

Informe de Encuestas de Satisfacción Ciudadana Marzo 2026



FONCEP
20 años

¡Fortaleciendo el legado!

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Total de encuestas recibidas

Durante el mes de marzo de 2026, se recibieron 158 encuestas de satisfacción ciudadana, registradas a través del formulario institucional dispuesto por la Entidad para la medición de la percepción del servicio.

La información recolectada mediante este instrumento alimenta directamente el Indicador de Satisfacción Ciudadana del informe de gestión, constituyéndose en un insumo clave para evaluar la calidad de la atención, identificar oportunidades de mejora y medir el desempeño de los canales y procesos de servicio al ciudadano.

Los resultados obtenidos permiten realizar seguimiento periódico al nivel de satisfacción, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y orientar acciones de mejora continua, en coherencia con los objetivos institucionales y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

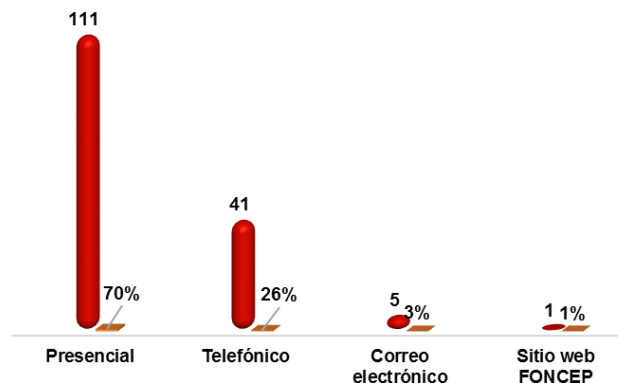
Enlace: [Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía FONCEP](#)

1. Canales de interacción

Los canales a través de los cuales se recibió el mayor número de encuestas de satisfacción corresponden al canal presencial, con una participación del 70 %, seguido del canal telefónico, que concentró el 26 % del total.

Esta distribución se refleja en la siguiente gráfica y permite identificar los canales con mayor interacción ciudadana, constituyéndose en un insumo relevante para el análisis del Indicador de Satisfacción Ciudadana y la focalización de acciones de mejora en los puntos de mayor demanda.

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



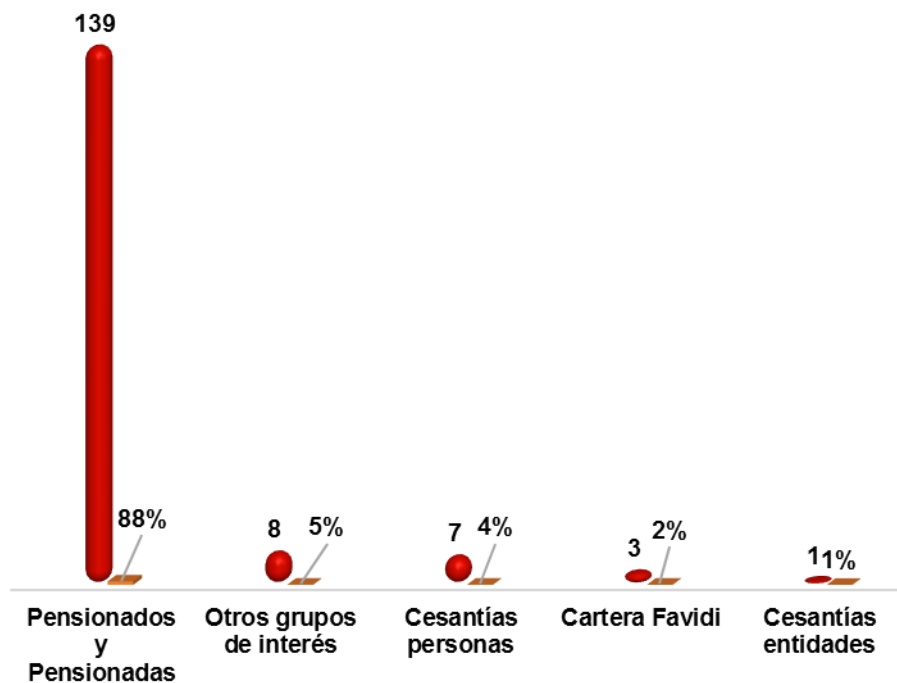
Fuente: *Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.*

2. Grupo de valor

A continuación, se presenta el total de encuestas de satisfacción recibidas, junto con su distribución por grupos de valor. Del total de registros, el 88 % corresponde al grupo de valor de pensionados y pensionadas, lo que evidencia que este segmento concentra la mayor interacción con la Entidad y, en consecuencia, constituye el principal insumo para la medición del Indicador de Satisfacción Ciudadana.

