

Atentamente:

Dra. **Carmenza Paz**

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 cuarto trimestre de 2020.

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

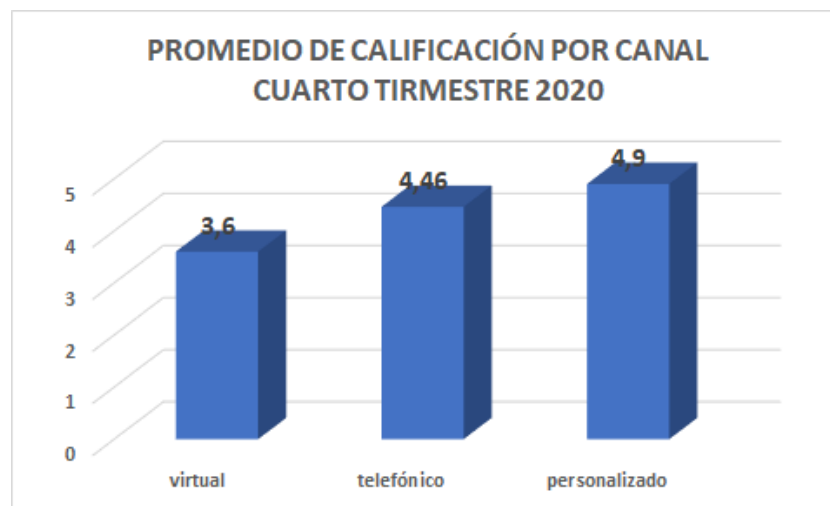
Nos permitimos certificar lo siguiente:

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 Octubre y al 31 de Diciembre del año 2020 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 cuarto trimestre del año 2020 fue de **4,31**

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

AÑO	TRIMESTRE	MES	CANAL		
			VIRTUAL	TELFÓNICO	PERSONALIZADO
2020	4	Octubre	3,65	4,44	4,93
2020	4	Noviembre	3,72	4,45	4,93
2020	4	Diciembre	3,42	4,43	4,85

La siguiente grafica muestra el promedio de calificación del NSU, por canal durante el trimestre 4 de 2020.



Octubre de 2020:

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 Octubre se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, evidenciándose los siguientes resultados:

Calificación	Descripción	Canal virtual		Canal telefónico		Canal de atención personalizada	
		No. Respuestas	%	No. Respuestas	%	No. Respuestas	%
1	Muy insatisfecho	12	8,9%	2392	9,1%	0	0,0%
2	Insatisfecho	1	0,7%	288	1,1%	2	0,2%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	46	34,1%	545	2,1%	5	0,6%
4	Satisfecho	39	28,9%	2170	8,2%	43	5,0%
5	Muy satisfecho	37	27,4%	18941	71,9%	816	94,2%
N/A	No aplica	0	0%	2011	7,6%	0	0,0%
Totales:		135	100%	26347	100%	866	100%
Resultado indicador NSU		3,65		4,44		4,93	

Noviembre de 2020:

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 noviembre se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, los resultados de la medición para el mes de noviembre de 2020 fueron los siguientes:

Calificación	Descripción	Canal virtual		Canal telefónico		Canal de atención personalizada	
		No. Respuestas	%	No. Respuestas	%	No. Respuestas	%
1	Muy insatisfecho	7	5,6%	1854	9,1%	0	0,0%
2	Insatisfecho	4	3,2%	250	1,2%	2	0,3%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	42	33,6%	416	2,0%	1	0,2%
4	Satisfecho	36	28,8%	1.565	7,7%	35	5,6%
5	Muy satisfecho	36	28,8%	14.738	72,1%	591	94,0%
N/A	No aplica	0	0%	1611	7,9%	0	0,0%
Totales:		125	100%	20434	100%	629	100%
Resultado indicador NSU		3,72		4,45		4,93	

Diciembre de 2020:

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 Diciembre se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal; los resultados de la medición para el mes de diciembre de 2020 fueron los siguientes:

Calificación	Descripción	Canal virtual		Canal telefónico		Canal de atención personalizada	
		No. Respuestas	%	No. Respuestas	%	No. Respuestas	%
1	Muy insatisfecho	7	10,6%	1808	9,5%	0	0,0%
2	Insatisfecho	4	6,1%	212	1,1%	1	0,1%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	21	31,8%	367	1,9%	2	0,2%
4	Satisfecho	22	33,3%	1.442	7,6%	144	14,6%
5	Muy satisfecho	12	18,2%	13.630	71,9%	838	85,1%
N/A	No aplica	0	0%	1498	7,9%	0	0,0%
Totales:		66	100%	18957	100%	985	100%
Resultado indicador NSU		3,42		4,43		4,85	

- 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 cuarto trimestre del año 2020, comprendido entre el 1 de Octubre al 31 de diciembre.
- 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 recalcule 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:



Martín Pinilla Serna
Director de proyectos
PS consulting S.A.S.

Martín Alonso Pinilla Serna

Director de proyectos Auditor

SIG

