

Bogotá D.C., abril 25 de 2023

Señores:
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC
Bogotá

Referencia: CERTIFICACIÓN AUDITOR EXTERNO SOBRE EL INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (NSU) DE ACUERDO CON LINEAMIENTOS DEFINIDOS POR LAS RESOLUCIONES 5111 Y 5197 DE 2017 - RESULTADOS PRIMER TRIMESTRE 2023 - MOVIL ÉXITO.

Por medio del presente documento nos permitimos certificar los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario implementado en Almacenes Éxito SA, identificada con NIT N° 890900608-9.

La verificación de la medición y la integridad de los datos, se realizó sobre una muestra estadísticamente representativa sobre los usuarios que efectivamente tuvieron una comunicación o contacto en los diferentes canales de atención. La medición se realizó dentro de las 24 horas siguientes a la hora en que el usuario recibió la atención.

El análisis de la información recibida arrojó los siguientes resultados para los siguientes canales de acuerdo con el primer trimestre del 2023, así:

Telefónico: Se certifica que las 10.442 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 0,88% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,47 en una escala de 1 a 5 (Obtenido mediante un cálculo de suma producto (matricial), respecto a las calificaciones de cada encuesta). Así mismo encontramos el Indicador Top2, correspondiente a 87,3% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

PRIMER TRIMESTRE (1Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	980	9,4%	4,47	87,3%
Insatisfecho	125	1,2%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	226	2,2%		
Satisfecho	737	7,1%		
Muy Satisfecho	8374	80,2%		
Totales	10.442	100,0%		

ENERO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	342	9,2%	4,48	87,3%
Insatisfecho	48	1,3%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	81	2,2%		
Satisfecho	263	7,1%		
Muy Satisfecho	2980	80,2%		
Totales	3.714	100,0%		

FEBRERO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	315	9,6%	4,47	87,3%
Insatisfecho	33	1,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	69	2,1%		
Satisfecho	231	7,0%		
Muy Satisfecho	2633	80,2%		
Totales	3.281	100,0%		

MARZO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	323	9,4%	4,47	87,1%
Insatisfecho	44	1,3%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	76	2,2%		
Satisfecho	243	7,0%		
Muy Satisfecho	2761	80,1%		
Totales	3.447	100,0%		

Chat: Se certifica que las 1.135 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 2,72% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,37 en una escala de 1 a 5 (Obtenido mediante un cálculo de suma producto (matricial), respecto a las calificaciones de cada encuesta). Así mismo encontramos el Indicador Top2, correspondiente a 85,0% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

PRIMER TRIMESTRE (1Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	107	9,4%	4,37	85,0%
Insatisfecho	22	1,9%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	41	3,6%		
Satisfecho	141	12,4%		
Muy Satisfecho	824	72,6%		
Totales	1.135	100,0%		

ENERO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	41	9,2%	4,40	85,7%
Insatisfecho	6	1,3%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	17	3,8%		
Satisfecho	50	11,2%		
Muy Satisfecho	332	74,4%		
Totales	446	100,0%		

FEBRERO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	39	11,6%	4,20	81,6%
Insatisfecho	11	3,3%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	12	3,6%		
Satisfecho	57	16,9%		
Muy Satisfecho	218	64,7%		
Totales	337	100,0%		

MARZO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	27	7,7%	4,49	87,5%
Insatisfecho	5	1,4%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	12	3,4%		
Satisfecho	34	9,7%		
Muy Satisfecho	274	77,8%		
Totales	352	100,0%		

Redes Sociales: Se certifica que las 39 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 15,19% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,54 en una escala de 1 a 5 (Obtenido mediante un cálculo de suma producto (matricial), respecto a las calificaciones de cada encuesta). Así mismo encontramos el Indicador Top2, correspondiente a 92,3% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

PRIMER TRIMESTRE (1Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	2	5,1%	4,54	92,3%
Insatisfecho	1	2,6%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	7	17,9%		
Muy Satisfecho	29	74,4%		
Totales	39	100,0%		

En lo que corresponde al mes de enero, las interacciones no traen reportería cuantitativa, por lo tanto, no se generan los indicadores respectivos.

FEBRERO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	2	10,5%	4,21	84,2%
Insatisfecho	1	5,3%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	4	21,1%		
Muy Satisfecho	12	63,2%		
Totales	19	100,0%		

MARZO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	0	0,0%	4,85	100,0%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	3	15,0%		
Muy Satisfecho	17	85,0%		
Totales	20	100,0%		

Para la respectiva expedición de la certificación en mención se realizaron los siguientes procedimientos:

- ✓ Validación de cada una de las bases de datos recibidas.
- ✓ Realización de cálculos de acuerdo con las políticas de los indicadores.
- ✓ Verificación y calidad de los datos entregados.

Se expide la presente en la ciudad de Bogotá D.C. previa solicitud de Almacenes Éxito SA en el mes de abril de 2023.

Cordialmente,



**SYNERGY
XPERIENCE SAS**
NIT
901.071.455-1

JUAN CARLOS MEJIA VILLA
Gerente General
Representante Legal
Synergy Xperience SAS Nit 901.071.455-1