

Bogotá D.C. abril 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 primer trimestre del año 2026 (1 de enero de 2026 a 31 de marzo de 2026), 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 enero a 31 de marzo de 2026

**Año del indicador:** 2026

**Muestra representativa:** la muestra es representativa dado que en total se realizaron 24.299 encuestas de un universo de 61.608 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

**Nivel de confianza:** 95%

**Margen de error:** 0,49%

**Resultados:**

| Año         | Trimestre | Mes                        | NSU línea telefónica | NSU Oficinas | NSU Servicio de mensajería |
|-------------|-----------|----------------------------|----------------------|--------------|----------------------------|
| 2026        | I         | Enero                      | 4,79                 | 3,31         | 3,96                       |
| 2026        | I         | Febrero                    | 4,42                 | 2,91         | 3,86                       |
| 2026        | I         | Marzo                      | 4,49                 | 3,05         | 3,68                       |
| <b>2026</b> | <b>I</b>  | <b>Consolidado Periodo</b> | <b>4,67</b>          | <b>3,10</b>  | <b>3,80</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 abril del año 2026.



---

**ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ**

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

BRANDSTRAT BIC S.A.S.

NIT # 830.100.700-8