

Bogotá D.C., octubre 26 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 TERCER 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 tercer trimestre del 2023, así:

Telefónico: Se certifica que las 9.671 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 0,92% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,49 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 87,5% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

TERCER TRIMESTRE (3Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	936	9,7%	4,49	87,5%
Insatisfecho	91	0,9%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	178	1,8%		
Satisfecho	586	6,1%		
Muy Satisfecho	7880	81,5%		
Totales	9.671	100,0%		

JULIO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	75	10,0%	4,44	86,3%
Insatisfecho	9	1,2%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	19	2,5%		
Satisfecho	55	7,3%		
Muy Satisfecho	595	79,0%		
Totales	753	100,0%		

AGOSTO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	435	9,7%	4,49	87,5%
Insatisfecho	46	1,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	79	1,8%		
Satisfecho	266	5,9%		
Muy Satisfecho	3648	81,5%		
Totales	4.474	100,0%		

SEPTIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	426	9,6%	4,50	87,8%
Insatisfecho	36	0,8%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	80	1,8%		
Satisfecho	265	6,0%		
Muy Satisfecho	3637	81,8%		
Totales	4.444	100,0%		

Chat: Se certifica que las 754 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 3,34% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,06 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 75,5% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

TERCER TRIMESTRE (3Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	125	16,6%	4,06	75,5%
Insatisfecho	21	2,8%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	39	5,2%		
Satisfecho	70	9,3%		
Muy Satisfecho	499	66,2%		
Totales	754	100,0%		

JULIO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	37	13,0%	4,23	80,0%
Insatisfecho	7	2,5%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	13	4,6%		
Satisfecho	25	8,8%		
Muy Satisfecho	203	71,2%		
Totales	285	100,0%		

AGOSTO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	41	17,1%	3,97	72,9%
Insatisfecho	9	3,8%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	15	6,3%		
Satisfecho	26	10,8%		
Muy Satisfecho	149	62,1%		
Totales	240	100,0%		

SEPTIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	47	20,5%	3,93	72,5%
Insatisfecho	5	2,2%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	11	4,8%		
Satisfecho	19	8,3%		
Muy Satisfecho	147	64,2%		
Totales	229	100,0%		

Redes Sociales: Se certifica que las 26 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 18,33% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,31 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 84,6% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

TERCER TRIMESTRE (3Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	3	11,5%	4,31	84,6%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	1	3,8%		
Satisfecho	4	15,4%		
Muy Satisfecho	18	69,2%		
Totales	26	100,0%		

JULIO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	0	0,0%	4,75	87,5%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	1	12,5%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	7	87,5%		
Totales	8	100,0%		

AGOSTO				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	3	23,1%	3,85	76,9%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	3	23,1%		
Muy Satisfecho	7	53,8%		
Totales	13	100,0%		

SEPTIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	0	0,0%	4,80	100,0%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	1	20,0%		
Muy Satisfecho	4	80,0%		
Totales	5	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 octubre 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