El 12 % restante se distribuye entre los demás grupos de valor institucionales, entre los que se encuentran Cartera FAVIDI, cesantías y bonos pensionales, entre otros. Esta segmentación permite identificar el comportamiento de la percepción del servicio por grupo de valor, orientar acciones de mejora focalizadas y fortalecer la toma de decisiones en el marco del seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

**Gráfico N°2.
 Grupo de valor.**



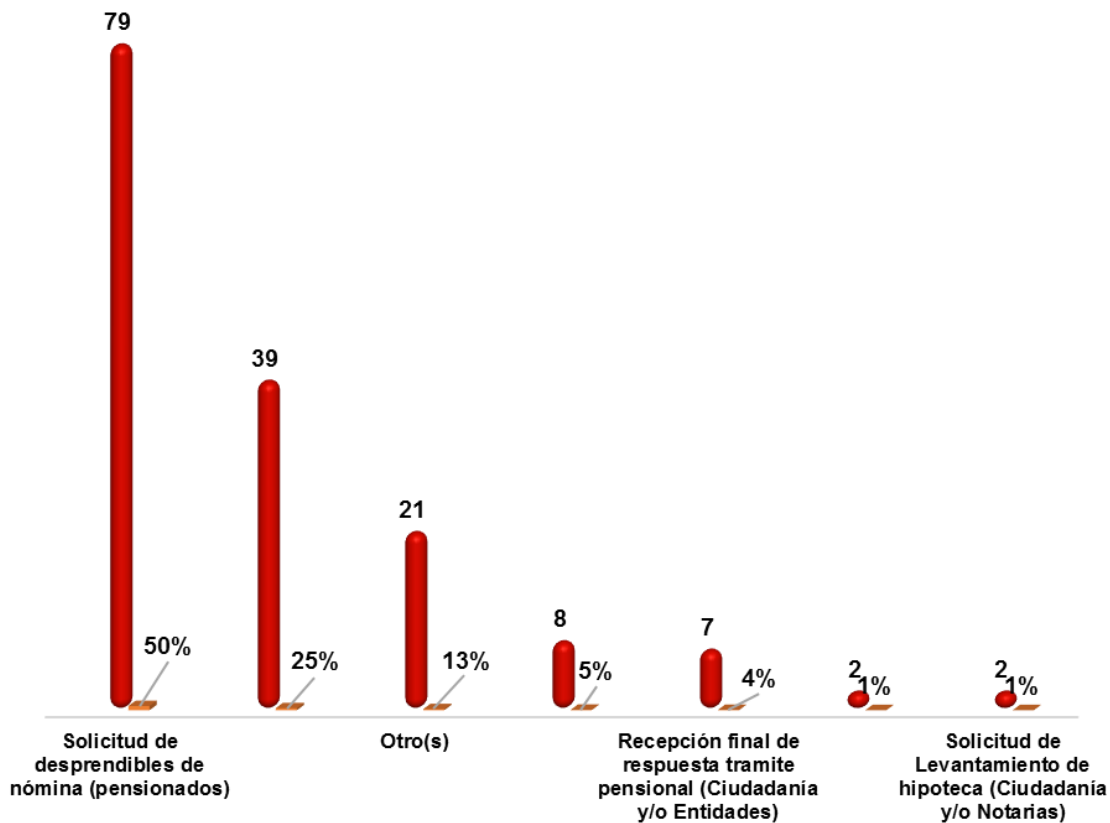
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

3. Tramite o motivo de consulta

Los principales motivos de consulta asociados a la recepción de encuestas de satisfacción corresponden a la solicitud de desprendibles de nómina, que concentra el 50 % de los registros, seguida de la solicitud de radicación y/o información relacionada con el trámite pensional, con una participación del 25 %.

