

Lealtad P&C

Grupo EPM




Teniendo en cuenta las mediciones realizadas por EPM a la fecha se evaluaron los siguientes aspectos:

- Nivel de satisfacción general
- Nivel de fidelidad
- Nivel de recomendación


En los Procesos de Registro, Contratación y Administración y ejecución de contratos.

- Canales de comunicación

Apóstoles- Neutros- Detractores



Promotores
Son totalmente leales a la empresa, están muy satisfechos y hablan bien de ella



Neutros Positivos
Aunque no pueden considerarse clientes leales, su satisfacción con temas operativos del negocio facilita convertirlos en clientes apóstoles si se logra una mayor conexión emocional con ellos.



→Se aplica mismo modelo de INVAMER utilizado desde 2015 para garantizar trazabilidad del indicador



Resultados Generales Filiales de Energía



CENS



Indicador de
desempeño
en Lealtad
(P-C)

Indicador
por proceso

Indicador
General

Resultados 2020

Ficha técnica

Número de encuestas



CENS

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	116	66	8,0%	95%
Administración y ejecución de Contrato	46	38	7,0%	

ESSA

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	85	50	9%	95%
Administración y ejecución de Contrato	40	27	10%	

CHEC

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	101	60	8,2%	95%
Administración y ejecución de Contrato	58	43	8,0%	

EDEQ

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	107	61	8,3%	95%
Administración y ejecución de Contrato	52	42	7,0%	

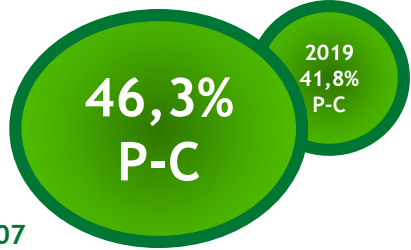
Proveedores y Contratistas

Lealtad CENS – Proveedores y contratistas 2020

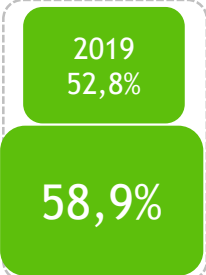


Indicador de desempeño en Lealtad

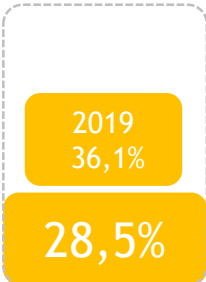
Contratistas - base: 107



Promotores



Neutros



Críticos

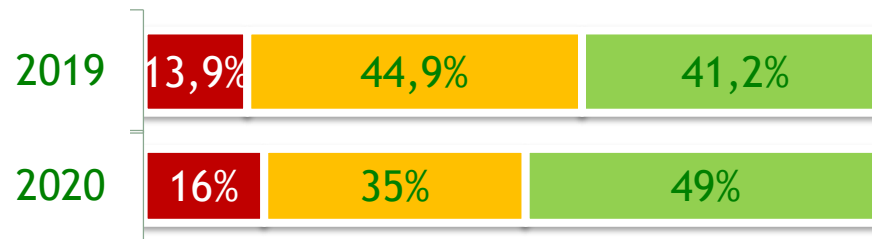


n=107 Contratistas

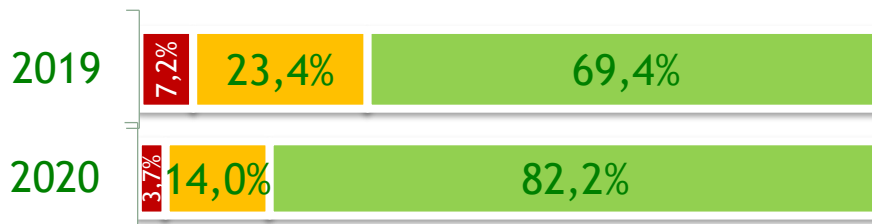
Total

Satisfacción General

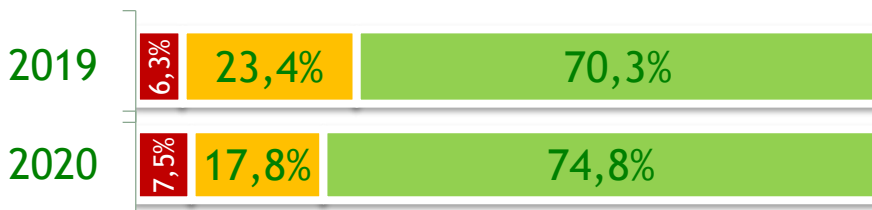
2019 - 2020



Fidelidad



Recomendación



Proveedores y Contratistas

2019 - 2020

Registro (n=153)

Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

Contratación - oferta (n=66)

Satisfacción	84,3	87,0
Fidelidad	91,6	97,2
Recomendación	91,1	93,6

Adm. y Ejecución (n=38)

Satisfacción	92,1	93,7
Fidelidad	94,0	98,2
Recomendación	93,8	95,0

Lealtad CENS – Proveedores y contratistas 2020



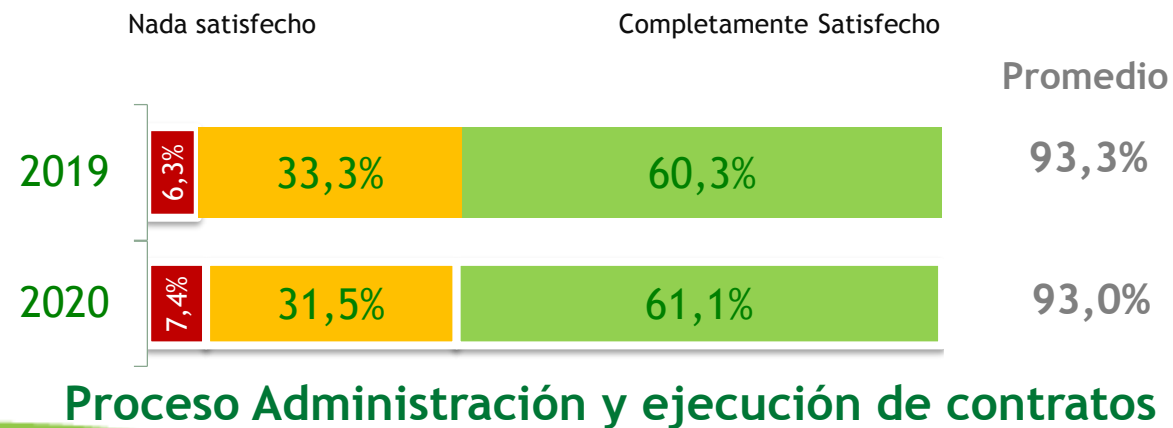
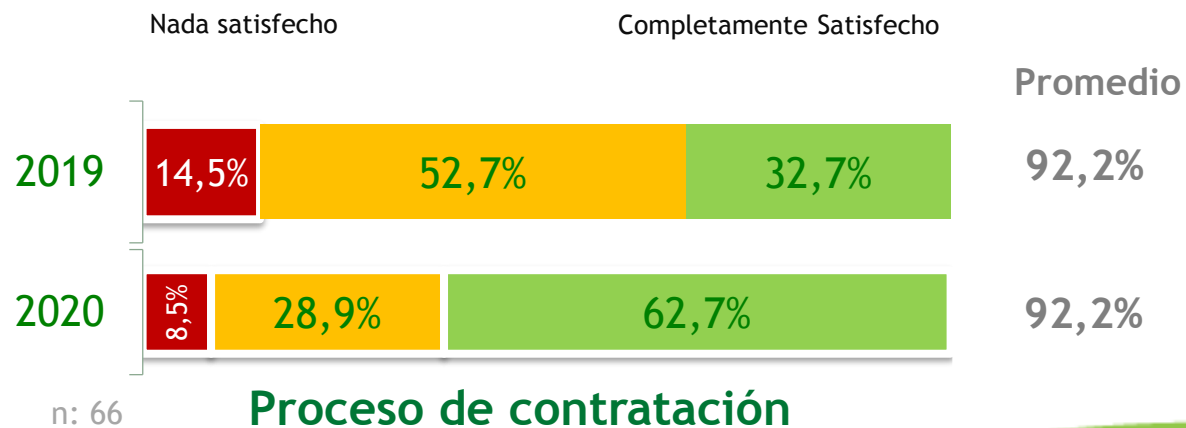
Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	Proceso de Contratación			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	30,2%	30,8%	33,6%	31,8%
Línea telefónica de atención	14,8%	21,6%	15,8%	21,4%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	27,4%	-	27,4%
Línea telefónica del responsable del proceso		20,2%		19,4%

Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	29,1%	22,6%	30,0%	24,8%
Línea telefónica de atención	13,8%	17,7%	15,8%	17,4%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	24,1%	15,2%	22,1%	10,7%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	19,2%	21,3%	20,5%	22,1%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del		23,2%		24,8%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:





Proceso de Contratación

Hallazgos:

Verbatim positivos:

- ✓ la plataforma es de fácil manejo y organizada
- ✓ POR LA PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS DE LAS FATURAS
- ✓ 1. Por la estabilidad económica que le ofrece a la región apoyando las empresas. 2. por ayudar a mejorar la calidad de vida de la mano de obra de la región, ya que es una de las ciudades con mas índice de desempleo(nada sirve que traigan mano de obra de otro lado del país, donde la gente cucuteña aguanta hambre)
- ✓ CENS es una gran empresa manejada con transparencia en todos sus procesos de contratación, donde a través de esta relación comercial se han generado un excelente ambiente contractual y laboral. Siempre será un honor aportar al desarrollo y ejecución de las estrategias de comunicaciones de CENS
- ✓ Es una muy buena oportunidad de trabajo.
- ✓ Porque a pesar de lo complicado que es la formalizacion de los contratos, el tiempo y cumplimiento en el pago es una caracteristica importante a resaltar
- ✓ Manejan muy buenas políticas y estándares para la contratación clara y ordenadamente.

Oportunidades de mejora:

- ✓ La experiencia, en general con los procesos de contratación con epm han sido buenas. Desafortunadamente dos procesos entre finales de 2019 y principios de 2020 nos generaron insatisfacción y desconfianza con el manejo que epm les dio, sin nosotros poder obtener una clara respuesta de su manejo.
- ✓ Con referente a este tema es complejo, cada vez la competencia es mas difícil y se están presentando problemas en los tiempos de contratación.
- ✓ Consideramos importante incluir acciones claras y específicas para lograr articular los procesos de contratación con los principios del desarrollo sostenible local y regional, implementando estrategias encaminadas a asegurar la participación de las empresas de la región, entendiendo éstas como actores fundamentales en el desarrollo de las comunidades dentro del marco de actuación de la filial.
- ✓ porque a veces los tiempos de respuesta son muy demorados, incluyendolos los de poliza matriz que se demoran mucho para emitir las polizas.
- ✓ A veces los procesos son enredados y las pymes no tienen tanta posibilidad de competir
- ✓ Las condiciones particulares y generales se contradicen ... en perjuicio del oferente
- ✓ Porque aunque el proceso en ocasiones no es claro siempre es nuestro interés el participar de los procesos de contratación

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ El grupo E P M y sus filiales son muy importantes en el sector eléctrico, y genera grandes oportunidades de estar en el mercado, a pesar de las dificultades, estamos siempre en proceso de mejora, en donde el beneficio para organizaciones pequeñas como la nuestra es de gran valor para la región y el departamento.
- ✓ Se ejecutó el contrato a cabalidad dentro de los términos y plazos acordados, siempre en coordinación con los respectivos gestores y desarrollando las actividades en un ambiente de trabajo en equipo con el área encargada de comunicaciones de CENS.
- ✓ debido a que siempre tuve la información oportuna, el trato fue el adecuado.
- ✓ Excelente atención al Proveedor
- ✓ Porque durante los años que hemos podido trabajar con CENS, las relaciones comerciales han sido gratificantes y de respeto.
- ✓ El proceso se realiza con facilidad, claridad y apoyo constante

Oportunidades de mejora:

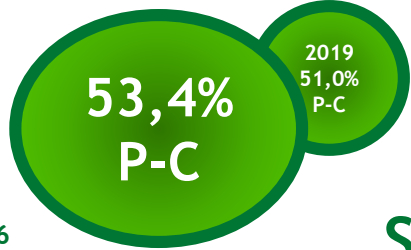
- ✓ En la parte de gestoría administrativa cuando se requiere información o solución a algún inconveniente la respuesta es demorada.
- ✓ Considero que los gestores técnicos son personas con muy poca experiencia profesional, que no poseen el criterio propio para tomar las mejores decisiones y sus jefes directos tienen injerencia pero no asumen el compromiso en buscar soluciones acordes con el beneficio de las dos partes contractuales,
- ✓ el tema la contratación es un problema a corto plazo, los precios de contratación son ofertados a menos valor, perjudicando a los empleados que se les bajan los salarios y comprometiendo la calidad de la prestación del servicio
- ✓ nosotros como empresas estamos buscando nuevos clientes, por que con CENS cada día está más difícil los procesos de contratación ya que nos hemos sentido poco respaldados, teniendo en cuenta que no se evalúa en los procesos licitatorios las calificaciones obtenidas por los contratistas, continuando quienes no han venido cumpliendo con los requerimientos exigidos por CENS y quienes han ofertado precios irrisorios que comprometen la calidad en la prestación del servicio y la estabilidad laboral y económica de los trabajadores.
- ✓ POR QUE AUNQUE LA EMPRESA ESTÁ SATISFECHA CON LA LABOR DE LA GESTORÍA ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA, SE DEBERÍAN AJUSTAR ALGUNOS LINEAMIENTOS EN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN PARA LA GESTORÍA ADMINISTRATIVA.
- ✓ Sugerimos que cuando haya cambio en los Gestores Administrativos, hacer una reunión con los proveedores para alinear procedimientos y expectativas.

