

Bogotá D.C. enero 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 cuarto trimestre del año 2023 (1 de octubre de 2023 a 31 de diciembre de 2023), 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 a 31 de diciembre de 2023

Año del indicador: 2023

Muestra representativa: la muestra es representativa dado que en total se realizaron 2.814 encuestas de un universo de 23.329 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 1,9%

Resultados:

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales	NSU Servicio de mensajería
2023	IV	Octubre	1,7	4,7	1,0	3,8
2023	IV	Noviembre	5,0	4,7	NA	4,1
2023	IV	Diciembre	5,0	4,7	3,0	3,2
2023	IV	Consolidado Periodo	3,9	4,7	2,0	3,7

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 enero del año 2024.



ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

BRANDSTRAT BIC S.A.S.

NIT # 830.100.700-8