

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

Primer trimestre 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Objeto del informe

El presente informe consolida los resultados de la Encuesta de Enfoque de Derechos a la Información correspondiente al Primer Trimestre de 2026, comprendido entre los meses de enero, febrero y marzo. Su propósito es ofrecer un análisis integrado que permita evaluar la claridad, suficiencia y comprensibilidad de la información suministrada a la ciudadanía en los actos administrativos de reconocimiento prestacional emitidos por la Gerencia de Pensiones de FONCEP, particularmente en lo relativo a la forma de pago de las prestaciones económicas reconocidas.

La encuesta se aplica exclusivamente respecto de actos administrativos de reconocimiento prestacional cuyo pago se efectúa a través de la modalidad de ventanilla del Banco Popular, en tanto dicho mecanismo es el que determina la necesidad de orientar al ciudadano sobre las condiciones del desembolso. La recopilación de los datos se realizó mediante formulario de Microsoft Forms, dispuesto institucionalmente para tal efecto.

La consolidación trimestral permite identificar tendencias, comparar el comportamiento de los indicadores mes a mes y formular recomendaciones sustentadas en evidencia empírica, orientadas al fortalecimiento del modelo de comunicación administrativa de la Entidad.

2. Total, de encuestas recibidas.

Durante el primer trimestre de 2026 se notificaron 112 actos administrativos de reconocimiento prestacional: 28 en enero, 38 en febrero y 46 en marzo. Sin embargo, no todos estos actos pueden ser objeto de encuesta, ya que para aplicar el instrumento deben cumplirse dos condiciones: (i) que el acto reconozca una prestación económica y (ii) que el pago se realice a través de la modalidad de ventanilla del Banco Popular, dado que es en esta modalidad donde se incluye el párrafo informativo cuya claridad y comprensión se evalúan.

A partir de lo anterior, se excluyeron los actos que no cumplían con estos criterios. En enero se excluyeron 2 actos administrativos, por lo que 26 podían ser encuestados; en febrero se excluyeron 16, quedando 22; y en marzo se excluyeron 15, con un total de 31 actos susceptibles de encuesta. En conjunto, durante el trimestre se contó con 79 actos administrativos frente a los cuales era posible aplicar la encuesta.

No obstante, no en todos los casos se logró obtener respuesta, ya que se presentaron encuestas no diligenciadas o no atendidas (4 en enero, 4 en febrero y 8 en marzo), además de 1 encuesta errónea en marzo que fue excluida del análisis. En consecuencia, se obtuvieron 22 encuestas válidas en enero, 21 en febrero y 23 en marzo, para un total de 66 encuestas analizadas.

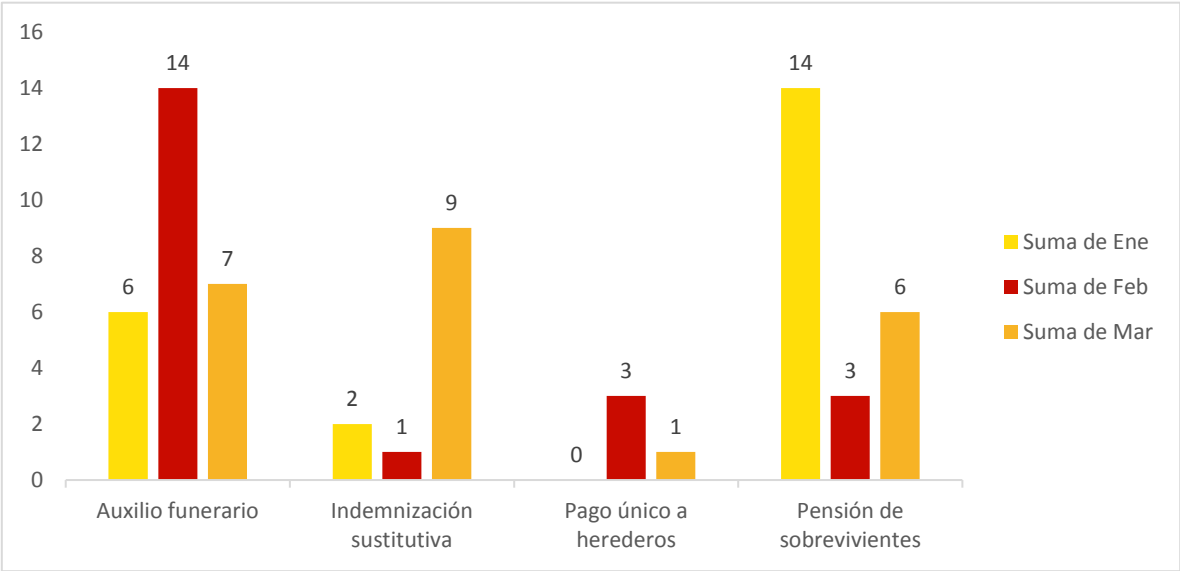
Esto representa una tasa de cobertura del 83,54% frente al total de casos en los que era posible aplicar la encuesta, lo que refleja un buen nivel de participación y permite contar con resultados confiables para el periodo analizado.

