción de los contratistas de ESSA en los procesos de contratación y administración de contratos y de los contratistas del Grupo EPM en el proceso de registro.

El valor de dicho indicador se calcula como el promedio de todas las respuestas obtenidas multiplicado por 10.

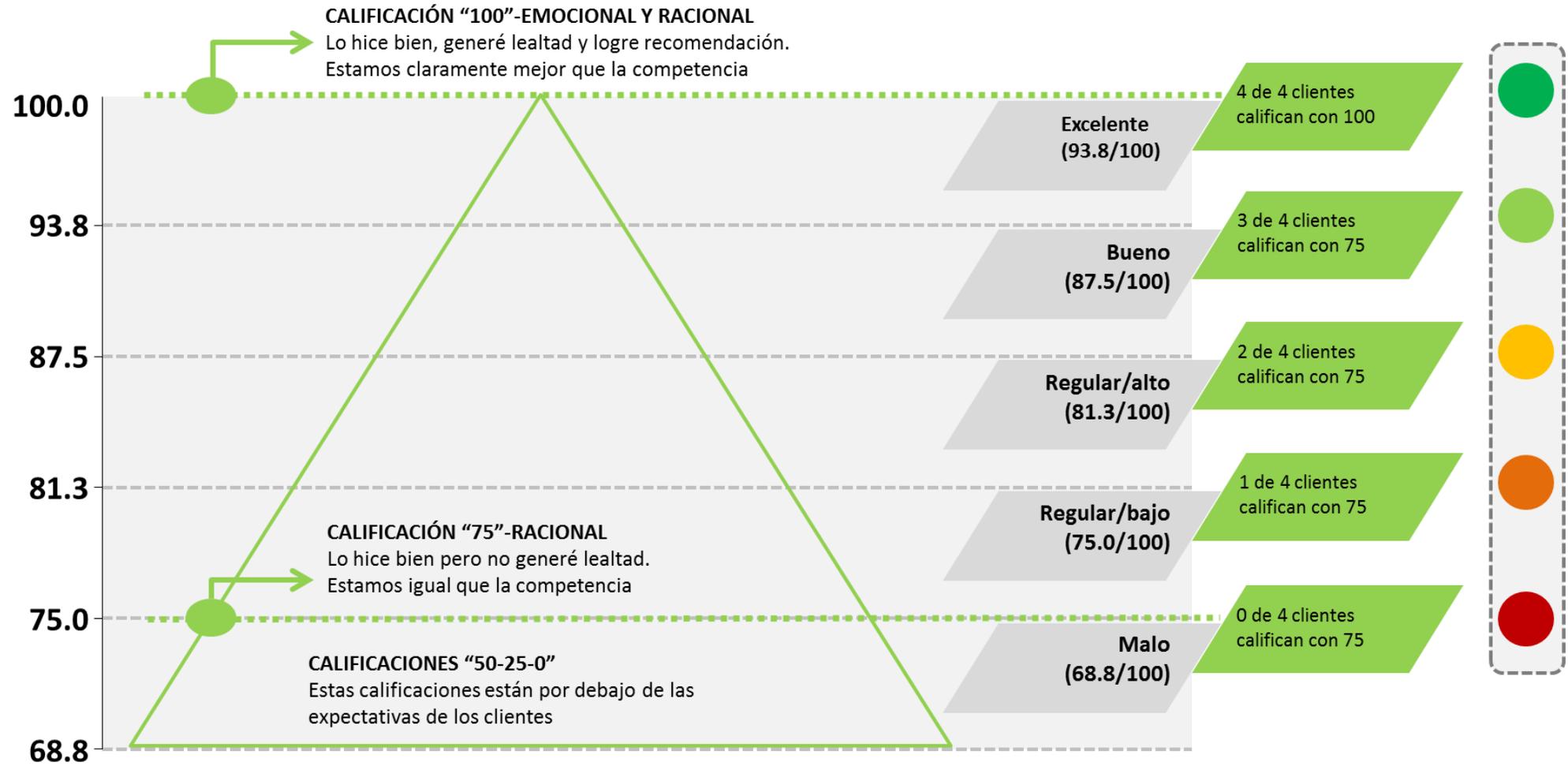
La escala referente de desempeño para este indicador se presenta en la diapositiva siguiente.

Para el cálculo de este indicador no se tiene en cuenta la discriminación entre promotores, neutros y críticos, sin embargo, esta información es valiosa a la hora de evaluar la gestión.

