

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 segundo 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

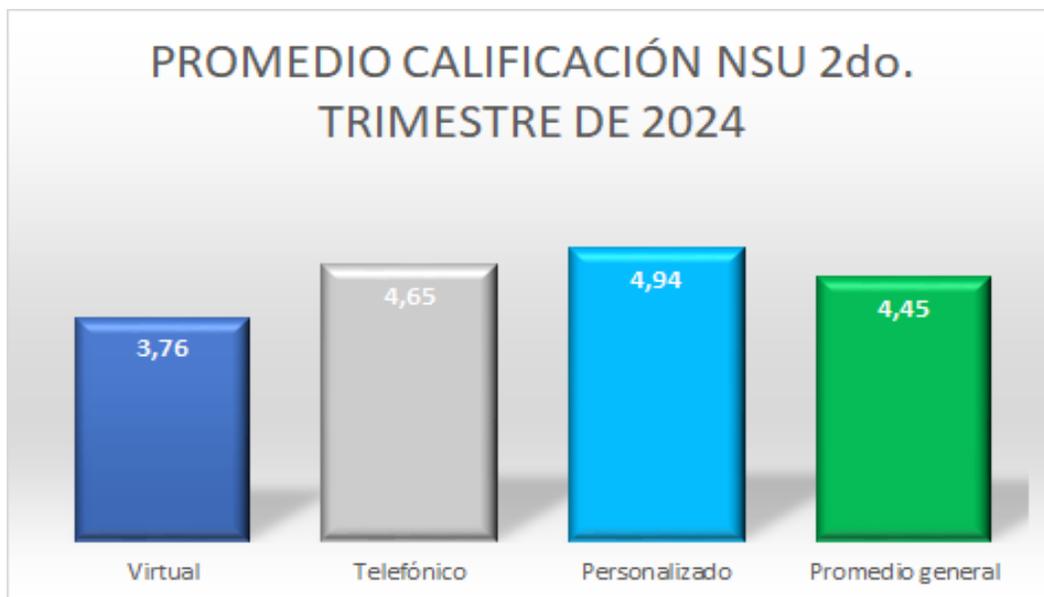
Nos permitimos certificar lo siguiente:

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 abril y el 30 de junio de 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 segundo trimestre del año 2024, fue de **4,45** puntos, este promedio se obtuvo de promediar los puntajes de los canales virtual, telefónico y personalizado.

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
2024	2	Abril	3,58	4,66	4,83
2024	2	Mayo	3,89	4,65	5
2024	2	Junio	3,8	4,65	5

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



Abril 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, para el mes de abril de 2024 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 de 2024 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	40	16%	422	5%	-	0,0%
2	insatisfecho	7	3%	84	1%	1	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	52	20%	175	2%	5	0,0%
4	Satisfecho	78	31%	875	10%	26	0,0%
5	Muy satisfecho	78	31%	7631	83%	204	0,0%
N/A	No aplica		0%	0	0%	-	0,0%
Totales:		255	100%	9187	100%	236	0,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,58		4,66		4,83	

Mayo 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, para el mes de mayo de 2024 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 2024 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	7%	428	5%	-	0,0%
2	insatisfecho	11	4%	85	1%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	56	20%	151	2%	-	0,0%
4	Satisfecho	92	32%	786	9%	-	0,0%
5	Muy satisfecho	106	37%	7275	83%	91	100,0%
N/A	No aplica	0	0%	0	0%	-	0,0%
Totales:		285	100%	8725	100%	91	100,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,89		4,65		5	

Junio 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 junio de 2024 se midió el indicador NSU, en los canales virtual y telefónico y personalizado, los resultados de la medición para el mes de junio de 2024 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	19	9%	357	5%	0	0,0%
2	insatisfecho	8	4%	72	1%	0	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	41	20%	124	2%	0	0,0%
4	Satisfecho	62	30%	754	10%	0	0,0%
5	Muy satisfecho	74	36%	6579	83%	37	100,0%
N/A	No aplica	0	0%	0	0%	0	0,0%
Totales:		204	100%	7886	100%	37	100,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,8		4,65		4,65	

- 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 2024, comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio 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

