

Bogotá D.C. Enero 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 cuarto trimestre del año 2020 (1 de Octubre a 31 de Diciembre 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 Octubre de 2020 a 31 de Diciembre de 2020

Año del indicador: 2020

Muestra representativa: la muestra es representativa dado que en total se realizaron 137 encuestas de un universo de 212 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 4,98%

Resultados:

| Año | Trimestre | Mes | NSU oficinas físicas | NSU línea telefónica | NSU oficinas virtuales |
|-------------|-----------|----------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|
| 2020 | IV | Octubre | N.A.(1) | 4,60 | N.A. (1) |
| 2020 | IV | Noviembre | N.A. (2) | 4,64 | N.A. (1) |
| 2020 | IV | Diciembre | N.A. (3) | 4,27 | N.A. (1) |
| 2020 | IV | Consolidado Periodo | N.A. | 4,58 | N.A. |

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

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

(3) Solo cuatro 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 15 días del mes de Enero del año 2021



ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

Brandstrat S.A.S.

NIT # 830.100.700-8