

Bogotá D.C. Abril 15 de 2020

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 2020 (1 de Enero a 31 de Marzo de 2020), 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 2020 al 31 de Marzo de 2020

Año del indicador: 2020

Muestra representativa: se realizó un censo, es decir todos los usuarios que radicaron peticiones, quejas y/reclamos contestaron la encuesta de satisfacción. En total se recibieron 130 encuestas de un universo de 130 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0% (censo)

Resultados:

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales
2020	I	Enero	N.A.(1)	3,1	N.A. (1)
2020	I	Febrero	N.A. (1)	4,6	N.A. (1)
2020	I	Marzo	N.A. (1)	4,0	N.A. (1)
2020	I	Consolidado Periodo	N.A. (1)	4,0	N.A. (1)

(1) Ningún usuario fue atendido durante el periodo en los canales de oficinas físicas y de oficinas virtuales.

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 2020



ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

Brandstrat S.A.S.

NIT # 830.100.700-8