

Bogotá D.C. Octubre 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 tercer trimestre del año 2024 (1 de julio de 2024 a 30 de septiembre de 2024), 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 a 30 de septiembre de 2024

Año del indicador: 2024

Muestra representativa: la muestra es representativa dado que en total se realizaron 11.716 encuestas de un universo de 35.694 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0,74%

Resultados:

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales	NSU Servicio de mensajería
2024	III	Julio	2,00	4,73	5,00	3,10
2024	III	Agosto	5,00	4,76	1,00	3,14
2024	III	Septiembre	5,00	4,73	N.A. (1)	3,81
2024	III	Consolidado Periodo	4,14	4,74	3,00	3,50

(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.

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 octubre del año 2024.



ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

BRANDSTRAT BIC S.A.S.

NIT # 830.100.700-8