

Informe Encuesta de Satisfacción del Servicio a la Ciudadanía

Abril 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Total de encuestas recibidas

Para el mes de abril de 2026 se recibieron un total de 219 encuestas por parte de los ciudadanos las cuales quedaron registradas a través del formulario de Forms, enlace dispuesto por la Entidad y al cual se puede acceder a través del siguiente vínculo:

Enlace: [Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía FONCEP](#)

2. Canales de interacción

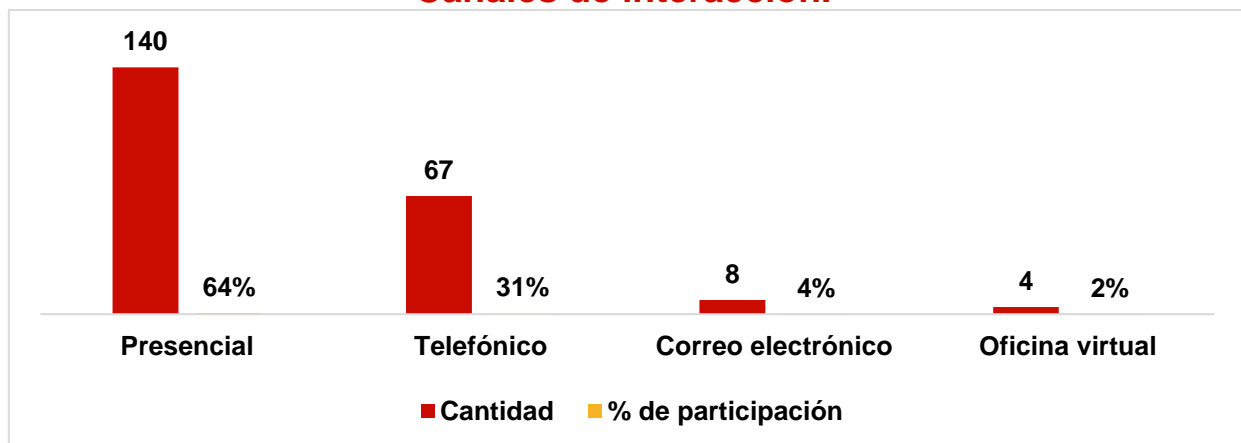
La gráfica “Canales de interacción” evidencia una clara preferencia por los canales tradicionales. El canal presencial concentra el 64% de la participación, posicionándose como el principal medio de contacto utilizado por los usuarios. Esto refleja una fuerte inclinación hacia la atención directa, posiblemente asociada a la confianza y a la necesidad de orientación personalizada.

En segundo lugar, el canal telefónico representa el 31%, lo que indica que, aunque es una opción relevante, su uso es menor frente al presencial.

En contraste, los canales digitales muestran una participación reducida. El correo electrónico alcanza el 4%, mientras que la oficina virtual registra apenas el 2%. Esta baja adopción sugiere oportunidades de mejora en la promoción, accesibilidad y uso de estos canales.

En conjunto, los datos reflejan una alta dependencia de los canales tradicionales y una baja utilización de los digitales, lo que plantea la necesidad de fortalecer estrategias que impulsen su uso y mejoren la interacción virtual con los usuarios.

