

Lealtad P&C 2018



Objetivos



Se evaluarán los siguientes aspectos:

- Nivel de satisfacción general
- Nivel de lealtad
- Nivel de recomendación

En los procesos de Registro, Contratación y Ejecución de contrato.

- Canales de comunicación
- Reputación

Establecer el nivel de satisfacción y lealtad de los contratistas y proveedores De ESSA



Se evaluarán los siguientes aspectos:

- Nivel de satisfacción general
- Nivel de lealtad
- Nivel de recomendación

En los procesos de Registro, Contratación y Ejecución de contrato.

- Canales de comunicación

Ficha técnica



objetivo



Contratistas: Son personas naturales y jurídicas con las que EPM celebra contratos para el suministro de bienes, servicios y/o la ejecución de actividades y que se encuentran registrados en los sistemas de información de EPM, CHEC, EDEQ, CENS, ESSA, Aguas Nacionales. Aguas Regionales, Aguas de Oriente, Aguas de Atrato, EMVARIAS, Fundación EPM. (Filiales nacionales)

Proveedores: Personas naturales y jurídicas con las que las Filiales Nacionales celebran contratos para el suministro de bienes, servicios y/o la ejecución de actividades u obras. Los proveedores de EPM son las personas que están inscritos en el proceso, pero que actualmente no tienen una relación contractual con alguna de las empresas filiales.

Tipo de encuesta



On line_ a través de aplicativo Ariba y SI de Filiales

Metodología



Cuantitativa

Fechas trabajo campo



Noviembre 2018 - Marzo de 2019



Resultados Generales ESSA



Indicador de
desempeño
en Lealtad
(P-C)

Indicador
por proceso

Indicador
General

Reputación

Resultados 2018

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Indicador de desempeño en Lealtad

55.2%
P-C



Promotores

66%



Neutros

23%



Críticos

11%

Registro	Satisfacción	81,4	87,4 N=14
	Lealtad	92,8	
	Recomendación	87,9	

Proceso	Satisfacción	89,1	91,1 N=19
	Lealtad	93,2	
	Recomendación	91,1	

Contratación	Satisfacción	95,0	96,5 N=22
	Lealtad	96,4	
	Recomendación	98,2	

91,7

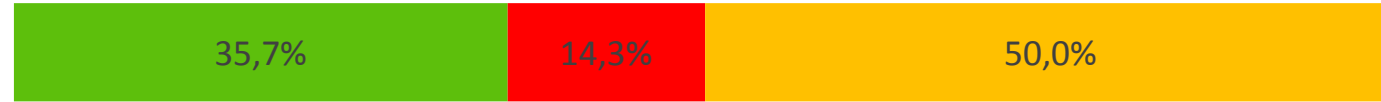
Total	Satisfacción	88,5	46%	13%	41%
	Lealtad	94,1	77%	9%	15%
	Recomendación	92,4	76%	11%	13%

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Registro

¿El Grupo EPM aprueba de manera oportuna el trámite?



86,4

¿Es pertinente y razonable la información solicitada para realizar los trámites?



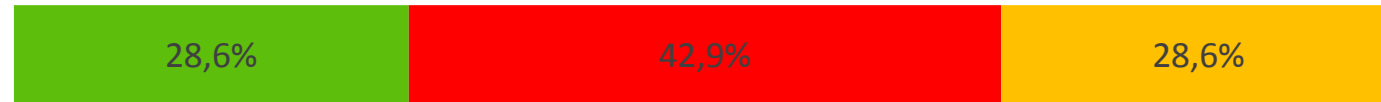
84,3

¿Es claro el lenguaje utilizado para realizar los trámites?



78,6

¿Es fácil la navegación para realizar los trámites?