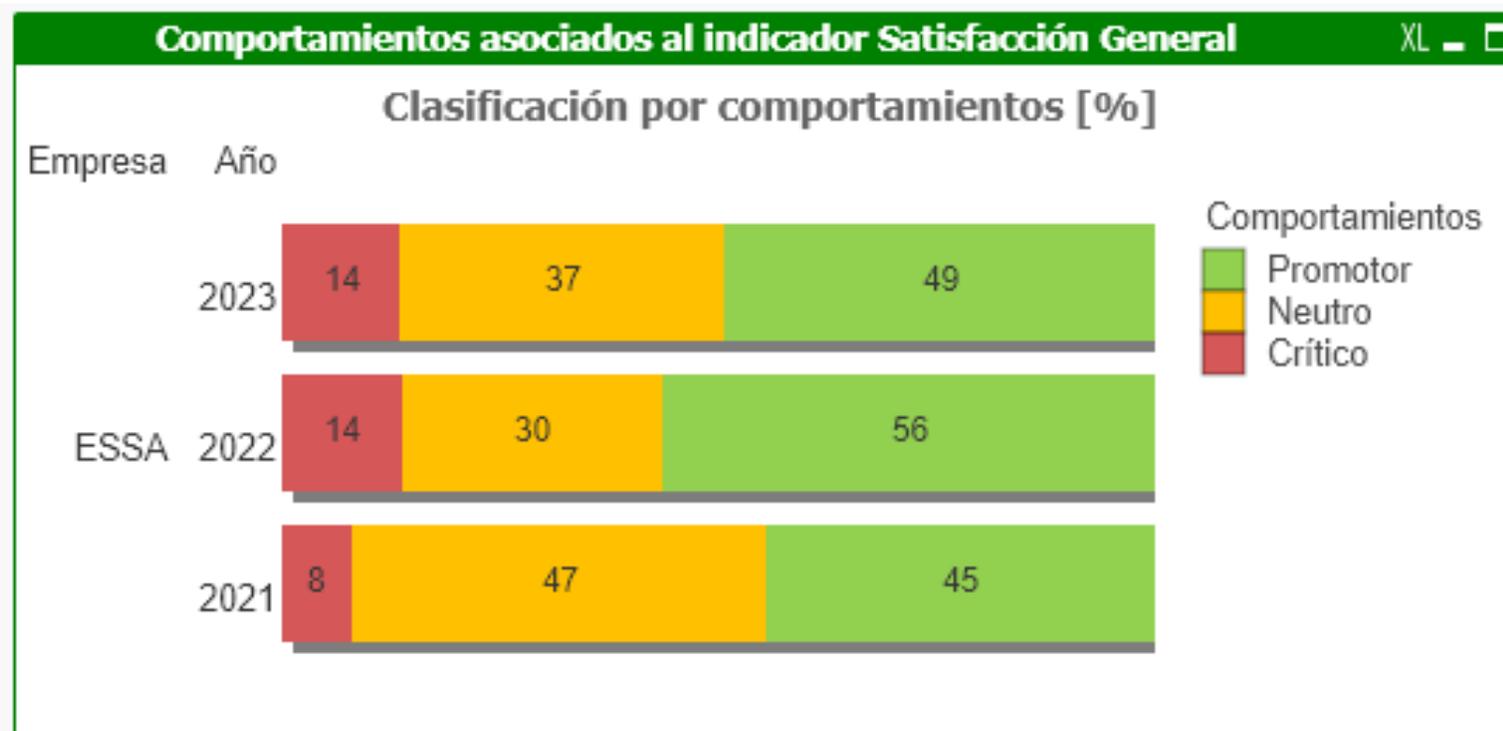
Atributos	Procesos a evaluar		
	Registro	Contratación	Administración de contratos
Satisfacción	P & <u>C</u>	P & <u>C</u>	<u>C</u>
Fidelidad	P & C	P & C	C
Recomendación	P & C	P & C	C
Canales de Comunicación	P & C	P & C	C

