

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

Enero 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Total de encuestas recibidas

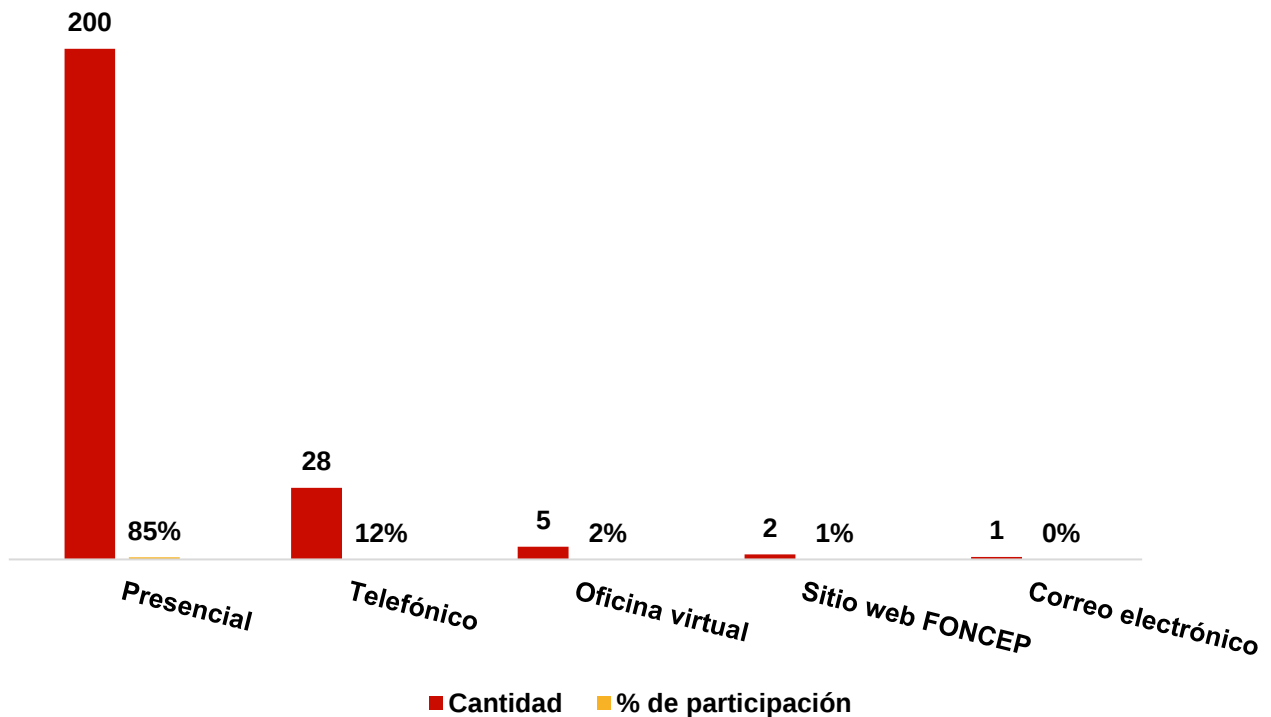
Durante el mes de enero de 2026, se capturaron un total de 236 encuestas de satisfacción ciudadana. Estos registros fueron gestionados a través de la herramienta Microsoft Forms, mediante el enlace oficial dispuesto por la Entidad, el cual puede consultarse en el siguiente vínculo:

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

2. Canales de interacción

Los canales de mayor participación son el presencial (85%) y el telefónico (12%), los cuales concentran el volumen principal de las encuestas capturadas, tal como se detalla en la siguiente gráfica:

Grafica N°1.
Canales de interacción.