**Gráfica N°1.
Canales de interacción.**



Fuente: *Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía*

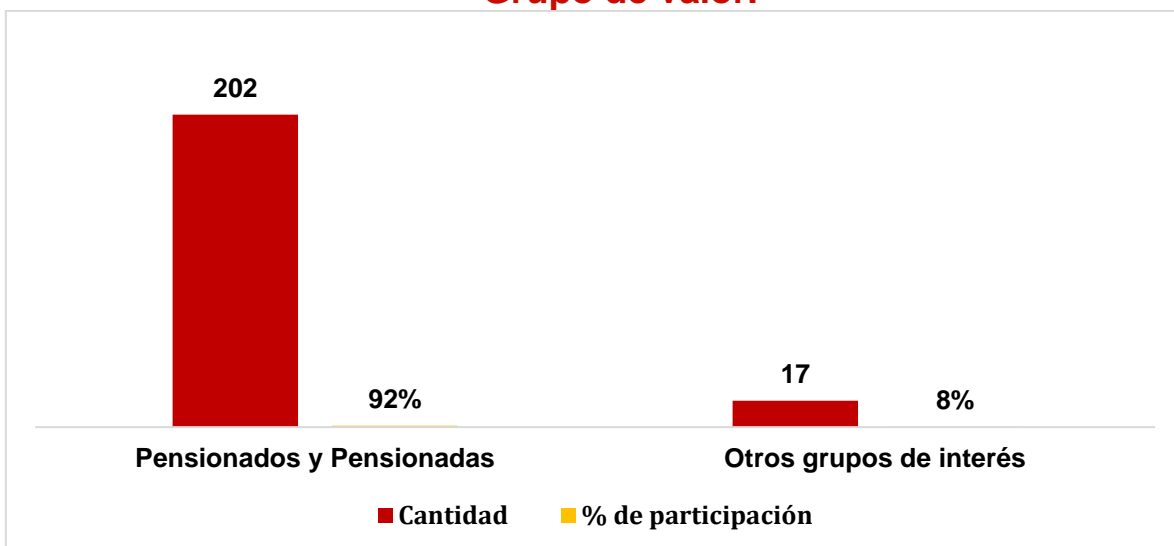
3. Grupo de valor

La gráfica muestra una alta concentración de participación en el grupo de pensionados y pensionadas, quienes representan el 92% del total. Esto indica que la encuesta logró un alcance significativo en la población objetivo principal de la entidad.

Por otro lado, los otros grupos de interés registran una participación del 8%, lo que evidencia una menor representación de estos segmentos dentro del ejercicio.

En conjunto, los resultados reflejan que la percepción del servicio está principalmente basada en la experiencia de los pensionados, lo cual es coherente con la naturaleza de la entidad. No obstante, se identifica una oportunidad para fortalecer la participación de otros grupos de interés, con el fin de obtener una visión más integral en futuras mediciones.

