

# 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

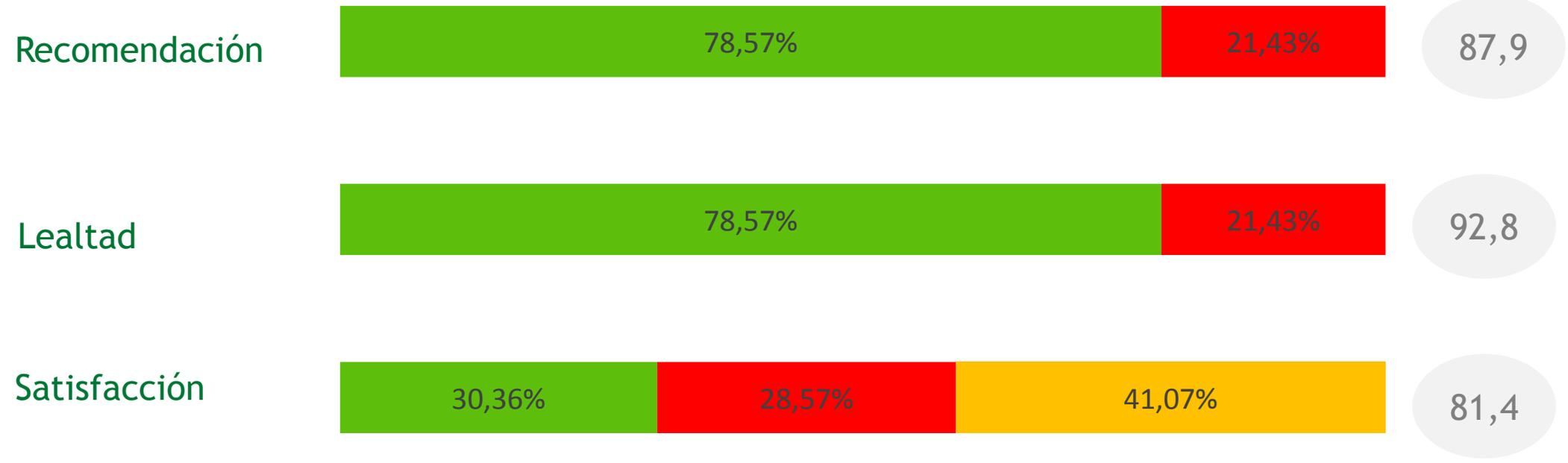
Satisfacción

81,4

# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Registro



■ Promotores ■ Críticos ■ Neutros

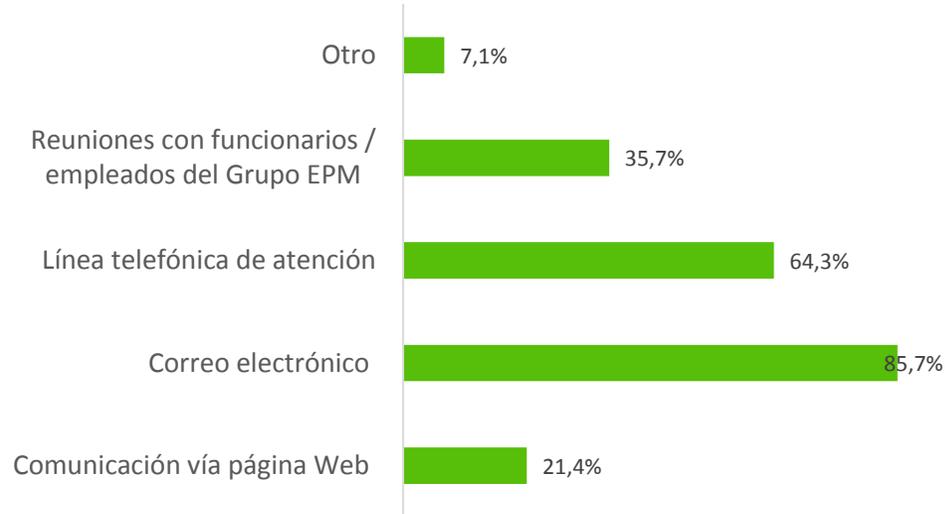