P: Proveedores C: Contratistas

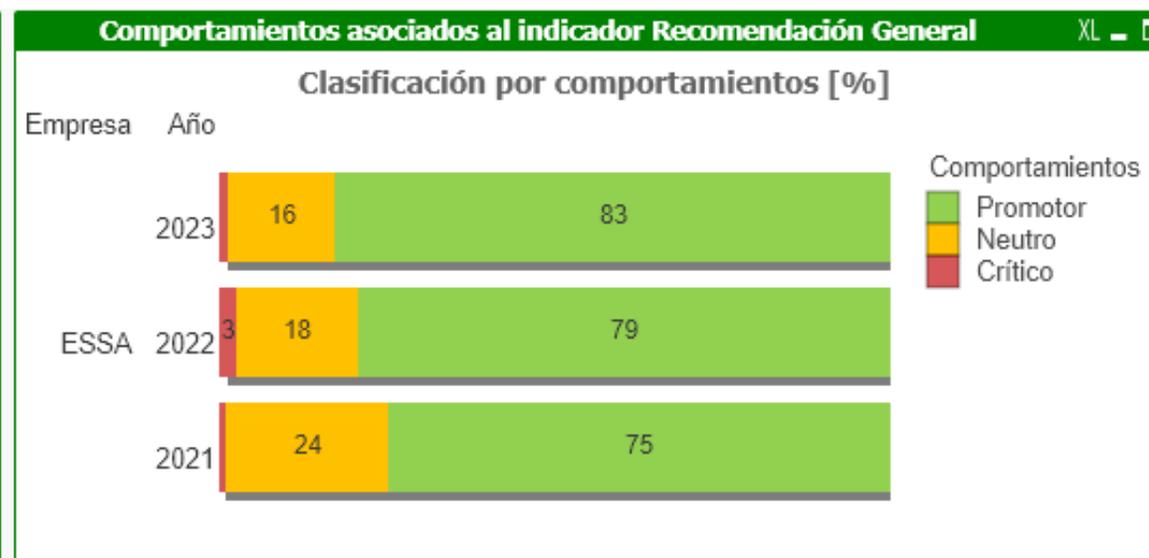
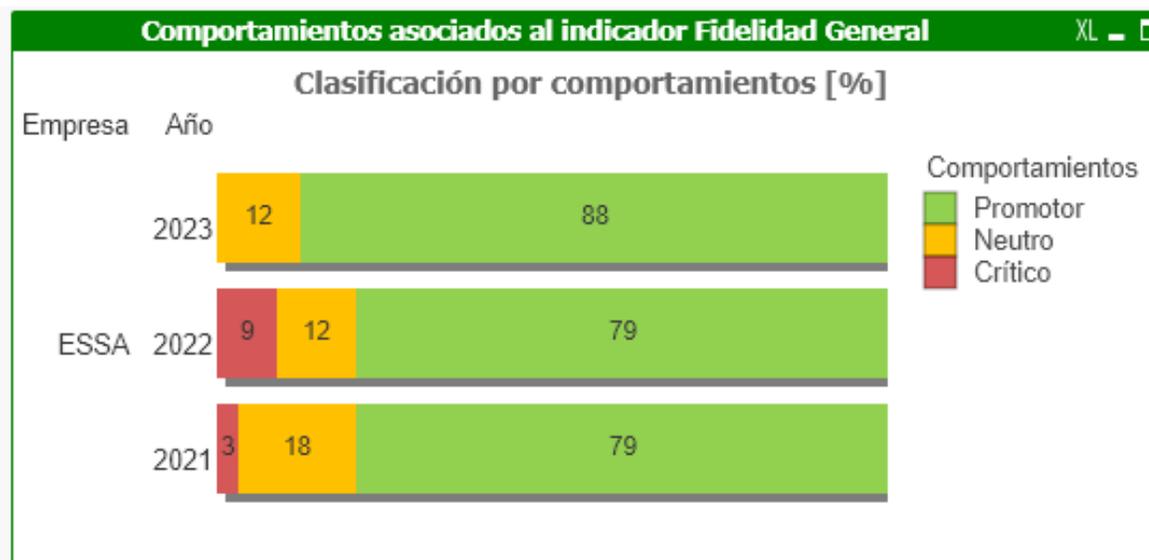
Escala referente de desempeño para el indicador Satisfacción General de Contratistas