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas 2020

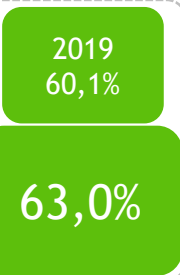


Indicador de desempeño en Lealtad

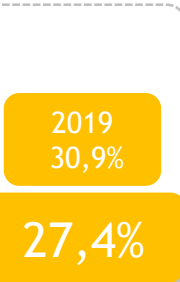
Contratistas - base: 76



Promotores



Neutros



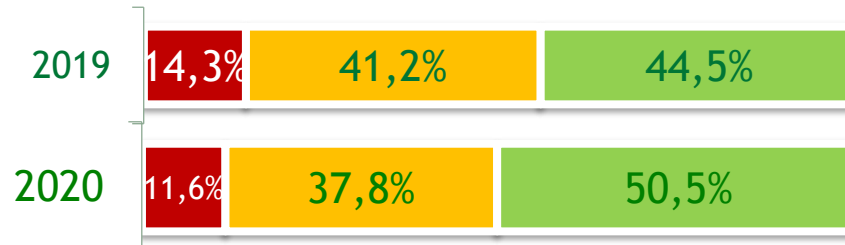
Críticos



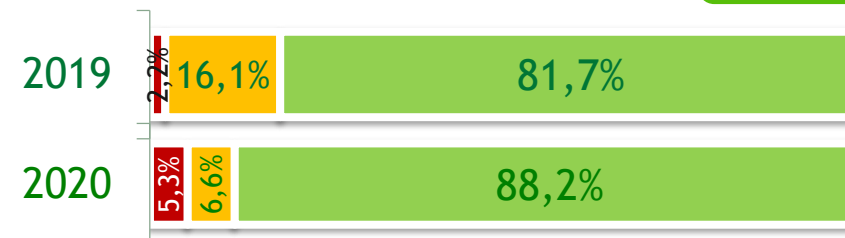
Total

Satisfacción General

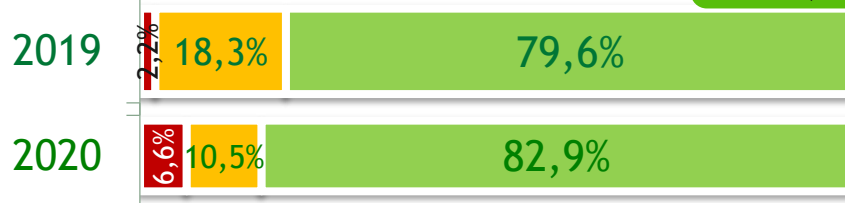
2019 - 2020



Fidelidad



Recomendación



n=76 Contratistas

Proveedores y Contratistas

2019 - 2020

Registro	2019	2020
Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

n=153

Contratación - oferta	2019	2020
Satisfacción	85,8	87,4
Fidelidad	97,6	96,8
Recomendación	96,8	94,8

n=50

Adm. y Ejecución	2019	2020
Satisfacción	91,6	96,7
Fidelidad	95,8	98,1
Recomendación	95,8	97,8

n=27

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas 2020



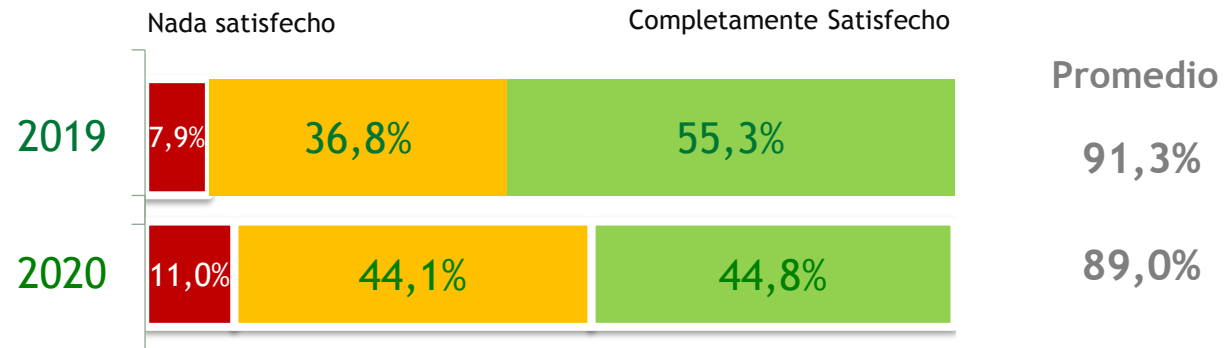
Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	Proceso de Contratación			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	27,8%	29,6%	32,7%	32,4%
Línea telefónica de atención	19,0%	23,3%	18,6%	20,7%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	28,3%	-	29,0%
Línea telefónica del responsable del proceso		18,9%		17,9%

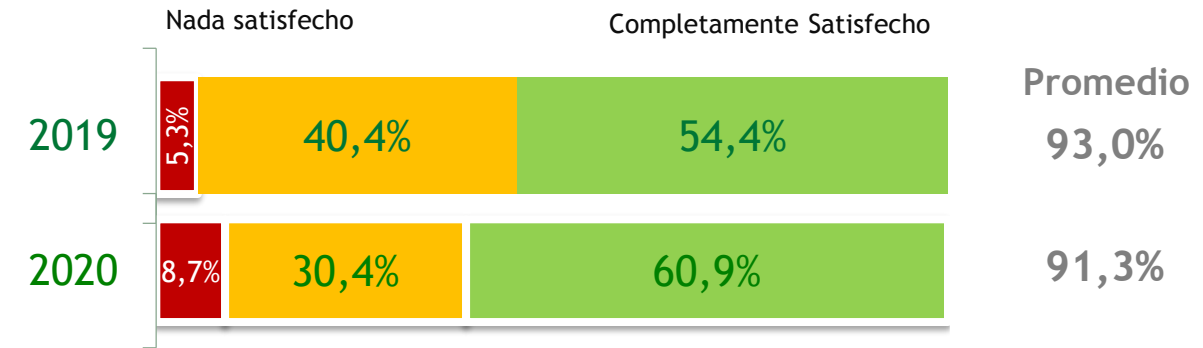
Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	25,9%	22,5%	30,8%	23,5%
Línea telefónica de atención	16,9%	20,0%	12,8%	20,9%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	21,2%	13,3%	21,2%	10,4%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	23,3%	21,7%	26,9%	21,7%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del		22,5%		23,5%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 50

Proceso de contratación



n: 27

Proceso Administración y ejecución de contratos



Proceso de Contratación

Hallazgos:

Verbatim positivos:

- ✓ Han sido procesos Transparentes con igualdad de condiciones para todos los Proveedores - Aliados
- ✓ Por que el grupo EPM tiene una forma objetiva de selección y las condiciones comerciales son justas y equitativas para el futuro proveedor
- ✓ Porque la empresa se encuentra satisfecha con la prestación de la servicios que le da a la ESSA
- ✓ Contratar con el grupo EPM por medio de esta plataforma han sido muy buenos pues dan la posibilidad de participar con transparencia
- ✓ Es una Excelente Cliente. Cumplimiento en tiempo de facturación y Pago

Oportunidades de mejora:

- ✓ Dependerá de las condiciones que se establezcan en los términos de referencia
- ✓ los costos reales del mercado
- ✓ Siempre escogen EL MAS BARATO sin medir ningun otro factor de calidad ni tecnico en su valoración
- ✓ porque es una fuente confiable y ayuda al proponente a resolver cualquier duda
- ✓ ABRIR OPORTUNIDADES DE NEGOCIO
- ✓ De pronto exista algún tipo de limitación a la hora de presentar oferta.
- ✓ Porque nos interesa hacernos proveedores directos del grupo EPM , ya que hemos sido en muchas ocasiones subcontratistas, y esa experiencia no es valida en muchos procesos de participacion.

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ por el cumplimiento en sus pagos y por la magnitud de empresa q representan
- ✓ Por la organización de los procesos.
- ✓ porque durante el desarrollo del contrato se ha esta blecido una buena coordinación entre EPM y el Contratista.,para desarrollar las diferentes actividades conjuntas
- ✓ Empresa con gran seriedad en los tiempos de Pagos y Organizada en sus tiempos trabajos que permiten fortalecernos como contratistas.
- ✓ Por la experiencia que nos generan, La calidad del cliente, el buen trato, entre otras.
- ✓ La probabilidad es muy alta, ya que todo el proceso es transparente, confiable.
- ✓ PORQUE SE LLEVÓ A CABO CONTANDO SIEMPRE CON EL APOYO DE TODO EL PERSONAL ESSA QUE ESTUVO RELACIONADO CON EL MISMO.
- ✓ por el trato por parte de ustedes, la eficiencia y la rapidez para solucionar las inquietudes.

Oportunidades de mejora:

- ✓ En términos generales Grupo EPM es una entidad muy organizada y por eso mismo en sus procesos de contratación generan demasiados procedimientos y plataformas complejas para la subida de información
- ✓ item no previstos en el contrato, difícilmente los autorizan

Lealtad CHEC – Proveedores y contratistas 2020



Indicador de desempeño en Lealtad

Contratistas - base: 117

45,3%
P-C

2019
53,3%
P-C



Promotores

2019
61,5%

59,4%



Neutros

2019
30,2%

26,5%



Críticos

2019
8,2%

14,1

n=117 Contratistas

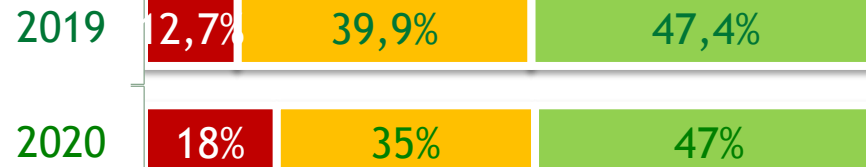
Total

Satisfacción General

2019 - 2020

88,9%

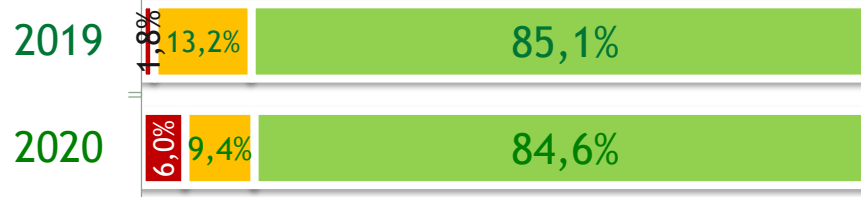
87,4%



Fidelidad

97,3%

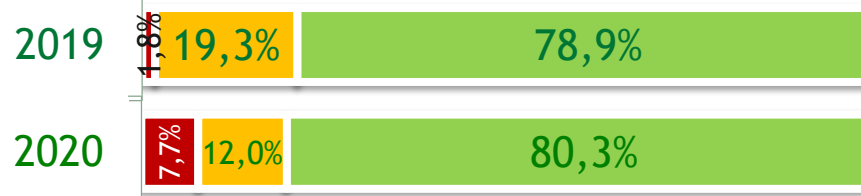
95,5%



Recomendación

96,0%

94,9%



Proveedores y Contratistas

2019 - 2020

Registro	2019	2020	
	Satisfacción	82,6	84,9
	Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5	

n=153

Contratación - oferta	2019	2020	
	Satisfacción	85,8	84,7
	Fidelidad	94,5	95,2
Recomendación	95,3	91,6	

n=60

Adm. y Ejecución	2019	2020	
	Satisfacción	94,2	94,2
	Fidelidad	96,1	94,4
Recomendación	96,9	95,8	

n=43

Lealtad CHEC – Proveedores y contratistas 2020



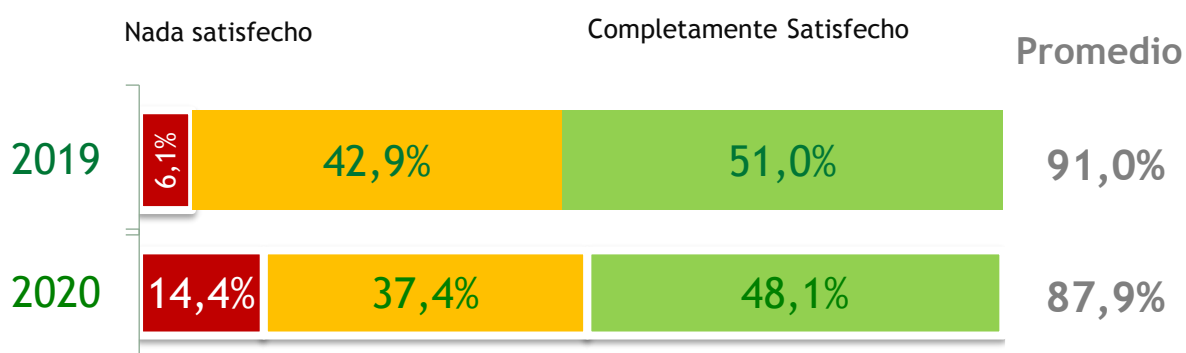
Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	Proceso de Contratación			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	28,4%	27,4%	29,4%	29,4%
Línea telefónica de atención	14,8%	21,4%	14,4%	19,3%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	27,9%	-	28,9%
Línea telefónica del responsable del proceso		23,4%		22,5%

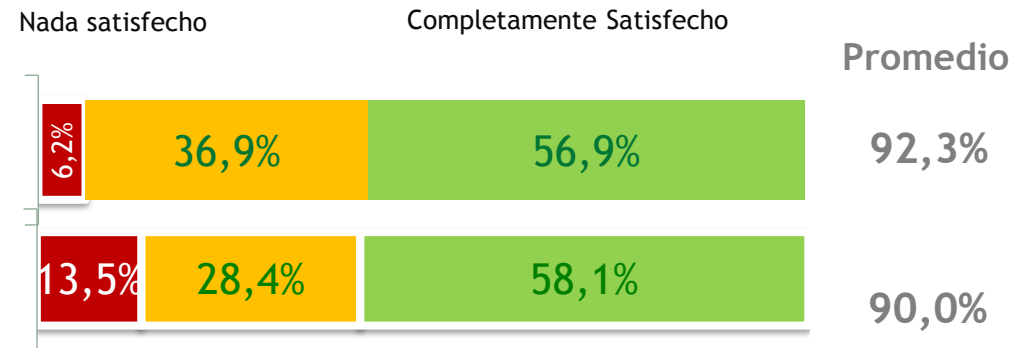
Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	29,2%	22,9%	32,8%	25,2%
Línea telefónica de atención	14,8%	17,6%	12,6%	16,1%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	21,5%	14,1%	18,6%	10,3%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	22,0%	21,8%	25,7%	23,2%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del		23,5%		25,2%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



Proceso de contratación

n: 60



Proceso Administración y ejecución de contratos

n: 43



Proceso de Contratación

Hallazgos:

Verbatim positivos:

- ✓ porque nos interesa siempre continuar trabajando con ustedes para seguir contribuyendo al crecimiento económico del país.
- ✓ Para el siguiente año la empresa sigue interesada en presentar propuestas con la filiales que se encuentran en la plataforma
- ✓ son muy claros los parametros y fundamentos para la realizacion de las propuestas
- ✓ El grupo EPM en general es un buen cliente
- ✓ Porque nos gusta arriesgarnos, aunque algunos procesos tienden a estar protegidos, siempre existe la misma ilusión de tener adjudicaciones.
- ✓ porque los procesos son claros y transparentes y permiten generar una rentabilidad para la organización.

Oportunidades de mejora:

- ✓ Nos interesa ser proveedores de la compañía, pero muchas veces no nos enteramos de los procesos o son muy cercanos los tiempos de vencimiento
- ✓ NOS ESTÁN LIMITANDO A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS LA PARTICIPACION, EN RAZÓN A LAS EXIGENCIAS FINANCIERAS ACTUALES Y A LA NEGATIVA DE POLIZA MATRIZ A EXPEDIRNOS PÓLIZAS
- ✓ Por que hay deficiencias que toca revisar en el equilibrio de los mercados
- ✓ Continuaremos presentando ofertas debido a la importancia nacional de EMP.
- ✓ Las especificaciones técnicas requeridas son estrechas.
- ✓ A veces es desgastante la solicitud de documentos de experiencia del fabricante, no lo radican a tiempo para poder presentar las ofertas y es un punto para descontar.
- ✓ Nos hemos intentado presentar a varias propuestas de mantenimiento pero hemos visto como póliza matriz ha sido un problema que no nos permite continuar con el proceso
- ✓ Los procesos son transparentes y permiten la pluralidad en las propuestas. Creo que deben evaluar mejor el tema de tiempos para preparación de las propuestas.
- ✓ La base de datos de proveedores no ha permitido recibir las invitaciones o convocatorias que surgen.

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ Porque se ha desarrollado el contrato sin dificultades a pesar de la Pandemia. Se tiene muy buen contacto con el Gestor Administrativo del contrato
- ✓ La CHEC es una empresa totalmente dedicada al servicio a los proveedores, y a la comunidad
- ✓ Muy satisfecho, pues los procesos se han dado de manera ágil, se ha contado con el acompañamiento permanente de los Gestores lo cual ha permitido ejecutar el contrato sin ningún contratiempo, entregando los servicios adquiridos con la calidad y oportunidad establecidas en las condiciones del proceso.