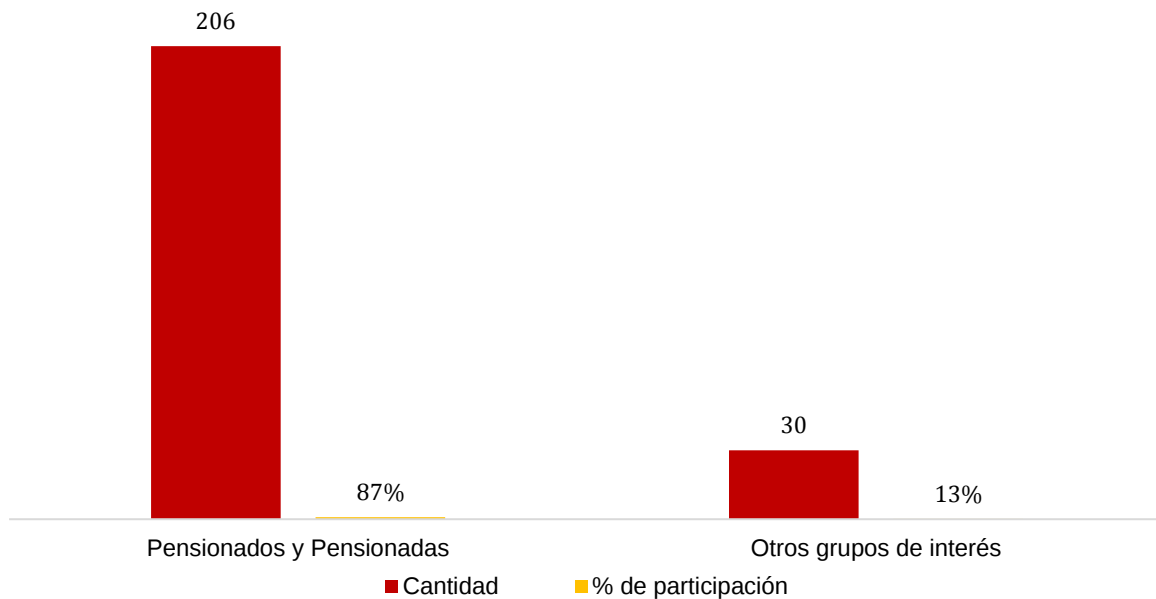
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

3. Grupo de valor

A continuación, se detalla el total de encuestas recibidas y su distribución por grupo de valor.

El 87% de las respuestas corresponde al grupo de pensionados y pensionadas. El 13% restante se distribuye entre los demás grupos de valor de la Entidad, tales como Cartera FAVIDI, Cesantías y Bonos Pensionales, entre otros.

