

Informe **Encuesta de Satisfacción del Servicio a la Ciudadanía**

Febrero 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Total de encuestas recibidas

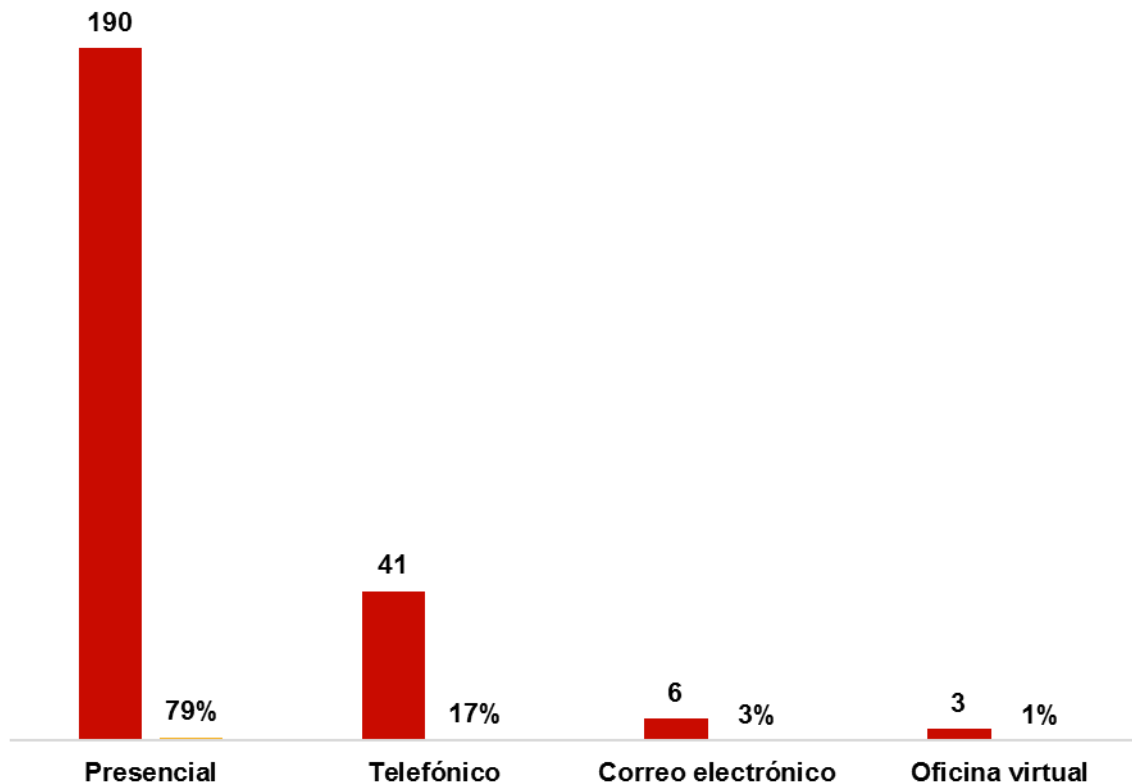
Para el mes de febrero de 2026 se recibieron un total de 240 encuestas por parte de los ciudadanos, las cuales fueron registradas a través del formulario de Forms dispuesto por la Entidad. Este puede consultarse en el siguiente enlace:

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

1. Canales de interacción

Los canales por los cuales se recibe el mayor número de encuestas son el canal presencial, con un 79 %, y el canal telefónico, con un 17 %. Esto se evidencia en la siguiente gráfica.

