

Santiago de Cali – junio 14 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 cuarto trimestre de 2022.**

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

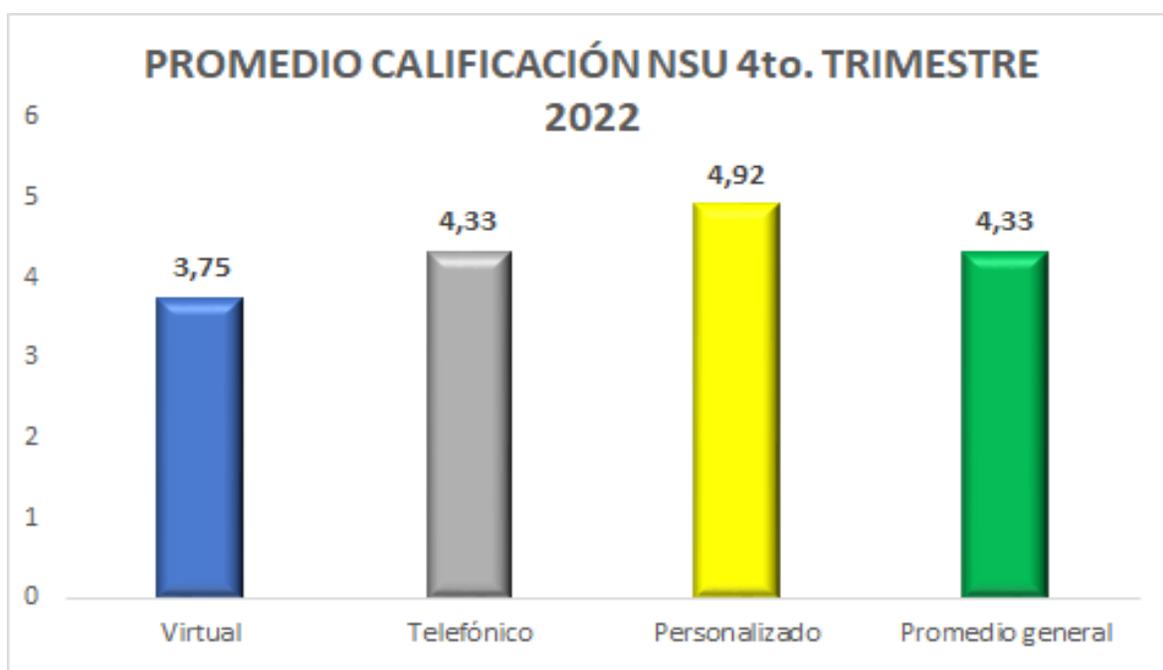
**Nos permitimos certificar lo siguiente:**

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 al 31 de diciembre del año 2022 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 cuart trimestre del año 2022, fue de 4,33 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
2022	4	Octubre	3,8	4,41	4,947
2022	4	Noviembre	3,76	4,32	4,924
2022	4	Diciembre	3,69	4,26	4,88

La siguiente grafica muestra el promedio de calificación del NSU, por canal durante el cuarto trimestre de 2022.



#### Octubre de 2022:

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 de 2022 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	15	6%	1319	9%	-	0,0%
2	insatisfecho	13	5%	196	1%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	64	24%	387	3%	2	0,1%
4	Satisfecho	90	34%	1426	10%	172	8,3%
5	Muy satisfecho	82	31%	10280	70%	1.890	91,6%
N/A	No aplica	0	0%	1036	7%	-	0,0%
<b>Totales:</b>		<b>264</b>	<b>100%</b>	<b>14644</b>	<b>100%</b>	<b>2.064</b>	<b>100,0%</b>
<b>Resultado nivel del indicador NSY</b>		<b>3,8</b>		<b>4,41</b>		<b>4,947</b>	

### Noviembre de 2022:

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 de 2022 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 2022 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	26	7%	432	11%	-	0,0%
2	insatisfecho	23	6%	70	2%	1	0,1%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	74	20%	125	3%	-	0,0%
4	Satisfecho	132	36%	382	9%	95	7,4%
5	Muy satisfecho	109	30%	2739	68%	1.193	92,6%
N/A	No aplica	0	0%	298	7%	-	0,0%
<b>Totales:</b>		<b>364</b>	<b>100%</b>	<b>4046</b>	<b>100%</b>	<b>1.289</b>	<b>100,0%</b>
<b>Resultado nivel del indicador NSU</b>		<b>3,76</b>		<b>4,32</b>		<b>4,924</b>	

### Diciembre de 2022:

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 de 2022 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 2022 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	20	8%	287	12%	4	0,3%
2	insatisfecho	11	4%	42	2%	8	0,6%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	59	24%	76	3%	-	0,0%
4	Satisfecho	99	39%	224	9%	102	8,1%
5	Muy satisfecho	62	25%	1589	65%	1.153	91,0%
N/A	No aplica	0	0%	211	9%	-	0,0%
Totales:		251	100%	2429	100%	1.267	100,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,69		4,26		4,88	

- 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 2022, 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



