

Bogotá D.C. Abril 15 de 2024

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 primer trimestre del año 2024 (1 de enero de 2024 a 31 de marzo de 2024), 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 S.A.S.

**NIT del operador:** 901715847- 9

**Período del indicador:** 1 de enero a 31 de marzo de 2024

**Año del indicador:** 2024

**Muestra representativa:** la muestra es representativa dado que en total se realizaron 11.940 encuestas de un universo de 27.776 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

**Nivel de confianza:** 95%

**Margen de error:** 0,68%

**Resultados:**

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales	NSU Servicio de mensajería
2024	I	Enero	N.A	4,71	4,00	4,86
2024	I	Febrero	1,00	4,70	N.A	3,25
2024	I	Marzo	5,00	4,71	N.A	3,25
<b>2024</b>	<b>I</b>	<b>Consolidado Periodo</b>	<b>3,00</b>	<b>4,70</b>	<b>4,00</b>	<b>3,61</b>

**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 15 días del mes de abril del año 2024.



---

**ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ**

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

BRANDSTRAT BIC S.A.S.

NIT # 830.100.700-8