

Evaluación de Satisfacción Proveedores & Contratistas

Diciembre 2017



Objetivos



Teniendo en cuenta las mediciones realizadas por ESSA a la fecha se evaluarán los siguientes aspectos:

- Nivel de satisfacción general
- Nivel de lealtad
- Nivel de recomendación
- Atributos e Imagen de ESSA
- Evaluación de la propuesta de valor
- Modelo de mejoramiento (gestión de proceso de contratación, de comunicación y conocimiento, mejoramiento mutuo, acompañamiento y trabajo en equipo, confianza, interventoría, solicitud y presentación)
- Percepción frente a las reclamaciones e inconsistencias
- Canales de comunicación
- Transparencia por Colombia

Ficha Técnica

Objetivo →

Proveedores: Son personas naturales y jurídicas con las que ESSA celebra contratos para el suministro de bienes, servicios y/o la ejecución de actividades u obras. Los proveedores de ESSA son las personas que están inscritos en el proceso, pero que actualmente no tienen una relación contractual con ESSA

Contratistas : Son personas naturales y jurídicas con las que ESSA celebra contratos para el suministro de bienes, servicios y/o la ejecución de actividades u obras

Los contratistas de ESSA son las personas/empresas con las que actualmente tiene una relación contractual.

Tipo de encuesta →



Encuesta telefónica → Duración: 30 min

Metodología →



Cuantitativa

Fechas trabajo campo →



10 de agosto al 24 de noviembre de 2017

Tipo de muestreo →



Muestreo aleatorio estratificado sobre los listados entregados por ESSA

Ponderadores →



No aplica ponderación, en línea con lo manejado en la tendencia

Número de encuestas →



Proveedores_ 68 encuestas con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%

Contratistas_ 47 encuestas con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%



Veamos los resultados...



Proveedores

En detalle...



③

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

En detalle...



Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

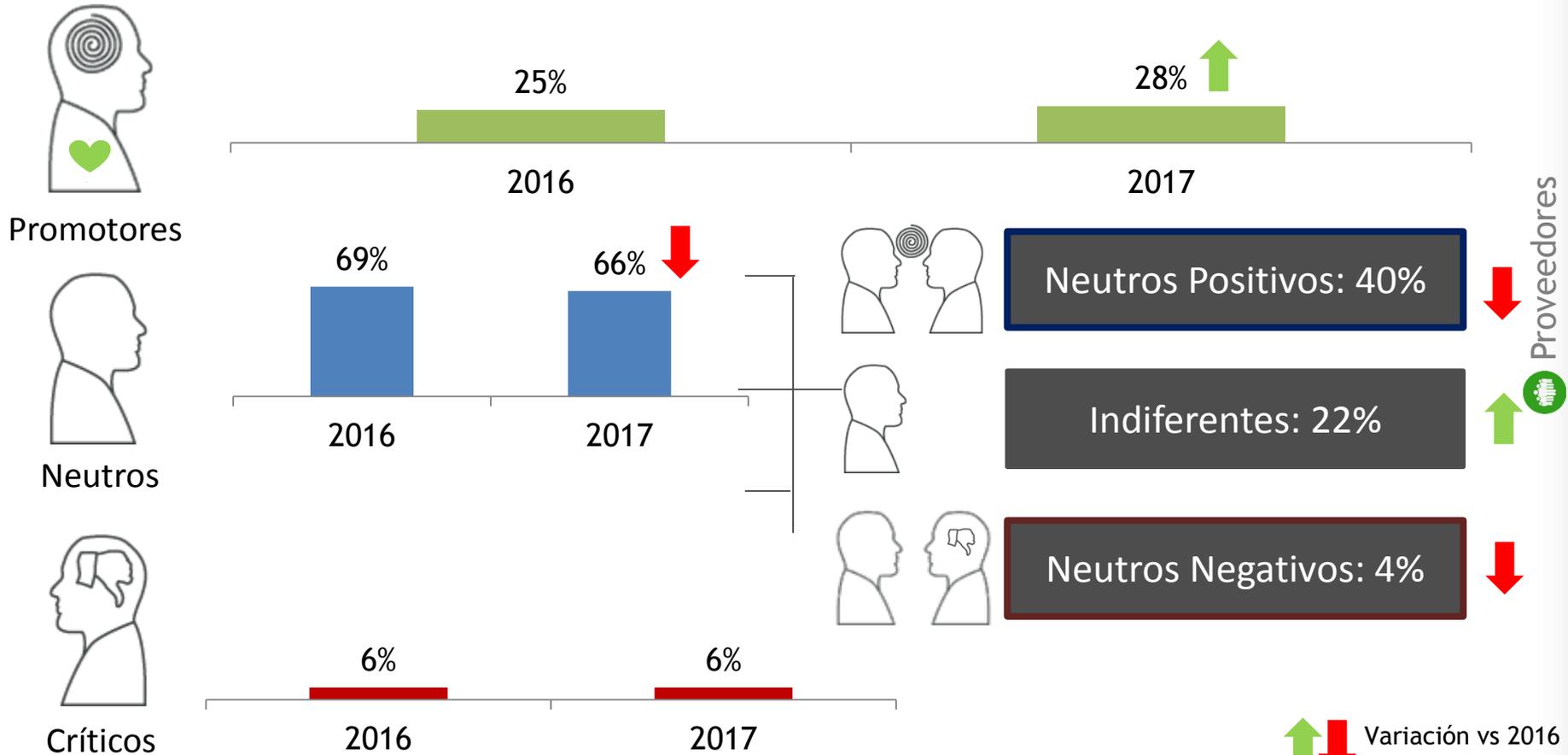
Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Se evidencia un crecimiento positivo en los promotores. Más leales, más satisfechos y hablan bien de ESSA

Promotores- Neutros- Críticos

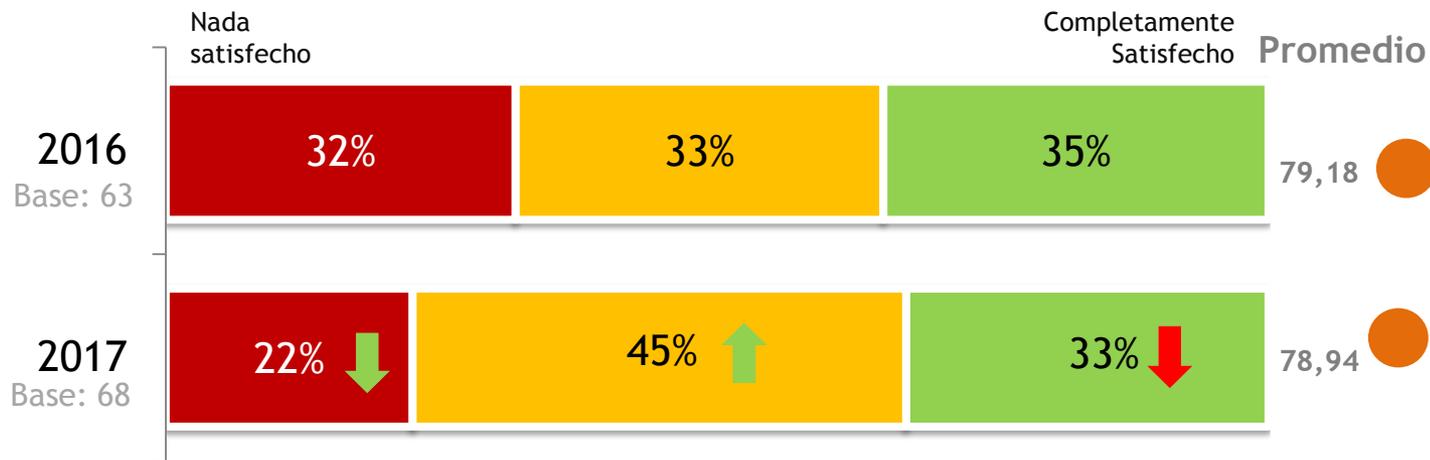


→Por solicitud del cliente se aplica mismo modelo de INVAMER para garantizar trazabilidad del indicador

↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos

Se evidencia un indicador estable vs. la medición pasada

Satisfacción



Proveedores

■ 100. Completamente Satisfecho ■ 75 ■ Calificación 50/25/0 ● Promedio

P1. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a la RELACIÓN GENERAL como proveedor de ESSA, independientemente si ya fue contratado o no en alguna ocasión? (Inducida, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

Transparencia, organización, pocos inconvenientes y pagos cumplidos son los aspectos más valorados por los proveedores. Dentro de los que se encuentran insatisfechos la falta de transparencia en las convocatorias/contrataciones y el incumplimiento de lo pactados en los contratos son los principales detonantes.

Razones de satisfacción



COMENTARIOS FAVORABLES

Base: 22

Son transparentes en sus convocatorias / contratación	18,2%
Es una empresa organizada	13,6%
No he tenido ningún inconveniente con ellos	13,6%
Los pagos son cumplidos	13,6%
Son colaboradores durante el proceso/ ofrecen acompañamiento	9,1%
Mantienen buena comunicación	9,1%
Es una empresa que cumple con los compromisos en pliego	9,1%
Los procesos son claros	9,1%
Honestos / correctos	9,1%
Buena relación comercial	9,1%

Otras menciones: (10)



COMENTARIOS DESFAVORABLES

Base: 15

Falta transparencia en sus convocatorias / contratación	26,7%
No cumplen con lo pactado en el contrato	13,3%
No hay igualdad de condiciones para oferentes	6,7%
Son muy cerradas las calificaciones en los procesos	6,7%
Los pagos los hacen a través de una fiducia y ellos no responden por los pagos	6,7%
Las licitaciones se las ganan otras ciudades	6,7%
No cumplieron con el cronograma que publican durante el proceso	6,7%
No brindan respuesta a las cotizaciones que se hacen	6,7%
Es una empresa grande que busca precios económicos	6,7%
No dan asesoría para mejorar proceso de licitación / contratación	6,7%

Otras menciones: (6)

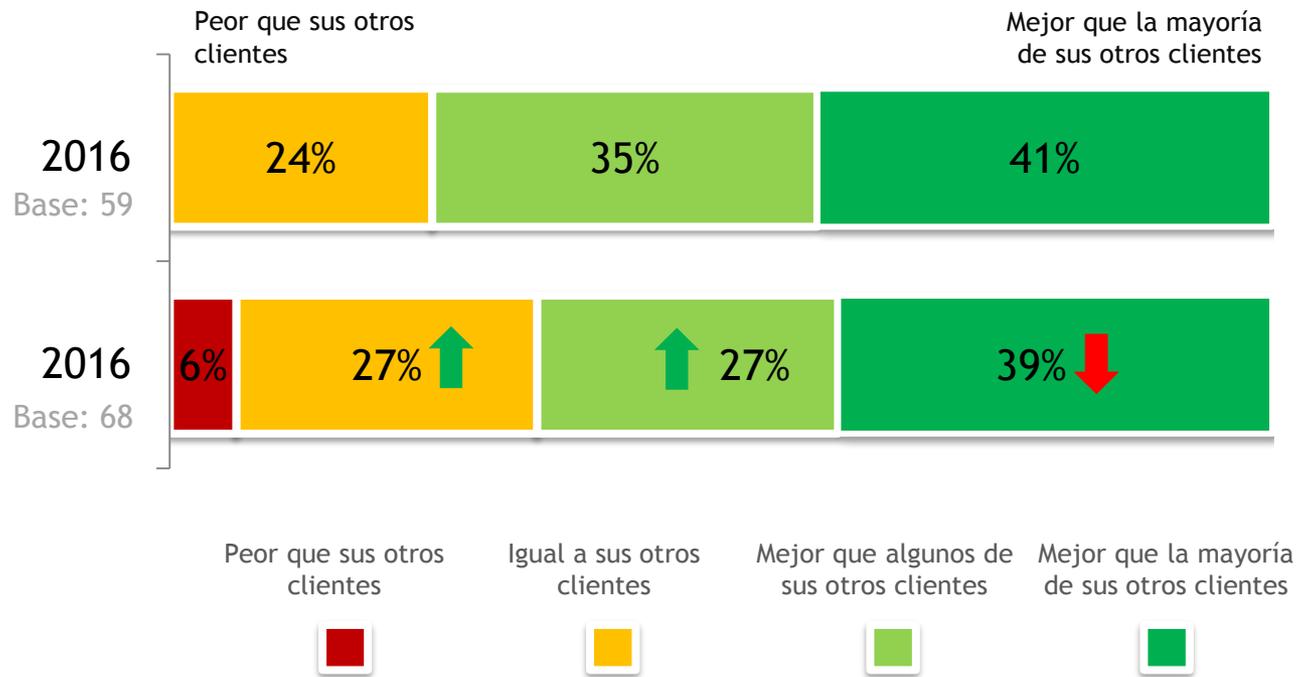
P2. ¿Por qué razón asignó esta calificación? (Espontánea, múltiple respuesta)

Proveedores



A pesar de la estabilidad en la satisfacción general, disminuye desempeño en comparación con sus otros clientes mejorando

Satisfacción vs otros clientes

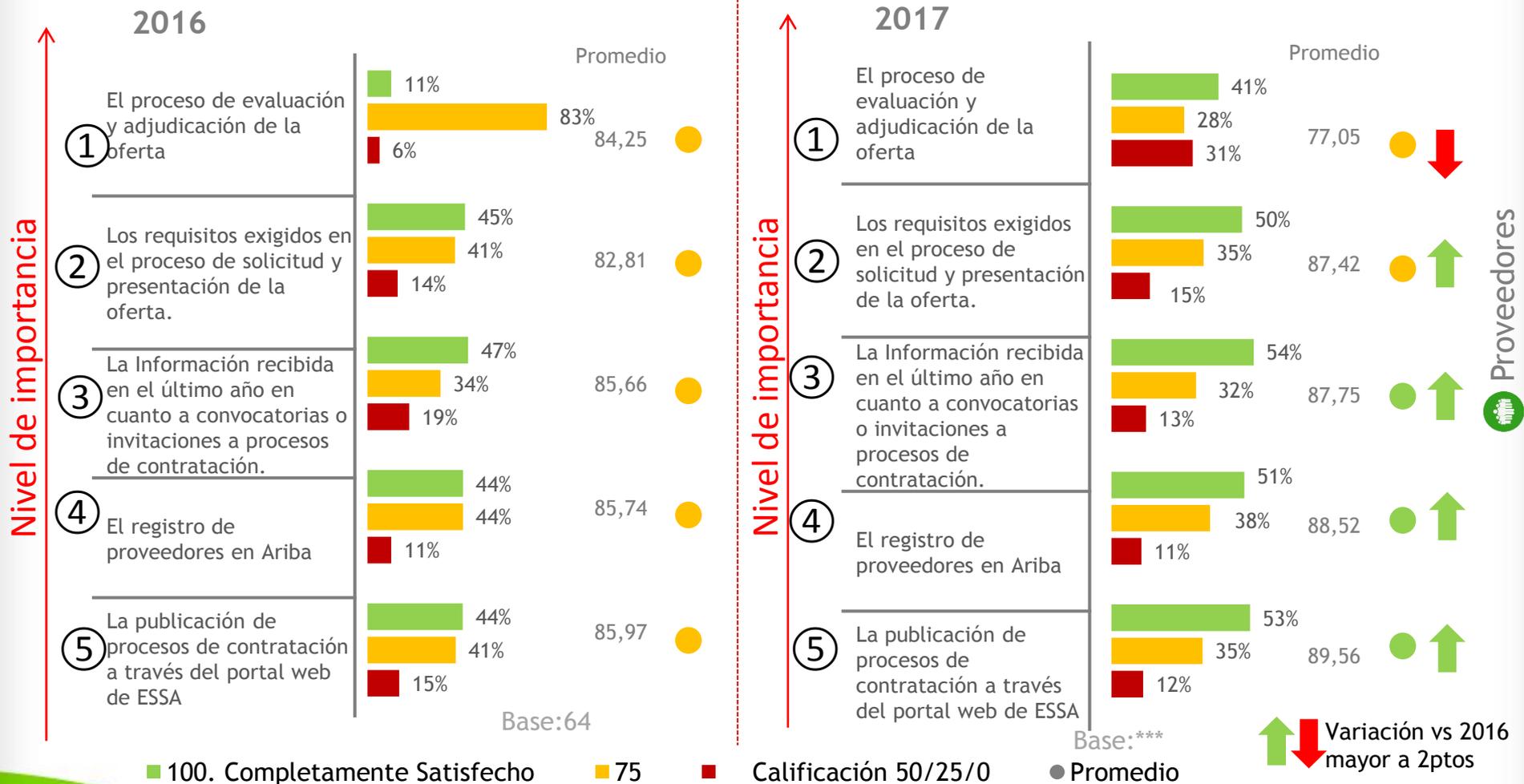


↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P6.5. En general, ¿Cómo considera usted la satisfacción del servicio como proveedor de ESSA? (Inducida, única respuesta)

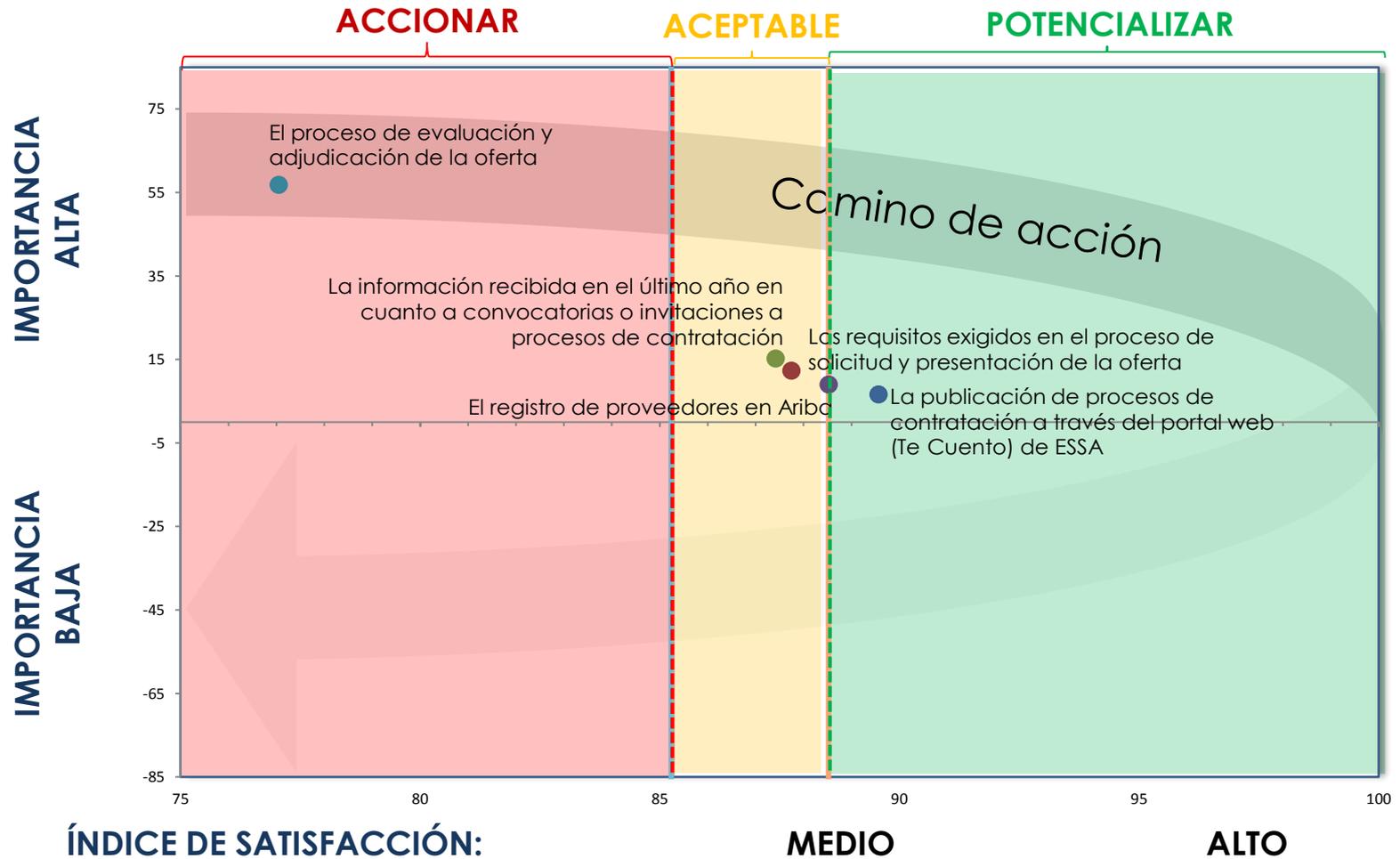
Al ver el detalle de aspectos evaluados, en su mayoría se evidencia mejoría, excepto en el proceso de evaluación y adjudicación de la oferta

En detalle se evalúa...



P3. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos de ESSA? (Inducida, única respuesta)

Evaluación de satisfacción

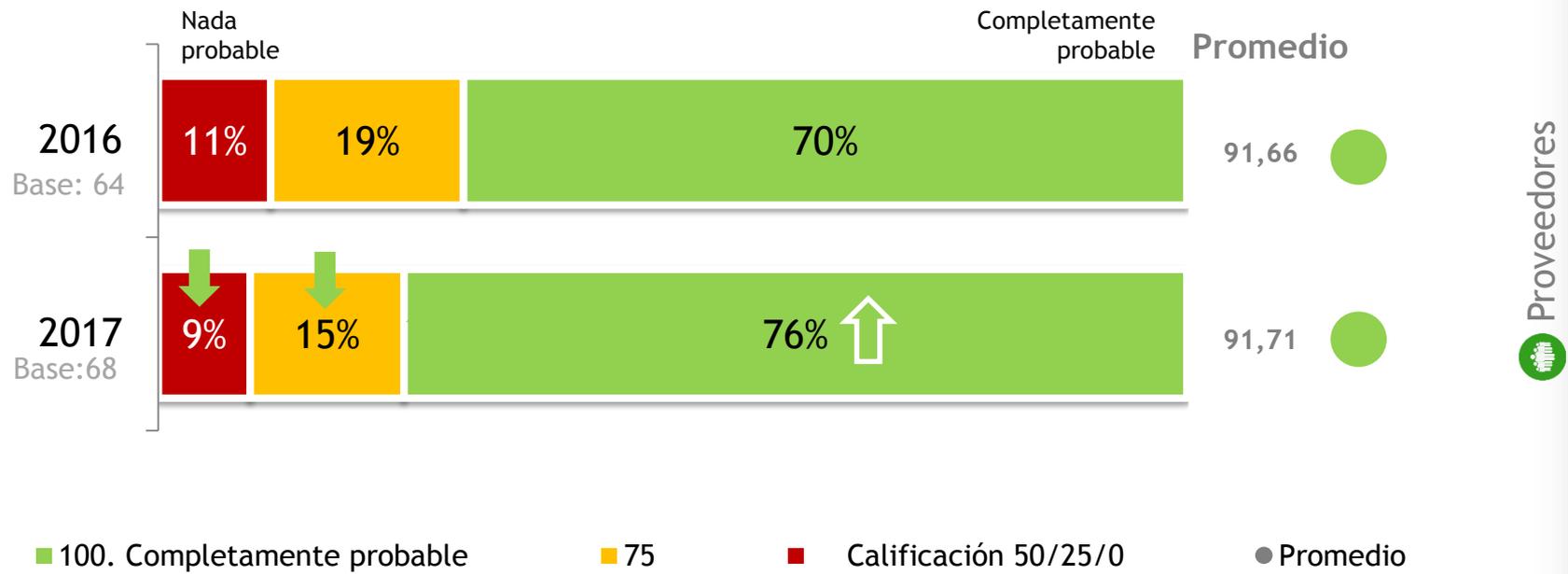


Proveedores



Así mismo, se presenta estabilidad en el indicador de lealtad enfocado en la intención de continuar presentando propuestas a ESSA mejorando permaneciendo estable vs el 2016

Lealtad



Proveedores

↑ ↓ Variación vs 2016
 mayor a 2ptos

P21. En una escala donde 1 es NADA PROBABLE y 10 es EXTREMADAMENTE PROBABLE, ¿Qué tan probable es que usted CONTINÚE PRESENTANDO PROPUESTAS a ESSA, en el próximo año? (Inducida, única respuesta)

Honestidad/transparencia y confianza son los aspectos más valorados por los proveedores que fortalecen la lealtad.