76,4

■ Promotores ■ Críticos ■ Neutros

Satisfacción

81,4

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Registro

Recomendación



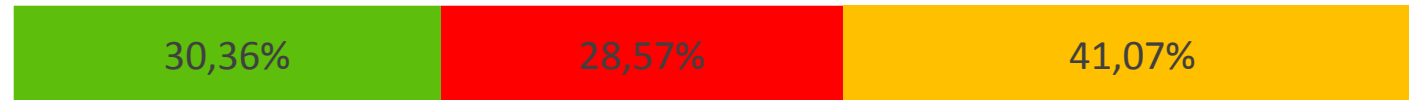
87,9

Lealtad



92,8

Satisfacción



81,4

■ Promotores ■ Críticos ■ Neutros

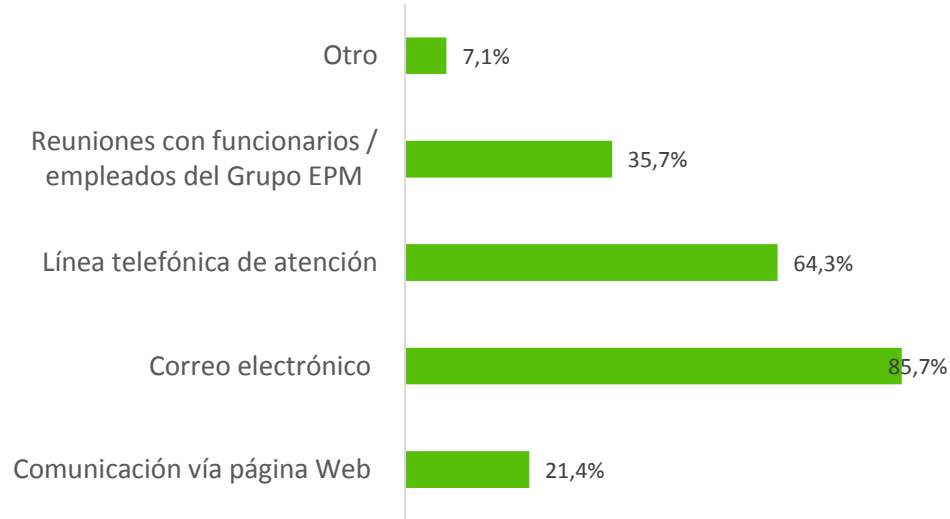
Registro

87,4