**Grafica N°2.
Grupo de valor.**

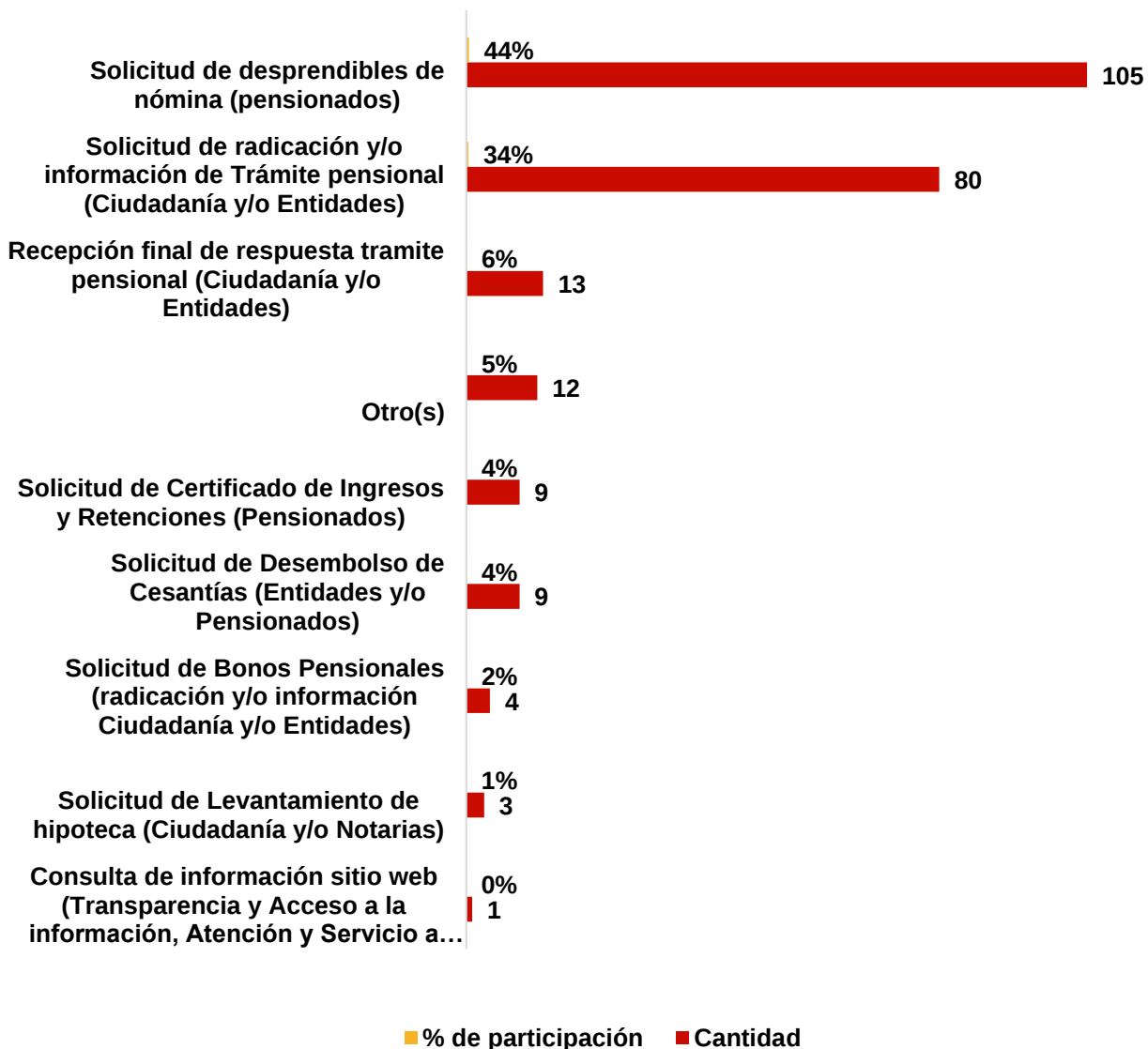


Fuente: *Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.*

4. Tramite o motivo de consulta

En cuanto a los motivos de consulta, la mayor participación se concentra en la solicitud de desprendibles de nómina (44%), seguida por la radicación e información de trámites pensionales (34%). El porcentaje restante se distribuye entre los demás servicios de la Entidad, tal como se detalla en la siguiente gráfica:

