

Santiago de Cali – julio 13 de 2022

Atentamente:

Dr. Omar Romoaza

Dirección de control interno

Empresas municipales de Cali EMCALI E.I.C.E E.S. P.

Av 2N entre Calles 10 y 11 CAM Torre EMCALI

Asunto:

Certificación referente a la medición de resultados del indicador de satisfacción del usuario (NSU), para el segundo trimestre de 2022.

Actuando en condición de auditor externo calificado, para **EMPRESAS PUBLICAS DE CALI EMCALI E.I.C.E E.S.P.** y en concordancia con lo establecido en el artículo 5 de la resolución CRC 5197 del año 2017, la cual modificó el numeral 2.1.25, 7.4 del artículo 2.1 .25.7, del capítulo 1 del título II, de la resolución CRC 5050 del año 2016, modificado a su vez por la resolución 5111 de 2017, la cual entro en vigencia a partir del 1 de Septiembre de 2017 y teniendo en cuenta la información suministrada por parte de EMCALI E.I.C.E E.S.P, generada por su sistema de información para el registro de mediciones de atención al usuario, a través de los tres canales establecidos por la organización:

- Canal virtual
- Canal personalizado
- Canal telefónico

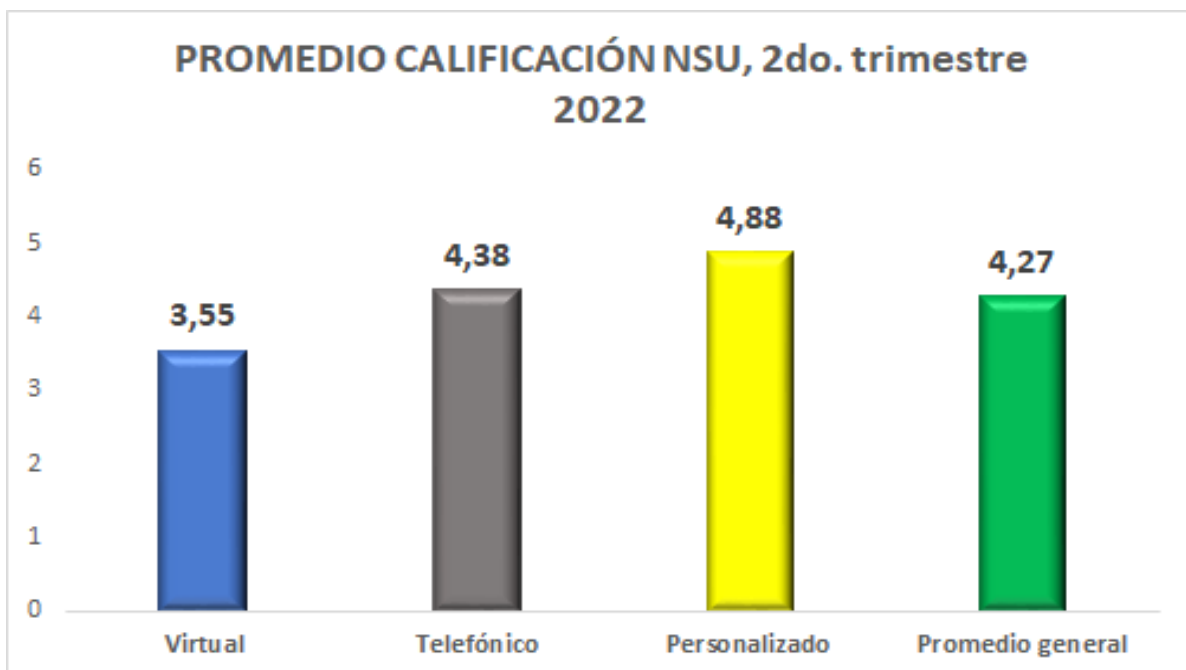
Nos permitimos certificar lo siguiente:

Una vez analizada y consolidada la información referente a los tres canales de atención al usuario, canal virtual, línea telefónica y atención personalizada en oficina física, para el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del año 2022 y teniendo en cuenta la escala de nivel de satisfacción del usuario, establecida de 1 a 5, en la cual 1 corresponde a “muy insatisfecho” y 5 corresponde a “muy satisfecho”; se evidencio que el promedio general de la medición del indicador de nivel de satisfacción del usuario NSU para el primer trimestre del año 2022, fue de 4,27 puntos.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de la medición del NSU por mes y por canal.