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas

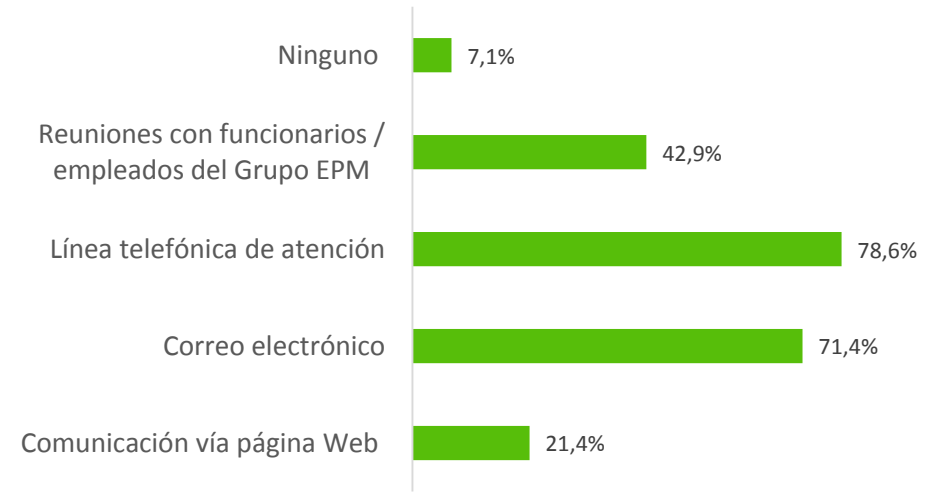


Registro - Comunicación



Indique el canal o canales de comunicación que ha utilizado

Indique el canal o canales de comunicación que conoce



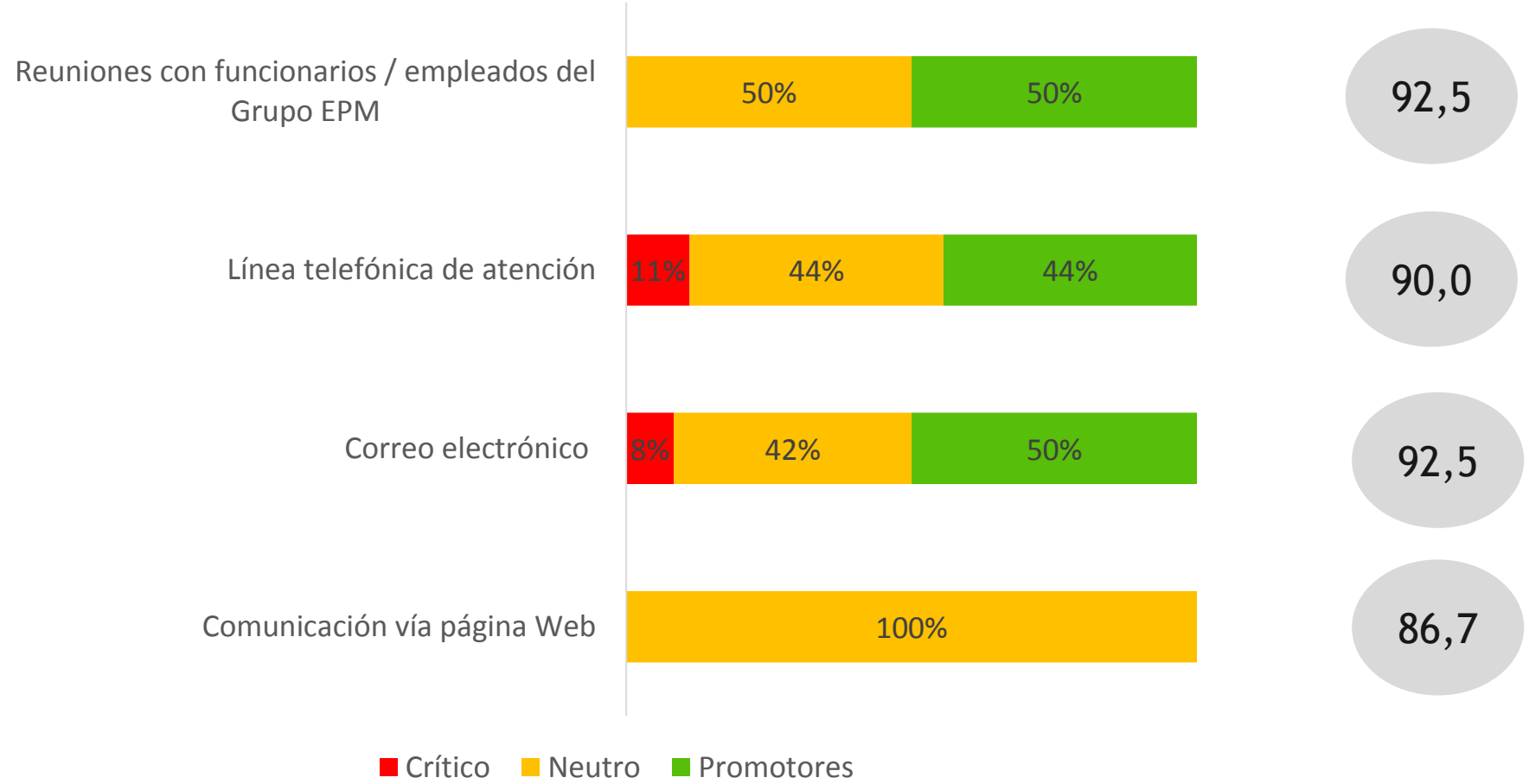
0,0% 10,0% 20,0% 30,0% 40,0% 50,0% 60,0% 70,0% 80,0% 90,0%