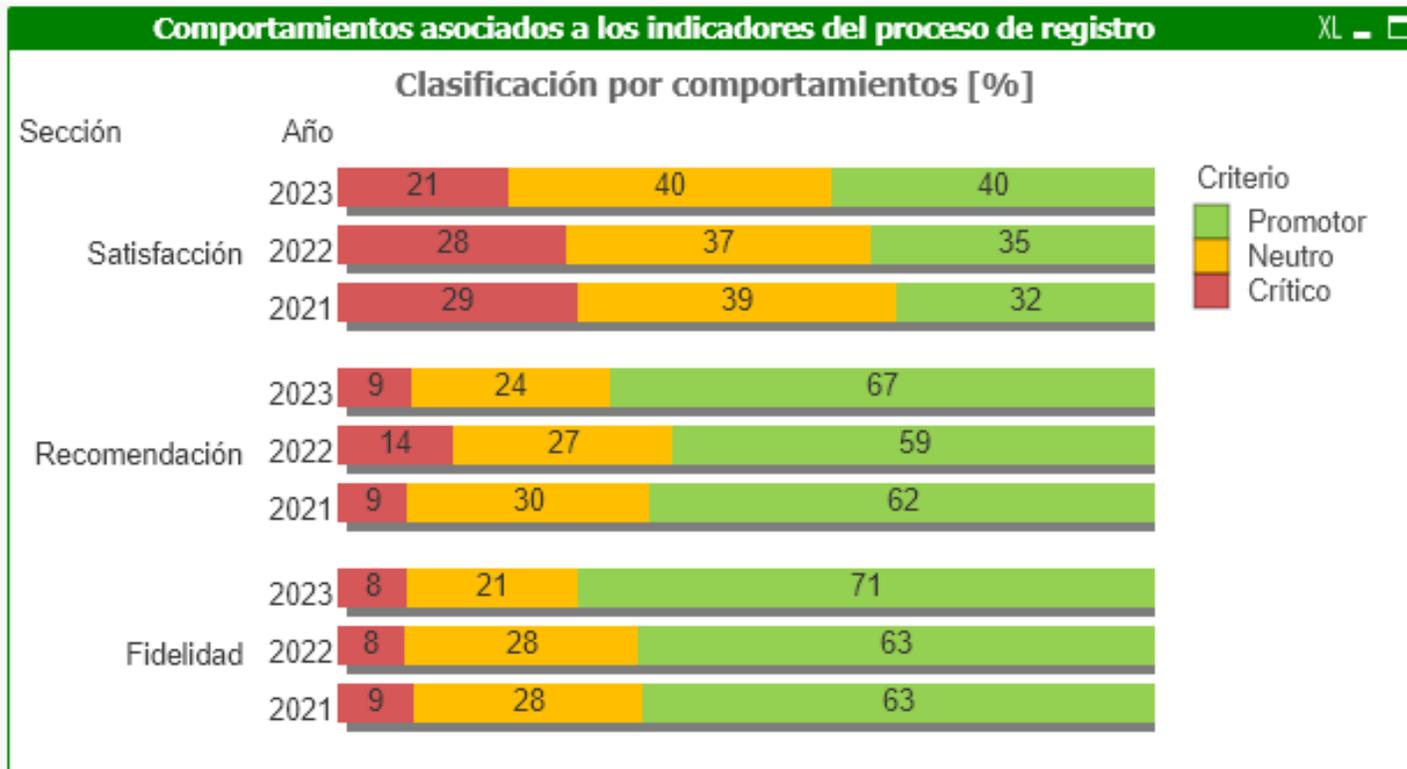
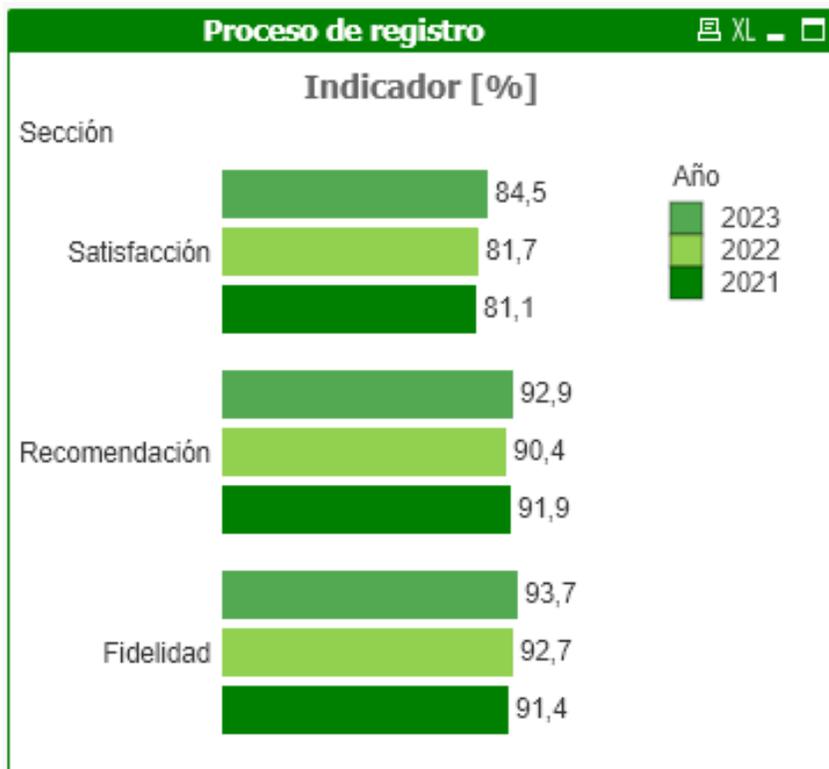
Indicador Satisfacción General de Contratistas ESSA 2023