Registro

87,4

# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas

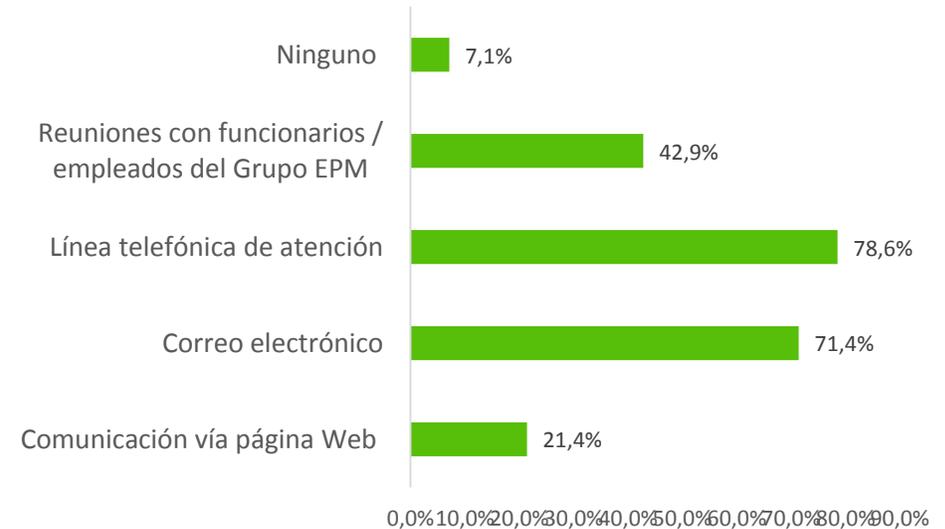


## Registro - Comunicación



Indique el canal o canales de comunicación que ha utilizado