**Grafica N°2.
 Grupo de valor.**



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

4. Tramite o motivo de consulta

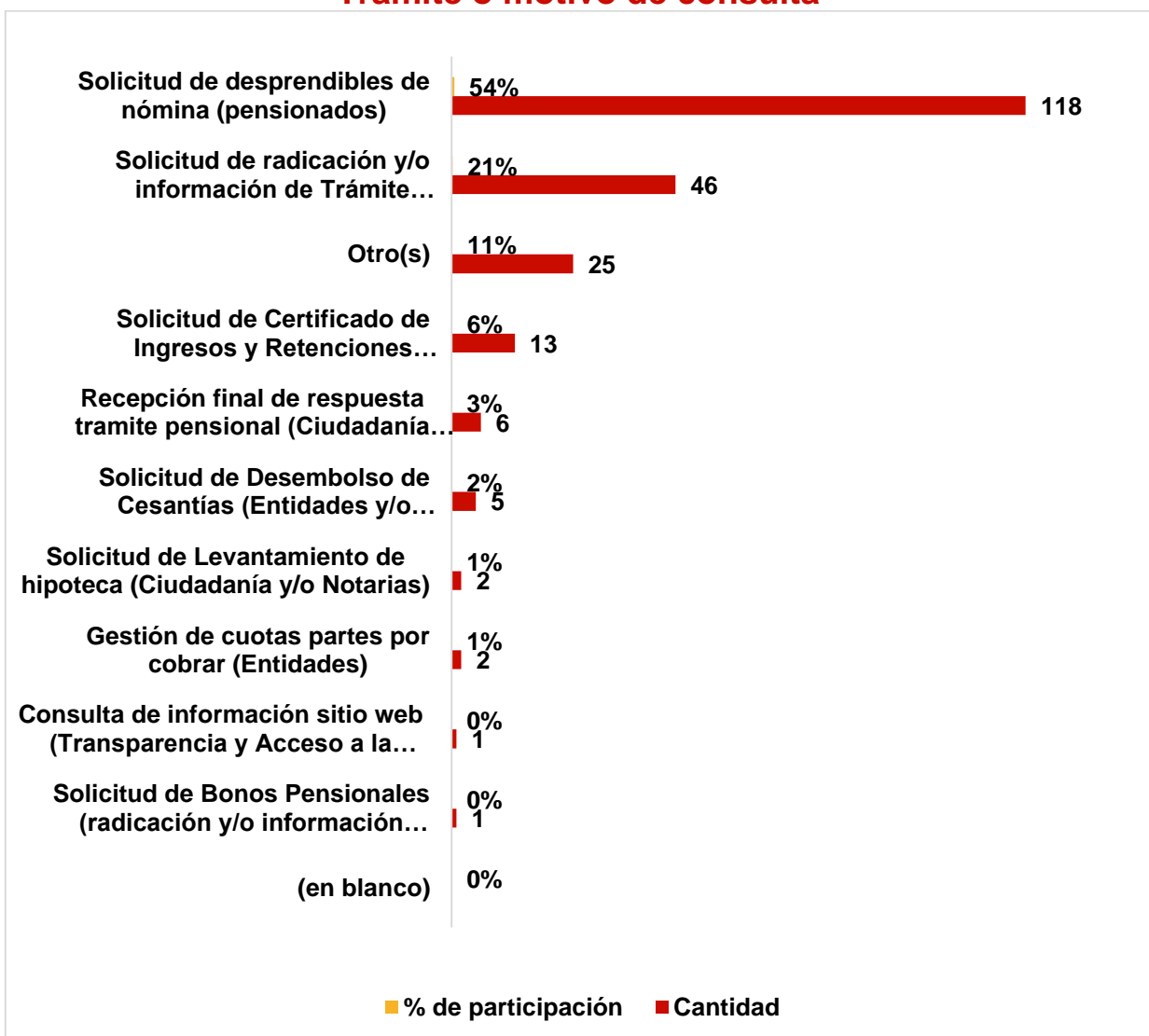
La gráfica evidencia que el principal motivo de consulta de los ciudadanos corresponde a la solicitud de desprendibles, con una participación del 54%, consolidándose como el trámite más demandado.

En segundo lugar, se encuentra la solicitud de radicación y/o trámite, con el 21%, seguida de la categoría otros, que representa el 11%.

Por su parte, la solicitud de certificado registra un 6%, mientras que la recepción final de respuesta alcanza el 3%. Los demás trámites presentan participaciones inferiores al 2%, evidenciando una baja frecuencia de consulta.

En conjunto, los resultados reflejan una alta concentración de solicitudes en trámites relacionados con desprendibles y radicaciones, lo que permite identificar los servicios de mayor demanda y orientar acciones para fortalecer su atención y optimizar los tiempos de respuesta.

Grafica N°3.
Tramite o motivo de consulta



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

5. Análisis de resultados

- La gráfica “Calificación del servicio prestado por FONCEP” evidencia un nivel de satisfacción altamente positivo por parte de los usuarios.

La categoría “Excelente” concentra el 92% de las respuestas, lo que indica que la gran mayoría percibe el servicio como sobresaliente. Este resultado refleja un alto nivel de cumplimiento en la calidad de la atención y en la experiencia brindada.