AÑO	TRIMESTRE	MES	CANAL		
			VIRTUAL	TELEFÓNICO	PERSONALIZADO
2022	2	Abril	3,57	4,45	4,95
2022	2	Mayo	3,64	4,48	4,86
2022	2	Junio	3,44	4,24	4,82

La siguiente grafica muestra el promedio de calificación del NSU, por canal durante el segundo trimestre de 2022.



Abril de 2022:

Las encuestas se realizaron durante las 24 horas siguientes a la atención del usuario, las mediciones cumplen con el rango de nivel de confianza del 95% y el 3% de margen de error establecido como nivel de tolerancia, para el mes de abril de 2022 se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, los resultados de la medición para el mes de abril fueron los siguientes:

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	Canal virtual		Canal telefónico		Canal de atención personalizada	
		No. De respuestas	%	No. De respuestas	%	No. De respuestas	%
1	Muy insatisfecho	23	9%	1980	9%	-	0,0%
2	insatisfecho	15	6%	259	1%	1	0,1%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	77	32%	554	2%	2	0,1%
4	Satisfecho	58	24%	2091	9%	84	4,7%
5	Muy satisfecho	71	29%	16670	72%	1.685	95,1%
N/A	No aplica	0	0%	1584	7%	-	0,0%
Totales:		244	100%	23138	100%	1.772	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,57		4,45		4,95	

Mayo de 2022:

Las encuestas se realizaron durante las 24 horas siguientes a la atención del usuario, las mediciones cumplen con el rango de nivel de confianza del 95% y el 3% de margen de error, para el mes de mayo de 2022 se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, los resultados de la medición para el mes de mayo de 2022 fueron los siguientes:

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	Canal virtual		Canal telefónico		Canal de atención personalizada	
		No. De respuestas	%	No. De respuestas	%	No. De respuestas	%
1	Muy insatisfecho	18	7%	1037	8%	6	0,2%
2	insatisfecho	14	6%	163	1%	1	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	86	35%	302	2%	6	0,2%
4	Satisfecho	52	21%	1123	9%	470	12,5%
5	Muy satisfecho	79	32%	9587	77%	3.279	87,2%
N/A	No aplica	0	0%	276	2%	-	0,0%
Totales:		249	100%	12488	100%	3.762	100,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,64		4,48		4,86	

Junio de 2022:

Las encuestas se realizaron durante las 24 horas siguientes a la atención del usuario, las mediciones cumplen con el rango de nivel de confianza del 95% y el 3% de margen de error, para el mes de junio de 2022 se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal; los resultados de la medición para el mes de junio de 2022 son los siguientes:

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	Canal virtual		Canal telefónico		Canal de atención personalizada	
		No. De respuestas	%	No. De respuestas	%	No. De respuestas	%
1	Muy insatisfecho	33	12%	1885	10%	2	0,1%
2	insatisfecho	16	6%	317	2%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	97	35%	843	4%	1	0,0%
4	Satisfecho	63	22%	2927	15%	634	17,4%
5	Muy satisfecho	72	26%	13317	68%	3.017	82,6%
N/A	No aplica	0	0%	380	2%	-	0,0%
Totales:		281	100%	19669	100%	3.654	100,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,44		4,24		4,82	

- Una vez analizados y recalculados los datos de las mediciones del indicador de **NSU** realizadas por EMCALI E.I.C.E. E.S.P, se verificó que los resultados son congruentes con nuestras mediciones comprobando la razonabilidad de la información suministrada; se tomó el 100% de los datos registrados por los sistemas de información de la organización, en los tres canales establecidos para atención al usuario, virtual, telefónico y atención personal durante el segundo trimestre del año 2022, comprendido entre el 1 de Abril al 30 de Junio.
- Para la generación del presente documento el equipo de PS consulting, ha realizado las siguientes actividades:
 1. Verificación y entendimiento del proceso evaluación de los niveles de satisfacción del usuario, a través de los tres canales establecidos virtual, telefónico y personal.
 2. Verificación y evaluación de la integralidad de la información suministrada a través de los sistemas de información de EMCALI E.I.C.E E.S.P.
 3. Generación del recalcu de las mediciones suministradas, con el fin de comprobar la integralidad de las mismas.
 4. Análisis de la congruencia de las mediciones del indicador de satisfacción del usuario frente a los parámetros establecidos en las resoluciones CRC 5111 y 5197 de 2017.

Quedamos con la mayor disposición para suministrar cualquier información adicional requerida.

Cordialmente:


NIT: 900551748-9
Martín Pinilla Serna
Director de proyectos
PS consulting S.A.S.

Martín Alonso Pinilla Serna

Director de proyectos

- Auditor SIG

