

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 cuarto 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

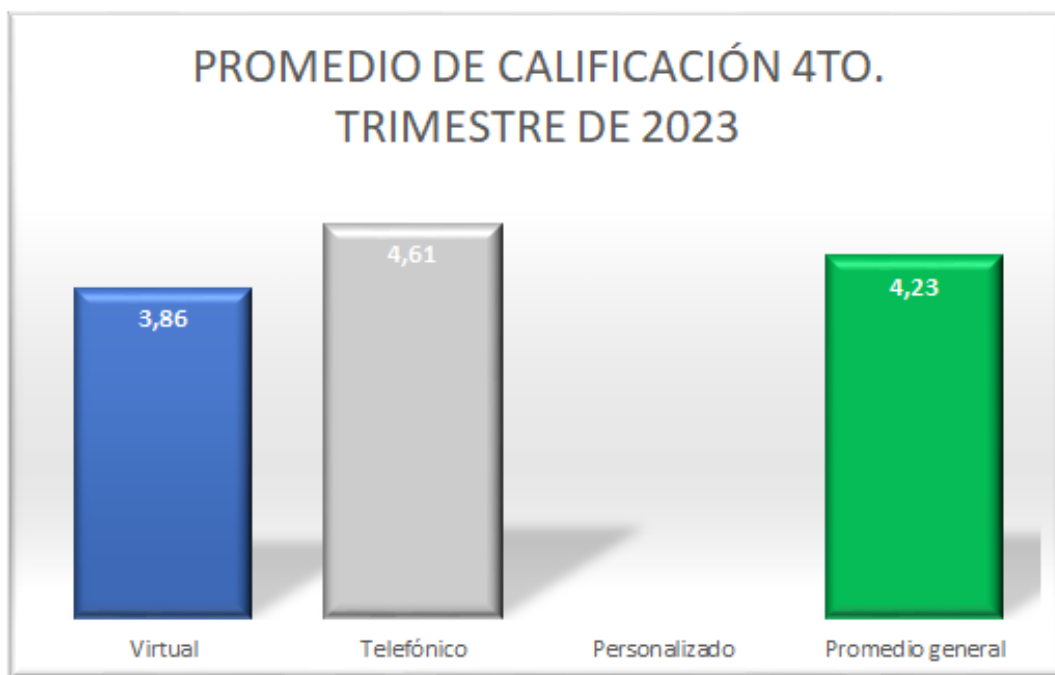
Nos permitimos certificar lo siguiente:

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 octubre al 31 de diciembre 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 cuarto trimestre del año 2023, fue de **4,23** puntos, este promedio se obtuvo de promediar los puntajes de los canales virtual y telefónico, **ya que para el canal personalizado no se obtuvieron datos debido a fallas técnicas en el aplicativo que recolecta 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	TELEFÓNICO	PERSONALIZADO
2023	4	Octubre	3,85	4,63	0
2023	4	Noviembre	3,87	4,6	0
2023	4	Diciembre	3,87	4,59	0

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



Octubre 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 octubre de 2023 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 octubre 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%	261	5%	-	0,0%
2	insatisfecho	11	3%	65	1%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	72	20%	106	2%	-	0,0%
4	Satisfecho	135	37%	520	10%	-	0,0%
5	Muy satisfecho	119	33%	4325	82%	-	0,0%
N/A	No aplica	0	0%	0	0%	-	0,0%
Totales:		363	100%	5277	100%	-	0,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,87		4,59		0	

Noviembre 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 noviembre de 2023 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 noviembre 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	18	6%	664	5%	-	0,0%
2	insatisfecho	14	5%	134	1%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	60	19%	293	2%	-	0,0%
4	Satisfecho	115	37%	1313	11%	-	0,0%
5	Muy satisfecho	101	33%	9896	80%	-	0,0%
N/A	No aplica	0	0%	0	0%	-	0,0%
Totales:		308	100%	12300	100%	-	0,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,87		4,6		0	

Diciembre 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 diciembre de 2023 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 diciembre 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	18	7%	678	5%	-	0,0%
2	Insatisfecho	9	3%	141	1%	-	0,0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	63	24%	274	2%	-	0,0%
4	Satisfecho	75	28%	1366	11%	-	0,0%
5	Muy satisfecho	101	38%	9921	80%	-	0,0%
N/A	No aplica	0	0%	0	0%	-	0,0%
Totales:		266	100%	12380	100%	-	0,0%
Resultado nivel del indicador NSU		3,87		4,59		0	

- 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 2023, 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:


NIT: 900551748-9
Martín Pinilla Serna
Director de proyectos
PS consulting S.A.S.

Martín Alonso Pinilla Serna

Director de proyectos

- Auditor SIG

