

Bogotá D.C. octubre 14 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 tercer trimestre del año 2025 (1 de julio de 2025 a 30 de septiembre de 2025), 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 julio a 30 de septiembre de 2025

**Año del indicador:** 2025

**Muestra representativa:** la muestra es representativa dado que en total se realizaron 15.514 encuestas de un universo de 50.216 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

**Nivel de confianza:** 95%

**Margen de error:** 0,65%

#### Resultados:

| Año         | Trimestre  | Mes                        | NSU oficinas físicas | NSU línea telefónica | NSU oficinas virtuales | NSU Servicio de mensajería |
|-------------|------------|----------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|----------------------------|
| 2025        | III        | Julio                      | N.A. (1)             | 4,58                 | 3,00                   | 3,83                       |
| 2025        | III        | Agosto                     | N.A. (1)             | 4,67                 | 3,77                   | 3,79                       |
| 2025        | III        | Septiembre                 | N.A. (1)             | 4,68                 | 3,90                   | 3,76                       |
| <b>2025</b> | <b>III</b> | <b>Consolidado Periodo</b> | <b>N.A. (1)</b>      | <b>4,65</b>          | <b>3,66</b>            | <b>3,79</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 14 días del mes de octubre del año 2025.



---

**ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ**

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

BRANDSTRAT BIC S.A.S.

NIT # 830.100.700-8