



Experiencia de servicio y relacionamiento frente a la Satisfacción de los proveedores con ESSA

Marzo 2014



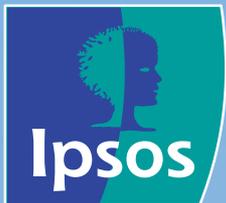
Ipsos Loyalty
The Customer and Employee Research Specialists

Ficha Técnica y Objetivos



Ficha Técnica

Empresa Contratante	Empresa Electrificadora de Santander – ESSA S.A. E.S.P.
Empresa que realiza	Ipsos Napoleón Franco S.A.
Naturaleza de la Investigación	Cuantitativa
Técnica de recolección	Encuesta telefónica vía CATI con aplicación de cuestionario estructurado, con una duración de aproximada de 20 minutos. El campo será desarrollado por el área de operaciones de Ipsos-Napoleón Franco.
Grupo objetivo	<p>Unidad muestral: empresas proveedoras de ESSA durante el año anterior a esta medición; se incluyen contratos de: servicios , contrato de obra y suministro; y se excluyen contratos con contratistas y servicios de nómina</p> <p>Entrevistado: Personas contacto en cada una de las empresas proveedoras, encargadas de la relación comercial con ESSA. Los contactos serán seleccionados de la base de datos de proveedores suministrada por ESSA.</p>
Cubrimiento	Todas las ciudades de Colombia donde se encuentren los proveedores
Fecha de campo	17 de Diciembre de 2013 al 05 de Febrero de 2014
Proveedor de Campo	Área de Operaciones de Ipsos Napoleón Franco
Método de muestreo	Muestreo aleatorio por barrido de listados, no probabilístico
Equipos de campo	Telefónico: 5 Encuestadores y 1 supervisores
Método de Supervisión de Encuestadores	Personal y Telefónico
Tamaño de Muestra y Estructura	<i>Muestra Planeada</i> 180 <i>Muestra Ejecutada</i> 92



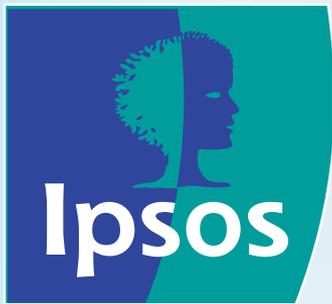
¿Qué ocurrió en campo?

Durante el trabajo en campo se presentaron varios inconvenientes para poder lograr la efectividad de los resultados.

Se lograron **92** entrevistas de las **180** planeadas.

Incidencia	Total General	%
ENCUESTA EFECTIVA	92	24%
NO CONTESTAN	53	14%
VOLVER A LLAMAR	52	14%
FUERA DE SERVICIO	42	11%
NO COLABORA	42	11%
NUMERO ERRADO	32	8%
NO PASA FILTRO	17	4%
CONTACTO NO EFECTIVO	15	4%
LÍNEA OCUPADA	9	2%
APLAZADA	8	2%
ENVIAR COMUNICACIÓN	3	1%
ABANDONO	2	1%
AUTORIZACIÓN	2	1%
BUZÓN DE VOZ	2	1%
ELIMINADA	2	1%
MÁQUINA FAX	2	1%
NUMERO INCOMPLETO	2	1%
NÚMERO NO ASIGNADO	2	1%
CITA	1	0%
CONTACTO ILOCALIZABLE	1	0%
Total General	381	100%

Dentro los registros con los que estuvimos trabajando encontramos personas que no colaboraban o registros que nos pedían que los volviéramos a llamar pero no volvían a pasar al teléfono. Aparecieron otros que no pasaban el filtro porque manifestaban que no eran proveedores y algunos números estaban fuera de servicio.

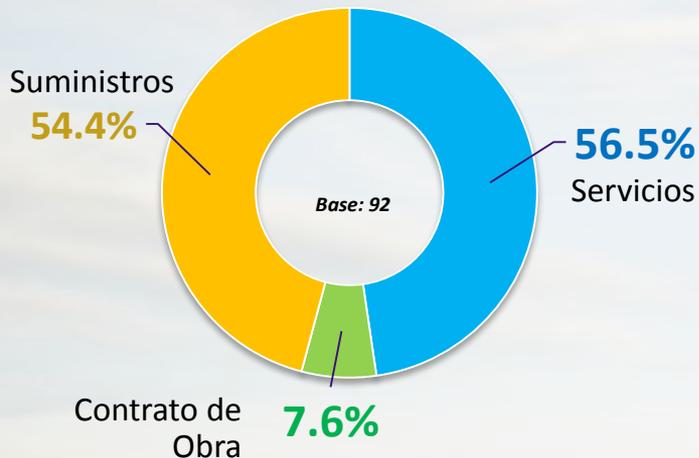


Objetivo General

- Establecer el nivel de satisfacción de los proveedores de ESSA
- Determinando los procesos y atributos que mayor impacto tienen sobre la satisfacción y las necesidades / expectativas en torno a la relación .
- Identificar las fortalezas y oportunidades que pueda tener la entidad, de tal manera que le permitan construir valor a partir de la generación de planes de acción efectivos

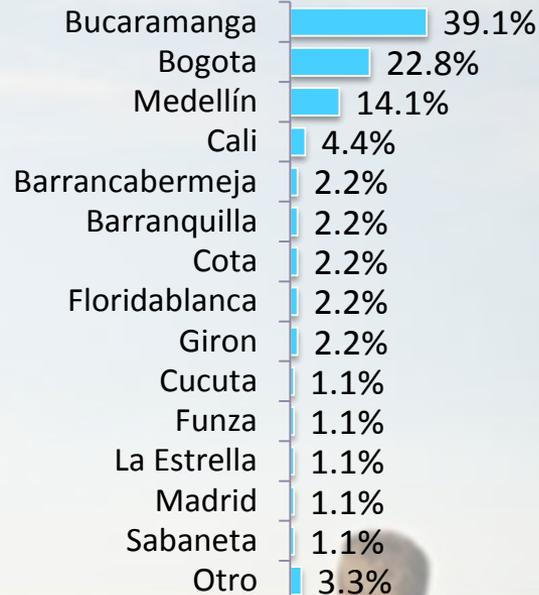
Cómo son los proveedores de ESSA

Tipos de contratos

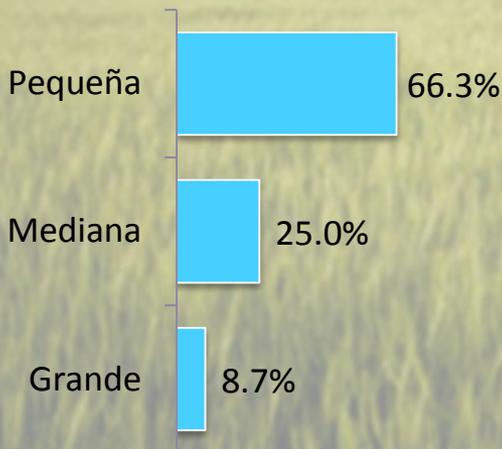


Ciudad / Municipio

Base: 92

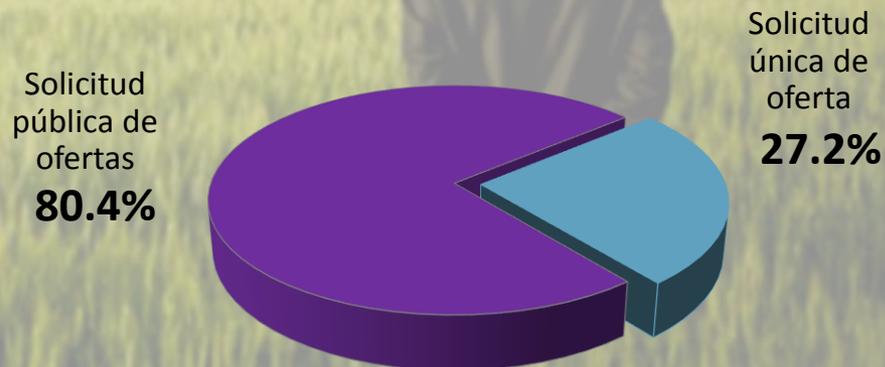


Tamaño de la Empresa



Base: 92

Tipo de Solicitud



Base: 92

Invitación a Procesos de solicitud

P5

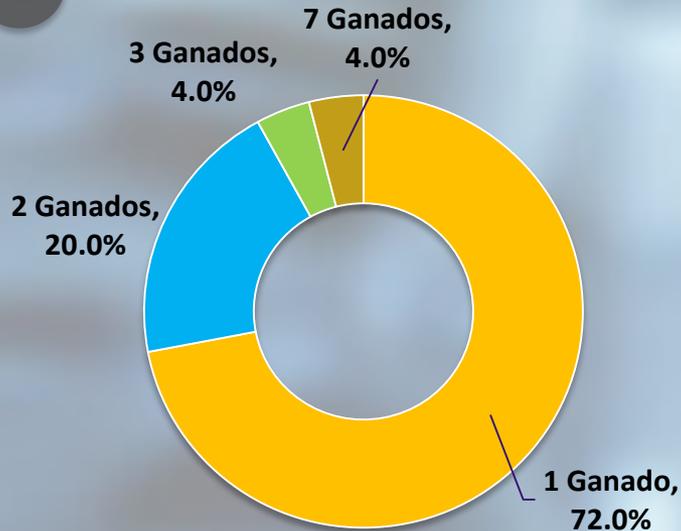
¿Cuántas veces lo han invitado en el último año a algún proceso de Solicitud única o Solicitud privada de ofertas?