Fidelidad y Recomendación General de Contratistas ESSA 2023



Indicadores del proceso de registro en proveedores y contratistas del Grupo EPM

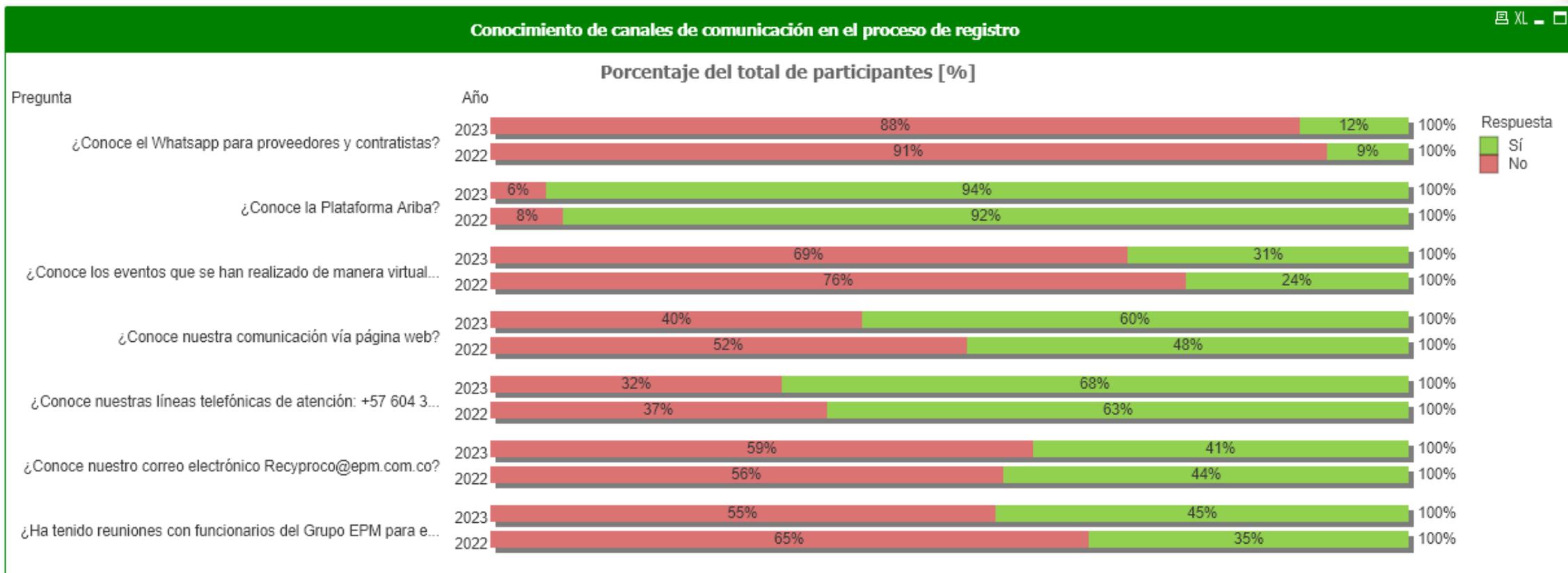


Detalle por pregunta en el proceso de registro en proveedores y contratistas del Grupo EPM



Detalle del proceso de registro por pregunta			
Sección	Pregunta	Año	Indicador [%]
Satisfacción	¿El Grupo EPM aprueba de manera oportuna el trámite de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2023	89,1
		2022	87,5
	¿Es claro el lenguaje utilizado para realizar los trámites de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2023	83,9
		2022	80,8
	¿Es fácil la navegación para realizar los trámites de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2023	79,8
		2022	76,2