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



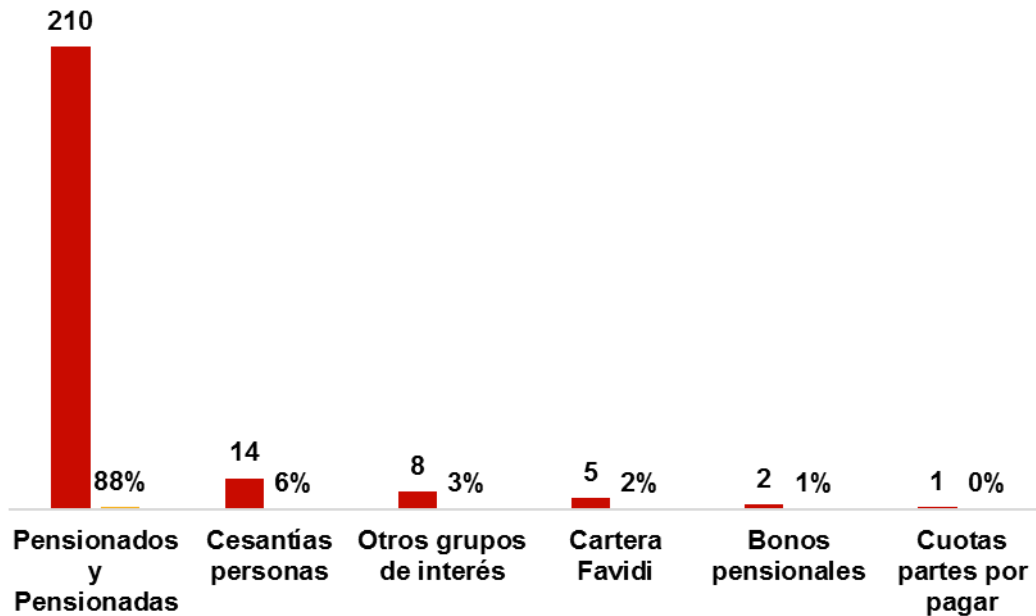
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

2. Grupo de valor

A continuación, se presenta el total de encuestas recibidas y su correspondiente asociación con los grupos de valor.

El 88 % de las encuestas se encuentran relacionadas con el grupo de valor de pensionados y pensionadas. El porcentaje restante (12 %) se distribuye entre los demás grupos de valor de la Entidad, tales como Cartera FAVIDI, cesantías y bonos pensionales, entre otros.

**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 corresponden a la solicitud de desprendibles de nómina, con un 48 %, seguida de la solicitud de radicación y/o información del trámite pensional, con un 25 %. El porcentaje restante se distribuye entre otros motivos de consulta, como se evidencia en la siguiente gráfica.