Razones de lealtad



COMENTARIOS FAVORABLES

Base: 51

Son honestos/ transparentes	17,6%
Generan confianza	11,8%
Hacen demanda de los productos / servicios que ofertamos	11,8%
Hay continuidad en sus proyectos / genera trabajo constante	9,8%
Manejan propuestas acordes a nuestras necesidades	7,8%
Son cumplidos con los pagos	7,8%
Sus procesos son claros	5,9%
Hay buena relación comercial	5,9%
Ellos hacen que nuestra empresa obtenga prestigio	5,9%
Porque no ha tenido inconvenientes con esa	3,9%

Otras menciones: (28)



COMENTARIOS DESFAVORABLES

Base: 6

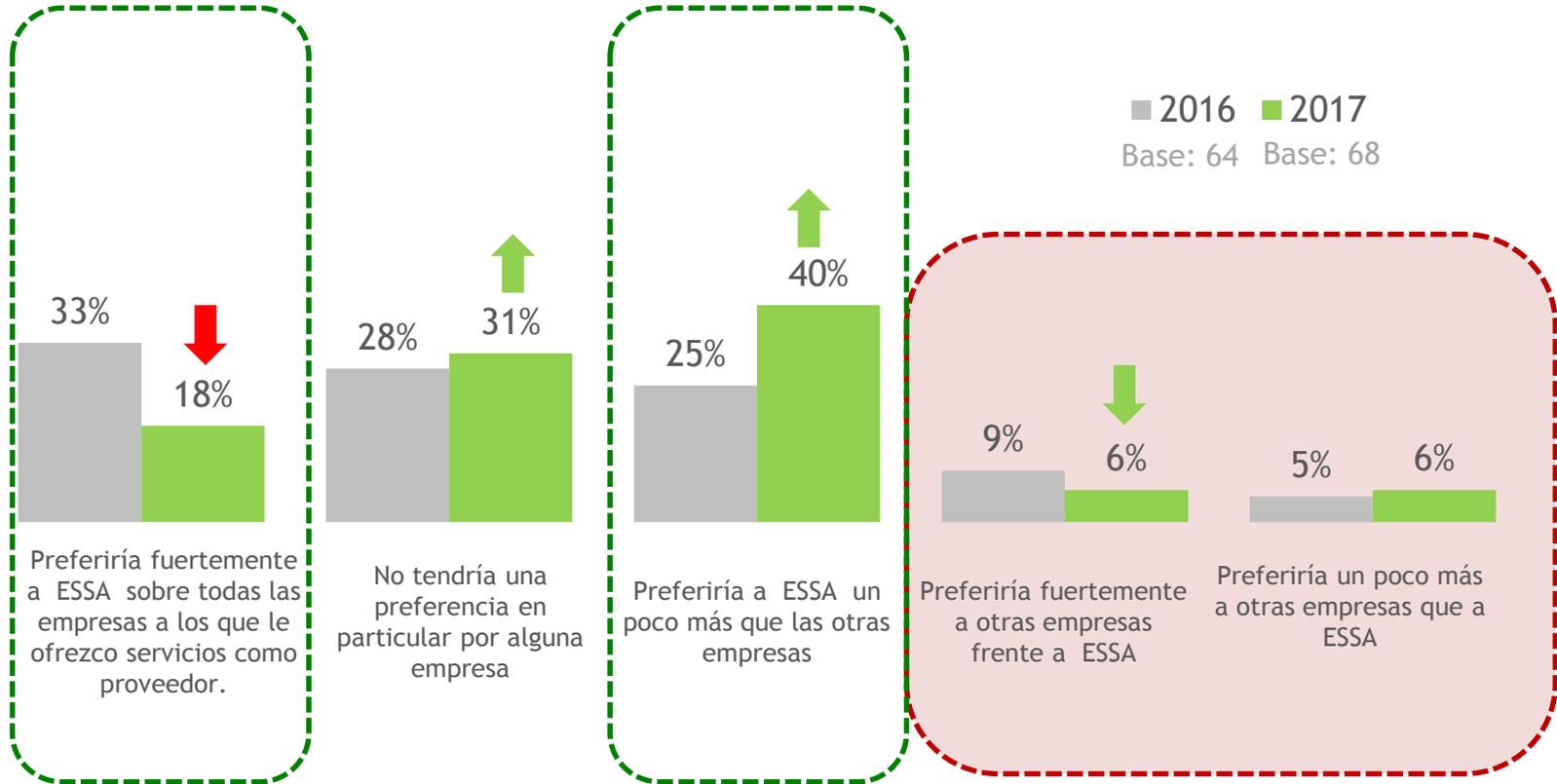
Porque su compañía se encuentra en liquidación	16,7%
Porque el mercado es muy estrecho y no son proyectos competitivos	16,7%
La forma en que realizan las adjudicaciones no brinda confianza	16,7%
Ellos sólo necesitan cierta cantidad de oferentes para la convocatoria pero el ganador ya está previamente escogido	16,7%
No cumple con lo pactado en el contrato	16,7%
El método de valor económico no es el adecuado; califican el de menor valor	16,7%
Generan confianza	16,7%

Proveedores



Cuando se plantea un escenario de exclusividad dentro de las empresas a quienes le ofertaría se fortalece ESSA en su preferencia

Lealtad



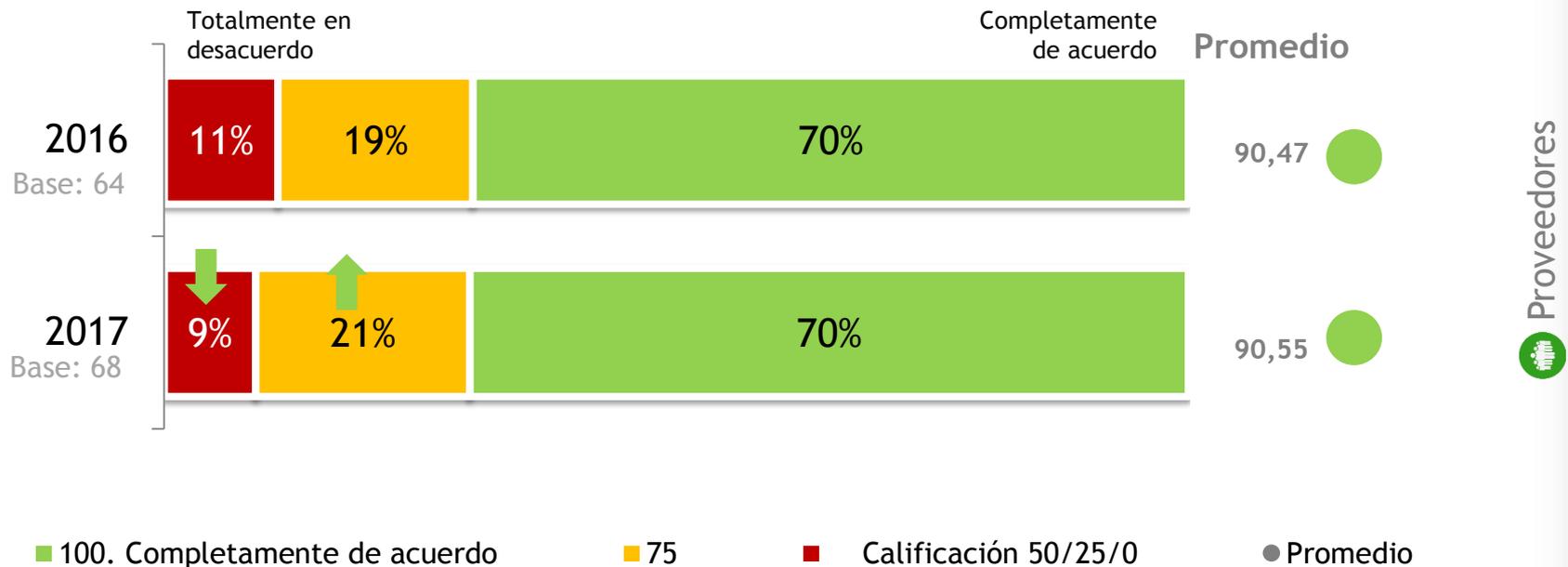
Proveedores

P24. ¿Si su empresa tuviera que decidir acerca de las empresas a quienes le ofertaría, cuál sería su decisión respecto a ESSA? (Inducida, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

Obteniendo un nivel de recomendación muy superior con estabilidad vs la medición del 2016

Recomendación



P23. Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿recomendaría usted a una empresa amiga o conocida ser proveedor de ESSA? (Inducida, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
 mayor a 2ptos

En detalle...



®

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

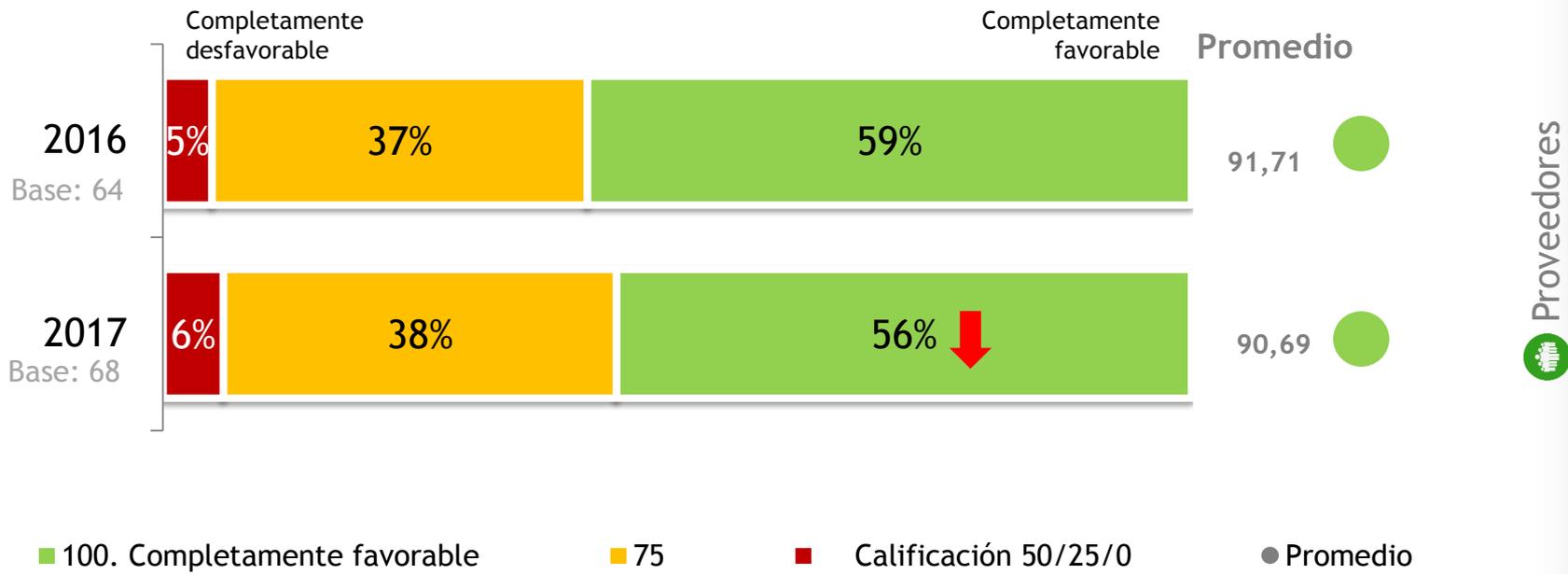
Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Se evidencia una imagen muy favorable de ESSA, con estabilidad vs el 2016

Imagen



Proveedores

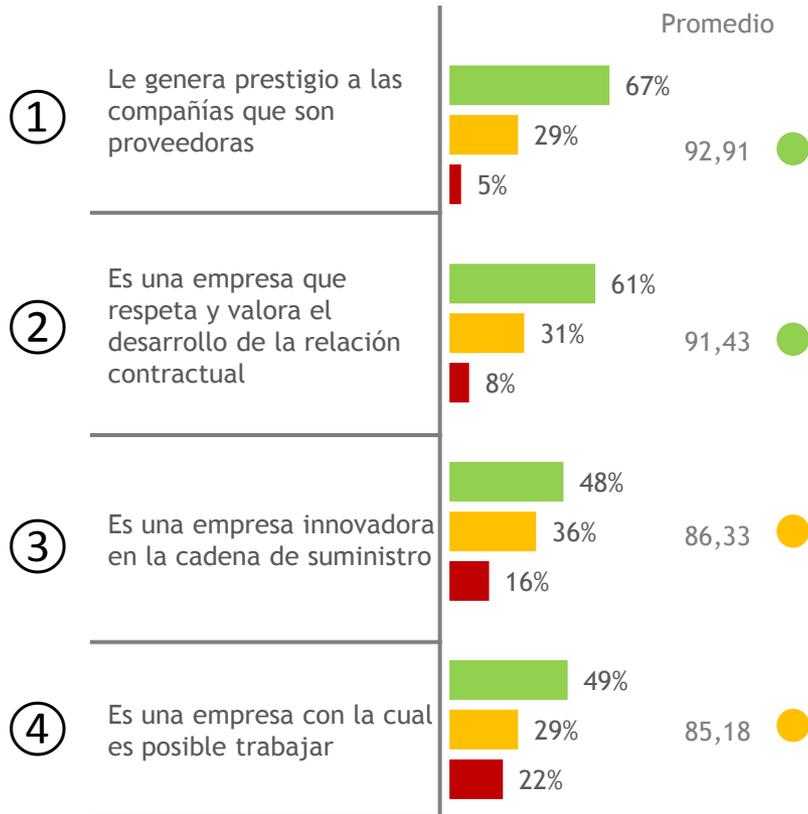
↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P4. A nivel general y empleando una escala entre 1 y 10, siendo 1 completamente desfavorable y 10 completamente favorable, ¿Qué tan favorable es la imagen que usted tiene de ESSA? (Inducida, única respuesta)

Con estabilidad en la totalidad de los atributos evaluados, destacándose por el prestigio que le genera a las compañías que son proveedoras el estar vinculados con ESSA y el respeto y la valoración que le da ESSA a los proveedores.

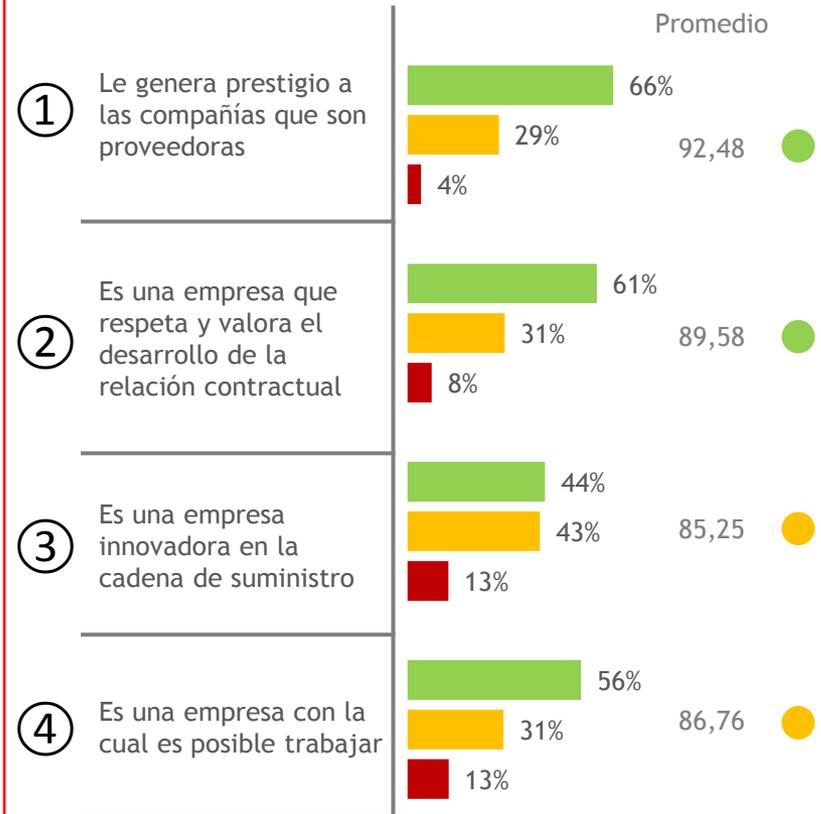
Atributos de Imagen

2016



Base:64

2017



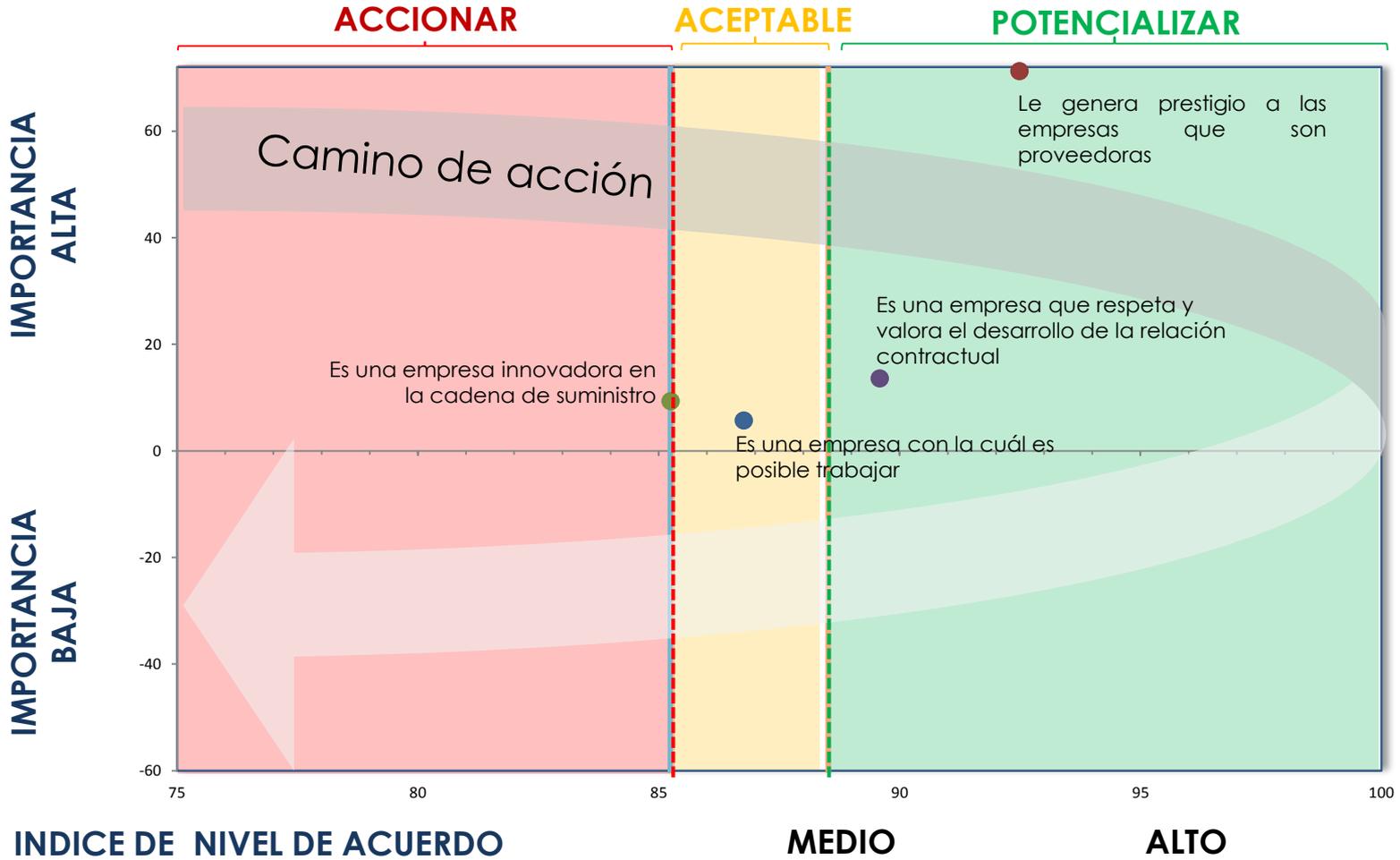
Base:68

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

■ 100. Completamente de Acuerdo ■ 75 ■ Calificación 50/25/0 ● Promedio

P5. Utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 10 Totalmente de Acuerdo, por favor dígame ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones referentes a ESSA? (Inducida, única respuesta)

Evaluación de imagen



Proveedores



En detalle...



®

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

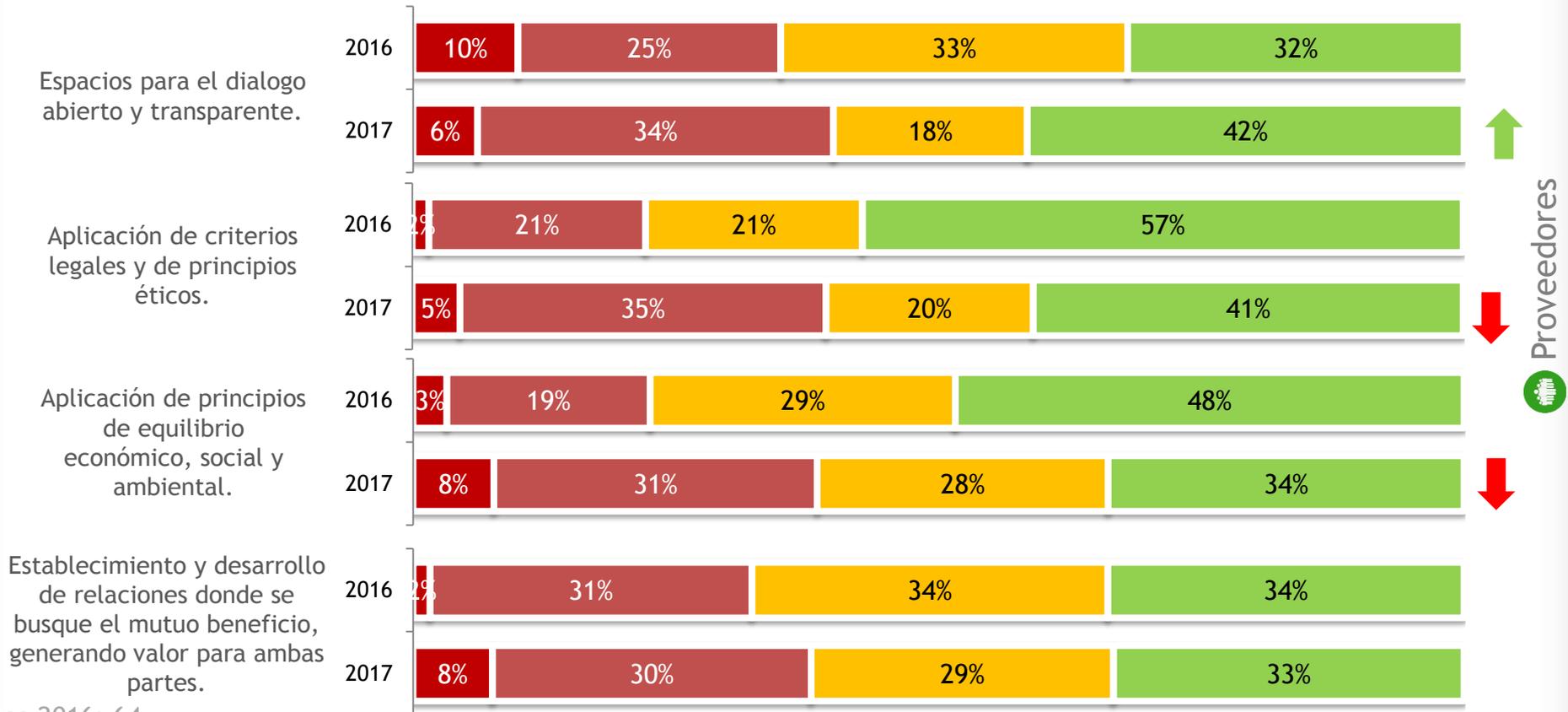
Evaluación de Transparencia por Colombia



Se evidencia una mejoría en el espacio para el diálogo abierto y transparente, sin embargo disminuye significativamente la aplicación de criterios legales y de principios éticos y equilibrio económico, social y ambiental.

Propuesta de Valor

Peor que sus otros clientes  Igual que sus otros clientes  Mejor que algunos de sus otros clientes  Mejor que la mayoría de sus otros clientes 



↑ Proveedores



↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos

Base 2016: 64
Base 2017: 68

P6. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el desempeño de ESSA en cuanto a ...? (Inducida, única respuesta)

En detalle...



®

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Se evidencia una mejoría en la gestión de confianza y mejoramiento mutuo, disminuyendo la gestión de solicitud y presentación de la oferta y el acompañamiento y trabajo en equipo.

Modelo de Mejoramiento

Peor que sus otros clientes



Igual que sus otros clientes



Mejor que algunos de sus otros clientes



Mejor que la mayoría de sus otros clientes



Nivel de importancia 2017

①

Gestión de confianza



②

Gestión de comunicación y conocimiento



Proveedores

③

Gestión de mejoramiento mutuo



④

Gestión de solicitud y presentación de la oferta



⑤

Gestión de acompañamiento y trabajo en equipo



Variación vs 2016 mayor a 2ptos

La comunicación mejora de manera significativa vs 2016 con oportunidades de mejor en la retroalimentación dada por ESSA referente al mejoramiento en procesos.