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Registro -
Comunicación

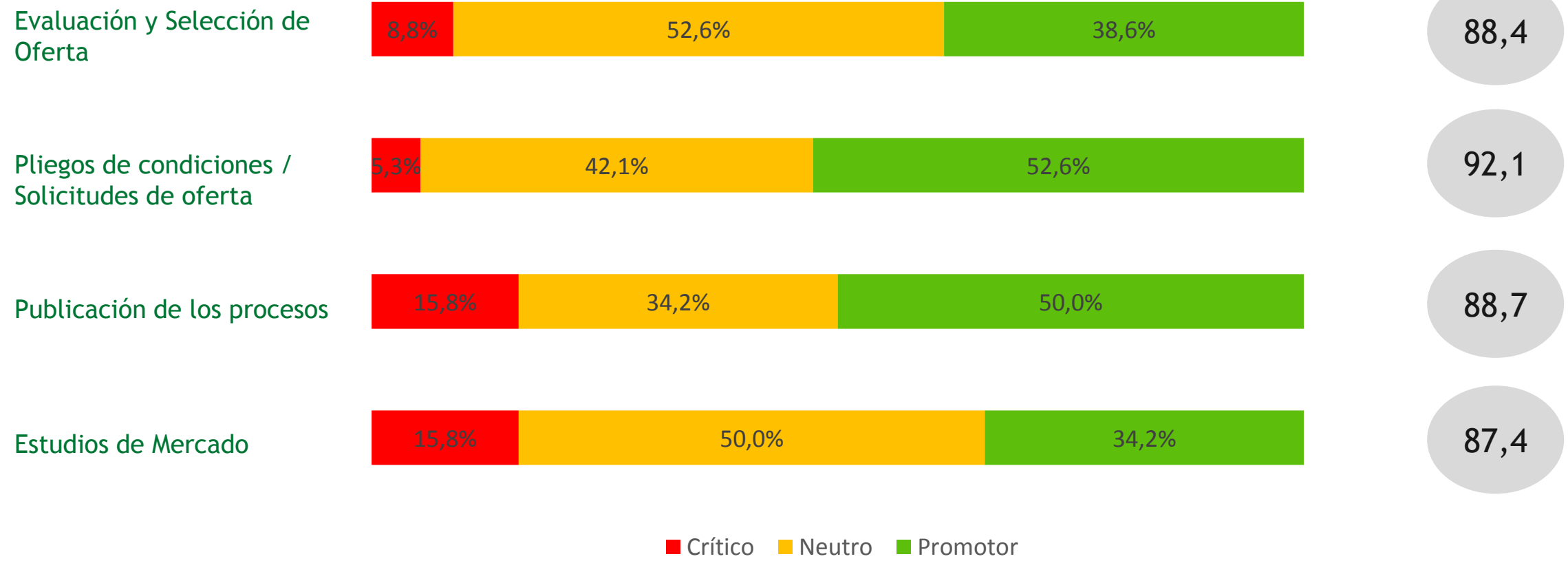
Indique nivel de
satisfacción del
canal



Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Proceso



Satisfacción **89,1**

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Proceso

Recomendación



91,1

Lealtad



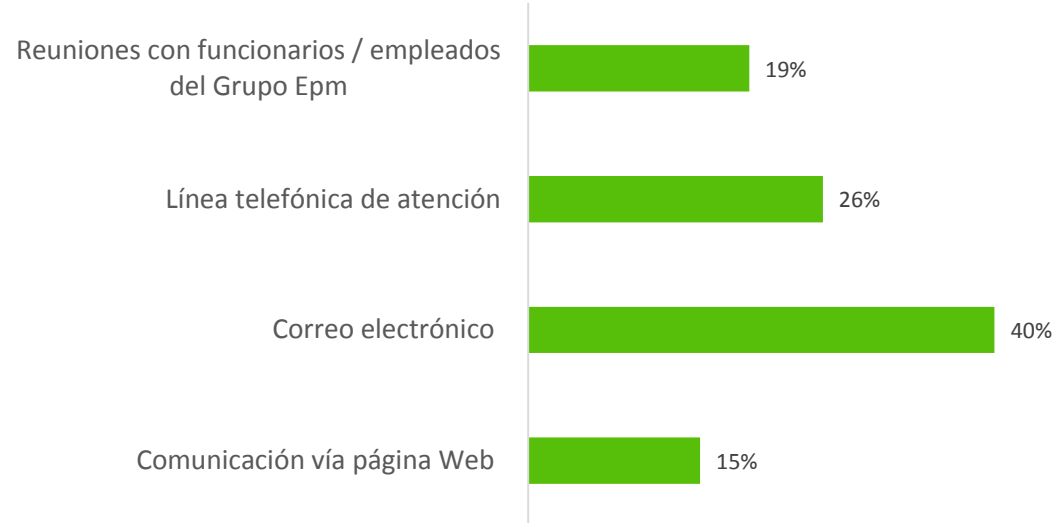
93,2

