

Bogotá D.C. Enero 14 de 2022

A quien corresponda,

BRANDSTRAT BIG 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 2021 (1 de Octubre de 2021 a 31 de Diciembre 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 Octubre de 2021 a 31 de Diciembre de 2021

Año del indicador: 2021

Muestra representativa: la muestra es representativa dado que en total se realizaron 1.460 encuestas de un universo de 1.611 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0,79%

Resultados:

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales
2021	IV	Octubre	N.A.(1)	4,59	N.A. (1)
2021	IV	Noviembre	N.A. (1)	4,64	N.A. (1)
2021	IV	Diciembre	N.A. (1)	4,58	N.A. (1)
2021	IV	Consolidado Periodo	N.A.	4,60	N.A.

(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 14 días del mes de Enero del año 2022.



ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

Brandstrat S.A.S.

NIT # 830.100.700-8