Gráfico N°3. Tramite o motivo de consulta



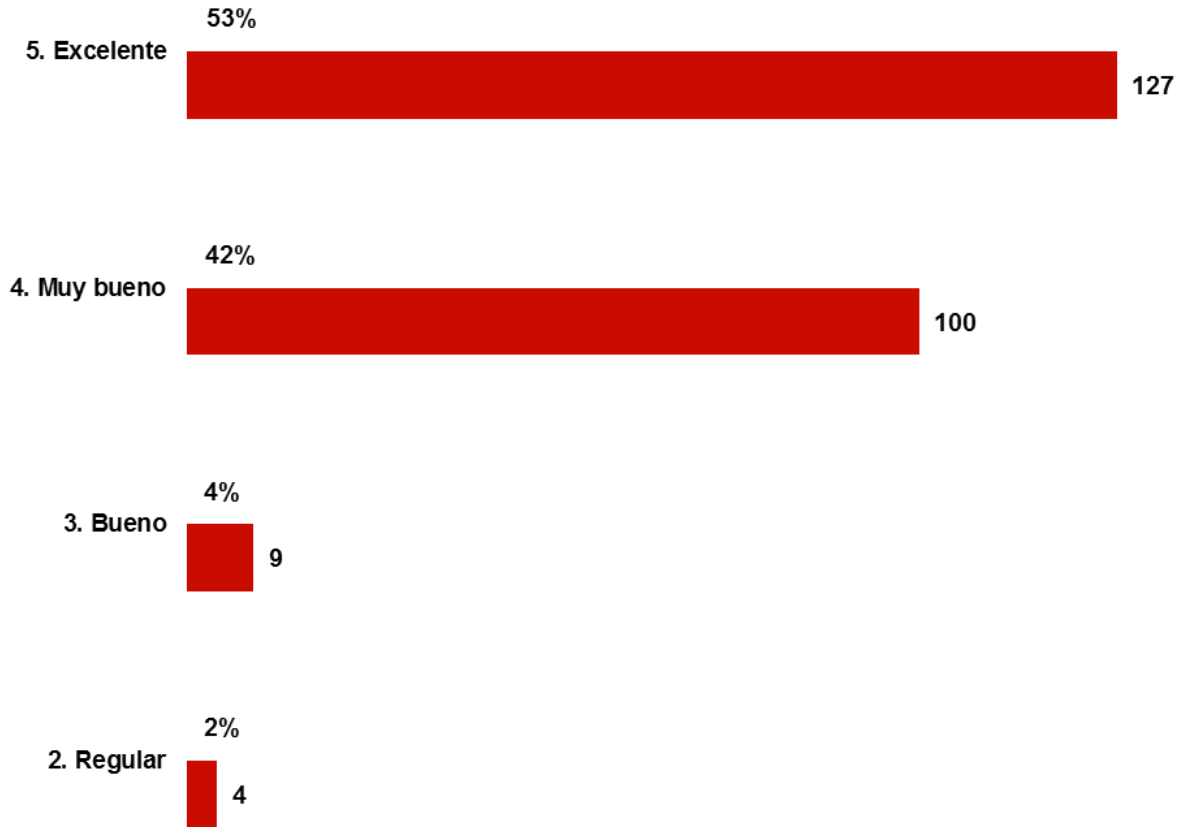
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

4. Análisis de resultados

- Frente a la pregunta “¿Cómo califica el servicio prestado por FONCEP al momento de solicitar su trámite y/o servicio?”, se evidencia que el 95 % de los ciudadanos manifiestan que el servicio brindado por la Entidad es **entre excelente y muy bueno**. Únicamente el 1 % indica que el servicio recibido es **regular**.

Gráfico N°4.

