

Bogotá D.C. enero 15 de 2026

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 2025 (1 de octubre de 2025 a 31 de diciembre de 2025), de conformidad con el artículo 6 de la Resolución 6755 del 2022, y al formato T4.3 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 2025

**Año del indicador:** 2025

**Muestra representativa:** la muestra es representativa dado que en total se realizaron 13.923 encuestas de un universo de 53.550 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

**Nivel de confianza:** 95%

**Margen de error:** 0,71%

**Resultados:**

Año	Trimestre	Mes	NSU línea telefónica	NSU Oficinas	NSU Servicio de mensajería
2025	IV	Octubre	4,55	3,58	3,66
2025	IV	Noviembre	4,56	3,16	3,78
2025	IV	Diciembre	4,50	3,76	3,77
<b>2025</b>	<b>IV</b>	<b>Consolidado Periodo</b>	<b>4,54</b>	<b>3,55</b>	<b>3,74</b>

**1. NSU oficinas:** Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas 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 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 2026.



---

**ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ**

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

BRANDSTRAT BIC S.A.S.

NIT # 830.100.700-8