

# Lealtad P&C

Filiales Grupo EPM



Teniendo en cuenta las mediciones realizadas por EPM a la fecha se evaluaron 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 aquellas personas naturales o jurídicas que actualmente tienen una relación contractual con el Grupo EPM.

Proveedores: Son aquellas personas naturales o jurídicas que aún no tienen relación contractual con el Grupo EPM, pero está registrado como proveedor.

**Tipo de encuesta** ➔ On line\_ a través de aplicativo Ariba

**Metodología** ➔ Cuantitativa

**Fechas trabajo campo** ➔ 17 Septiembre 2019- 21 febrero de 2020

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Registro (Grupo EPM)	623	139	7.3%	95%

# Ficha técnica

Número de encuestas



CHEC

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	80	49	8,8%	95%
Ejecución de Contrato	138	65	8,9%	

EDEQ

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	79	47	9,2%	95%
Ejecución de Contrato	133	62	9,1%	

CENS

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	104	55	9,1%	95%
Ejecución de Contrato	132	63	9,0%	

ESSA

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	59	38	9,6%	95%
Ejecución de Contrato	72	57	9,6%	

# Ficha técnica



## Aguas Nacionales

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	15	15	5,0%	95%
Ejecución de Contrato	13	13	5,0%	

## Aguas Regionales

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	15	15	10,0%	95%
Ejecución de Contrato	13	13	10,0%	

## Aguas Oriente

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	15	6	10,0%	95%
Ejecución de Contrato	13	7	10,0%	

## Malambo

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	15	8	10,0%	95%
Ejecución de Contrato	13	9	10,0%	

# Ficha técnica



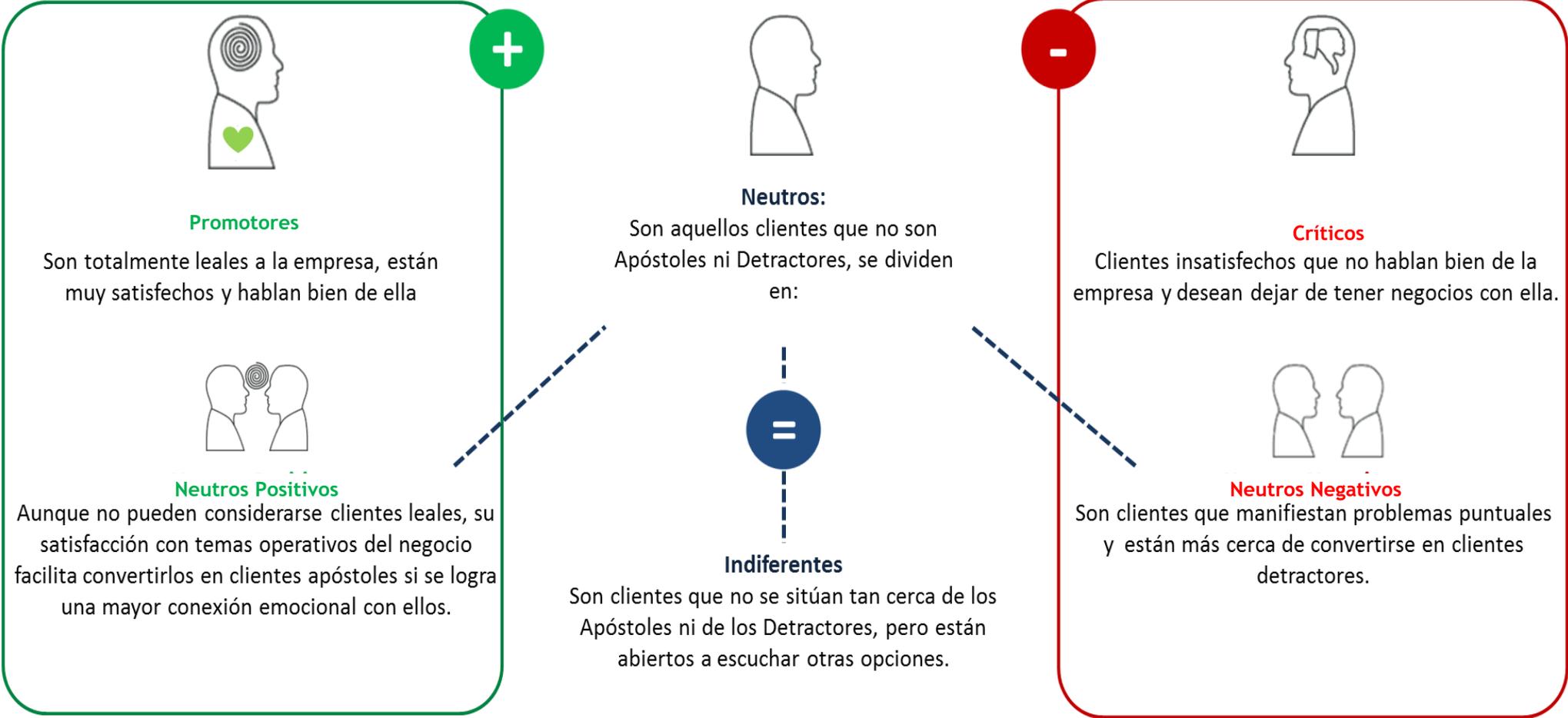
## EMVARIAS

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	31	27	6,9%	95%
Ejecución de Contrato	81	46	9,6%	

## Fundación EPM

Proceso	# Encuestas	# encuestas Real	% error	Nivel de confianza
Contratación	15	15	5,0%	95%
Ejecución de Contrato	35	35	5,0%	

# Apóstoles- Neutros- Detractores



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



# Resultados Generales Filiales de Energía



Indicador de  
desempeño  
en Lealtad  
(P-C)

Indicador  
por proceso

Indicador  
General

Resultados 2019

# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas 2019



Indicador de desempeño en Lealtad

**51,0% P-C**

Contratistas



60,1%

Promotores



30,9%

Neutros



9,0%

Críticos

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	85,8	n=38
	Lealtad	97,6	
	Recomendación	96,8	