	¿Es pertinente y razonable la información solicitada para realizar los trámites de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2023	85,1
		2022	82,4
	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 ayuden a su empresa a desarrollar o fortalecer sus capa	2023	79,1
		2022	76,7
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 proveedores y contratistas?	2023	81,8	
	2022	78,4	
Recomendación	¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse para ser proveedor del Grupo EPM?	2023	92,9
		2022	90,4
Fidelidad	¿Qué tan probable es que usted mantenga su registro vigente y/o actualizado, buscando ser un potencial contratista?	2023	93,7
		2022	92,7

Canales de comunicación en el proceso de registro en proveedores y contratistas del Grupo EPM

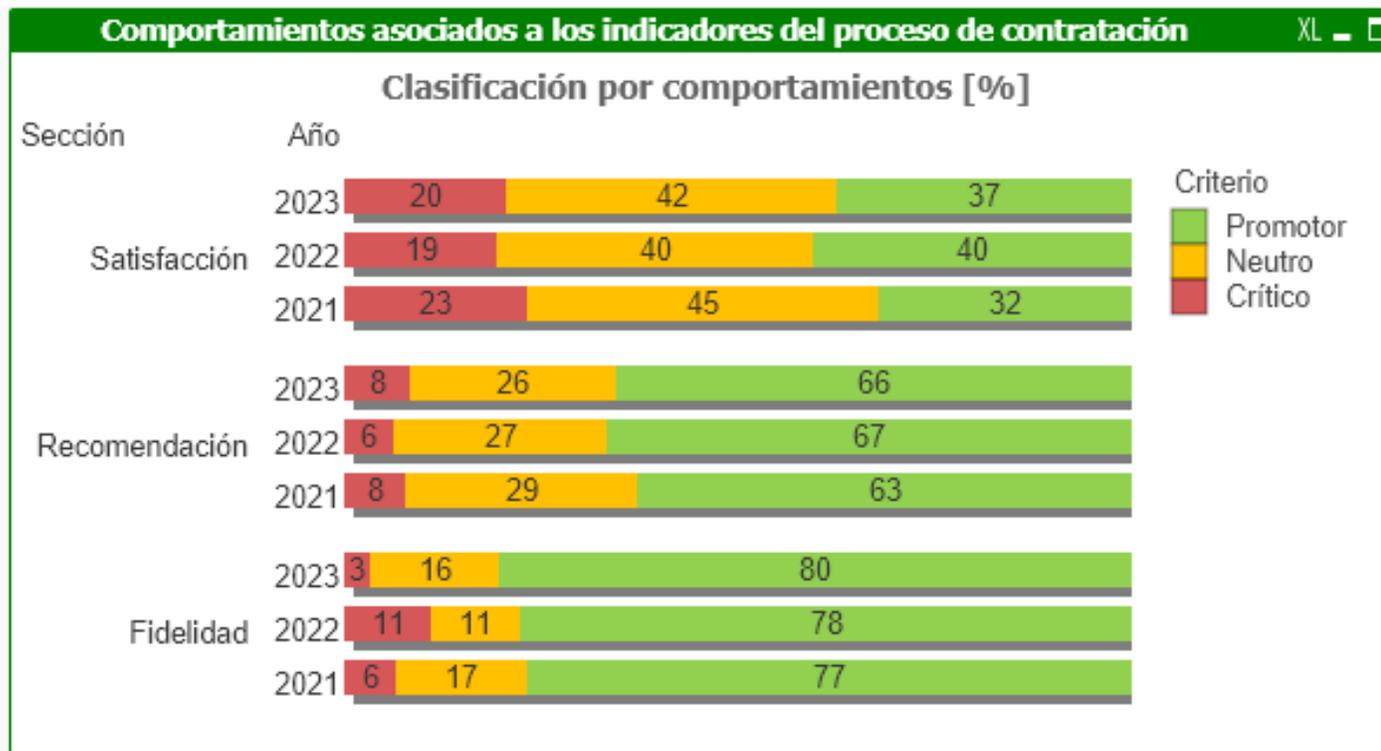
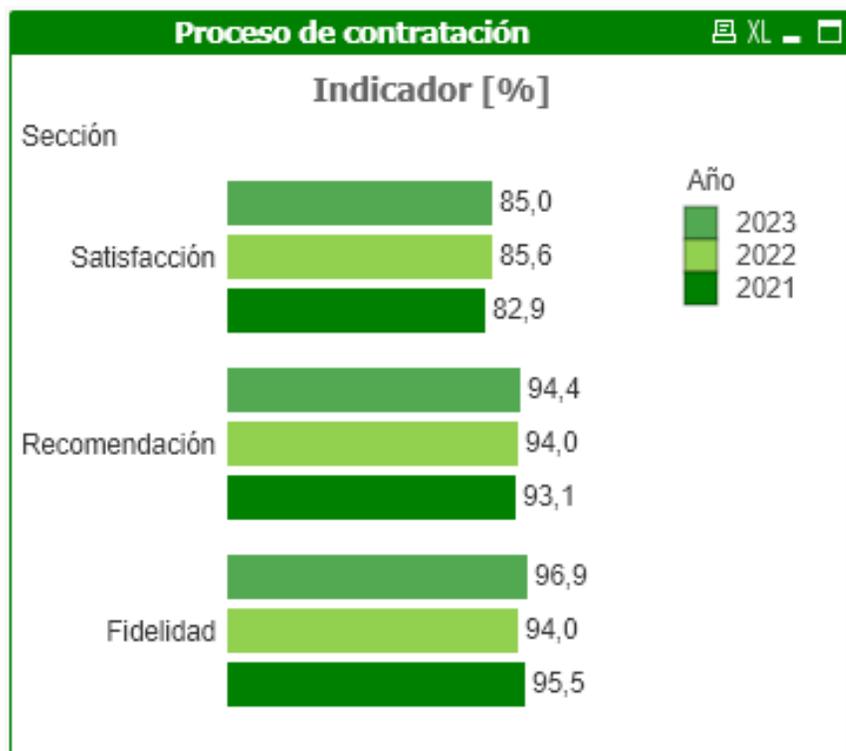


