



Resultados de la Encuesta de Lealtad de Proveedores y Contratistas - 2024

ESSA

Enero 2025



Encuesta de lealtad de Proveedores y Contratistas Grupo EPM



Objetivo

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

Atributos	Procesos a evaluar		
	Registro	Contratación	Administración de contratos
Satisfacción	P & C	P & C	C
Fidelidad	P & C	P & C	C
Recomendación	P & C	P & C	C
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 Proveedores y Contratistas Grupo EPM

Metodología

Cuantitativa y cualitativa

Medios

La encuesta se realiza en línea a través de **SAP Ariba**

Los resultados se tabulan utilizando **QlikView**

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 ESSA - 2024

Encuesta	Tipo de público	Número de Invitados	Número de Participantes	Nivel de confianza	Margen de error
Registro	Proveedores y Contratistas del Grupo EPM	854	394	95%	3.6%
Registro	Contratistas del Grupo EPM	40	31	95%	8.4%
Contratación	Proveedores y Contratistas de ESSA	159	88	95%	7%
Contratación	Contratistas de ESSA	12	12	95%	0 %
Administración de contratos	Contratistas de ESSA	48	35	95%	8.7%



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 menos el porcentaje de los críticos, por lo cual es un indicador más exigente que los demás presentados.

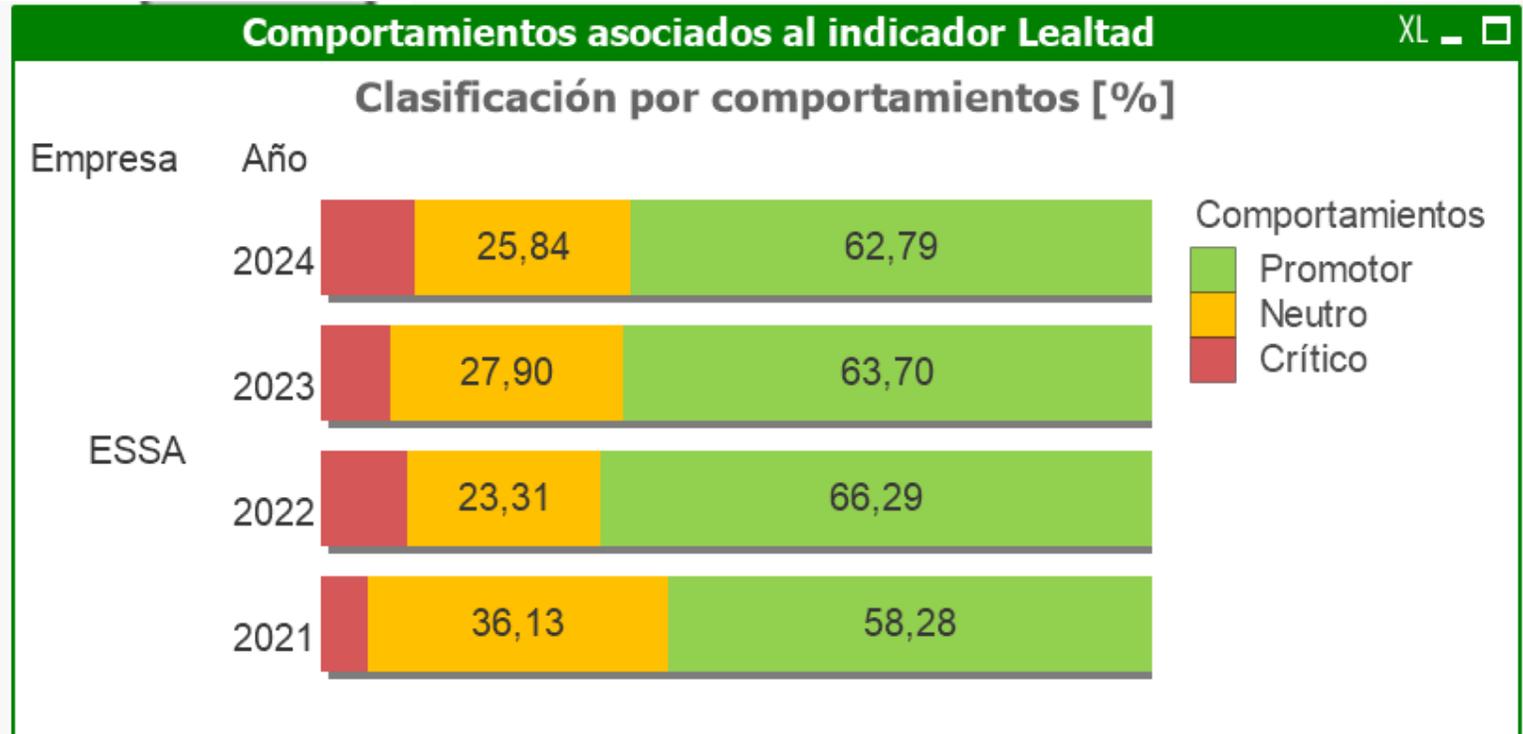
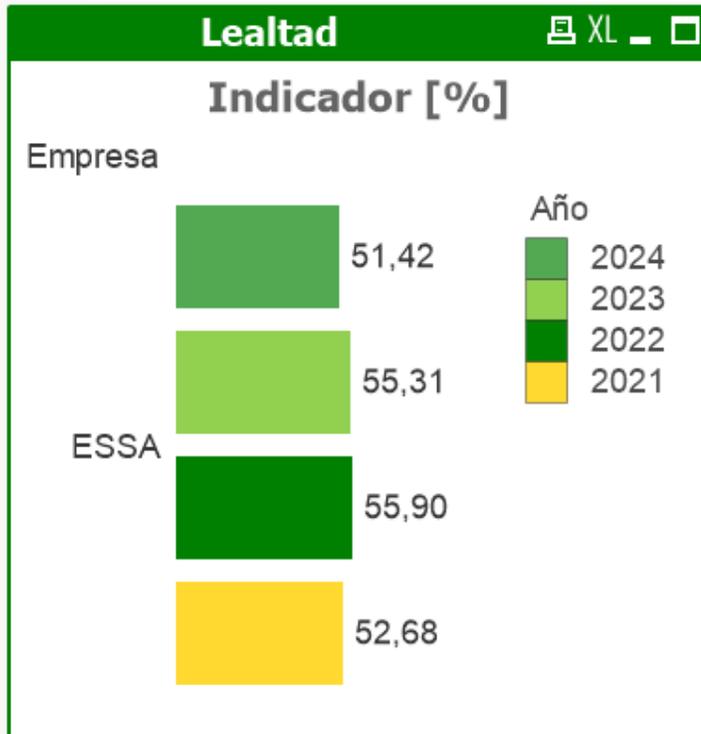
Dado que este indicador es una invención del Grupo EPM no cuenta con escalas referentes de desempeño, y por tanto la escala mostrada en la diapositiva nro. 8 no le aplica.

