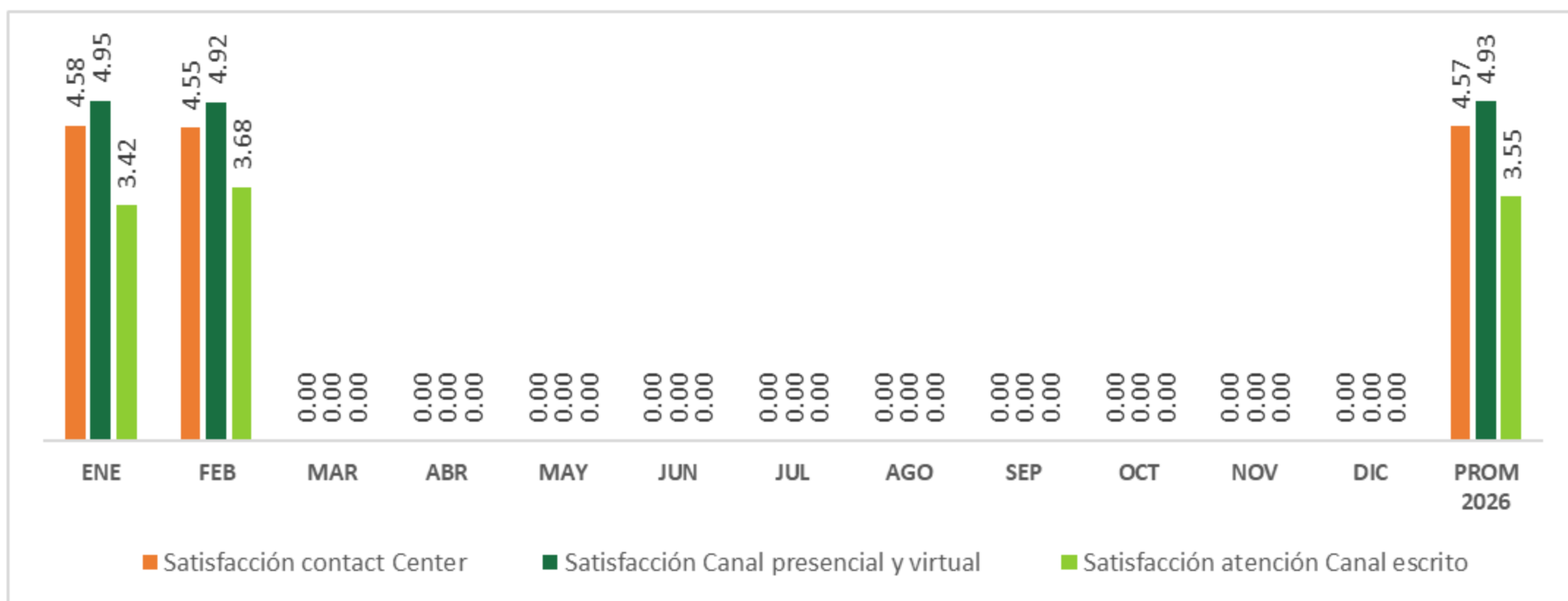


Evaluación de Satisfacción de Clientes General

Febrero 2026



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