Grafica N°3. Tramite o motivo de consulta

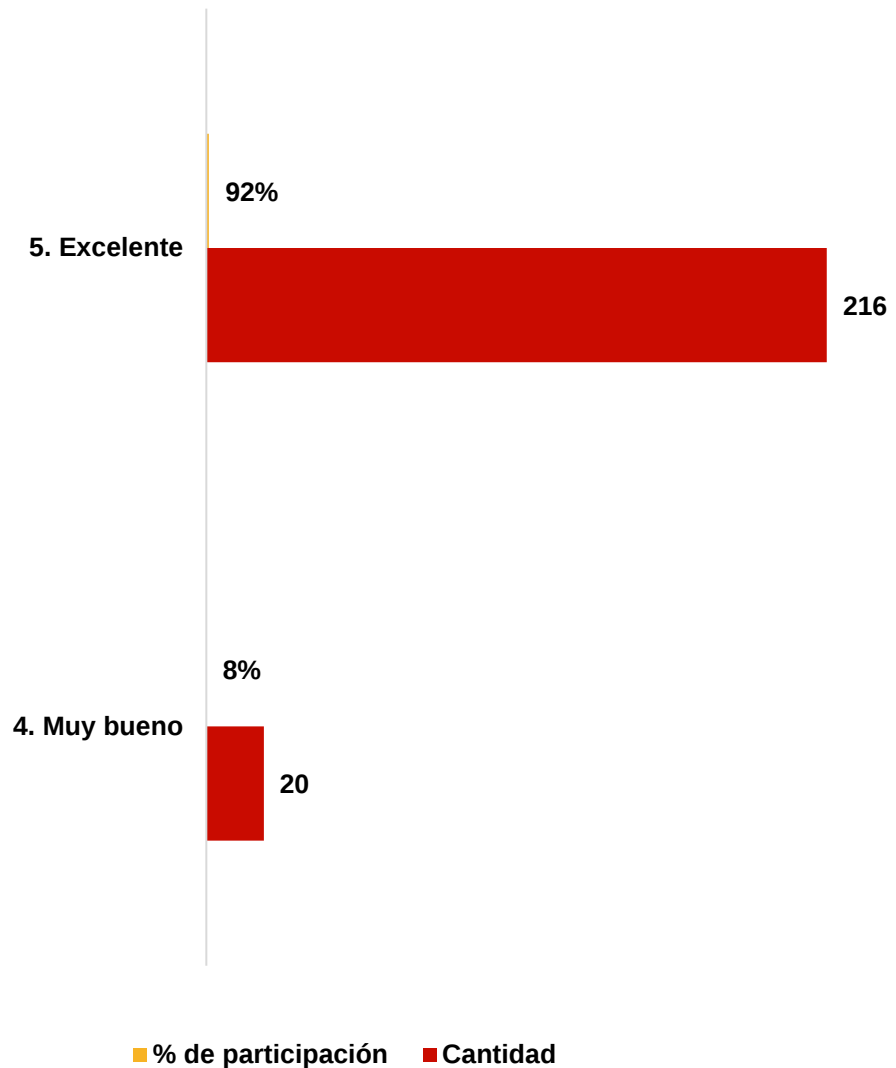


Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

5. Análisis de resultados

- Frente a la pregunta sobre la calificación del servicio prestado por **FONCEP** al solicitar un trámite o servicio, los resultados arrojan un nivel de satisfacción sobresaliente: el **100% de los ciudadanos** evaluó la atención recibida en las categorías de 'Excelente' y 'Muy bueno'.

