

Santiago de Cali – noviembre 06 de 2024

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 2024.**

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

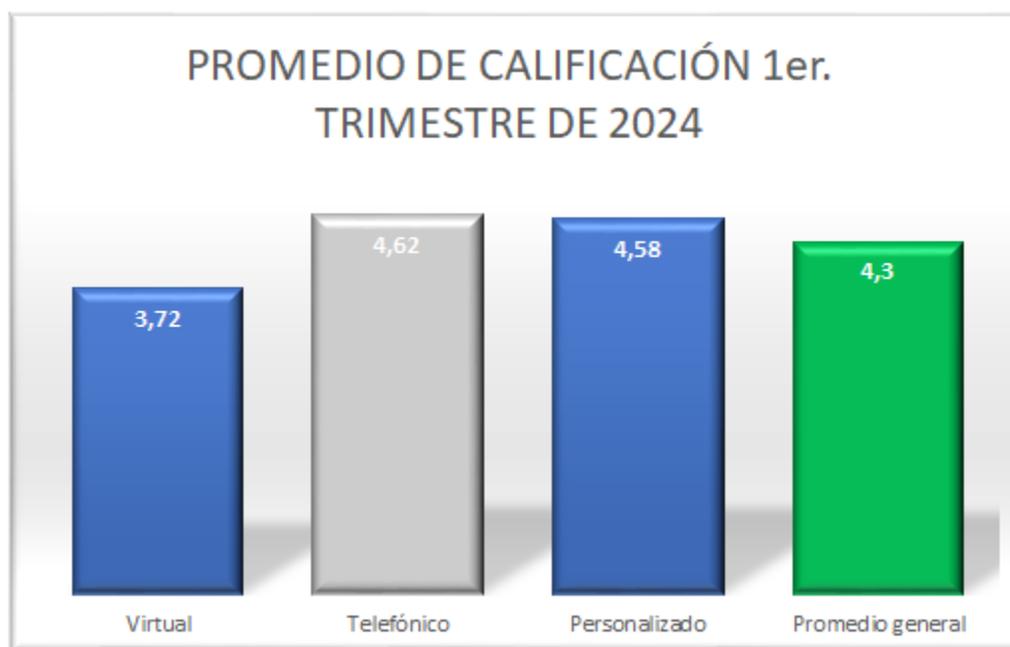
#### **Nos permitimos certificar lo siguiente:**

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 2024 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 2024, fue de **4,30** puntos, este promedio se obtuvo de promediar los puntajes de los canales virtual, telefónico y personalizado; sin embargo para el canal personalizado solo se tuvieron en cuenta las mediciones de los meses de enero y febrero debido a fallas en la aplicación que consolida la información.

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

AÑO	TRIMESTRE	MES	CANAL		
			VIRTUAL	TELFÓNICO	PERSONALIZADO
2024	1	Enero	3,67	4,58	0
2024	1	Febrero	3,76	4,61	4,75
2024	1	Marzo	3,72	4,66	4,4

La siguiente grafica muestra el promedio de calificación del NSU, por canal durante el primer trimestre de 2024.



### Enero de 2024:

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 2024 se midió el indicador NSU, en los canales virtual y telefónico ya que, para el canal de atención personal, no se obtuvieron datos debido a fallas técnicas en el aplicativo.

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	69	11%	280	6%	-	0,0%
2	insatisfecho	24	4%	74	1%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	142	23%	134	3%	-	0,0%
4	Satisfecho	183	30%	531	11%	-	0,0%
5	Muy satisfecho	194	32%	4036	80%	-	0,0%
N/A	No aplica	0	0%	0	0%	-	0,0%
Totales:		612	100%	5055	100%	-	0,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,67		4,58		0	

### Febrero de 2024:

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 febrero de 2024 se midió el indicador NSU, en los canales virtual y telefónico y personalizado, los resultados de la medición para el mes de febrero 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	25	7%	667	5%	-	0,0%
2	insatisfecho	17	5%	150	1%	1	0,9%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	93	25%	292	2%	-	0,0%
4	Satisfecho	115	32%	1269	10%	25	22,1%
5	Muy satisfecho	115	32%	10353	81%	87	77,0%
N/A	No aplica	0	0%	0	0%	-	0,0%
Totales:		365	100%	12731	100%	113	100,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,76		4,61		4,75	

### Marzo de 2024:

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 marzo de 2024 se midió el indicador NSU, en los canales virtual y telefónico y personalizado, los resultados de la medición para el mes de marzo 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	32	10%	399	4%	12	1,3%
2	insatisfecho	19	6%	90	1%	17	1,9%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	75	23%	180	2%	76	8,5%
4	Satisfecho	86	26%	879	10%	281	31,6%
5	Muy satisfecho	117	36%	7524	83%	503	56,6%
N/A	No aplica	0	0%	0	0%	0	0,0%
Totales:		329	100%	9072	100%	889	100,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,72		4,66		4,4	

- 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 2024, comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024.
- 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