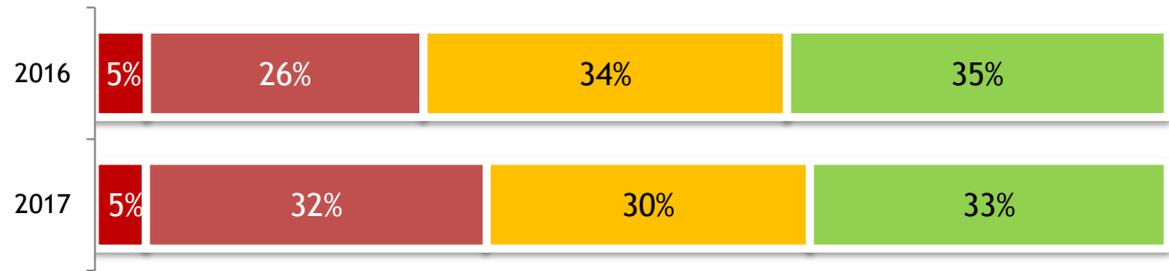
Gestión de mejoramiento mutuo

Peor que sus otros clientes  Igual que sus otros clientes  Mejor que algunos de sus otros clientes  Mejor que la mayoría de sus otros clientes 

Nivel de importancia 2017

①

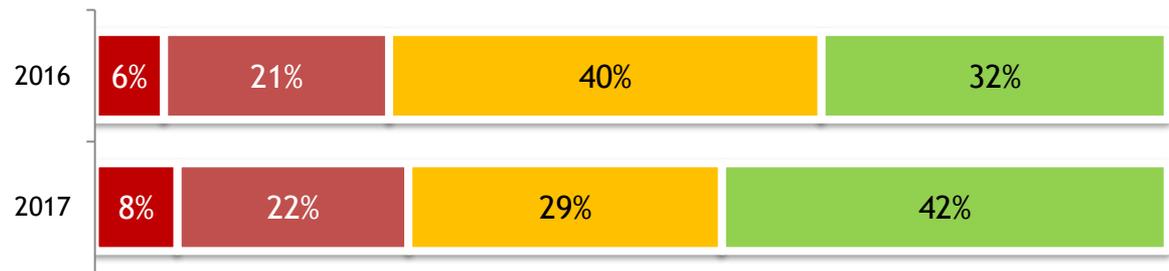
La retroalimentación dada por ESSA referente a mejoramiento en procesos, servicios o productos.



Proveedores

②

Las comunicaciones a tiempo por parte de ESSA, en cuanto a instrucciones y directrices a seguir con relación a los procesos de contratación.



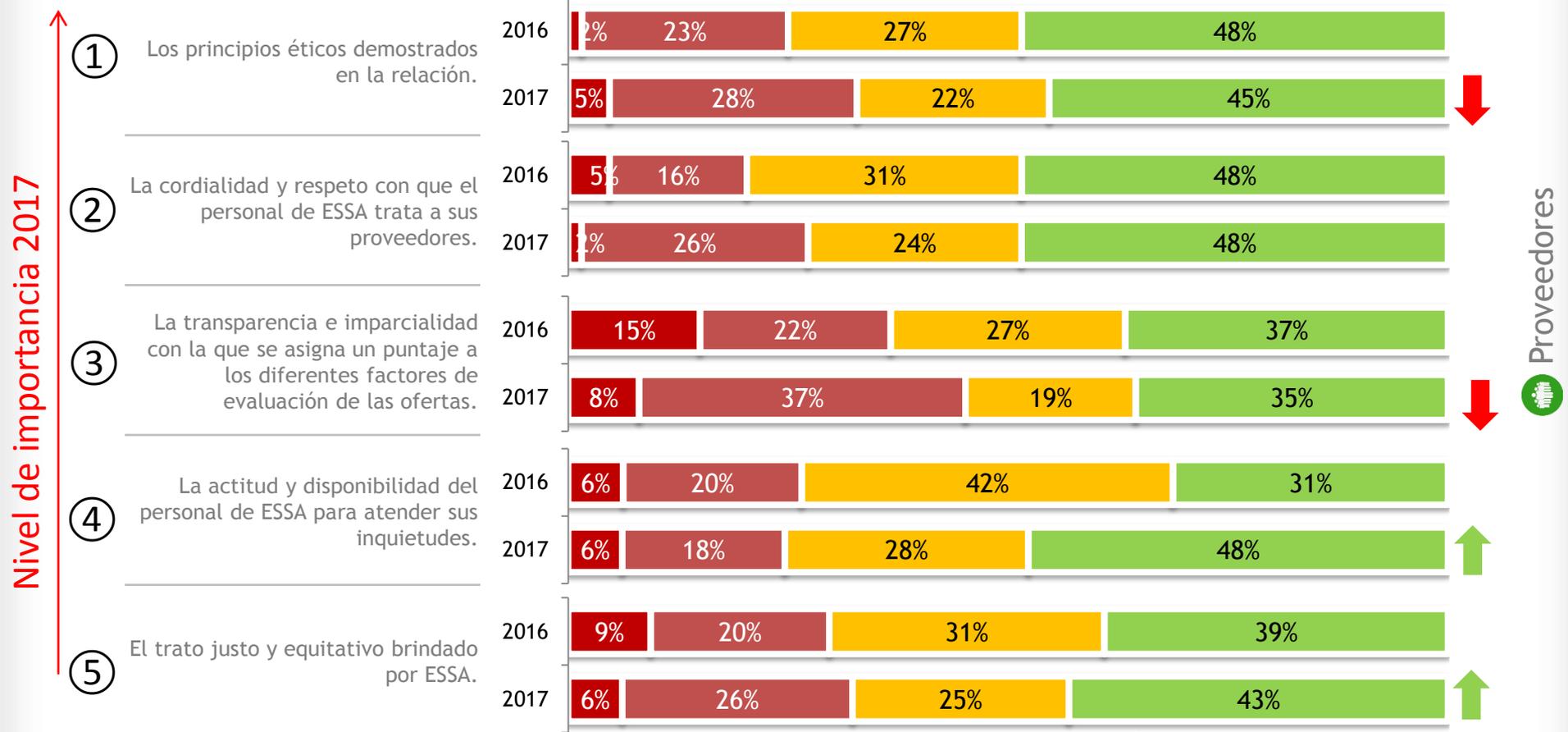
  Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P14. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted la gestión del mejoramiento mutuo de ESA en cuanto a ___? (Inducida, única respuesta)

Oportunidad de mejora en los principios éticos demostrados en la relación y la transparencia e imparcialidad con la que se asigna un puntaje

Gestión de confianza

Peor que sus otros clientes  Igual que sus otros clientes  Mejor que algunos de sus otros clientes  Mejor que la mayoría de sus otros clientes 



↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P10. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted la confianza de ESSA en cuanto a ___? (Inducida, única respuesta)

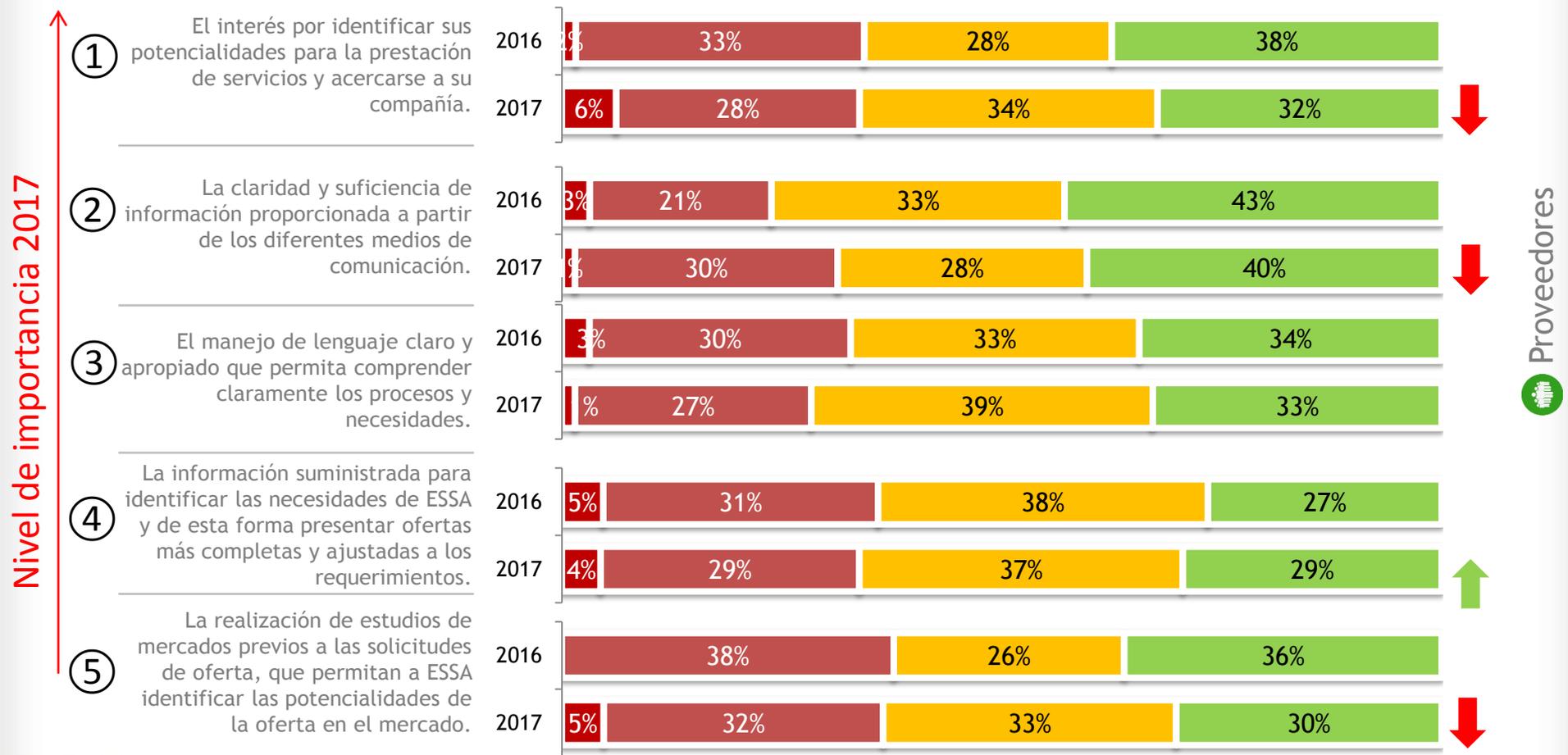
Base 2016: 64
Base 2017: 68

Con oportunidades de mejora en 3 de los 5 aspectos evaluados donde disminuye de manera significativa el desempeño vs el 2016

Peor que sus otros clientes (Redondo rojo) Igual que sus otros clientes (Redondo rojo) Mejor que algunos de sus otros clientes (Redondo amarillo) Mejor que la mayoría de sus otros clientes (Redondo verde)

Gestión de comunicación y conocimiento

↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos



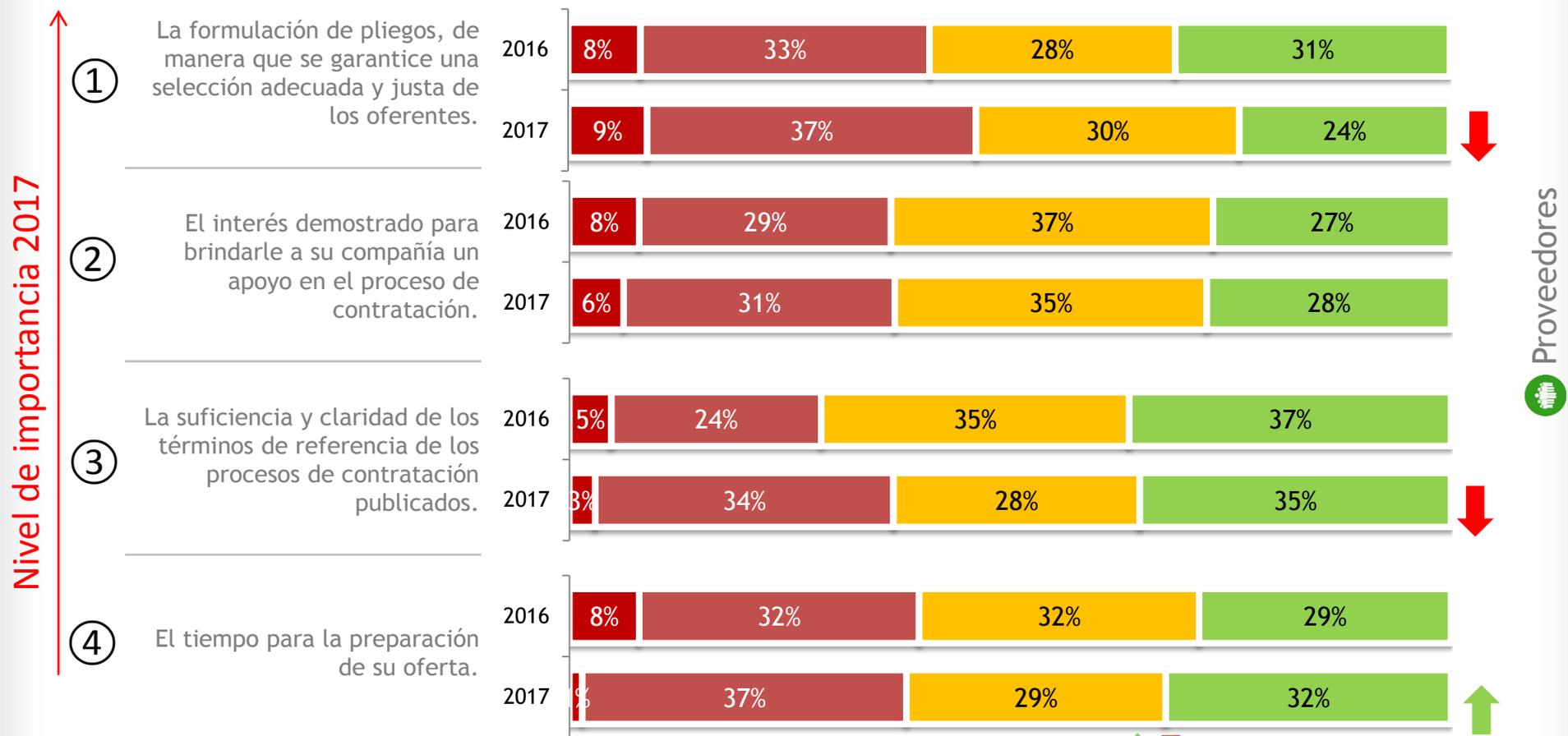
Proveedores

P8. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted las comunicaciones de ESSA en cuanto a ___? (Inducida, única respuesta)

Con oportunidades de mejora en 3 de los 8 aspectos evaluados

Peor que sus otros clientes  Igual que sus otros clientes  Mejor que algunos de sus otros clientes  Mejor que la mayoría de sus otros clientes 

Gestión de solicitud y presentación de la oferta



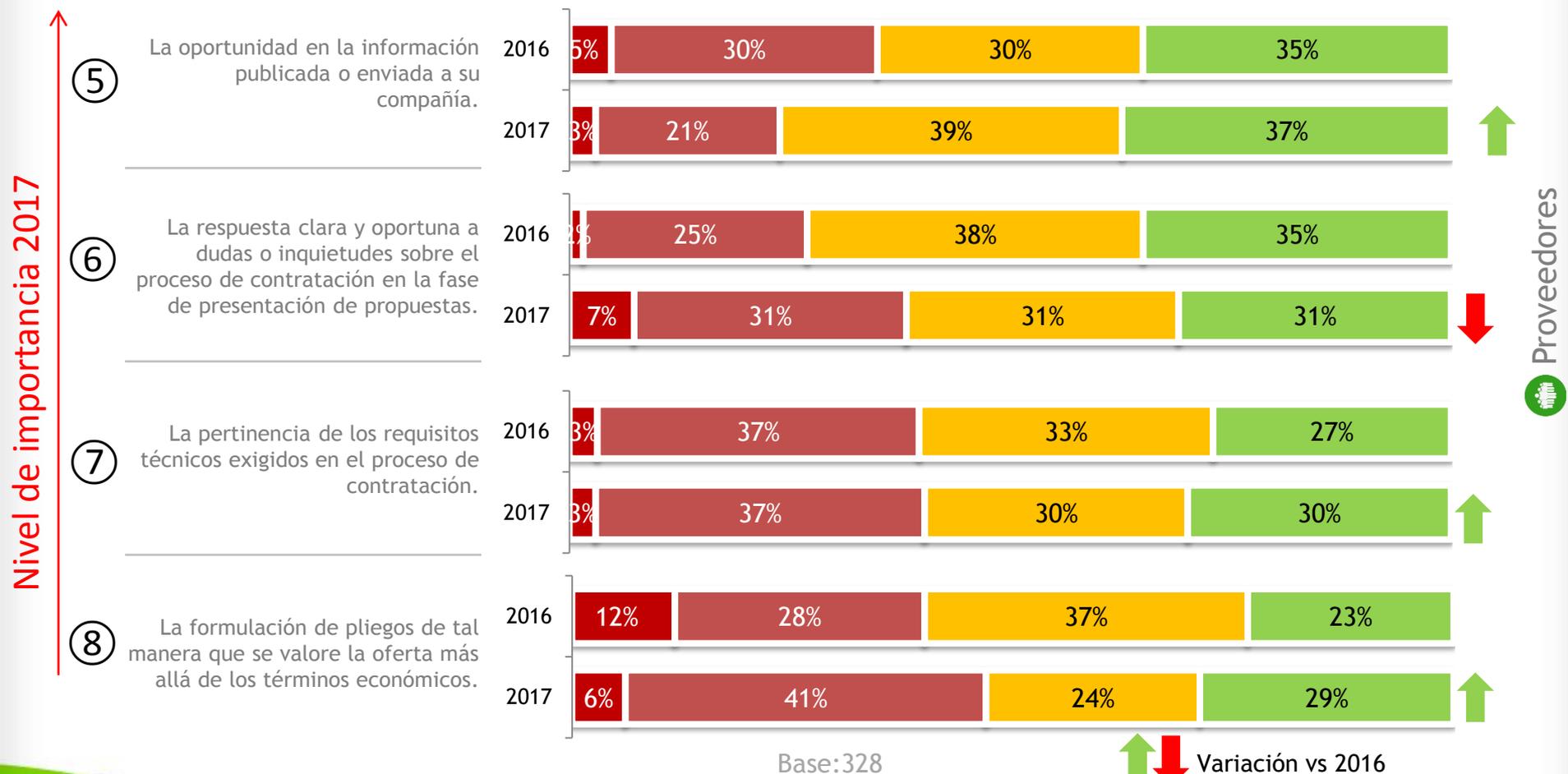
↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P16. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el proceso de solicitud y presentación de la oferta de ESSA en cuanto a ...? (Inducida, única respuesta)

Con oportunidades de mejora en 3 de los 8 aspectos evaluados

Peor que sus otros clientes  Igual que sus otros clientes  Mejor que algunos de sus otros clientes  Mejor que la mayoría de sus otros clientes 

Gestión de solicitud y presentación de la oferta



Base: 328

Variación vs 2016
  mayor a 2ptos

P16. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el proceso de solicitud y presentación de la oferta de ESSA en cuanto a ...? (Inducida, única respuesta)

Mientras en la gestión de acompañamiento y trabajo en equipo permanecen estables los aspectos evaluados

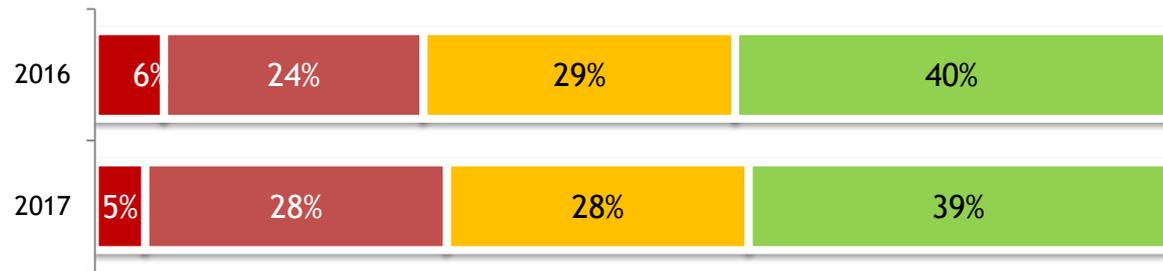
Gestión de acompañamiento y trabajo en equipo

Peor que sus otros clientes  Igual que sus otros clientes  Mejor que algunos de sus otros clientes  Mejor que la mayoría de sus otros clientes 

Nivel de importancia 2017

①

El respaldo que usted siente por parte de ESSA.



②

Las posibilidades para proponer soluciones alternativas o complementarias en la presentación de propuestas.



Proveedores



  Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P12. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el acompañamiento y trabajo en equipo de ESSA en cuanto a ___? (Inducida, única respuesta)

En detalle...



Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

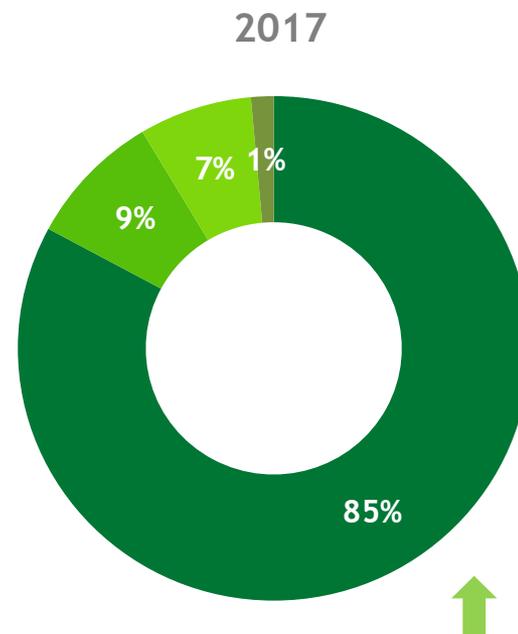
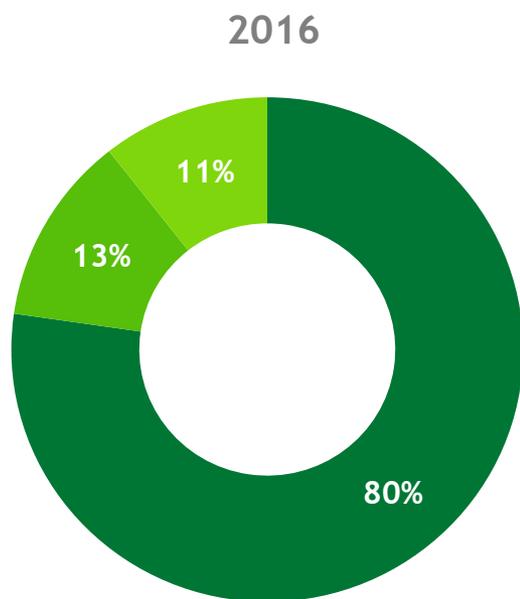
Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Disminuyendo la existencia de reclamos e inconsistencias durante el el último año.

Existencia de reclamos e inconsistencias



- No ha tenido inconformidades
- La evaluación y adjudicación de ofertas
- La solicitud y presentación de ofertas
- Con los correos de intermediarios de la póliza de matriz.

Proveedores



↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P17. ¿Durante el último año, su empresa ha tenido reclamaciones, inconformidades o necesidades con ... (Inducida, múltiple respuesta)

Continúa siendo el correo electrónico el principal medio por el que se comunican las inconformidades, reclamaciones o necesidades.

Medios utilizadas para reclamos e inconsistencias



↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P18. ¿A través de qué medio comunicó su ÚLTIMA inconformidad, reclamación o necesidad?
(Inducida, única respuesta)

Alerta, disminuye de manera significativa la tasa de respuesta a las inconformidades presentadas por parte de ESSA

Tasa de respuesta frente a reclamos e inconsistencias



■ Si
■ No

Proveedores

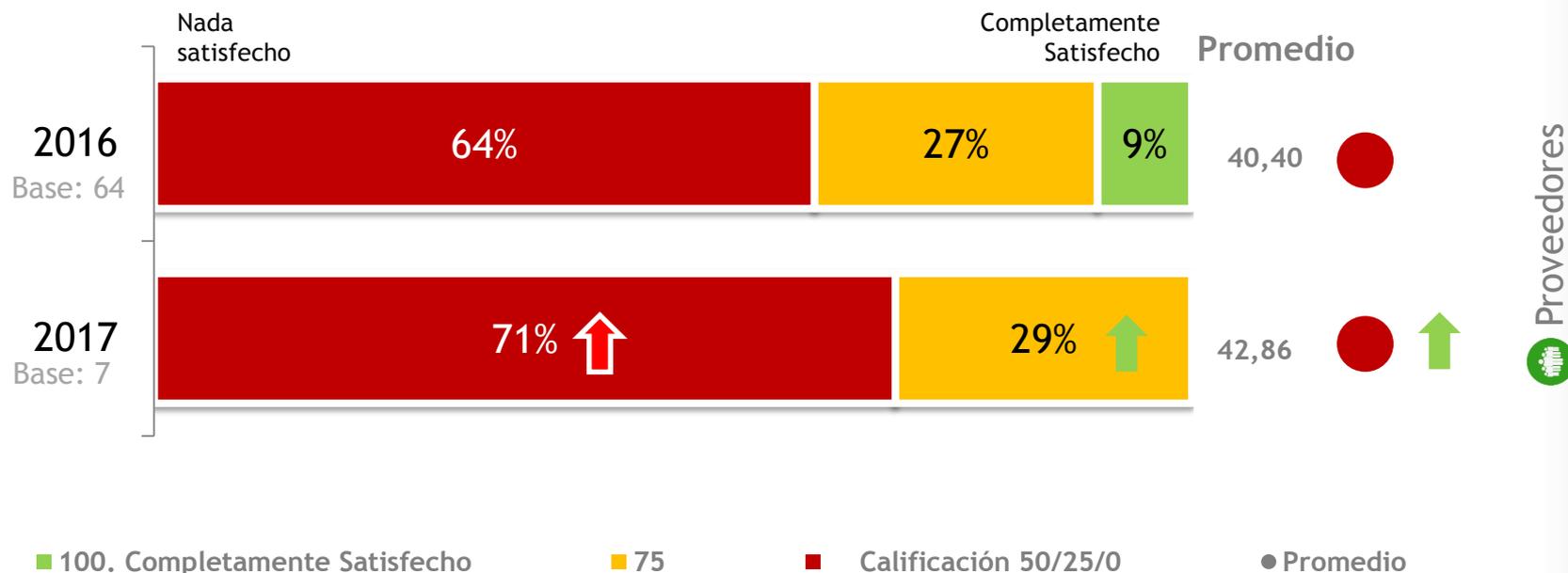


↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P19. ¿ESSA le dio respuesta a la última inconformidad presentada? (Inducida, única respuesta)

Disminuyendo la satisfacción frente a la rta vs la medición pasada

Nivel de satisfacción con la respuesta



↑ ↓ Variación vs 2016
 mayor a 2ptos

P20. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra Usted con la respuesta recibida a la inconformidad presentada? (Inducida, única respuesta)

En detalle...