Oportunidades de mejora:

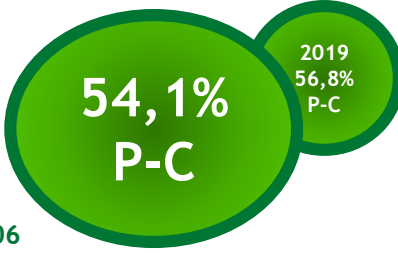
- ✓ FALTA CLARIDAD EN ALGUNAS DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA OBRA, Y CUANDO SE PRESENTAN OBRAS ADICIONALES O SE DAN MODIFICACIONES NO TIENEN EN CUENTA LOS TIEMPOS E INCONVENIENTES QUE SE PUEDEN PRESENTAR CUANDO SE EJECUTAN ESTAS ACTIVIDADES
- ✓ no lleno mis expectativas
- ✓ Por la posición privilegiada que sabe que tiene como empresa ante el contratista ante muchas situaciones. También que no permite incorporar mejoras técnicas en el proyecto y las decisiones de apoyo tan rígidas y poco propositivas.
- ✓ La relación como contratista en términos generales es bastante buena, pero este año en particular se vio muy afectada por el tema de la pandemia del COVID-19, lo cual, al ser un problema generalizado a nivel mundial ha ocasionado que los procesos no se desarrollen de manera normal tanto para el contratante como para el contratista.
- ✓ Cambiaron las condiciones del contrato con un producto de características técnicas diferentes que nosotros podemos suministrar pero no nos dieron la oportunidad de presentar muestras y cotizar. Se lo asignaron a un proveedor de otra ciudad
- ✓ Por la cancelación de actividades del contrato
- ✓ POR QUE POR PARTE DE CHEC SON INDOLENTES EN LA PARTE HUMANO
- ✓ si consideramos que cuando hay reunión de proveedores nos hablan de alianzas estratégicas noto que la alianza esta mas enfocada a la ganancia de CHEC que a la del contratista
- ✓ Las empresas con las cuales competimos, se ofrecen unas ofertas bajas y el factor comparativo no reconoce las credenciales que posee nuestra compañía.
- ✓ Por que la entidad es segura y confiable, además da solución de manera inmediata, sin embargo con póliza matriz la comunicación directa con un agente es difícil, recomendamos tener un número celular para dar solución a los requerimientos de pólizas

Lealtad EDEQ – Proveedores y contratistas 2020

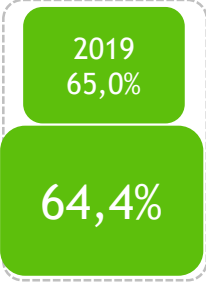


Indicador de desempeño en Lealtad

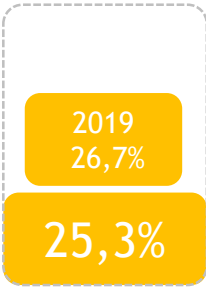
Contratistas - base: 106



Promotores



Neutros



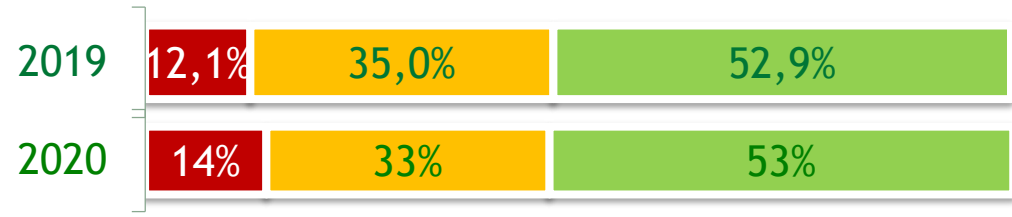
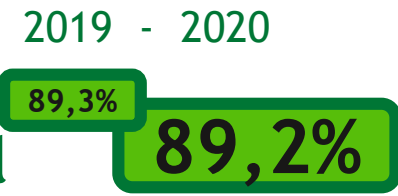
Críticos



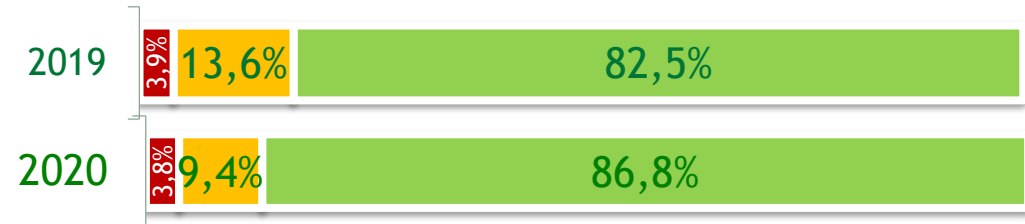
n=106 Contratistas

Total

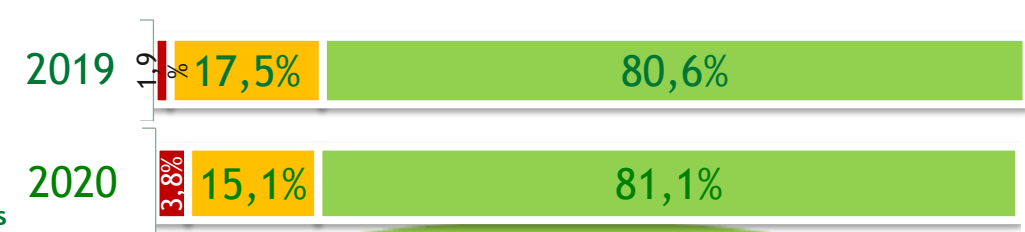
Satisfacción General



Fidelidad



Recomendación



Proveedores y Contratistas

2019 - 2020

Registro (n=153)

Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

Contratación - oferta (n=61)

Satisfacción	85,8	86,5
Fidelidad	94,5	95,9
Recomendación	95,3	94,1

Adm. y Ejecución (n=42)

Satisfacción	94,2	96,7
Fidelidad	96,1	98,3
Recomendación	96,9	97,6

Lealtad EDEQ – Proveedores y contratistas 2020



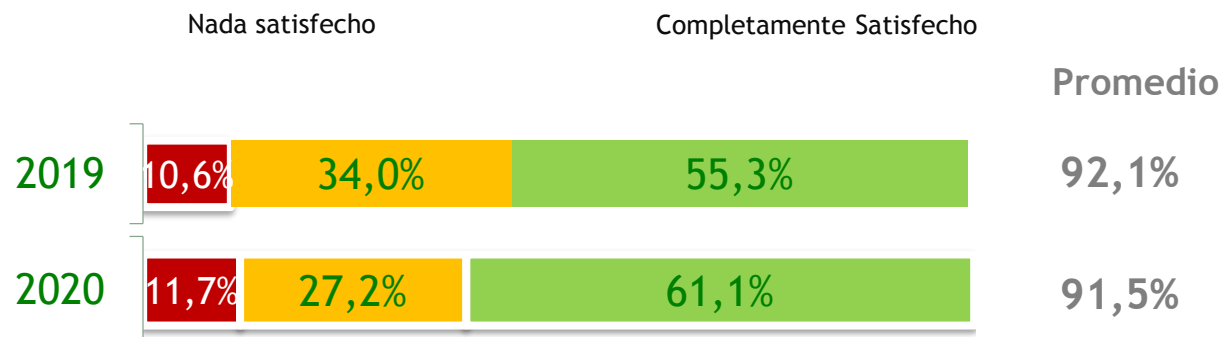
Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	Proceso de Contratación			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	32,6%	26,5%	36,2%	29,4%
Línea telefónica de atención	13,3%	23,0%	12,9%	18,3%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	28,4%	-	30,6%
Línea telefónica del responsable del proceso		22,1%		21,7%

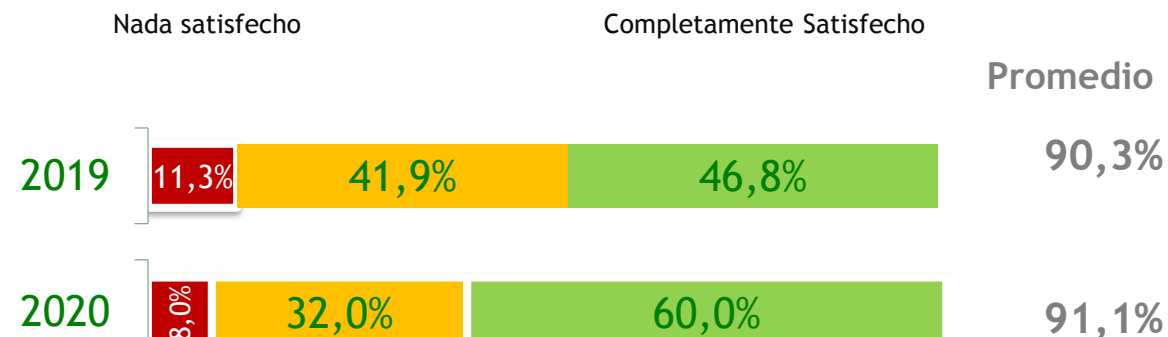
Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	31,5%	23,0%	35,0%	26,0%
Línea telefónica de atención	12,5%	17,8%	12,9%	13,3%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	25,0%	16,7%	24,5%	12,7%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	19,0%	19,5%	19,0%	22,0%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del		23,0%		26,0%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 61

Proceso de contratación



Proceso Administración y ejecución de contratos

n: 42



Proceso de Contratación

Hallazgos:

Verbatim positivos:

- ✓ excelente apoyo y respaldo
- ✓ El proceso es claro y se trabaja con una compañía de alto nivel que brinda garantía confianza
- ✓ EDEQ es un cliente muy importante para nosotros y nuestro portafolio incluye soluciones y servicios que EDEQ requiere.
- ✓ La oportunidad de contratación con el grupo EPM es muy Buena, en la parte de transparencia y precios.
- ✓ POR LA LA EJECUCION DEL CONTRATO HA SIDO SIDO SENCILLA GRACIAS A LA EFECTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA EDEQ
- ✓ Son procesos claros, transparentes y beneficos para ambas partes
- ✓ Por el interés que tenemos en ser proveedores una empresa tan seria y estable
- ✓ Por que consideramos que EPM es una muy buena empresa, y que hay transparencia en los procesos de contratación y cero corrupción, independientemente del manejo que el da el Gestor Técnico al contrato que en nuestro caso creemos debe ser mas receptivo.

Oportunidades de mejora:

- ✓ Por que el proceso tiene unos requerimientos habilitantes que limitan la presentación de la propuesta, como el caso registro de invima de unos insumos atípicos en la especificación técnica de su modelo de presentación que ocasiona un limitante para la presentación de la oferta
- ✓ Porque de acuerdo al informe de resultados es claro que el presupuesto de la EDEQ es bajo. Obligaron a presentar nueva oferta que porque el presupuesto que tenían era menor a las propuestas presentadas; es decir estaban invitando a los proponentes a que bajaran los precios, y luego nos descalifican que por que unos ítems salieron del rango, cuando en la ronda 1 estaban bien.

Si los impuestos, financiación, ICA, gastos bancarios, FIC y otros no se pueden poner en la administración (A) porque ustedes no los admiten, la única opción es llevarlo a la utilidad (U) y resulta de que ustedes hablan de que el porcentaje de utilidad es alto. por favor entonces explicar a donde se llevan esos costos.

- ✓ porque se encuentra muy difícil participar en muchos procesos y como no se establece metas sino el precio mas bajo siempre hay empresas que regalan el trabajo y no hay análisis juicioso.. seguramente los problemas vienen después cuando se adjudica a precios que no entendemos en ocasiones como operan.
- ✓ La única observación sobre los procesos de contratación de EDEQ es que son evaluados por precio. En el mercado existen muchos proveedores pequeños que tienen costos operativos bajos que permiten ofertar a precios bajos, pero no necesariamente son los proveedores que una filial del Grupo EPM necesita y que puede cumplir con todas las exigencias de calidad que requieren y merecen. Esto deja por fuera a proveedores como Intergrupo que tiene muchísima trayectoria, personal altamente competente pero que no puede ser el mas barato porque ese personal cuesta mas.
- ✓ Continuaremos Aplicando pero siempre queda la duda en los procesos de seleccion

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ Porqué en esta época de pandemia nunca se ha parado la operativa, gracias a los contratos y renovaciones de los mismos con la EDEQ
- ✓ La Edeq es un cliente excelente, el personal es muy organizado en las tareas a ejecutar y el proceso en ejecución se realiza de manera satisfactorio.
- ✓ Porque el acompañamiento y el relacionamiento con el gestor administrativo y gestor técnico ha sido excelente e incondicional.
- ✓ Porque los pagos son oportunos y genera mucho prestigio el trabajar para EDEQ.
- ✓ El grupo EPM es un cliente con un gran reconocimiento y estamos interesados en seguir fortaleciendo las relaciones.
- ✓ EDEQ es una empresa seria y de gran trayectoria.

Oportunidades de mejora:

- ✓ En nuestro caso, la entidad por medio del Gestor Técnico solicita servicios después de las horas acordadas y solicita variedades en los menús de alimentación del contrato para su de preparación con poca anticipación lo que puede llegar a generar improvisación y mala gestión del contrato.
- ✓ Por que en este caso el gestor Técnico solicita cantidades mínimas irrisorias generando un desequilibrio financiero para la empresa, no se es consiente con el contratista en este tipo de solicitudes, por ejemplo pedir un refrigerio para ser llevado a un municipio que esta a mas de 45 minutos de la capital.



Resultados Generales Filiales de Aguas



Indicador de
desempeño
en Lealtad
(P-C)

Indicador
por proceso

Indicador
General

Resultados 2020

Ficha técnica

Número de encuestas



Aguas Nacionales

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	15	13	10,3%	95%
Administración y ejecución de Contrato	15	14	7,0%	

Aguas Regionales

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	16	8	25,0%*	95%
Administración y ejecución de Contrato	32	22	12,0%*	

Aguas de Malambo

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	22	14	16,0%*	95%
Administración y ejecución de Contrato	22	13	18,0%*	

Aguas de Oriente

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	5	4	25,0%*	95%
Administración y ejecución de Contrato	4	3	33,0%*	

* % de error alto estadísticamente

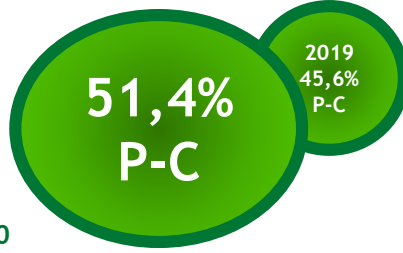
Proveedores y Contratistas

Lealtad A. NACIONALES – Proveedores y contratistas 2020

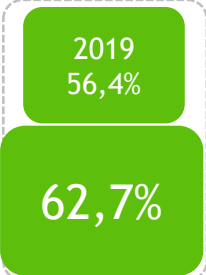


Indicador de desempeño en Lealtad

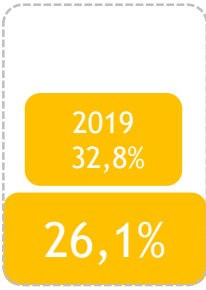
Contratistas - base: 50



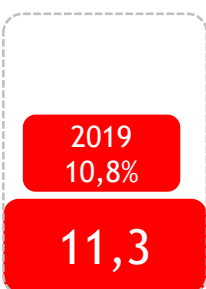
Promotores



Neutros



Críticos



n=50 Contratistas

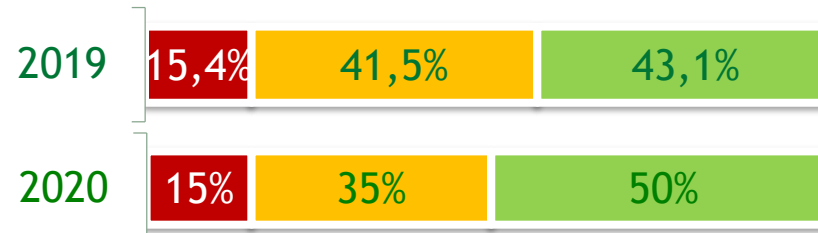
Total

Satisfacción General

2019 - 2020

86,2%

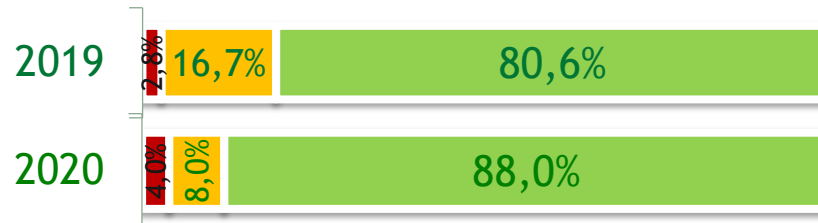
88,6%



Fidelidad

95,6%

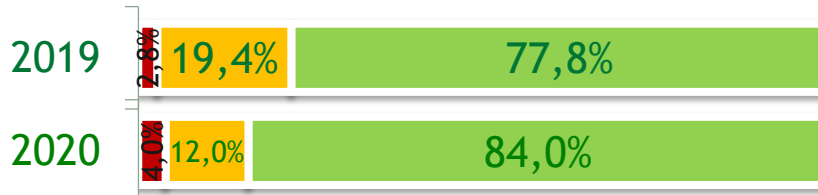
97,2%



Recomendación

95,0%

96,4%



Proveedores y Contratistas

2019 - 2020

Registro (n=153)

Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

Contratación - oferta (n=13)

Satisfacción	91,9	91,4
Fidelidad	98,7	99,2
Recomendación	98,0	97,7

Adm. y Ejecución (n=14)

Satisfacción	90,8	97,9
Fidelidad	92,3	100
Recomendación	93,1	100

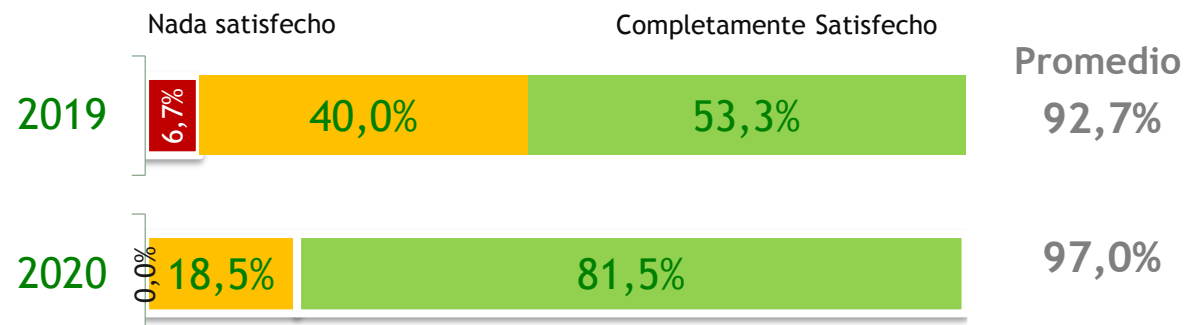
Lealtad A. NACIONALES – Proveedores y contratistas 2020



Medios de Comunicación

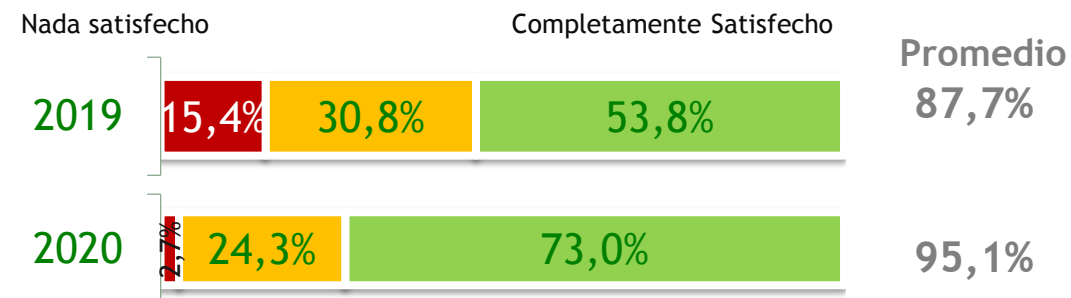
Top	Canales de Comunicación	Proceso de Contratación				Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
		Conocimiento		Preferencia - Uso			Conocimiento		Preferencia - Uso	
		2019	2020	2019	2020		2019	2020	2019	2020
	Mensajería a través de la Plataforma Ariba	27,9%	18,8%	28,6%	22,2%	Mensajería a través de la Plataforma Ariba	29,7%	14,3%	30,3%	16,2%
	Línea telefónica de atención	11,6%	21,9%	9,5%	18,5%	Línea telefónica de atención	16,2%	19,0%	9,1%	16,2%
	Correo electrónico del responsable del proceso	-	31,3%	-	37,0%	Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	18,9%	14,3%	21,2%	10,8%
	Línea telefónica del responsable del proceso		28,1%		22,2%	Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	18,9%	23,8%	27,3%	27,0%
						Correo electrónico del Gestor		28,6%		29,7%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 13

Proceso de contratación



Proceso Administración y ejecución de contratos

n: 14



Proceso de Contratación

Hallazgos:

Verbatim positivos:

- ✓ las empresas del grupo EPM son muy confiables
- ✓ Se ha desarrollado una muy buena relacion con el equipo
- ✓ Porque las solicitudes son claras y los alcances quedan definidos de forma concreta a la presentación de las ofertas.
- ✓ Porque nos interesa seguir ofreciéndoles soluciones tecnológicas que sean útiles para ayudarles a cumplir con todas las metas y objetivos propuestos
- ✓ Es de nuestro total interés continuar acompañándolos
- ✓ Porque estamos interesados en prestar nuestros servicios de exámenes médicos ocupacionales y ser aliados estratégicos en la salud de los colaboradores
- ✓ POR LA CAPACIDAD DE EPM
- ✓ Entidad organizada y proceso transparente para los proveedores.
- ✓ Para la empresa es muy importante y valioso contar con clientes como ustedes.

Oportunidades de mejora:

- ✓ No hubo verbatim negativos.

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ En terminos generales el equipo de trabajo es muy competente
- ✓ El Grupo EPM es un cliente excelente.
- ✓ Todos los eventos que han surgido en el transcurso del contrato se han resuelto satisfactoriamente con el apoyo de los gestores del contrato
- ✓ Muy eficiente todo el proceso
- ✓ Cercanía por intermedio del corredor y en las ocasiones que se interactuo con la entidad, tambien se generó muy buen relacionamiento.
- ✓ Los términos de referencia como de contratación fueron los suficientemente claros para la ejecución del contrato.
- ✓ el proceso es agil y transparente
- ✓ Por la colaboracion y comunicación constante para la aclaracion de dudas.
- ✓ La comunicación y apertura que nos permite el cliente ha sido clave para poder acompañarlos en nuestras gestiones.

Oportunidades de mejora:

- ✓ No hubo verbatim negativos.

Lealtad A. REGIONALES – Proveedores y contratistas 2020



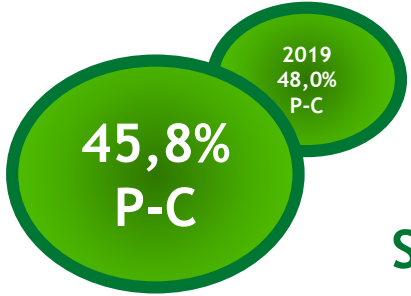
* 25% y 12% de error y confianza: 95%

Proveedores y Contratistas:

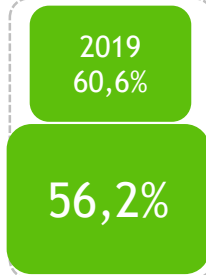
2019 - 2020

Indicador de desempeño en Lealtad

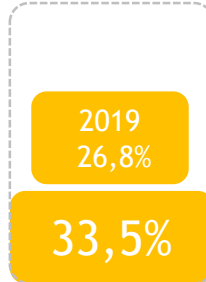
Contratistas - base: 52



Promotores



Neutros



Críticos



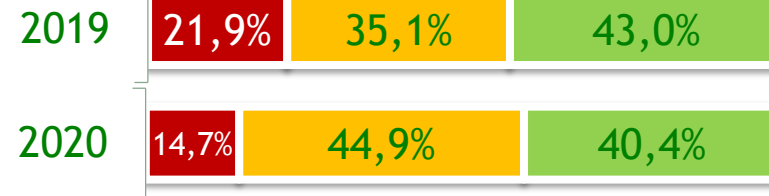
Satisfacción General

2020

2019

86,6%

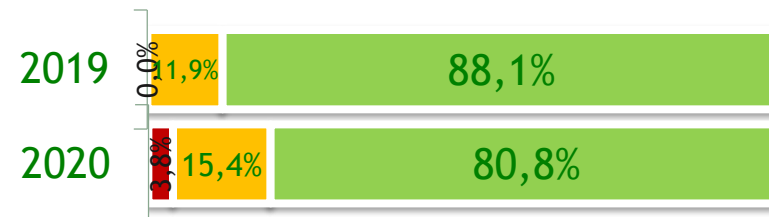
83,2%



Fidelidad

96,5%

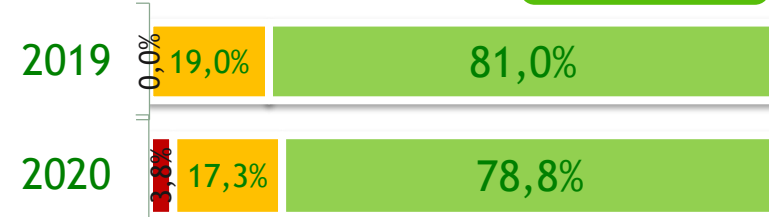
98,6%



Recomendación

96,0%

97,4%



n=52 Contratistas

Registro	2019	2020
Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

n=153

Contratación - oferta	2019	2020
Satisfacción	73,6	84,8
Fidelidad	100	97,5
Recomendación	95,0	96,3

n=8

Adm. y Ejecución	2019	2020
Satisfacción	97,3	96,8
Fidelidad	99,5	98,6
Recomendación	99,1	98,6

n=22

Lealtad A. REGIONALES – Proveedores y contratistas 2020



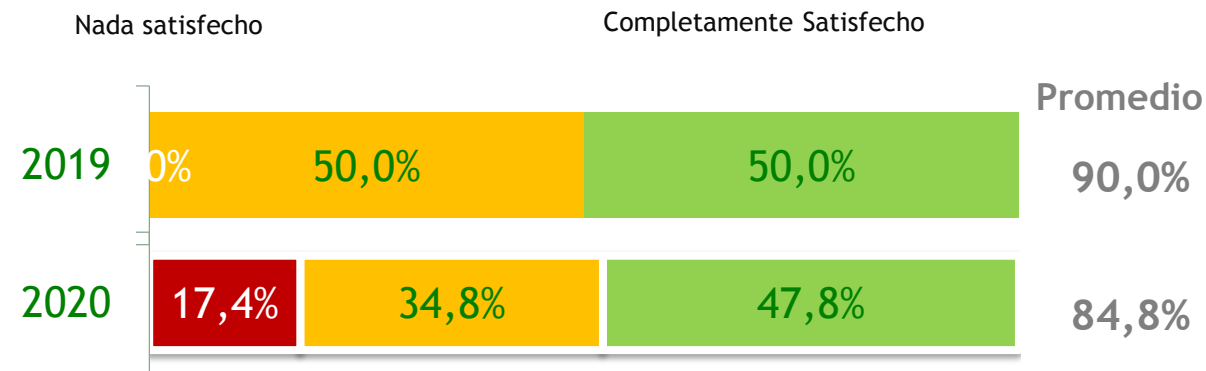
Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	Proceso de Contratación			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	23,5%	28,0%	26,7%	30,4%
Línea telefónica de atención	11,8%	20,0%	6,7%	13,0%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	32,0%	-	34,8%
Línea telefónica del responsable del proceso		20,0%		21,7%

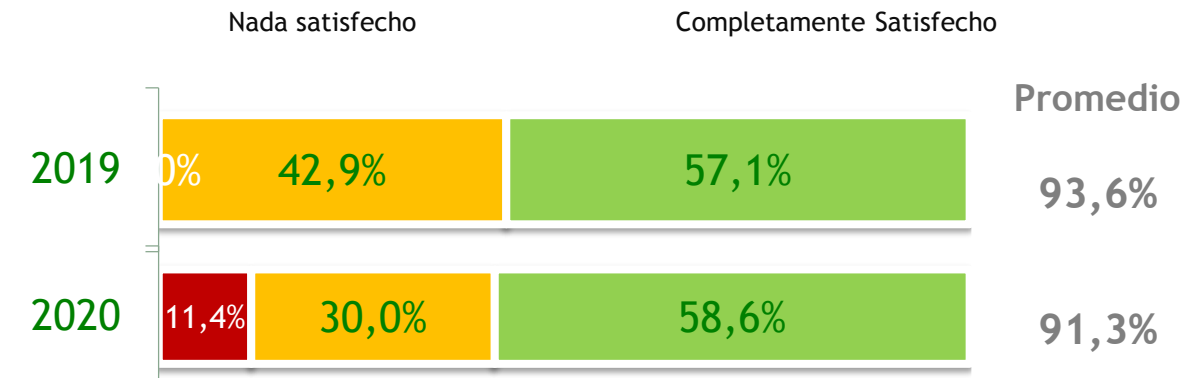
Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	26,7%	22,0%	26,8%	24,3%
Línea telefónica de atención	20,0%	19,5%	19,7%	15,7%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	22,7%	20,7%	21,1%	15,7%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	17,3%	15,9%	18,3%	18,6%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del		22,0%		25,7%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



Proceso de contratación

n: 8



Proceso Administración y ejecución de contratos

n: 22



Proceso de Contratación

Hallazgos

Verbatim positivos:

- ✓ Por que es una empresa responsable y comprometida con la relacion comercial que se ha mantenido estos años.
- ✓ Llevamos muchos años ofreciéndoles nuestros servicios y siempre se ha mantenido una relación beneficiosa para ambas partes.
- ✓ Interés en contratar con EPM
- ✓ Me presentare en los procesos según aplique
- ✓ Porque los proyectos son interesantes, son claros, son de importancia y sobre todo cada proyecto desde su etapa licitatoria es transparente
- ✓ Continuar con la relación comercial
- ✓ La relación comercial se ha presentado en buenos términos que permite el desarrollo de las actividades.

Oportunidades de mejora:

- ✓ No hay verbatim negativos.

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ Aguas Regionales es un excelente cliente
- ✓ Porque es una relación de beneficio mutuo y queremos continuar contratando con Aguas Regionales
- ✓ Por la forma en que generan los procesos, que es congruente con la necesidad del mercado asegurador.
- ✓ Excelente ejecución del contrato sin trabas administrativas ni técnicas.
- ✓ Grupo de empresas con solido respaldo, responsable y cooperativo con sus proveedores
- ✓ Continuaríamos realizando contrataciones ya que son una filial responsable
- ✓ Hasta el momento nos encontramos satisfechos ya que hemos tenido un buen acompañamiento y ha sido clara la información del proyecto o contrato
- ✓ por que el equipo que se forma con los gestores administrativos y técnicos de epm, se convierte en función de la ejecución de actividades, logrando asi una ejecución de actividades optimas con la mayor calidad segun lo requerido en los contratos de epm.

Oportunidades de mejora:

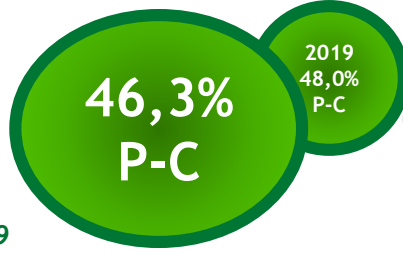
- ✓ Porque la Contrtacion con el GRUPO EPM ha sido muy satisfactoria, se podría mejorar con el tema de Facturacion
- ✓ Es importante mantener que nos conozcamos mutuamente proveedor- cliente, cliente-proveedor.