Contratación	Satisfacción	91,6	n=57
	Lealtad	95,8	
	Recomendación	95,8	

Proveedores y Contratistas

Total

Satisfacción General

**87,4%**

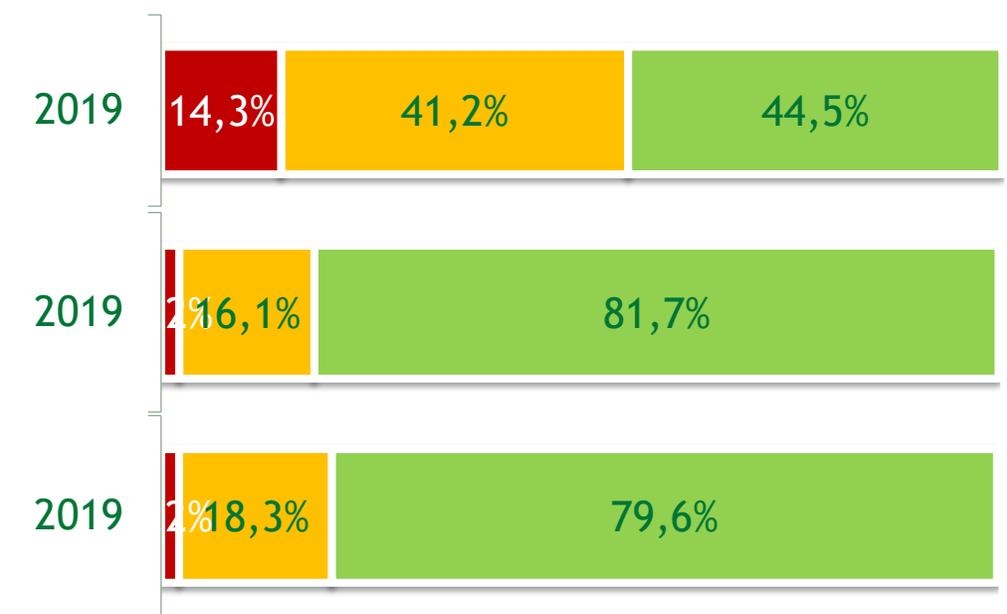
Lealtad

**96,8%**

Recomendación

**96,0%**

n=93 Contratistas



# Lealtad ESSA – Proveedores y contratistas 2019

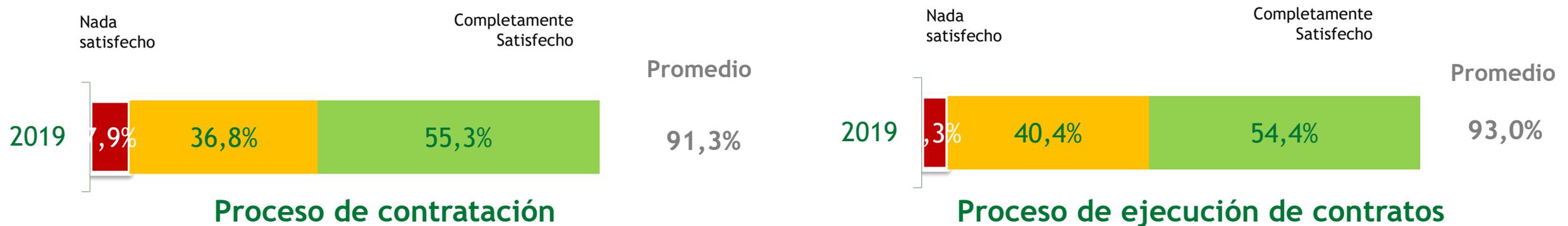


## Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	27,8%	32,7%	25,9%	30,8%
Comunicación vía página Web	13,5%	15,9%	12,7%	8,3%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	23,0%	16,8%	21,2%	21,2%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	16,7%	15,9%	23,3%	26,9%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o	19,0%	18,6%	16,9%	12,8%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 38

n: 57

# Lealtad CHEC – Proveedores y contratistas 2019



Indicador de desempeño en Lealtad

**53,3% P-C**

Contratistas



Promotores

61,5%



Neutros

30,2%



Críticos

8,2%

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	87,6	n=49
	Lealtad	98,6	
	Recomendación	94,7	