El 25 % restante se distribuye entre otros motivos de consulta, conforme se evidencia en la siguiente gráfica, lo cual permite identificar las temáticas de mayor demanda ciudadana y orientar acciones de mejora focalizadas en los servicios con mayor nivel de interacción.

Gráfico N°3.
Tramite o motivo de consulta



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

4. Análisis de resultados

“¿Cómo califica el servicio prestado por FONCEP al momento de solicitar su trámite y/o servicio?”

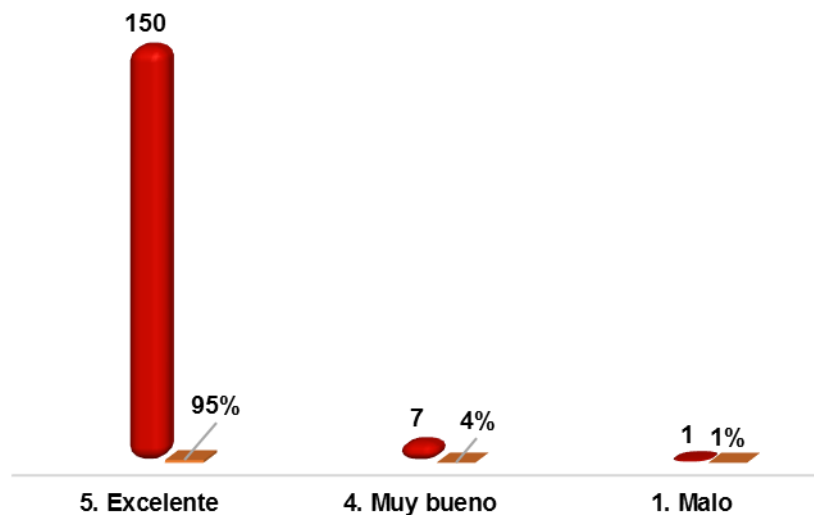
Los resultados evidencian un impacto altamente positivo en el Indicador de Satisfacción Ciudadana, en la medida en que el **99 %** de las respuestas se ubican en los niveles de excelente y muy bueno, lo cual refleja una percepción favorable y consistente sobre la calidad del servicio prestado por FONCEP durante el periodo analizado. Este comportamiento confirma la efectividad de los procesos de atención y la adecuada interacción entre la Entidad y los ciudadanos.

No obstante, el 1% de calificaciones negativas, asociado específicamente a la oportunidad en la respuesta, constituye una alerta temprana para el fortalecimiento del indicador, en tanto pone de manifiesto oportunidades de mejora focalizadas en los tiempos de atención. Aunque su impacto porcentual es bajo, su análisis resulta relevante para la mejora continua, dado que el Indicador de Satisfacción no solo mide la percepción global del servicio, sino también la capacidad institucional para responder de manera oportuna y eficiente a las expectativas ciudadanas.

En este sentido, el indicador mantiene un nivel de desempeño óptimo, pero requiere acciones preventivas orientadas a mitigar factores que puedan afectar la oportunidad, con el fin de sostener y fortalecer los resultados en periodos posteriores.

Gráfico N°4.