3. Prestaciones económicas reconocidas.

Del análisis consolidado de las 66 encuestas válidas del primer trimestre de 2026, se identificaron cuatro tipos de prestaciones económicas: pensiones de sobrevivientes, auxilios funerarios, indemnizaciones sustitutivas de pensión de vejez y pagos únicos a herederos.

Durante el trimestre, los auxilios funerarios fueron la prestación más frecuente, con 27 casos (40,91%), concentrándose principalmente en febrero (14 casos). Les siguen las pensiones de sobrevivientes, con 23 casos (34,85%), la mayoría en enero (14 registros). Por su parte, las indemnizaciones sustitutivas representaron el 18,18% (12 casos), con un aumento importante en marzo, donde alcanzaron el 39,13%. Finalmente, los pagos únicos a herederos sumaron 4 casos, equivalentes al 6,06% del total.

Grafica No. 1
Prestaciones económicas reconocidas



Fuente: Encuesta de Enfoque de Derechos a la Información, I Trimestre 2026.

Esta variación mensual es importante para entender mejor los resultados. Algunas prestaciones, como las pensiones de sobrevivientes y las indemnizaciones sustitutivas, son más complejas y requieren una explicación más clara sobre la forma de pago. En cambio, los auxilios funerarios y los pagos únicos son más directos. A pesar de estas diferencias, los resultados se mantuvieron positivos durante todo el trimestre, lo que demuestra que la información entregada por la Entidad es clara y consistente.

4. Análisis de Resultados.

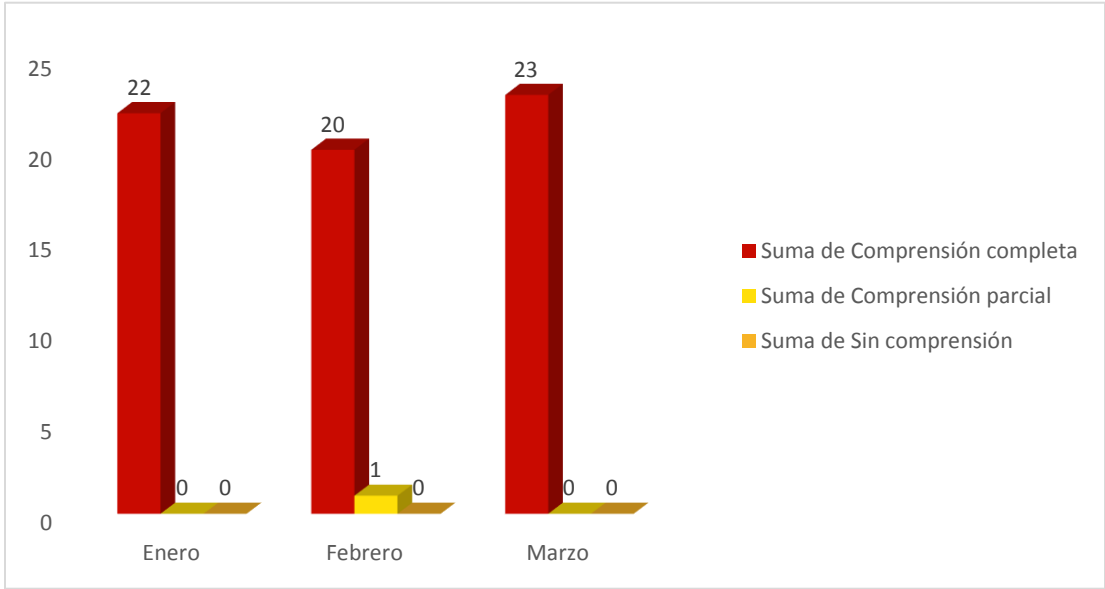
4.1. Pregunta 1 – Comprensión de la forma de pago.

