

Santiago de Cali – junio 15 de 2023

Atentamente:

Dr. Omar Romo Aza

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 primer trimestre de 2023.**

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

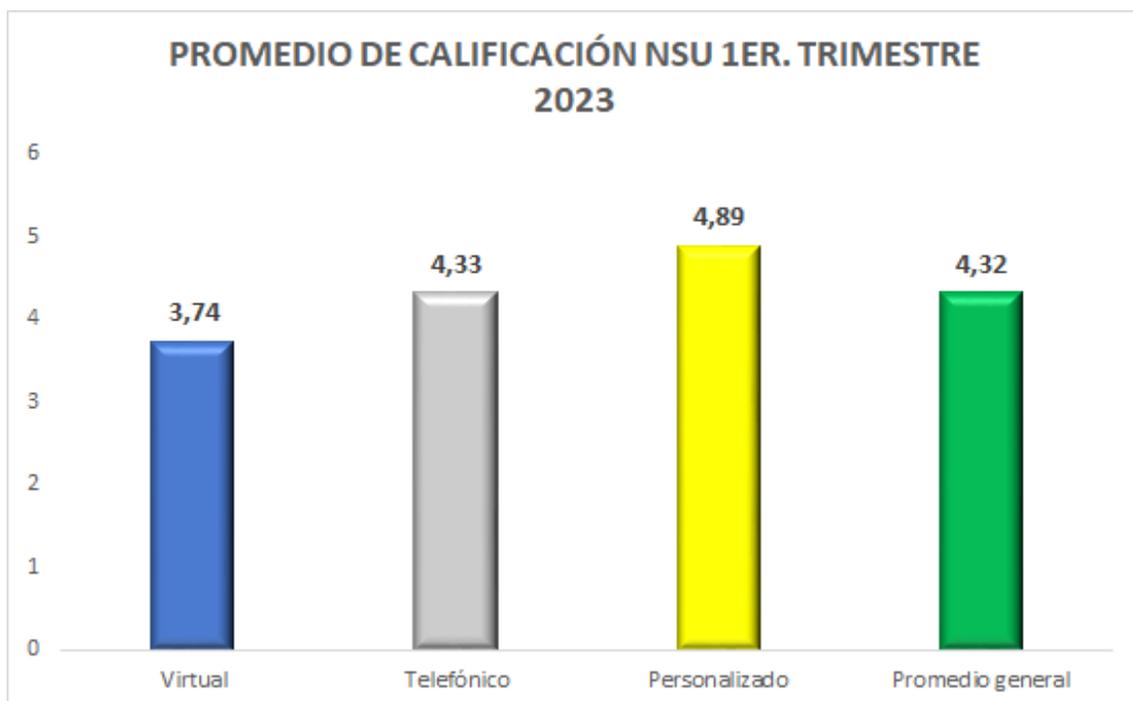
#### **Nos permitimos certificar lo siguiente:**

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 enero al 31 de marzo del año 2023 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 primer trimestre del año 2023, fue de 4,32 puntos.

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
2023	1	Enero	3,77	4,28	4,88
2023	1	Febrero	3,64	4,25	4,9
2023	1	Marzo	3,69	4,45	4,889

La siguiente grafica muestra el promedio de calificación del NSU, por canal durante el primer trimestre de 2023.



### Enero de 2023:

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 enero de 2023 se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, los resultados de la medición para el mes de enero 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	31	8%	361	11%	-	0,0%
2	insatisfecho	20	5%	45	1%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	87	22%	118	4%	-	0,0%
4	Satisfecho	138	34%	346	11%	68	7,4%
5	Muy satisfecho	126	31%	2118	66%	854	92,6%
N/A	No aplica	0	0%	244	8%	-	0,0%
Totales:		402	100%	3232	100%	922	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,77		4,28		4,88	

### Febrero de 2023:

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 febrero de 2023 se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal, los resultados de la medición para el mes de febrero de 2023 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	37	10%	881	10%	-	0,0%
2	insatisfecho	18	5%	150	2%	2	0,2%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	103	27%	268	3%	-	0,0%
4	Satisfecho	116	30%	903	10%	70	8,3%
5	Muy satisfecho	112	29%	6091	67%	770	91,4%
N/A	No aplica	0	0%	765	8%	-	0,0%
Totales:		386	100%	9058	100%	842	100,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,64		4,25		4,909	

### Marzo de 2023:

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 marzo de 2023 se midió el indicador NSU, en los tres canales establecidos virtual, telefónico y atención personal; los resultados de la medición para el mes de marzo de 2023 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	33	9%	759	8%	-	0,0%
2	insatisfecho	23	6%	123	1%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	86	22%	227	2%	-	0,0%
4	Satisfecho	131	34%	891	10%	93	11,1%
5	Muy satisfecho	111	29%	6552	70%	747	88,9%
N/A	No aplica	0	0%	788	8%	-	0,0%
<b>Totales:</b>		<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>9340</b>	<b>100%</b>	<b>840</b>	<b>100,0%</b>
<b>Resultado nivel del indicador NSU</b>		<b>3,69</b>		<b>4,45</b>		<b>4,889</b>	

- 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 primer trimestre del año 2023, comprendido entre el 1 de enero al 31 marzo de 2023.
- 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