Lo han invitado 2 veces en el último año

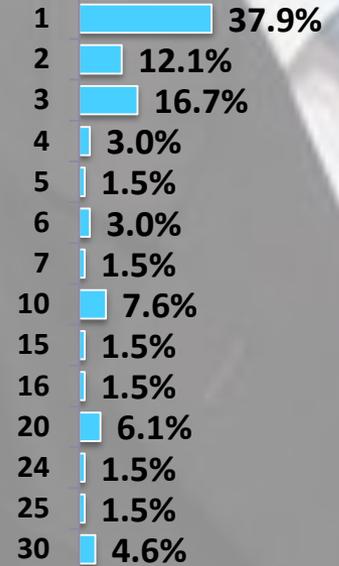
En los que ha participado, ¿Cuántos ha ganado?

P5A



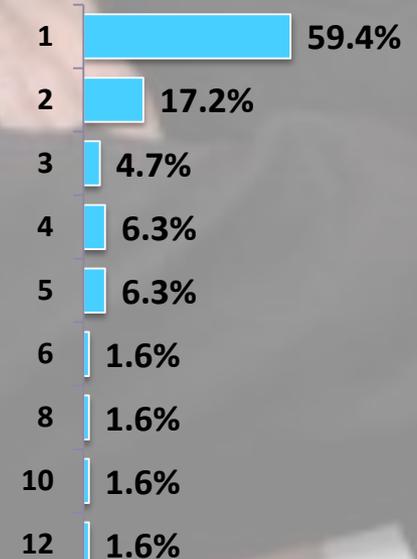
P6

¿En cuántos procesos de Solicitud pública de ofertas con ESSA ha participado en el último año?

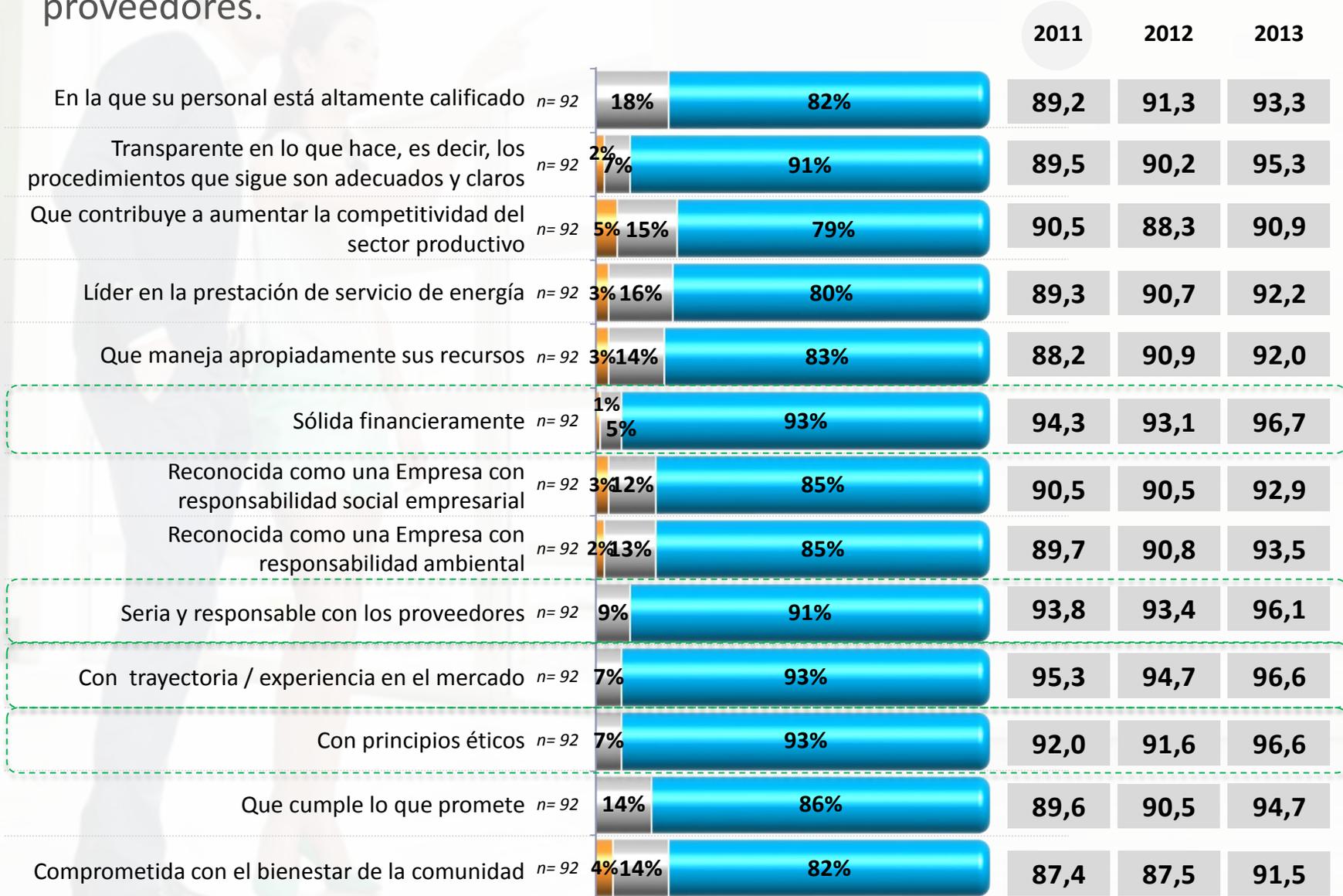


P6A

Y de los procesos de Solicitud pública de ofertas en los que ha participado, ¿cuántos ha ganado?



Se observa a **ESSA** de forma positiva como una empresa sólida financieramente, con trayectoria en el mercado, con principios éticos y seria y responsable con los proveedores.



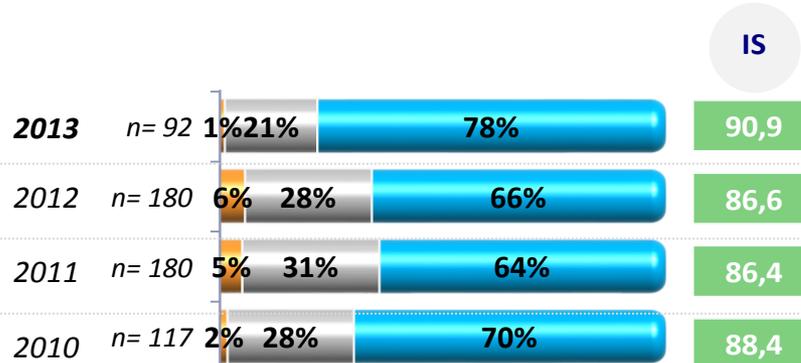
■ Desencantados
 ■ Neutros
 ■ Encantados

Rango	>85.5	73.3-85.5	<73.3
	Alto	Media	Baja

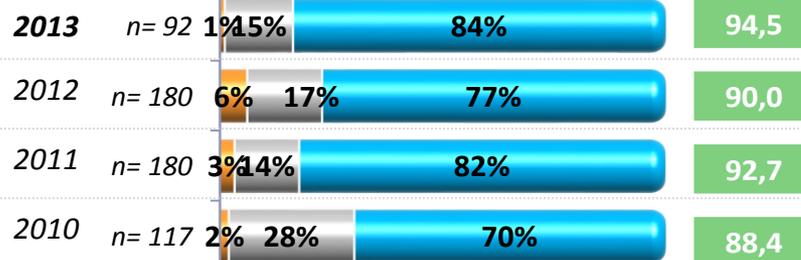
¿Cómo esta la relación con ESSA?