Contratación	Satisfacción	95,1	n=65
	Lealtad	96,6	
	Recomendación	96,2	

Proveedores y Contratistas

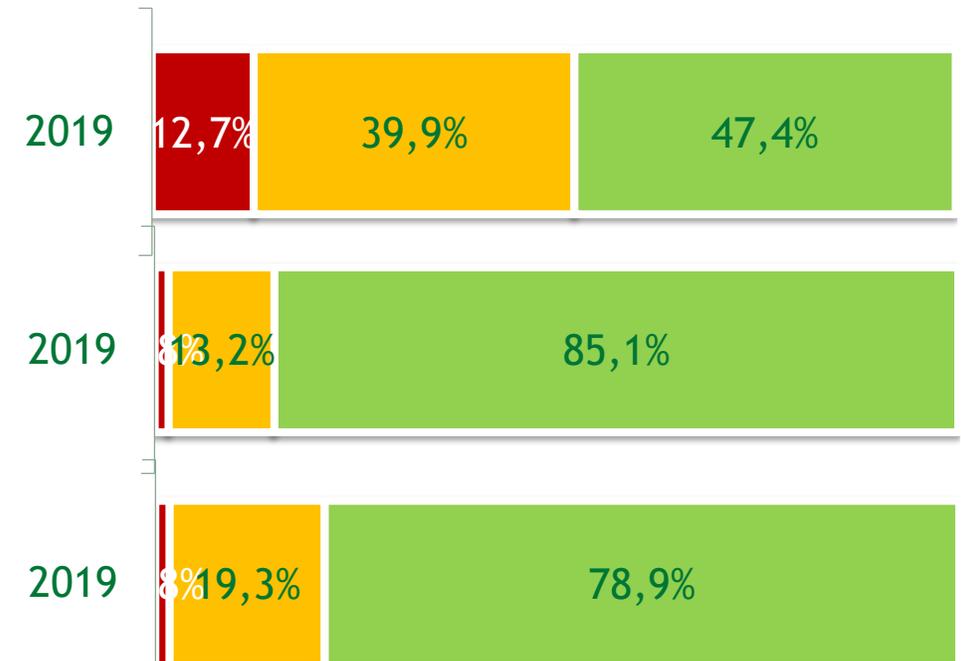
Total

Satisfacción General **88,9%**

Lealtad **97,3%**

Recomendación **96,0%**

n=114 Contratistas



# Lealtad CHEC – Proveedores y contratistas 2019

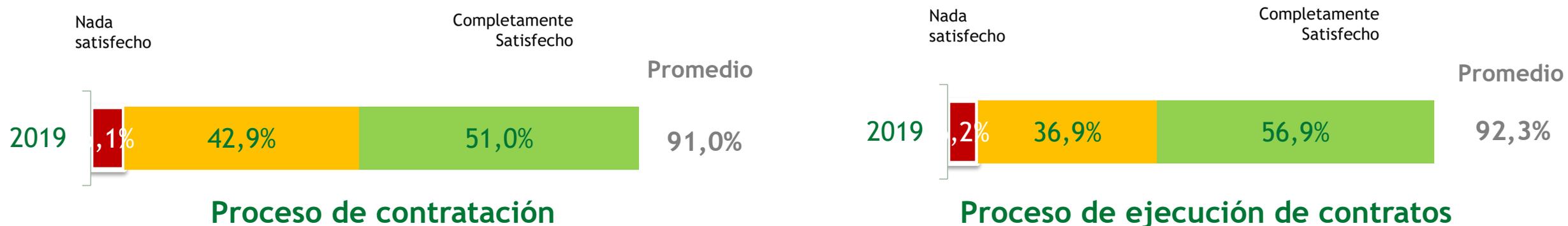


## Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	28,4%	29,4%	29,2%	32,8%
Comunicación vía página Web	16,7%	14,4%	12,4%	10,4%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	21,0%	21,6%	21,5%	18,6%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	19,1%	20,3%	22,0%	25,7%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o	14,8%	14,4%	14,8%	12,6%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 49

n: 65

# Lealtad EDEQ – Proveedores y contratistas 2019



Indicador de desempeño en Lealtad

Contratistas

56,8%  
P-C



Promotores

65,0%



Neutros

26,7%



Críticos

8,2%

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	85,8	n=47
	Lealtad	94,5	
	Recomendación	95,3	

Contratación	Satisfacción	94,2	n=62
	Lealtad	96,1	
	Recomendación	96,9	

Proveedores y Contratistas

Total

Satisfacción General

89,3%

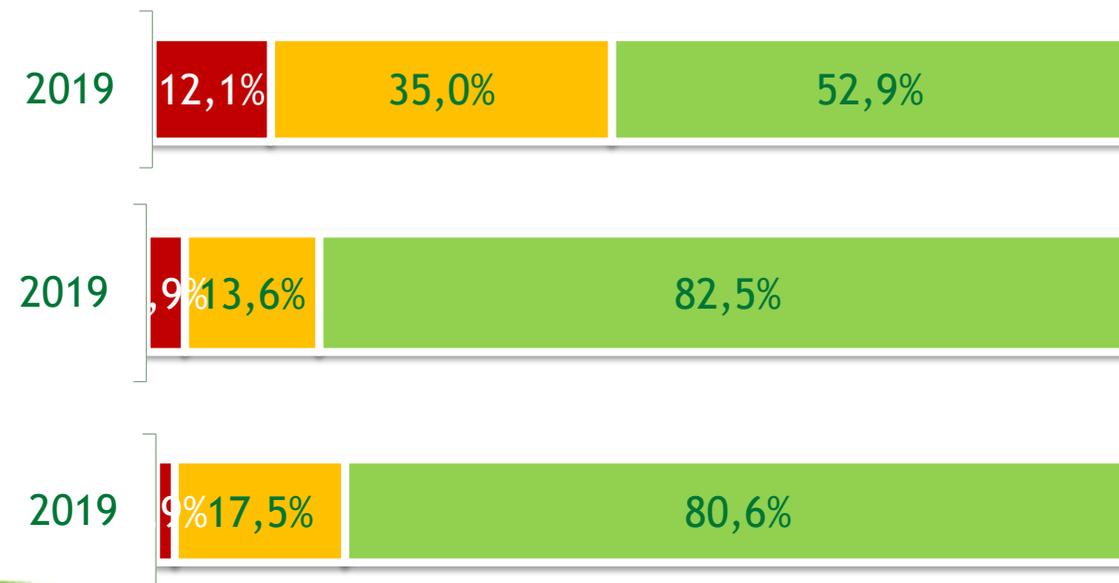
Lealtad

96,3%

Recomendación

97,0%

n=103 Contratistas



# Lealtad EDEQ – Proveedores y contratistas 2019

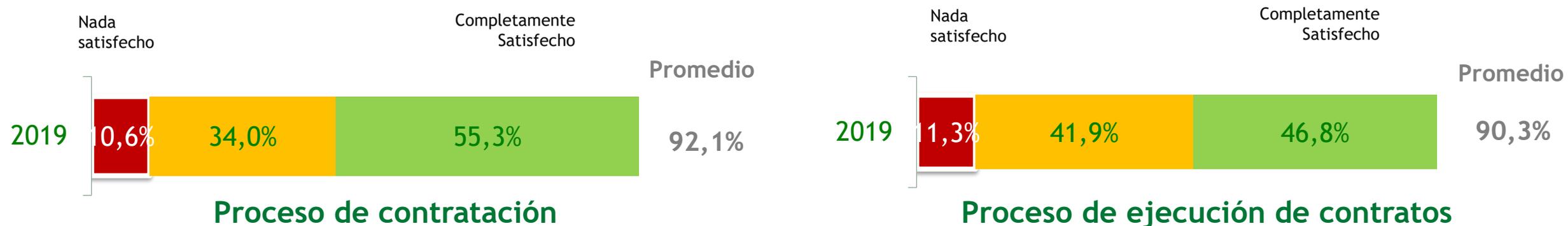


## Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	32,6%	36,2%	31,5%	35,0%
Comunicación vía página Web	9,6%	9,5%	12,0%	8,6%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	25,9%	22,4%	25,0%	24,5%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	18,5%	19,0%	19,0%	19,0%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o	13,3%	12,9%	12,5%	12,9%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 47

n: 62

# Lealtad CENS – Proveedores y contratistas 2019



Indicador de desempeño en Lealtad

Contratistas

**41,8% P-C**



Promotores

52,8%



Neutros

36,1%



Críticos

11,0%

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	84,3	n=55
	Lealtad	91,6	
	Recomendación	91,1	