Lealtad A. DE MALAMBO – Proveedores y contratistas 2020

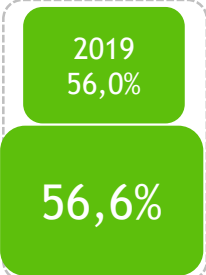


Indicador de desempeño en Lealtad

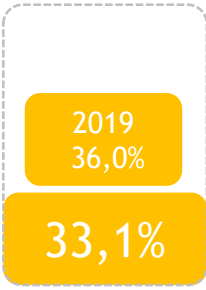
Contratistas - base: 49



Promotores



Neutros



Críticos

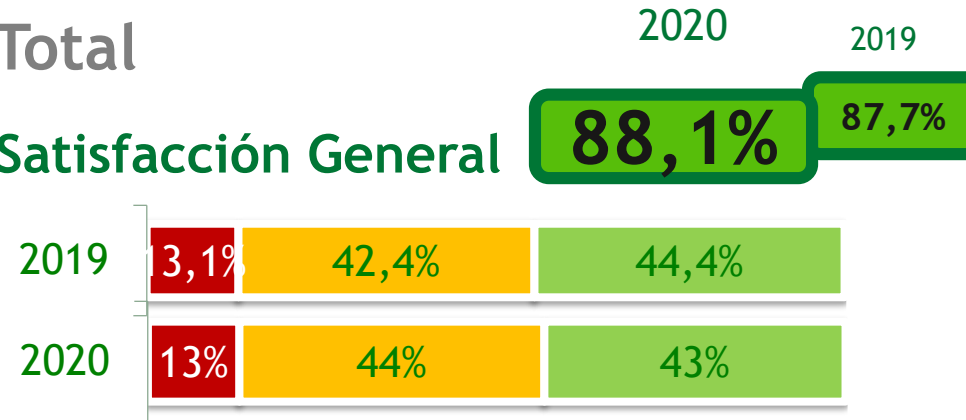


n=49 Contratistas

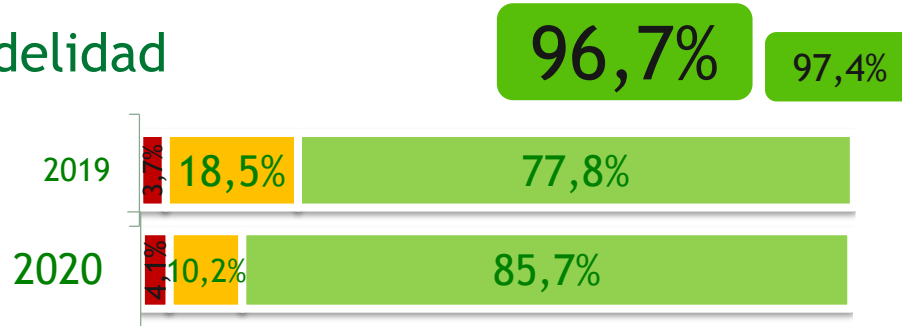
* 16% y 18% de error y confianza: 95%

Total

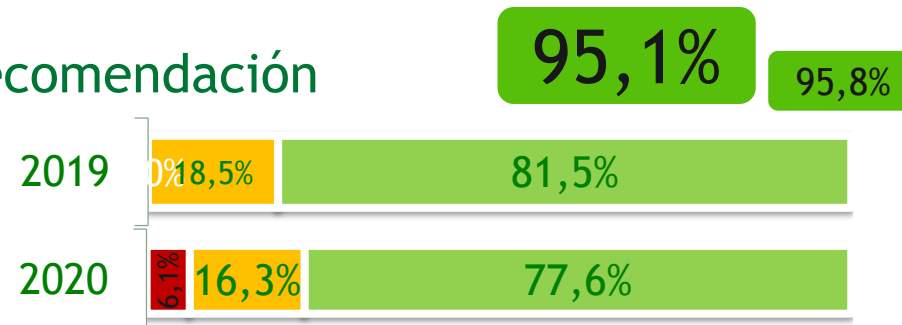
Satisfacción General



Fidelidad



Recomendación



Proveedores y Contratistas

2019 - 2020

Registro (n=153)

Metric	2019	2020
Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

Contratación - oferta (n=14)

Metric	2019	2020
Satisfacción	90,4	91,3
Fidelidad	97,5	97,8
Recomendación	96,3	95,7

Adm. y Ejecución (n=13)

Metric	2019	2020
Satisfacción	97,8	96,2
Fidelidad	98,9	100
Recomendación	95,6	97,7

Lealtad A. DE MALAMBO – Proveedores y contratistas 2020



Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	Proceso de Contratación			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	32,0%	28,6%	36,4%	29,5%
Línea telefónica de atención	12,0%	22,4%	4,5%	20,5%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	28,6%	-	29,5%
Línea telefónica del responsable del proceso		20,4%		20,5%

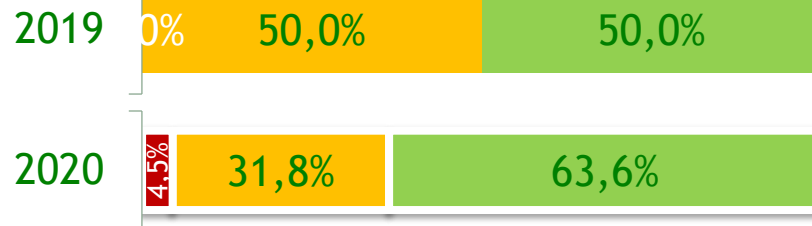
Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	25,8%	24,5%	20,8%	25,5%
Línea telefónica de atención	19,4%	20,8%	12,5%	21,3%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	22,6%	15,1%	29,2%	8,5%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	22,6%	15,1%	29,2%	17,0%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del		24,5%		27,7%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:

Nada satisfecho

Completamente Satisfecho

Promedio



91,3%

93,4%

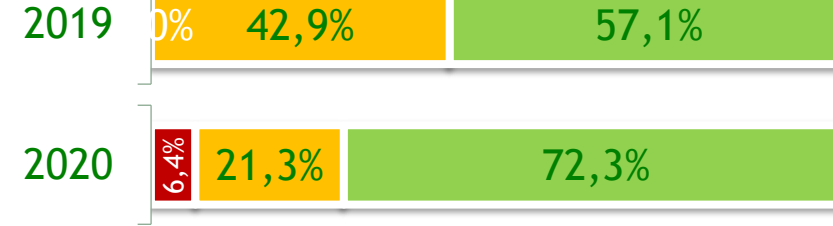
Proceso de contratación

n: 14

Nada satisfecho

Completamente Satisfecho

Promedio



94,4%

92,1%

Proceso Administración y ejecución de contratos

n: 13



Proceso de Contratación

Hallazgos

Verbatim positivos:

- ✓ Porque es una plataforma muy confiable y fácil de usar
- ✓ PORQUE LA INFORMACION ES CLARA Y OPORTUNA, Y LOS USUARIOS BRINDA UNA EXCELENTE CALIDAD HUMANA
- ✓ PORQUE LA INFORMACION ES CLARA Y OPORTUNA, Y LOS USUARIOS BRINDA UNA EXCELENTE CALIDAD HUMANA
- ✓ Por ser una empresa que respeta a los proveedores y le brinda toda el acompañamiento requerido por el proveedor para que el servicio sea cada vez de una mejor calidad y lo obliga a estar actualizado en los procesos en los que participa

Oportunidades de mejora:

- ✓ Con base en la participación de los procesos anteriores. Recomendación: Validar las certificaciones exigidas en los procesos ya que no garantiza la pluralidad de oferentes.

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ Me encuentro totalmente satisfecho como proveedor de EPM Aguas de Malambo
- ✓ Es la adecuada y justa
- ✓ Es por el acompañamiento que le brinda al proveedor para el desarrollo de manera exitosa del contrato.
- ✓ Estamos contentos y conformes de trabajar con el grupo epm
- ✓ La transparencia y profesionalismo con la que nos apoyan los gestores y Supervisores, Mucha disposición para analizar situaciones y tomar acciones que faciliten una sana ejecución.

Oportunidades de mejora:

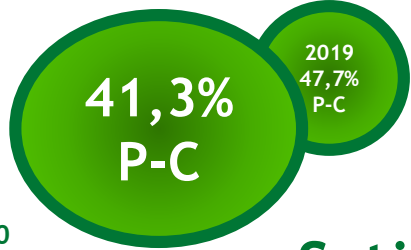
- ✓ Por la situación actual del covid-19 el incremento del USD y la alta demanda de los productos ofertados no nos permitió cumplir en contrato a cabalidad por los sobrecostos lo que nos llevo a solicitar la cancelación de algunas líneas con las que no se pudo tener alguna alternativa para la entrega

Lealtad A. DE ORIENTE – Proveedores y contratistas 2020

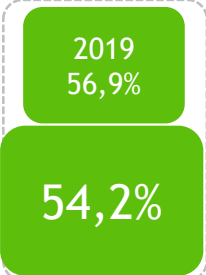


Indicador de desempeño en Lealtad

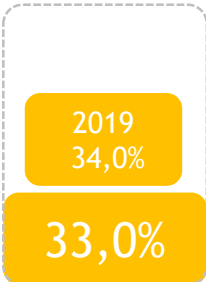
Contratistas - base: 30



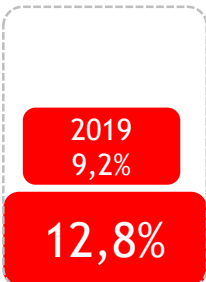
Promotores



Neutros



Críticos



n=30 Contratistas

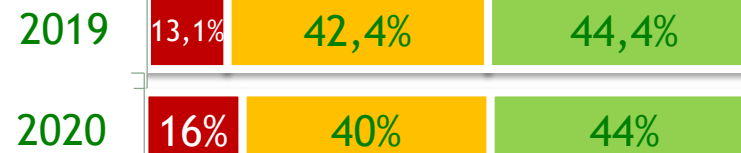
* 25% y 33% de error y confianza: 95%

Total

Satisfacción General

2020

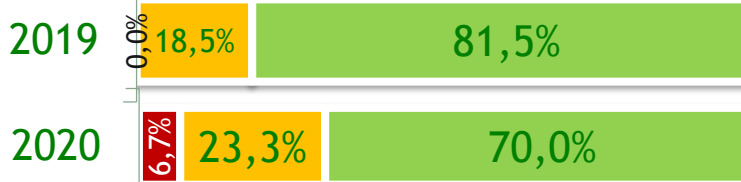
2019



Fidelidad



Recomendación



Proveedores y Contratistas

2019 - 2020

Registro (n=153)

Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

Contratación - oferta (n=4)

Satisfacción	90,4	91,3
Fidelidad	97,5	97,8
Recomendación	96,3	95,7

Adm. y Ejecución (n=3)

Satisfacción	97,8	96,2
Fidelidad	98,9	100
Recomendación	95,6	97,7

Lealtad A. DE ORIENTE – Proveedores y contratistas 2020



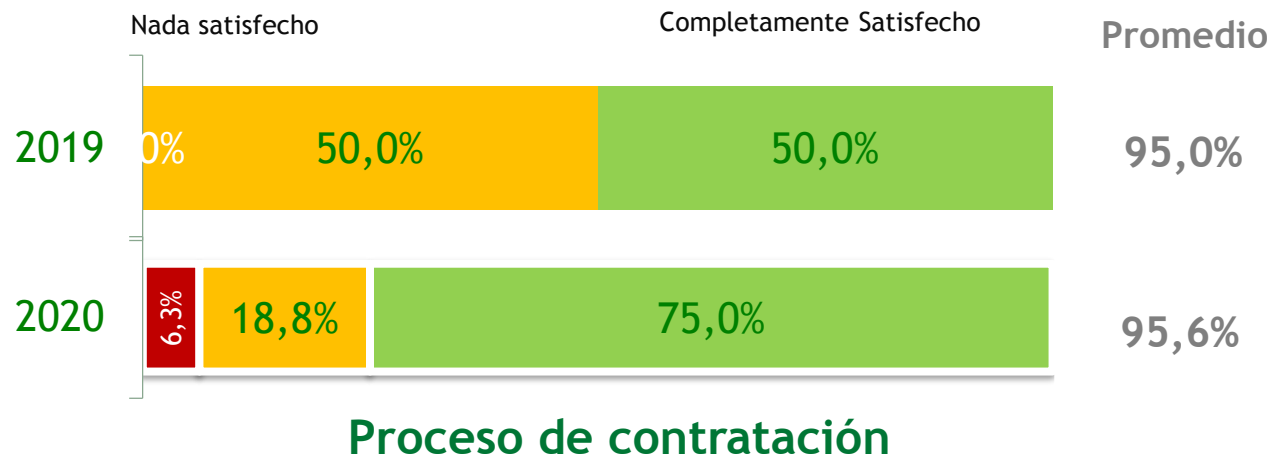
Medios de Comunicación

Top

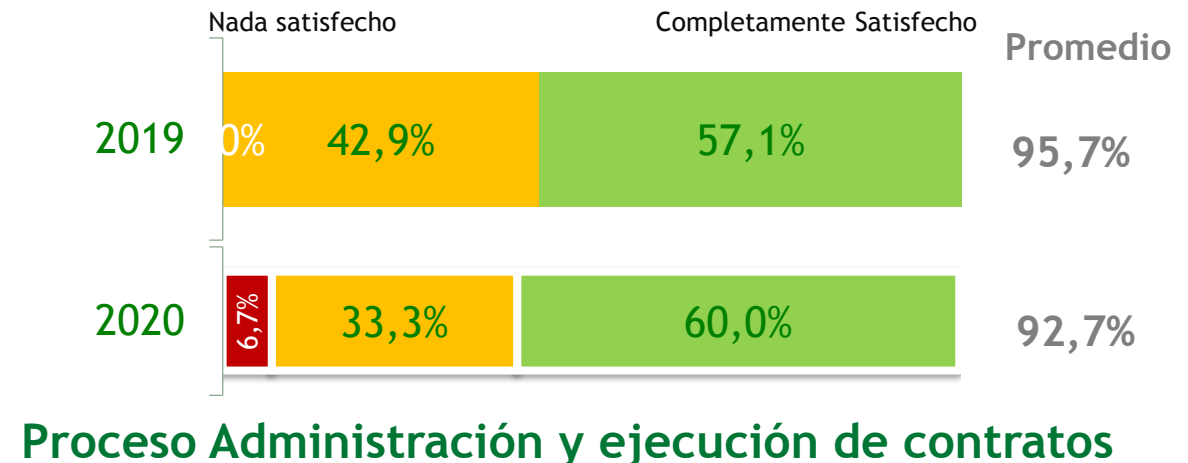
Canales de Comunicación	Proceso de Contratación			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	26,3%	25,0%	27,8%	25,0%
Línea telefónica de atención	10,5%	25,0%	11,1%	25,0%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	25,0%	-	25,0%
Línea telefónica del responsable del proceso		25,0%		25,0%

Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	20,0%	20,0%	20,8%	20,0%
Línea telefónica de atención	12,0%	20,0%	12,5%	20,0%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	28,0%	20,0%	25,0%	20,0%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	20,0%	20,0%	20,8%	20,0%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del		20,0%		20,0%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 4



n: 3



Proceso de Contratación

Hallazgos

Verbatim positivos:

- ✓ Por que es nuestra política de participar y seguir insistiendo para lograr grandes objetivo de ser uno del os mejores proveedores del grupo.
- ✓ SIEMPRE HEMOS TENIDO UNA MUY BUENA RESPUESTA DE PARTE DE EPM Y SU GRUPO DE TRABAJO EN TODAS LAS LICITACIONES DE LAS CUALES HEMOS PARTICIPADO
- ✓ es un medio muy practico para la realización de propuestas económicas de diferentes procesos, es muy amigable

Oportunidades de mejora:

- ✓ No hubo verbatim negativos.

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ Por que la entidad posee una talento humano calificado que permite que los proyectos o los contratos de suministro sean muy concretos y facilite su oportuna entrega.
- ✓ NUNCA HEMOS TENIDO INCONVENIENTES, AL CONTRARIO, SIEMPRE SOMOS VALORADOS Y ESCUCHADOS
- ✓ Hemos trabajado con esta empresa y varias empresas del grupo EPM, lo que nos facilita el conocimiento de los requisitos para la buena ejecución del contrato.
- ✓ Por que la entidad da tiene un gran respaldo y ayuda a que empresas como nosotros pueda crecer.
- ✓ LOS CONTRATOS SON TRASPARENTES Y SON BASADOS EN LO QUE LOS MISMOS CONTINEN
- ✓ Ya conocemos los procesos y las condiciones para la ejecución de los contratos de dotación de uniformes, lo que nos da mas confianza para desarrollar nuestro trabajo

Oportunidades de mejora:

- ✓ No hubo verbatim negativos.



