

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 tercer 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 julio al 30 de septiembre 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 tercer trimestre del año 2025, fue de **4,43** 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	3	julio	4,2	4,51	4,68
2025	3	agosto	4,09	4,48	4,73
2025	3	septiembre	3,97	4,49	4,73

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



Julio 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 julio 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	7	4,3%	677	6,8%	9	0,40%
2	Insatisfecho	3	1,9%	174	1,7%	19	0,8%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	26	16,0%	134	1,3%	19	0,8%
4	Satisfecho	40	24,7%	595	6,0%	529	23,5%
5	Muy satisfecho	86	53,1%	8250	82,9%	1.462	64,9%
N/A	No aplica	0	0,0%	126	1,3%	213	9,5%
Totales:		162	100,0%	9956	100%	2.251	90,5%
Resultado nivel del indicador NSY		4,2		4,51		4,68	

Agosto 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 agosto 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	4	3%	673	7,4%	8	0,4%
2	insatisfecho	7	6%	156	1,7%	6	0,3%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	22	18%	112	1,2%	6	0,3%
4	Satisfecho	30	25%	518	5,7%	430	20,7%
5	Muy satisfecho	59	48%	7500	82,6%	1.406	67,6%
N/A	No aplica	0	0%	118	1,3%	223	10,7%
Totales:		122	100%	9077	100%	2.079	89,3%
Resultado nivel del indicador NSY		4,09		4,5		4,73	

Septiembre 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 septiembre 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	14	9%	800	7%	9	0%
2	insatisfecho	3	2%	218	2%	1	0%
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	30	20%	163	1%	7	0%
4	Satisfecho	33	22%	649	6%	394	20%
5	Muy satisfecho	73	48%	9124	82%	1274	64%
N/A	No aplica	0	0%	138	1%	300	15%
Totales:		153	100%	11092	100%	1985	100%
Resultado nivel del indicador NSY		3,97		4,49		4,73	

- 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 tercer trimestre del año 2025, comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre.
- 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