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



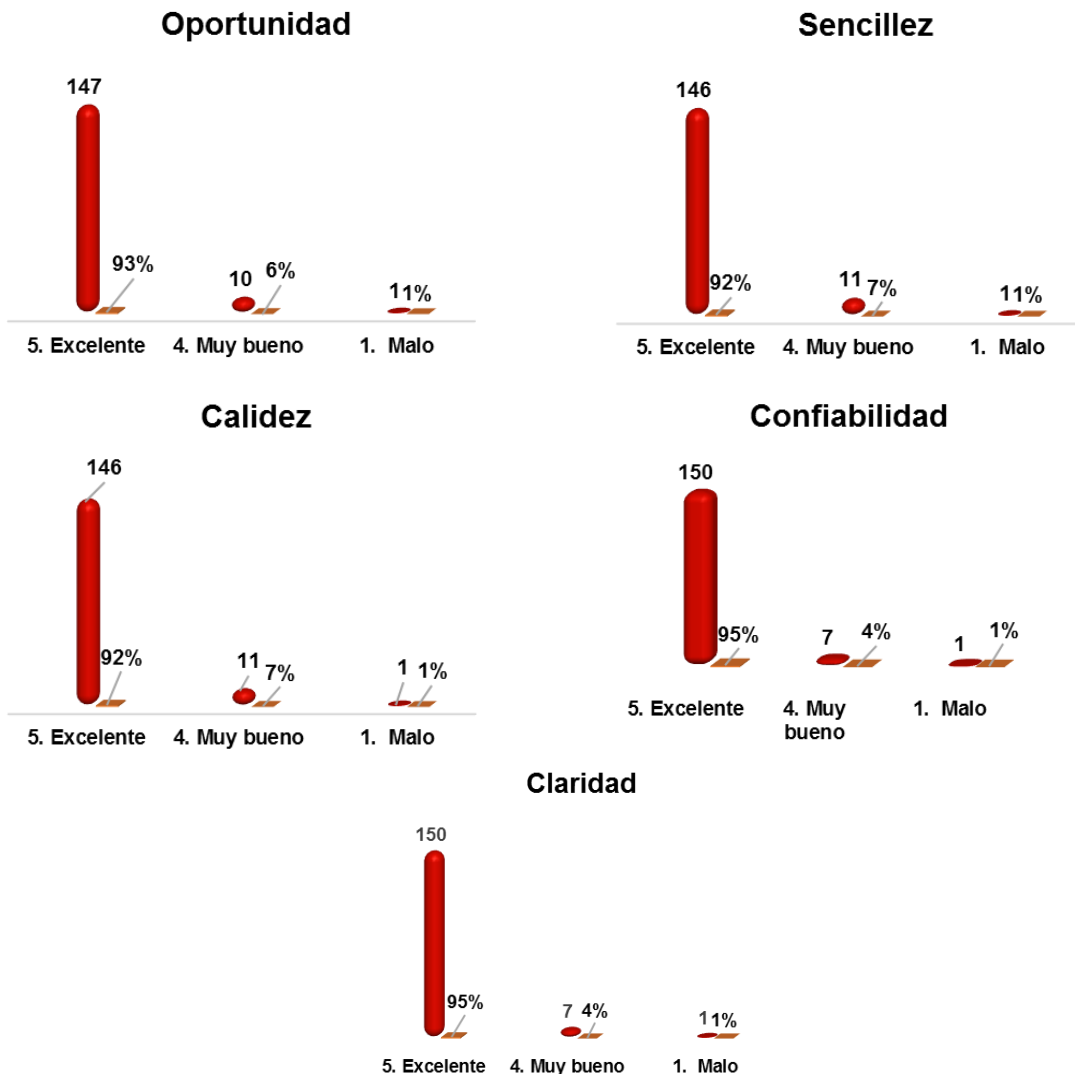
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

En relación con el indicador de **percepción de calidad del servicio**, asociado a la pregunta “¿Cómo califica los siguientes atributos del servicio recibido?”, los resultados evidencian un desempeño altamente satisfactorio. Los atributos evaluados — **oportunidad, sencillez, confiabilidad, claridad de la información y trato cálido**—

registran una concentración predominante de respuestas en las categorías “Excelente” y “Muy bueno”, alcanzando un **nivel de satisfacción del 99 %**.

Este resultado refleja el cumplimiento efectivo de los estándares de calidad definidos para la prestación del servicio, evidenciando una atención oportuna, clara y confiable, así como un trato respetuoso y amable hacia la ciudadanía. Adicionalmente, la participación en categorías de valoración desfavorable es marginal, lo que indica un **bajo nivel de insatisfacción** y confirma la consistencia del desempeño institucional en materia de calidad del servicio.

Gráfico N°5.
Pregunta 2: ¿Cómo califica los siguientes atributos del servicio recibido?