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

P: Proveedores C: Contratistas



Indicador de Lealtad de contratistas ESSA - 2024





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 en esta sección, multiplicado por 10.

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

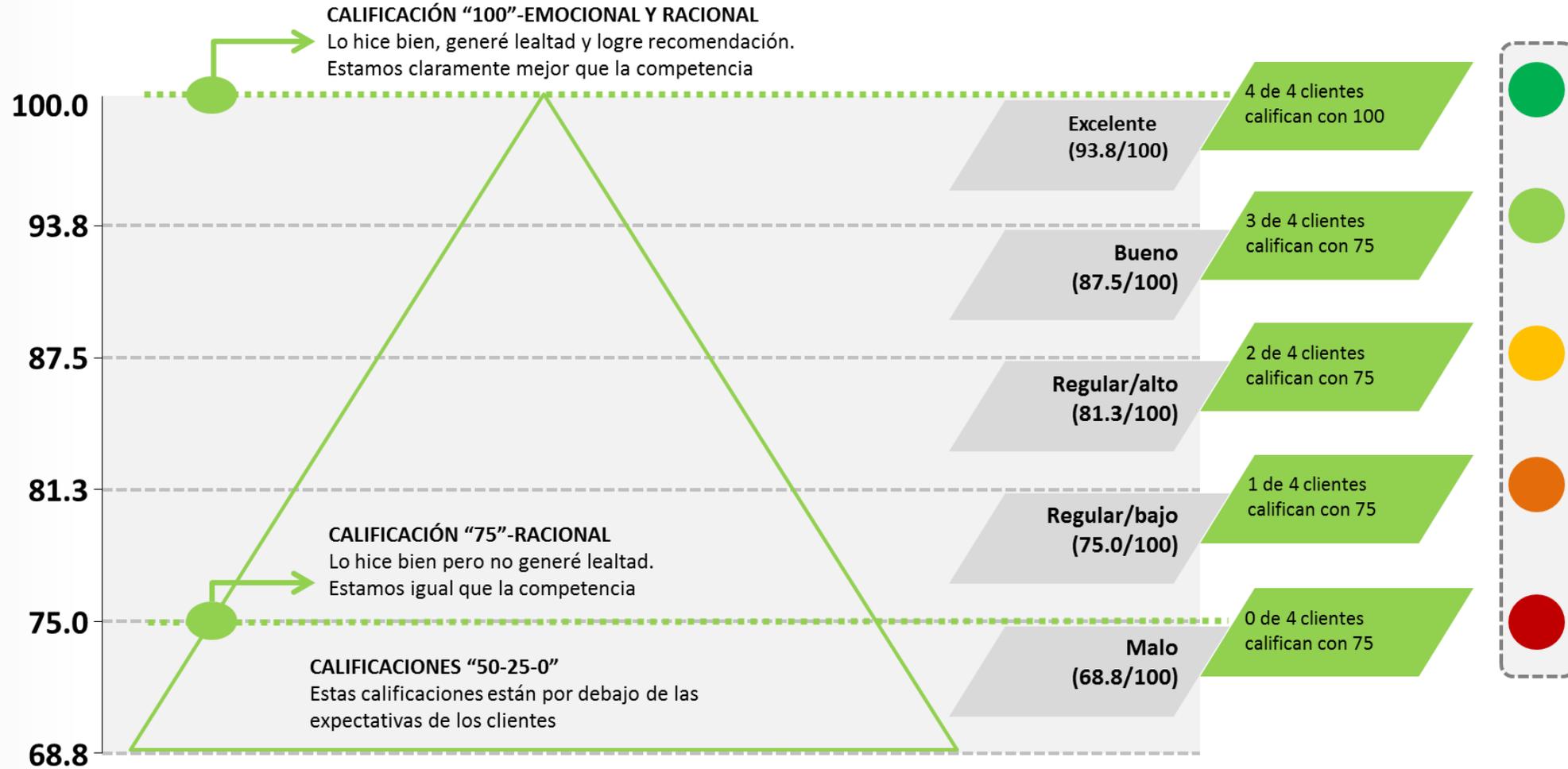
Para el cálculo de este indicador no se tiene en cuenta la discriminación entre promotores, neutros y críticos, sin embargo, esta información es valiosa a la hora de evaluar la gestión.

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 de satisfacción General de contratistas





Escala referente de desempeño para el indicador de satisfacción General de contratistas

A nivel internacional, las empresas que prestan "**Excelente**" servicio obtienen resultados superiores a 93.8/100 en su escala de desempeño. Ellas mantienen altamente satisfechos y leales a sus clientes (contratistas) logrando que recomienden sus servicios en todo momento. Además, estas empresas sobresalientes innovan constantemente, ofreciendo nuevos productos o servicios, y asesorando a sus clientes en cómo maximizar el valor de su operación, fortaleciendo así su valor comercial y su reputación en el mercado.

Las compañías calificadas entre 87.5 y 93.8/100 son organizaciones consideradas internacionalmente "**Buenas**". Ellas mantienen a sus clientes (contratistas) leales y satisfechos, aunque no están innovando continuamente ni brindando asesorías para dar un mayor valor a su operación.