®

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

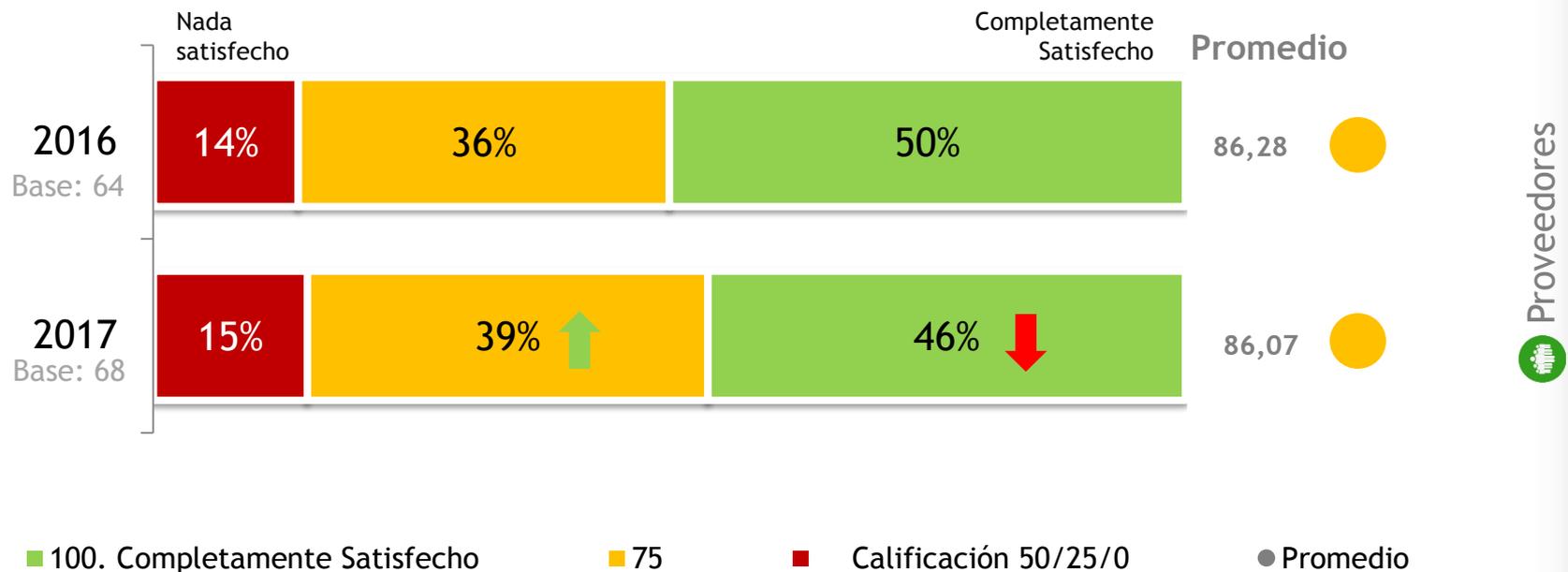
Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Con estabilidad en el nivel de satisfacción frente a los canales de comunicación ofrecidos por ESSA

Nivel de satisfacción con los canales de comunicación



P26. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra Usted con los canales de comunicación a proveedores que tiene ESSA? (Inducida, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
 mayor a 2ptos

No necesariamente los canales de mayor conocimiento son los que más se prefieren. El correo electrónico y la página web cobran relevancia como canales de preferencia

Conocimiento y preferencia de canales de comunicación

	Conocimiento		Preferencia	
	2016	2017	2016	2016
Correo electrónico	95%	93% ↓	78%	87% ↑
Comunicación vía página web de proveedor	75%	69% ↓	6%	13% ↑
Línea telefónica de atención al proveedor	75%	68% ↓	6%	6%
Reuniones con funcionarios de ESSA	55%	50% ↓	6%	6%
Interventor del contrato	41%	47% ↑		9%
Carta	42%	40% ↓	2%	1%
Ninguno		1%		
Página web	-	1%		
Red social	-	1%		

Top

Proveedores



↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P27. ¿Cuáles canales de comunicación, conoce y ha utilizado, que tenga ESSA?
(ENCUESTADOR: LEA OPCIONES TABLA 1- Si dice ninguno, PASE A P29- Inducida, múltiple respuesta)

P28. ¿Cuál canal prefiere para que ESSA le comunique información de su interés?

El interés del portal está centrado en la información de licitaciones y ofertas

Información de interés para el portal web de contratación

Top	Nada / ninguna	39,7%
	No sabe	5,9%
	Los criterios de evaluación	5,9%
	Cronograma futura de licitaciones	4,4%
	Chat para comunicación personalizada	4,4%
	Planes de contratación	4,4%
	Especificaciones técnica de los productos requeridos	2,9%
	Requisiciones que necesitan para presentar la propuesta	2,9%
	Programación del año sobre los contratos de la empresa	2,9%
	Publicar los ganadores de las convocatorias	2,9%

Otras menciones: (19) inferiores a 2%

P29. ¿Qué información le gustaría que se incluyera en la página para Proveedor del PORTAL WEB DE CONTRATACIÓN (TE CUENTO) de ESSA? (ENCUESTADOR: Profundice- (Espontánea, múltiple respuesta))



En detalle...



®

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

A nivel general mejora la recordación de los diferentes documentos.

Nivel de conocimiento de documentos



  Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P30. ¿Podría usted decirme si conoce los siguientes documentos? (Inducida, múltiple respuesta)

Los canales de mayor conocimiento son los de mayor preferencia cuando se habla de efectividad para dar a conocer el plan anual de contratación.

Conocimiento y preferencia de canales para *el plan anual de contratación*

	Conocimiento		Preferencia	
	2016	2017	2016	2017
	Top			
Página web	83%	71% ↓	45%	60% ↑
Correo electrónico	24%	29% ↑	41%	36% ↓
Eventos	3%	21% ↑	10%	2% ↓
Personalmente / presencial	--	2%	3%	2%
Procesos licitatorios	--	2%		



↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P31. ¿Por cuál de los siguientes canales conoce el Plan Anual de contratación? (Inducida, múltiple respuesta)

P35. ¿Cuál considera que es el medio más efectivo para conocer el Plan Anual de contratación? (Espontánea, única respuesta)

Los canales de mayor conocimiento son los de mayor preferencia cuando se habla de efectividad para dar a conocer la Política de relacionamiento con proveedores y contratistas

Conocimiento y preferencia de canales para *la Política de relacionamiento con proveedores y contratistas*

	Conocimiento		Preferencia	
	2016	2017	2016	2017
Top Página web	75%	72% ↓	43%	47% ↑
Correo electrónico	23%	34% ↑	45%	43% ↓
Eventos / Reuniones	10%	21% ↑	8%	6% ↓
Personalmente / Presencial	3%	-	3%	-
Asesor	-	-	3%	-
Cartas	-	-	-	2%
Voz a voz	-	-	-	2%
Procesos licitatorios	-	2%	-	-

Proveedores



↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P33. ¿Por cuál de los siguientes canales conoce la Política de relacionamiento con proveedores y contratistas? (Inducida, múltiple respuesta)

P37. ¿Cuál considera que es el medio más efectivo para conocerla Política de relacionamiento con proveedores y contratistas? (Espontánea, única respuesta)

Los canales de mayor conocimiento son los de mayor preferencia cuando se habla de efectividad para dar a conocer el código de conducta

Conocimiento y preferencia de canales para *código de conducta*

	Conocimiento		Preferencia	
	2016	2017	2016	2016
Top Página web	76%	73% ↓	78%	46% ↓
Correo electrónico	31%	37% ↑	45%	44%
Eventos / Reuniones	2%	10% ↑	5%	5%
Personalmente / Presencial	-	-	2%	-
Redes sociales	-	-	-	2%
Funcionarios	--	-	-	-
Cartas	-	-	-	2%
Procesos licitaros	-	2%	-	-

Proveedores



↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P34. ¿Por cuál de los siguientes canales conoce el Código de conducta? (Inducida, múltiple respuesta)
P38. ¿Cuál considera que es el medio más efectivo para conocer el Código de conducta? (Espontánea, única respuesta)

Los canales de mayor conocimiento son los de mayor preferencia cuando se habla de efectividad para dar a conocer manual de contratación

Conocimiento y preferencia de canales para *manual de contratación*

Top	Conocimiento		Preferencia	
	2016	2017	2016	2017
	Página web	77%	68% ↓	53%
Correo electrónico	23%	39% ↑	40%	44% ↑
Eventos / Reuniones	13%	14%	4%	3%
Lo entregaron en el momento de firmar contrato	2%	-	-	-
Todos los anteriores	-	-	2%	-
Buscador de internet	-	-	-	2%

Proveedores



↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P32. ¿ Por cuál de los siguientes canales conoce el Manual de contratación? (Inducida, múltiple respuesta)
P36. ¿Cuál considera que es el medio más efectivo para conocer el Manual de contratación? (Espontánea, única respuesta)

Aún se presentan oportunidades de mejora en el nivel de conocimiento de la línea ética de contacto transparente ESSA disminuyendo su satisfacción frente a esta dentro de los pocos que la han usado.

Nivel de conocimiento y satisfacción con la línea ética de contacto transparente ESSA



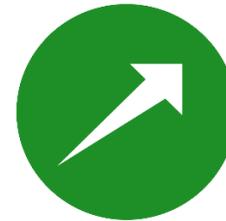
Lo conocen...

2016
Base:64

9%

↑
2017
Base:68

12%



Los que están muy satisfechos...

Promedio

95,55

Proveedores

60%

Base: 6

66,67

↓
38%

Base:8

P39. ¿Conoce y ha utilizado usted la línea ética de contacto transparente de ESSA?
(Espontánea, única respuesta)

P40. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho,
¿Qué tan satisfecho se encuentra Usted con la línea ética de contacto transparente de ESSA?
(Inducida, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos



Perfil demográfico...



Proveedores

Perfil

TIPOS DE LICITACIÓN



71%

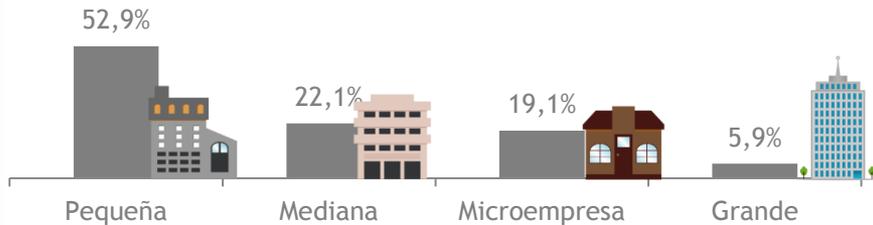
Licitación Pública



29%

Solicitud privada de oferta o contratación directa

TIPO DE EMPRESA



¿CON QUIÉN SE TIENE CONTRATOS?

Empresas privadas	47%
Empresas de economía mixta	34%
Empresas del estado	19%

TIPO DE CONTRATO

De todo tipo	57%
Menor cuantía	31%
Mayor cuantía	12%

Base:68

F2. De los siguientes tipos de convocatoria, ¿en cuál ha sido usted invitado a participar en la última ocasión? (Inducida, única respuesta)

C1. ¿Su empresa es...? (Inducida, única respuesta)

C2. ¿ Tiene su compañía contratos principalmente con..? (Inducida, única respuesta)

C3. ¿Los contratos que su compañía ejecuta, son en su mayoría de... ? (Inducida, única respuesta)



Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ A nivel general se presenta estabilidad

Matriz resumen principales indicadores

Promotores- Neutros- Críticos	25% (2016) vs 28% (2017)	↑
Satisfacción	79,18 (2016) vs 78,94 (2017)	●
Lealtad	91,66 (2016) vs 91,71 (2017)	●
Recomendación	90,47(2016) vs 90,55 (2017)	●
Imagen	91,71(2016) vs 90,69 (2017)	
Propuesta de Valor	Aumenta Espacios para el dialogo abierto y transparente	↑
Evaluación de Modelo de mejoramiento	Se evidencia una mejoría en la gestión de confianza y mejoramiento mutuo	↑
Existencia de reclamos e inconsistencias	Disminuyendo la existencia de reclamos e inconsistencias durante el último año. Alerta, disminuye de manera significativa la tasa de respuesta a las inconformidades presentadas por parte de ESSA	
Nivel de satisfacción con los canales de comunicación	86,28(2016) vs 86,07(2017)	

Conclusiones y Recomendaciones

Principales indicadores	Aspectos más destacados (Desempeño excelente/bueno o aspectos valorados)	Aspectos que tiene aún oportunidad de mejora (Regular bajo/malo, aspectos menos valorados)
Satisfacción	<i>Transparencia, organización, pocos inconvenientes y pagos cumplidos</i>	<i>Falta de transparencia en las convocatorias/contrataciones y el incumplimiento de lo pactados en los contratos.</i>
Lealtad	<i>Honestidad/transparencia y confianza</i>	-
Imagen	<i>El prestigio que le genera a las compañías que son proveedoras el estar vinculados con ESSA y el respeto y la valoración que le da ESSA a los proveedores.</i>	-
Propuesta de Valor	<i>Se evidencia una mejoría en el espacio para el diálogo abierto y transparente</i>	<i>Disminuye significativamente la aplicación de criterios legales y de principios éticos y equilibrio económico, social y ambiental.</i>
Evaluación de Modelo de mejoramiento	<i>Mejoría en la gestión de confianza y mejoramiento mutuo</i>	<i>Disminuyendo la gestión de solicitud y presentación de la oferta y el acompañamiento y trabajo en equipo.</i>



Línea ética de contacto transparente ESSA

Aún se presentan oportunidades de mejora en el nivel de conocimiento de la línea ética de contacto transparente ESSA disminuyendo su satisfacción frente a esta dentro de los pocos que la han usado.



Veamos los resultados...



Contratistas

En detalle...



③

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

En detalle...



Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

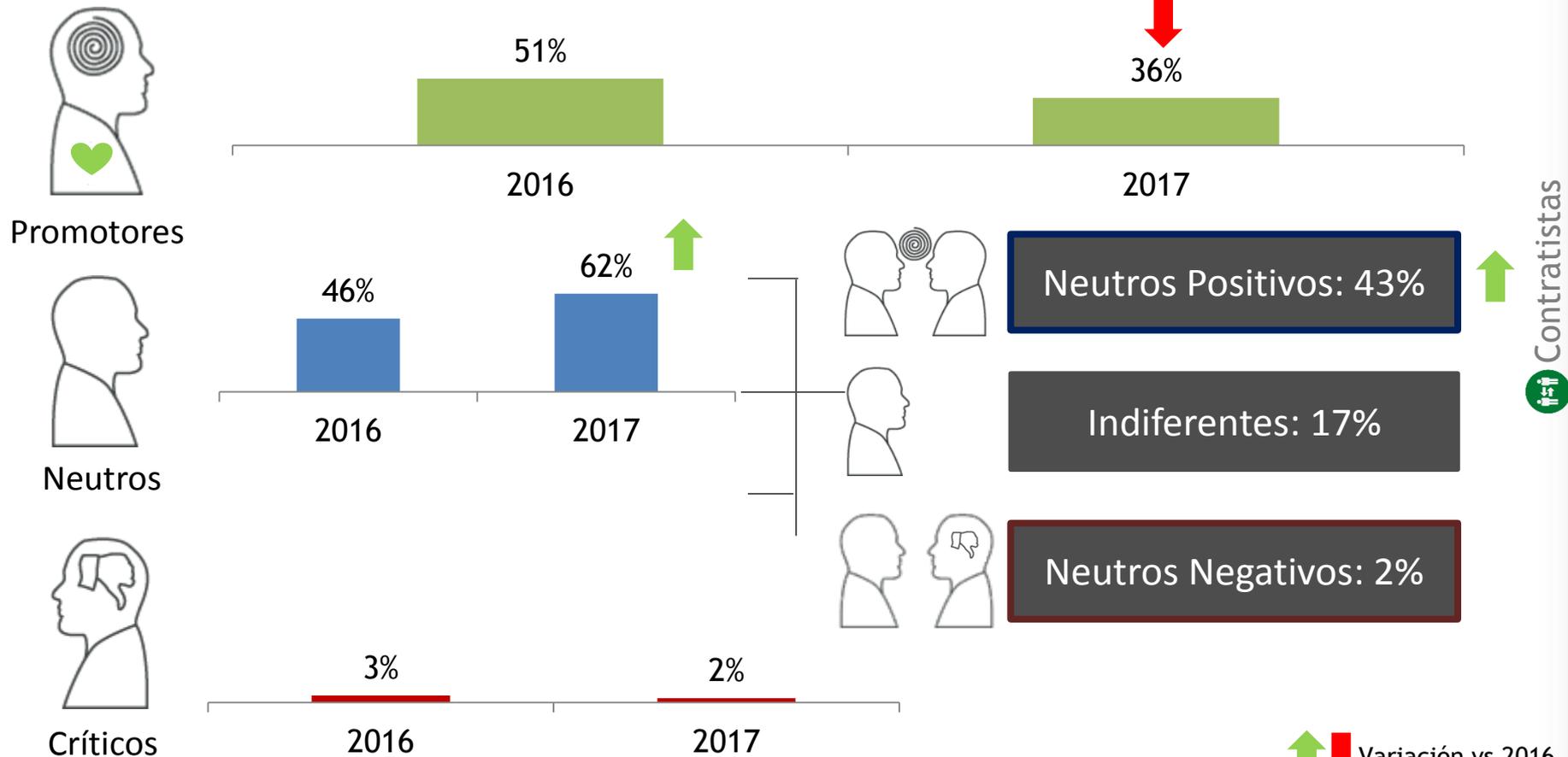
Evaluación de Transparencia por Colombia

Se evidencia una disminución en los promotores. Menos leales, menos satisfechos y menos hablan bien de ESSA lejos de la meta para el 2017!

Promotores- Neutros- Críticos

Indicador Contratistas
Promotores - críticos
36% - 2% = 34%

Meta contratistas
2017
60,9%

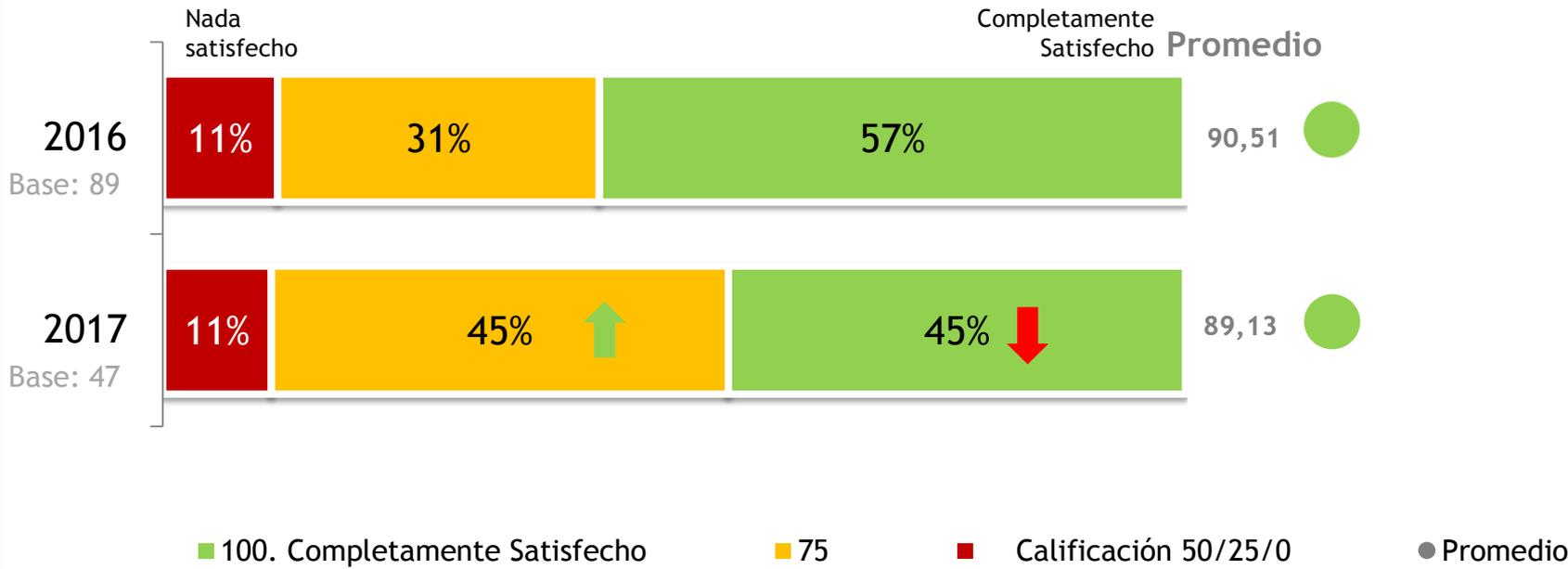


↑ ↓ Variación vs 2016

→ Por solicitud del cliente se aplica mismo modelo de INVAMER para garantizar trazabilidad del indicador

Disminuyendo la satisfacción vs la medición pasada.