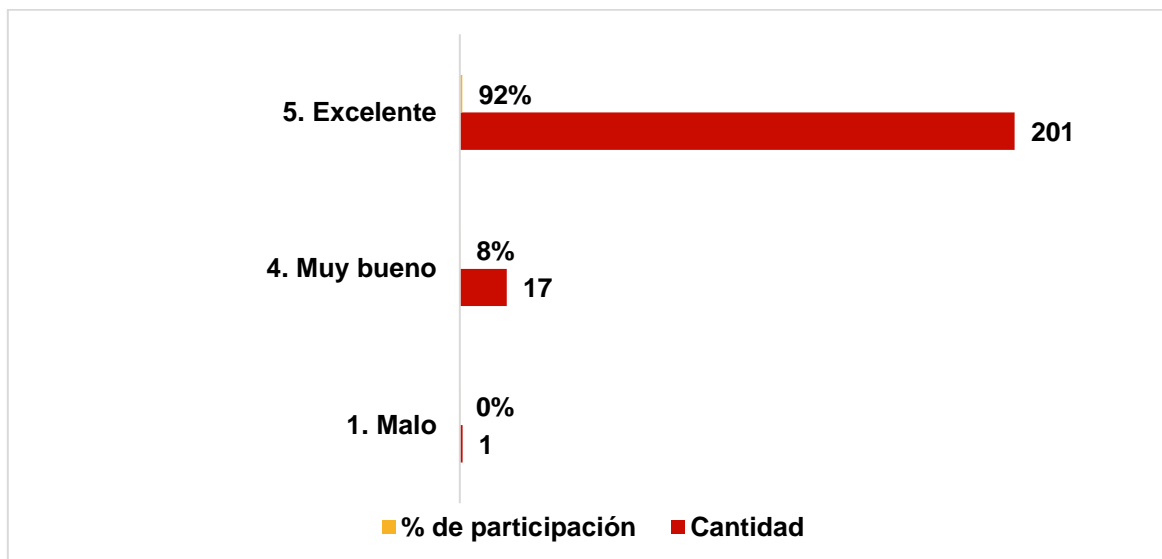
En menor proporción, la calificación “Muy bueno” alcanza el 8%, manteniendo una percepción favorable del servicio.

Por otro lado, la calificación “Malo” representa el 0%, lo que indica una incidencia prácticamente nula de experiencias negativas.

En conjunto, los resultados reflejan un desempeño institucional sólido en la prestación del servicio. No obstante, se recomienda mantener los estándares alcanzados y continuar fortaleciendo las estrategias de mejora continua para garantizar la calidad en la atención al ciudadano.

Grafica N°4.

Pregunta 1: ¿Como califica el servicio prestado por FONCEP al momento de solicitar tu trámite y/o servicio?



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

- La gráfica “Atributos del servicio recibido” evidencia una evaluación altamente positiva en todos los aspectos analizados, con una clara concentración en la calificación más alta (*Excelente*), lo que reafirma la percepción favorable del servicio prestado.

El atributo oportuno alcanza un 90% de calificación “Excelente”, indicando que los usuarios perciben adecuados los tiempos de atención y respuesta. De igual manera, el atributo sencillo también registra un 90% en “Excelente”, reflejando que los procesos son considerados claros y fáciles de gestionar.

En cuanto a la confiabilidad/seguridad, este atributo obtiene un 91% en “Excelente”, evidenciando un alto grado de confianza de los usuarios en la entidad. Asimismo, la claridad en la información alcanza un 91%, lo que sugiere que la comunicación es efectiva y comprensible.

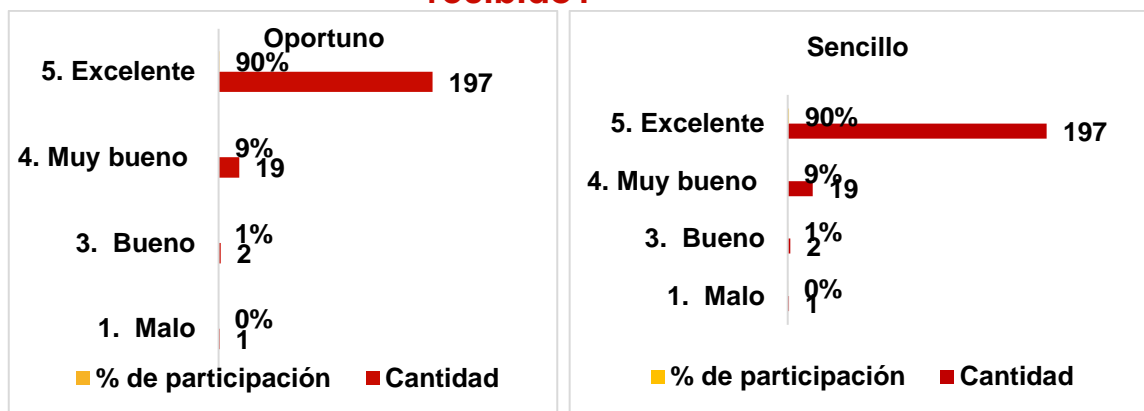
Por su parte, el atributo cálido/amable presenta un 91% en “Excelente”, destacando la calidad humana en la atención y la percepción positiva en la interacción con el personal.