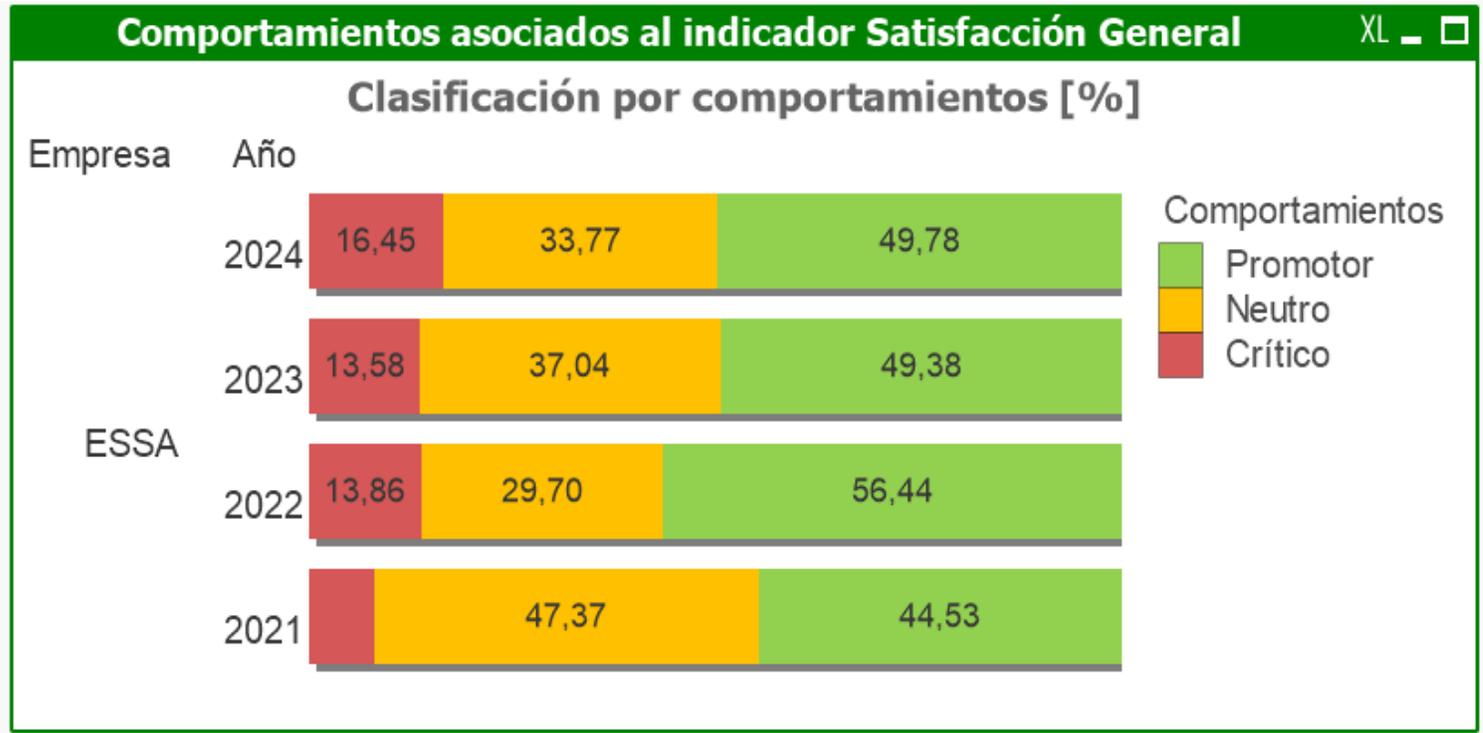
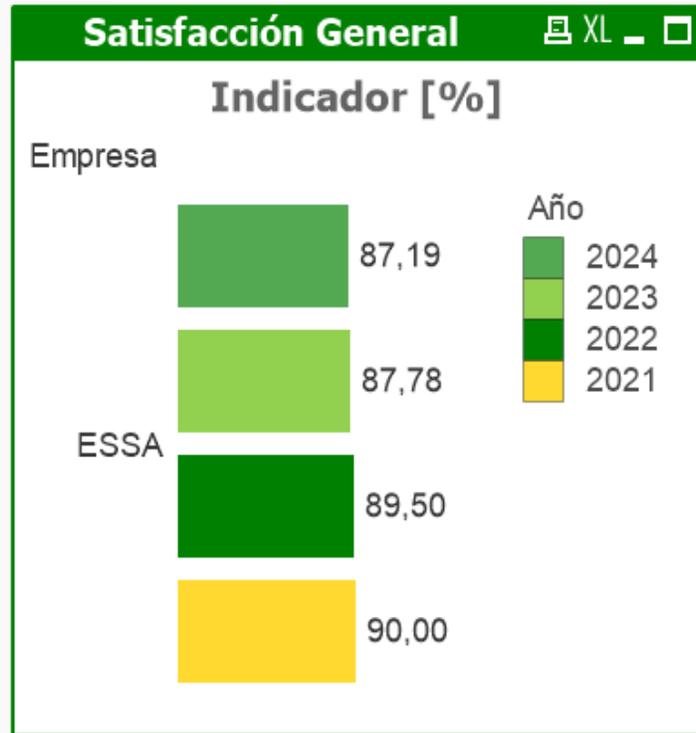
Las compañías con resultados entre 81.3 y 87.5/100 son consideradas internacionalmente "**Regulares altas**". Aunque logran mantener a sus clientes (contratistas) satisfechos, estos suelen demandar más servicios para satisfacer completamente sus expectativas. Si bien estos clientes muestran lealtad hacia la empresa, también están atentos a las ofertas de la competencia, considerándolas en la toma de sus decisiones.

Empresas con resultados entre 75.0 y 81.3/100 son consideradas "**Regulares bajas**". Sus clientes (contratistas) suelen mostrar un nivel de satisfacción limitado, lo que las pone en una posición vulnerable frente a la competencia que ofrece un mejor servicio a precios competitivos.

