

Santiago de Cali – octubre 20 de 2021

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 de 2021.

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

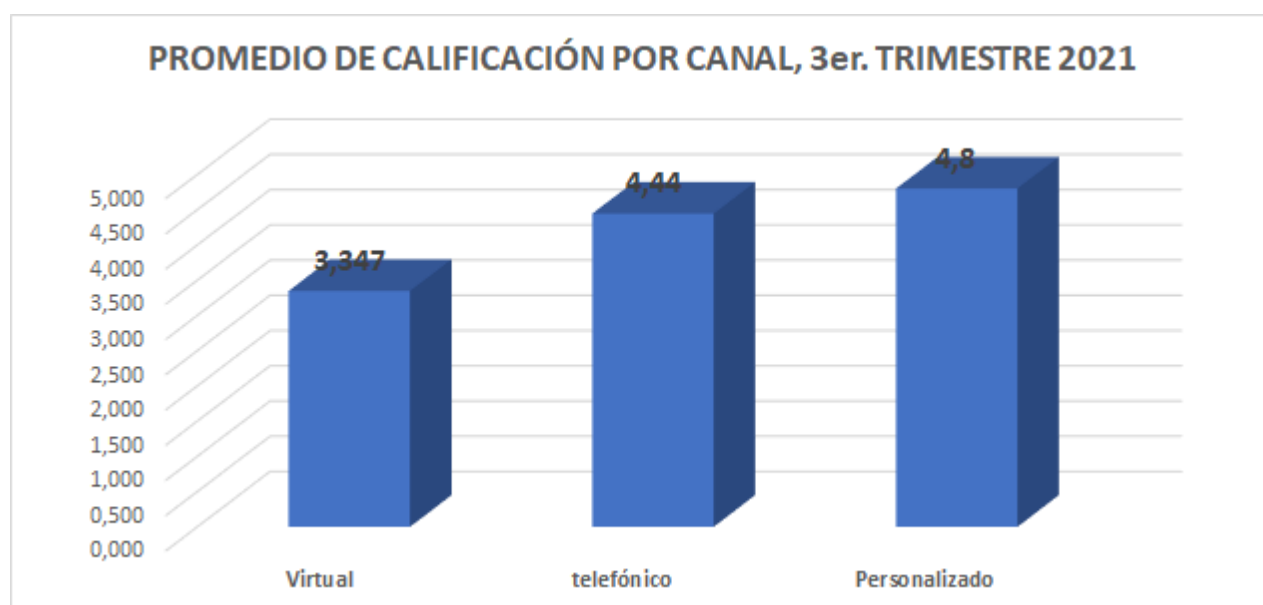
Nos permitimos certificar lo siguiente:

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 al 30 de Septiembre del año 2021 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 segundo trimestre del 2021, fue de **4,2**

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
2021	3	Julio	3,26	4,41	4,78
2021	3	Agosto	3,36	4,44	4,81
2021	3	Septiembre	3,42	4,48	4,81

La siguiente grafica muestra el promedio de calificación del NSU, por canal durante el tercer trimestre de 2021.



Julio de 2021:

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 Julio se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, los resultados de la medición para el mes de Julio 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	38	14,3%	2143	9,4%	1	0,02%
2	insatisfecho	12	4,5%	307	1,3%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	106	40,0%	557	2,4%	21	0,4%
4	Satisfecho	60	22,6%	2061	9,0%	1.171	20,5%
5	Muy satisfecho	49	18,5%	16250	71,3%	4.522	79,1%
N/A	No aplica	0	0,0%	1485	6,5%	-	0,0%
Totales:		265	100,0%	22803	100%	5.715	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,26		4,41		4,78	

Agosto de 2021:

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, los resultados de la medición para el mes de agosto de 2021 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	20	12%	1847	9,0%	1	0,0%
2	insatisfecho	8	5%	251	1,2%	1	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	62	37%	427	2,1%	11	0,2%
4	Satisfecho	46	28%	1635	8,0%	1.068	18,3%
5	Muy satisfecho	31	19%	14916	73,0%	4.743	81,4%
N/A	No aplica	0	0%	1360	6,7%	0	0,0%
Totales:		167	100%	20436	100%	5.824	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,36		4,44		4,81	

Septiembre de 2021:

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; los resultados de la medición para el mes de septiembre de 2021 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	18	10%	1476	8%	0	0,0%
2	insatisfecho	10	5%	173	1%	0	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	80	43%	348	2%	13	0,3%
4	Satisfecho	33	18%	1494	8%	1.017	20,5%
5	Muy satisfecho	46	25%	13052	74%	3.928	79,2%
N/A	No aplica	0	0%	1204	7%	0	0,0%
Totales:		187	100%	17747	100%	4.958	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,42		4,48		4,81	

- 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 2021, comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre.
- 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