Satisfacción



Contratistas

↑ ↓ Variación vs 2016
 mayor a 2ptos

P1. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra su empresa respecto a la RELACIÓN GENERAL como contratista de ESSA durante el último año? (Inducida, única respuesta)

Satisfacción

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

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

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

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

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



La buena relación comercial, buena atención/trato amable, mínimo inconvenientes y la transparencia son los aspectos más valorados por los contratistas; Dentro de los que se encuentran insatisfechos inconvenientes durante la ejecución del contrato resulta ser los detonantes de insatisfacción

Razones de satisfacción



COMENTARIOS FAVORABLES

Base: 21

Top

Tenemos buenas relaciones a nivel comercial	33,3%
Tienen buena atención / trato amable	23,8%
No han tenido ninguna clase de inconvenientes con ellos	23,8%
Transparencia en el proceso en general	19,0%
Siempre hay respuestas oportunas / ágiles a lo solicitado	14,3%
Es una empresa que cumple con lo pactado	14,3%
Hay facilidad de hacer trámites	9,5%
ESSA es una empresa muy organizada	9,5%
Los procesos son claros	9,5%
Hay comunicación constante con ellos	9,5%

Otras menciones: (5)

P2. ¿Por qué razón asignó esta calificación? (ENCUESTADOR: Profundice- (Espontánea, múltiple respuesta)



COMENTARIOS DESFAVORABLES

Base: 5

Top

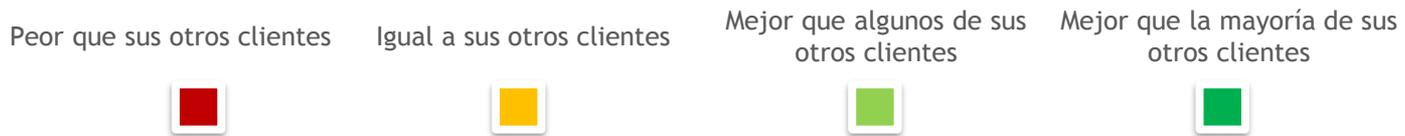
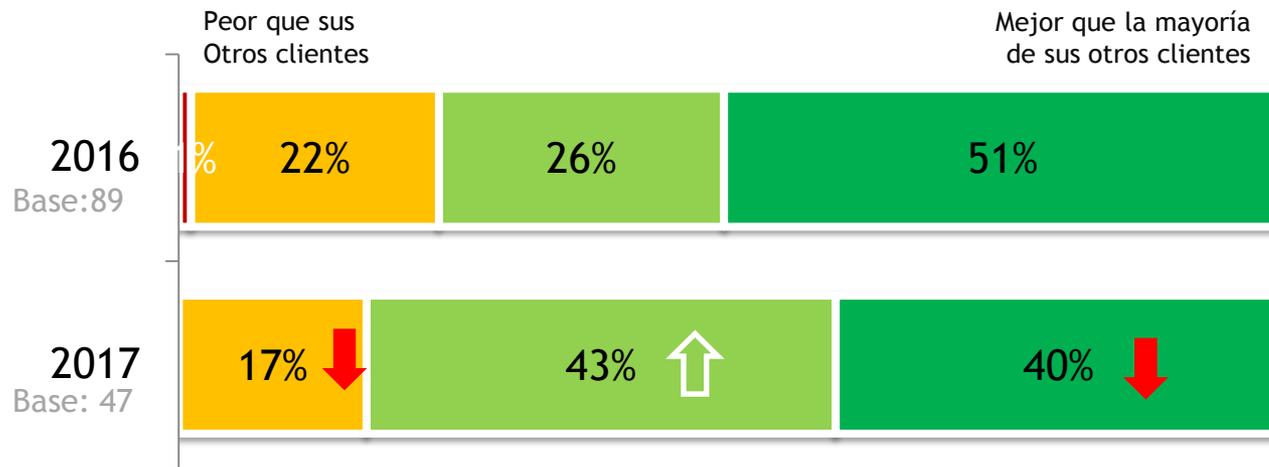
Se presentan inconvenientes durante la ejecución del contrato	40,0%
En la parte final no dejan ver resultados de las demás empresas	20,0%
No hay claridad en las licitaciones	20,0%
No son claros en sus respuestas	20,0%
Con ellos se oferta pero no se gana nada	20,0%
Brindan buena asesoría / acompañamiento	20,0%
Siempre hay respuestas oportunas / ágiles a lo solicitado	20,0%

Contratistas



Así mismo, se presenta una disminución en comparación con sus otros contratistas

Satisfacción vs otros clientes



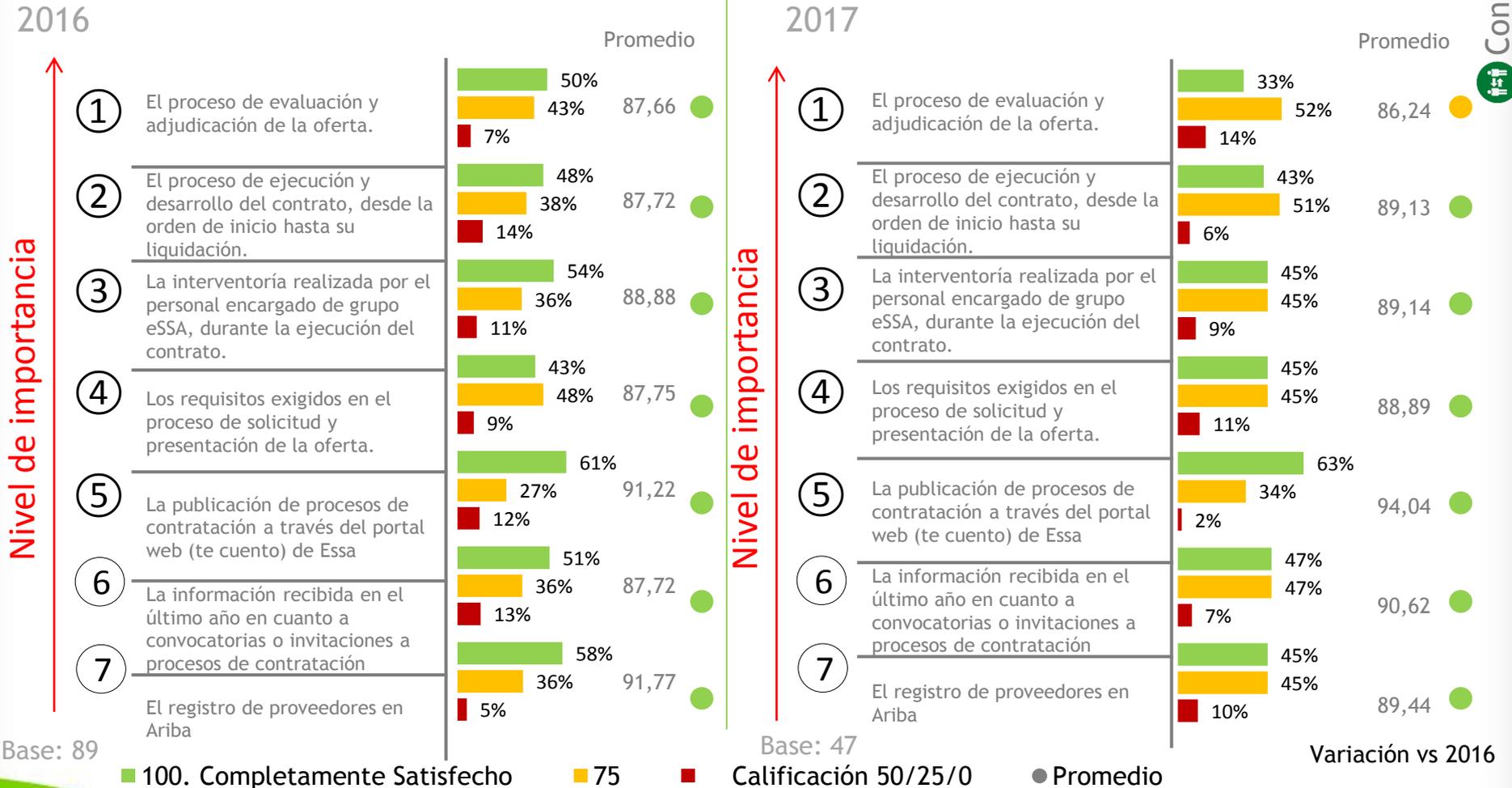
Contratistas

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P6.6. En general, ¿Cómo considera usted la satisfacción del servicio como contratista de ESSA? (Inducida, única respuesta)

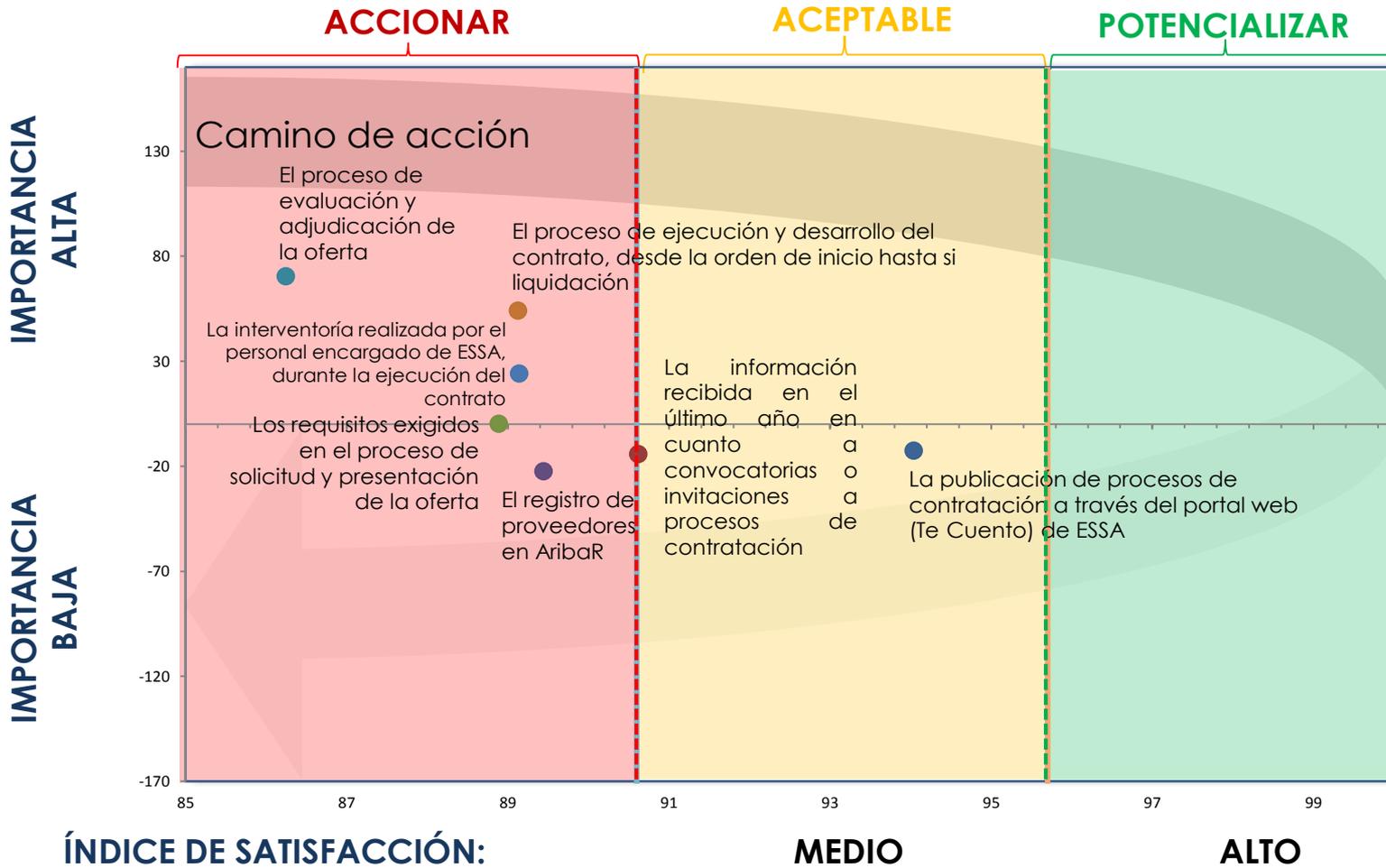
Con estabilidad en la totalidad de aspectos evaluados...

En detalle se evalúa...



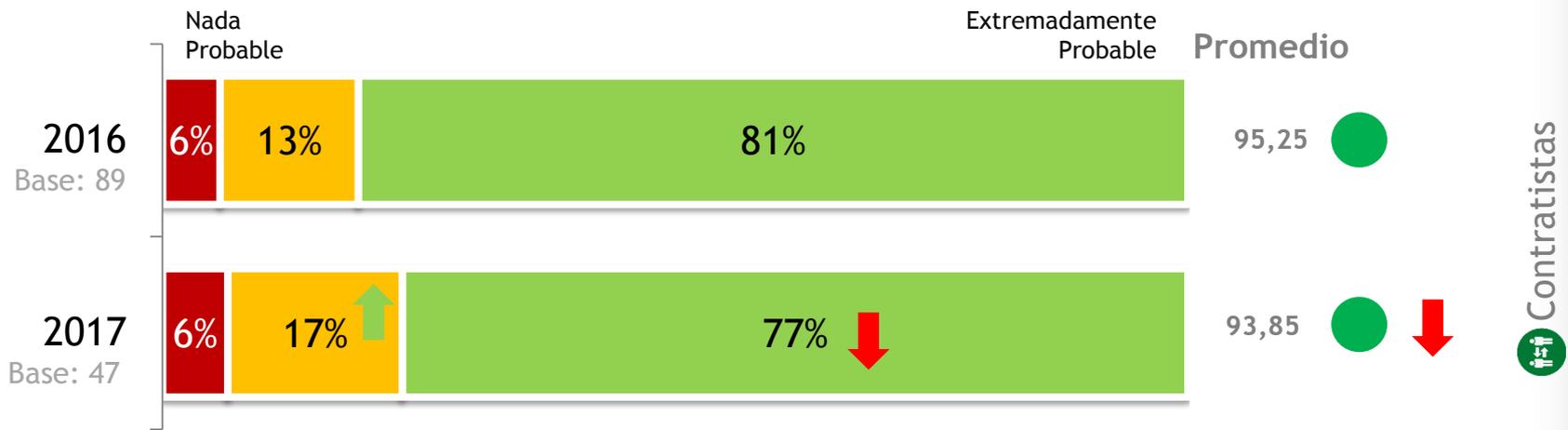
P3. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿cómo evalúa los siguientes aspectos de ESSA? (Inducida, única respuesta)

Evaluación de satisfacción



Disminuyendo en el indicador de lealtad enfocado en la intención de continuar presentando propuestas a ESSA

Lealtad



■ 100. Completamente Satisfecho ■ 75 ■ Calificación 50/25/0 ● Promedio

↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P23. En una escala donde 1 es NADA PROBABLE y 10 es EXTREMADAMENTE PROBABLE, ¿Qué tan probable es que usted CONTINÚE PRESENTANDO PROPUESTAS a ESSA, en el próximo año? (Inducida, única respuesta)

Buena relación contractual, mínimos inconvenientes y la confianza son los aspectos más valorados por los contratistas que fortalecen la lealtad.

Razones de lealtad



COMENTARIOS FAVORABLES

Base: 36

Por la buena relación contractual / comercial	16,7%
No se han presentado inconvenientes durante el procesos	16,7%
Es una empresa que genera confianza	13,9%
Es una empresa transparente	13,9%
Por tradición en el trabajo con ESSA	11,1%
Brindan acompañamiento	11,1%
Es una empresa seria	8,3%
Son muy organizados	5,6%
Porque nuestros servicios encajan con las necesidades de está empresa	5,6%

Otras menciones: (24)



COMENTARIOS DESFAVORABLES

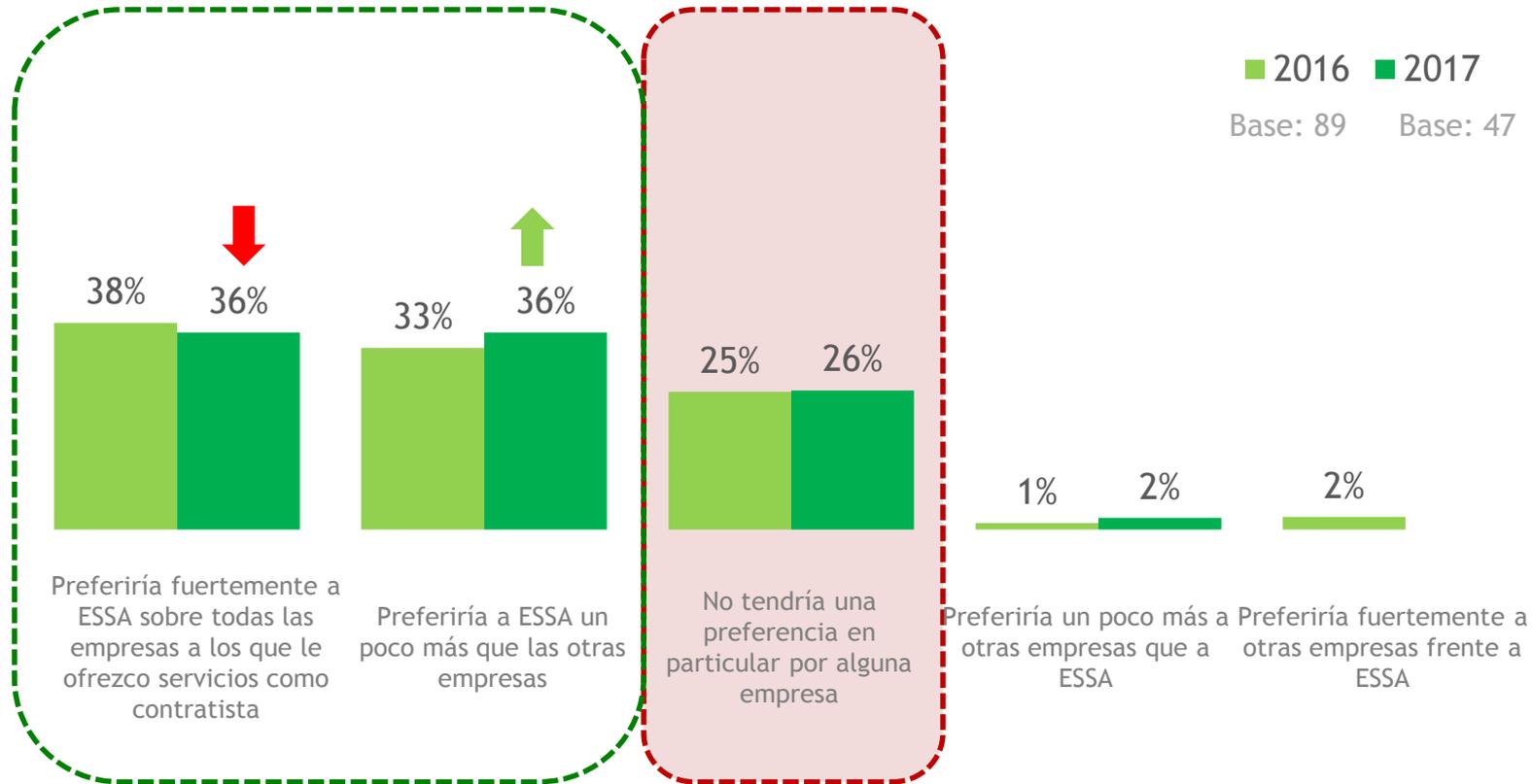
Base: 3

De dan opción que los proveedores opinen	33,3%
No hay seguridad en la adjudicación de contratos	33,3%
No hay rentabilidad por los bajos precios	33,3%

Top
Contratistas

Cuando se plantea un escenario de exclusividad dentro de las empresas a quienes le ofertaría disminuye la preferencia por ESSA

Lealtad



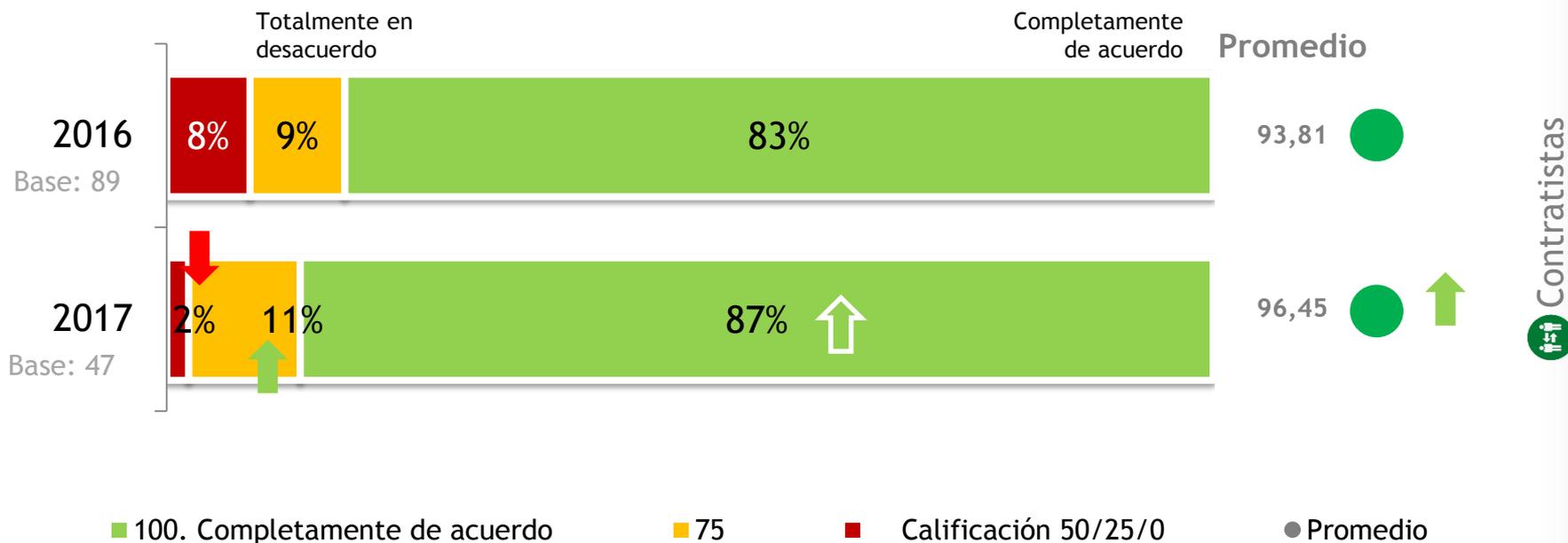
Contratistas

↑ ↓ Variación vs 2016
 mayor a 2ptos

P26. ¿Si su empresa tuviera que decidir acerca de las empresas a quienes le ofertaría, cuál sería su decisión respecto a ESSA? (Inducida, única respuesta)

Obteniendo un nivel de recomendación muy superior mejorando vs la medición del 2016

Recomendación



P25. Utilizando una escala de 10 puntos, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo, ¿recomendaría usted a una empresa amiga o conocida ser proveedor de ESSA? (Inducida, única respuesta)

↑
↓
 Variación vs 2016 mayor a 2ptos

En detalle...



®

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

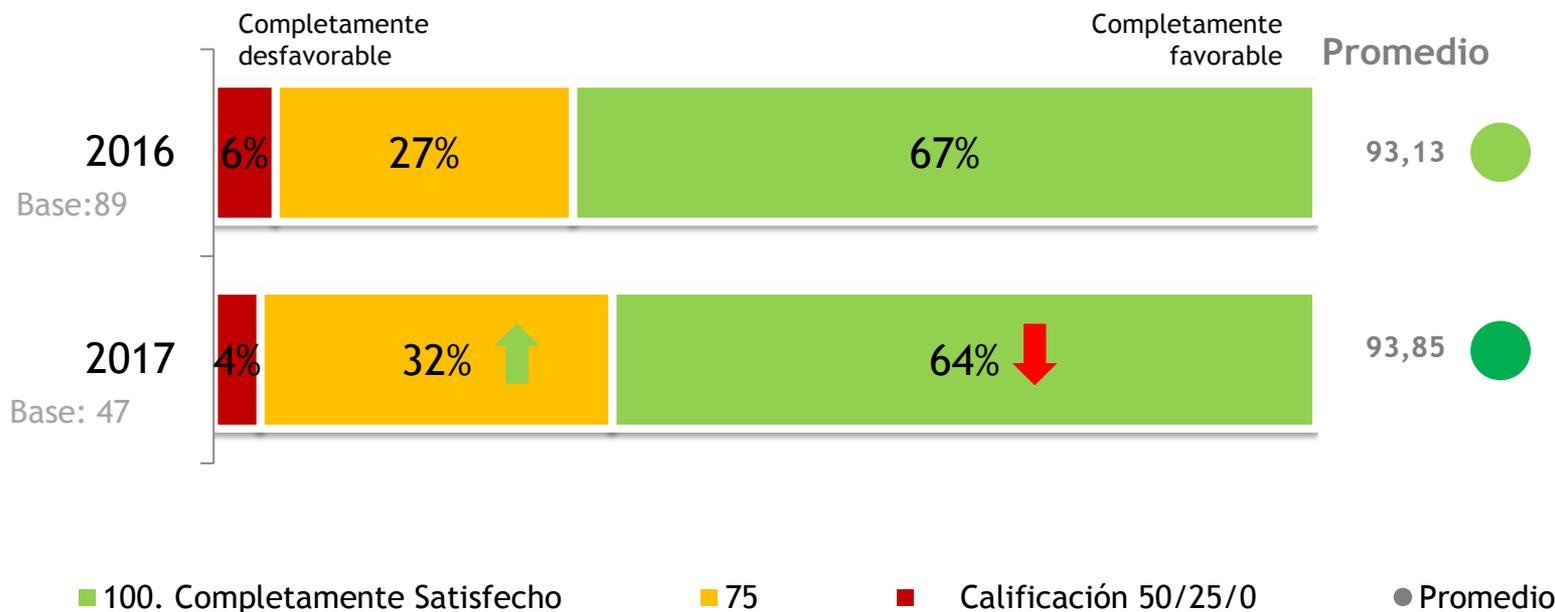
Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Se evidencia una imagen muy favorable de ESSA, con estabilidad vs.. El 2016

Imagen



Contratistas

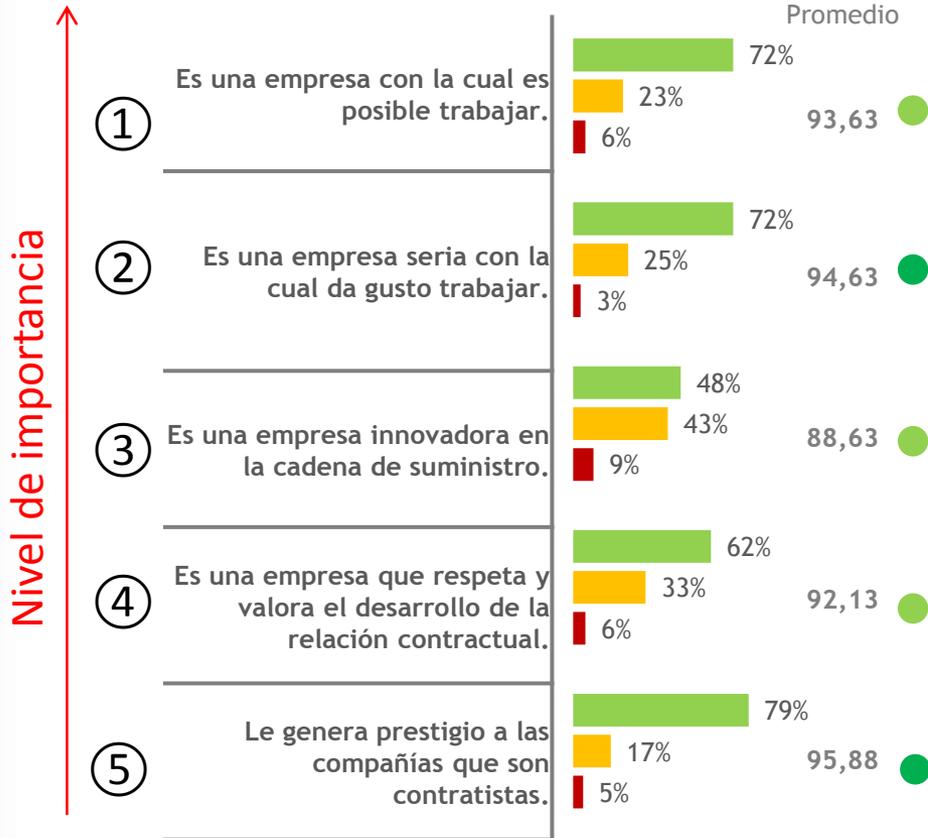
↑ ↓ Variación vs 2016
 mayor a 2ptos

P4. A nivel general y empleando una escala entre 1 y 10, siendo 1 completamente desfavorable y 10 completamente favorable, ¿Qué tan favorable es la imagen que usted tiene de ESSA? (Inducida, única respuesta)

Con estabilidad en la mayoría de los atributos evaluados.