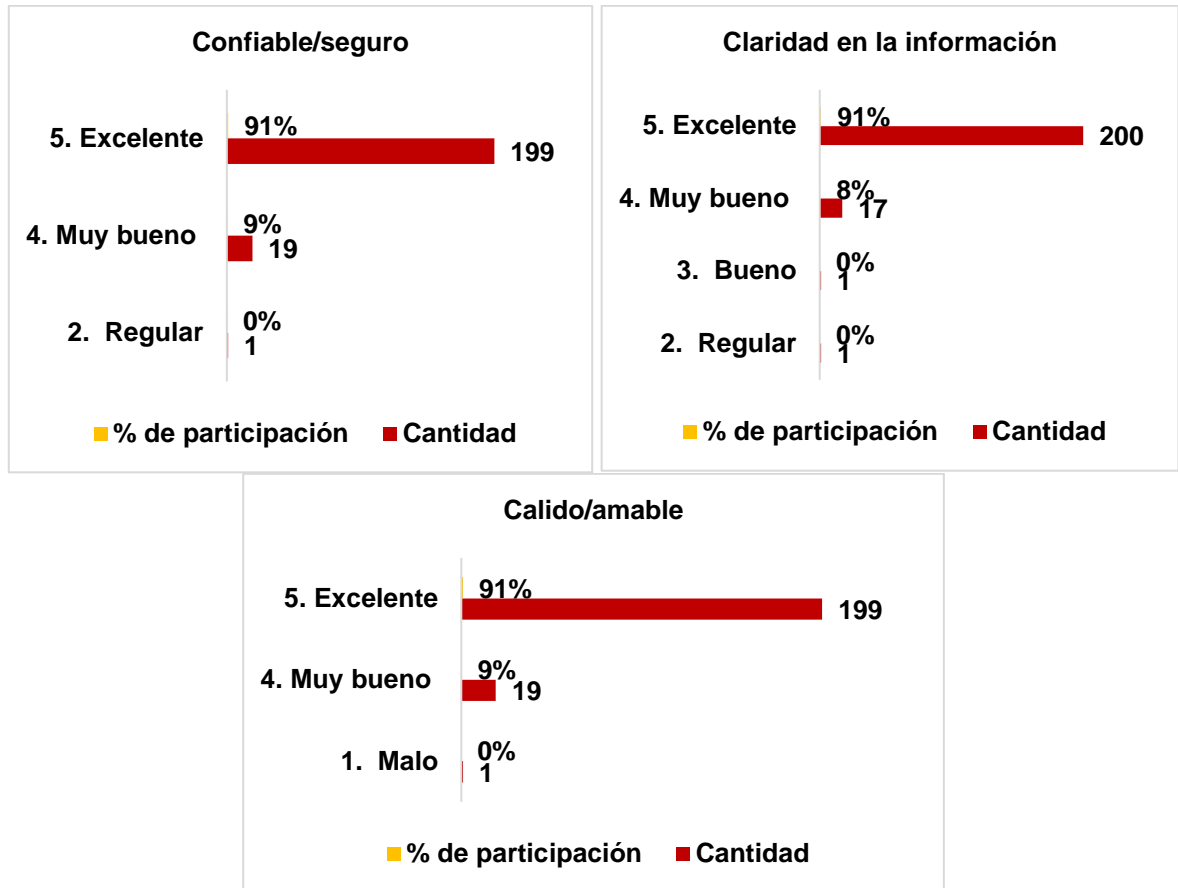
Las calificaciones de “Muy bueno” se ubican alrededor del 8% al 9%, manteniéndose en niveles favorables, mientras que las categorías “Bueno”, “Regular” y “Malo” son prácticamente nulas (0%–1%), lo que evidencia una muy baja proporción de experiencias negativas.