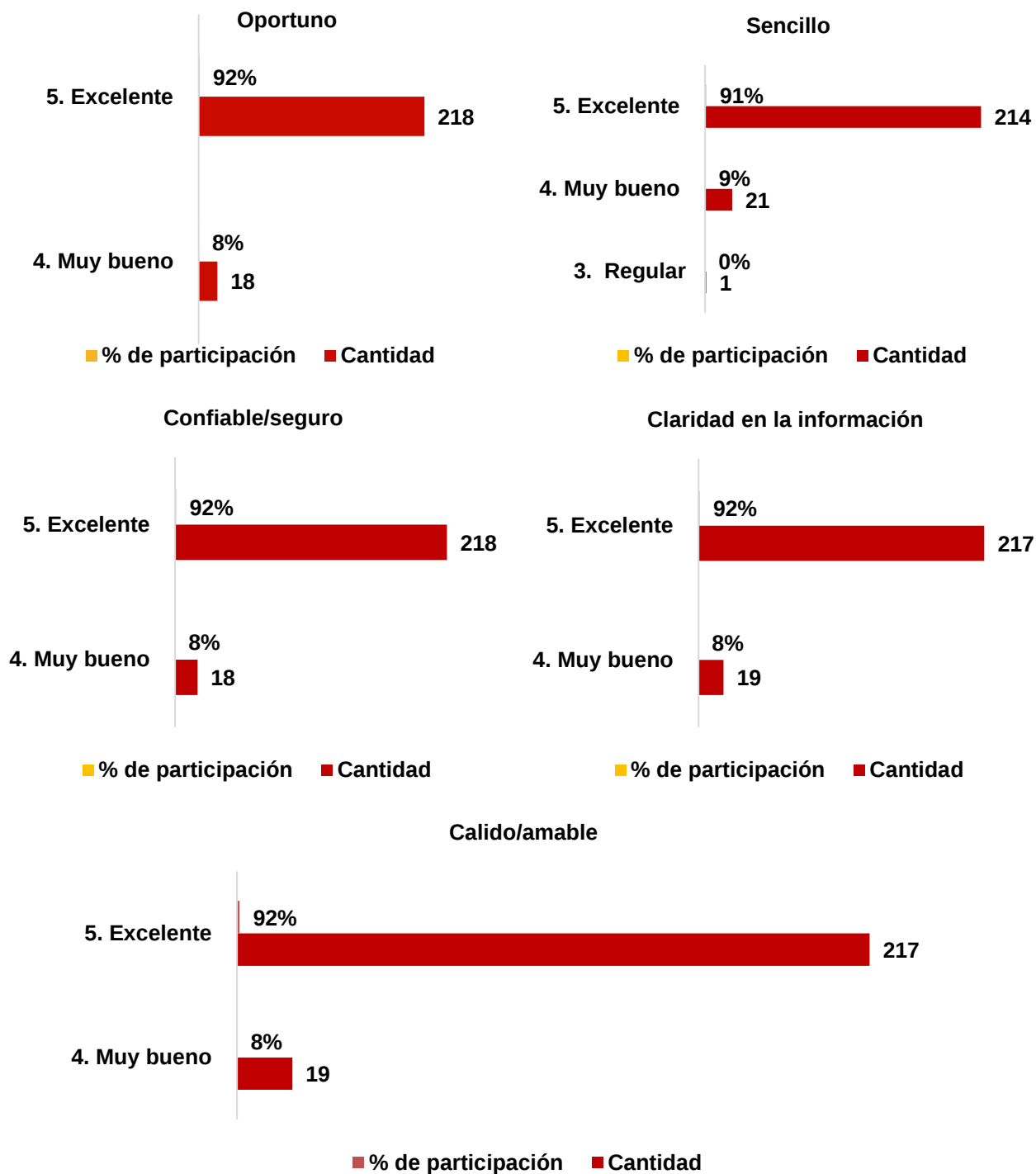
Grafica N°4.
Pregunta 1: ¿Como califica el servicio prestado por FONCEP al momento de solicitar tu trámite y/o servicio?



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

- En cuanto a la valoración de los atributos del servicio, los resultados reflejan una percepción altamente positiva: el **92% de los ciudadanos** califica la atención como oportuna, confiable, cálida y con información clara. Por su parte, el **91% de los usuarios** considera que el servicio se presta de manera sencilla.