La relación con los proveedores conserva una satisfacción favorable con ESSA

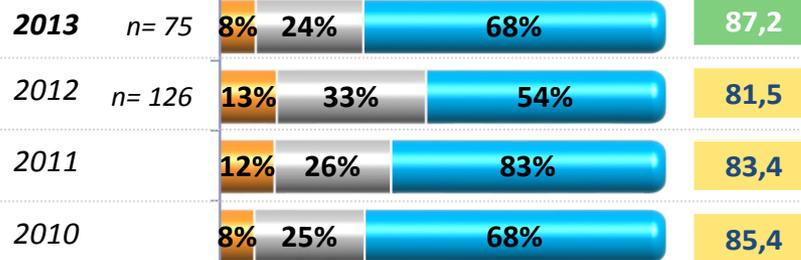
Satisfacción General con ESSA



Probabilidad de seguir siendo proveedor de ESSA



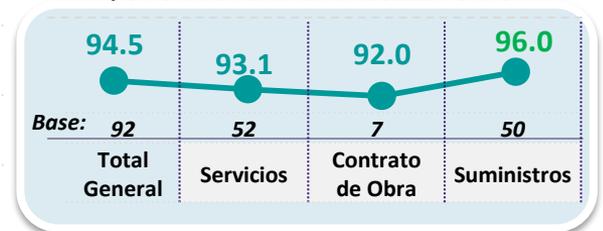
Cómo considera usted que ESSA haga parte del grupo empresarial



IS

La satisfacción general de los proveedores muestra un aumento importante durante los últimos años.

Probabilidad de seguir siendo proveedor de ESSA aumenta para el años 2013 y muestra una gran fuerza en los proveedores de suministros.



Probabilidad de seguir siendo proveedor observado por tipo de proveedor.



Metodología Cuantitativa

¿Cómo se lee?





Parámetros de comparación

Para el análisis de la información se utiliza un sistema de “semáforo”, el cual permite detectar de acuerdo al juego de colores, la situación en que se encuentra cada uno de los procesos y atributos en la medición. Este análisis se realiza tomando como base el cálculo del IS

Para el presente estudio y según los parámetros establecidos para ESSA, se hace uso del Benchmark de IPSOS para medir el relacionamiento de categorías de servicios masivos para personas naturales, los cuales son:



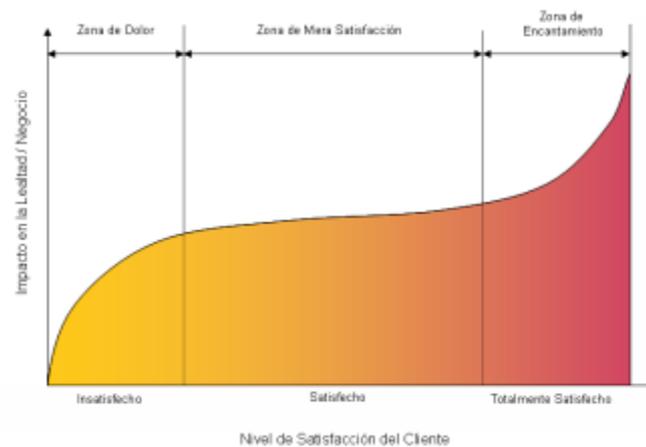
Análisis de encantamiento

Partamos del modelo de encantamiento utilizado por IPSOS para la evaluación de satisfacción.

Este modelo de encantamiento. se basa en la teoría de que el verdadero impacto que la satisfacción genera para el negocio. se da en los extremos de la escala; es por ello que manejaremos los grupos de Encantados y Desencantados.

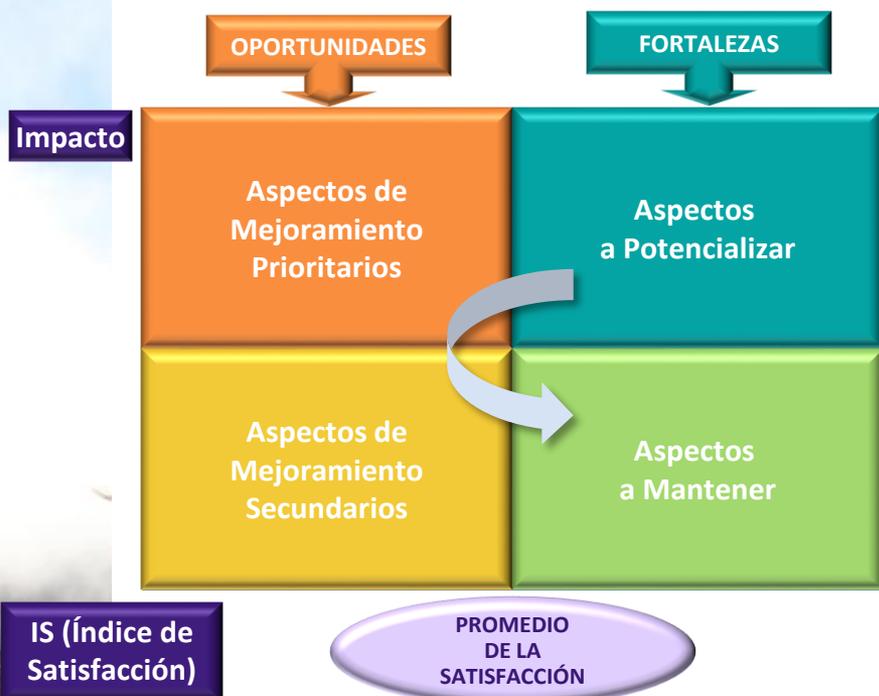
Los rangos para el presente estudio se determinaron analizando las razones de la Satisfacción General frente a la calificación asignada y haciendo un Benchmark con los indicadores de esta categoría obtenidos por IPSOS en Latinoamérica.

La agrupación se definió de la siguiente forma:



Mapa de Acción

Al cruzar el impacto calculado y compararlo con el desempeño general de la entidad y los procesos evaluados, se construye una matriz que permite detectar los caminos de acción a tener en cuenta para la estrategia de la empresa en el siguiente periodo. Los puntos de corte para determinar los cambios de cuadrante se construyen con base en el promedio de los impactos de los atributos de cada proceso (eje vertical) y el promedio de los índices de satisfacción para el punto de corte del eje horizontal. Esta matriz es la siguiente



Mapa de Evolución y Criticidad

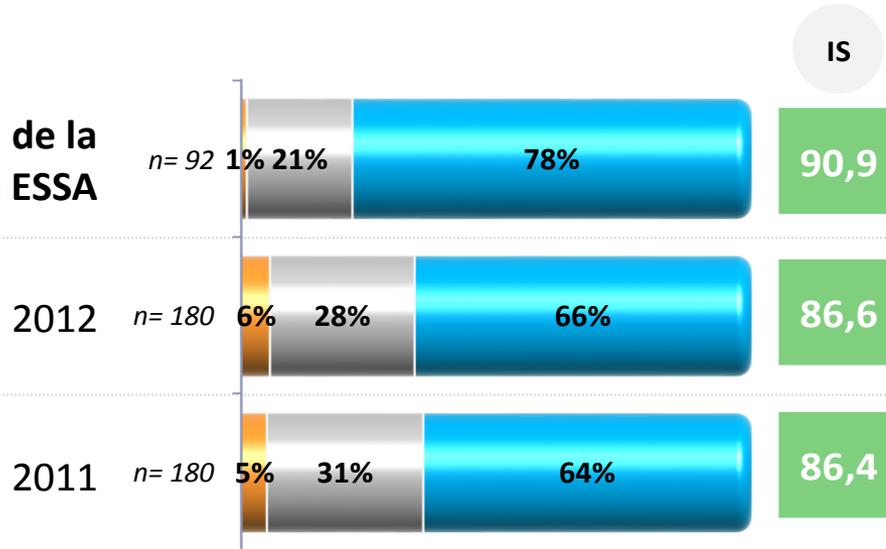
Al cruzar el estado actual de desempeño Índice de Satisfacción (IS) y la evolución de este indicador con respecto a la medición anterior; se construye una matriz que identifica las criticidades en términos de la evolución, los items ubicados a la izquierda son aquellos que caen en su nivel de satisfacción con respecto a la medición anterior, los que aparecen a la derecha son aquellos que crecen.