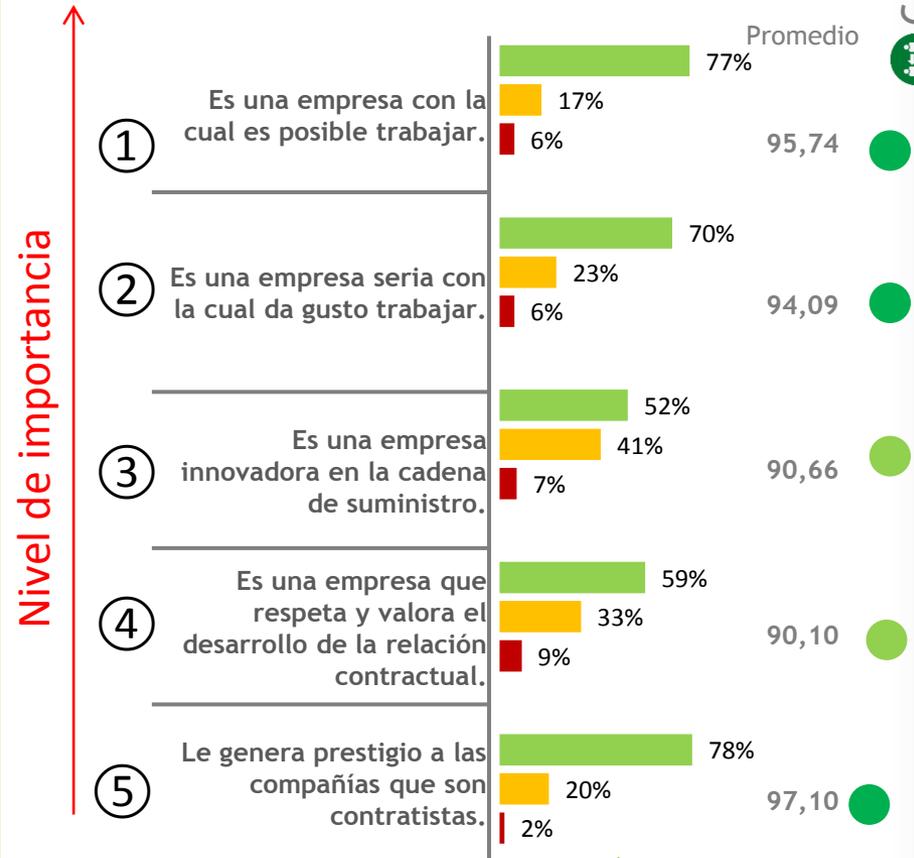
Atributos de Imagen

2016



Base: 89

2017



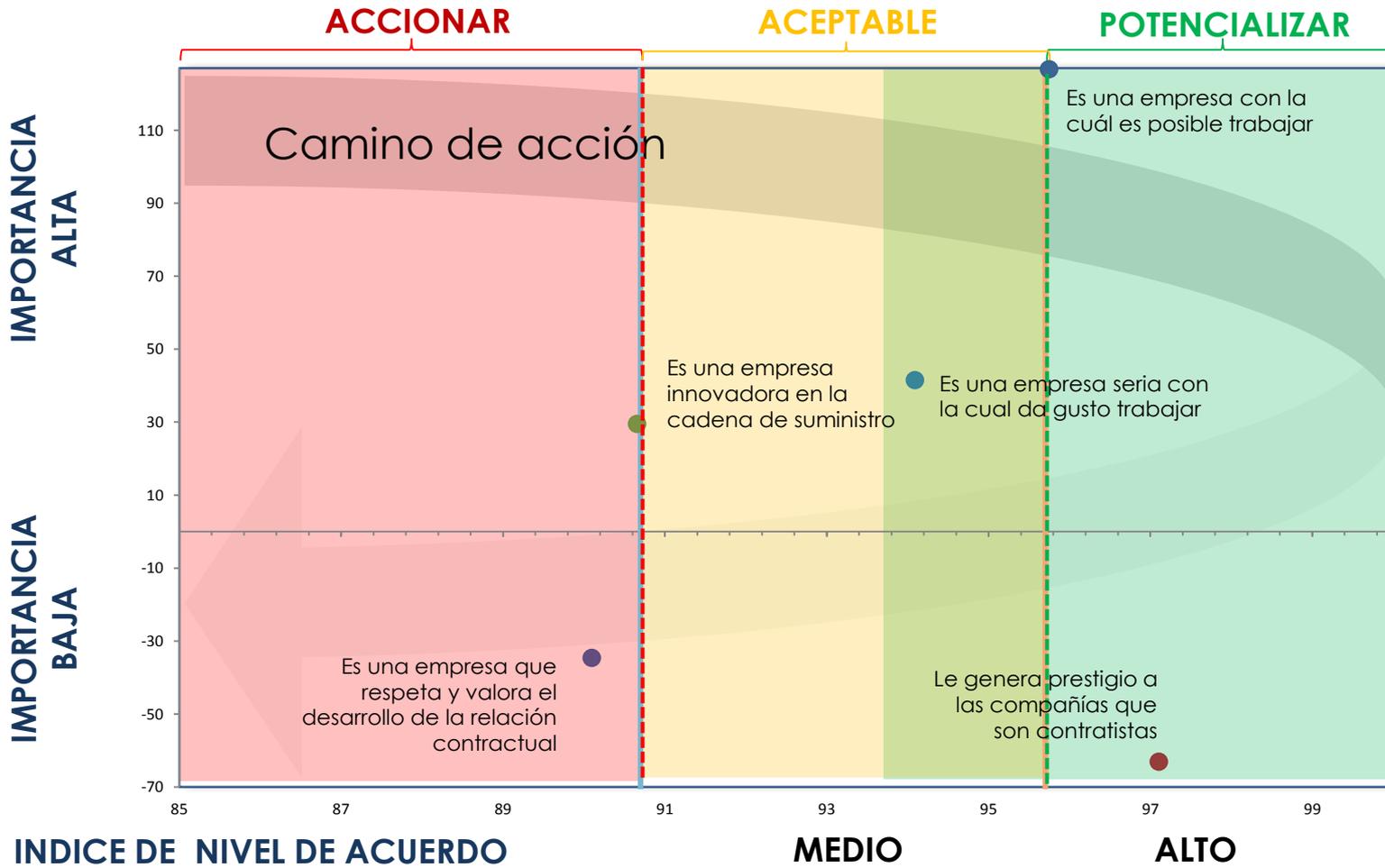
Base: 47

■ 100. Completamente de Acuerdo ■ 75 ■ Calificación 50/25/0 ● Promedio

↑ ↓ Variación vs 2016

P5. Utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 10 Totalmente de Acuerdo, por favor dígame ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones referentes a ESSA? (Inducida, única respuesta)

Evaluación de imagen



En detalle...



Ⓜ

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Disminuyendo la percepción de la propuesta de valor

Propuesta de Valor

Peor que sus otros clientes



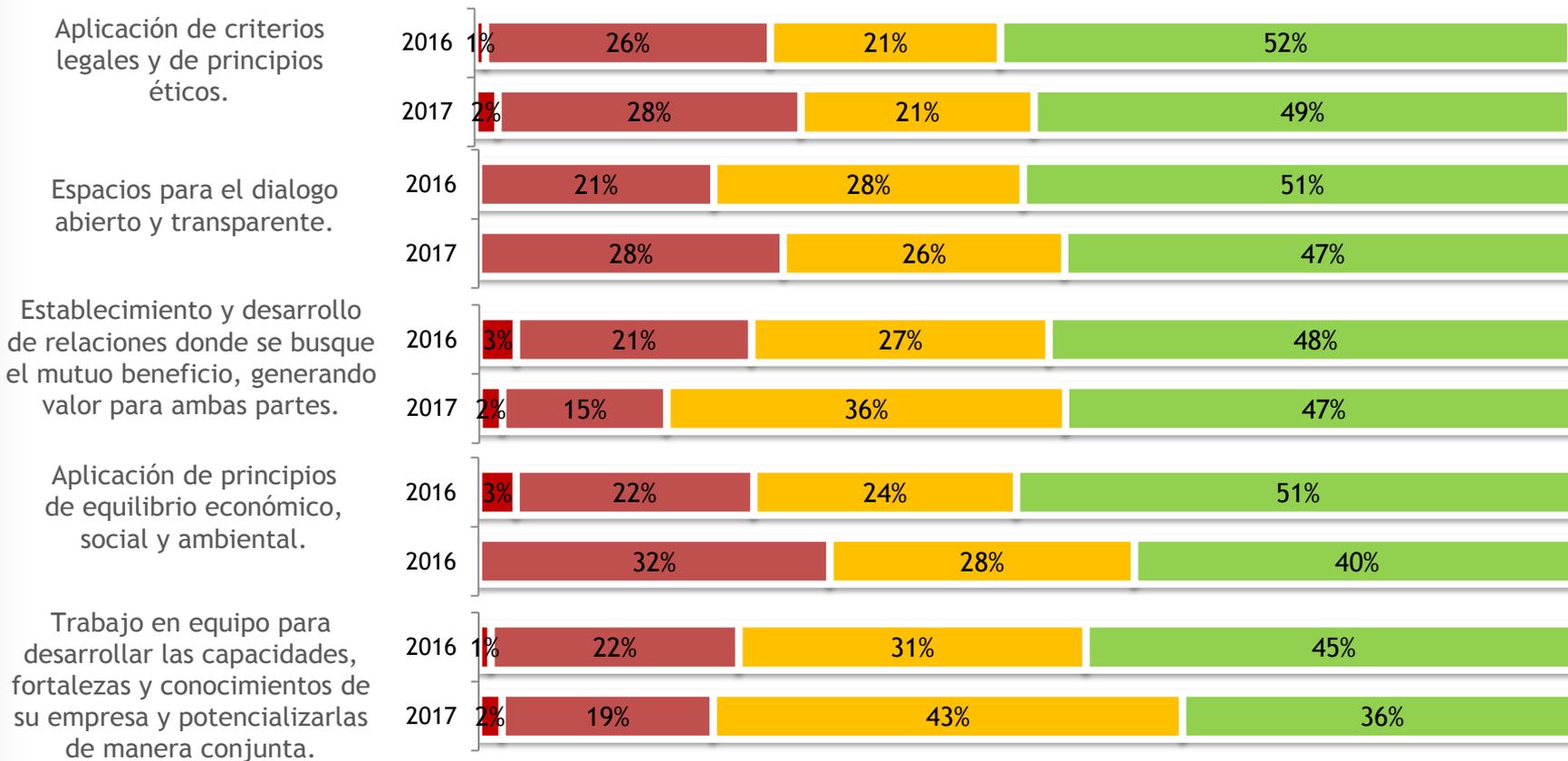
Igual que sus otros clientes



Mejor que algunos de sus otros clientes



Mejor que la mayoría de sus otros clientes



Contratistas



Base 2016: 89
Base 2017: 47

↑ ↓ Variación vs 2016

P6. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el desempeño de ESSA en cuanto a ...? (Inducida, única respuesta)

En detalle...



®

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Se evidencia una mejoría en la percepción de los aspectos de gestión del modelo de mejoramiento, destacándose por en la gestión de confianza. Alerta con la gestión de acompañamiento y trabajo en equipo y mejoramiento mutuo.

Modelo de Mejoramiento

Peor que sus otros clientes



Igual que sus otros clientes



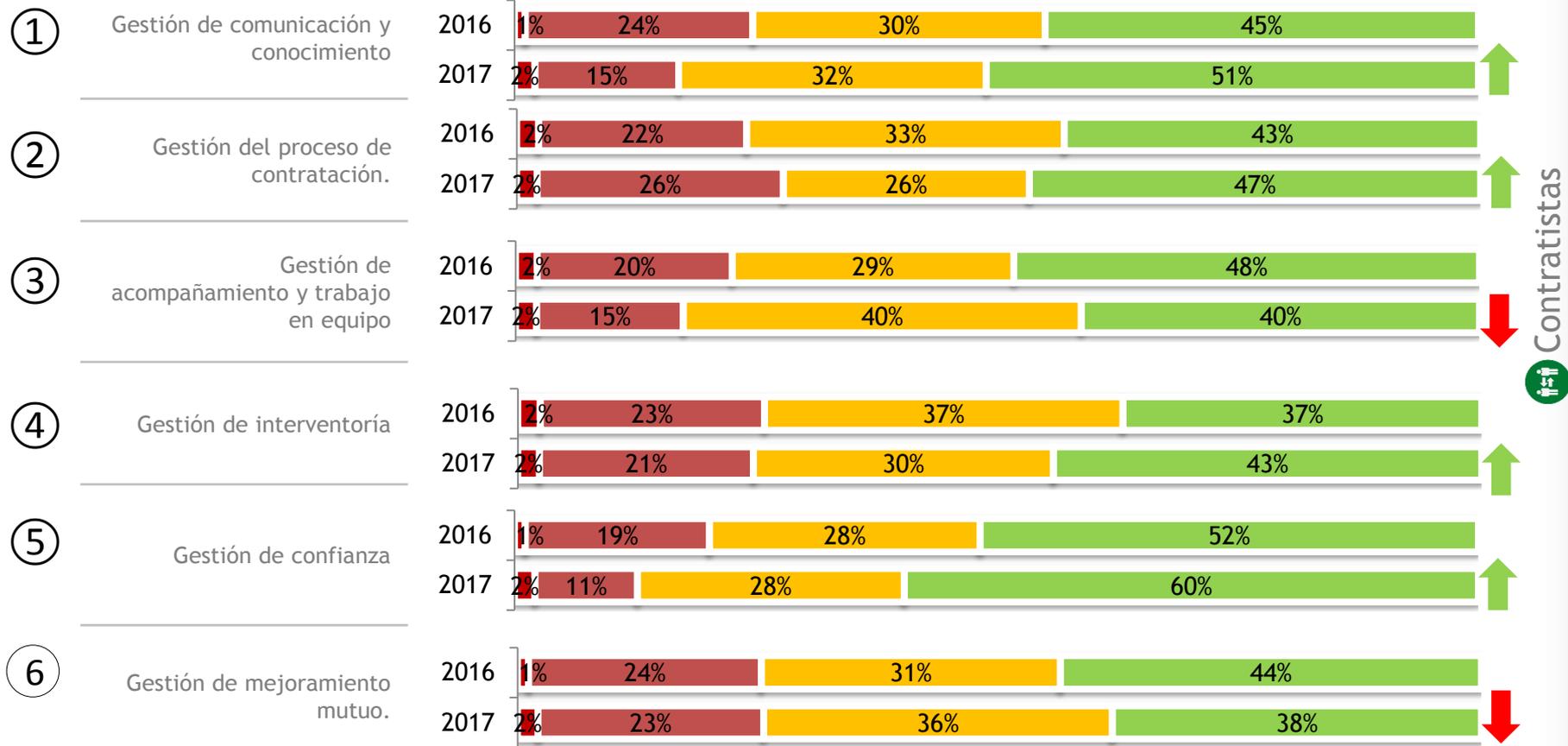
Mejor que algunos de sus otros clientes



Mejor que la mayoría de sus otros clientes



Nivel de importancia 2017



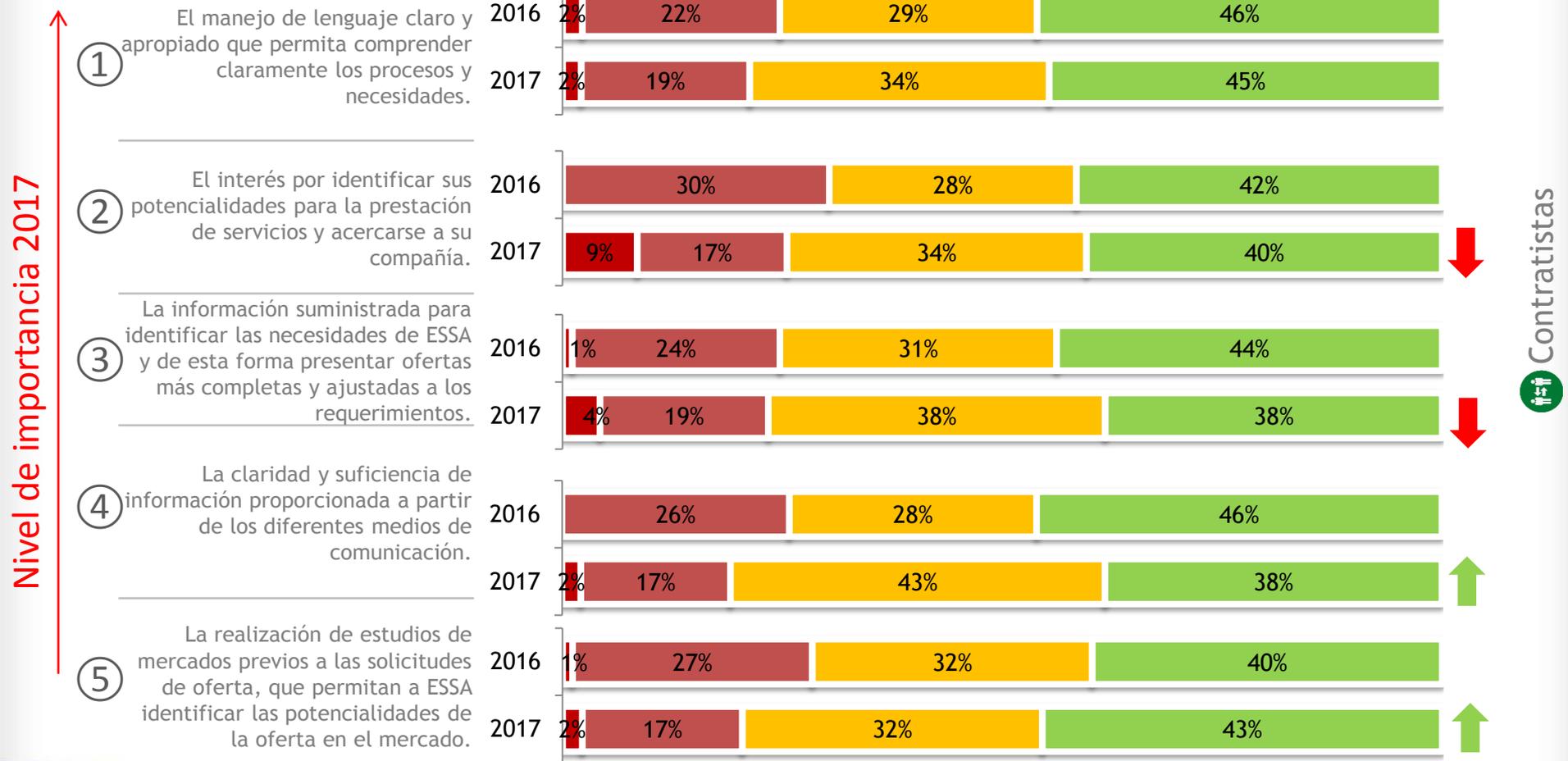
Contratistas

Variación vs 2016

Con mejoría en la gestión de comunicación y conocimiento en dos de los 4 aspectos evaluados

Gestión de comunicación y conocimiento

↑ ↓ Variación vs 2016



Contratistas

P8. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted las comunicaciones de ESSA en cuanto a ___? (Inducida, única respuesta)

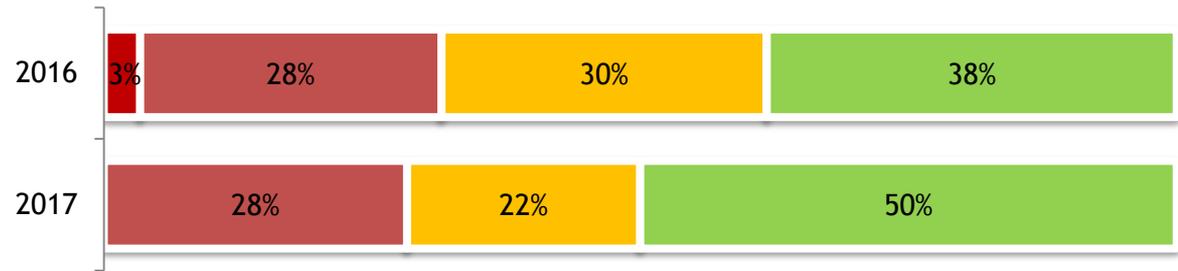
Gestión de mejoramiento mutuo

Peor que sus otros clientes  Igual que sus otros clientes  Mejor que algunos de sus otros clientes  Mejor que la mayoría de sus otros clientes 

Nivel de importancia 2017

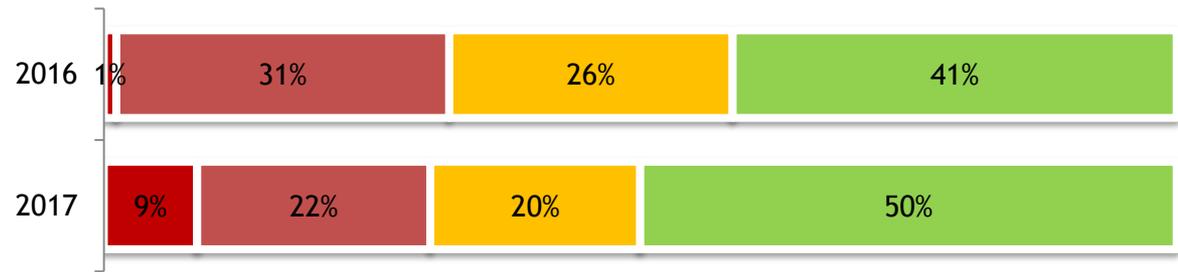
①

Las comunicaciones a tiempo por parte de ESSA, en cuanto a instrucciones y directrices a seguir.



②

La retroalimentación dada por ESSA referente a mejoramiento en procesos, servicios o productos.



