



AUDM&SCLO-CER2019-27582

26 de julio de 2019

CONFIDENCIAL

Doctora Carmenza Paz Gómez
Directora de Control Interno
Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP
Calle 72 No. 10 - 03
Bogotá D.C.

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 mi 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 abril de 2019 y hasta el 30 de junio 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 3,89.**

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	2	Abril	4,84	4,44	0,00
2019	2	Mayo	4,85	4,46	3,56
2019	2	Junio	4,9	4,46	3,56

Abril de 2019

Las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario y permiten el cumplimiento del requerimiento de 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error y que el indicador NSU fue el siguiente para cada uno de los medios disponibles por EMCALI EICE ESP en una escala de 1 a 5 correspondiente al promedio simple de las calificaciones de las encuestas.

No.	Descripción	Contact Center		Oficinas físicas		Oficina virtual	
		Número de respuestas	%	Número de respuestas	%	Número de respuestas	%
1	Muy insatisfecho	2.091	9,23%	1	0,04%	N/A	N/A
2	Insatisfecho	3.04	1,34%	5	0,22%	N/A	N/A
3	Ni insatisfecho ni satisfecho	572	2,53%	29	1,26%	N/A	N/A
4	Satisfecho	2.322	10,25%	296	12,84%	N/A	N/A
5	Muy satisfecho	17.363	76,65%	1.974	85,64%	N/A	N/A
TOTALES		22.652	100%	2.305	100%	0	0
INDICADOR NSU		4,44		4,84		0,00	

Mayo de 2019

Las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario y permiten el cumplimiento del requerimiento de 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error y que el indicador NSU fue el siguiente para cada uno de los medios disponibles por EMCALI EICE ESP en una escala de 1 a 5 correspondiente al promedio simple de las calificaciones de las encuestas.

No.	Descripción	Contact Center		Oficinas físicas		Oficina virtual	
		Número de respuestas	%	Número de respuestas	%	Número de respuestas	%
1	Muy insatisfecho	2.211	9,00%	1	0,04%	1	5,56%
2	Insatisfecho	311	1,27%	4	0,16%	2	11,11%
3	Ni insatisfecho ni satisfecho	593	2,41%	35	1,38%	3	16,67%
4	Satisfecho	2325	9,46%	302	11,87%	9	50,00%
5	Muy satisfecho	19128	77,86%	2.203	86,56%	3	16,67%
TOTALES		24.568	100%	2.545	100%	18	100%
VALORACIÓN NSU		4,46		4,85		3,56	

Junio de 2019

Las encuestas fueron realizadas dentro de las 24 horas siguientes a la atención del usuario y permiten el cumplimiento del requerimiento de 95% de nivel de confianza y el 3% de margen de error y que el indicador NSU fue el siguiente para cada uno de los medios

disponibles por EMCALI EICE ESP en una escala de 1 a 5 correspondiente al promedio simple de las calificaciones de las encuestas.

No.	Descripción	Contact Center		Oficinas físicas		Oficina virtual	
		Número de respuestas	%	Número de respuestas	%	Número de respuestas	%
1	Muy insatisfecho	1.878	9,03%	0	0,00%	2	11,11%
2	Insatisfecho	230	1,11%	0	0,00%	1	5,56%
3	Ni insatisfecho ni satisfecho	486	2,34%	1	0,06%	6	33,33%
4	Satisfecho	2.061	9,90%	153	9,82%	3	16,67%
5	Muy satisfecho	16.153	77,63%	1.404	90,12%	6	33,33%
TOTALES		20.808	100%	1.558	100%	18	100%
VALORACIÓN NSU		4,46		4,90		3,56	

- Según los resultados de la información examinada, comprobamos la razonabilidad de los resultados del cálculo realizado por Empresas Municipales de Cali EMCALI EICE ESP los cuales fueron comparados contra nuestras mediciones, las cuales fueron realizadas sobre el 100% de los registros de las atenciones de satisfacción al usuario, registradas en los sistemas de información correspondientes, recibidas a través de los medios de atención por vía telefónica, oficinas virtuales y de atención personalizada en oficinas físicas durante el primer trimestre de 2019.
- Para la certificación de la presente certificación, KPMG S.A.S. realizó los siguientes procesos de verificación:
 - Aseguramiento del proceso de registro de valoración de niveles de atención reportada por los usuarios en cada uno de los medios con los que cuenta actualmente EMCALI EICE ESP.
 - Evaluación de la integridad y completitud de los datos registrados por los usuarios al realizar las encuestas de satisfacción.
 - Recálculo de las mediciones de Nivel de Satisfacción al Usuario realizadas por EMCALI EICE ESP a partir de la evaluación del 100% de los registros de encuestas diligenciadas y valoradas dentro de los términos definidos en las Resoluciones CRC 5111 y 5197 de 2017.

Con gusto suministraremos información adicional con respecto al contenido de esta carta.

Cordialmente,


 Jorge Valderrama Urrea
 Socio