

Bogotá D.C. Abril 15 de 2021

A quien corresponda,

BRANDSTRAT 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 primer trimestre del año 2021 (1 de Enero de 2021 a 31 de Marzo de 2021), 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 COLOMBIA S.A. E.S.P

**Período del indicador:** 1 de Enero de 2021 a 31 de Marzo de 2021

**Año del indicador:** 2021

**Muestra representativa:** la muestra es representativa dado que en total se realizaron 337 encuestas de un universo de 689 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

**Nivel de confianza:** 95%

**Margen de error:** 3,82%

**Resultados:**

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales
2021	I	Enero	N.A.(1)	4,35	N.A. (1)
2021	I	Febrero	N.A. (1)	4,20	N.A. (1)
2021	I	Marzo	N.A. (1)	4,53	N.A. (1)
<b>2021</b>	<b>I</b>	<b>Consolidado Periodo</b>	<b>N.A.</b>	<b>4,40</b>	<b>N.A.</b>

(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.

Para constancia, se firma en la ciudad de Yumbo, a los 15 días del mes de Abril del año 2021



---

**ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ**

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

Brandstrat S.A.S.

NIT # 830.100.700-8