Contratación	Satisfacción	92,1	n=63
	Lealtad	94,0	
	Recomendación	93,8	

Proveedores y Contratistas

Total

Satisfacción General

**87,2%**

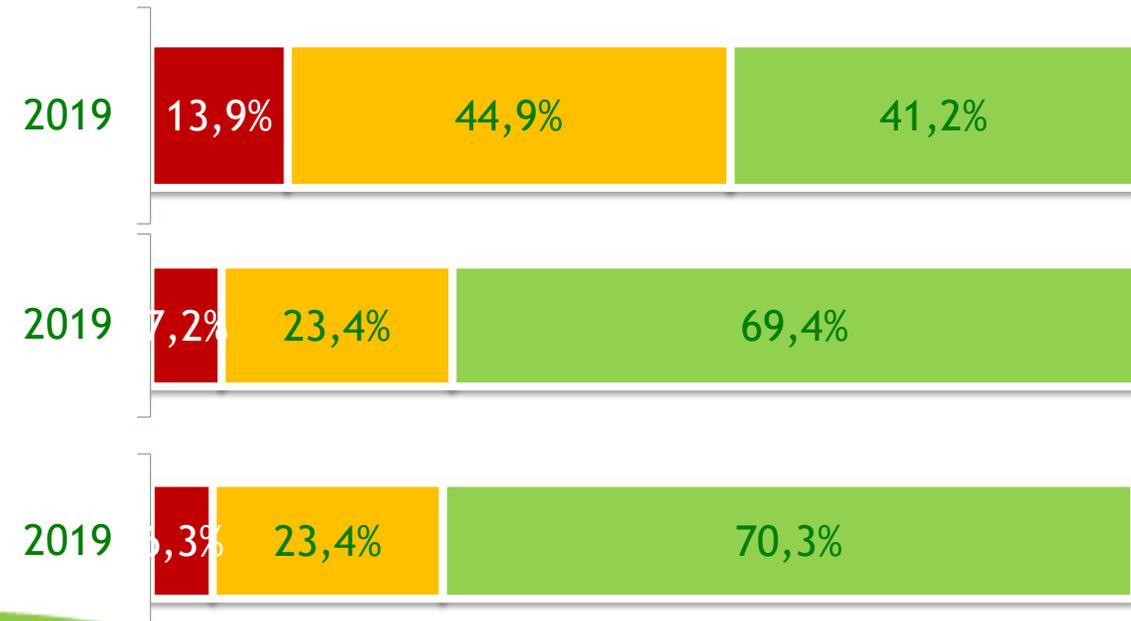
Lealtad

**94,2%**

Recomendación

**93,6%**

n=111 Contratistas



# Lealtad CES – Proveedores y contratistas 2019



## Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	30,2%	33,6%	29,1%	30,0%
Comunicación vía página Web	16,6%	12,5%	13,8%	11,6%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	23,7%	22,4%	24,1%	22,1%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	14,8%	15,8%	19,2%	20,5%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o	14,8%	15,8%	13,8%	15,8%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 55

n: 63



**Resultados  
Generales  
EMVARIAS y  
Fundación EPM**

Indicador de  
desempeño  
en Lealtad  
(P-C)

Indicador  
por proceso

Indicador  
General

Resultados 2019

# Lealtad EMVARIAS – Proveedores y contratistas 2019



## Indicador de desempeño en Lealtad

Contratistas

**50,3%  
P-C**



60,3%

Promotores



29,7%

Neutros



10,0

Críticos

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	86,2	n=27
	Lealtad	95,6	
	Recomendación	94,8	