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



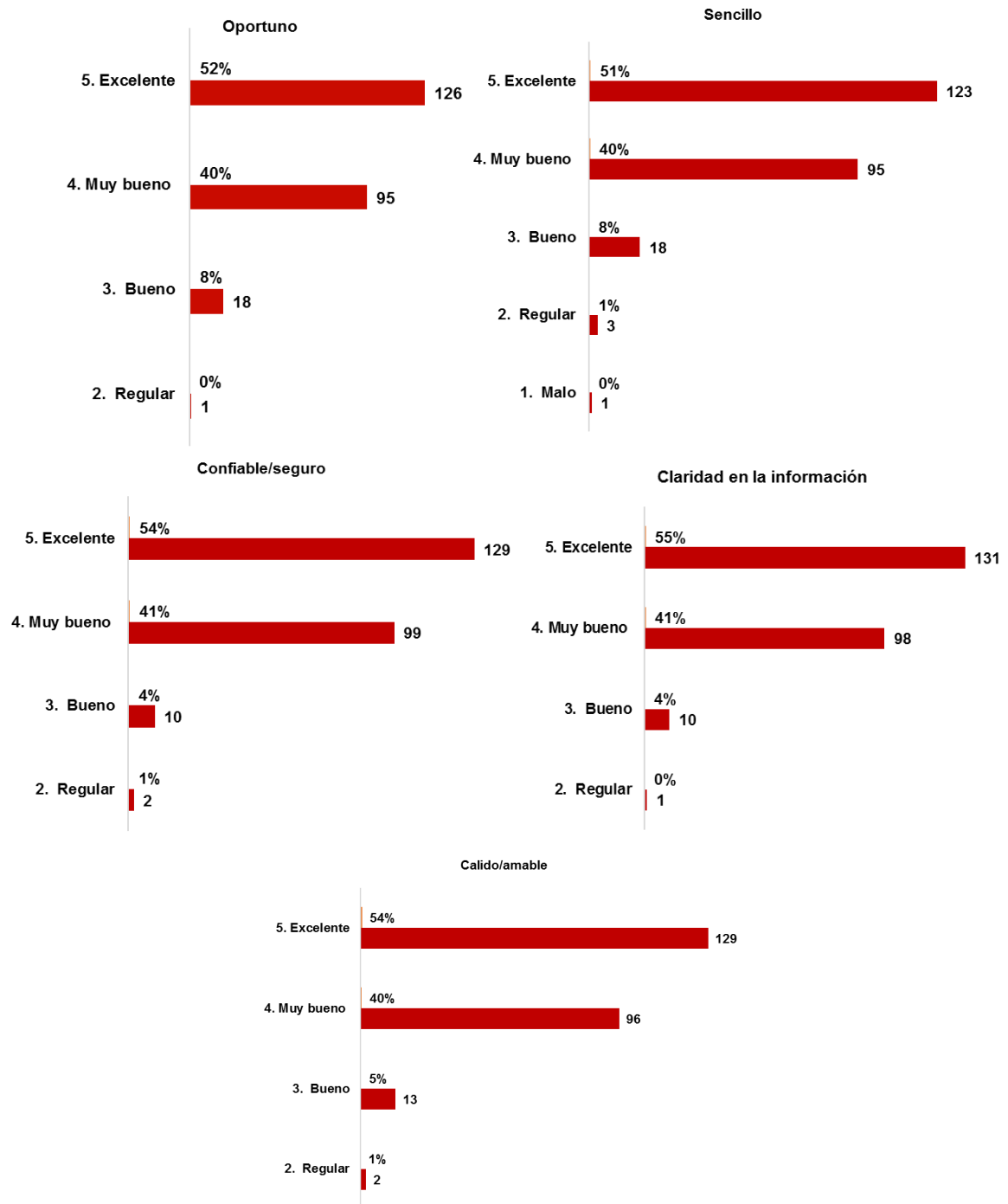
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

- En relación con la pregunta “¿Cómo califica los siguientes atributos del servicio recibido?”, se observa una alta valoración por parte de la ciudadanía. En todos los atributos evaluados —oportunidad, sencillez, confiabilidad, claridad de la información y trato cálido— la mayoría de las respuestas se concentran en las calificaciones “**Excelente**” y “**Muy bueno**”, superando el 90 % de participación.

Estos resultados reflejan que los ciudadanos perciben el servicio como **oportuno, claro, confiable y brindado con amabilidad**. Las valoraciones en categorías como “Bueno” o “Regular” son mínimas, lo que evidencia un **alto nivel de satisfacción** con la atención recibida.

Gráfico N°5.