En conjunto, los resultados reflejan un servicio integralmente bien valorado, con fortalezas tanto en aspectos operativos (oportunidad, sencillez y claridad) como en aspectos relacionales (amabilidad y confianza). Se recomienda continuar con estrategias de mejora continua para consolidar estos niveles de excelencia en la prestación del servicio.

Grafica N°5.

Pregunta 2: ¿Cómo califica los siguientes atributos del servicio recibido?





Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

- De la pregunta: *¿Al navegar en nuestro sitio web qué tan satisfecho se encuentra?*, los resultados evidencian un nivel de satisfacción altamente positivo por parte de los usuarios en todos los atributos evaluados: oportunidad, sencillez, confiabilidad/seguridad, claridad en la información y trato cálido/amable.

En todos los aspectos analizados, la calificación “Excelente” predomina de manera consistente, alcanzando porcentajes entre el 69% y el 71%, siendo especialmente destacada en los atributos de confiabilidad/seguridad y claridad en la información (71%), seguidos de oportunidad y trato cálido/amable (70%), y sencillez (69%). Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable del sitio web y confirman un alto grado de satisfacción general entre los usuarios.

En segundo lugar, la categoría “Bueno” presenta una participación relevante, situándose alrededor del 12% al 14% en la mayoría de los atributos, lo que refuerza la idea de que el servicio es considerado adecuado y funcional por un

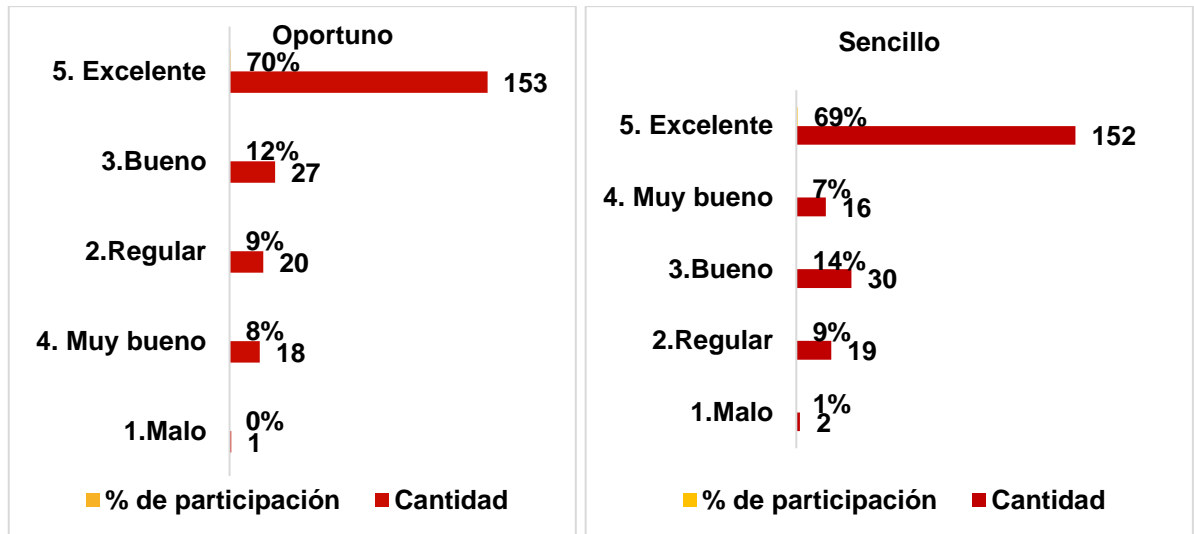
segmento adicional de los encuestados. La opción “Muy bueno”, por su parte, se mantiene en rangos más bajos, entre 6% y 8%, lo cual sugiere que las valoraciones tienden a concentrarse principalmente en la calificación más alta.