■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas

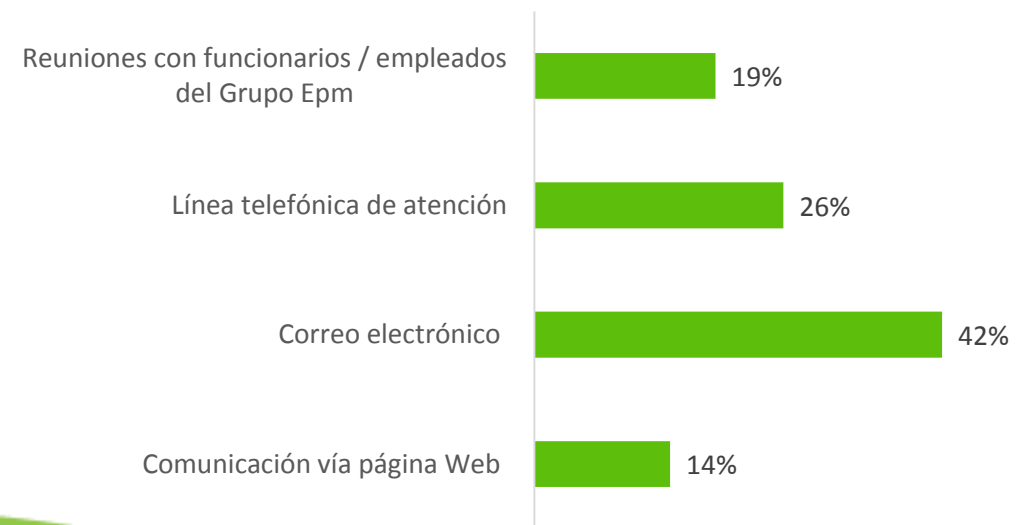


Proceso - Comunicación



Indique el canal o canales de comunicación que ha utilizado

Indique el canal o canales de comunicación que conoce

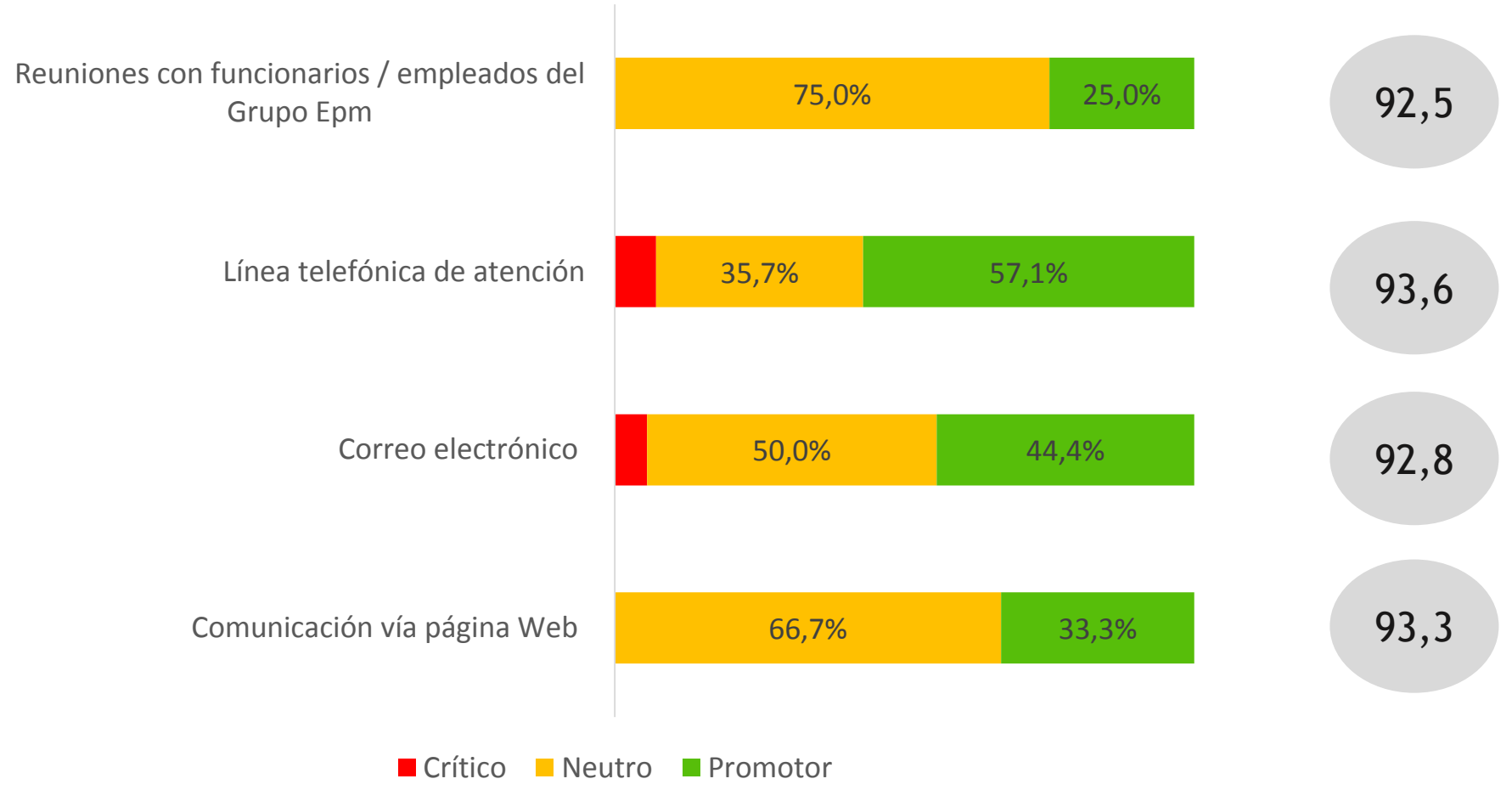


Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Proceso - Comunicación

Qué tan satisfecho se encuentra usted con estos Canales de Comunicación?



Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Contratación

Satisfacción



95,0

Lealtad



96,4

Recomendación



98,2

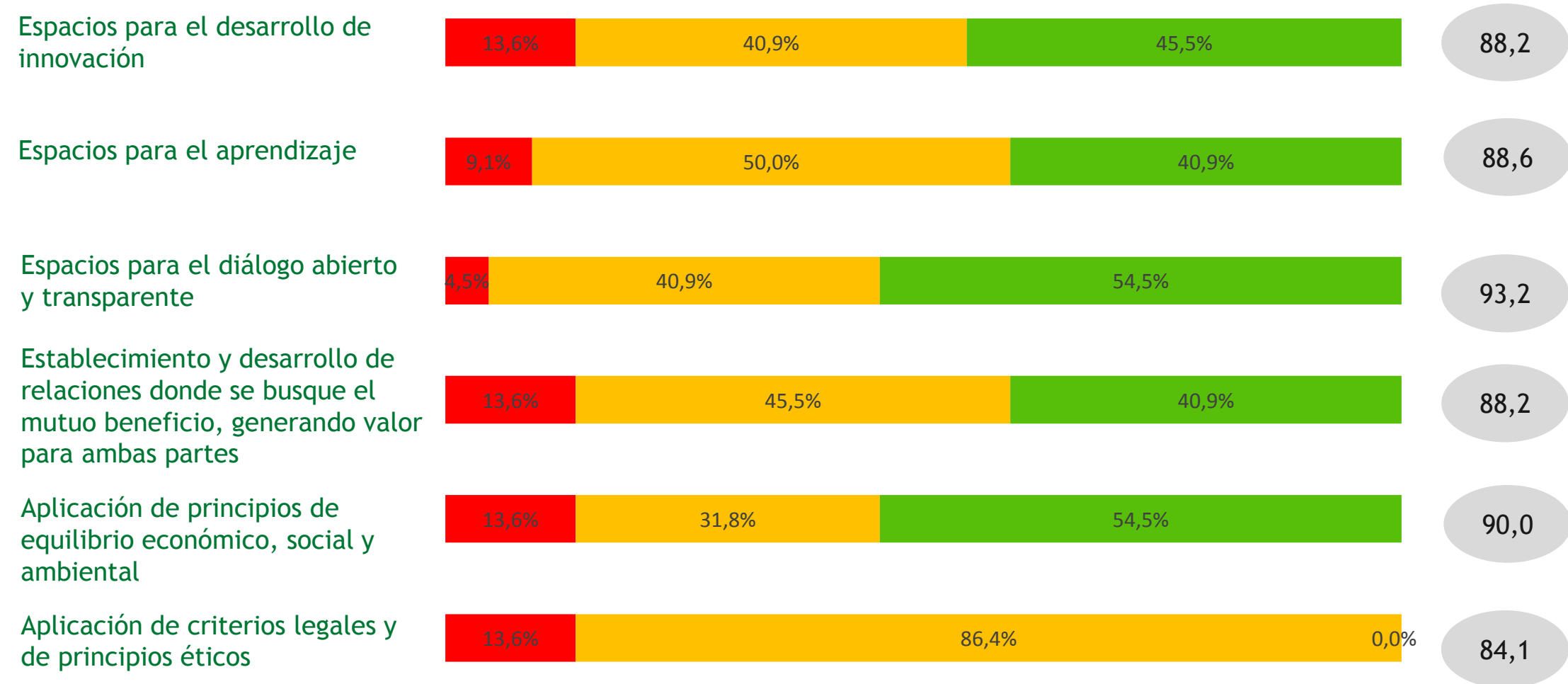
■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

96,5

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Contratación Propuesta de Valor



■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

Reputación

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Contratación Propuesta de Valor

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



91,8

La actitud y disponibilidad del personal para atender sus inquietudes



95,0

La claridad y suficiencia de información proporcionada durante la terminación y entrega del contrato



92,3

La claridad y suficiencia de información proporcionada durante la ejecución del contrato



91,4

La claridad y suficiencia de información proporcionada durante la contextualización y planeación para el inicio de la ejecución del contrato