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



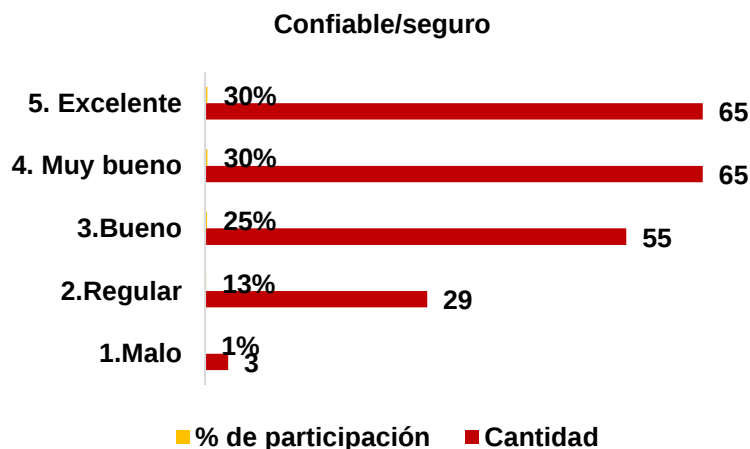
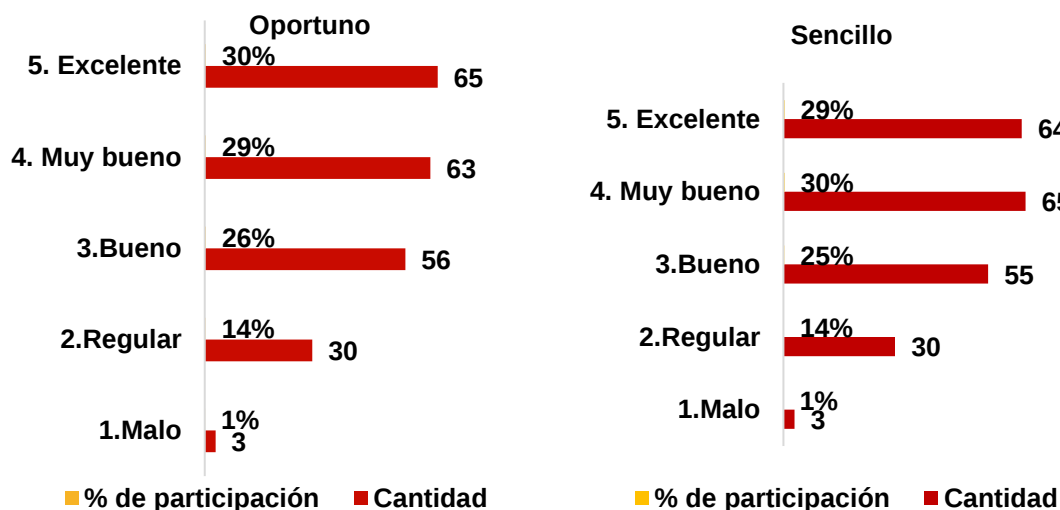
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

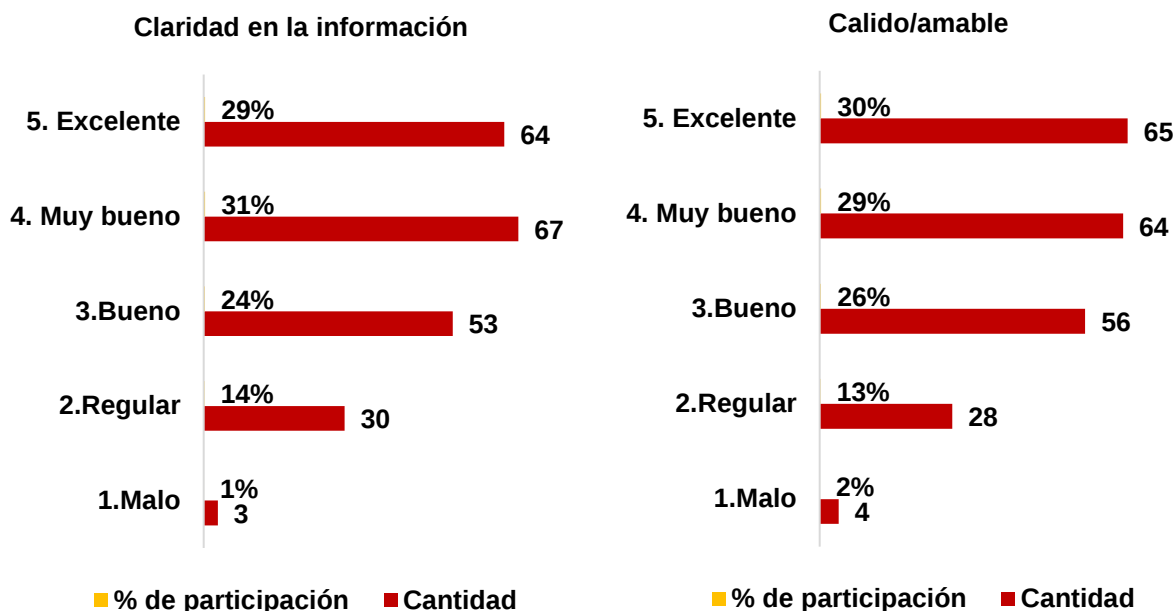
Gráfico N°6.

