

Bogotá D.C. Octubre 16 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 tercer trimestre del año 2020 (1 de Julio a 30 de Septiembre 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 Julio de 2020 al 30 de Septiembre de 2020

**Año del indicador:** 2020

**Muestra representativa:** la muestra es representativa dado que en total se realizaron 190 encuestas de un universo de 264 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

**Nivel de confianza:** 95%

**Margen de error:** 3,76%

**Resultados:**

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales
2020	III	Julio	N.A.(2)	4,5	N.A. (2)
2020	III	Agosto	N.A. (1)	4,5	N.A. (2)
2020	III	Septiembre	N.A. (3)	4,3	N.A. (2)
<b>2020</b>	<b>III</b>	<b>Consolidado Periodo</b>	<b>N.A.</b>	<b>4,46</b>	<b>N.A.</b>

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

(2) Solo un usuario fue atendido en este canal durante el mes correspondiente pero no contestó la encuesta.

(3) Solo dos usuarios fueron atendidos en este canal durante el mes correspondiente pero no contestaron la encuesta.

**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 16 días del mes de Octubre del año 2020



---

**ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ**

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

Brandstrat S.A.S.

NIT # 830.100.700-8