Contratación	Satisfacción	94,6	n=46
	Lealtad	94,3	
	Recomendación	93,5	

Proveedores y Contratistas

## Total

Satisfacción General

**89,1%**

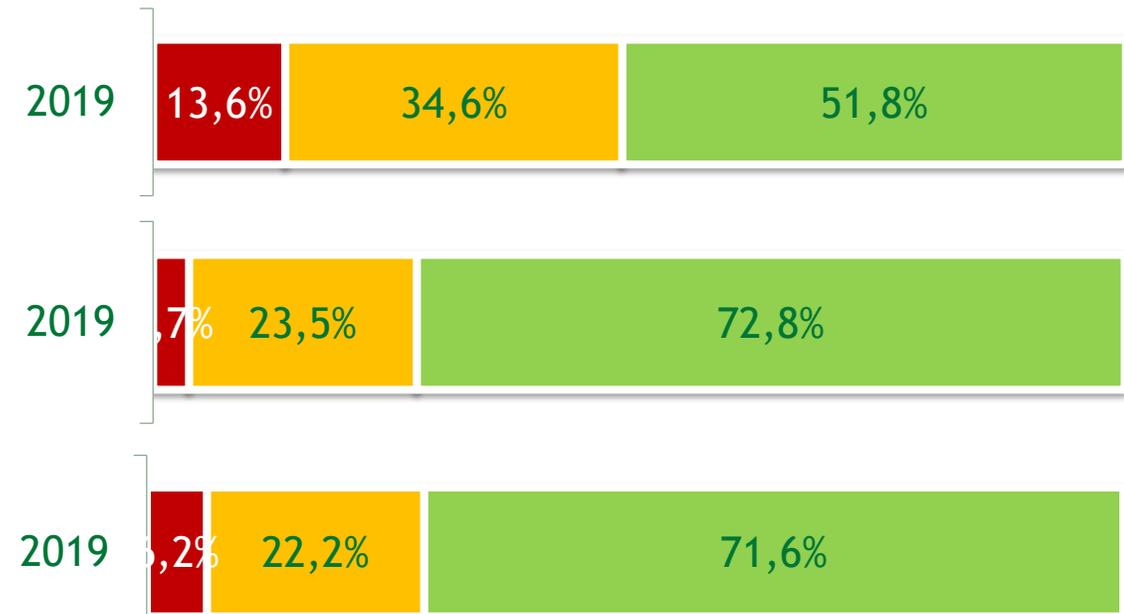
Lealtad

**95,3%**

Recomendación

**94,4%**

n=81 Contratistas



# Lealtad EMVARIAS – Proveedores y contratistas 2019

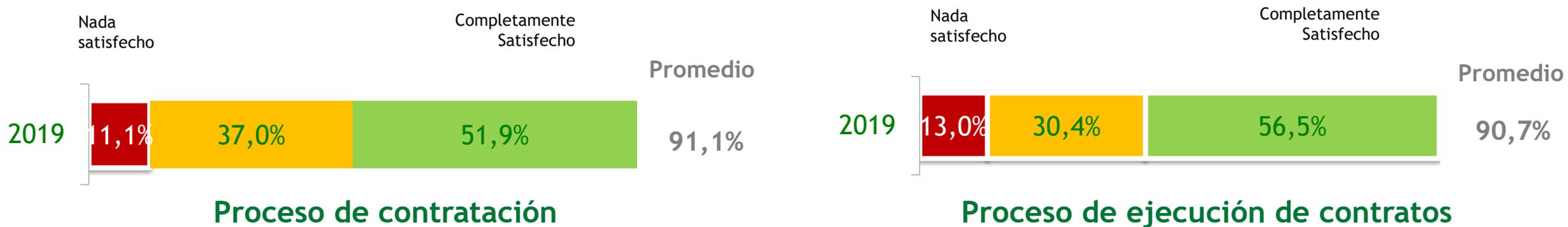


## Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	30,9%	32,4%	28,5%	30,6%
Comunicación vía página Web	9,9%	8,1%	7,3%	6,7%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	22,2%	18,9%	24,5%	23,9%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	18,5%	23,0%	24,5%	22,4%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4)	18,5%	17,6%	15,2%	16,4%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 27

n: 46

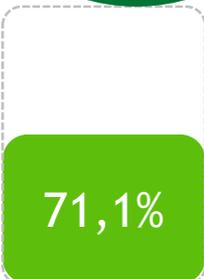
# Lealtad FUNDACIÓN EPM – Proveedores y contratistas 2019



Indicador de desempeño en Lealtad

**62,5% P-C**

Contratistas



Promotores



Neutros



Críticos

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	85,3	n=15
	Lealtad	95,3	
	Recomendación	95,3	

Contratación	Satisfacción	98,0	n=35
	Lealtad	99,1	
	Recomendación	99,1	

Proveedores y Contratistas

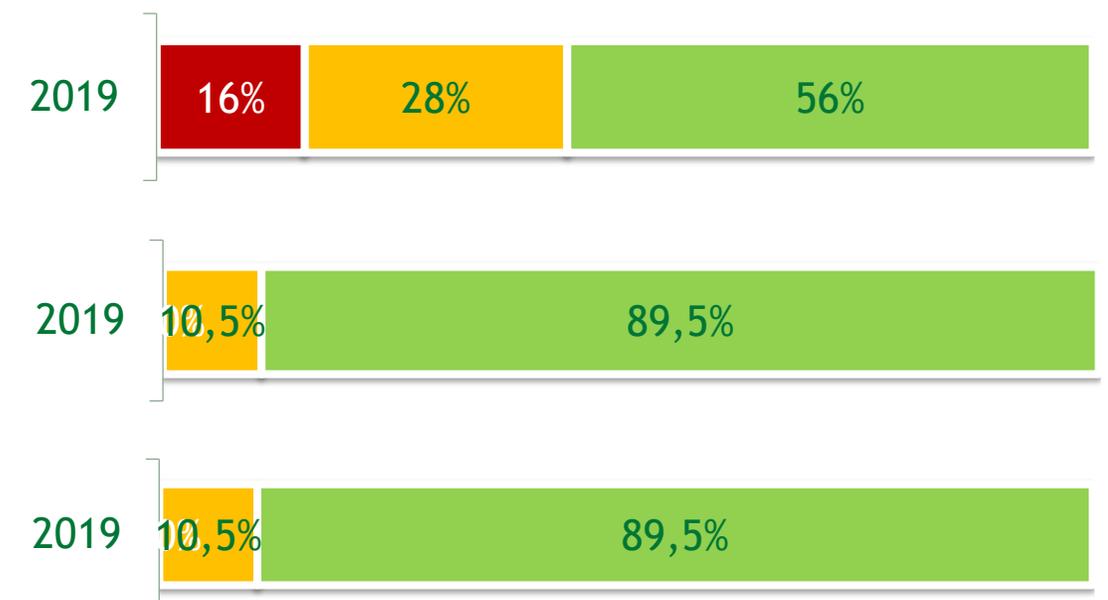
Total

Satisfacción General **88,8%**

Lealtad **98,6%**

Recomendación **98,4%**

n=57 Contratistas



# Lealtad FUNDACIÓN EPM – Proveedores y contratistas 2019

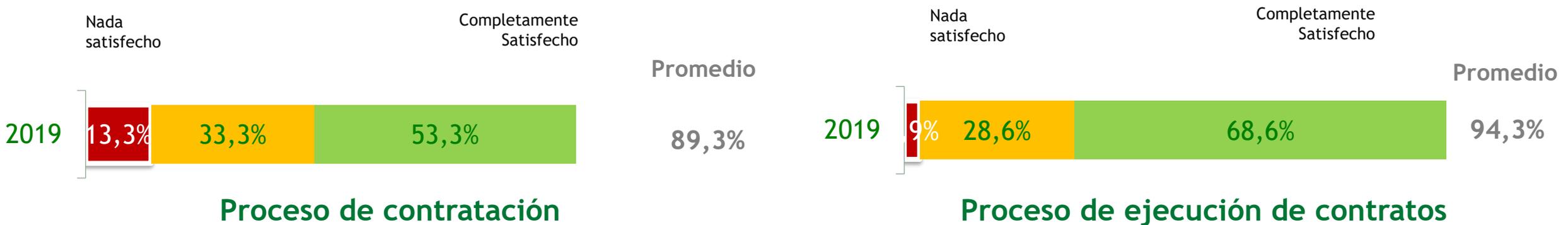


## Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	26,8%	26,3%	24,5%	27,2%
Comunicación vía página Web	9,8%	10,5%	11,3%	10,9%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	29,3%	31,6%	23,6%	25,0%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	24,4%	21,1%	25,5%	25,0%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o	9,8%	10,5%	15,1%	12,0%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 15

n: 35



# Resultados Generales Filiales de Aguas



Indicador de  
desempeño  
en Lealtad  
(P-C)

Indicador  
por proceso

Indicador  
General

Resultados 2019

# Lealtad A. NACIONALES – Proveedores y contratistas 2019



Indicador de desempeño en Lealtad

**45,6%**  
P-C

Contratistas



**56,4%**

Promotores



**32,8%**

Neutros



**10,8%**

Críticos

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	91,9	n=15
	Lealtad	98,7	
	Recomendación	98,0	