Resultados Generales EMVARIAS y Fundación EPM

emvarias®
Grupo-epm

Fundación epm®

Indicador de
desempeño
en Lealtad
(P-C)

Indicador
por proceso

Indicador
General

Resultados 2020

Ficha técnica



Número de encuestas

EMVARIAS

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	98	63	7,0%	95%
Administración y ejecución de Contrato	50	35	9,0%	

Fundación EPM

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	29	15	18,0%*	95%
Administración y ejecución de Contrato	37	23	13,0%*	

* % de error alto estadísticamente

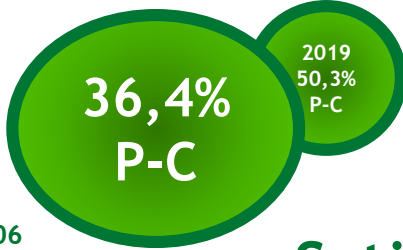
Proveedores y Contratistas

Lealtad EMVARIAS – Proveedores y contratistas 2020

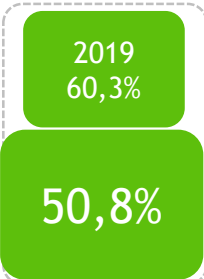


Indicador de desempeño en Lealtad

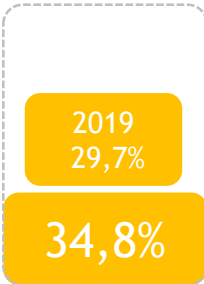
Contratistas - base: 106



Promotores



Neutros



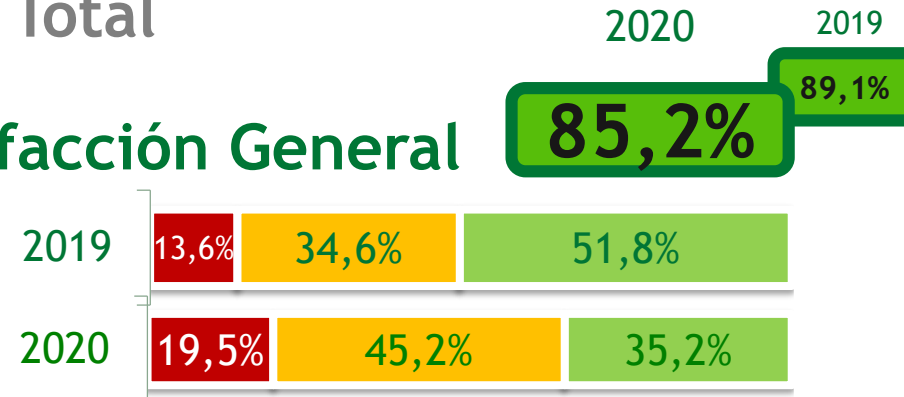
Críticos



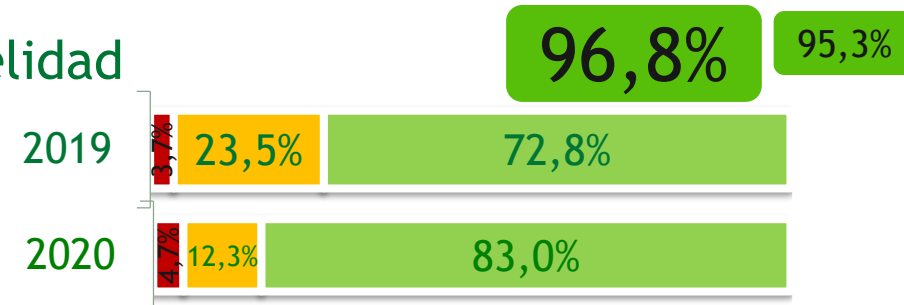
n=106 Contratistas

Total

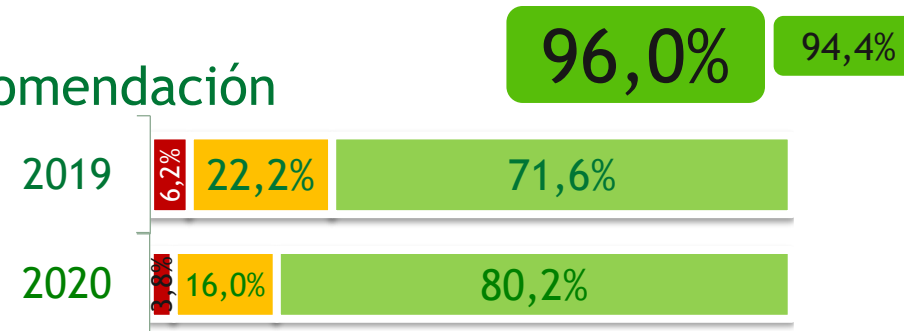
Satisfacción General



Fidelidad



Recomendación



Proveedores y Contratistas

2019 - 2020

Registro	2019	2020
Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

n=153

Contratación - oferta	2019	2020
Satisfacción	86,2	84,7
Fidelidad	95,6	96,2
Recomendación	94,8	95,1

n=63

Adm. y Ejecución	2019	2020
Satisfacción	94,6	94,0
Fidelidad	94,3	98,0
Recomendación	93,5	98,3

n=35

Lealtad EMVARIAS – Proveedores y contratistas 2020



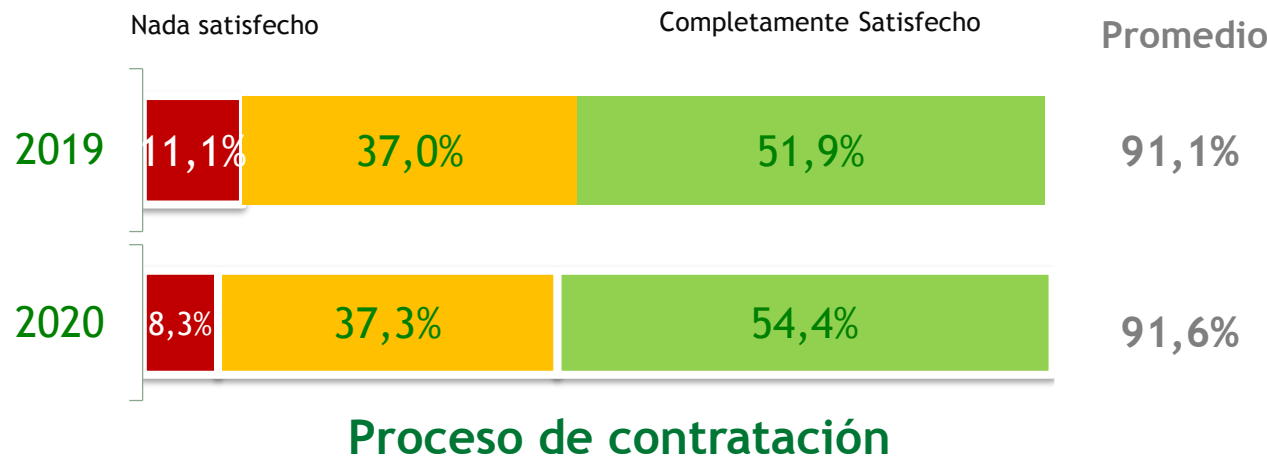
Medios de Comunicación

Top

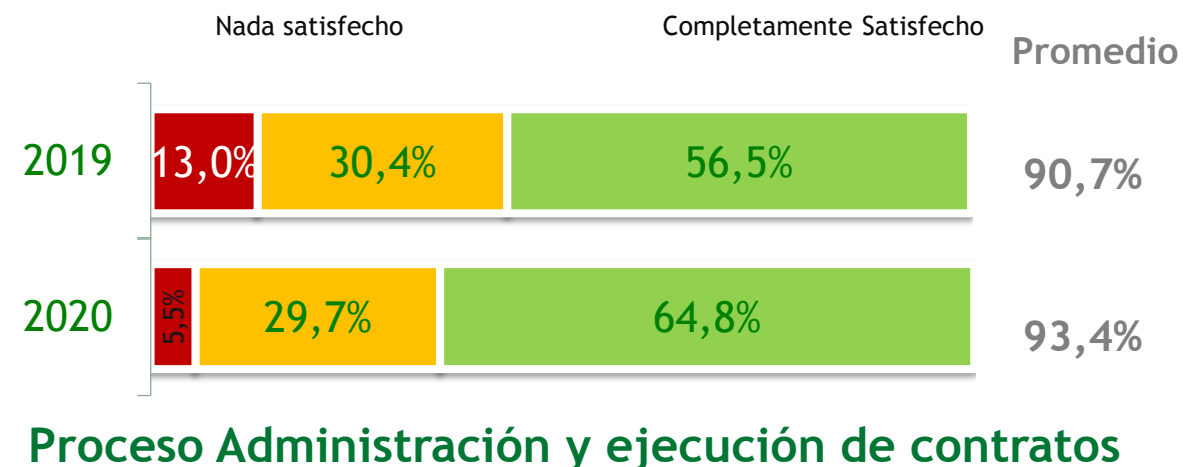
Canales de Comunicación	Proceso de Contratación			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	30,9%	28,7%	32,4%	30,1%
Línea telefónica de atención	18,5%	22,8%	17,6%	20,2%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	27,7%	-	29,0%
Línea telefónica del responsable del proceso		20,8%		20,7%

Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	28,5%	21,7%	30,6%	22,7%
Línea telefónica de atención	15,2%	20,3%	16,4%	19,5%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	24,5%	13,8%	23,9%	12,5%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	24,5%	20,3%	22,4%	21,1%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del		23,9%		24,2%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 63



n: 35



Proceso de Contratación

Hallazgos

Verbatim positivos:

- ✓ El proceso fue muy ágil y claro.
- ✓ Por es una clara y justa negociación. Hay seriedad y buen trato de ambas partes.
- ✓ Ser proveedor del grupo EPM nos permite crecer como compañía y orientar nuestros procesos, en pro de un mejoramiento continuo.
- ✓ Existe la posibilidad de competir.
- ✓ Porque el proceso de contratación de EMVARIAS es muy transparente y claro
- ✓ Emvarias es un socio estratégico para la compañía
- ✓ Porque la presentación de las propuestas, es un proceso, que es manejable comercialmente y genera interacción de información que se deja una trazabilidad durante el proceso.
- ✓ Es una compañía de alta reputación en el país, proveedores de servicios de calidad. Altamente competitivo y es de nuestro interés mantener relaciones comerciales con la organización
- ✓ Por tratarse de una empresa seria y de mucho prestigio en la ciudad, respetando los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad imparcialidad y publicidad de rango constitucional.

Oportunidades de mejora:

- ✓ El sistema de usuarios y correos de Ariba es un complique, muchas ocasiones envían las tareas a usuarios inactivos, esto también pasa en los procesos.
- ✓ Al realizar solicitudes de modificación de experiencia no las tienen en cuenta, y no cuentan con un periodo para poder realizar observaciones de ese tipo en los pliegos.
- ✓ POR QUE POR ESTE MEDIO PRESENTAR LAS PROPUESTAS AUNQUE AL PRINCIPIO FUE UN POCO COMPLICADO MIENTRAS SE APRENDE EL USO DE LAS PLATAFORMAS, HACE QUE LOS PROCESOS SEAN MAS TRANSPARENTES Y CONFIABLES.
- ✓ Los entregables establecidos en el contrato representan una sobrecarga respecto al tiempo normal de una jornada laboral.
- ✓ El modelo de contrato.
- ✓ por el proceso de evaluación de ofertas en las que hemos participado activamente, las cuales se basan en un puntaje definido solo por precio, siempre y cuando cumpla los requerimientos de la oferta, razón que al momento de presentar ofertas el valor de las actividades de los proyectos que ejecutamos y en general de la ingeniería son subvalorados debido a los precios demasiado bajos con que se presentan empresas competidoras las cuales no visualizan el alcance de actividades
- ✓ Por la demora en la gestión para la autorización del pago del servicio prestado oportunamente.
- ✓ considero que hace falta mas claridad en la documentación que se debe entregar

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ EL gestor administrativo y técnico promueven el aprendizaje, facilitan el desarrollo contractual y la capacidad de gestionar el conocimiento.
- ✓ Hemos sentido el apoyo del todo personal de Emvarias
- ✓ Excelente, por que es una muy buena empresa, respetuosa y ética en todos sus procesos
- ✓ EPM es un cliente importante para nuestra organización.
- ✓ Queremos continuar apoyando a Empresas Varias, en su proceso de crecimiento y desarrollo en las áreas de tecnología y apoyando a las personas que requieren de estas.
- ✓ Porque la actividad que realizo implica que debe ser continua y las actividades que he desarrollado han sido satisfactorias.
- ✓ Seriedad, calidad y cumplimiento
- ✓ Por que es realmente beneficioso generar estas alianzas
- ✓ buen ambiente de trabajo
- ✓ Porque es una gran empresa, con posicionamiento y proyección, por la seriedad y oportunidad en el proceso contractual, por el comportamiento ético y serio del gestor administrativo y el gestor técnico, por la disponibilidad para aclarar dudas, por la honestidad y trato cálido durante toda la relación contractual.
- ✓ SIEMPRE SERA PARA NOSOTROS COMO JAC SER UNA CONTRATISTA DE EMVARIAS POR LA POSIBILIDAD DE EMPLEO QUE LE DAMOS A TANTAS PERSONAS

Oportunidades de mejora:

- ✓ Porque las decisiones que se toman a nivel de cortes de contrato no consideran al contratista en las dificultades que se pueden derivar de las mismas. o hubo.
- ✓ Me parece que el proceso es eficiente, pero en algunas ocasiones requieren la misma documentación varias veces durante el proceso de contratación o las revisiones entre cada uno de los pasos es muy lenta y a veces el proceso de contratación es muy demorado.
- ✓ La experiencia con el proceso de contratación aunque es muy tediosa, se tuvo muy buen acompañamiento.
- ✓ A veces es un poco complicado hablar el mismo idioma respecto a la plataforma Ariba.
- ✓ Se debe mejorar en la apreciación de algunos aspectos
- ✓ Las tareas asignadas con frecuencia no es posible realizarlas a través de jornadas laborales normales de 9 horas diarias.

