

Santiago de Cali – diciembre 04 de 2025

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 2025.

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 2025 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 2025, fue de **4,37** 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
2025	1	Enero	3,82	4,43	4,87
2025	1	Febrero	3,84	4,53	4,81
2025	1	Marzo	3,74	4,51	4,8

La siguiente grafica muestra el promedio de calificación del NSU, por canal durante el primer trimestre de 2025.



Enero de 2025:

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 2025 se midió el indicador NSU, en los canales virtual, telefónico y personalizado obteniendo los siguientes resultados:

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	Canal virtual		Canal telefónico		Canal de atención personalizada	
		No. De respuestas	%	No. De respuestas	%	No. De respuestas	%
1	Muy insatisfecho	23	10,8%	889	8,1%	23	0,81%
2	insatisfecho	7	3,3%	262	2,4%	4	0,1%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	40	18,8%	240	2,2%	5	0,2%
4	Satisfecho	58	27,2%	818	7,4%	247	8,6%
5	Muy satisfecho	85	39,9%	8692	78,9%	2.578	90,2%
N/A	No aplica	0	0,0%	118	1,1%	-	0,0%
Totales:		213	100,0%	11019	100%	2.857	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,82		4,43		4,87	

Febrero de 2025:

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 2025 se midió el indicador NSU, en los canales virtual, telefónico y personalizado obteniendo los siguientes resultados:

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	Canal virtual		Canal telefónico		Canal de atención personalizada	
		No. De respuestas	%	No. De respuestas	%	No. De respuestas	%
1	Muy insatisfecho	18	9%	618	7,3%	17	0,5%
2	insatisfecho	7	4%	160	1,9%	2	0,1%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	41	21%	159	1,9%	2	0,1%
4	Satisfecho	52	27%	642	7,6%	538	16,3%
5	Muy satisfecho	78	40%	6803	2,0%	2.746	83,1%
N/A	No aplica	0	0%	98	1,2%	0	0,0%
Totales:		196	100%	8480	22%	3.305	100,0%
Resultado nivel del indicador NSY		3,84		4,53		4,81	

Marzo de 2025:

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 2025 se midió el indicador NSU, en los canales virtual, telefónico y personalizado obteniendo los siguientes resultados:

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	Canal virtual		Canal telefónico		Canal de atención personalizada	
		No. De respuestas	%	No. De respuestas	%	No. De respuestas	%
1	Muy insatisfecho	18	11%	680	7%	14	0,5%
2	insatisfecho	7	4%	186	2%	2	0,1%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	38	22%	138	1%	1	0,0%
4	Satisfecho	46	27%	642	7%	471	17,0%
5	Muy satisfecho	62	36%	7818	82%	2.214	79,7%
N/A	No aplica	0	0%	94	1%	75	2,7%
Totales:		171	100%	9558	100%	2.777	97,3%
Resultado nivel del indicador NSY		3,74		4,51		4,8	

- 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 2025, comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo.
- 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