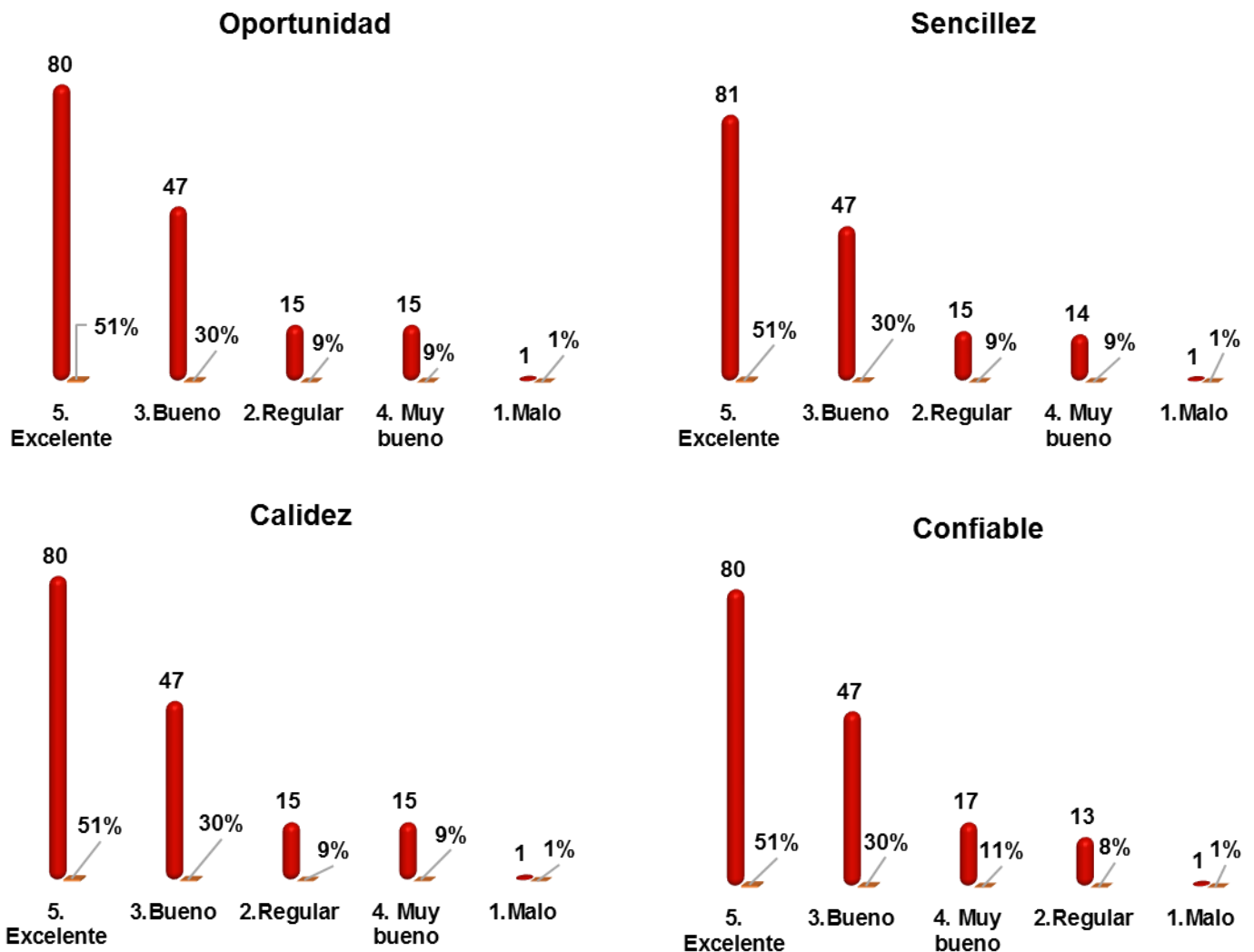


Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

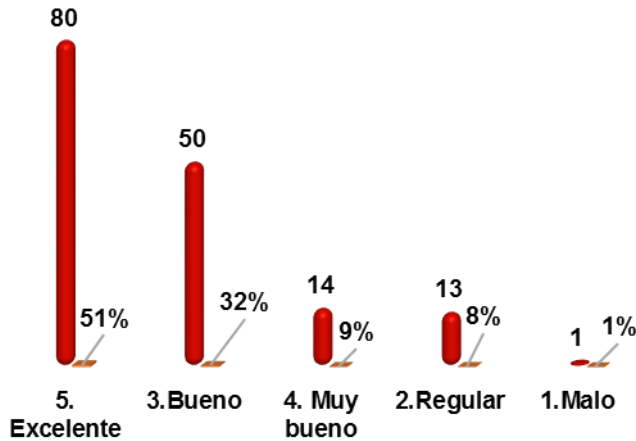
A partir de los resultados de la pregunta “¿Al navegar en nuestro sitio web, qué tan satisfecho se encuentra?”, se identifica que, si bien la experiencia de navegación presenta una valoración positiva del 90 %, únicamente el 60 % de las respuestas se concentra en las categorías “Excelente” y “Muy bueno” para atributos como la claridad de la información y el trato cálido y amable. El 40 % restante corresponde a valoraciones “Bueno”, “Regular” y “Malo”, lo que evidencia percepciones heterogéneas frente a la usabilidad, comprensión de los contenidos y experiencia general de navegación en el sitio web institucional.