¿Considera que la información contenida en la forma de pago fue comprensible para usted?

Al consolidar los resultados del trimestre, 65 encuestados (98,48%) indicaron que comprendieron completamente la información suministrada. Solo se presentó 1 caso en febrero con comprensión parcial (1,52%) y no hubo casos de incomprensión total durante el periodo.

Mes a mes, el comportamiento fue estable: en enero se alcanzó el 100% de comprensión; en febrero fue del 95,24%, donde se presentó el único caso de comprensión parcial, el cual fue atendido mediante acompañamiento telefónico, para aclarar las dudas del ciudadano; y en marzo se volvió a un 100%. Esta situación puntual de febrero no afecta los resultados generales, sino que demuestra que el acompañamiento brindado funciona adecuadamente cuando se presentan dudas.

Grafica No. 2
“¿Considera que la información contenida en la forma de pago fue comprensible para usted?”



Fuente: Encuesta de Enfoque de Derechos a la Información, I Trimestre 2026.

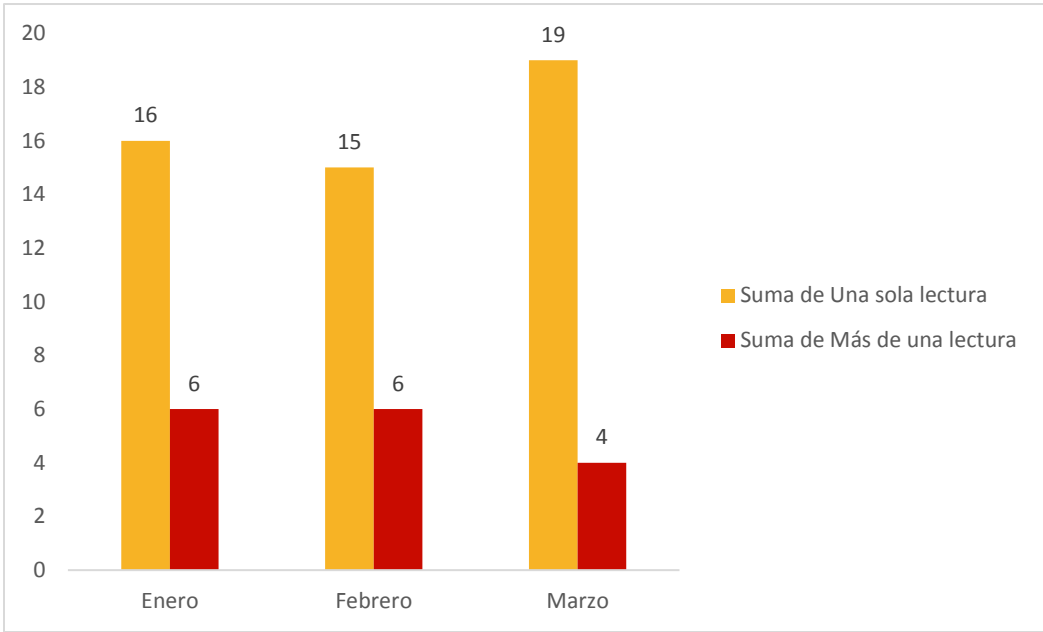
4.2. Pregunta 2 – Necesidad de relectura

¿Requirió leer el texto acerca de la forma de pago más de una vez para entenderlo adecuadamente?

En el consolidado del trimestre, 50 ciudadanos (75,76%) indicaron que una sola lectura fue suficiente para comprender la información, mientras que 16 (24,24%) señalaron que necesitaron leerla nuevamente.

