

Bogotá D.C., enero 10 de 2025

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 2024 - 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 cuarto trimestre del 2024, así:

Telefónico: Se certifica que las 17.625 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 0,63% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4.51 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 88,1% (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 (4Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	1454	8,2%	4,51	88,1%
Insatisfecho	208	1,2%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	430	2,4%		
Satisfecho	1361	7,7%		
Muy Satisfecho	14172	80,4%		
Totales	17.625	100,0%		

OCTUBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	477	8,3%	4,51	88,1%
Insatisfecho	58	1,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	147	2,6%		
Satisfecho	458	8,0%		
Muy Satisfecho	4588	80,1%		
Totales	5.728	100,0%		

NOVIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	474	8,7%	4,50	88,0%
Insatisfecho	64	1,2%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	114	2,1%		
Satisfecho	417	7,7%		
Muy Satisfecho	4378	80,4%		
Totales	5.447	100,0%		

DICIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	503	7,8%	4,52	88,2%
Insatisfecho	86	1,3%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	169	2,6%		
Satisfecho	486	7,5%		
Muy Satisfecho	5206	80,7%		
Totales	6.450	100,0%		

Chat: Para los meses de octubre, noviembre y diciembre del trimestre en mención no se cuentan con encuestas de satisfacción para el canal CHAT.

Redes Sociales: Se certifica que las 18 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 22,72% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4.17 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 77,8% (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 (4Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	3	16,7%	4,17	77,8%
Insatisfecho	1	5,6%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	14	77,8%		
Totales	18	100,0%		

OCTUBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	2	40,0%	3,40	60,0%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	3	60,0%		
Totales	5	100,0%		

NOVIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	1	16,7%	4,33	83,3%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	5	83,3%		
Totales	6	100,0%		

DICIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	0	0,0%	4,57	85,7%
Insatisfecho	1	14,3%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	6	85,7%		
Totales	7	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 enero de 2025.

Cordialmente,




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