Bogotá D.C. julio 14 de 2025

A quien corresponda,

BRANDSTRAT BIC S.A.S, identificada con el NIT # 830.100.700-8 y en su representación, ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ, en calidad de Auditor, certifico el indicador de satisfacción al usuario del segundo trimestre del año 2025 (1 de abril de 2025 a 30 de junio de 2025), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución 5197 del 2017, y al formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución 5076 del 2016, en su condición de operador del servicio de acceso a internet conforme con los siguientes resultados:

Operador: CELSIA INTERNET SAS
Período del indicador: 1 de abril a 30 de junio de 2025
Año del indicador: 2025
Muestra representativa: la muestra es representativa dado que en total se realizaron 11.696 encuestas de un universo de 50.539 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.
Nivel de confianza: 95%
Margen de error: 0,79%

Resultados:

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales	NSU Servicio de mensajería
2025	II	Abril	N.A. (1)	4,71	3,50	2,96
2025	II	Mayo	N.A. (1)	4,70	1,00	2,36
2025	II	Junio	N.A. (1)	4,67	1,00	2,84
2025	**II**	**Consolidado Periodo**	**N.A. (1)**	**4,70**	**2,00**	**2,74**

(1) Ningún usuario fue atendido en este canal durante el mes correspondiente.

1. NSU oficinas físicas: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas de atención física del operador.

2. **NSU línea telefónica**: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de la línea de atención telefónica del operador.

3. NSU oficinas virtuales: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas virtuales del operador.

3. NSU servicios de mensajería: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto al canal de mensajes de texto/ chat del operador.

Para constancia, se firma en la ciudad de Yumbo, a los 14 días del mes de julio del año 2025.

_____

ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ
Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá
BRANDSTRAT BIC S.A.S.
NIT # 830.100.700-8