brandstrat
Inspiramos estrategias

Bogotá D.C. Enero 15 de 2020

A quien corresponda,

BRANDSTRAT 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 2019 (1 de Octubre 1 a 31 de Diciembre), 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 COLOMBIA S.A. E.S.P
Período del indicador: 1 de Octubre de 2019 al 31 de Diciembre de 2019
Año del indicador: 2019
Muestra representativa: debido al número limitado de usuarios del canal durante el periodo evaluado (83), se realizó un censo, es decir, a todos los usuarios se les hizo llegar la encuesta de satisfacción. En total se recibieron 56 encuestas de un universo de 83 usuarios que generaron peticiones, quejas y reclamos durante el periodo evaluado.
Nivel de confianza: 95%
Margen de error: 0% (censo)

Resultados:

Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales
2019	IV	Octubre	N.A.(1)	5,0	N.A. (1)
2019	IV	Noviembre	N.A. (1)	4,9	N.A. (1)
2019	IV	Diciembre	N.A. (1)	4,2	N.A. (1)
2019	**IV**	**Consolidado Periodo**	**N.A. (1)**	**4,5**	**N.A. (1)**

(1) Ningún usuario fue atendido durante el periodo en los canales de oficinas físicas y de oficinas virtuales.

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.

Para constancia, se firma en la ciudad de Yumbo, a los 15 días del mes de Enero del año 2020

DIR - ASOCIADO
BrandStrat S.A.
NIT. 830 100 700

ANDRÉS ESGUERRA DÍAZ
Cedula de Ciudadanía # 79.942.934 de Bogotá
Brandstrat S.A.S.
NIT # 830.100.700-8