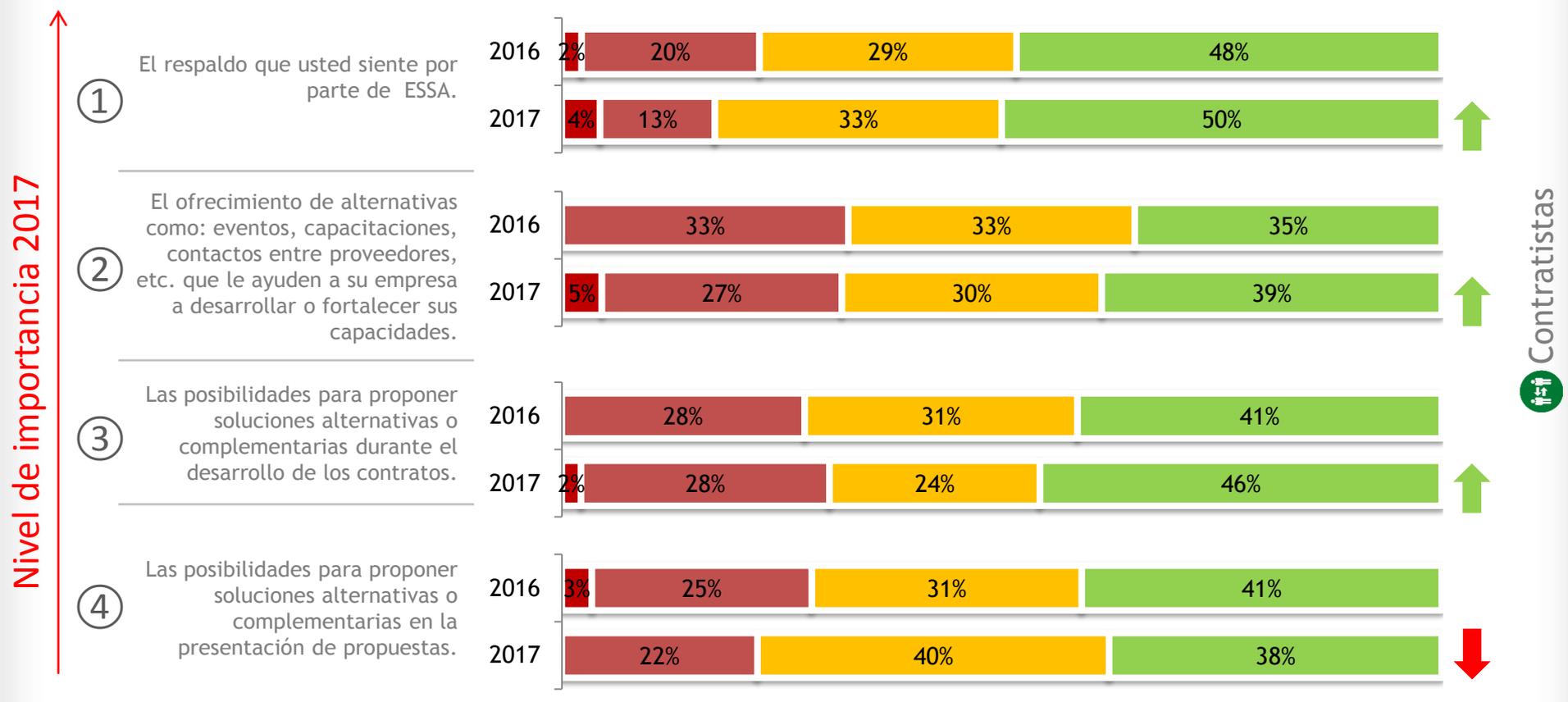
Contratistas 

  Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P14. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted la gestión del mejoramiento mutuo de ESSA en cuanto a ___? (Inducida, única respuesta)

Con mejoría en la mayoría de aspectos de la gestión de acompañamiento y trabajo en equipo

Gestión de acompañamiento y trabajo en equipo

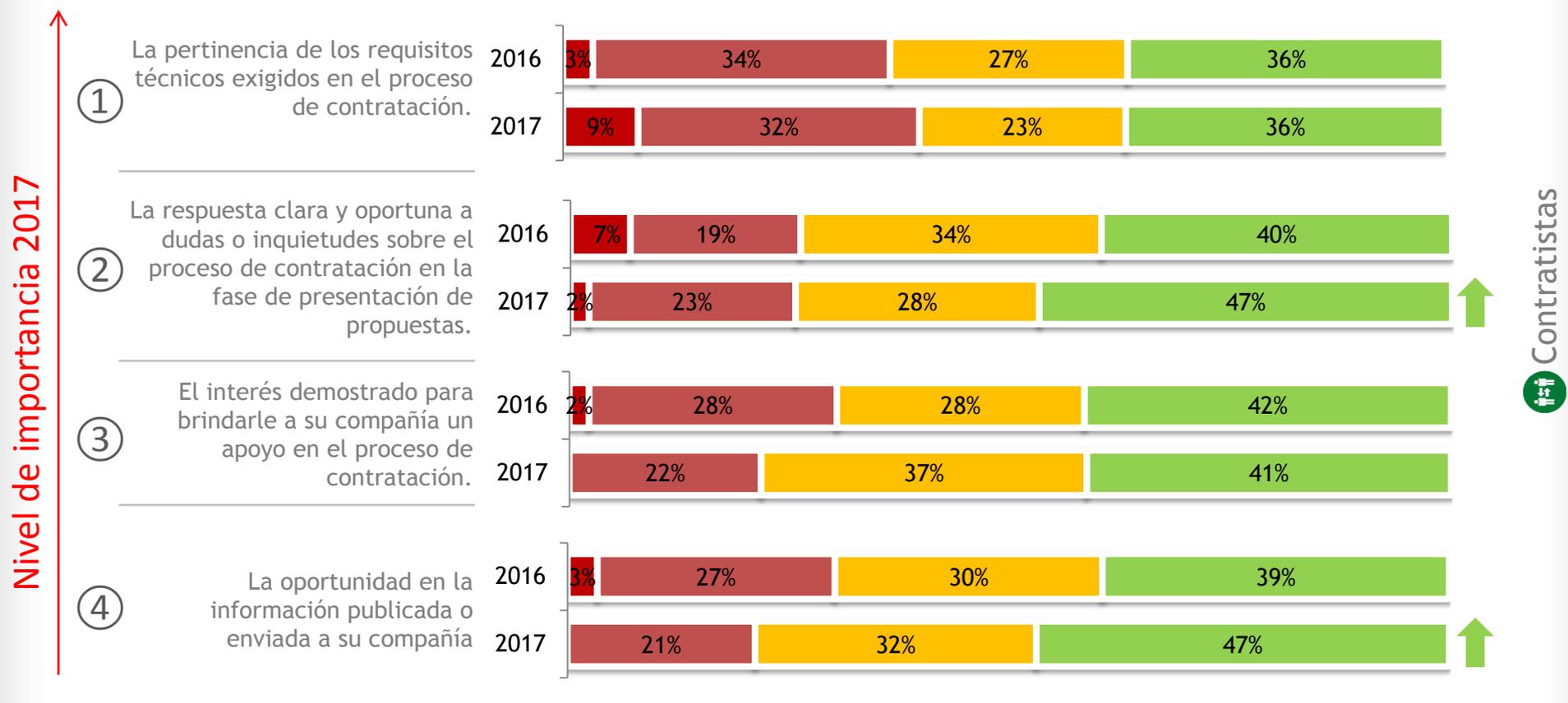


↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P12. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el acompañamiento y trabajo en equipo de ESSA en cuanto a ____? (Inducida, única respuesta)

Con mejoría en la gestión del proceso de contratación

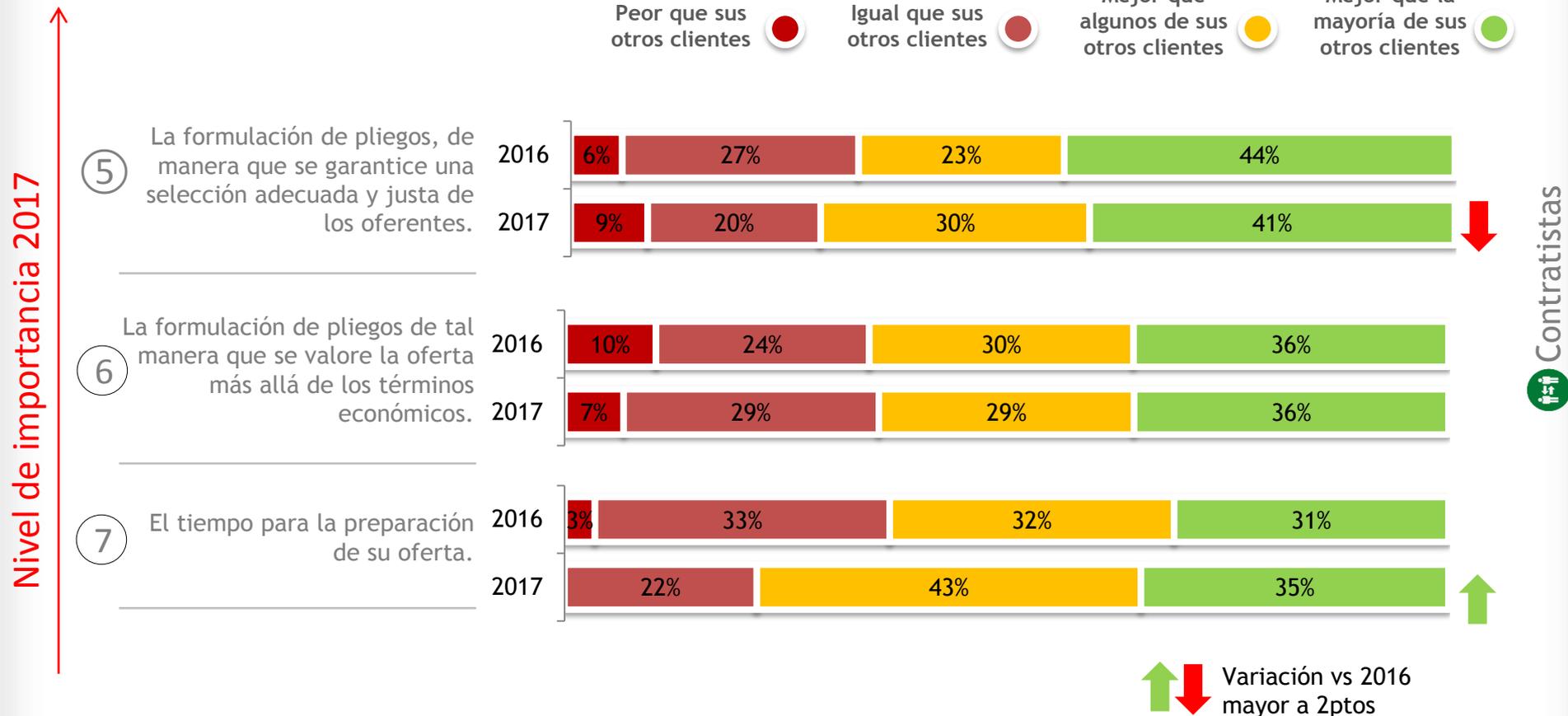
Gestión de proceso de contratación



P16. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el proceso de contratación de ESSA en cuanto a ____? (Inducida, única respuesta)

Disminuyendo en la formulación de pliegos, de manera que se garantice una selección adecuada y justa de los oferentes

Gestión de proceso de contratación

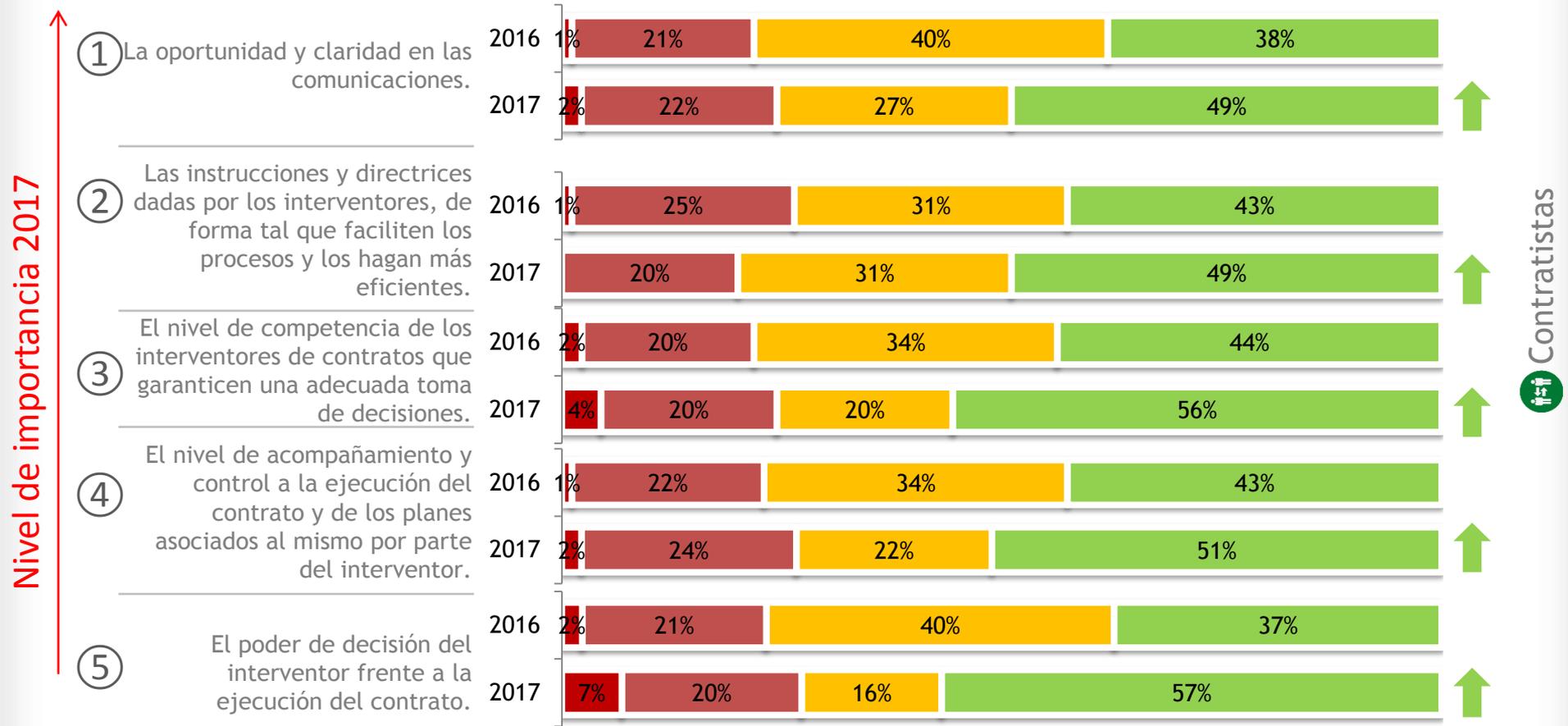


P16. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el proceso de contratación de ESSA en cuanto a ____? (Inducida, única respuesta)

Con estabilidad en la mayoría de aspectos de gestión de a interventoría

Gestión de la interventoría

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos



Contratistas

P18. Utilizando la siguiente escala Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el proceso con el interventor o administrador del contrato de ESSA en cuanto a ___? (Inducida, única respuesta)

Con oportunidades de mejora en los plazos adecuados de pago y la oportunidad y precisión en cuando los documentos requeridos para la facturación

Peor que sus otros clientes

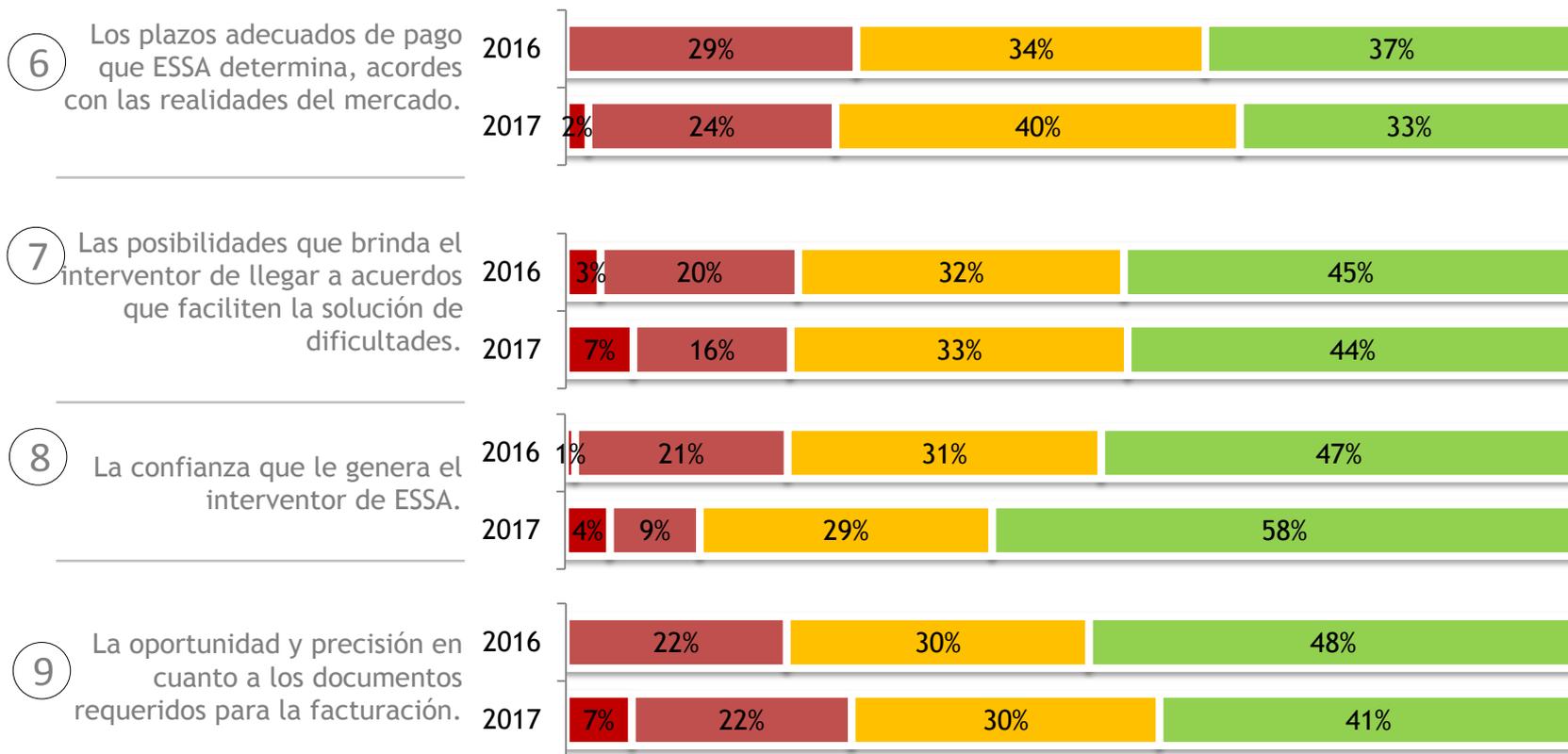
Igual que sus otros clientes

Mejor que algunos de sus otros clientes

Mejor que la mayoría de sus otros clientes

Gestión de la interventoría

Nivel de importancia 2017



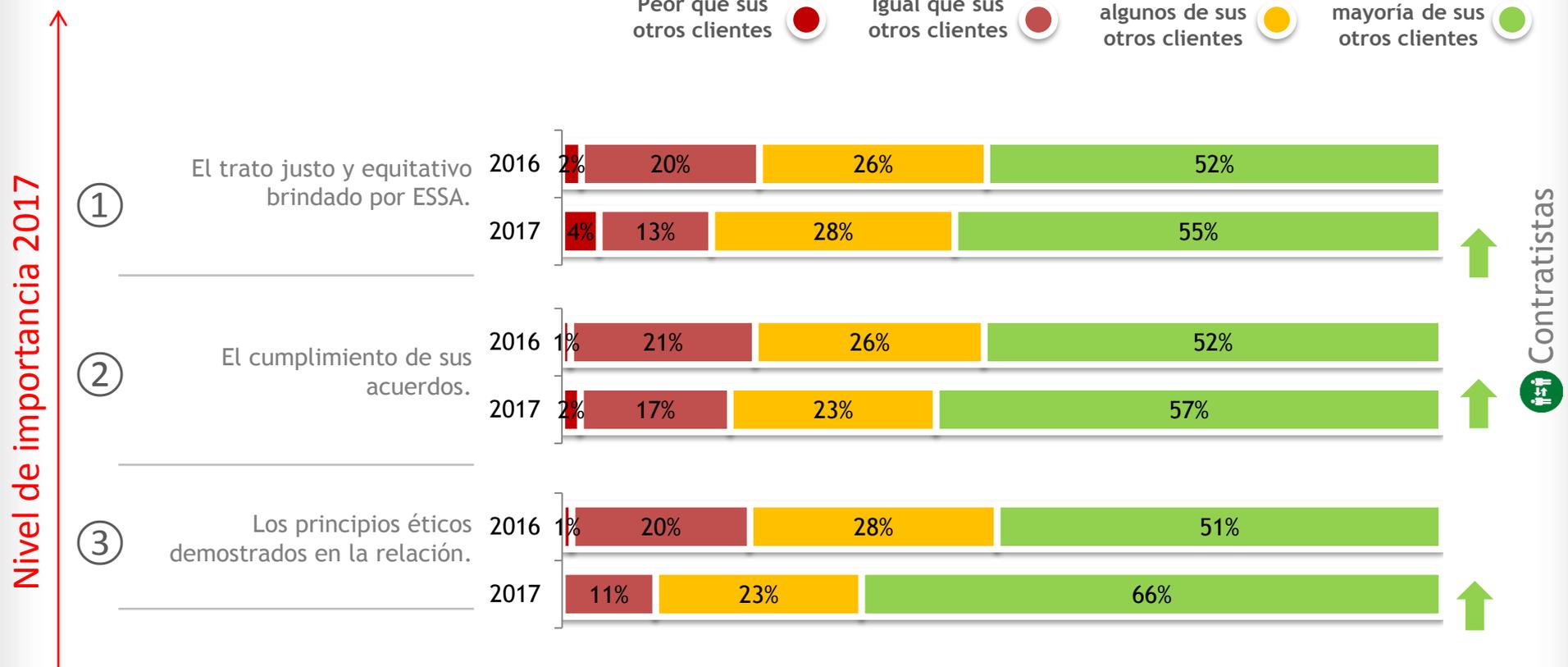
Contratistas

Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P18. Utilizando la siguiente escala Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted el proceso con el interventor o administrador del contrato de ESSA en cuanto a ___? (Inducida, única respuesta)

Gestión de confianza

Peor que sus otros clientes  Igual que sus otros clientes  Mejor que algunos de sus otros clientes  Mejor que la mayoría de sus otros clientes 



  Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P10. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted la confianza de ESSA en cuanto a ____? (Inducida, única respuesta)

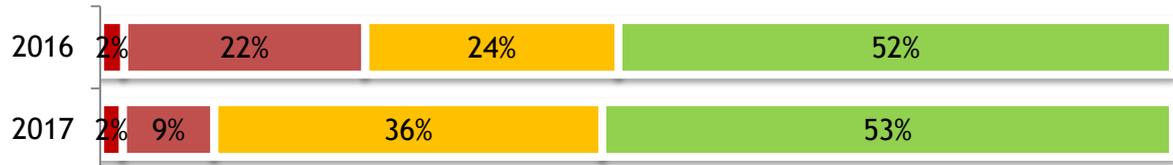
Gestión de confianza

Peor que sus otros clientes  Igual que sus otros clientes  Mejor que algunos de sus otros clientes  Mejor que la mayoría de sus otros clientes 

Nivel de importancia 2017

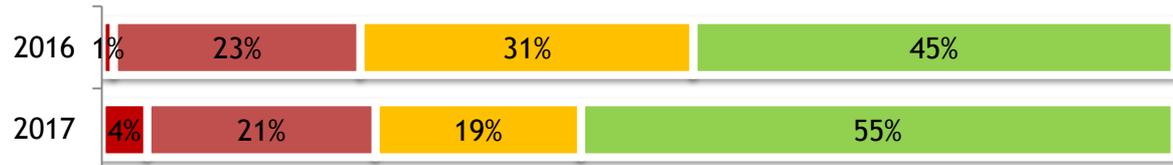
④

La transparencia e imparcialidad con la que se asigna un puntaje a los diferentes factores de evaluación de las ofertas.



⑤

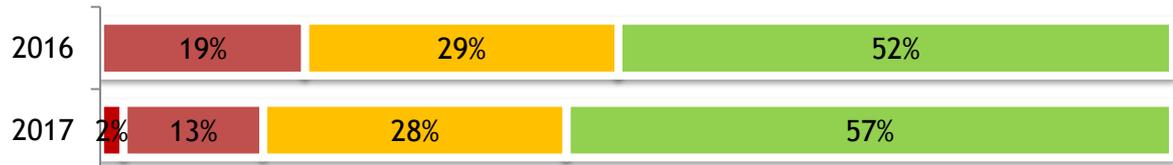
La actitud y disponibilidad del personal de ESSA para atender sus inquietudes.



Contratistas 

⑥

La cordialidad y respeto con que el personal de ESSA trata a sus contratistas.



  Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P10. Utilizando la siguiente escala: Peor que sus otros clientes, Igual a sus otros clientes, Mejor que algunos de sus otros clientes y Mejor que la Mayoría de sus otros clientes, ¿Cómo considera usted la confianza de ESSA en cuanto a ____? (Inducida, única respuesta)

En detalle...



Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

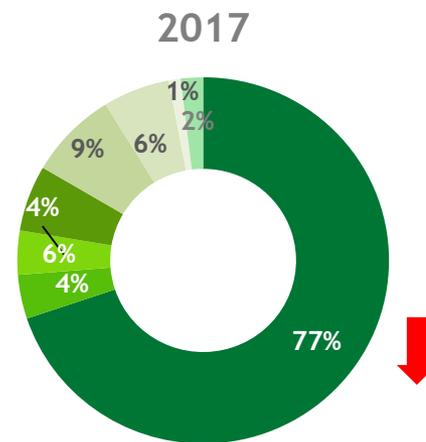
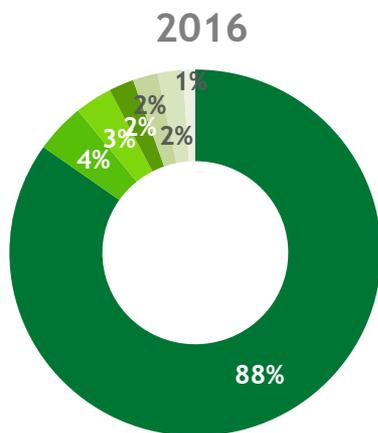
Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Aumentando la existencia de reclamos e inconsistencias durante el el último año.