91,8

■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

Reputación

Recomendación

Propuesta de
Comunicación

Lealtad

Satisfacción

90,4
Reputación

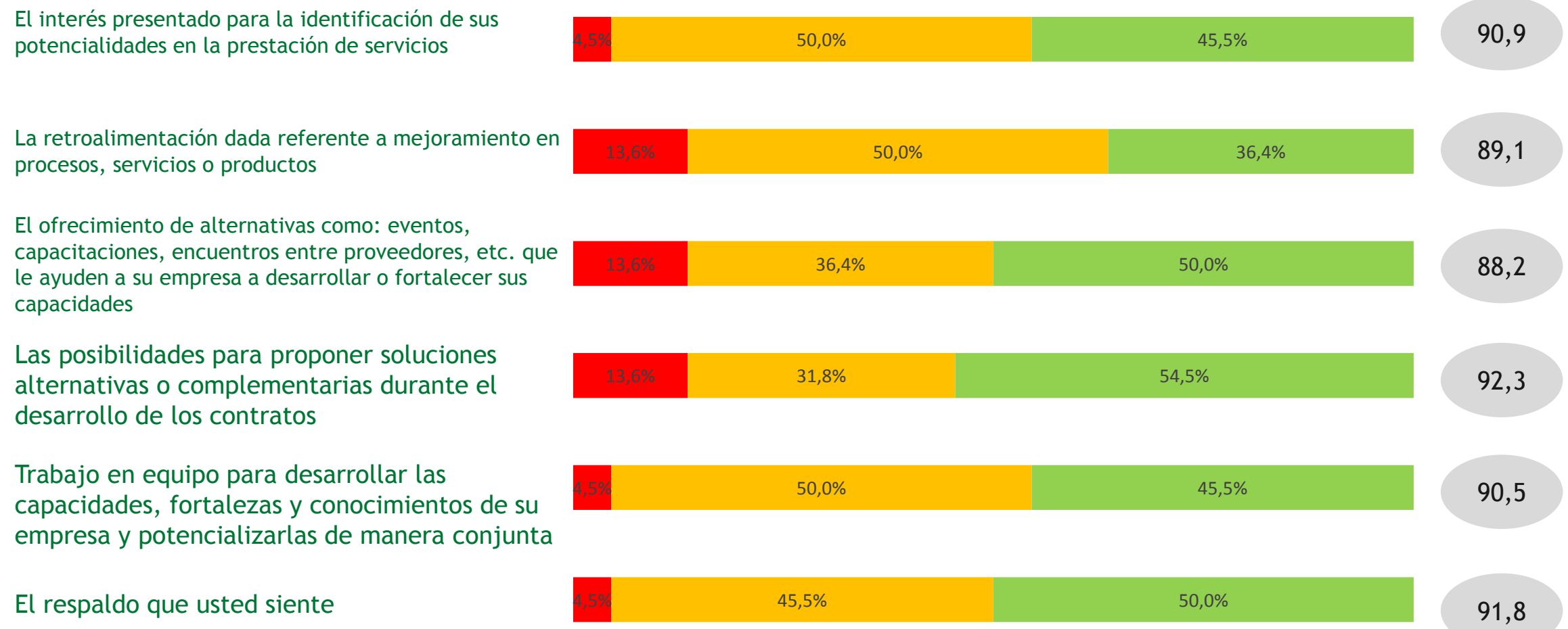
Innovación



Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Contratación Acompañamiento y trabajo en equipo

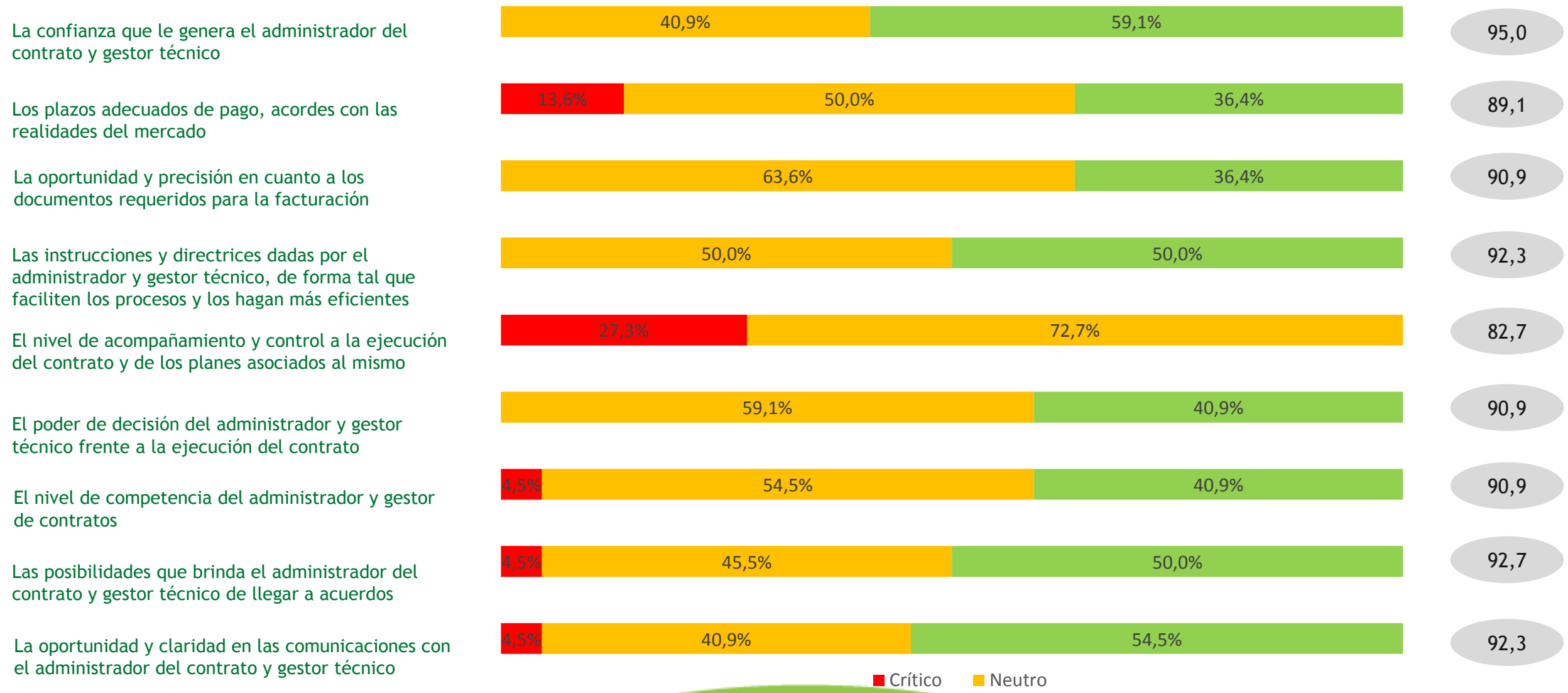


■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Contratación Gestión Administrativa y Técnica