Satisfacción General de ESSA

Históricamente se registra un aumento a través de los años frente al índice general de satisfacción

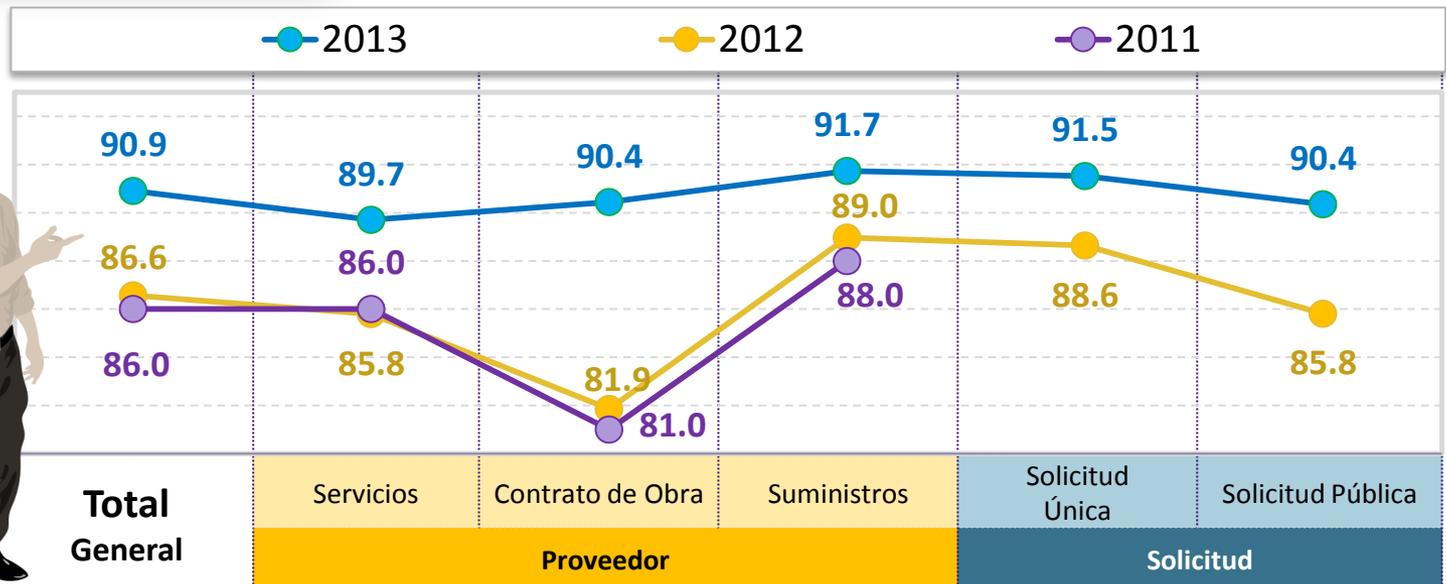
Satisfacción General de la Relación con ESSA



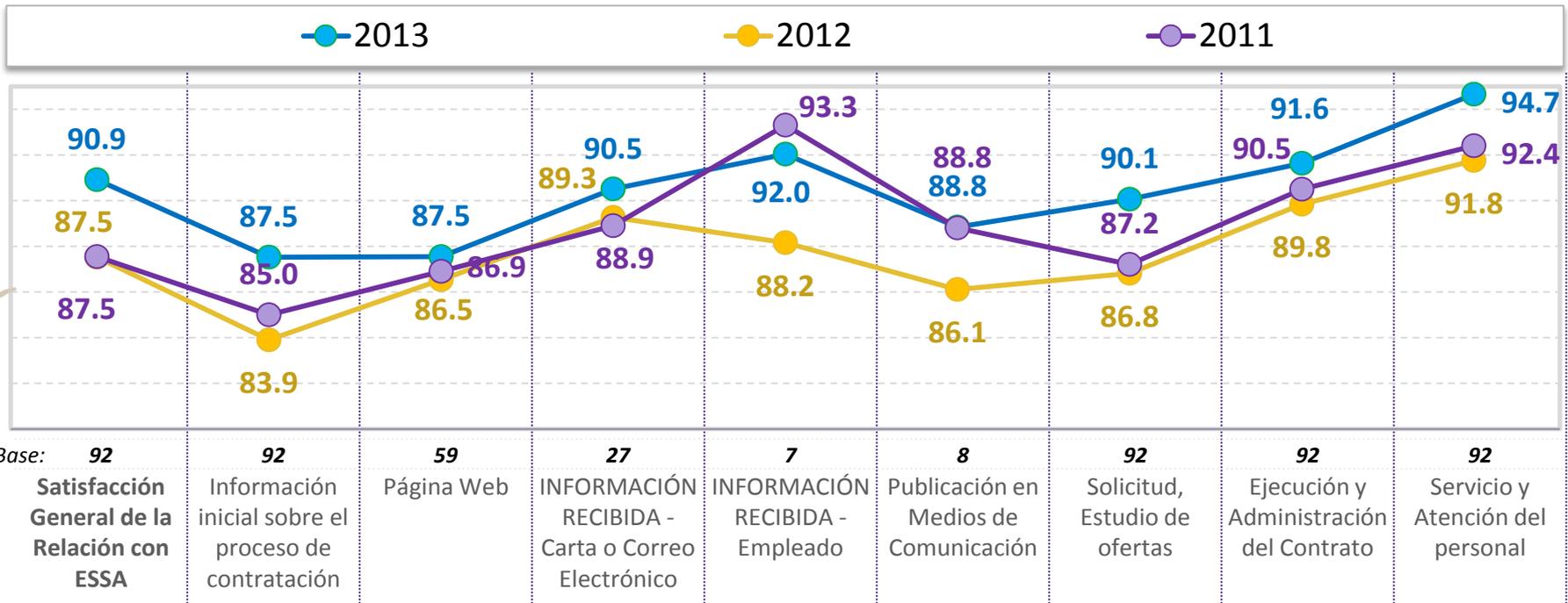
■ Desencantados
 ■ Neutros
 ■ Encantados

Rango >85.5 **Alto** 73.3-85.5 **Media** <73.3 **Baja**

Frente a los proveedores y los diferentes tipos de solicitud se observa un aumento frente a los años anteriores.



Los proveedores mantienen los indicadores en un nivel alto



Los indicadores continúan mostrando un índice en nivel alto. Todas las variables evaluadas siguen mostrando mejora en la percepción por parte de los proveedores, destacándose entre ellas el **Servicio y Atención del personal** y la **Ejecución y Administración del Contrato**, no solo por ser bien calificadas sino también porque generan un fuerte impacto.

El Servicio y Atención al proveedor durante la ejecución del contrato es la principal fortaleza que muestra ESSA frente a sus proveedores.

Fortaleza a Potencializar

A Mantener

Oportunidad de Mejora

Oportunidad de Mejora



4 Atributos que generaron **MAYOR** impacto para los usuarios

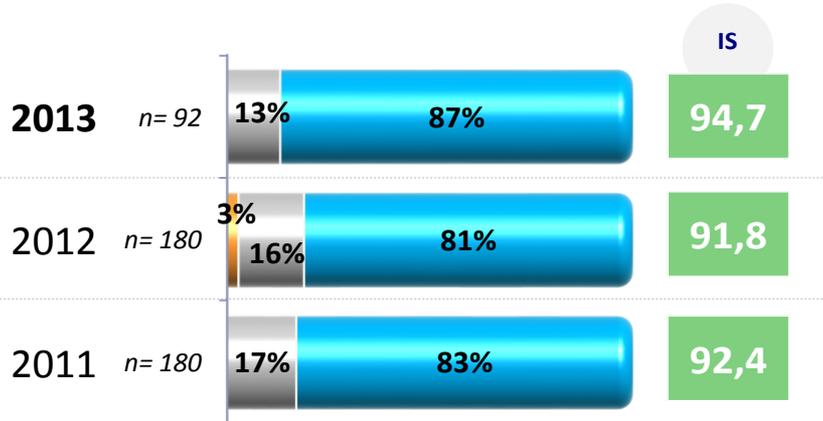
Rango	>85.5	73.3-85.5	<73.3
	Alto	Media	Baja



	0	1	2	3	4	5	6	7	8
Total	90.9	87.5	87.5	90.5	92.0	88.8	90.1	91.6	94.7
Servicios	89.7	86.1	83.5	88.3	92.6	88.8	87.4	89.9	93.1
Contrato de Obra	90.4	87.3	90.7		100.0		80.9	87.3	93.6
Suministros	91.7	89.3	90.1	95.0	93.3	87.0	93.3	93.7	96.0
Solicitud única	91.5	87.5	80.9	94.8	100.0	88.8	90.2	89.7	93.3
Solicitud pública	90.4	87.0	87.4	86.3	92.0	88.8	89.6	91.3	94.6

- 0 Satisfacción General de la Relación con ESSA
- 1 Información inicial sobre el proceso de contratación
- 2 Página Web
- 3 Información Recibida - Carta o Correo Electrónico
- 4 Información Recibida - Empleado
- 5 Publicación en Medios de Comunicación
- 6 Solicitud, Estudio de ofertas
- 7 Ejecución y Administración del Contrato
- 8 Servicio y Atención del personal

1 Servicio a Potencializar



Servicio y Atención al proveedor durante la ejecución del contrato

Un proceso que resalta frente a la percepción de los proveedores donde ven que los aspectos que lo hacen fuerte son *Cordialidad y respeto* y *Asesoría*, los cuales son muy bien calificados en el año 2012 y 2013.