Indique el canal o canales de comunicación que conoce

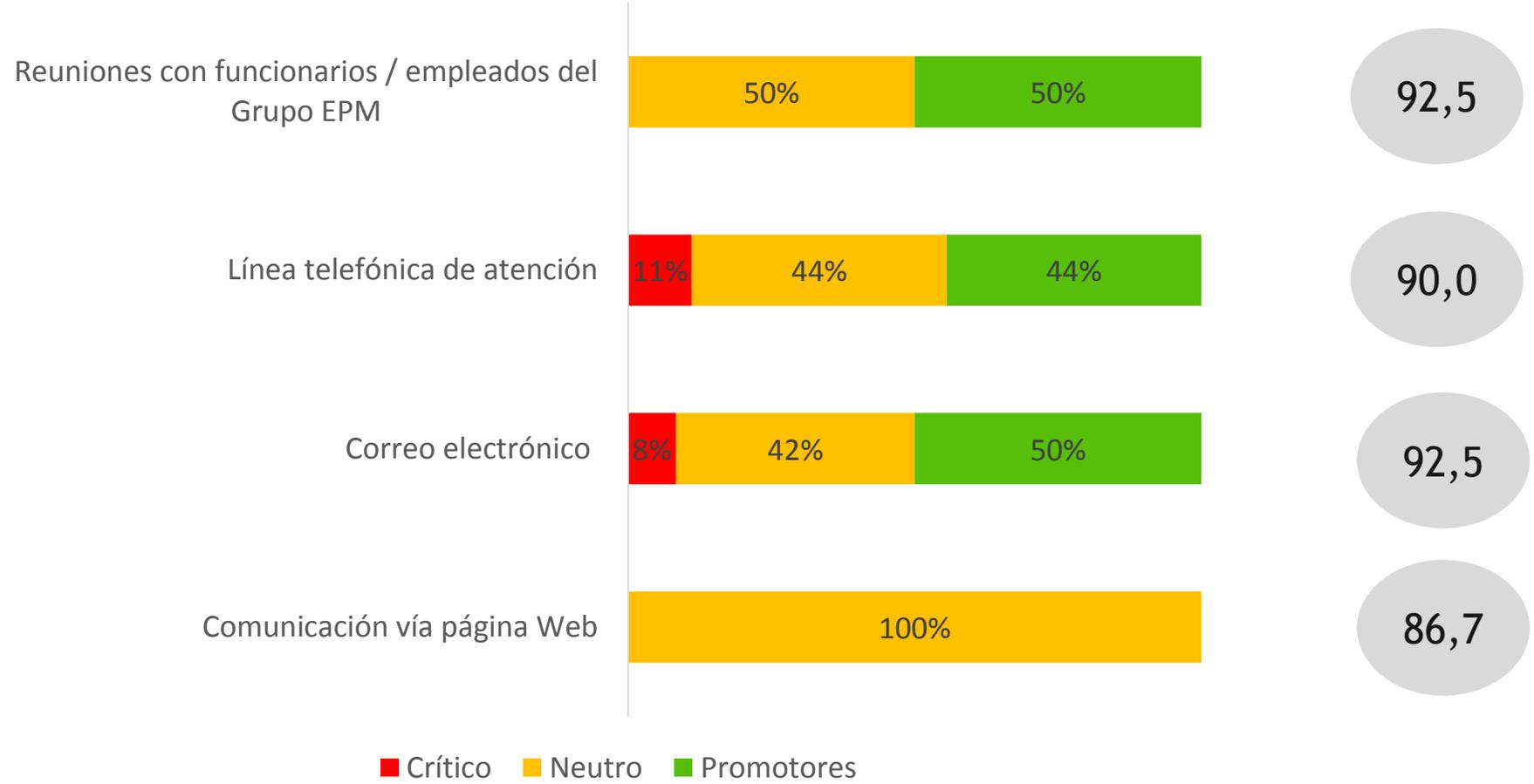


# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Registro -  
Comunicación

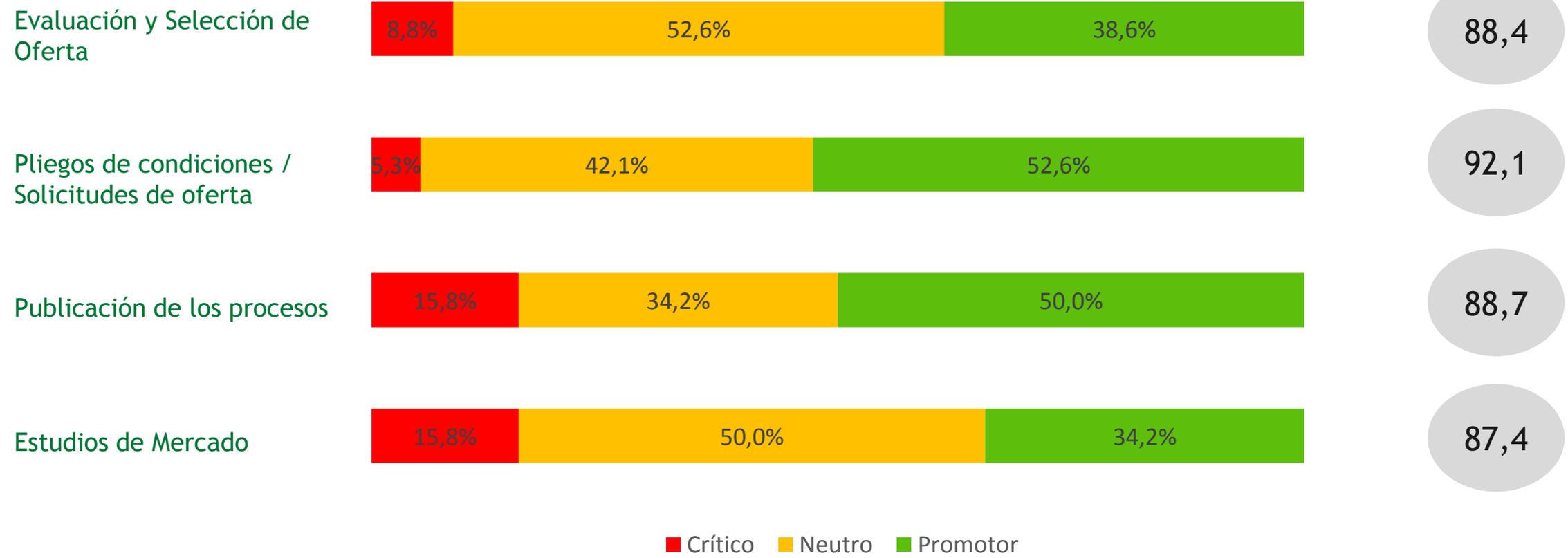
Indique nivel de  
satisfacción del  
canal



# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



## Proceso



Satisfacción **89,1**

# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Proceso

Recomendación



91,1

Lealtad



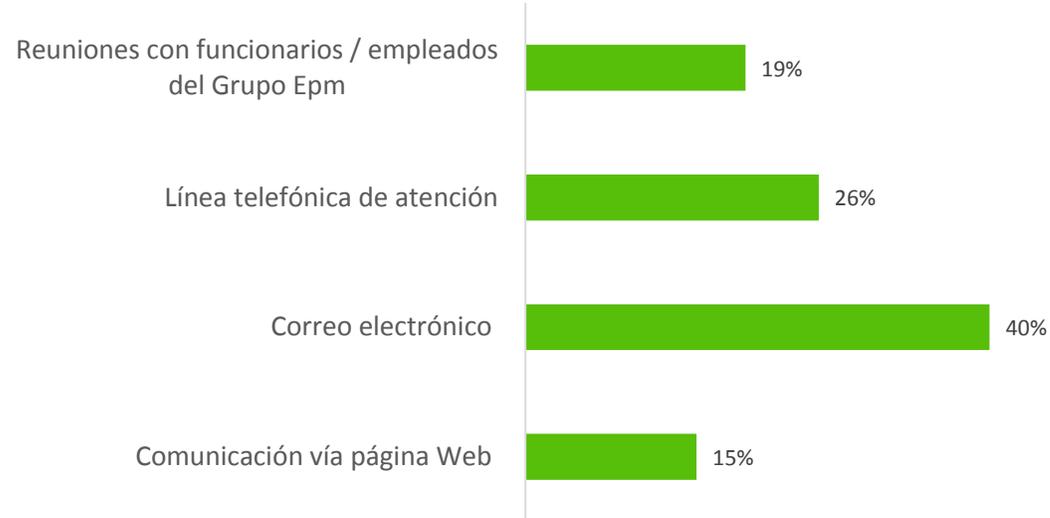
93,2