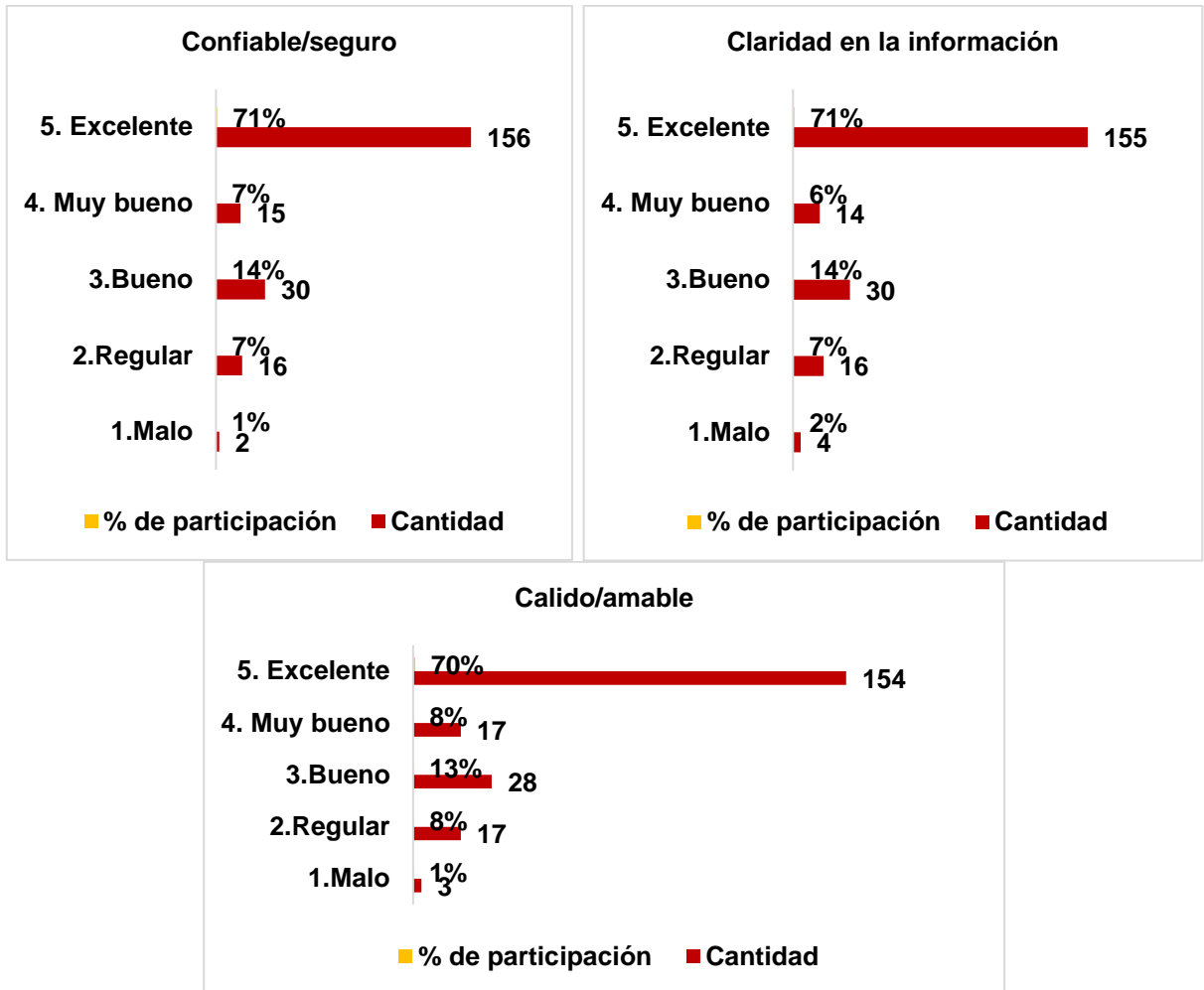
Las valoraciones menos favorables son limitadas y poco representativas. La categoría “Regular” no supera el 9% en ningún atributo, mientras que la opción “Malo” se mantiene entre 1% y 3%, cifras que indican niveles mínimos de insatisfacción y que no representan una tendencia significativa dentro de la muestra.

En conclusión, los resultados de la gráfica demuestran que la experiencia de navegación en el sitio web es evaluada de forma muy positiva por la mayoría de los usuarios, destacándose especialmente la confianza, la claridad de la información y la oportunidad del servicio. Las bajas valoraciones negativas confirman que las oportunidades de mejora son puntuales y no afectan la percepción general favorable del servicio ofrecido.

