

10  
10/12  
109

Vo. Bo Únicamente para emisión final al cliente

Socio a cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: 24/4/19

Nombre: \_\_\_\_\_

Segundo socio: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Gerente Encargado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

D / Doctor Paz  
20/04/19  
10:20

AUDM&SCLO-CER2019-13947

24 de abril de 2019

**CONFIDENCIAL**

Doctora Carmenza Paz Gómez  
Directora de Control Interno  
Empresas Municipales de Cali EMCALI E.I.C.E. E.S.P.  
Cali

**Asunto: Certificación sobre los resultados de la medición del Indicador de Satisfacción al Usuario respecto de cada uno de los medios de atención**

Actuando en nuestra condición de auditor externo de Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 5 de la Resolución CRC 5197 de 2017 que 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 de 2016, modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 que entró en vigencia el 1 de septiembre de 2017, KPMG S.A.S. De acuerdo con los datos suministrados por EMCALI de sus sistemas de información para el registro de las atenciones a usuarios por oficinas físicas, línea telefónica y oficinas virtuales,

**CERTIFICAMOS LO SIGUIENTE:**

- Como resultado de realizar la verificación, análisis y consolidación de los registros de los sistemas de información, correspondientes a la totalidad de la población de atenciones de satisfacción al usuario, recibidas a través de los medios de atención por vía telefónica, oficinas virtuales y de atención personalizada en oficinas físicas, por el periodo comprendido desde el 1 de enero de 2019 y hasta el 31 de marzo de 2019 y teniendo en cuenta la escala de nivel de satisfacción de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", se estableció que **el resultado general** del promedio de calificación para el periodo medido **del Índice de Satisfacción al Usuario fue de 4,31.**

El detalle por mes y canal de atención se presenta a continuación:

Año	Trimestre	Mes	Indicador de Satisfacción al Usuario		
			Oficinas físicas	Línea telefónica	Oficinas virtuales
2019	1	Enero	4.84	4.43	3.93
2019	1	Febrero	4.85	4.44	2.88
2019	1	Marzo	4.87	4.45	4.11