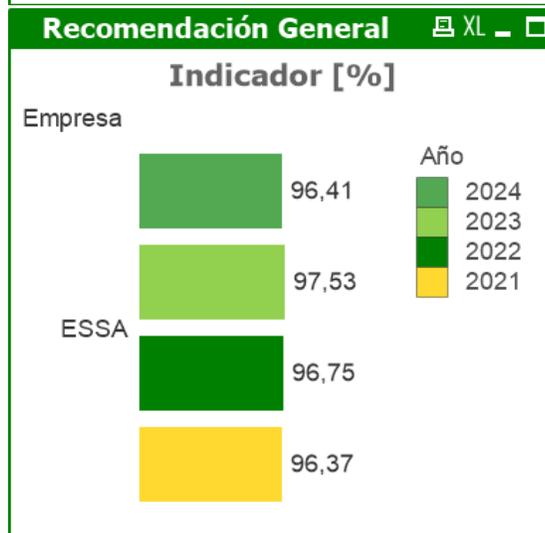
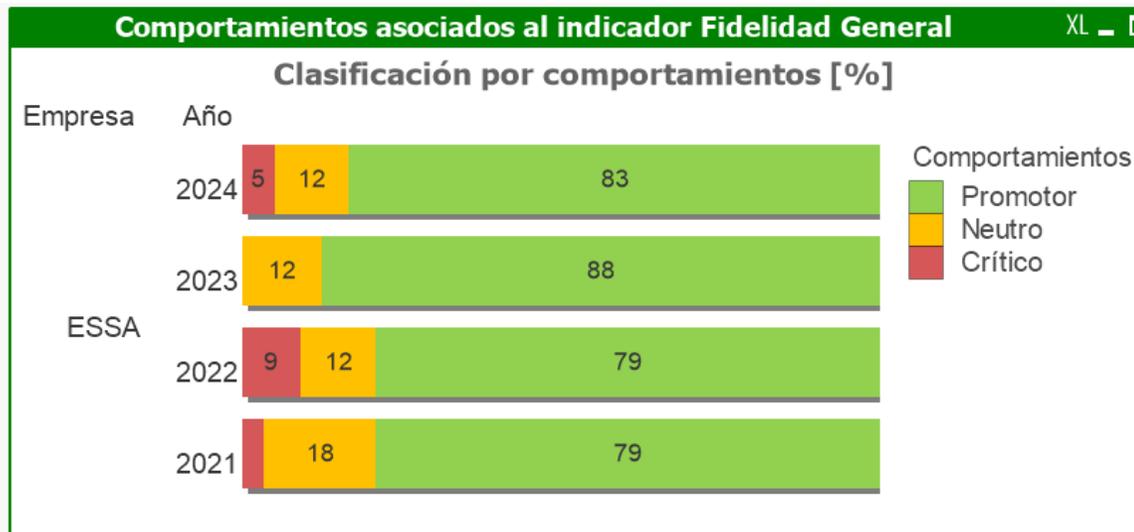
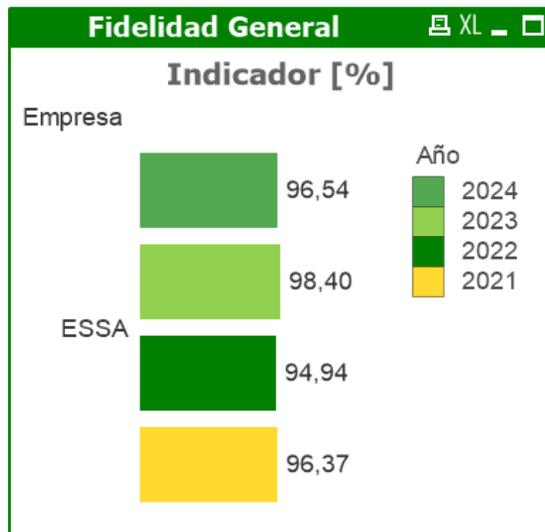
Por último, se encuentran las compañías "**Malas**". Ellas obtienen resultados inferiores a los 75.0/100. Sus clientes (contratistas) muestran una marcada insatisfacción y están en constante búsqueda de opciones que les garanticen una mejor calidad de servicio, por lo que, en muchos casos, están dispuestos a realizar un desembolso mayor al actual con tal de obtener mejor experiencia.