Canales de comunicación en el proceso de registro en proveedores y contratistas del Grupo EPM



Detalle del proceso de registro por pregunta			
Sección	Pregunta	Año	Indicador [%]
Canales de Comunicación	Si ha utilizado el canal, ¿Cómo califica el Whatsapp para proveedores y contratistas?	2023	84,1
		2022	87,8
	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?	2023	78,5
		2022	89,3
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2023	84,7
		2022	85,7
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la comunicación vía página web?	2023	88,0
		2022	85,6
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la Plataforma Ariba?	2023	84,7
		2022	83,1
	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?	2023	87,6
		2022	85,2
	Si ha utilizado estos espacios ¿Cómo califica las reuniones con funcionarios del Grupo EPM?	2023	92,8
		2022	92,2

Indicadores del proceso de contratación en proveedores y contratistas de ESSA



Detalle por pregunta del proceso de contratación en proveedores y contratistas de ESSA

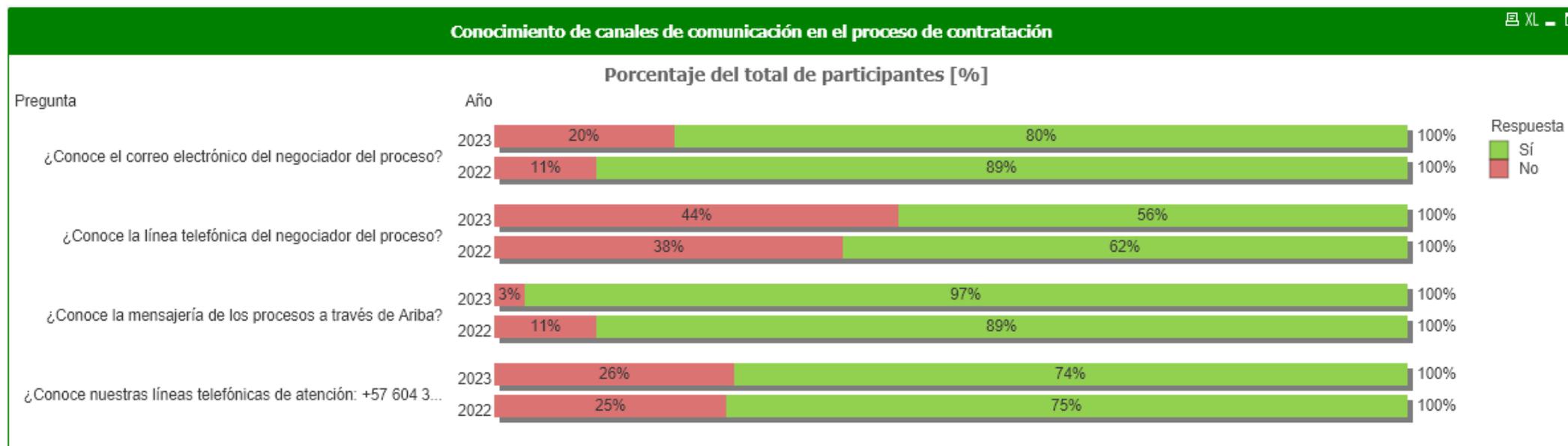


Detalle del proceso de contratación por pregunta



Sección	Pregunta	Año	Indicador [%]
Satisfacción	El tiempo para la preparación de su oferta es suficiente	2023	81,0
		2022	83,5
	El trato justo y equitativo brindado	2023	93,0
		2022	94,0
	La actitud y disponibilidad del negociador para atender sus inquietudes	2023	91,1
		2022	90,8
	La claridad y oportunidad de la información que le brindan para atender sus inquietudes	2023	89,5
		2022	89,8
	La facilidad de encontrar los procesos de contratación de su interés a través del portal web	2023	84,3
		2022	84,3
	La información suministrada en las solicitudes de oferta es clara y apropiada	2023	87,4
		2022	86,8
	La información suministrada sobre los resultados del proceso es clara y oportuna	2023	89,3
		2022	89,5
	Los estudios de mercado que realizamos permiten identificar las diferentes alternativas de solución que usted puede brindar a nuestras necesidades	2023	86,6
		2022	88,3
Los principios éticos demostrados en la relación	2023	92,6	
	2022	94,8	
Los requisitos exigidos en el proceso de solicitud y presentación de ofertas son claros	2023	89,0	
	2022	86,5	
Los tiempos establecidos para responder a los estudios de mercado son adecuados	2023	81,8	
	2022	84,4	
Recomendación	¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida presentarse a procesos de contratación con el Grupo EPM?	2023	94,4
		2022	94,0
Fidelidad	¿Qué tan probable es que usted continúe presentando propuestas el próximo año?	2023	96,9
		2022	94,0

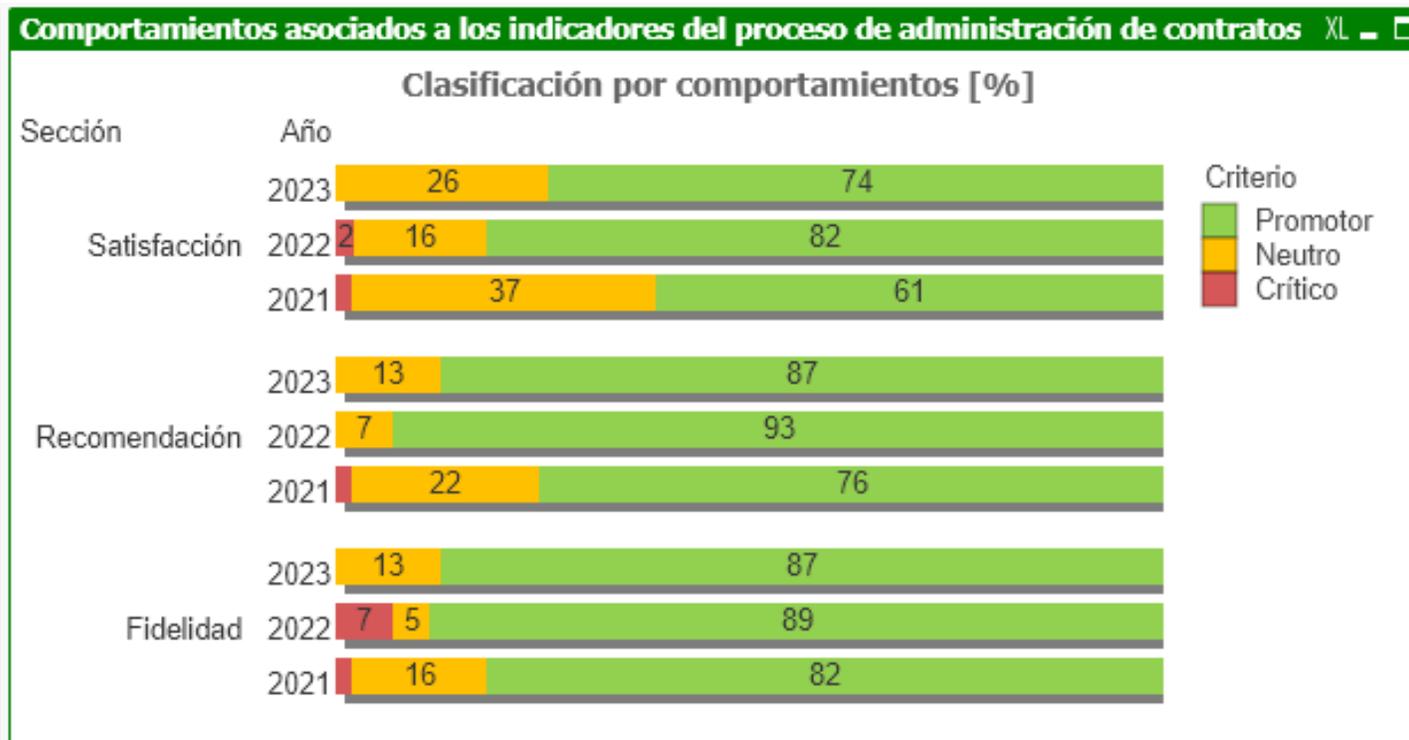
Canales de comunicación en el proceso de contratación en proveedores y contratistas de ESSA