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

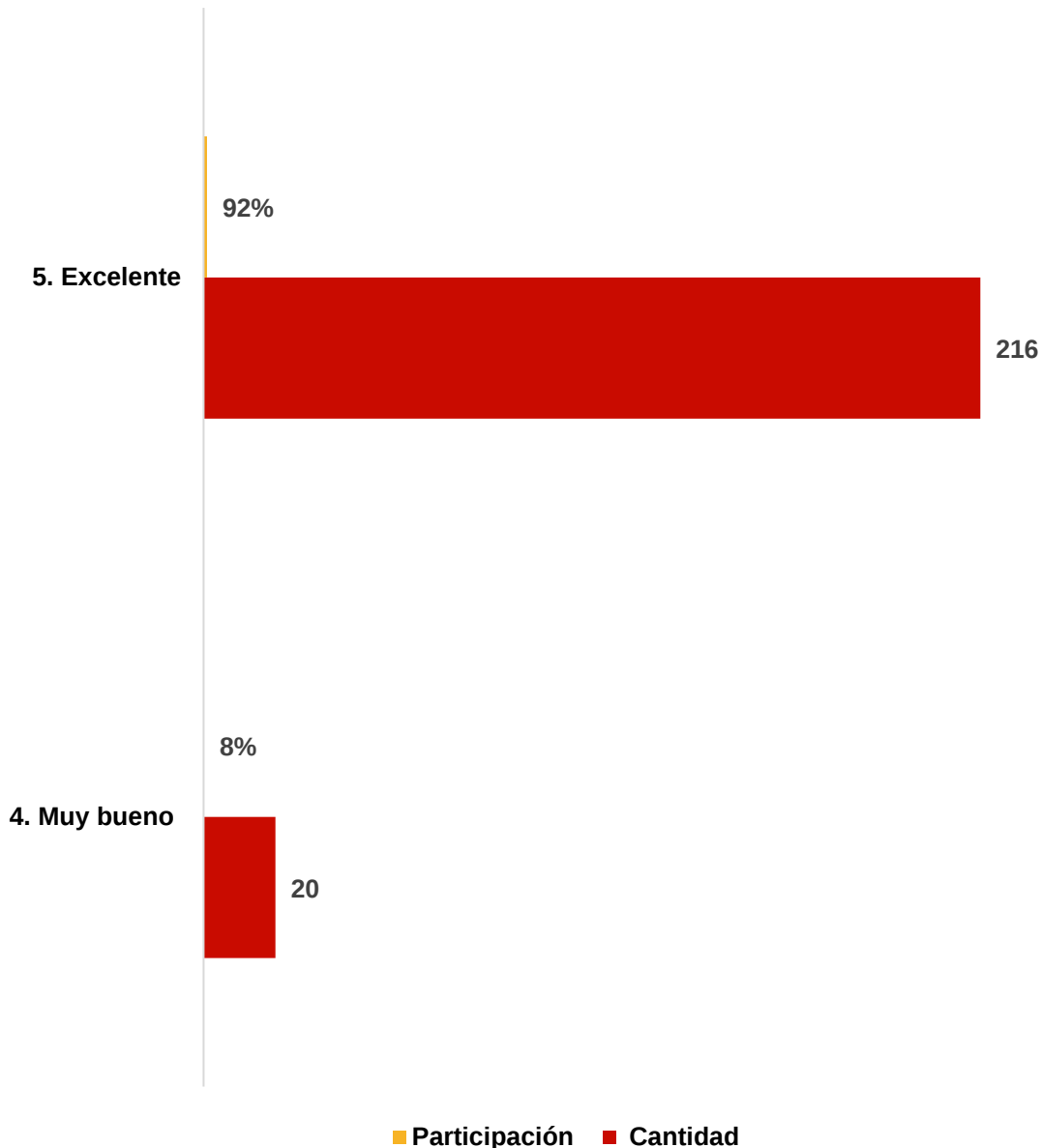


Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

- Sobre la percepción general de la Entidad, los resultados mantienen una tendencia de excelencia: el **100% de los ciudadanos** califica su opinión sobre el **FONCEP** en las categorías de '**Excelente**' y '**Muy bueno**', lo que demuestra un alto nivel de confianza institucional.

Grafica N°6

Pregunta 3: ¿Cuál es tu opinión general del FONCEP?



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

Conclusiones y Recomendaciones

- Como resultado global de la medición, la calificación general otorgada por los participantes alcanzó un **100% de favorabilidad**, situándose exclusivamente en los rangos de '**Excelente**' y '**Muy bueno**'. Este indicador ratifica el cumplimiento de los estándares de calidad de la Entidad.
- Como oportunidad de mejora, se recomienda **fortalecer las estrategias de invitación** para la captura de encuestas en aquellos grupos de valor que registraron una baja participación, con el fin de obtener una visión más representativa de todos los usuarios de la Entidad.
- Como parte de nuestra estrategia de mejora continua, se **reforzará la invitación** en los puntos de atención presencial y en el canal telefónico, motivando a la ciudadanía a calificar de manera permanente la calidad de los servicios recibidos.
- Es imperativo **dinamizar la promoción de la encuesta en los canales digitales**, tales como redes sociales, oficina virtual, página web y chat virtual. El fortalecimiento de estos medios permitirá nivelar la representatividad de la muestra y capturar la percepción de los ciudadanos que interactúan con la Entidad de manera remota.