

Bogotá D.C. julio 10 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 segundo trimestre del año 2026 (1 de abril de 2026 a 30 de junio 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 abril a 30 de junio de 2026

Año del indicador: 2026

Muestra representativa: la muestra es representativa dado que en total se realizaron 25.408 encuestas de un universo de 51.159 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 0,44%

Resultados:

Año	Trimestre	Mes	NSU línea telefónica	NSU Oficinas	NSU Servicio de mensajería
2026	II	Abril	4,68	2,87	3,76
2026	II	Mayo	4,71	2,98	3,75
2026	II	Junio	4,68	2,96	3,76
2026	II	Consolidado Periodo	4,69	2,93	3,75

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 10 días del mes de julio del año 2026.



ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ

Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá

BRANDSTRAT BIC S.A.S.

NIT # 830.100.700-8