Contratación	Satisfacción	90,8	n=13
	Lealtad	92,3	
	Recomendación	93,1	

Proveedores y Contratistas

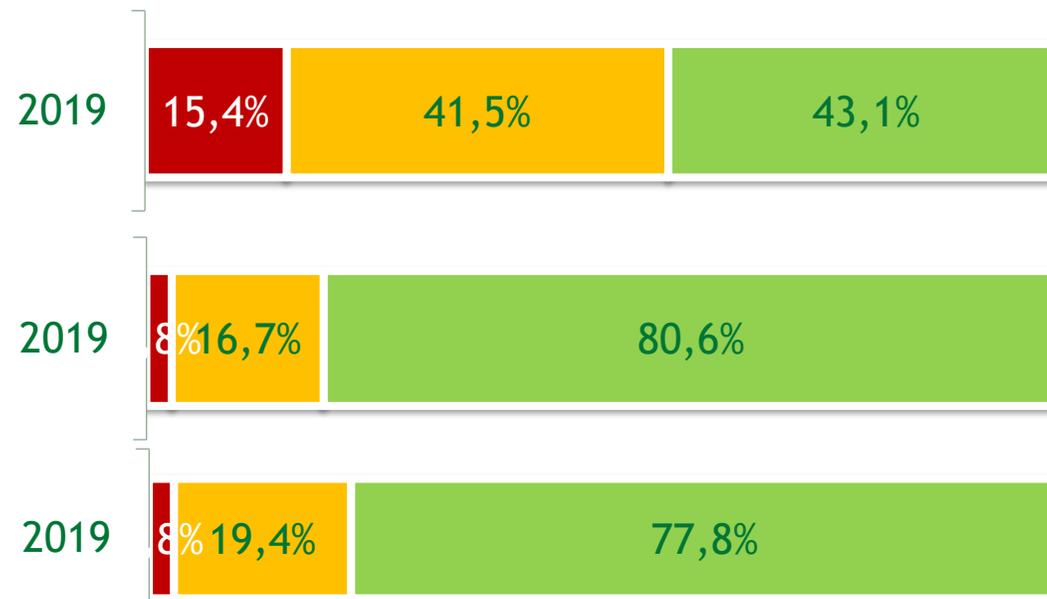
Total

Satisfacción General **86,2%**

Lealtad **95,6%**

Recomendación **95,0%**

n=36 Contratistas



# Lealtad A. NACIONALES – Proveedores y contratistas 2019

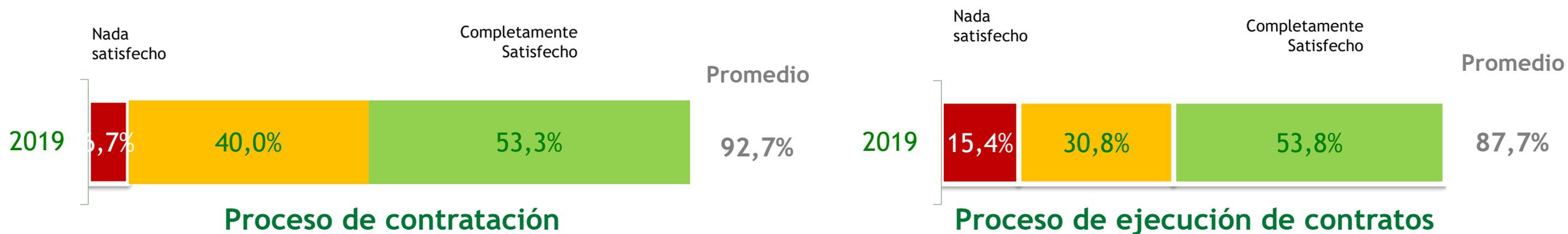


## Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	27,9%	28,6%	29,7%	30,3%
Comunicación vía página Web	14,0%	14,3%	16,2%	12,1%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	18,6%	21,4%	18,9%	21,2%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	27,9%	26,2%	18,9%	27,3%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o	11,6%	9,5%	16,2%	9,1%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 15

n: 13

# Lealtad A. REGIONALES – Proveedores y contratistas 2019



Indicador de desempeño en Lealtad

**48,0%**  
P-C

Contratistas



**60,6%**

Promotores



**26,8%**

Neutros



**12,6%**

Críticos

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	73,6	n=6
	Lealtad	100,0	
	Recomendación	95,0	

