

Bogotá D.C. Abril 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 primer trimestre del año 2024 (1 de enero de 2024 a 31 de marzo 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 enero a 31 de marzo de 2024

Año del indicador: 2024

Muestra representativa: la muestra es representativa dado que en total se realizaron 11.940 encuestas de un universo de 27.776 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0,68%

Resultados:

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales	NSU Servicio de mensajería
2024	I	Enero	N.A	4,71	4,00	4,86
2024	I	Febrero	1,00	4,70	N.A	3,25
2024	I	Marzo	5,00	4,71	N.A	3,25
2024	I	Consolidado Periodo	3,00	4,70	4,00	3,61

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 abril del año 2024.



ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

BRANDSTRAT BIC S.A.S.

NIT # 830.100.700-8