Este resultado muestra una mejora a lo largo del trimestre: en enero el 72,73% comprendió con una sola lectura, en febrero el 71,43% y en marzo el porcentaje subió a 82,61%, siendo el más alto del periodo. Es importante tener en cuenta que, en todos los casos donde fue necesaria una segunda lectura, los ciudadanos finalmente entendieron la información. Por esto, releer no se considera un problema, sino algo normal cuando se trata de información con implicaciones legales y económicas.

Grafica No. 3
Pregunta 2: ¿Requirió leer el texto acerca de la forma de pago más de una vez para entenderlo adecuadamente?



Fuente: Encuesta de Enfoque de Derechos a la Información, I Trimestre 2026.

4.3. Pregunta 3 – Claridad del lenguaje

¿Cómo calificaría la claridad del lenguaje empleado en la forma de pago?

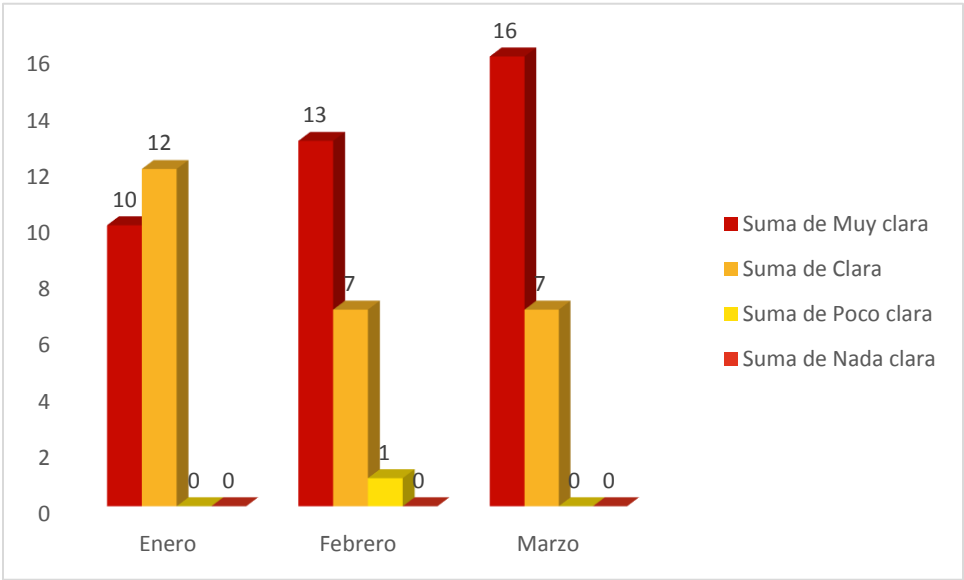
Frente a la claridad del lenguaje, 39 encuestados (59,09%) calificaron la información como muy clara, 26 (39,39%) como clara y solo 1 (1,52%) indicó que le pareció poco clara. No se presentaron casos en los que la información fuera calificada como “nada clara”.

En cuanto al comportamiento por mes, en enero el 54,55% consideró la información clara y el 45,45% muy clara. En febrero aumentaron las valoraciones de “muy clara” al 61,90%, aunque se presentó el único caso negativo del trimestre. Para marzo, las valoraciones de “muy clara” subieron al 69,57% y ya no se registraron calificaciones negativas.

En general, se observa una mejora progresiva en la percepción de la claridad del lenguaje. Además, el único caso negativo coincide con la misma persona que reportó comprensión parcial, lo que muestra que fue una situación puntual que fue atendida.

Grafica No. 4

Pregunta 3: ¿Cómo calificaría la claridad del lenguaje empleado en la forma de pago?



Fuente: Encuesta de Enfoque de Derechos a la Información, I Trimestre 2026.

4.4. Pregunta 4 – Suficiencia de la información

¿Considera que la información brindada es suficiente para entender cómo se le realizará el pago?

Este indicador muestra el resultado más claro del trimestre, teniendo en cuenta que el 100% de los encuestados en los tres meses (66 personas) señaló que la información fue suficiente para entender cómo se realizaría el pago. No se presentó ninguna respuesta negativa durante todo el periodo.