Indicador de Satisfacción General en contratistas ESSA - 2024

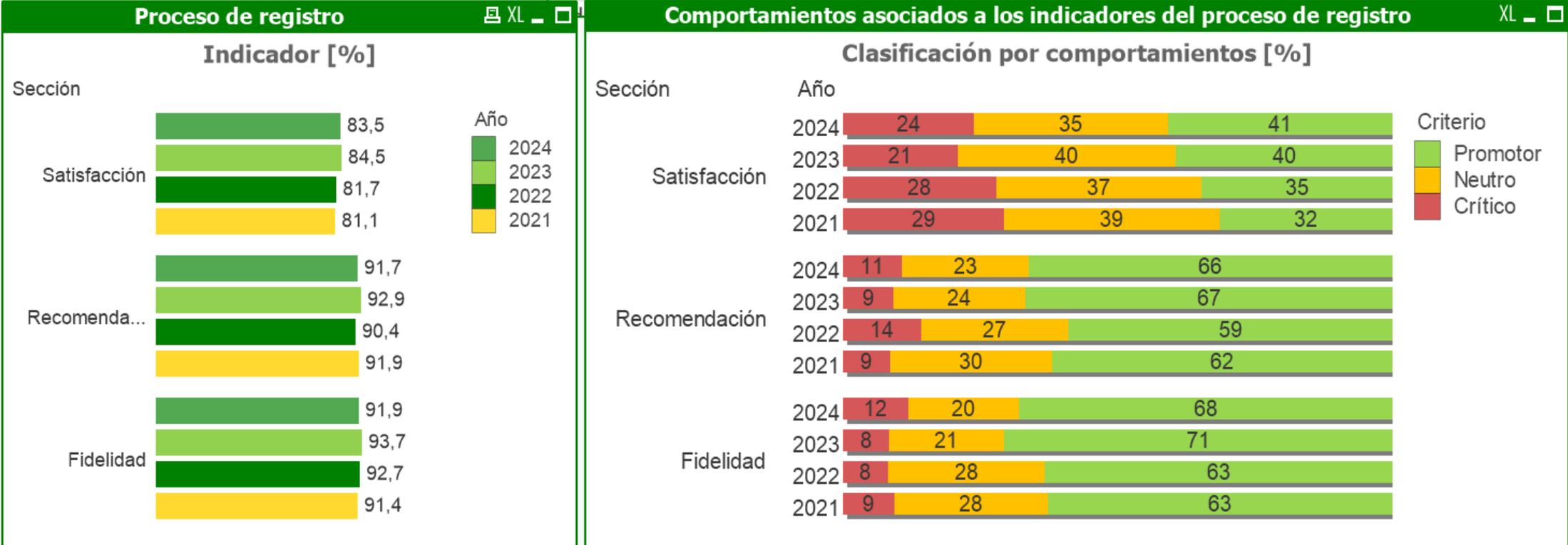


Fidelidad y Recomendación General de contratistas ESSA - 2024





Indicadores en el proceso de registro en P&C Grupo EPM - 2024





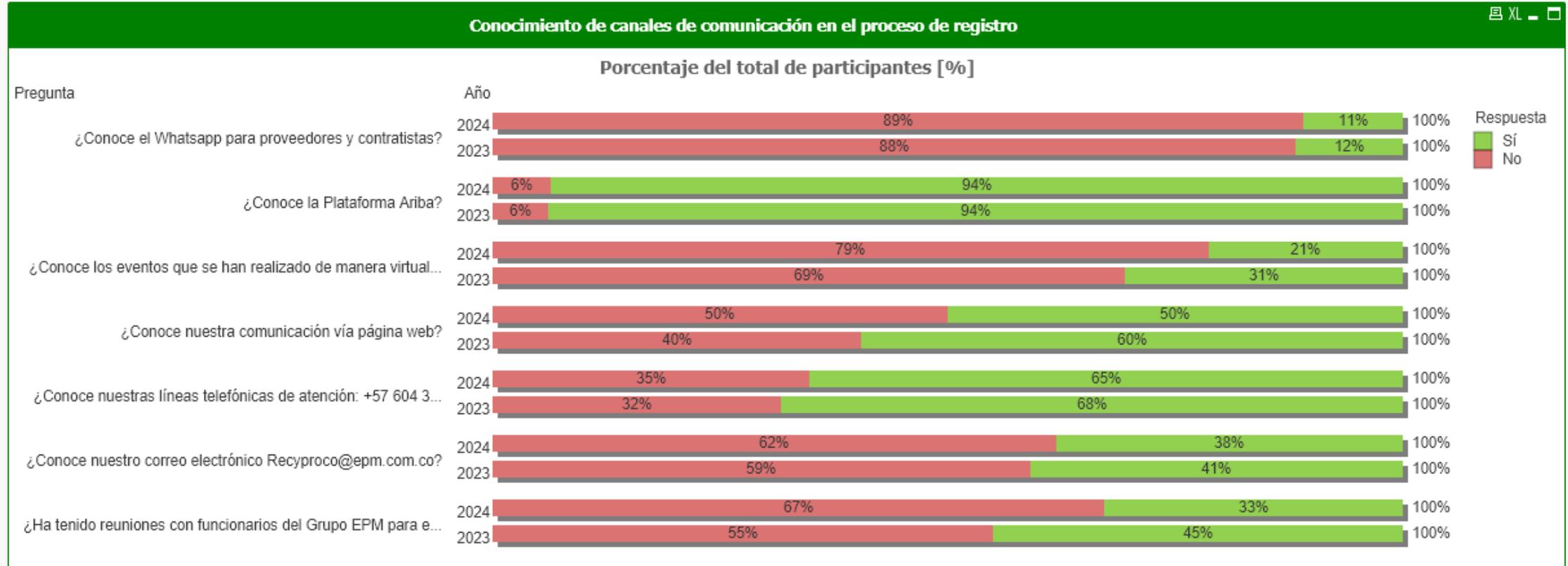
Detalle por pregunta en el proceso de registro en contratistas del Grupo EPM - 2024

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?	2024	88,8
		2023	89,1
	¿Es claro el lenguaje utilizado para realizar los trámites de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2024	83,0
		2023	83,9
	¿Es fácil la navegación para realizar los trámites de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2024	78,4
		2023	79,8
	¿Es pertinente y razonable la información solicitada para realizar los trámites de registro y actualización en la Plataforma Ariba?	2024	84,0
		2023	85,1
	Teniendo en cuenta las estrategias de desarrollo con proveedores y contratistas, ¿Cómo califica el ofrecimiento de alternativas como: ...	2023	79,1
	Teniendo en cuenta las estrategias de relacionamiento, ¿Cómo califica el ofrecimiento de alternativas como: eventos, talleres y demás...	2023	81,8
Recomendación	¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida registrarse para ser proveedor del Grupo EPM?	2024	91,7
		2023	92,9
Fidelidad	¿Qué tan probable es que usted mantenga su registro vigente y/o actualizado, buscando ser un potencial contratista?	2024	91,9
		2023	93,7

Estas preguntas no influyen en el resultado de los indicadores generales



Canales de comunicación en el proceso de registro en P&C del Grupo EPM - 2024



Estas preguntas no influyen en el resultado de los indicadores generales



Canales de Comunicación en el proceso de registro en P&C del Grupo EPM - 2024

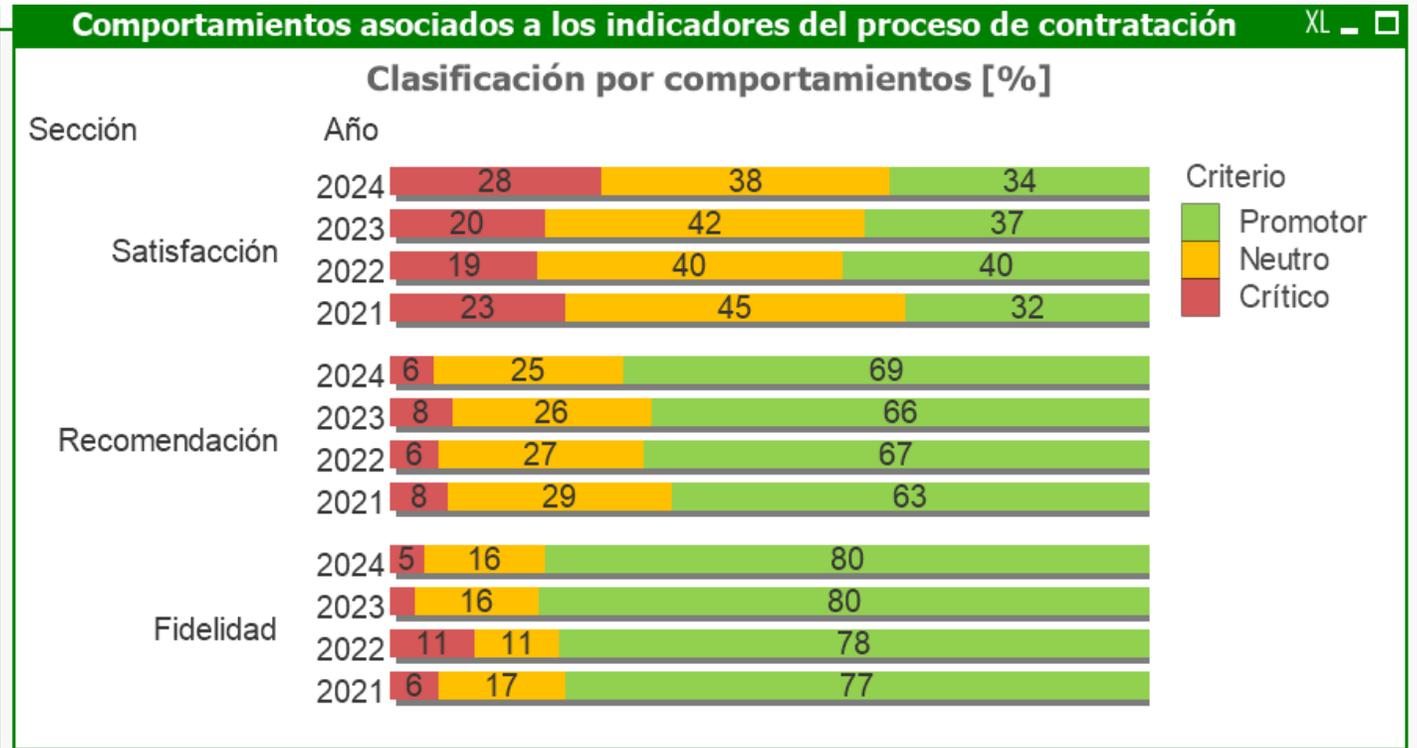
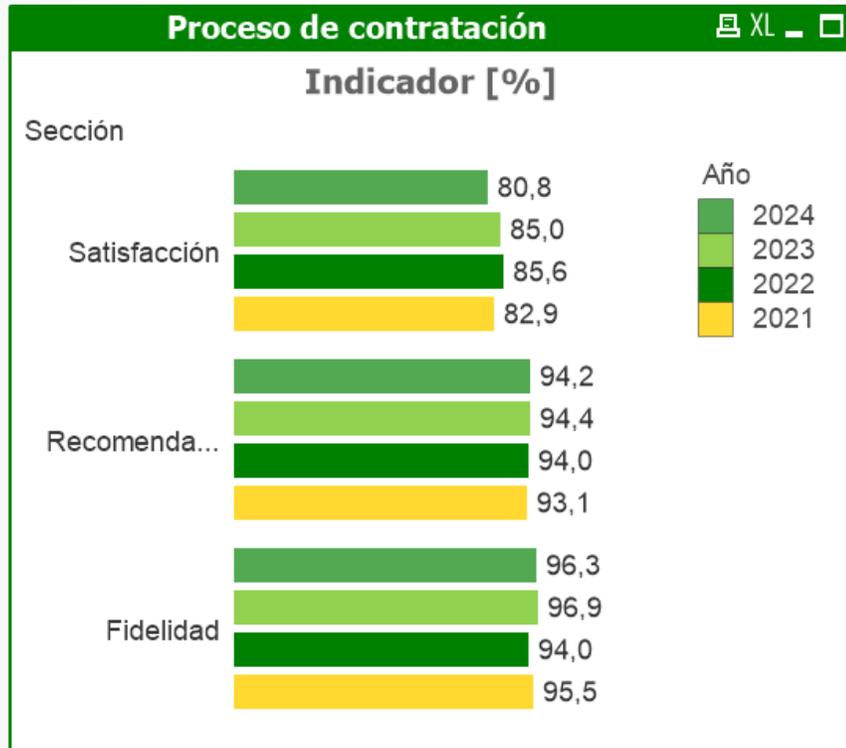
—