■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas

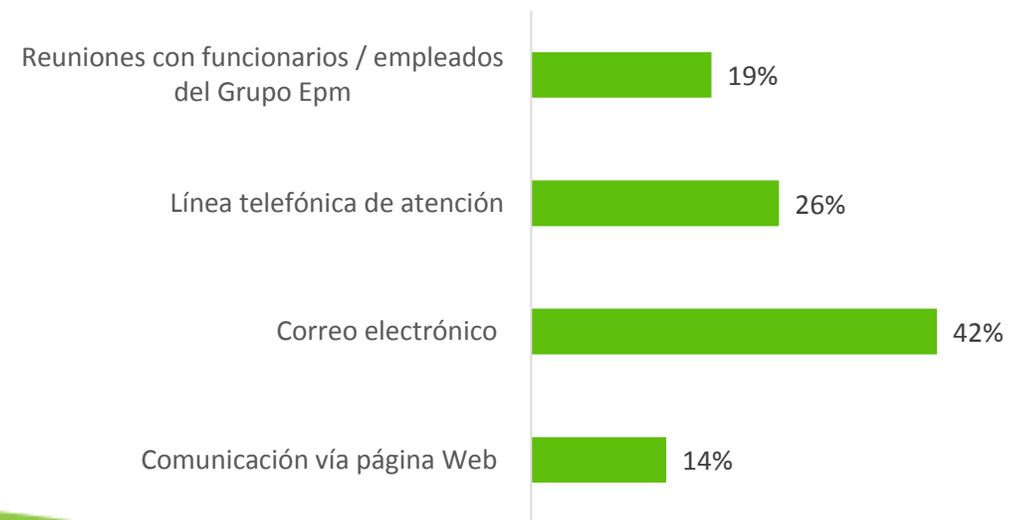


## Proceso - Comunicación



Indique el canal o canales de comunicación que ha utilizado

Indique el canal o canales de comunicación que conoce