Existencia de reclamos e inconsistencias



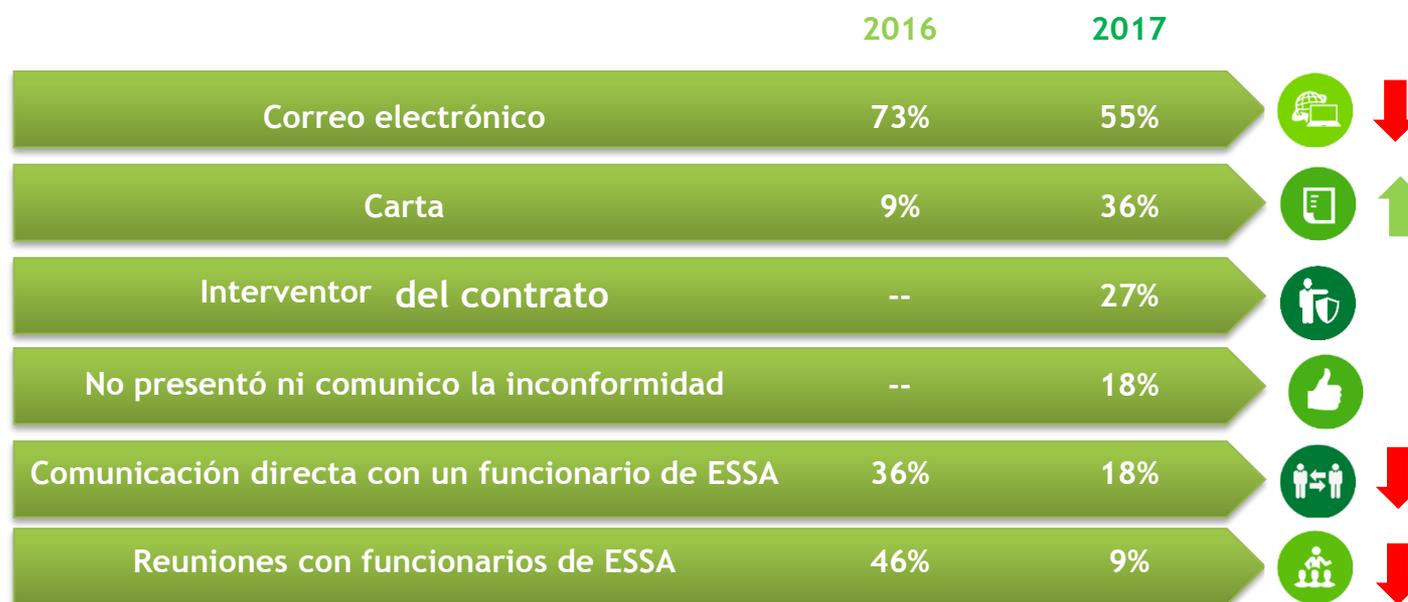
- No ha tenido inconformidades
- La evaluación y adjudicación de ofertas
- La solicitud y presentación de ofertas
- La ejecución del contrato
- Los plazos y pagos de sus contratos
- La administración del contrato
- Incumplimiento de órdenes de compra

- No ha tenido inconformidades
- La interventoría del contrato
- La solicitud y presentación de ofertas
- Los plazos y pagos de sus contratos
- La ejecución del contrato
- La evaluación y adjudicación de ofertas
- Facturación
- La prorrogación del contrato

P19. ¿Durante el último año, su empresa ha tenido reclamaciones, inconformidades o necesidades con ... (Inducida, múltiple respuesta)

Continúa siendo el correo electrónico el principal medio por el que se comunican las inconformidades, reclamaciones o necesidades, para esta medición la carta toma relevancia.

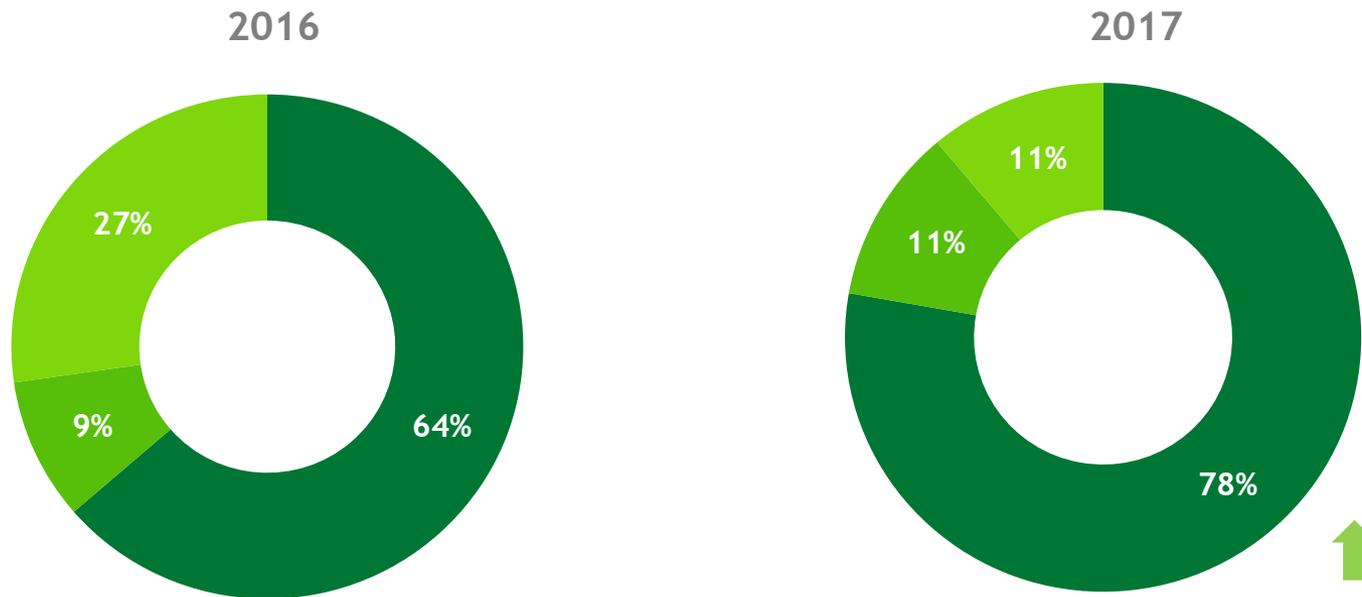
Medios utilizadas para reclamos e inconsistencias



Contratistas

P20. ¿A través de qué medio comunicó su ÚLTIMA inconformidad, reclamación o necesidad?
(Inducida, única respuesta)

Tasa de respuesta frente a reclamos e inconsistencias



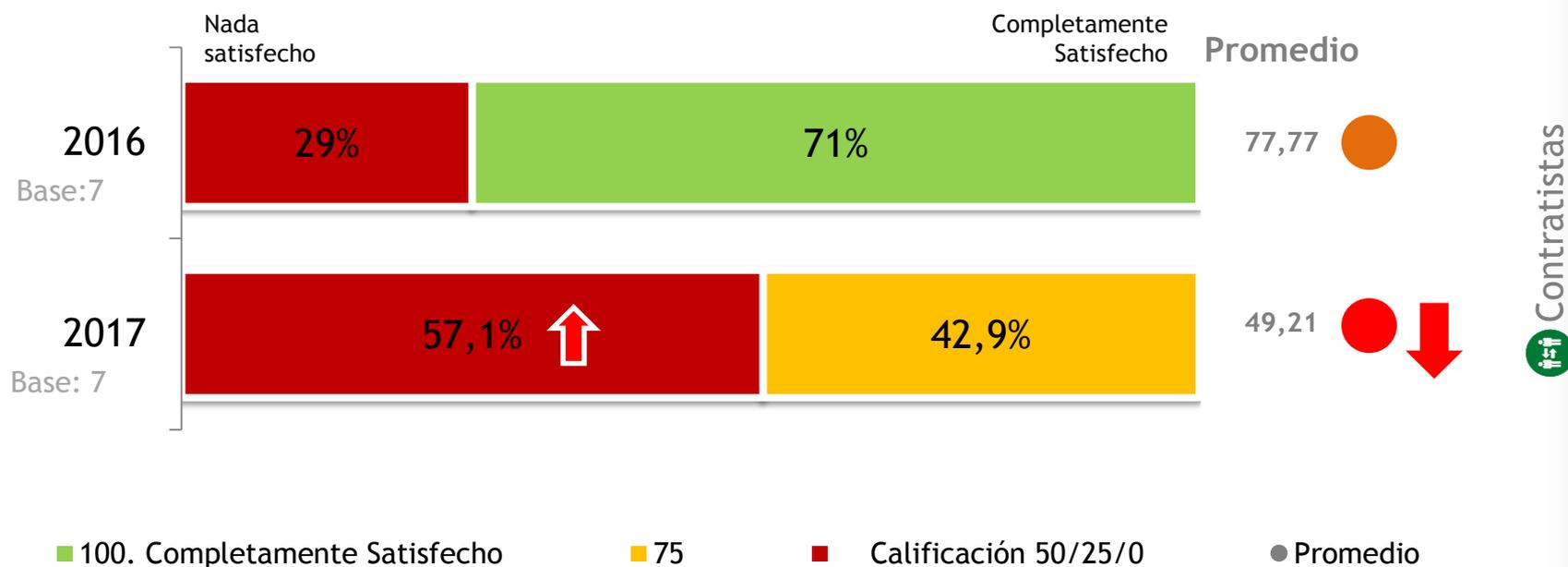
- Si
- No
- Está en curso

P21. ¿ESSA le dio respuesta a la última inconformidad presentada? (Inducida, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016

Sin embargo, a insatisfacción frente a la respuesta aumenta

Nivel de satisfacción con la respuesta



Contratistas

↑ ↓ Variación vs 2016 mayor a 2ptos

P22. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra Usted con la respuesta recibida a la inconformidad presentada? (Inducida, única respuesta)

En detalle...



®

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

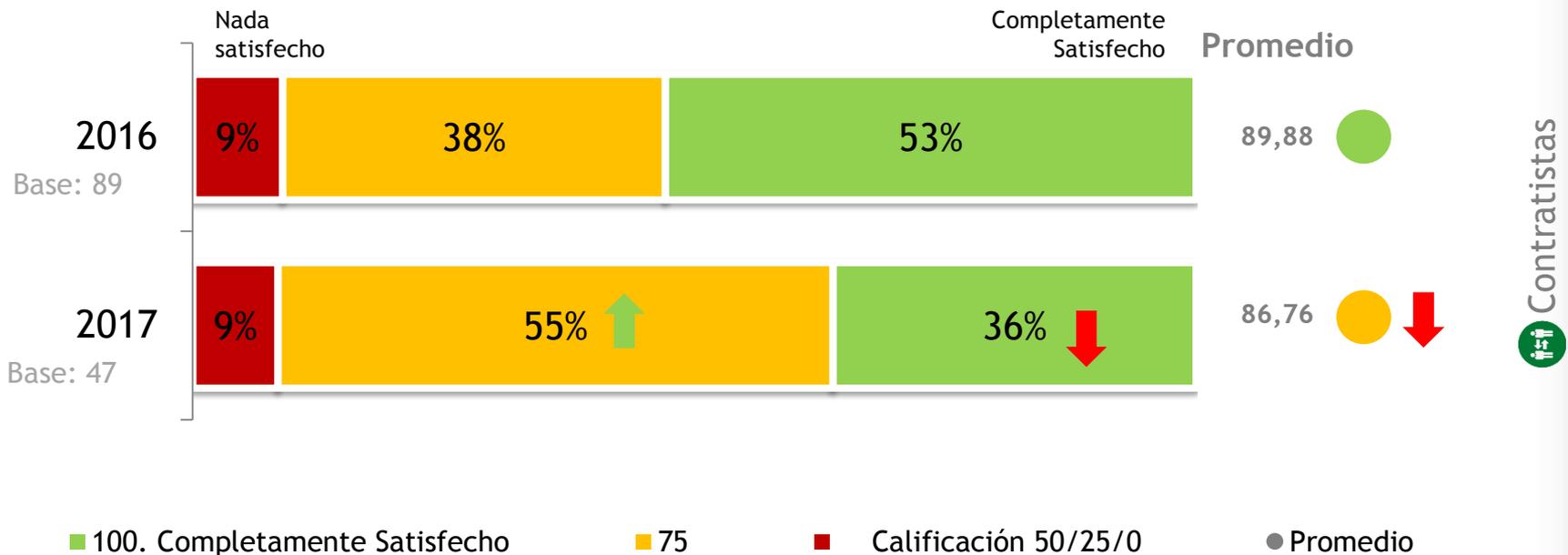
Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

Nivel de satisfacción con los canales de comunicación



Contratistas

P27. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra Usted con los canales de comunicación a contratistas que tiene ESSA? (Inducida, única respuesta)

↑
↓
 Variación vs 2016
 mayor a 2ptos

No necesariamente los canales de mayor conocimiento son los que más se prefieren. Algunos pierden relevancia cuando se piensa como medio de comunicación.

Conocimiento y preferencia de canales de comunicación

Top

	Conocimiento		Preferencia	
	2016	2017	2016	2017
Correo electrónico	99%	96% ↓	71%	77% ↑
Interventor del contrato	83%	72% ↓	8%	4% ↓
Reuniones con funcionarios de ESSA	74%	64% ↓	11%	6% ↓
Comunicación vía pagina web	63%	55% ↓	6%	6%
Carta	60%	51% ↓	2%	4% ↑
Línea telefónica de atención	47%	43% ↓	2%	2%

Contratistas



P28. ¿Cuáles canales de comunicación, conoce y ha utilizado, que tenga ESSA?
(ENCUESTADOR: LEA OPCIONES TABLA 1- Si dice ninguno, PASE A P29- Inducida, múltiple respuesta)

P29. ¿Cuál canal prefiere para que ESSA le comunique información de su interés?

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

De manera espontánea no prevalece información de interés que se dese incluir en el portal web de contratación

Información de interés para el portal web de contratación

Top

Ninguna	45%
No sabe	9%
Información sobre el estado de ejecución de los contratos	6%
Planes de contratación oportuna	4%
Información sobre capacitaciones del sector eléctrico	4%
Información sobre las futuras contrataciones	4%
Información del plan de compras que se van a ejecutar	4%
Mejorar los tiempos de información sobre licitaciones	2%
Tener una alerta cuando las convocatorias se cargan	2%
Información sobre alianzas	2%

Otros comentarios(9)

P30. ¿Qué información le gustaría que se incluyera en la página para Proveedor del PORTAL WEB DE CONTRATACIÓN (TE CUENTO) de ESSA? (ENCUESTADOR: Profundice- (Espontánea, múltiple respuesta))

En detalle...



®

Satisfacción general, lealtad y recomendación

Evaluación de imagen ESSA

Evaluación de Propuesta de Valor ESSA

Evaluación de Modelo de mejoramiento

Evaluación de reclamos e inconsistencias ESSA

Evaluación de canales de comunicación

Evaluación de Transparencia por Colombia

A nivel general disminuye el conocimiento de los documentos.

Nivel de conocimiento de documentos



Contratistas

  Variación vs 2016
mayor a 2ptos

P31. ¿Podría usted decirme si conoce los siguientes documentos? (Inducida, múltiple respuesta)

Los canales de mayor conocimiento NO son los de mayor preferencia cuando se habla de efectividad para dar a conocer el plan anual de contratación, la página web se convierte en el preferido.

Conocimiento y preferencia de canales para *el plan anual de contratación*

Top		Conocimiento		Preferencia	
		2016	2017	2016	2017
		Página web	67%	74% ↑	39%
Eventos	26%	30% ↑	12%	13%	
Correo electrónico	30%	17% ↓	47%	35% ↓	
Con el contrato	2%	4%	--	--	

Base 2016: 57
Base 2017:23

P32. ¿Por cuál de los siguientes canales conoce el Plan Anual de contratación? (Inducida, múltiple respuesta)

P36. ¿Cuál considera que es el medio más efectivo para conocer el Plan Anual de contratación? (Espontánea, única respuesta)

Variación vs 2016
mayor a 2ptos

Los canales de mayor conocimiento son los de mayor preferencia cuando se habla de efectividad para dar a conocer manual de contratación

Conocimiento y preferencia de canales para *manual de contratación*

	Conocimiento		Preferencia	
	2016	2017	2016	2017
Top Página web	69%	72% ↑	41%	44% ↑
Eventos	16%	33% ↑	15%	22% ↑
Correo electrónico	28%	22% ↓	42%	31% ↓
Licitación	--	3%	--	--

Contratistas

Base 2016: 74
Base 2017: 36

P33. ¿ Por cuál de los siguientes canales conoce el Manual de contratación? (Inducida, múltiple respuesta)
P37. ¿Cuál considera que es el medio más efectivo para conocer el Manual de contratación? (Espontánea, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

Los canales de mayor conocimiento son los de mayor preferencia cuando se habla de efectividad para dar a conocer la Política de relacionamiento con proveedores y contratistas

Conocimiento y preferencia de canales para *la Política de relacionamiento con proveedores y contratistas*

Top		Conocimiento		Preferencia	
		2016	2017	2016	2017
		Página web	65%	63% ↓	36%
Correo electrónico	35%	37% ↑	50%	37% ↓	
Eventos	18%	34% ↑	12%	26% ↑	

Contratistas

Base 2016: 66
Base 2017:35

P34. ¿Por cuál de los siguientes canales conoce la Política de relacionamiento con proveedores y contratistas? (Inducida, múltiple respuesta)

P38. ¿Cuál considera que es el medio más efectivo para conocerla Política de relacionamiento con proveedores y contratistas? (Espontánea, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

Los canales de mayor conocimiento son los de mayor preferencia cuando se habla de efectividad para dar a conocer el código de conducta

Conocimiento y preferencia de canales para *código de conducta*

	Conocimiento		Preferencia	
	2016	2017	2016	2017
Top Página web	64%	70% ↑	36%	42% ↑
Eventos	15%	27% ↑	15%	12% ↓
Correo electrónico	39%	24% ↓	46%	39% ↓
Licitación	--	3%	--	--

Base 2016: 59
Base 2017: 33

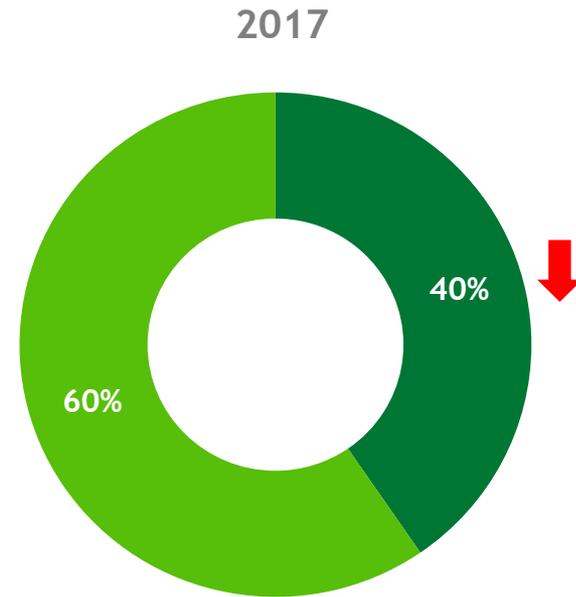
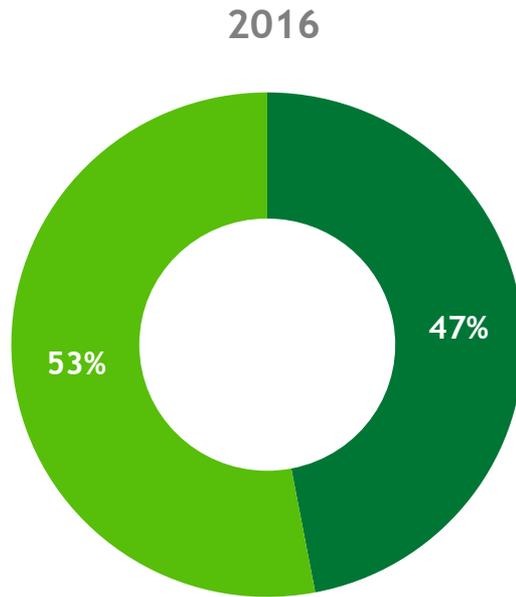
P35. ¿Por cuál de los siguientes canales conoce el Código de Conducta (Inducida, múltiple respuesta)

P39. ¿Cuál considera que es el medio más efectivo para conocer el Código de Conducta? (Espontánea, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos

El nivel de conocimiento de la herramienta disminuye vs. el 2016

Conocimiento de herramienta de evaluación



Contratistas

■ Si
■ No

Base 2016: 89
Base 2017: 47

P40. ¿Conoce usted que ESSA tiene una herramienta para la evaluación de desempeño del contratista? (Espontánea, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
YANHAAS
ADVANCED MARKET RESEARCH

Se observa estabilidad en el nivel de conocimiento de la línea ética de contacto transparente ESSA aún sigue siendo muy bajo su conocimiento, disminuyendo la satisfacción.

Nivel de conocimiento y satisfacción con la línea ética de contacto transparente ESSA

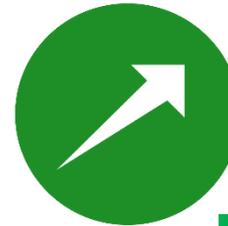


Lo conocen....

2016

Base:89

10%



Los que están muy satisfechos...

57%

Base:9

Promedio

82,53



Contratistas



2017

Base:47

9%



50%

Base:4

91,67



P41. ¿Conoce y ha utilizado usted la línea ética de contacto transparente de ESSA?
(Espontánea, única respuesta)

P42. En una escala de 10 puntos, donde 1 es Nada satisfecho y 10 Completamente Satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra Usted con la línea ética de contacto transparente de ESSA?
(Inducida, única respuesta)

↑ ↓ Variación vs 2016
mayor a 2ptos



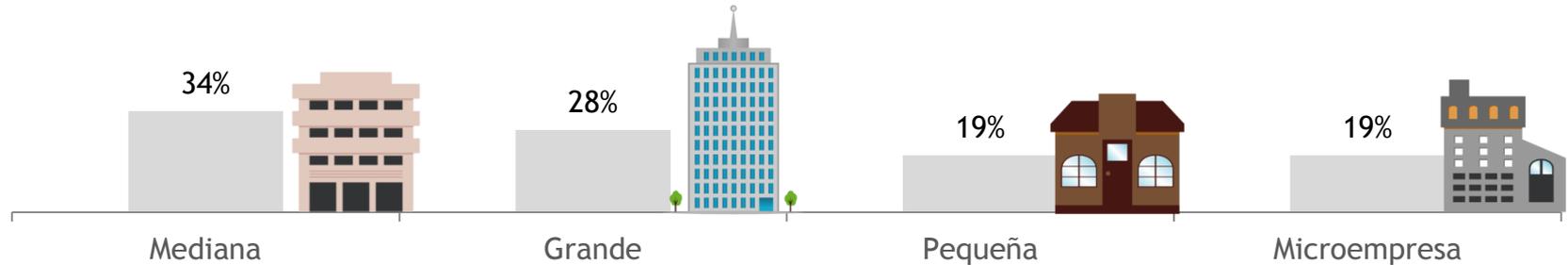
Perfil demográfico...



Contratistas

Perfil

TIPO DE EMPRESA



TIPO DE CONTRATO

De todo tipo	49%
Mayor cuantía	38%
Menor cuantía	13%

INGRESOS QUE SE RECIBEN

Menor al 30% de las ventas de su empresa	74%
Entre el 31% y el 60% de las ventas de su empresa	13%
No sabe	6%
Entre el 61% y el 100% de las ventas de su empresa	6%



Base: 47

- C1. ¿Su empresa es...? (Inducida, única respuesta)
 C2. ¿Los contratos de su compañía ejecuta, son de mayoría de...?
 C3. ¿Los ingresos que su empresa recibe por los contrato tiene con ESSA equivalen a...?

Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ A nivel general se presenta disminución en el desempeño de los indicadores

Matriz resumen principales indicadores		Meta contratistas 2017
Promotores- Neutros- Críticos	51% (2016) vs 36% (2017) ↓	60,9% 
Satisfacción	90,51(2016) vs 89,13 2017)	●
Lealtad	95,25(2016) vs 93,85 (2017) ↓	●
Recomendación	93,81 (2016) vs 96,45 (2017)	● ↑
Imagen	93,13 (2016) vs 93,85 (2017)	
Propuesta de Valor	Disminuyendo la percepción de la propuesta de valor ↓	
Evaluación de Modelo de mejoramiento	<i>Se evidencia una mejoría en la percepción de los aspectos de gestión del modelo de mejoramiento, destacándose por en la gestión de confianza</i>	
Existencia de reclamos e inconsistencias	<i>Aumentando la existencia de reclamos e inconsistencias durante el el último año. Aumentando la tasa de respuesta a las inconformidades presentadas por parte de ESSA</i>	
Nivel de satisfacción con los canales de comunicación	89,88(2016) vs 86,76 (2017) ↓	●

Conclusiones y Recomendaciones

Principales indicadores	Aspectos más destacados (Desempeño excelente/bueno o aspectos valorados)	Aspectos que tiene aún oportunidad de mejora (Regular bajo/malo, aspectos menos valorados)
Satisfacción	<i>La buena relación comercial, buena atención/trato amable, mínimo inconvenientes y la transparencia</i>	<i>Inconvenientes durante la ejecución del contrato resulta ser los detonantes de insatisfacción</i>
Lealtad	<i>Buena relación contractual, mínimos inconvenientes y la confianza</i>	-
Imagen	<i>Empresa seria, es posible trabajar, genera prestigio, respeta y valora el desarrollo de la relación contractual e innovadora en la cadena de suministros</i>	-
Propuesta de Valor		<i>Aplicación de criterios legales y de principios éticos. Espacios para el dialogo abierto y transparente. Aplicación de principios de equilibrio económico, social y ambiental. Trabajo en equipo para desarrollar las capacidades, fortalezas y conocimientos de su empresa y potencializarlas de manera conjunta.</i>
Evaluación de Modelo de mejoramiento	<i>Gestión de confianza, Gestión de acompañamiento y trabajo en equipo</i>	<i>Alerta con la gestión de acompañamiento y trabajo en equipo y mejoramiento mutuo.</i>

Línea ética de contacto transparente ESSA

Se observa estabilidad en el nivel de conocimiento de la línea ética de contacto transparente ESSA aún sigue siendo muy bajo su conocimiento, disminuyendo la satisfacción.