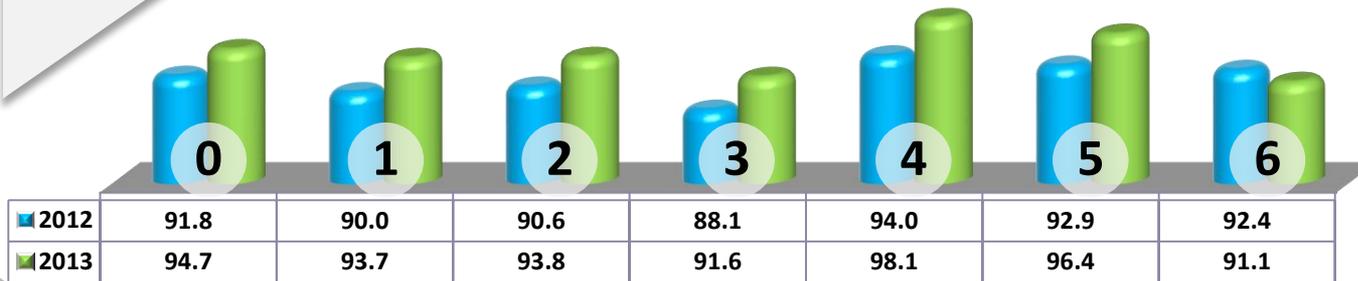
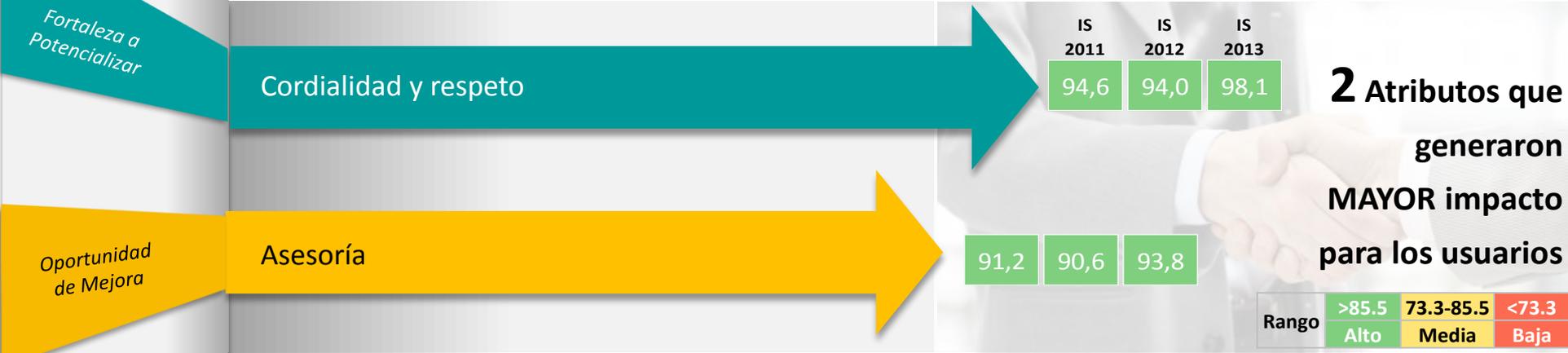
Las 4 razones que más resaltan frente al servicio son:

- “Son amables / Respetuoso” **25%**
- “Ofrecen acompañamiento” **11%**
- “Son profesionales / Tienen conocimiento técnico” **7%**
- “Ofrecen información clara” **6%**

Los Usuarios de **Solicitud pública, los proveedores de servicios y Contrato de obra** muestran un aumento importante frente a la percepción general del servicio y atención al proveedor.



El Servicio y Atención durante la ejecución del contrato se resalta por la Cordialidad y Respeto que tienen con los proveedor generando de esta forma el mayor impacto



Aunque los indicadores muestran calificaciones sobre nivel alto, **La atención y respuesta oportuna del almacén en la recepción de materiales** muestra una baja frente al año pasado.

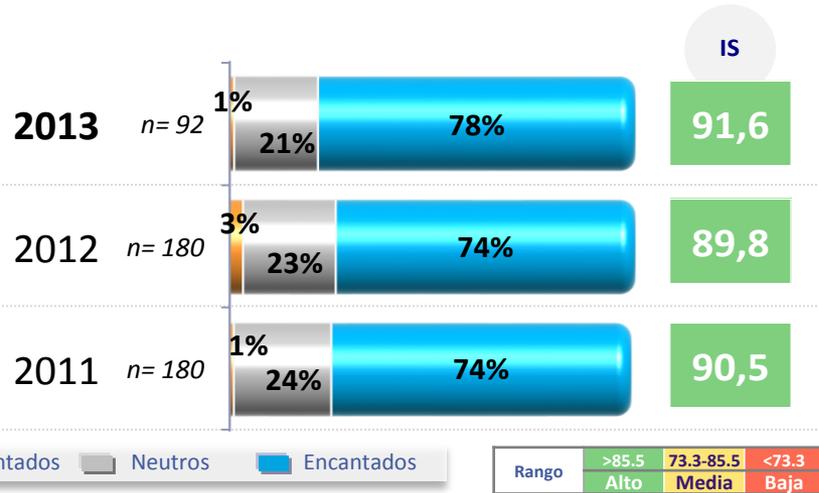
Los proveedores de **servicio** califican fuertemente este atributo



- 0 Servicio y atención al proveedor durante la ejecución del contrato
- 1 Comunicación oportuna
- 2 Asesoría
- 3 Atención a reclamaciones y/o sugerencias
- 4 Cordialidad y respeto
- 5 Confiabilidad
- 6 La atención y respuesta oportuna del almacén en la recepción de materiales

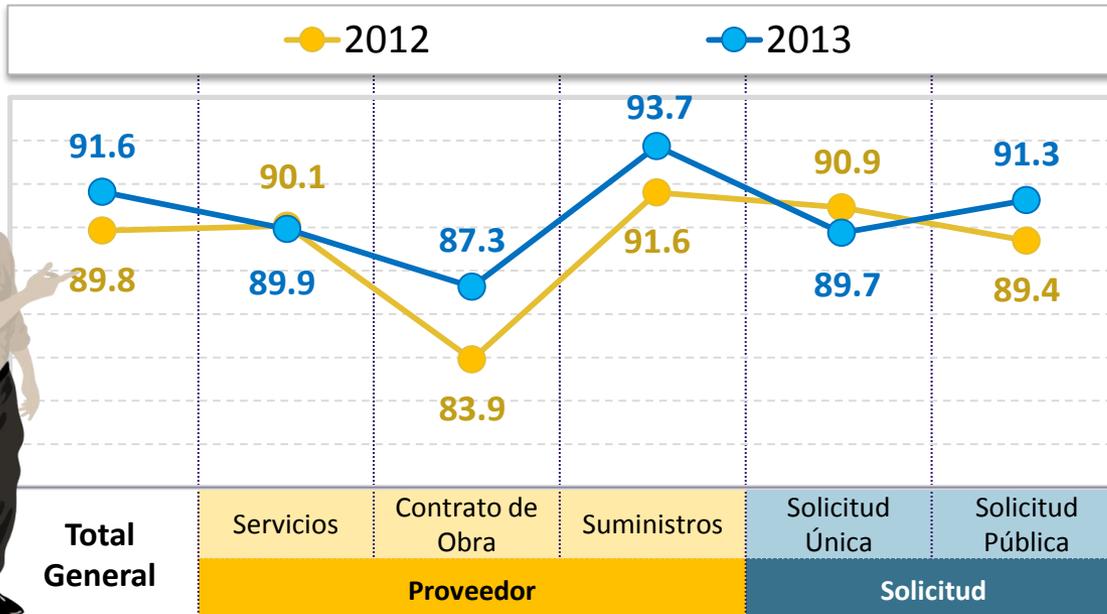
1 Proceso a Fortalecer

Ejecución y Administración del Contrato



Un proceso que se fortalece y muestra un incremento en su indicador ya que los proveedores perciben respaldo y cumplimiento.