Detalle del proceso de contratación por pregunta

Sección	Pregunta	Año	Indicador [%]
Canales de Comunicación	Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2023	92,5
		2022	89,6
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2023	90,6
		2022	89,4
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2023	94,0
		2022	92,1
	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?	2023	89,4
		2022	87,6

Indicadores del proceso de administración de contratos en proveedores y contratistas de ESSA



Detalle por pregunta del proceso de administración de contratos en proveedores y contratistas de ESSA



Detalle del proceso de administración de contratos por pregunta



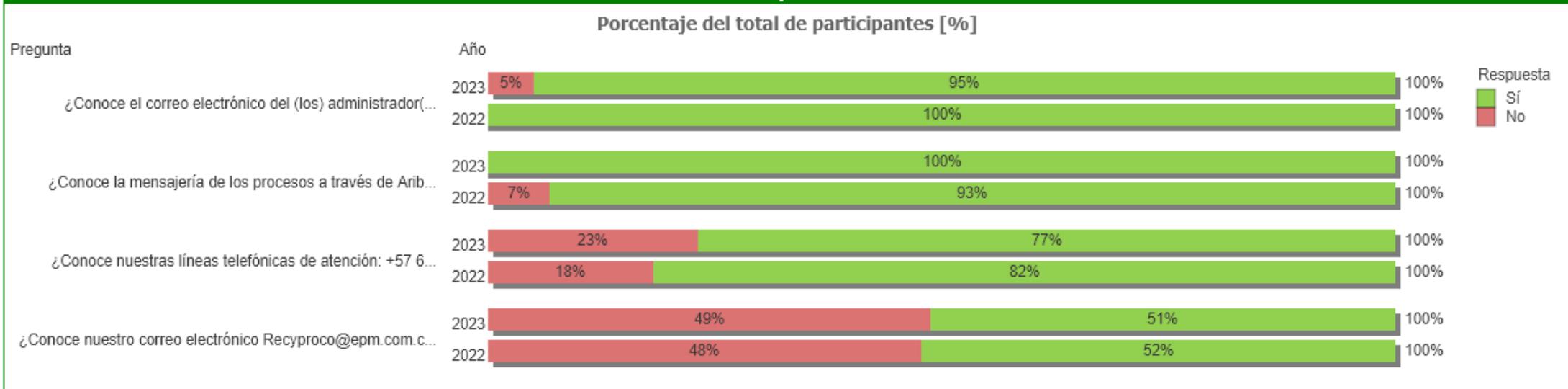
Sección	Pregunta	Año	Indicador [%]
Satisfacción	¿Qué tan satisfecha se encuentra su empresa respecto a la relación general como contratista durante el último año?	2023	96,9
		2022	96,8
	El nivel de acompañamiento y control a la ejecución del contrato por parte del (los) administrador(es) del contrato	2023	95,6
		2022	97,0
	El nivel de competencia del (los) administrador(es) del contrato que garanticen una adecuada toma de decisiones	2023	96,2
		2022	97,3
	La claridad y suficiencia de información proporcionada durante la contextualización y planeación para el inicio de la ejecución del contrato	2023	93,6
		2022	95,0
	La claridad y suficiencia de información proporcionada durante la ejecución del contrato	2023	95,4
		2022	95,5
	La claridad y suficiencia de información proporcionada durante la terminación y entrega del contrato	2023	95,6
		2022	93,9
	La confianza y el respaldo que le genera el (los) administrador(es) del contrato	2023	96,7
		2022	97,7
	La oportunidad y precisión en cuanto a los documentos requeridos para la facturación	2023	93,3
		2022	92,7
Las posibilidades para proponer soluciones alternativas o complementarias durante el desarrollo de los contratos	2023	95,9	
	2022	93,6	
Las posibilidades que se brindan en el proceso de Administración del contrato para llegar a acuerdos que faciliten la solución de dificultades	2023	95,9	
	2022	92,7	
Trabajo en equipo para desarrollar las capacidades, fortalezas y conocimientos de su empresa y potencializarlas de manera conjunta	2023	94,1	
	2022	93,6	
Recomendación	¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida ser contratista de esta empresa?	2023	98,2
		2022	99,1
Fidelidad	¿Qué tan probable es que usted continúe contratando con nosotros a partir de la experiencia que tuvo en la ejecución del contrato?	2023	98,5
		2022	96,6

Canales de comunicación en el proceso de administración de contratos en proveedores y contratistas de ESSA



Conocimiento de canales de comunicación en el proceso de administración de contratos

XL



Detalle del proceso de administración de contratos por pregunta

XL

Sección	Pregunta	Año	Indicador [%]
Canales de Comunicación	Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2023	98,0
		2022	96,7
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2023	87,9
		2022	94,6
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2023	89,7
		2022	91,7
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?	2023	89,2	
	2022	88,8	



¡Gracias!