

Bogotá D.C. enero 15 de 2025

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 2024 (1 de octubre de 2024 a 31 de diciembre 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 INTERNET SAS

**Período del indicador:** 1 de octubre a 31 de diciembre de 2024

**Año del indicador:** 2024

**Muestra representativa:** la muestra es representativa dado que en total se realizaron 3.254 encuestas de un universo de 13.444 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

**Nivel de confianza:** 95%

**Margen de error:** 1,50%

**Resultados:**

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales	NSU Servicio de mensajería
2024	IV	Diciembre	5,0	4,73	N.A. (1)	1,70
<b>2024</b>	<b>IV</b>	<b>Consolidado Periodo</b>	<b>5,0</b>	<b>4,73</b>	<b>N.A. (1)</b>	<b>1,70</b>

(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 enero del año 2025.



---

**ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ**

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

BRANDSTRAT BIC S.A.S.

NIT # 830.100.700-8