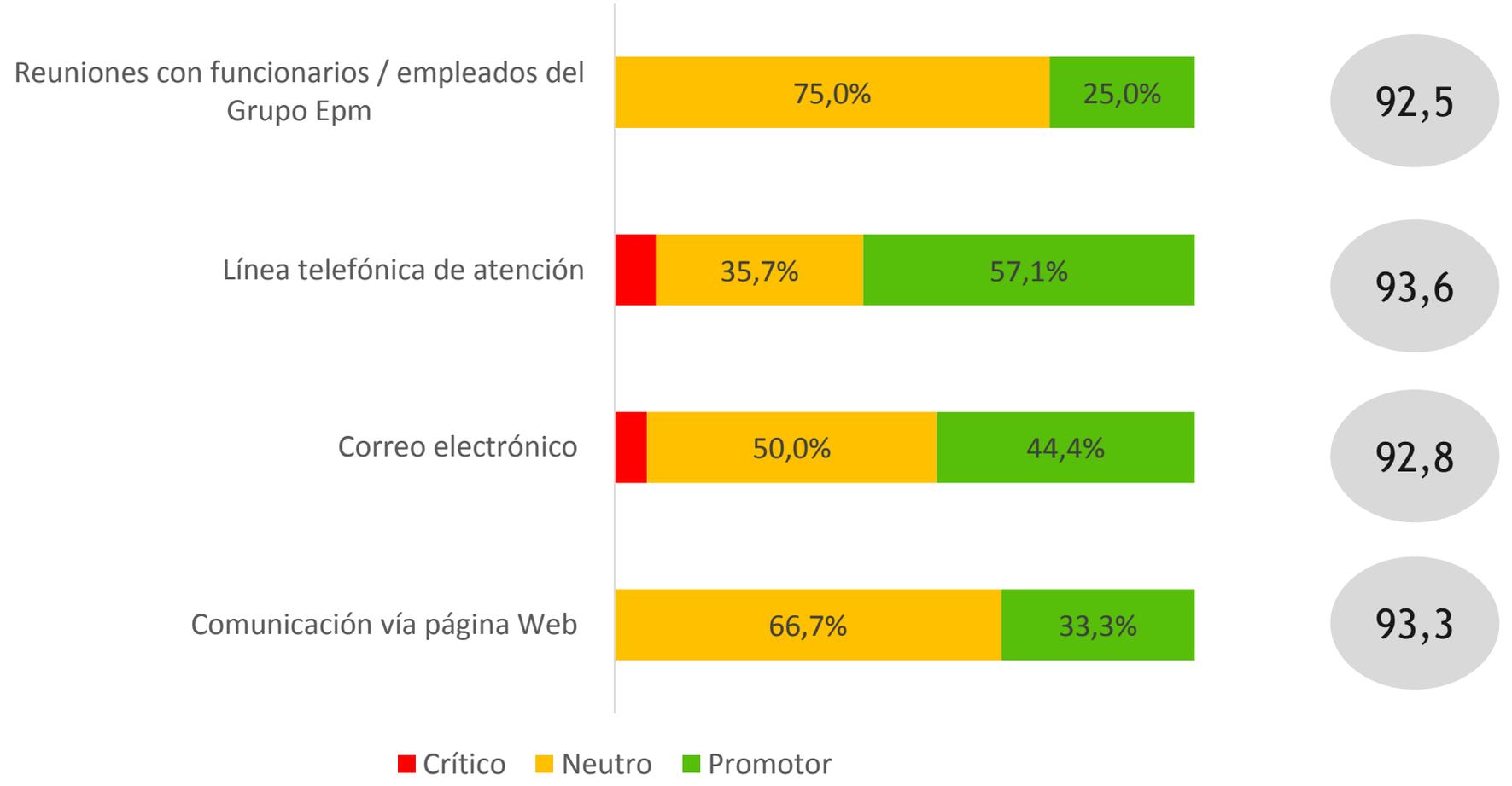


# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



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

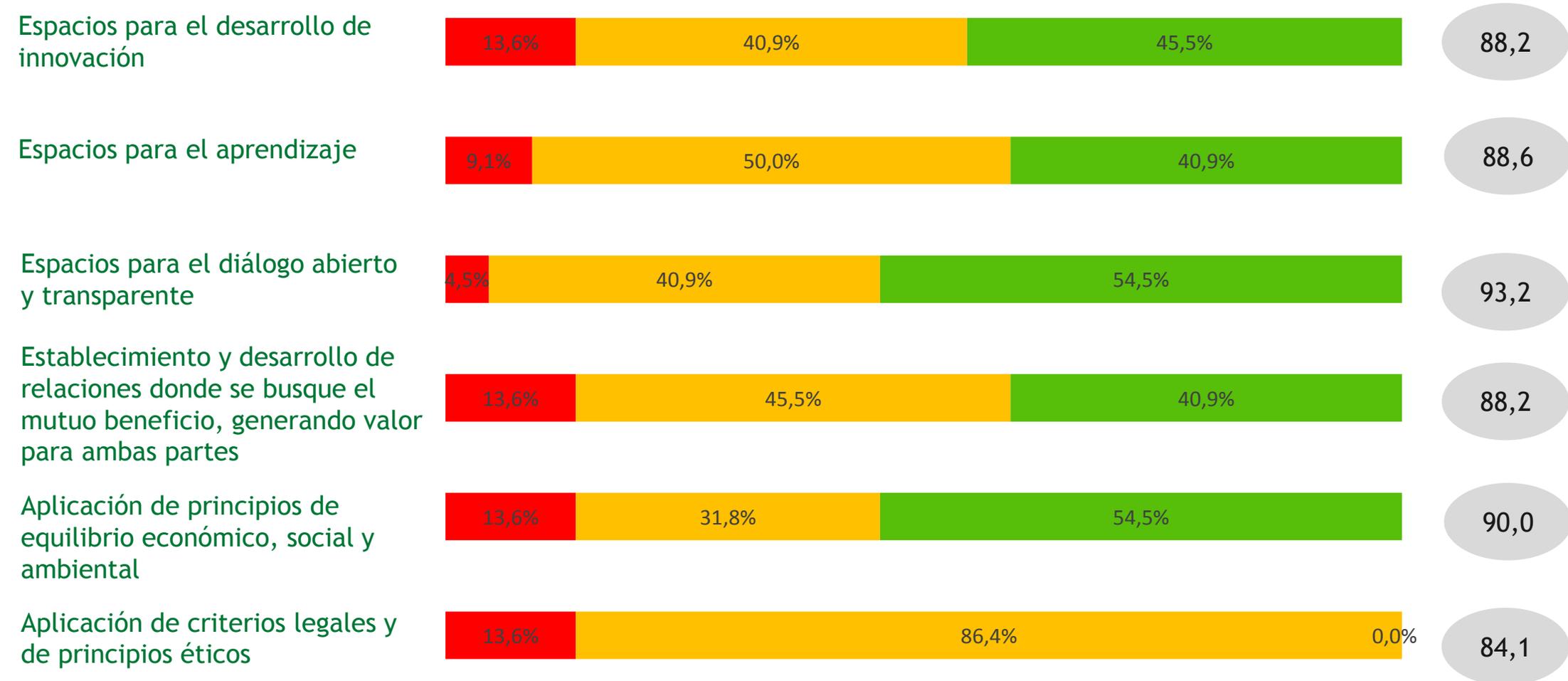
■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