- “Son cumplidos” **16%**
- “Son claros en los parámetros del proyecto” **11%**

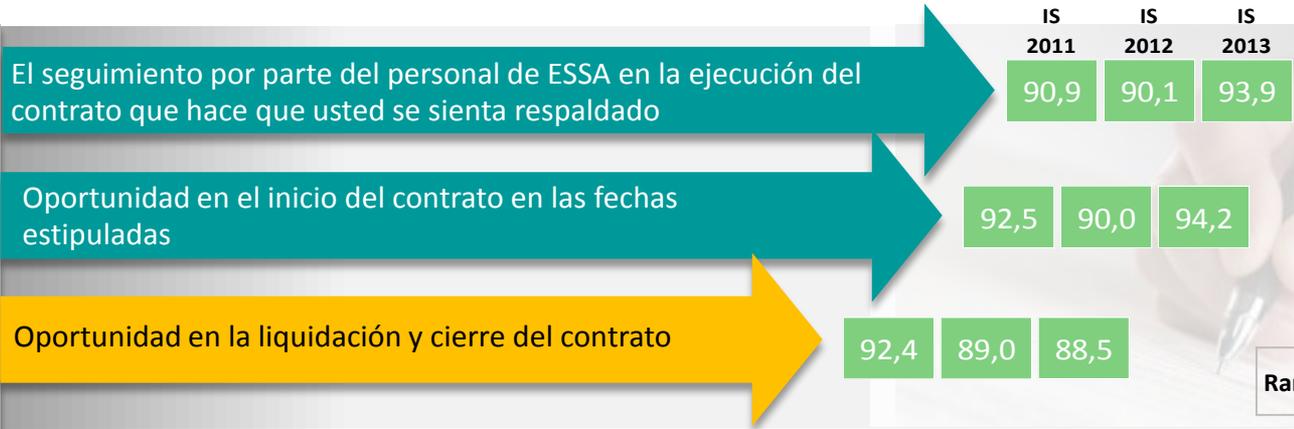


Los proveedores de **Contrato de Obra** muestran un aumento importante frente a la forma en que perciben la satisfacción de este proceso.

IS	IS
2012	2013
83,9	87,3

El seguimiento por parte del personal de ESSA y la oportunidad en el Inicio del contrato, dan fuerza para que la *Ejecución y Administración del contrato* sea un proceso que genere una buena percepción dentro de los proveedores.

Fortaleza a Potencializar
 Fortaleza a Potencializar
 Oportunidad de Mejora



3 Atributos que generaron **MAYOR** impacto para los usuarios

Rango	>85.5	73.3-85.5	<73.3
	Alto	Media	Baja



0 Ejecución y Administración del Contrato

La oportunidad en cuanto al suministro de información u otras necesidades que ESSA deba entregar para comenzar la ejecución de los trabajos

2 Oportunidad en el inicio del contrato en las fechas estipuladas

3 El seguimiento por parte del personal de ESSA en la ejecución del contrato que hace que usted se sienta respaldado

4 Nivel de competencia de los interventores / supervisores/administradores de contratos que garanticen una adecuada toma de decisiones en la ejecución

5 Oportunidad en las comunicaciones entre ESSA y el contratista durante la ejecución del contrato

6 Claridad en las comunicaciones entre ESSA y el contratista durante la ejecución del contrato

7 Flexibilidad de negociación de tiempos y alcances del contrato cuando sea requerido por causas externas al proveedor (condiciones climáticas, coyunturas sociales, etc)

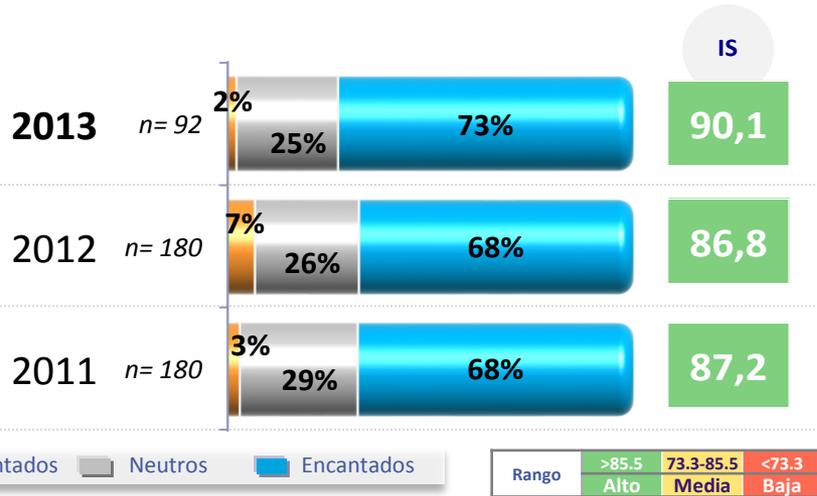
8 La documentación necesaria requerida para facturar.

9 Cumplimiento con las condiciones de pago

10 Alternativas o medios disponibles para efectuar pagos

11 Oportunidad en la liquidación y cierre del contrato

Solicitud, estudio de ofertas y suscripción del contrato



La pertinencia de los requisitos comerciales y jurídicos y las garantías, hacen que este proceso muestre un incremento en sus índices.

Espontáneamente encontramos razones de los proveedores como:

- “Las ofertas son claras” **16%**
- “Son cumplidos con los tiempos” **14%**



Los proveedores de **Suministros** muestran un ascenso en el índice de satisfacción mientras que los de **Contrato de Obra** se mantienen en un nivel medio.

Dentro de las expresiones espontaneas por parte de los proveedores de *Contrato de obra* resalta con un **8%**

“No retroalimentan la evaluación de licitaciones”

En la Solicitud, estudio de ofertas y suscripción del contrato se muestra muy fuerte la pertinencia de las garantías solicitadas seguida de El tiempo que ESSA se toma para el estudio, revisión y adjudicación de las propuestas.

Fortaleza a Potencializar

Oportunidad de Mejora

La pertinencia de las garantías solicitadas de acuerdo con el bien o servicio que usted normalmente le provee a ESSA

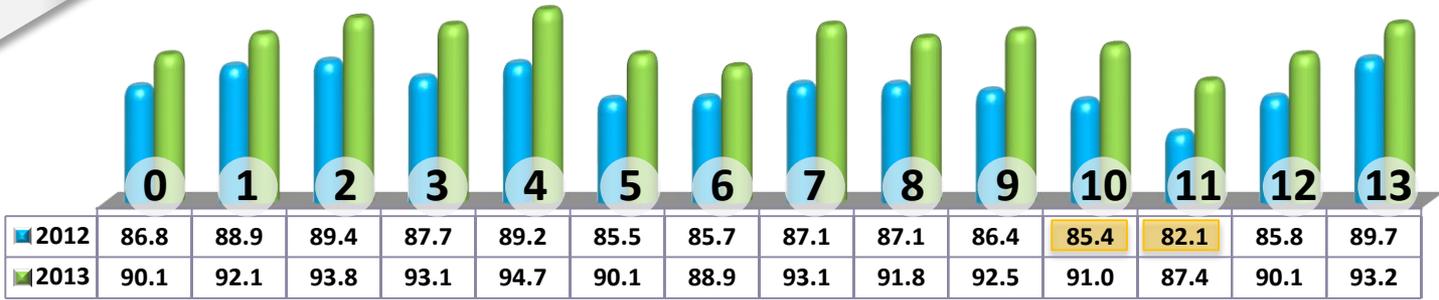
El tiempo que ESSA se toma para el estudio, revisión, análisis y adjudicación de las propuestas

IS 2011	IS 2012	IS 2013
92,2	89,7	93,2

83,3	82,1	87,4
------	------	------

2 Atributos que generaron **MAYOR** impacto para los usuarios

Rango	>85.5	73.3-85.5	<73.3
	Alto	Media	Baja



0 Solicitud, Estudio de ofertas

- 1 La claridad en los términos de referencia y documentos explicativos en el proceso
- 2 La pertinencia de los requisitos jurídicos, exigidos en el proceso de contratación
- 3 La pertinencia de los requisitos técnicos exigidos en el proceso de contratación
- 4 La pertinencia de los requisitos comerciales exigidos en el proceso de contratación

5 Tiempos estipulados para la elaboración y entrega de la propuesta

- 6 Tiempo estipulado para plantear dudas o solucionar inquietudes
- 7 La oportunidad de la información brindada por ESSA durante la solicitud y evaluación de oferta
- 8 La utilidad de las respuestas de ESSA para resolver inquietudes o dudas
- 9 El adecuado conocimiento de las personas que evalúan los procesos de contratación

10

Lo adecuado de las respuestas de ESSA para aclarar dudas sobre los documentos de solicitud de oferta, de tal forma que le sean útiles para resolver las inquietudes

11

El tiempo que ESSA se toma para el estudio, revisión, análisis y adjudicación de las propuestas