Gráfico N°6.

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



Claridad



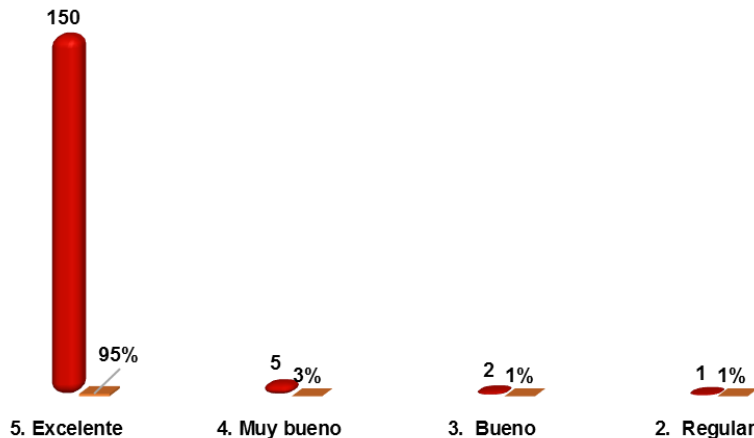
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

En la pregunta “¿Cuál es su opinión general del FONCEP?”, los resultados evidencian que el **99 %** de los ciudadanos califica el servicio prestado por la Entidad en los niveles “**Excelente**”, “**Muy bueno**” y “**Bueno**”, lo que refleja una percepción ampliamente positiva de la gestión institucional.

Este resultado pone de manifiesto el reconocimiento ciudadano frente a las acciones, servicios y funciones que desarrolla el FONCEP en el entorno distrital, consolidándolo como una entidad valorada favorablemente por su desempeño y contribución al cumplimiento de su misionalidad.

Gráfico N°7

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

Conclusiones y Recomendaciones

- Con el fin de mantener y fortalecer el alto desempeño evidenciado en el indicador de percepción de calidad del servicio, se recomienda consolidar y estandarizar las buenas prácticas que han permitido alcanzar niveles de satisfacción del 99 %, especialmente aquellas asociadas a la oportunidad en la atención, la claridad de la información, la confiabilidad de los procesos y el trato respetuoso y amable hacia la ciudadanía.
- Asimismo, se sugiere implementar acciones de mejora continua orientadas al seguimiento periódico de este indicador, que permitan identificar oportunamente variaciones en la percepción ciudadana y adoptar medidas preventivas o correctivas cuando sea necesario, garantizando la sostenibilidad de los estándares de calidad del servicio y el fortalecimiento permanente de la experiencia del ciudadano.
- Fortalecer la calidad del canal digital mediante acciones de mejora orientadas a la optimización de la estructura y claridad de los contenidos, la facilidad de navegación y la experiencia del usuario, priorizando la revisión periódica de la información publicada, la simplificación del lenguaje y el ajuste de elementos de usabilidad. Estas acciones permitirán incrementar la satisfacción en los niveles más altos de valoración y consolidar el sitio web como un canal efectivo de atención y orientación a la ciudadanía.
- Mantener y fortalecer las estrategias que han permitido alcanzar estos niveles de percepción favorable, mediante la consolidación de prácticas orientadas a la calidad del servicio, la mejora continua y la experiencia del ciudadano. Asimismo, se recomienda profundizar el análisis de las valoraciones obtenidas para identificar oportunidades de innovación y optimización en los procesos de atención, con el fin de incrementar la proporción de calificaciones en los niveles más altos y garantizar la sostenibilidad del desempeño institucional.