Este resultado es aún más relevante si se tiene en cuenta que participaron ciudadanos con diferentes tipos de prestaciones, algunas más simples y otras más complejas. Aun así, todos coincidieron en que la información fue suficiente, lo que demuestra que la Entidad está brindando una explicación clara y completa sobre el proceso de pago, permitiendo a los ciudadanos entenderlo sin dificultad.

5. Tendencias y evolución trimestral.

El análisis de los resultados a lo largo del primer trimestre permite identificar un comportamiento positivo y consistente en todos los indicadores evaluados, así como una mejora progresiva en aspectos clave de la comunicación con la ciudadanía:

- **Comprensión plena:** se mantuvo en niveles muy altos, con un resultado trimestral del 98,48%. El único caso registrado fue atendido de manera inmediata mediante acompañamiento, lo que permitió resolver la situación sin afectar la tendencia general.
- **Comprensión en primera lectura:** muestra la evolución más destacada del periodo. Aunque en enero 72,73% y febrero 71,43% se mantuvo en niveles similares, en marzo se evidencia un incremento significativo hasta el 82,61%, alcanzando un promedio trimestral del 75,76%.
- **Claridad del lenguaje:** presenta una mejora continua en la percepción de los ciudadanos. Las valoraciones de “muy clara” aumentaron mes a mes 45,45% en enero, 61,90% en febrero y 69,57% en marzo, mientras que las calificaciones negativas desaparecieron completamente en el último mes.
- **Suficiencia de la información:** se consolida como el indicador más sólido, con un 100% en los tres meses, lo que refleja que la información entregada fue clara y suficiente en todos los casos.
- **Cobertura del instrumento:** el número de casos en los que era posible aplicar la encuesta pasó de 26 en enero a 31 en marzo. Por su parte, las encuestas obtenidas se mantuvieron estables entre 21 y 23 por mes, alcanzando una cobertura trimestral del 83,54%, lo que garantiza una base adecuada para el análisis.

En conjunto, estos resultados muestran no solo estabilidad, sino también una mejora progresiva en la calidad de la información y en la forma en que esta es comprendida por los ciudadanos.

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Los resultados del primer trimestre de 2026 permiten concluir que la información entregada a los ciudadanos sobre la forma de pago en los actos administrativos de reconocimiento prestacional cumple adecuadamente con criterios de claridad, comprensión y suficiencia, en línea con el enfoque de derechos.

De los 112 actos notificados en el trimestre, 79 cumplían con las condiciones para aplicar la encuesta, y sobre estos se alcanzó una cobertura del 83,54%, con 66 encuestas válidas. Los resultados son contundentes: un 98,48% de comprensión plena, un 100% de suficiencia en la información y una mejora progresiva tanto en la comprensión en primera lectura como en la percepción de claridad del lenguaje.

Adicionalmente, se evidenció que la variación en los tipos de prestaciones no afectó los resultados, lo que demuestra que la información es clara tanto en casos más simples como en aquellos de mayor complejidad.

Ahora bien, un aspecto clave que se reafirma a lo largo del análisis es la importancia del acompañamiento al ciudadano. El contacto telefónico y la atención presencial no solo permiten resolver dudas puntuales, sino que garantizan que las personas comprendan plenamente la información. Este seguimiento resulta fundamental, especialmente en los casos en los que se presentan dificultades de comprensión, ya que asegura que ningún ciudadano se quede sin entender cómo se realizará su pago.

6.2. Recomendaciones

En línea con los resultados obtenidos y buscando seguir fortaleciendo el proceso, se proponen las siguientes acciones:

- Continuar aplicando la encuesta a todos los casos en los que sea posible, con el fin de mantener información constante que permita hacer seguimiento y mejorar el proceso.
- Reforzar los controles en la aplicación del instrumento, evitando que se diligencie en casos que no corresponden, para asegurar que la información recolectada sea confiable.
- Fortalecer de manera prioritaria el seguimiento y contacto telefónico con los ciudadanos, especialmente en los casos en los que no se obtiene respuesta en el primer intento. Este acompañamiento es clave para asegurar que cada persona comprenda plenamente la información, resolver inquietudes y brindar orientación clara sobre el proceso de pago.
- Implementar acciones que ayuden a reducir las encuestas no respondidas, como realizar varios intentos de contacto en diferentes momentos, con el fin de mejorar la cobertura.