Grafica N°6.

Pregunta 3: ¿Al navegar en nuestro sitio web, ¿qué tan satisfecho se encuentra?





Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

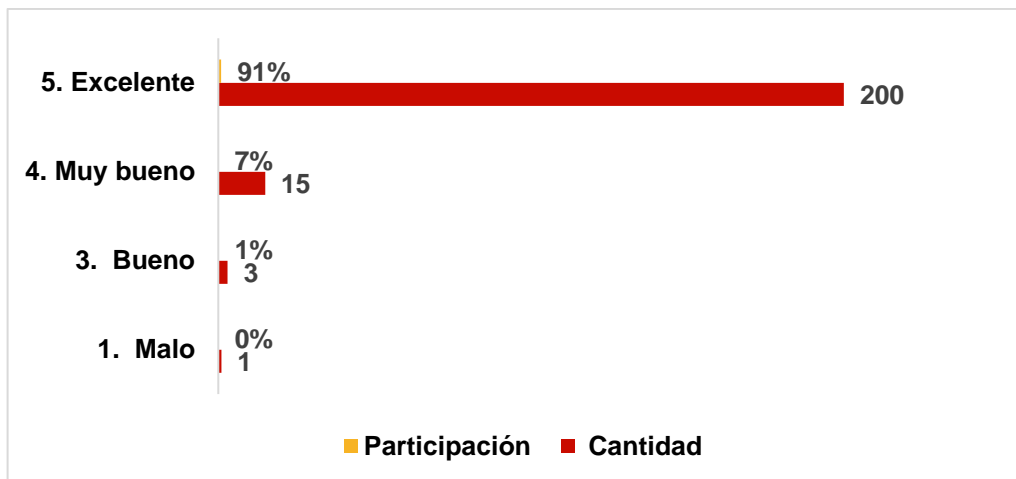
- A la pregunta: *¿Cuál es tu opinión general del FONCEP?*, los resultados evidencian que la percepción general de la entidad por parte de los ciudadanos es altamente positiva. De acuerdo con la gráfica, el 91% de los encuestados califica la gestión del FONCEP como “Excelente”, lo que refleja un nivel muy elevado de satisfacción y una valoración favorable del servicio brindado a la ciudadanía.

En menor proporción, un 7% de los participantes considera el servicio como “Muy bueno”, mientras que la categoría “Bueno” registra apenas un 1% de las respuestas. Cabe destacar que no se presentan valoraciones significativas en las categorías de “Regular” ni “Malo”, lo cual evidencia la ausencia de percepciones negativas relevantes sobre el desempeño institucional.

En conjunto, estos resultados reflejan una imagen institucional sólida y bien posicionada, caracterizada por altos niveles de aceptación y confianza ciudadana. No obstante, se recomienda mantener y fortalecer las buenas prácticas implementadas, con el propósito de sostener estos altos niveles de satisfacción y continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el FONCEP.

Grafica N°6

Pregunta 4: ¿Cuál es tu opinión general del FONCEP?



Fuente: *Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.*

Conclusiones y Recomendaciones

- Los resultados de la encuesta evidencian una percepción ampliamente positiva del servicio prestado por el FONCEP, con niveles de satisfacción superiores al 90% en las calificaciones de “Excelente” y “Muy bueno”, tanto en la evaluación general como en los distintos atributos del servicio.
- La calidad de la atención se destaca de manera consistente en aspectos clave como oportunidad, sencillez, confiabilidad/seguridad, claridad en la información y trato cálido/amable, lo que refleja una gestión institucional sólida y orientada al ciudadano.
- El canal presencial continúa siendo el principal medio de interacción, concentrando cerca del 64% de las atenciones, especialmente entre la población pensionada, lo que confirma la importancia de la atención directa para este grupo de valor.
- Ampliar la participación de otros grupos de interés en futuras mediciones de satisfacción, con el fin de obtener una visión más integral y representativa de todos los usuarios del FONCEP.