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?	2024	91,0
		2023	84,1
	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?	2024	81,9
		2023	78,5
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2024	84,0
		2023	84,7
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la comunicación vía página web?	2024	87,2
		2023	88,0
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la Plataforma Ariba?	2024	85,0
		2023	84,7
	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?	2024	87,9
		2023	87,6
	Si ha utilizado estos espacios ¿Cómo califica las reuniones con funcionarios del Grupo EPM?	2024	92,0
		2023	92,8

Estas preguntas no influyen en el resultado de los indicadores generales



Indicadores en el proceso de contratación en P&C de ESSA - 2024





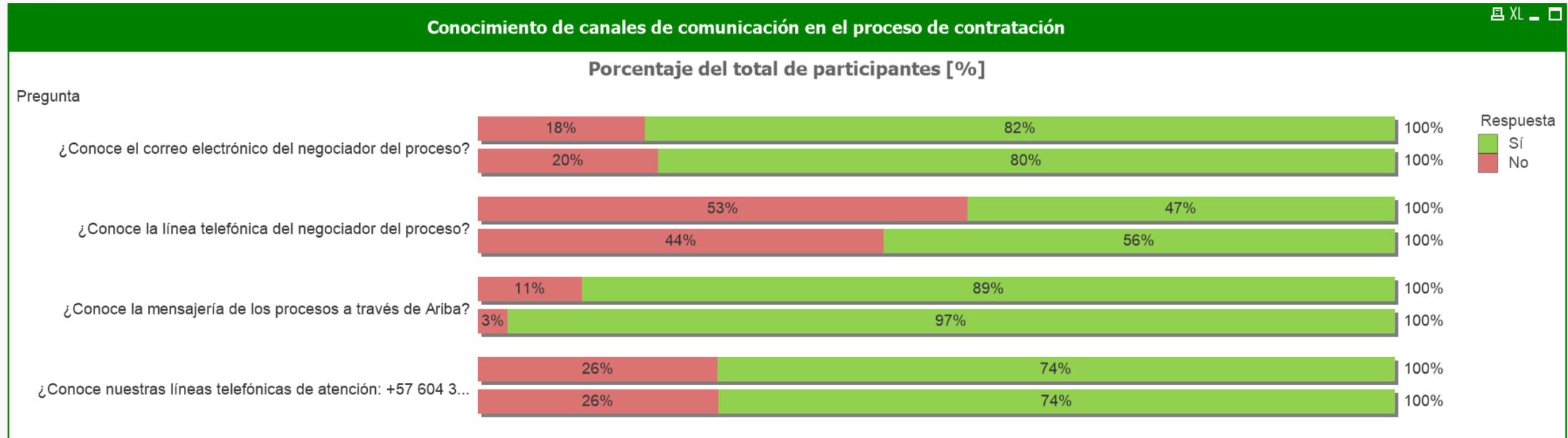
Detalle por pregunta en el proceso de contratación en contratistas de ESSA - 2024

Detalle del proceso de contratación por pregunta				XL	
Sección	Pregunta	Año	Indicador [%]		
Satisfacción	El tiempo para la preparación de su oferta es suficiente	2024	79,1		
		2023	81,0		
	El trato justo y equitativo brindado	2024	90,2		
		2023	93,0		
	La actitud y disponibilidad del negociador para atender sus inquietudes	2024	85,5		
		2023	91,1		
	La claridad y oportunidad de la información que le brindan para atender sus inquietudes	2024	83,3		
		2023	89,5		
	La facilidad de encontrar los procesos de contratación de su interés a través del portal web	2024	81,5		
		2023	84,3		
	La información suministrada en las solicitudes de oferta es clara y apropiada	2024	83,4		
		2023	87,4		
	La información suministrada sobre los resultados del proceso es clara y oportuna	2024	88,3		
		2023	89,3		
	Los estudios de mercado que realizamos permiten identificar las diferentes alternativas de solución que usted puede brindar a nuestras necesidades	2024	79,5		
		2023	86,6		
Los principios éticos demostrados en la relación	2024	90,6			
	2023	92,6			
Los requisitos exigidos en el proceso de solicitud y presentación de ofertas son claros	2024	83,6			
	2023	89,0			
Los tiempos establecidos para responder a los estudios de mercado son adecuados	2024	77,7			
	2023	81,8			
Recomendación	¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida presentarse a procesos de contratación con el Grupo EPM?	2024	94,2		
		2023	94,4		
Fidelidad	¿Qué tan probable es que usted continúe presentando propuestas el próximo año?	2024	96,3		
		2023	96,9		

