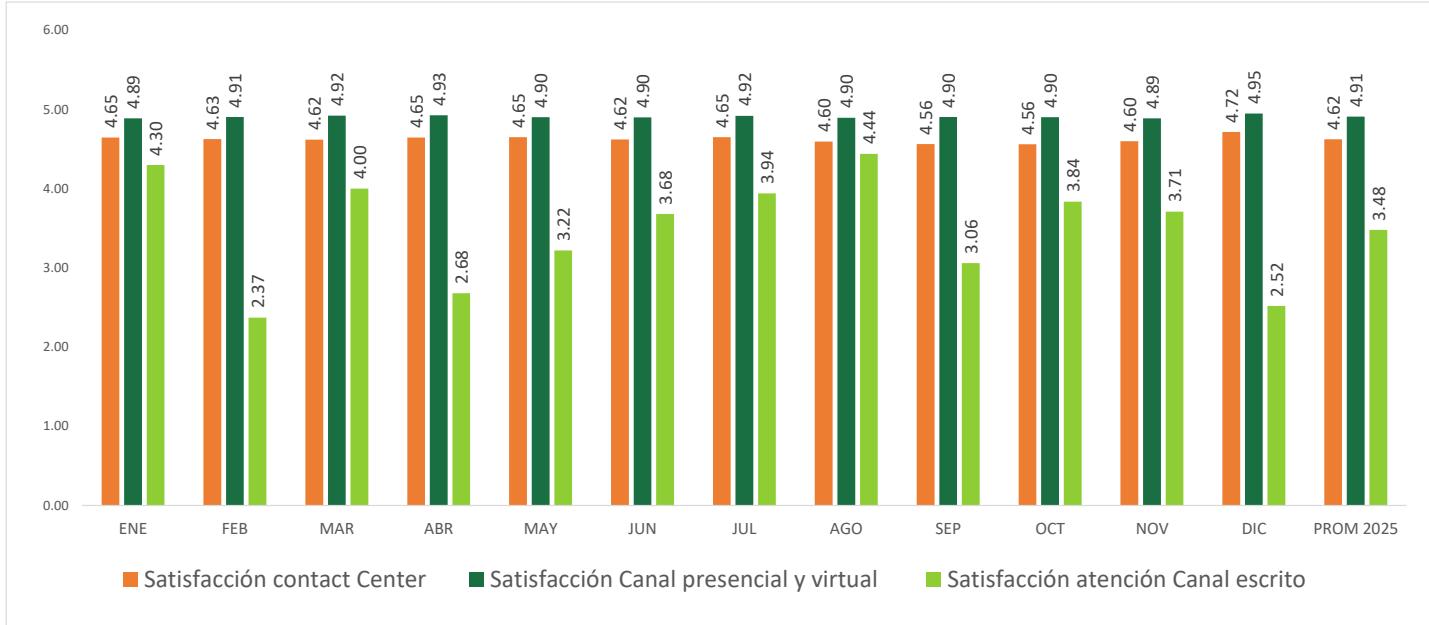


Resultado encuesta integral de satisfacción

Diciembre 2025



Puntuación en Escala de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación

El resultado corresponde a la calificación que nuestros clientes dan al servicio recibido en cada canal de atención. Para el canal presencial corresponde a la calificación otorgada por el cliente/usuario una vez finalizada la interacción en las oficinas ubicadas en el área de influencia de CENS y a través del servicio de asesor virtual de nuestro sitio web www.cens.com.co. Para el contact center al resultado obtenido una vez finaliza la llamada en nuestras líneas 018000414115, 115 y #515. y terminadas las interacciones con el bot Lucia a través de whatsapp y chat en línea; para el canal escrito corresponde a la calificación recibida en la encuesta enviada con el correo de respuesta a la petición del cliente.

Dimensiones evaluadas

1

Solución de la solicitud

2

Facilidad en la atención

3

Recomendación