Contratación	Satisfacción	97,3	n=22
	Lealtad	99,5	
	Recomendación	99,1	

Proveedores y Contratistas

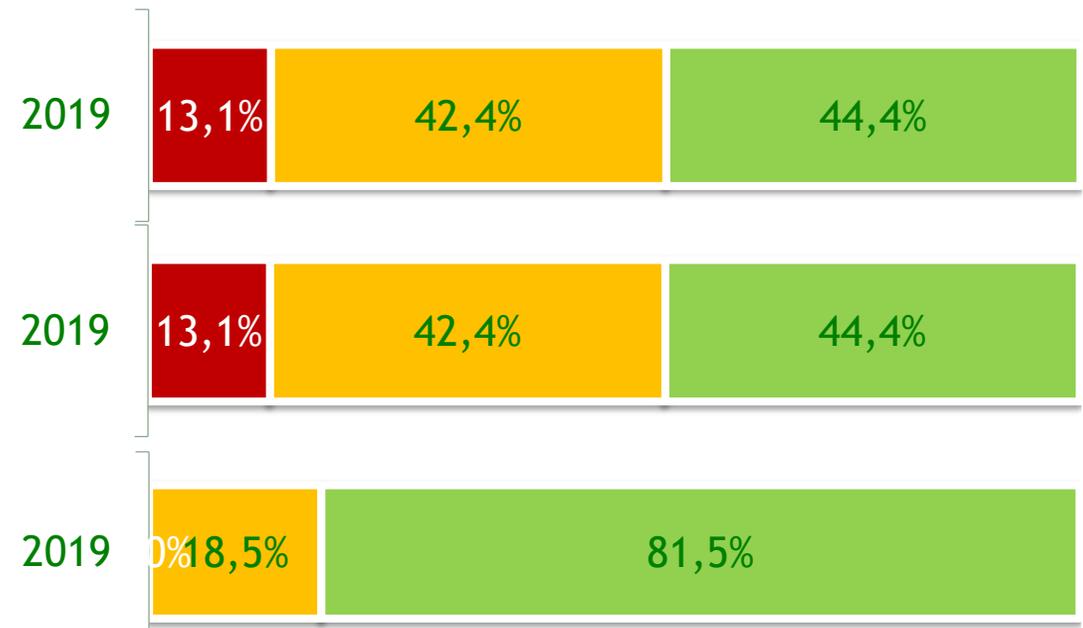
Total

Satisfacción General **83,2**

Lealtad **98,6**

Recomendación **97,4**

n=42 Contratistas



# Lealtad A. REGIONALES – Proveedores y contratistas 2019

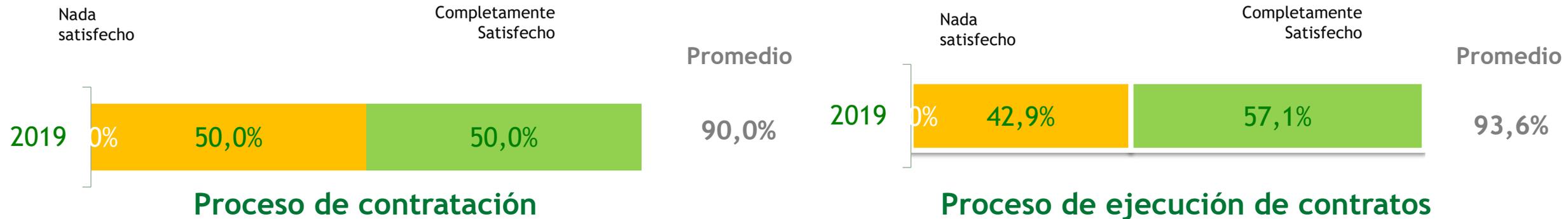


## Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	23,5%	26,7%	26,7%	26,8%
Comunicación vía página Web	17,6%	20,0%	13,3%	14,1%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	29,4%	33,3%	22,7%	21,1%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	17,6%	13,3%	17,3%	18,3%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4	11,8%	6,7%	20,0%	19,7%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 6

n: 22

# Lealtad A. DE MALAMBO – Proveedores y contratistas 2019



Indicador de desempeño en Lealtad

**48,0%**  
P-C

Contratistas



56,0%

Promotores



36,0%

Neutros



Críticos

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	90,4	n=8
	Lealtad	97,5	
	Recomendación	96,3	

