

Bogotá D.C.; julio 17 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 SEGUNDO 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 segundo trimestre del 2023, así:

Telefónico: Se certifica que las 3.231 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 1,68% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,46 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 87,0% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

SEGUNDO TRIMESTRE (2Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part.	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	313	9,7%	4,46	87,0%
Insatisfecho	34	1,1%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	72	2,2%		
Satisfecho	242	7,5%		
Muy Satisfecho	2570	79,5%		
Totales	3.231	100,0%		

ABRIL				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	195	9,2%	4,48	87,5%
Insatisfecho	18	0,9%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	50	2,4%		
Satisfecho	155	7,3%		
Muy Satisfecho	1691	80,2%		
Totales	2.109	100,0%		

MAYO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	42	9,1%	4,47	87,4%
Insatisfecho	7	1,5%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	9	1,9%		
Satisfecho	39	8,4%		
Muy Satisfecho	365	79,0%		
Totales	462	100,0%		

JUNIO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	76	11,5%	4,39	85,2%
Insatisfecho	9	1,4%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	13	2,0%		
Satisfecho	48	7,3%		
Muy Satisfecho	514	77,9%		
Totales	660	100,0%		

Chat: Se certifica que las 642 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 3,68% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,29 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 82,1% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

SEGUNDO TRIMESTRE (2Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	75	11,7%	4,29	82,1%
Insatisfecho	14	2,2%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	26	4,0%		
Satisfecho	63	9,8%		
Muy Satisfecho	464	72,3%		
Totales	642	100,0%		

ABRIL				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	16	8,6%	4,41	85,0%
Insatisfecho	4	2,1%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	8	4,3%		
Satisfecho	19	10,2%		
Muy Satisfecho	140	74,9%		
Totales	187	100,0%		

MAYO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	19	9,5%	4,38	84,0%
Insatisfecho	3	1,5%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	10	5,0%		
Satisfecho	19	9,5%		
Muy Satisfecho	149	74,5%		
Totales	200	100,0%		

JUNIO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	40	15,7%	4,13	78,4%
Insatisfecho	7	2,7%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	8	3,1%		
Satisfecho	25	9,8%		
Muy Satisfecho	175	68,6%		
Totales	255	100,0%		

Redes Sociales: Se certifica que las 21 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 21,14% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,29 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 81,0% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

SEGUNDO TRIMESTRE (2Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	3	14,3%	4,29	81,0%
Insatisfecho	1	4,8%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	17	81,0%		
Totales	21	100,0%		

ABRIL				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	0	0,0%	5,00	100,0%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	1	100,0%		
Totales	1	100,0%		

MAYO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	1	8,3%	4,42	83,3%
Insatisfecho	1	8,3%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	10	83,3%		
Totales	12	100,0%		

JUNIO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	2	25,0%	4,00	75,0%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	6	75,0%		
Totales	8	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 julio 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