

Santiago de Cali - julio 13 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 segundo 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

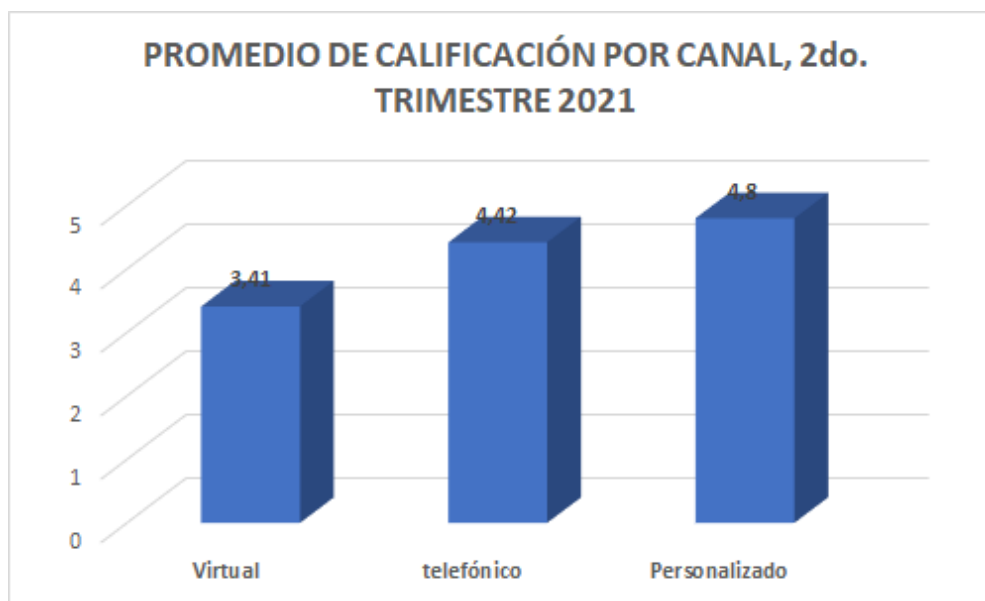
Nos permitimos certificar lo siguiente:

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 Abril al 30 de Junio 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 4,211

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	2	Abril	3,44	4,45	4,82
2021	2	Mayo	3,41	4,43	4,79
2021	2	Junio	3,39	4,38	4,79

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



Abril 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 abril se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, los resultados de la medición para el mes de abril 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	12	7%	2278	9%	-	0,0%
2	insatisfecho	13	7%	257	1%	2	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	77	44%	473	2%	41	0,8%
4	Satisfecho	32	18%	1950	8%	772	15,6%
5	Muy satisfecho	41	23%	18150	73%	4.126	83,5%
N/A	No aplica	0	0%	1722	7%	-	0,0%
Totales:		175	100%	24830	100%	4.941	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,44		4,45		4,82	

Mayo 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 mayo se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, los resultados de la medición para el mes de mayo 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	22	11%	2016	9%	2	0,1%
2	insatisfecho	8	4%	267	1%	2	0,1%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	78	39%	502	2%	7	0,5%
4	Satisfecho	54	27%	1904	9%	275	19,1%
5	Muy satisfecho	40	20%	15773	72%	1.154	80,1%
N/A	No aplica	0	0%	1342	6%	-	0,0%
Totales:		202	100%	21804	100%	1.440	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,41		4,45		4,79	

Junio 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 junio se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal; los resultados de la medición para el mes de junio 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	26	9%	2407	10%	2	0,0%
2	insatisfecho	17	6%	293	1%	6	0,1%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	131	45%	489	2%	42	0,8%
4	Satisfecho	57	19%	1975	8%	1.066	19,1%
5	Muy satisfecho	63	21%	16592	71%	4.469	80,0%
N/A	No aplica	0	0%	1517	7%	-	0,0%
Totales:		294	100%	23273	100%	5.585	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,39		4,38		4,79	

- 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 segundo trimestre del año 2021, comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio.
- 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

