

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 tercer trimestre del año 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

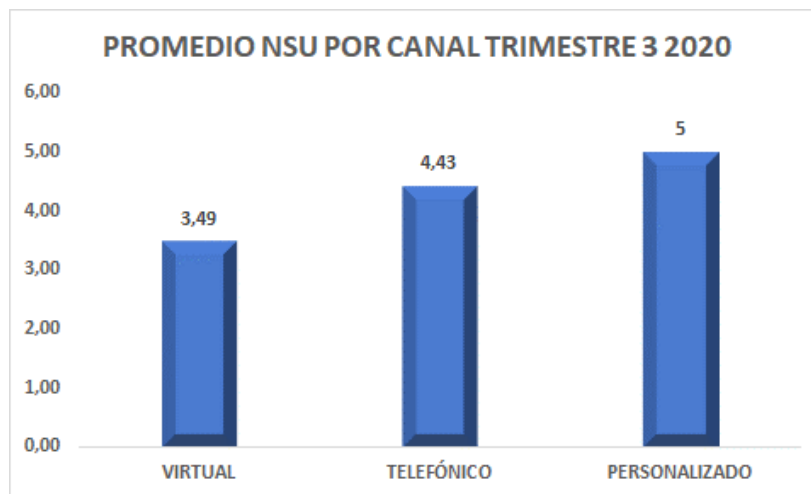
Nos permitimos certificar lo siguiente:

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 Julio de 2020 y el 30 de septiembre de 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 tercer trimestre del año 2020 fue de **4,30**.

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

| AÑO | TRIMESTRE | MES | CANAL DE ATENCIÓN | | |
|------|-----------|------------|-------------------|------------|---------------|
| | | | VIRTUAL | TELEFÓNICO | PERSONALIZADO |
| 2020 | 3 | JULIO | 3,38 | 4,41 | 5 |
| 2020 | 3 | AGOSTO | 3,46 | 4,42 | 5 |
| 2020 | 3 | SEPTIEMBRE | 3,64 | 4,45 | 5 |

La siguiente grafica muestra el promedio de calificación del NSU, por canal durante el trimestre 3 de 2020.



Julio 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 Julio se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, cabe destacar que debido a la coyuntura generada por la pandemia (COVID 19), la medición en el canal de atención personalizada evidencia un volumen de medición bajo; los resultados de la medición para el mes de Julio de 2020 fueron los siguientes:

| CALIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN | CANAL VIRTUAL | | CANAL TELEFÓNICO | | CANAL ATENCIÓN PERSONAL | |
|--------------------------------|-------------------------------|----------------|--------|------------------|--------|-------------------------|------|
| | | No. Respuestas | % | No. Respuestas | % | No. Respuestas | % |
| 1 | Muy insatisfecho | 23 | 10% | 2584 | 9,29% | 0 | 0% |
| 2 | Insatisfecho | 12 | 5,10% | 361 | 1,30% | 0 | 0% |
| 3 | Ni insatisfecho ni satisfecho | 87 | 36,70% | 675 | 2,43% | 0 | 0% |
| 4 | Satisfecho | 83 | 35% | 2300 | 8,27% | 0 | 0% |
| 5 | Muy satisfecho | 32 | 13,50% | 19590 | 70,44% | 47 | 100% |
| N/A | No aplica | 0 | 0% | 2300 | 8,27% | 0 | 0% |
| Totales | | 237 | 100% | 27810 | 100% | 47 | 100% |
| Resultado indicador NSU | | 3,38 | | 4,41 | | 5 | |

Agosto 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 Agosto se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, cabe destacar que debido a la coyuntura generada por la pandemia (COVID 19), la medición en el canal de atención personalizada evidencia un volumen de medición bajo; los resultados de la medición para el mes de Agosto de 2020 fueron los siguientes:

| CALIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN | CANAL VIRTUAL | | CANAL TELEFÓNICO | | CANAL ATENCIÓN PERSONAL | |
|--------------------------------|-------------------------------|----------------|--------|------------------|--------|-------------------------|------|
| | | No. Respuestas | % | No. Respuestas | % | No. Respuestas | % |
| 1 | Muy insatisfecho | 19 | 9% | 2402 | 9,18% | 0 | 0% |
| 2 | Insatisfecho | 7 | 3,47% | 316 | 1,21% | 0 | 0% |
| 3 | Ni insatisfecho ni satisfecho | 72 | 35,64% | 640 | 2,45% | 0 | 0% |
| 4 | Satisfecho | 71 | 35% | 2198 | 8,40% | 3 | 14% |
| 5 | Muy satisfecho | 33 | 16,34% | 18529 | 70,83% | 19 | 86% |
| N/A | No aplica | 0 | 0% | 2075 | 7,93% | 0 | 0% |
| Totales | | 202 | 100% | 26160 | 100% | 22 | 100% |
| Resultado indicador NSU | | 3,46 | | 4,42 | | 5 | |

Septiembre 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 Septiembre se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, cabe destacar que para el presente mes se evidenció un incremento en el volumen de medición en el canal de atención personalizada; los resultados de la medición para el mes de septiembre de 2020 fueron los siguientes:

| CALIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN | CANAL VIRTUAL | | CANAL TELEFÓNICO | | CANAL ATENCIÓN PERSONAL | |
|--------------------------------|-------------------------------|----------------|--------|------------------|--------|-------------------------|-------|
| | | No. Respuestas | % | No. Respuestas | % | No. Respuestas | % |
| 1 | Muy insatisfecho | 7 | 7% | 2431 | 8,70% | 0 | 0% |
| 2 | Insatisfecho | 5 | 4,76% | 324 | 1,16% | 0 | 0% |
| 3 | Ni insatisfecho ni satisfecho | 34 | 32,38% | 558 | 2,00% | 4 | 1,2% |
| 4 | Satisfecho | 32 | 30% | 2244 | 8,03% | 43 | 12,9% |
| 5 | Muy satisfecho | 27 | 25,71% | 20078 | 71,83% | 286 | 85,9% |
| N/A | No aplica | 0 | 0% | 2316 | 8,29% | 0 | 0% |
| Totales | | 105 | 100% | 27951 | 100% | 333 | 100% |
| Resultado indicador NSU | | 3,64 | | 4,45 | | 5 | |

- 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 tercer trimestre del año 2020, comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre.

- Para la generación del presente documento el equipo de PS consulting, 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