Lealtad FUNDACIÓN EPM – Proveedores y contratistas 2020



Indicador de desempeño en Lealtad

Contratistas - base: 50

51,9% P-C

2019
62,5%
P-C

* 18% y 13% de error y confianza: 95%



Promotores

2019
71,1%

62,3%



Neutros

2019
20,2%

27,2%



Críticos

2019
8,7%

10,5%

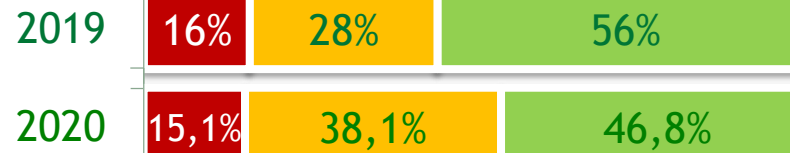
Satisfacción General

2020

88,1%

2019

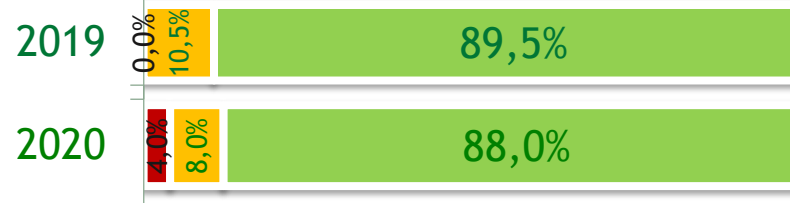
88,8%



Fidelidad

97,2%

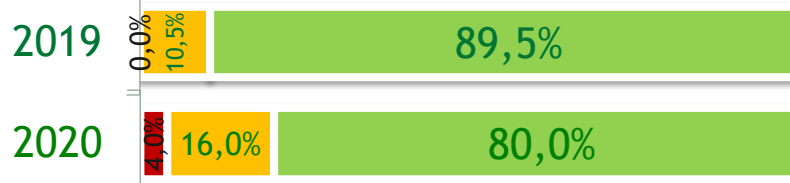
98,6%



Recomendación

95,8%

98,4%



n=50 Contratistas

Proveedores y Contratistas:

2019 - 2020

Registro	2019	2020
Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

n=153

Contratación - oferta	2019	2020
Satisfacción	85,3	74,7
Fidelidad	95,3	94,7
Recomendación	95,3	88,6

n=15

Adm. y Ejecución	2019	2020
Satisfacción	98,0	97,0
Fidelidad	99,1	99,6
Recomendación	99,1	98,3

n=23

Lealtad FUNDACIÓN EPM – Proveedores y contratistas 2020



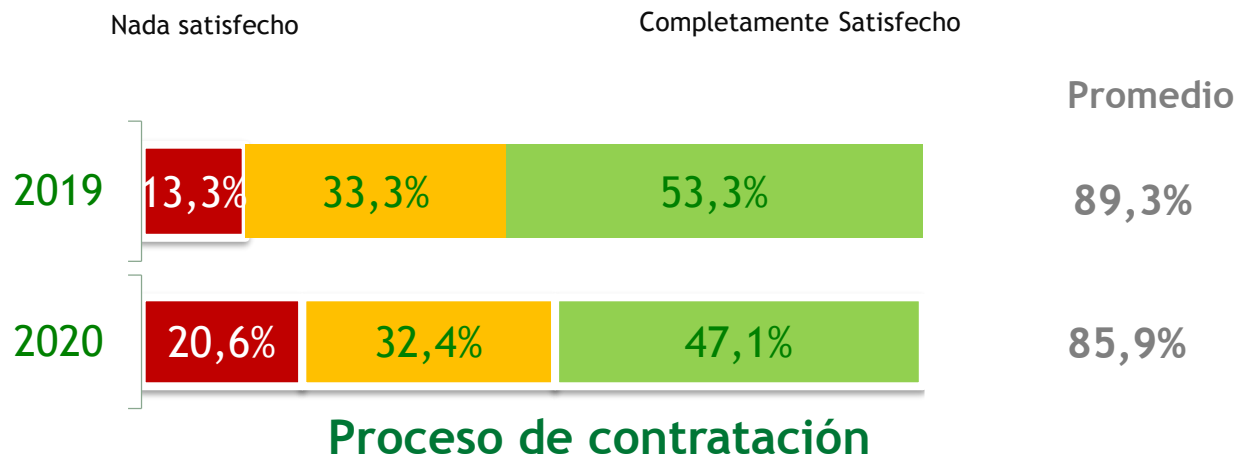
Medios de Comunicación

TOP

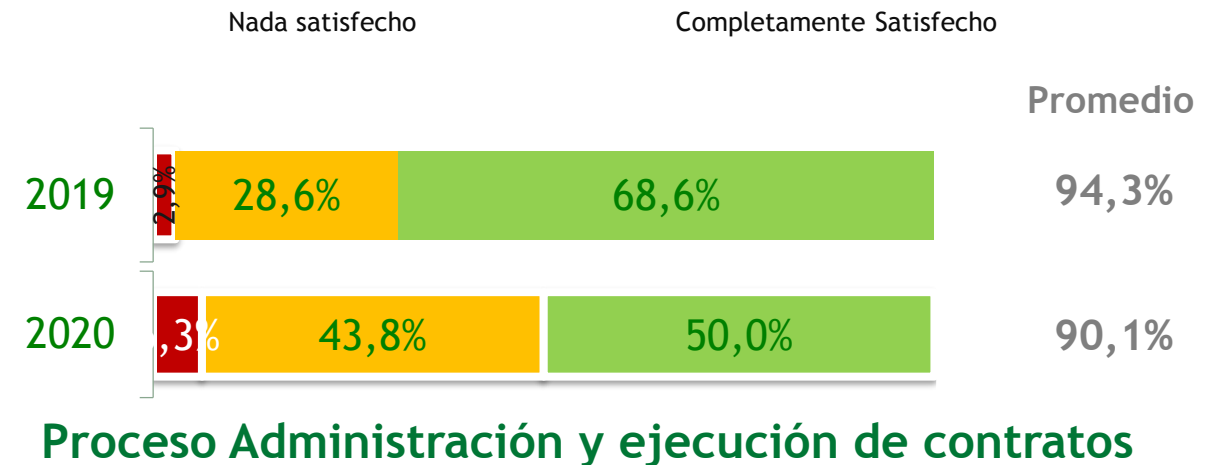
Canales de Comunicación	Proceso de Contratación			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	26,8%	30,0%	26,3%	35,3%
Línea telefónica de atención	9,8%	22,5%	10,5%	20,6%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	25,0%	-	26,5%
Línea telefónica del responsable del proceso		22,5%		17,6%

Canales de Comunicación	Proceso de Administración y Ejecución de Contratos			
	Conocimiento		Preferencia - Uso	
	2019	2020	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	24,5%	20,4%	27,2%	20,8%
Línea telefónica de atención	15,1%	19,4%	12,0%	18,8%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	23,6%	15,3%	25,0%	14,6%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	25,5%	21,4%	25,0%	21,9%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del		23,5%		24,0%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 15



n: 23



Proceso de Contratación

Hallazgos

Verbatim positivos:

- ✓ Porque son clientes importantes para nuestra empresa
- ✓ Porque es una empresa muy importante y nos interesa mantener nuestra relación comercial
- ✓ son un cliente cumplido y organizado en sus procesos
- ✓ Excelente atención e información clara
- ✓ Porque la relación comercial y procesos ha sido buena por lo que nos gustaría seguir contratando con la entidad
- ✓ Porque es nuestro objetivo como empresa seguir creciendo.
- ✓ Para nuestra empresa es importante contar con ustedes por que gracias a ustedes hemos podido crecer como proveedores, en términos de poder asesorarlos en estudio de mercado, de poder realizar una producción y la amabilidad y lo profesional que son sus funcionarios.

Oportunidades de mejora:

- ✓ No es clara la información de procesos
- ✓ La puntuación de satisfacción general es por que nunca hemos encontrado una oferta o no sabemos buscar.
- ✓ Y la puntuación de probabilidad es porque aspiramos algún día poder participar.

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ porque su empresa, fue muy puntual en sus pagos lo que nos permitía cubrir nuestros pagos a tiempo.
- ✓ Grupo EPM se ha caracterizado por ser un buen cliente.
- ✓ porque EPM, es una gran empresa la cual nos ha brindado las herramientas suficientes para llevar a cabo los proyectos
- ✓ POR QUE TODO FUE CLARO, CONTUNDENTE Y EXACTO.
- ✓ Por la oportunidad brindada al momento de presentar ofertas comerciales y/o resolver las dudas que se presentan al momento de presentar la oferta.
- ✓ La claridad de la información enviada fue adecuada y el acompañamiento frente a la ejecución fue de vital importancia para cumplir con los objetivos planteados.

Oportunidades de mejora:

- ✓ porque el proceso ha sido bueno en términos generales, pero se deben ampliar los plazos para trámites administrativos, especialmente al cierre del contrato.
- ✓ Porque todos los trámites con ustedes son eficientes y claros a veces es difícil comunicarse con las personas asignadas para los contratos pero el resto todo es muy claro.
- ✓ Ha sido un gran proyecto. Siempre tendremos cosas para mejorar. Pero creo que se ha desarrollado de la mejor forma.
- ✓ Es altamente probable que siendo la Universidad de Antioquia, con un programa profesional en Archivística y un Centro de Investigaciones, podamos ofrecer nuevamente servicios de gestión documental que complementen las acciones de esta área en la empresa.
- ✓ Teniendo en cuenta lo anterior, es clave que desde la academia se pueda brindar alternativas o soluciones en gestión de información que permita la eficiencia administrativa y toma de decisiones oportunas.



Resultados Generales EPM



Indicador de
desempeño
en Lealtad
(P-C)

Indicador
por proceso

Indicador
General

Resultados 2020

Ficha técnica



Número de encuestas

EPM

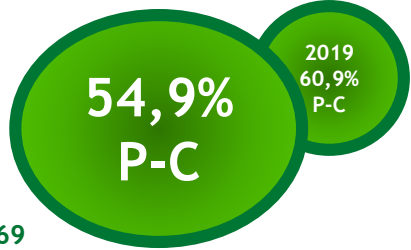
Encuestas realizadas	Universo	# encuestas	% error	Nivel de confianza
Proceso de contratación	388	167	5,7%	95%
Proceso de Administración y ejecución de contratos	278	133	6,2%	95%

Lealtad EPM – Proveedores y contratistas 2020

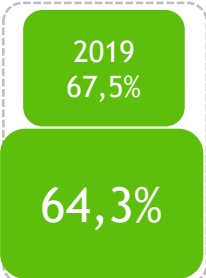


Indicador de desempeño en Lealtad

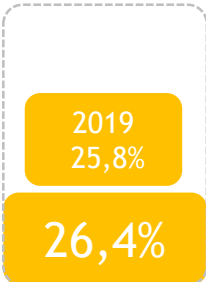
Contratistas - base: 269



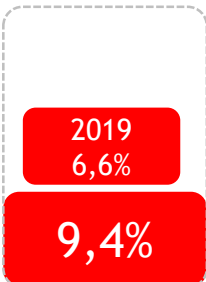
Promotores



Neutros



Críticos



n=269 Contratistas

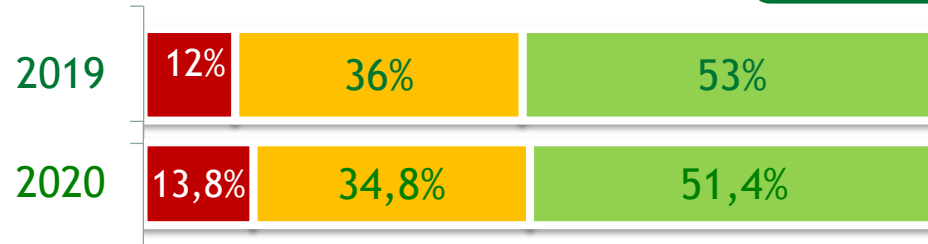
Total

Satisfacción General

2019 - 2020

89,7%

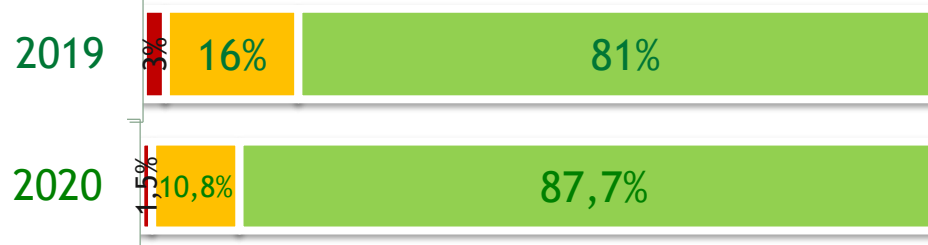
89,5%



Fidelidad

96,4%

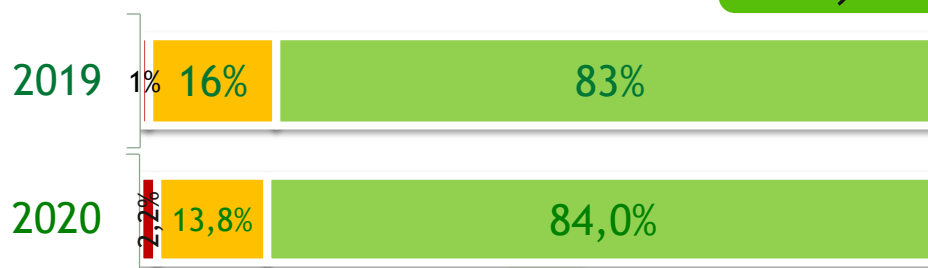
97,9%



Recomendación

97,1%

97,2%



Proveedores y Contratistas

2019 - 2020

Registro (n=153)

Satisfacción	82,6	84,9
Fidelidad	94,7	94,1
Recomendación	94,6	92,5

Contratación - oferta (n=167)

Satisfacción	84,1	86,2
Fidelidad	96,6	95,1
Recomendación	94,3	95,2

Adm. y Ejecución (n=133)

Satisfacción	96,4	95,4
Fidelidad	96,3	98,5
Recomendación	97,1	97,4

Lealtad EPM – Proveedores y contratistas 2020



Medios de Comunicación

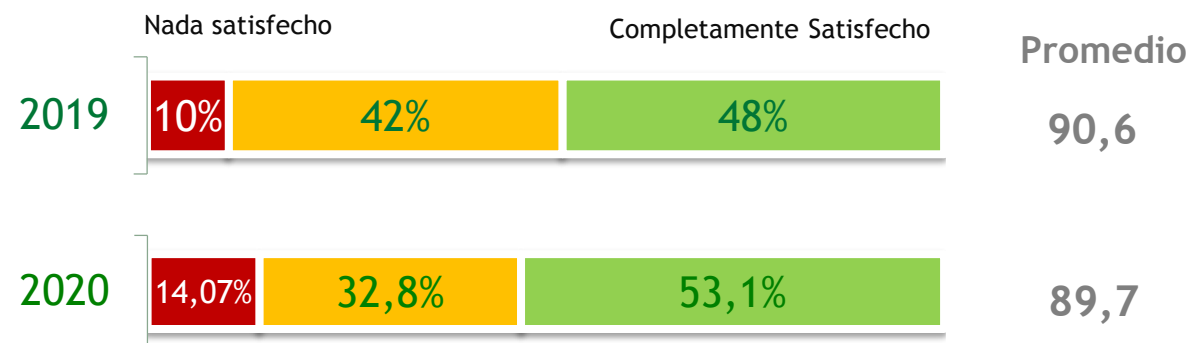
Proceso de contratación

Canales de Comunicación	Conocimiento			Preferencia - Uso		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	-	31%	27,03%	-	32%	28,14%
Línea telefónica de atención	26%	21%	22,26%	26%	22%	20,64%
Correo electrónico del responsable del proceso	-	-	27,39%	-	-	28,14%
Línea telefónica del responsable del proceso			23,32%			23,08%

Proceso Administración y ejecución de contratos

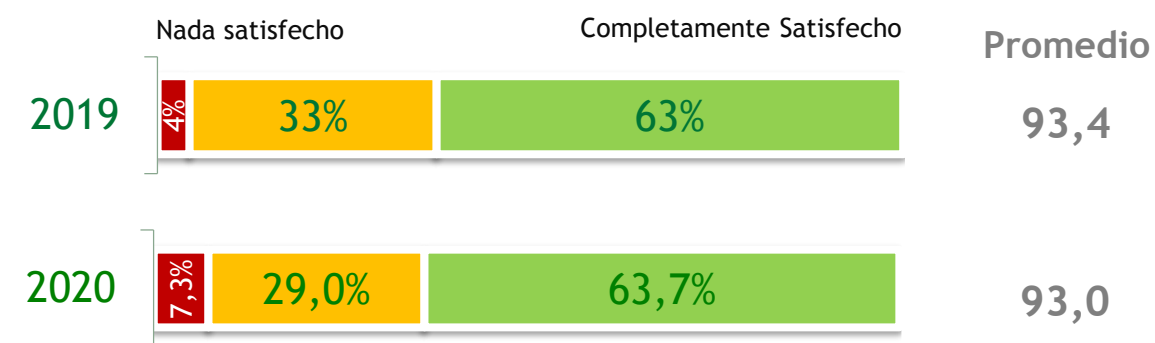
Canales de Comunicación	Conocimiento			Preferencia - Uso		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Mensajería a través de la Plataforma Ariba	-	31%	21,74%	-	32%	23,61%
Línea telefónica de atención	26%	21%	19,93%	26%	22%	18,85%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	37%	25%	15,22%	37%	24%	12,50%
Reuniones con el Gestor Técnico o responsable del contrato	-	-	20,47%	-	-	21,43%
Correo electrónico del Gestor Administrativo o Administrador del contrato			22,64%			23,61%

Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 167

Proceso de contratación



n: 133

Proceso Administración y ejecución de contratos



Proceso de Contratación

Hallazgos:

Verbatim positivos:

- ✓ Excelente proceso de contratación ,ágil y transparente
- ✓ Dado que es una de las empresas mas grandes de Colombia tiene mucho campo de acción y los procesos pueden variar de acuerdo a la necesidad que ustedes como empresa tengas, y eso nos ayuda a nosotros como proveedores a crecer y generar empleo.
- ✓ Para nosotros en un placer prestarle nuestros servicios al Grupo EPM, ya que sus proyectos y procesos son muy organizados y claros.
- ✓ Es de mi interés generar empleo en mi comunidad, así que mientras existan estos procesos de contratación desde que sea posible participare.
- ✓ POR FUE MUY TRANSPARENTE EL PROCESO Y LAS DUDAS QUE SURGIERON SE ACLARON DE FORMA INMEDIATA
- ✓ por el trato por parte de ustedes, la eficiencia y la rapidez para solucionar las inquietudes
- ✓ Son un excelente cliente, los pagos son oportunos.