96,5

# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



## Contratación Propuesta de Valor



■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

Reputación

# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



## Contratación Propuesta de Valor



■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

## Reputación

Recomendación

Propuesta de  
Comunicación

Lealtad

Satisfacción

90,4  
Reputación

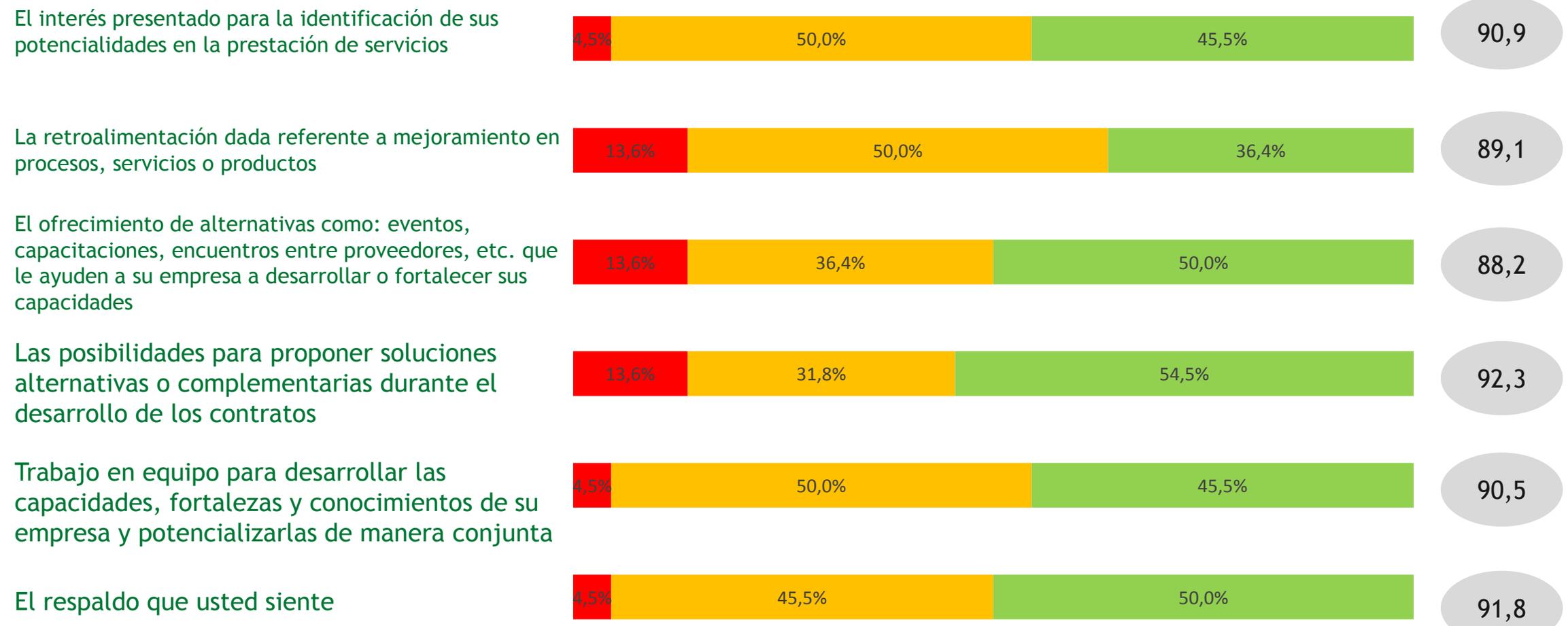
Innovación



# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



## Contratación Acompañamiento y trabajo en equipo

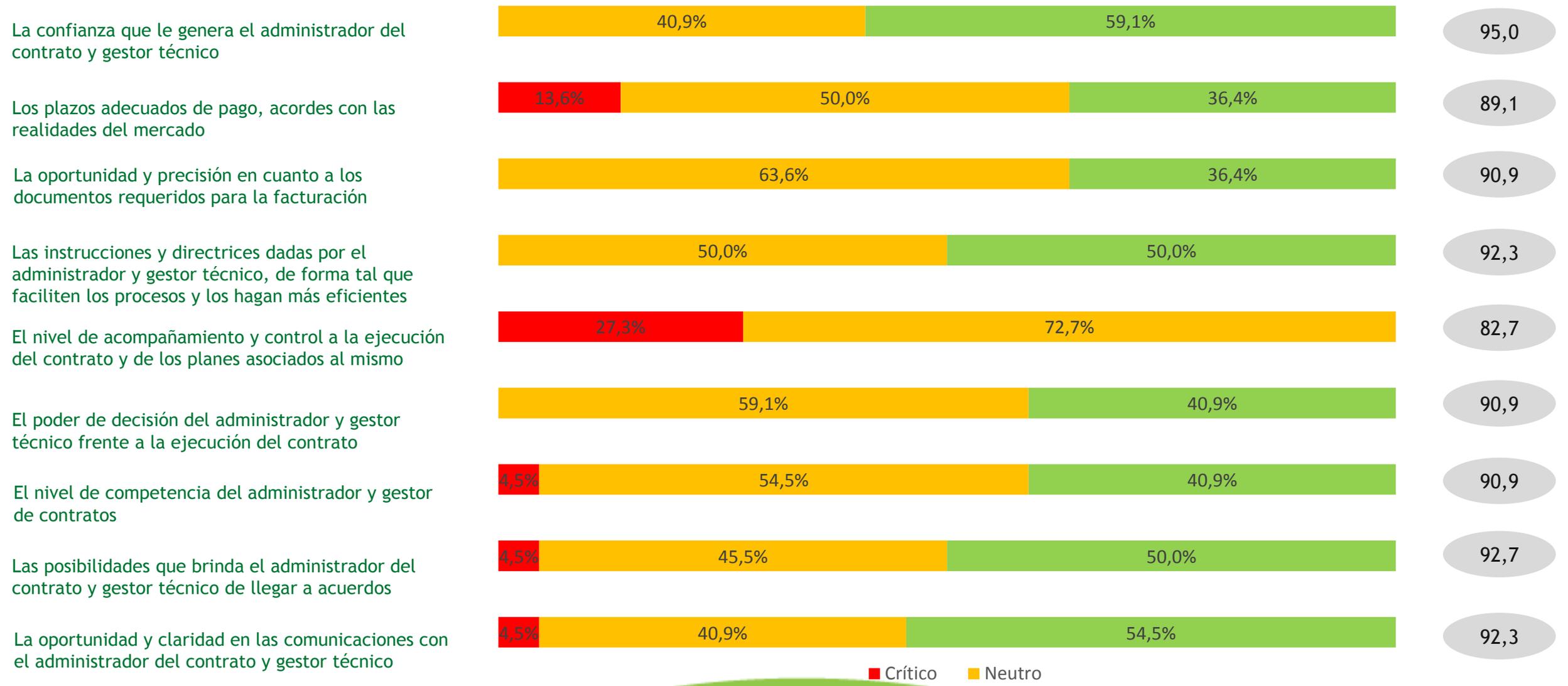


■ Crítico ■ Neutro ■ Promotor

# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



## Contratación Gestión Administrativa y Técnica

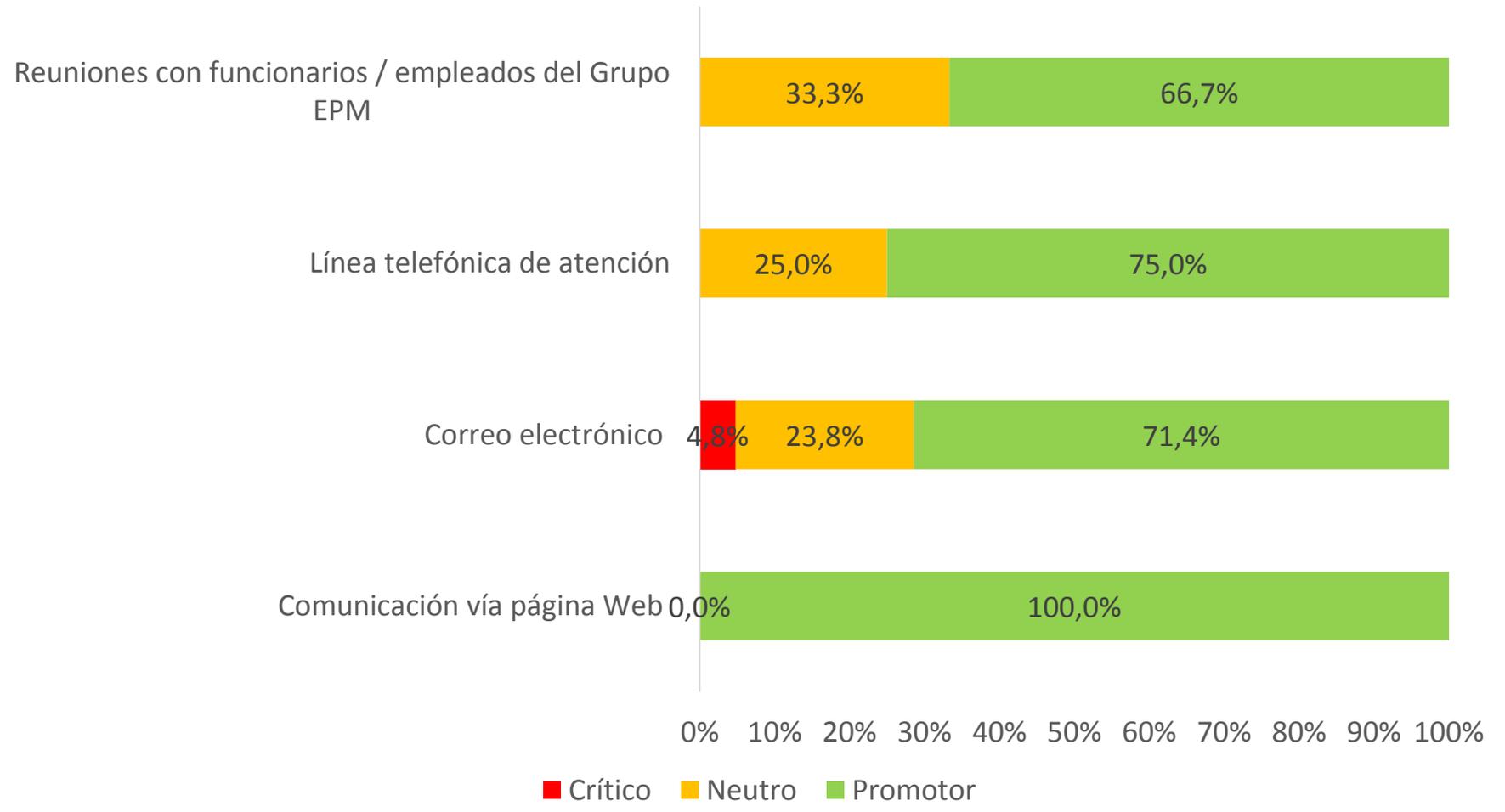


# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas



Contratación  
Comunicación

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





## Conclusiones



¡Gracias!