Estas preguntas no influyen en el resultado de los indicadores generales



Canales de Comunicación en proceso de contratación en P&C ESSA - 2024

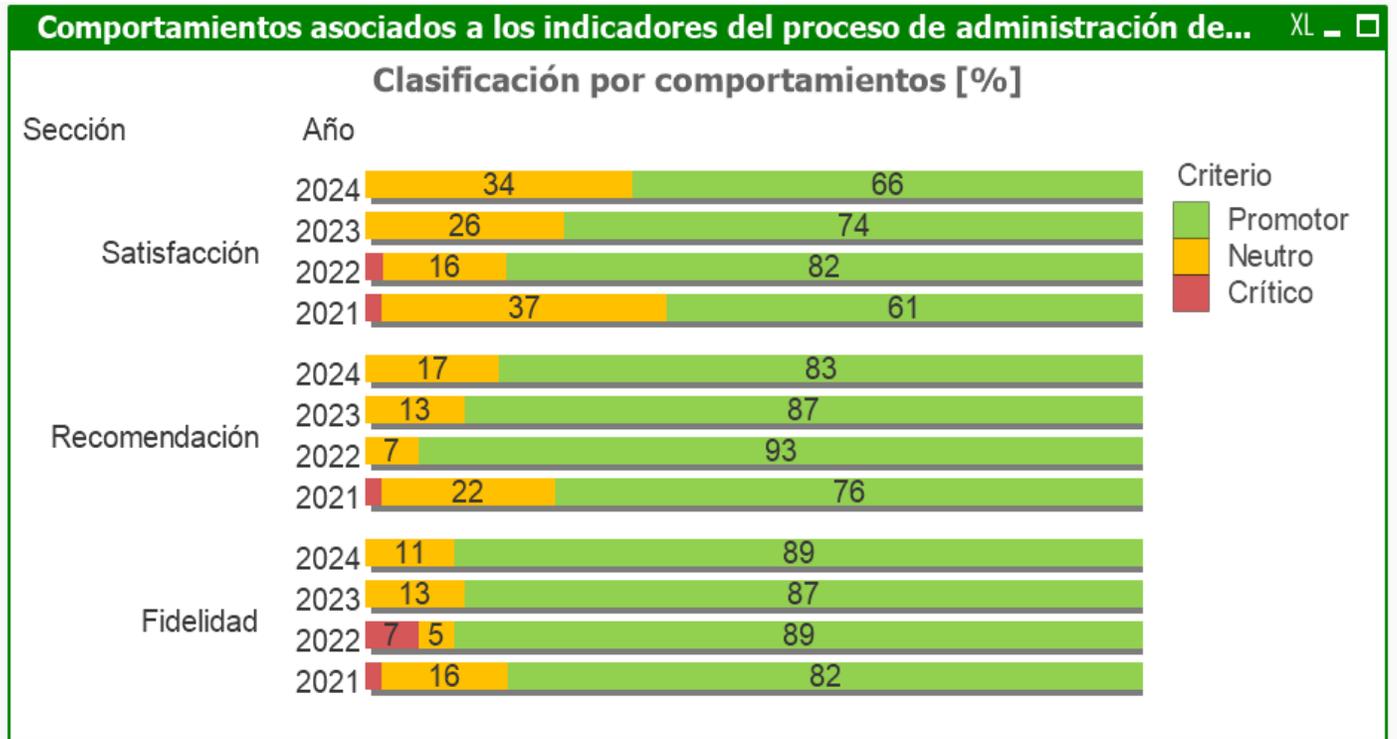


Detalle del proceso de contratación por pregunta

Sección	Pregunta	Año	Indicador [%]
Canales de Comunicación	Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del negociador del proceso?	2024	90,1
		2023	92,5
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la línea telefónica del negociador del proceso?	2024	90,8
		2023	90,6
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2024	89,2
		2023	94,0
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?	2024	87,1	
	2023	89,4	