12

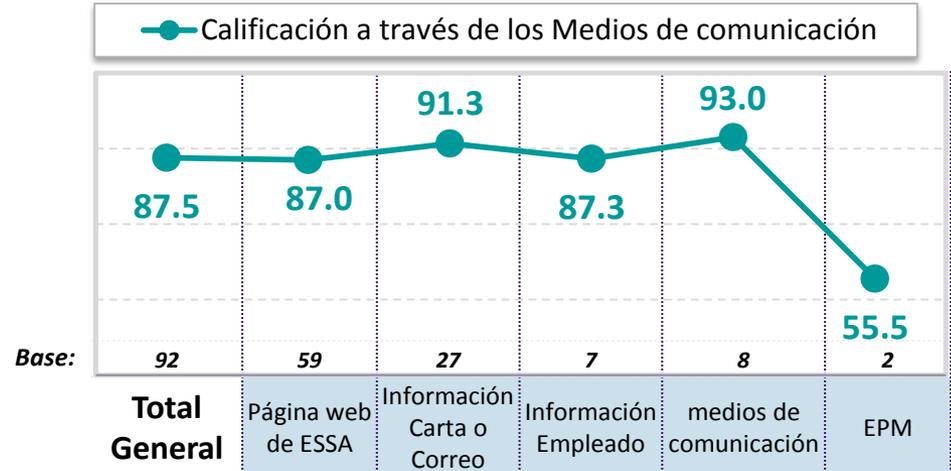
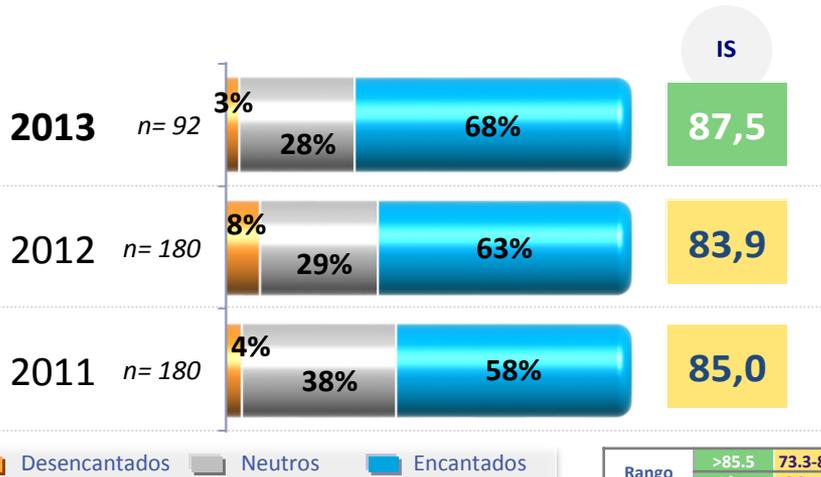
Actitud y disponibilidad del personal de ESSA para atender sus inquietudes

13

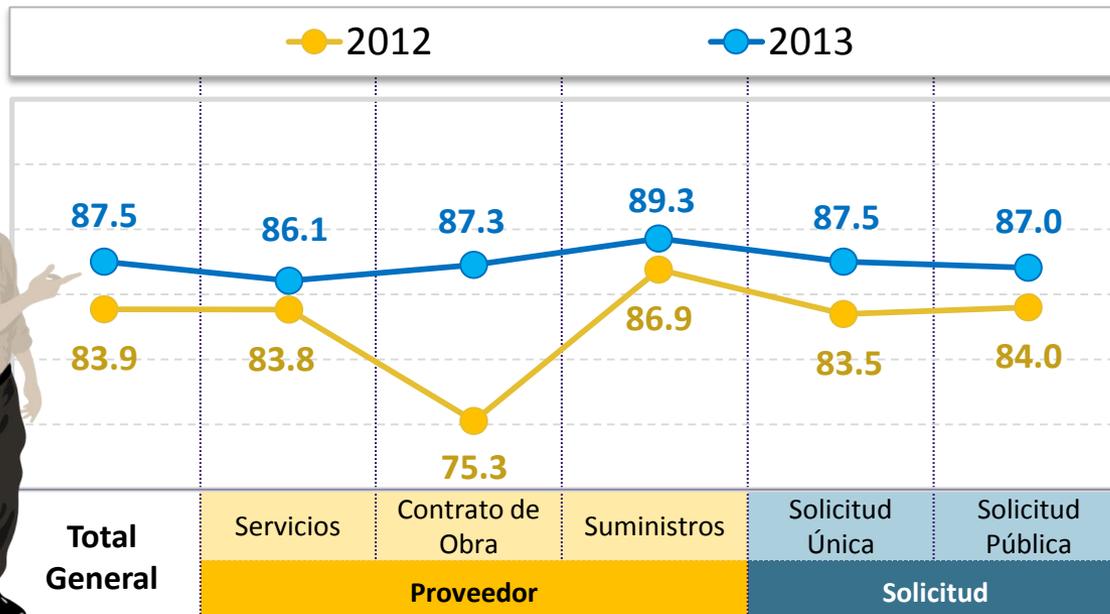
La pertinencia de las garantías solicitadas de acuerdo con el bien o servicio que usted normalmente provee

14

Información inicial sobre el proceso de contratación



Rango	>85.5	73.3-85.5	<73.3
	Alto	Media	Baja



5 Razones para sentirse satisfecho con este proceso:

- “Encuentra en la página web todo lo que necesita” **13%**
- “Generan la información necesaria mediante correo electrónico” **7%**
- “La información es pública/puede acceder fácilmente” **7%**
- “Son claros los parámetros del contrato” **7%**
- “Están en contacto permanente” **5%**

Dentro de los proveedores y los tipos de solicitud los indicadores muestran mayor satisfacción al pasar de nivel medio a alto.

Un proceso que continua mejorando frente a la percepción de los proveedores donde ven que los aspectos que lo hacen fuerte son la *Utilidad de la información publicada* y la *Actualidad de la información*, los cuales son aspectos muy bien calificados.

2013

n= 59



IS

87,5

2012

n= 115



86,5

2011

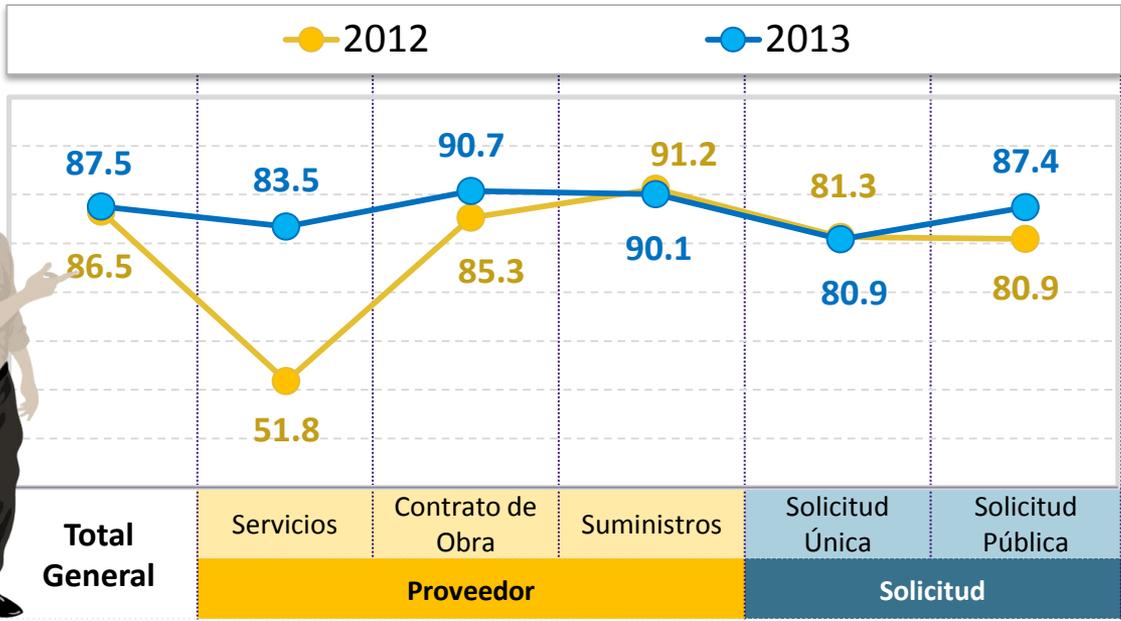
n= 149



86,9

Desencantados Neutros Encantados

Rango >85.5 Alto 73.3-85.5 Media <73.3 Baja



3 Razones espontaneas por las cuales la página web muestra una continua mejora.

- “Se encuentra información completa / Encuentra lo que necesita” **17%**
- “La información es fácil de entender/Manejar” **15%**
- “La información es clara” **13%**

El mayor aumento frente a la satisfacción de la pagina web se muestra en los proveedores de **Servicios.**

La Página Web de ESSA muestra una mejora continua en la Actualidad de la información publicada pero genera una alerta frente a la Facilidad para encontrar el Link de acceso dentro de la página institucional de ESSA

Fortaleza a Potencializar

Actualidad de la información publicada

IS	IS	IS
2011	2012	2013
88,4	89,8	93,2

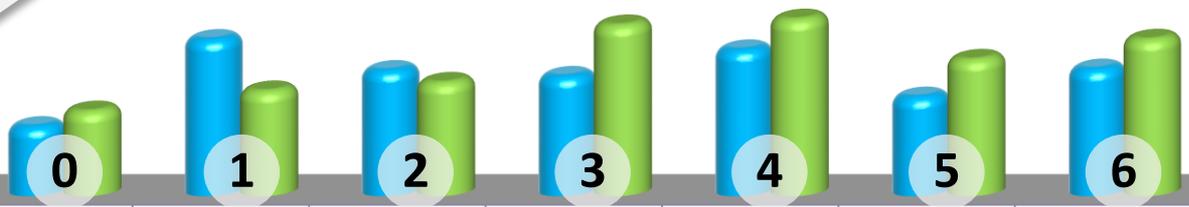
2 Atributos que generaron **MAYOR** impacto para los usuarios

Oportunidad de Mejora

Facilidad para encontrar el Link de acceso dentro de la página institucional de ESSA

92,8	92,2	88,9
------	------	------

Rango	>85.5	73.3-85.5	<73.3
	Alto	Media	Baja



	0	1	2	3	4	5	6
2012	86.5	92.2	90.2	89.8	91.6	88.5	90.3
2013	87.5	88.9	89.4	93.2	93.6	90.9	92.3

La Facilidad para encontrar el Link de acceso y La facilidad de consultar los procesos muestran una baja frente al año pasado.