Oportunidades de mejora:

- ✓ Se debe cambiar ya el proceso de evaluación o calificación de las propuestas. Que sea solamente por el valor mínimo es obsoleto, hay que darle mas transparencia a los procesos, incluyendo las medias aritméticas y geométricas como se hacen con los procesos en otras empresas actualmente. EPM se ha quedado en su forma y no ha evolucionado, se quedó estancado en el pasado.
- ✓ Porque el nivel de exigencia es muy alto y el peso del precios bajos para ganar ofertas, hace que en un momento dado se adopte otro tipo de cliente y proceso para garantizar el sostenimiento y crecimiento de la propia empresa. Existe un riesgo con el precio más bajo y es que el ganador pierda al ejecutar. Para nosotros es un riesgo inaceptable.
- ✓ Me parece muy complejo el tema de los procesos en la plataforma ARIBA, Falta mas apoyo de parte de quienes manejan la plataforma.
- ✓ Se presentan muchos inconvenientes con el programa Póliza Matriz al generar las pólizas de seriedad de oferta pues exigen requisitos que no son contemplados ni siquiera el las condiciones particulares del proceso. Adicionalmente, nunca responden los medios de comunicación (teléfonos y correos electrónicos)
- ✓ Por es muy importante para el oferente conocer los estudios del mercado, permiten presentar procesos enmarcados en al realidad del servicio.
No da oportunidad para ofrecimientos artificialmente bajos o por el contrario demasiado alto que desfiguren el promedio el valor promedio del mercado.
En estas condiciones calificar las propuesta al menor precio es un riesgo tanto para la entidad como para el oferente que en busca de obtener una adjudicación puede omitir costear valores que aunque improbables pueden llegar a presentarse.

Proceso de Administración y Ejecución de Contratos

Verbatim positivos:

- ✓ Equipo muy profesional, cumplido y trato cordial
- ✓ La relación que se mantiene hasta el momento con epm es muy positiva y en esta situación del año 2020 se a llevado a cabo los contratos a pesar de las circunstancias la buena comunicación lo permite.
- ✓ Excelente trato y respuestas agiles con el Gestor Administrativo y Tecnico y todo lo relacionado con los contratos
- ✓ Acompañamiento permanente
- ✓ Hemos desarrollado el contrato de la mejor manera gracias a los funcionarios aun en tiempo de pandemia
- ✓ El profesionalismo y la búsqueda de cada vez hacer las cosas bien y mejor. EPM nos exige y siempre es nuestro mejor critico. Nos escuchan nuestras recomendaciones. Y aprendemos de EPM.
- ✓ Hemos tenido la oportunidad de ejecutar varios contratos para el grupo EPM y siempre hemos coincidido en la calidad humana, el conocimiento técnico y las respuesta oportunas del personal involucrado.
- ✓ he tenido la oportunidad de ejecutar varios contratos con ustedes, la informacion siempre ha sido clara y oportuna y no he tenido inconvenientes al realizar los contratos

Oportunidades de mejora:

- ✓ Ha sido buena el acompañamiento, percibo que hace falta estandarizar mas procedimientos porque son dispares en algunas ocasiones.
- ✓ En general la herramienta Ariba no es muy amigable. En la última factura tuvimos inconvenientes para subir un archivo, el gestor indicaba que no la veía en el sistema a pesar de haberla subido en múltiples oportunidades. Tuvimos que enviarla por email y dejar que la subiera el gestor. Esto no debe ocurrir
- ✓ A nivel general, EPM no asume la gerencia del contrato, si no que sigue interviniendo con un Rol como si fuera interventoria y no deja que la interventoria contratada tome decisiones en muchas oportunidades favoreciendo al contratista de Obra.
- ✓ Los procesos son algo confusos en ocasiones
- ✓ En general bien... La calificación de contratistas como proveedores de un contrato... no se esta haciendo de manera bilateral si no, unilateral.
- ✓ Se han generado muchos inconvenientes para la generación e las OW y se ha llevado 10 meses la prestación de servicio a EPM pero sin recibir un solo pago de dichos servicios. Adicionalmente, cuando se contacta a los respectivos gestores se pasan la responsabilidad del cproceso unos a otros y ninguno da respuestas exactas de cuando terminará el proceso de revisión para generar la OW y pago de de los trabajos
porque hay transparencia aunque mucho tramite
- ✓ He sido contratista de EPM por mas de 15 años y en los últimos tres años se ha presentado el mismo inconveniente y no se ha mejorado el proceso de gestión documental para la dinamización en el proceso de facturación y pago de los servicios prestados a EPM



Registro

Ficha técnica



Número de encuestas

Grupo EPM

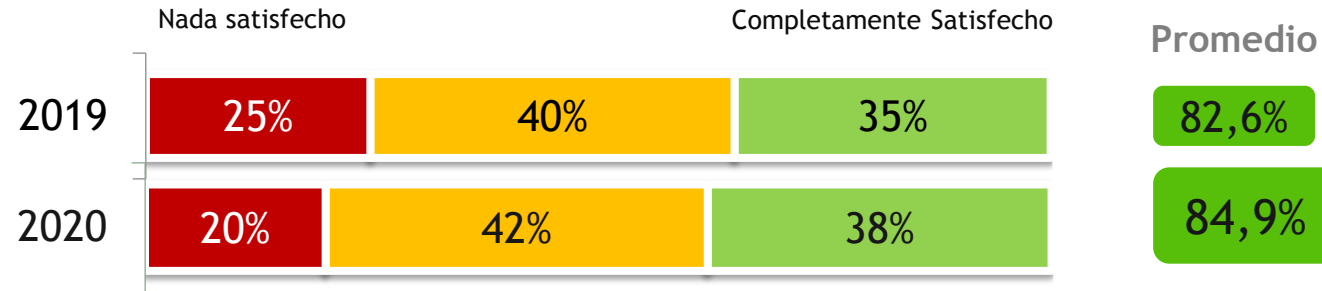
Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Registro	418	153	6.3%	95%

Lealtad Proceso de Registro 2020 - Grupo EPM

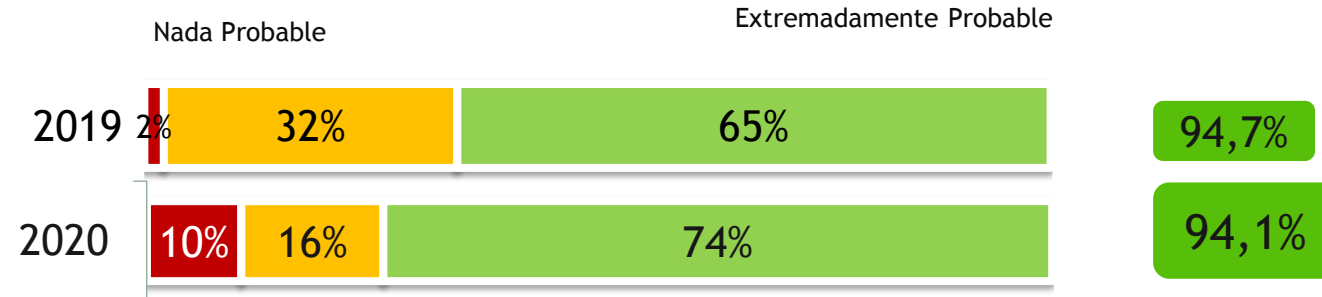


Proveedores y Contratistas

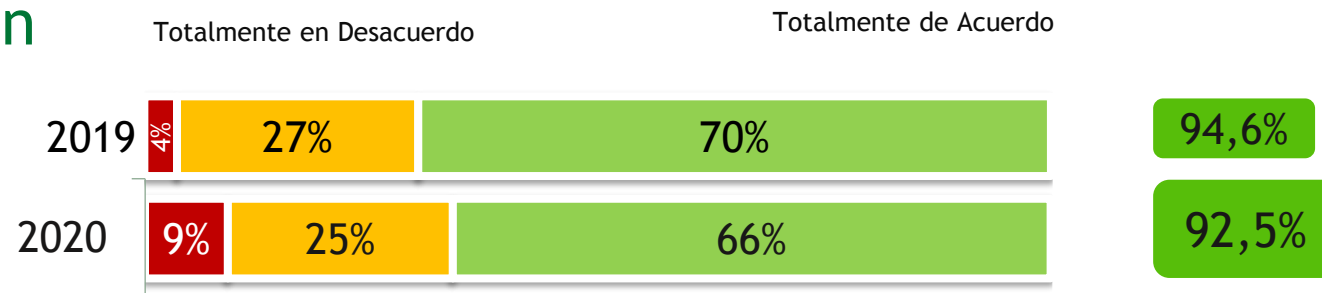
Satisfacción



Fidelidad



Recomendación



Lealtad Proceso de Registro 2020 - Grupo EPM



Proveedores y Contratistas

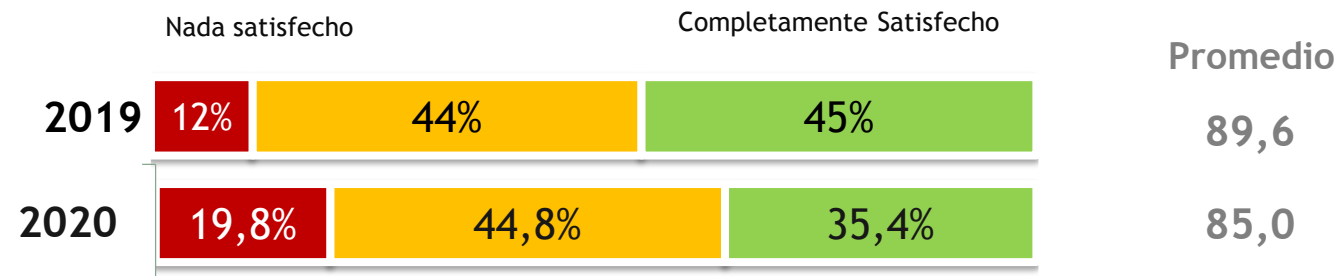
Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	Conocimiento			Preferencia - Uso		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Plataforma Ariba	-	31%	32,31%	-	32%	36,64%
Línea telefónica de atención	26%	21%	21,62%	26%	22%	20,36%
Correo electrónico	37%	25%	15,50%	37%	24%	12,98%
Reuniones con funcionarios de EPM	14%	10%	8,08%	12%	10%	8,65%
Comunicación vía página web	22%	12%	17,69%	17%	12%	17,81%
Whatsapp para proveedores y contratistas	-	-	4,80%	-	-	3,56%



Nivel de Satisfacción con los canales utilizados



Base: 153



Hallazgos:

Verbatim positivos:

- ✓ como compañía nos interesa mantener y fortalecer la relación que actualmente tenemos con el Grupo.
- ✓ Nos interesa ser parte del desarrollo y sostenibilidad del País y aportar nuestro granito de arena.
- ✓ Ya que es de suma importancia , para nosotros como contratistas, mantener nuestra información actualizada, para poder proveer con los mejores productos a nuestros potenciales clientes.
- ✓ Es importante cumplir con las exigencias del cliente aun mas que sean complejas.
- ✓ Por que, es una probabilidad para conseguir alianzas estratégicas.
- ✓ Por las oportunidades de negocio
- ✓ Debido a que no hay intermediarios y como empresa podemos participar directamente
- ✓ Me interesa ser contratista de la empresa.
- ✓ Nos interesa mantener contacto con el grupo EPM para participar en los procesos, eventos, talleres y demás.
- ✓ Es una gran empresa y queremos seer su proveedor.
- ✓ nos interesa mucho nuevos clientes
- ✓ Porque estamos muy interesados en convertirnos en un valioso proveedor para EPM y esperamos lograrlo muy pronto.
- ✓ Varias empresas manejan este sistema, así que es importante mantenerlo actualizado.
- ✓ porque es importante para el proceso de contratación con nuestros clientes
- ✓ Se requiere el uso del aplicativo para contratar con distintas entidades.
- ✓ Por que siempre estamos atentos a la actualización de la documentacion para tener un registro vigente
- ✓ Para ampliación comercial de mi empresa
- ✓ Es importante para mi empresa mantener mi registro vigente
- ✓ Porque como empresa nos parece importante estar en en banco de proveedores de tan prestigioso grupo empresarial para poder acceder en futuras ocasiones a posibles contratos.
- ✓ Porque estamos muy interesados en trabajar con EPM y sabemos que es un requisito indispensable de participación.

Proveedores y Contratistas












Oportunidades de mejora:

- ✓ A veces es complicado la actualización de los documentos.
- ✓ Porque me interesa mantener la posibilidad abierta para futuras contrataciones pero en ciertos momentos puede ser un poco engorroso el ingreso de la información.
- ✓ Estamos aprendiendo a manejar la plataforma y algunas funcionalidades no las tenemos tan presente.
- ✓ La empresa no cuenta con personal administrativo para estar constantemente actualizando la plataforma.
- ✓ el manejo del portal es un poco complicado en algunos aspectos y para alguien que no tenga experticia en el manejo de información se va a complicar el proceso.
- ✓ es importante mantener actualizada la informacion de la empresa, es un proceso que debe tener una persona que lo guie y este pendiente de los cambios y las comunicaciones
- ✓ es muy dispendioso y no nos interesa gastar mucho tiempo en eso, solo lo haríamos por una necesidad puntual
- ✓ todavía no he utilizado la plataforma como posible proveedor , nos inscribimos pero no he participado en ninguna oferta comercial. Gracias
- ✓ Porque, en muchos casos no se disponen los documentos actualizados en nuestras bases de datos
- ✓ Actualizaría la información correspondiente de acuerdo a las modificaciones que se presenten para ser contratista.
- ✓ Es demorado y dispendioso. No es claro para personas naturales
- ✓ Aunque es un buen aplicativo, no hemos podido comprenetrarnos bien con el manejo del aplicativo lo que ha significado no saber encontrar si estamos activos como potenciales proveedores de las oportunidades de negocio del Grupo EPM.
- ✓ No he evidenciado en el portal los campos que me alerten de que el registro está desactualizado.
- ✓ La plataforma es buena, pero deben mejorar su eficiencia.
- ✓ Estamos aprendiendo a manejar la plataforma y algunas funcionalidades no las tenemos tan presente.
- ✓ Porque la plataforma no es de visita diaria, únicamente en caso de existir una oportunidad de contrato, la cual no se presenta de manera continua o periódica
- ✓ Porque no tengo mucho conocimiento de la plataforma y se me dificulta manejarla.
- ✓ Por los pocos procesos en los que cumplimos.
- ✓ por que no es claro sobre las ofertas para la empresa postularse

Resultados Generales

Encuesta Lealtad de Contratistas Grupo EPM 2020



Filial	Indicador de desempeño en Lealtad (P-C)		Indicador de Satisfacción General	
	2019	2020	2019	2020
	41,8%	46,3%	87,2%	87,5%
	51,0%	53,4%	87,4%	89,1%
	53,3%	45,3%	88,9%	87,4%
	56,8%	54,1%	89,3%	89,2%
	45,6%	51,4%	86,2%	88,6%
	48%*	45,8%*	83,2%	86,6%
	48%*	46,3%*	87,7%	88,1%
	47,7%*	41,3%*	87,3%	87,1%
	50,3%	36,4%	89,1%	85,2%
	62,5%	51,9%	88,8%	88,1%
	60,9%	54,9%	89,7%	89,5%

Indicador Lealtad de
Contratistas = P - C
(Promotores - críticos)

→Se aplica mismo modelo de INVAMER utilizado desde 2015 para garantizar trazabilidad del indicador

¡Gracias!