Estas preguntas no influyen en el resultado de los indicadores generales

Indicadores en el proceso de administración de contratos ESSA - 2024



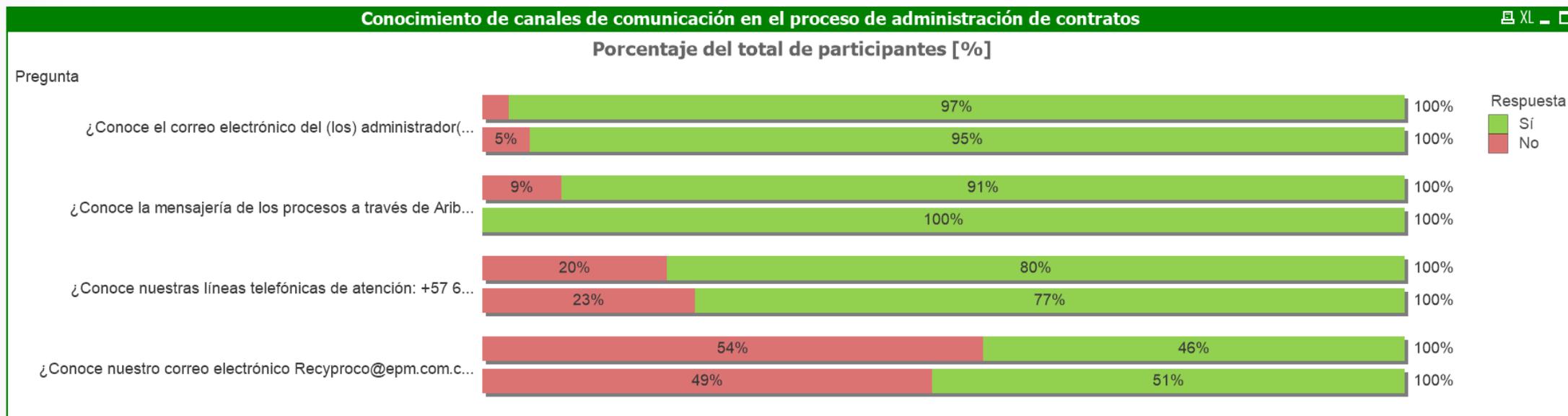


Detalle por pregunta en el proceso de administración de contratos ESSA - 2024

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?	2024	95,4
		2023	96,9
	El nivel de acompañamiento y control a la ejecución del contrato por parte del (los) administrador(es) del contrato	2024	93,7
		2023	95,6
	El nivel de competencia del (los) administrador(es) del contrato que garanticen una adecuada toma de decisiones	2024	94,6
		2023	96,2
	La claridad y suficiencia de información proporcionada durante la contextualización y planeación para el inicio de la ejecución del contrato	2024	94,3
		2023	93,6
	La claridad y suficiencia de información proporcionada durante la ejecución del contrato	2024	94,3
		2023	95,4
	La claridad y suficiencia de información proporcionada durante la terminación y entrega del contrato	2024	92,3
		2023	95,6
	La confianza y el respaldo que le genera el (los) administrador(es) del contrato	2024	96,6
		2023	96,7
	La oportunidad y precisión en cuanto a los documentos requeridos para la facturación	2024	92,0
		2023	93,3
	Las posibilidades para proponer soluciones alternativas o complementarias durante el desarrollo de los contratos	2024	95,4
		2023	95,9
Las posibilidades que se brindan en el proceso de Administración del contrato para llegar a acuerdos que faciliten la solución de dificultades	2024	93,7	
	2023	95,9	
Trabajo en equipo para desarrollar las capacidades, fortalezas y conocimientos de su empresa y potencializarlas de manera conjunta	2024	92,6	
	2023	94,1	
Recomendación	¿Recomendaría usted a una empresa amiga o conocida ser contratista de esta empresa?	2024	97,1
		2023	98,2
Fidelidad	¿Qué tan probable es que usted continúe contratando con nosotros a partir de la experiencia que tuvo en la ejecución del contrato?	2024	98,6
		2023	98,5

Estas preguntas no influyen en el resultado de los indicadores generales

Canales de Comunicación en el proceso de administración de contratos en ESSA - 2024



Detalle del proceso de administración de contratos por pregunta

Sección	Pregunta	Año	Indicador [%]
Canales de Comunicación	Si ha utilizado este canal ¿Cómo califica el correo electrónico del (los) administrador(es) del contrato?	2024	97,6
		2023	98,0
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica el correo electrónico: Recyproco@epm.com.co?	2024	98,6
		2023	87,9
	Si ha utilizado este canal, ¿Cómo califica la mensajería de los procesos a través de Ariba?	2024	96,0
		2023	89,7
	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?	2024	98,1
		2023	89,2

Estas preguntas no influyen en el resultado de los indicadores generales

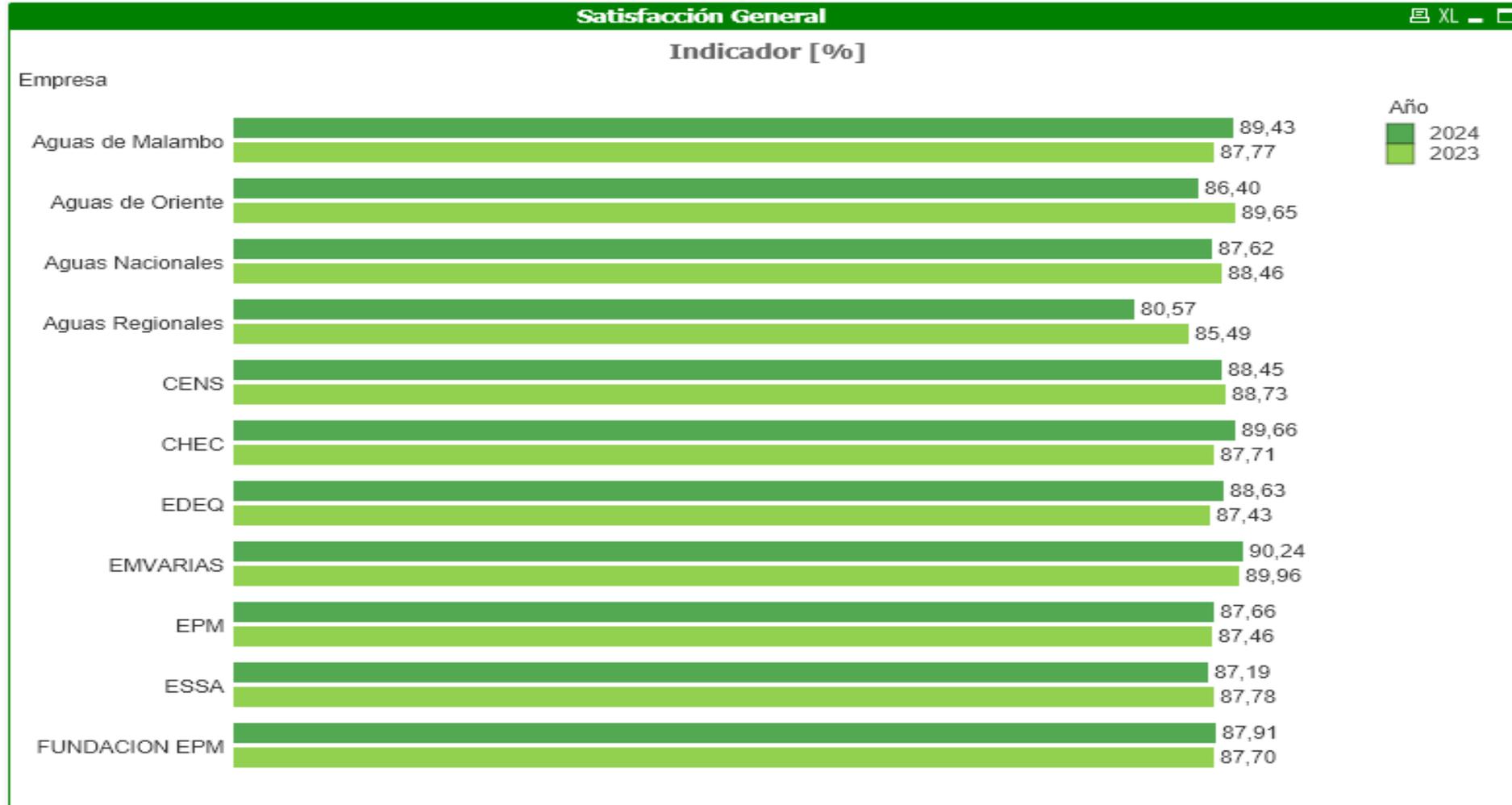


Indicador Lealtad en contratistas del Grupo EPM - 2024





Indicador Satisfacción General en contratistas del Grupo EPM - 2024





Grupo·epm

¡Gracias!