Contratación	Satisfacción	97,8	n=9
	Lealtad	98,9	
	Recomendación	95,6	

Proveedores y Contratistas

Total

Satisfacción General

**87,7%**

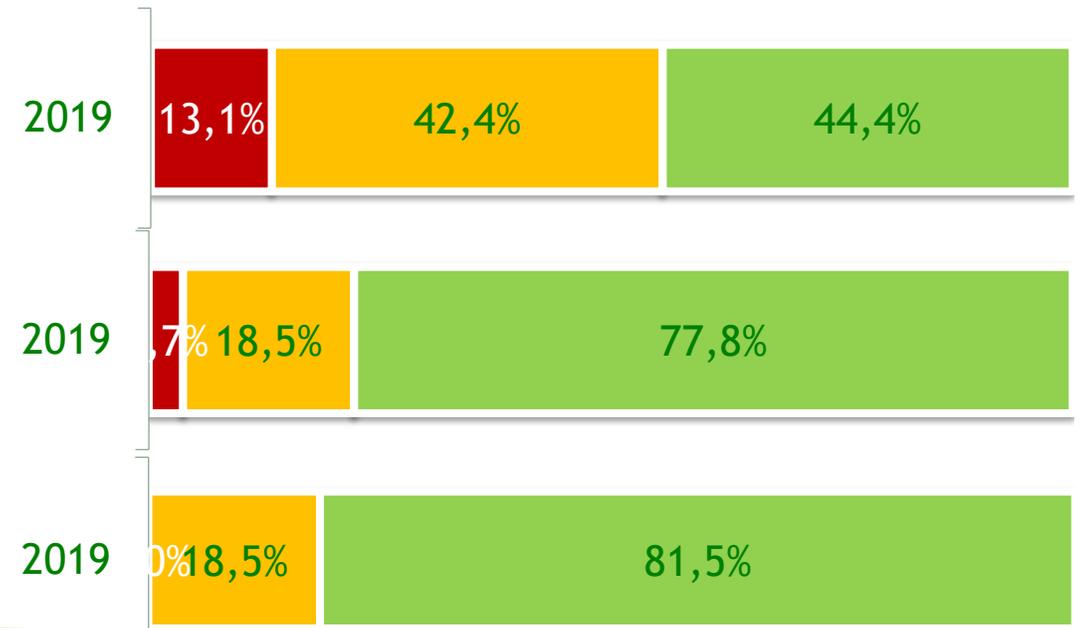
Lealtad

**97,4%**

Recomendación

**95,8%**

n= 31 Contratistas



# Lealtad A. DE MALAMBO – Proveedores y contratistas 2019

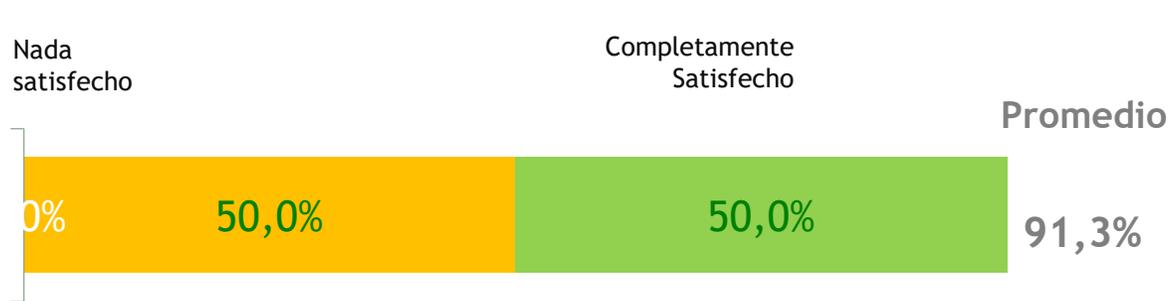


## Medios de Comunicación

Top

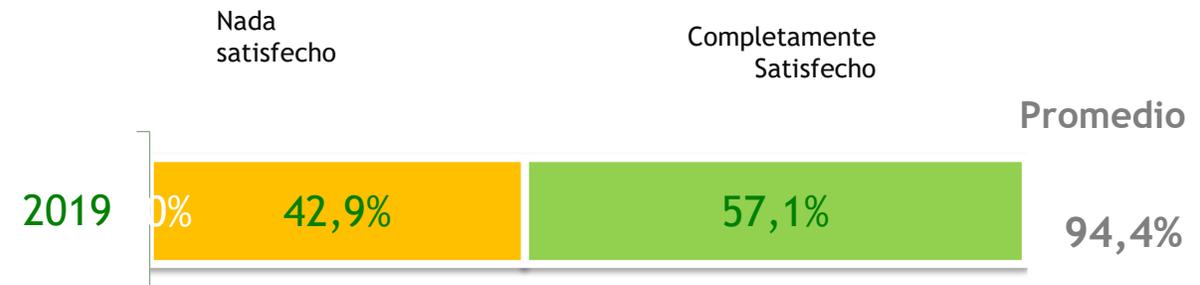
Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	32,0%	36,4%	25,8%	20,8%
Comunicación vía página Web	4,0%	9,1%	9,7%	8,3%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	28,0%	31,8%	22,6%	29,2%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	24,0%	18,2%	22,6%	29,2%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4 (Medellín) o Línea gratuita nacional (Colombia): 018000515552 Opción 4)	12,0%	4,5%	19,4%	12,5%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



### Proceso de contratación

n: 8



### Proceso de ejecución de contratos

n: 9

# Lealtad A. DE ORIENTE – Proveedores y contratistas 2019



Indicador de desempeño en Lealtad

**47,7%**  
P-C

Contratistas



56,9%

Promotores



34,0%

Neutros



Críticos

9,2

Registro	Satisfacción	82,6	n=139
	Lealtad	94,7	
	Recomendación	94,6	

Proceso	Satisfacción	90,6	n=6
	Lealtad	98,3	
	Recomendación	100,0	

Contratación	Satisfacción	98,6	n=7
	Lealtad	94,3	
	Recomendación	98,6	

Proveedores y Contratistas

Total

Satisfacción General

**87,3%**

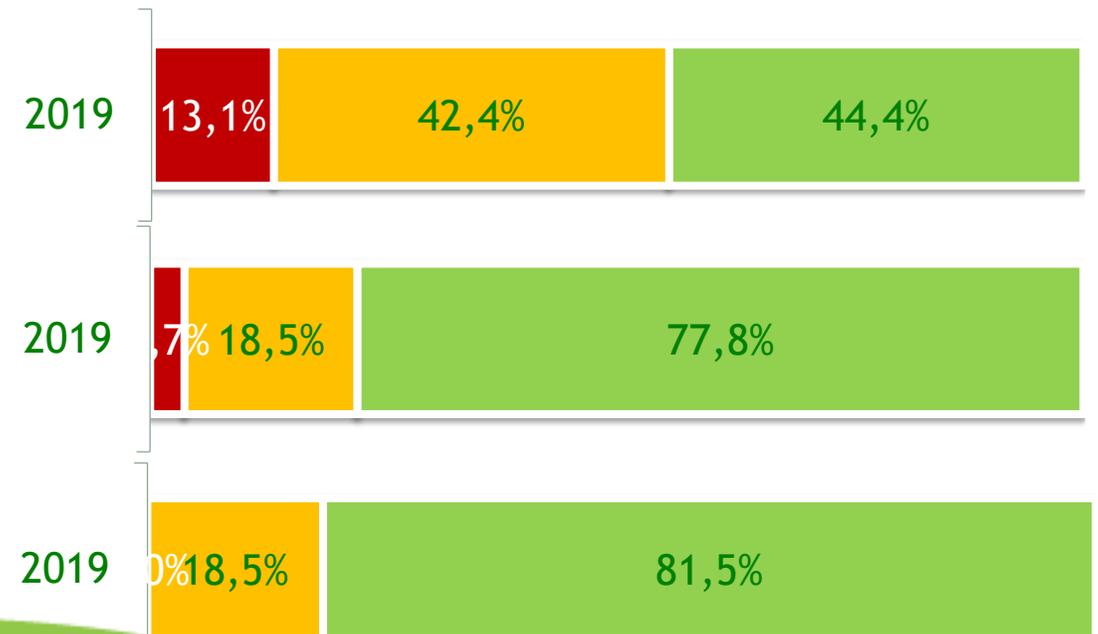
Lealtad

**96,3%**

Recomendación

**97,4%**

n=27 Contratistas



# Lealtad A. DE ORIENTE – Proveedores y contratistas 2019

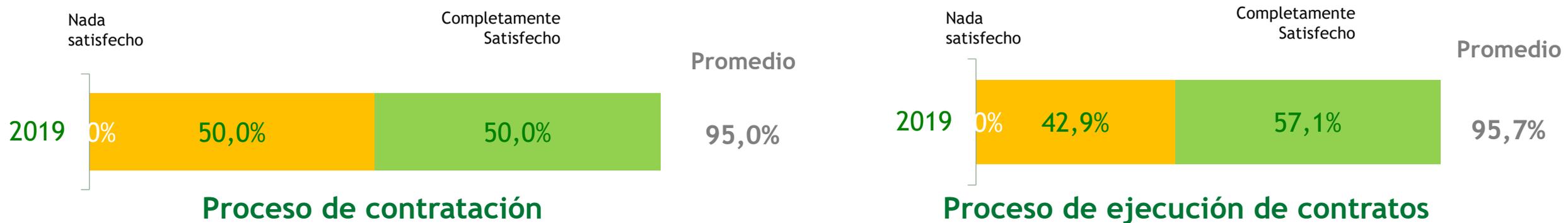


## Medios de Comunicación

Top

Canales de Comunicación	2019			
	Proceso de contratación		Proceso de ejecución	
	Conocimiento	Preferencia	Conocimiento	Preferencia
Ariba	26,3%	27,8%	20,0%	20,8%
Comunicación vía página Web	15,8%	16,7%	20,0%	20,8%
Correo electrónico (Recyproco@epm.com.co)	31,6%	27,8%	28,0%	25,0%
Reuniones con funcionarios / empleados del Grupo EPM	15,8%	16,7%	20,0%	20,8%
Línea telefónica de atención (+574 380 55 56 Opción 4)	10,5%	11,1%	12,0%	12,5%

## Nivel de Satisfacción con los canales utilizados:



n: 6

n: 7

¡Gracias!