Los proveedores de **Servicio y Contrato de Obra** califican *Facilidad para encontrar el Link de acceso* como el indicador más bajo frente a los otros

	2013	2013
	85,4	83,3
Servicios		Contrato de Obra

0 Página Web

1 Facilidad para encontrar el Link de acceso dentro de la página institucional de ESSA

2 Facilidad de consulta de los procesos de contratación

3 Actualidad de la información publicada

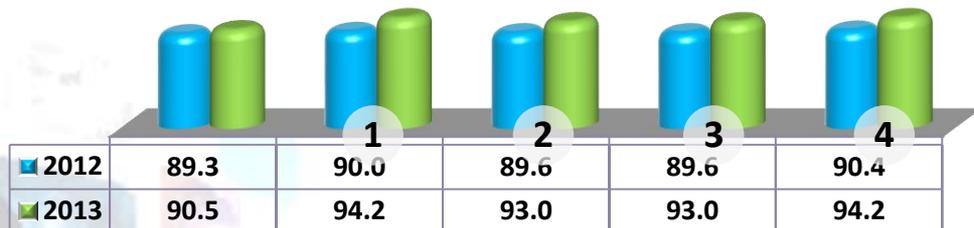
4 Utilidad de la información publicada

5 Suficiencia de la información publicada

6 Claridad en la información suministrada o publicada

Observaremos 3 formas de enterarse de los procesos de contratación

INFORMACIÓN RECIBIDA - Carta o Correo Electrónico



Razones Favorables

- La información es clara
- La información llega rápidamente
- La invitación es directa

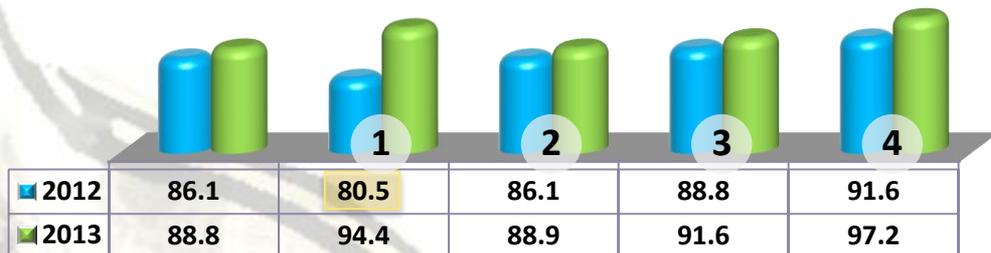
INFORMACIÓN RECIBIDA - Empleado



Razones Favorables

- Encuentra información detallada / completa
- Cumple con las especificaciones que debe tener
- Resuelven las inquietudes

Publicación en Medios de Comunicación

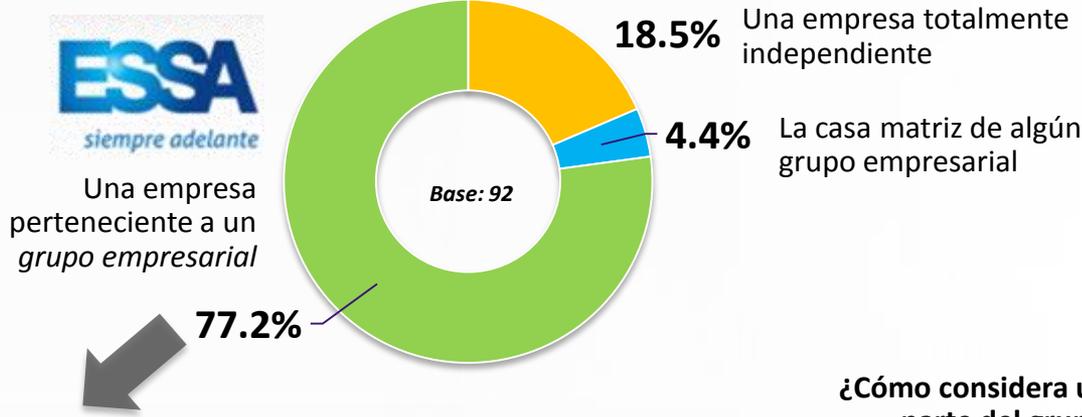


Razones Favorables

- Es fácil de entender
- La información es clara
- Cumple con los parámetros necesarios

- 1. Claridad de la información
- 2. Suficiencia de la información
- 3. Actualidad de la información
- 4. Utilidad de la información

¿Para usted ESSA es...?



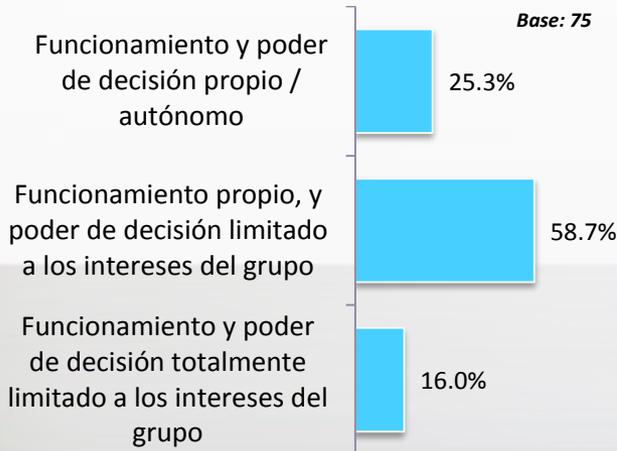
2012	180
Una empresa totalmente independiente	30,0%
La casa matriz de algún grupo empresarial	13,9%
Una empresa perteneciente a un grupo empresarial	56,1%

¿A qué grupo empresarial se refiere?

2012 **88%**
EPM
Base: 126

2013 **93%**
EPM
Base: 75

¿Considera usted que al hacer parte del grupo empresarial?



¿Cómo considera usted que ESSA haga parte del grupo empresarial?



Razones por las cuales considera que ESSA pertenece a un grupo empresarial

- Tienen capacidad de inversión/Solidez
- Han mejorado los procesos desde que están con EPM
- Contribuye al desarrollo del país
- Perdió autonomía



Conclusiones



Ipsos Loyalty
The Customer and Employee Research Specialists



Grupo **epm**

Conclusiones

- La relación de los proveedores con ESSA se muestra favorable a través de los años, esto se evidencia en los indicadores de satisfacción y continuidad donde se registran aumentos frente al año 2012. Es claro que los proveedores tienen un nivel alto de satisfacción y que pretenden continuar su vínculo comercial con ESSA, puesto que la ven como una empresa con solidez, seriedad y transparencia, temas que resultan claves cuando se piensa en términos de contratación.
- Se evidencia que en los procesos iniciales antes de la contratación, los indicadores continúan siendo los más bajos frente a otros procesos aunque muestra un aumento importante frente al año 2012.
- El proceso que le da mayor fuerza a ESSA está ligado al Servicio y Atención del personal el cual se potencializa por su cordialidad, respeto y asesoría.
- Teniendo en cuenta que ESSA hace parte del grupo EPM desde el año 2009, resulta interesante que a la fecha casi el 20% de la muestra entrevistada aún considere que esta es una empresa totalmente independiente, aunque se destaca que respecto a la medición del 2012, este desconocimiento se disminuyó en un 10%.
- Aunque los diferentes canales de comunicación tienen indicadores de satisfacción altos, si se compara la satisfacción con la página Web y la personalizada, esta última muestra mejor desempeño en el tiempo, esto denota una oportunidad de mejora para ESSA, frente a este recurso en Internet.

Gracias por
confiar
en nosotros