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

- En la pregunta “¿Al navegar en nuestro sitio web, qué tan satisfecho se encuentra?” los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva frente a la experiencia de navegación. En los atributos evaluados —como la claridad de la información y el trato cálido/amable— las calificaciones “**Excelente**” y “**Muy bueno**” concentran la mayor proporción de respuestas.

No obstante, se identifica un grupo de usuarios que calificó su experiencia como “**Bueno**” o “**Regular**”, lo cual señala oportunidades de mejora para continuar fortaleciendo tanto la claridad de la información publicada como la experiencia general de navegación en el sitio web.



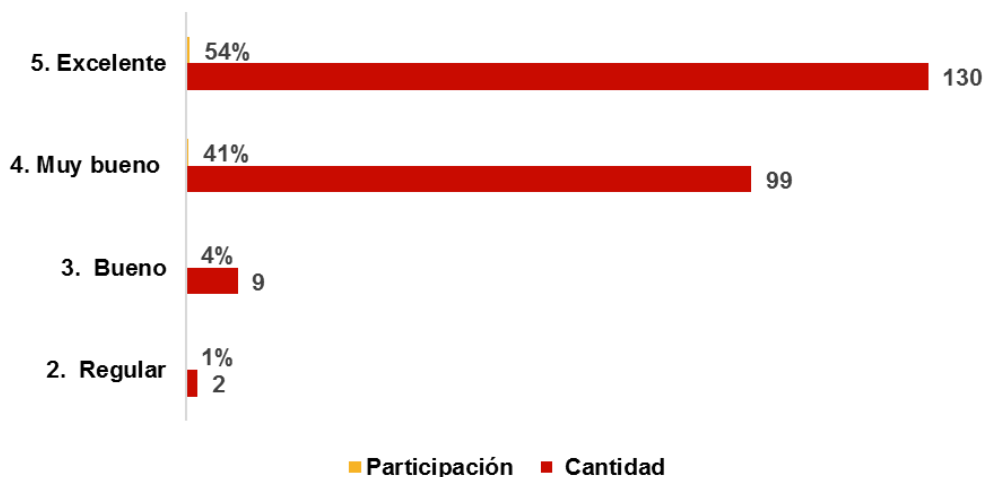


Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

En la pregunta “¿Cuál es su opinión general del FONCEP?” se evidencia que el 99 % de los ciudadanos califica el servicio prestado por la Entidad entre “**Excelente**”, “**Muy bueno**” y “**bueno**”, lo que refleja una percepción positiva frente a la gestión y atención brindada.

Gráfico N°7

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

Conclusiones y Recomendaciones

- ☐ La calificación general otorgada por los participantes de la encuesta se ubicó en un 99 % entre las opciones “**Excelente**”, “**Muy bueno**” y “**Bueno**”.
- ☐ Se requiere **reforzar la invitación a diligenciar la encuesta** en aquellos grupos de valor cuya participación fue baja, con el fin de obtener una representación más equilibrada de la ciudadanía.
- ☐ Desde los puntos de atención presencial y el canal telefónico se continuará promoviendo la participación ciudadana, invitando a los usuarios a evaluar de manera constante la calidad del servicio recibido.
- ☐ Es necesario **fortalecer la invitación al diligenciamiento de la encuesta** en aquellos canales donde la participación también fue baja, tales como redes sociales, Oficina Virtual, página web y el asistente virtual, con el propósito de incrementar la diversidad de las respuestas y mejorar la retroalimentación recibida.