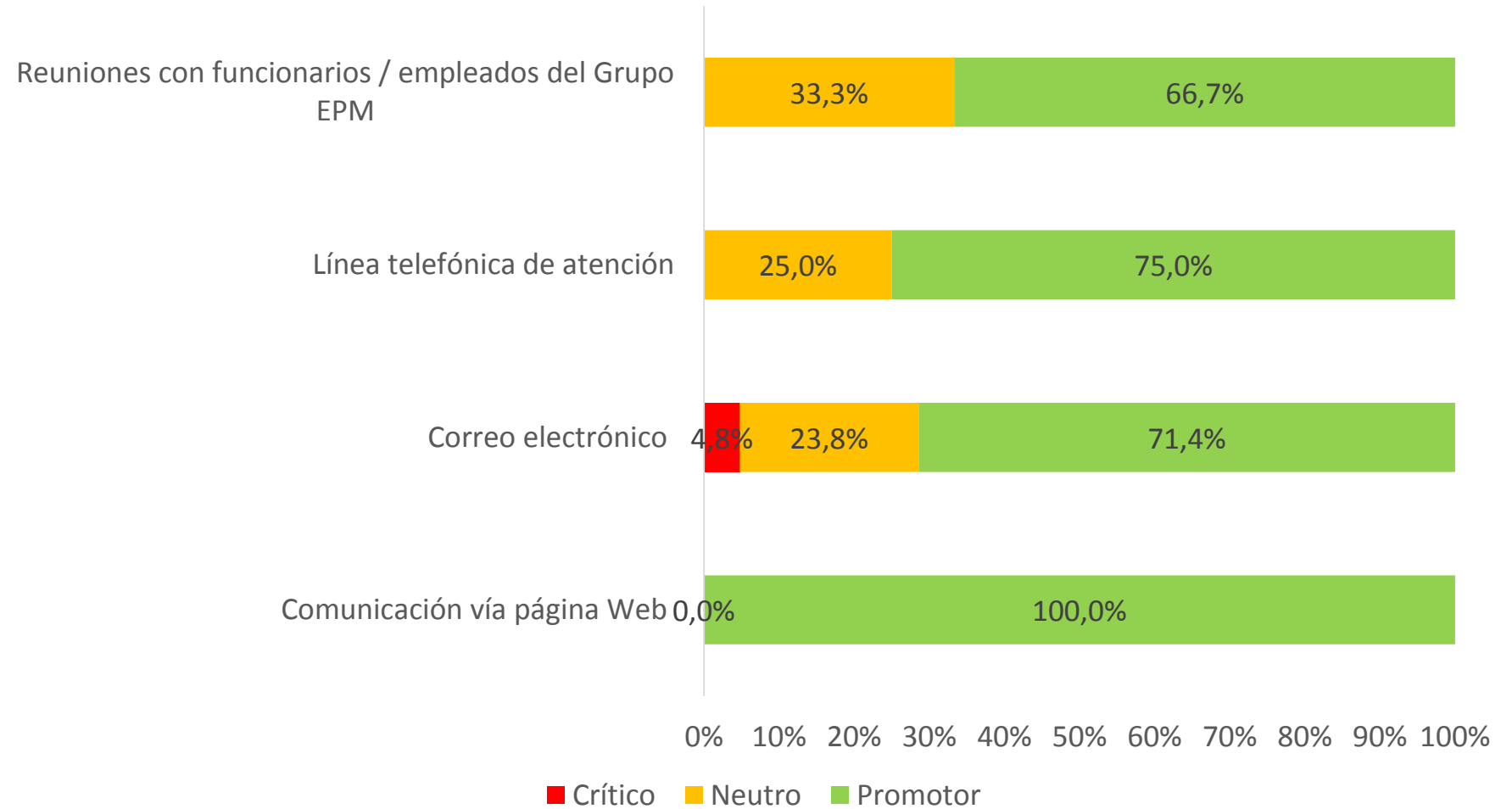


Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Contratación
Comunicación

Qué tan satisfecho se encuentra usted con estos Canales de Comunicación?





Conclusiones



¡Gracias!