

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

Junio 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Total de encuestas recibidas

Durante el mes de abril de 2026 se recibieron 170 encuestas de satisfacción diligenciadas por la ciudadanía, las cuales fueron registradas mediante el formulario de Microsoft Forms dispuesto por la Entidad. Este formulario se encuentra disponible para todas las personas usuarias a través del siguiente enlace:

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

2. Canales de interacción

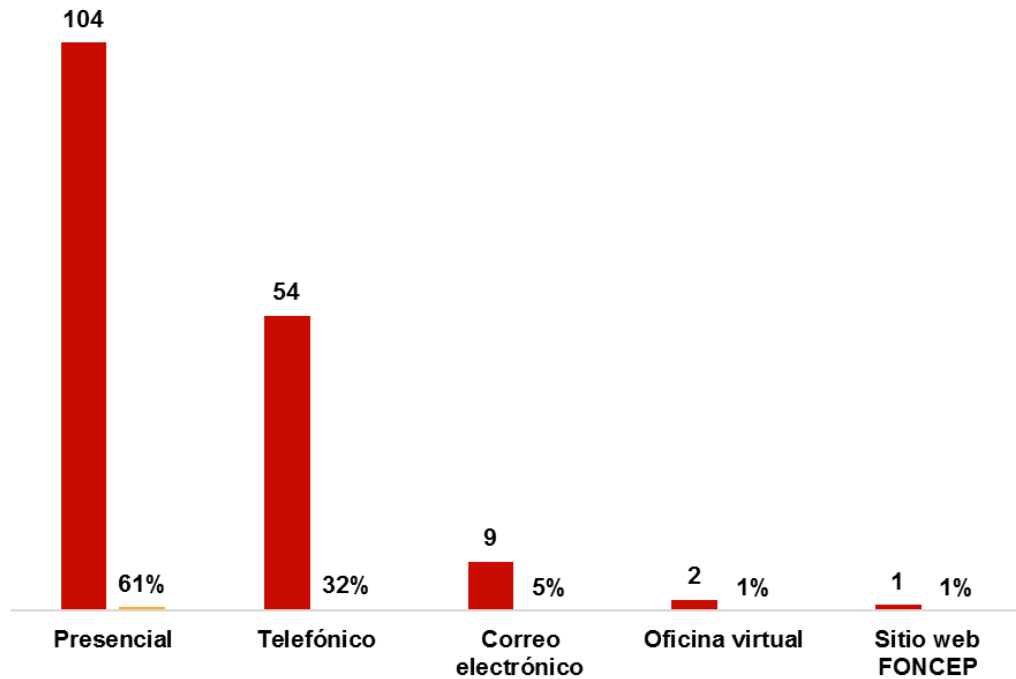
La gráfica “**Canales de interacción**” evidencia una marcada preferencia por la **atención presencial** como principal medio de contacto de la **ciudadanía**, concentrando el **61%** de la participación. Este resultado confirma que la mayoría de quienes acceden a los servicios continúa privilegiando la atención directa y personalizada.

En segundo lugar, el **canal telefónico** representa el **32%** de la participación, consolidándose como el segundo medio más utilizado, aunque con una diferencia importante frente a la atención presencial.

Por su parte, los **canales digitales** presentan una participación significativamente menor. El **correo electrónico** alcanza el **5%**, mientras que la **oficina virtual** y el **Sitio Web FONCEP** representan el **1%** cada uno.

En conjunto, los resultados reflejan una **alta concentración del uso en los canales tradicionales**, ya que la atención presencial y telefónica reúnen el **93%** de las interacciones, mientras que los canales digitales (correo electrónico, oficina virtual y sitio web) representan únicamente el **7%** del total. Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación, capacitación y acompañamiento orientadas a promover el uso de las herramientas virtuales, con el propósito de ampliar las alternativas de acceso, optimizar la prestación del servicio y facilitar la atención de la ciudadanía.

Grafica N°1. Canales de interacción.



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía

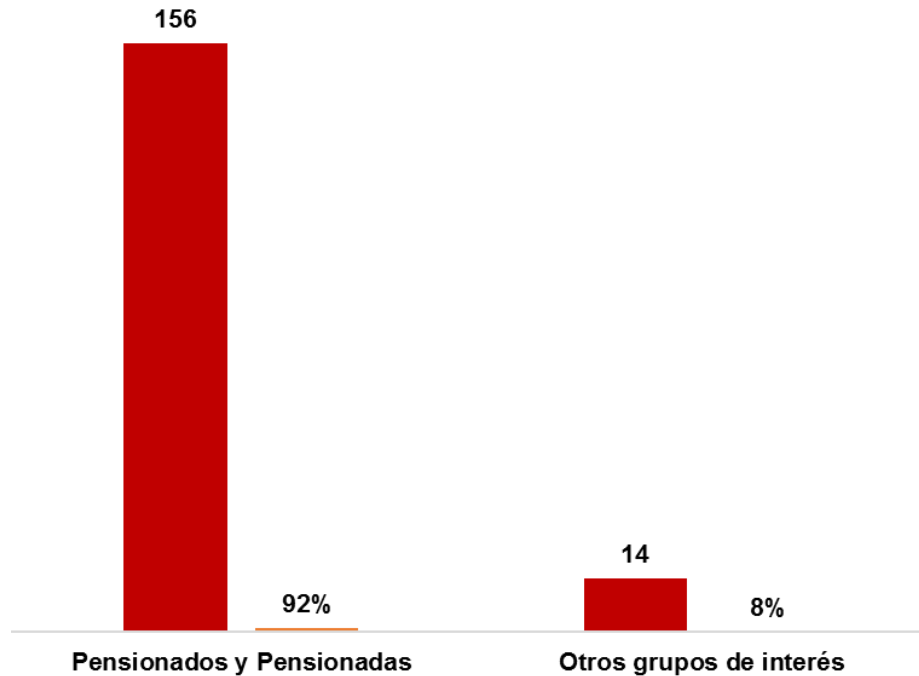
3. Grupo de valor

La gráfica muestra que la participación se concentró principalmente en el grupo de **personas pensionadas**, quienes representaron el **92 %** del total de las encuestas recibidas. Este resultado evidencia un amplio alcance de la medición sobre la población objetivo principal de la Entidad, permitiendo que los resultados reflejen de manera significativa su percepción y experiencia frente a los servicios recibidos.

Por su parte, los demás grupos de interés registraron una participación conjunta del **8 %**, lo que indica una representación menor dentro del ejercicio de medición.

En términos generales, los resultados obtenidos se sustentan principalmente en la experiencia de las personas pensionadas, situación que guarda coherencia con la misión institucional y con la población que atiende mayoritariamente el FONCEP. No obstante, se identifica la oportunidad de fortalecer la participación de otros grupos de interés en futuras mediciones, con el fin de contar con una visión más amplia e integral sobre la calidad de los servicios y la experiencia de la ciudadanía usuaria.

Grafica N°2. Grupo de valor.



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

4. Tramite o motivo de consulta

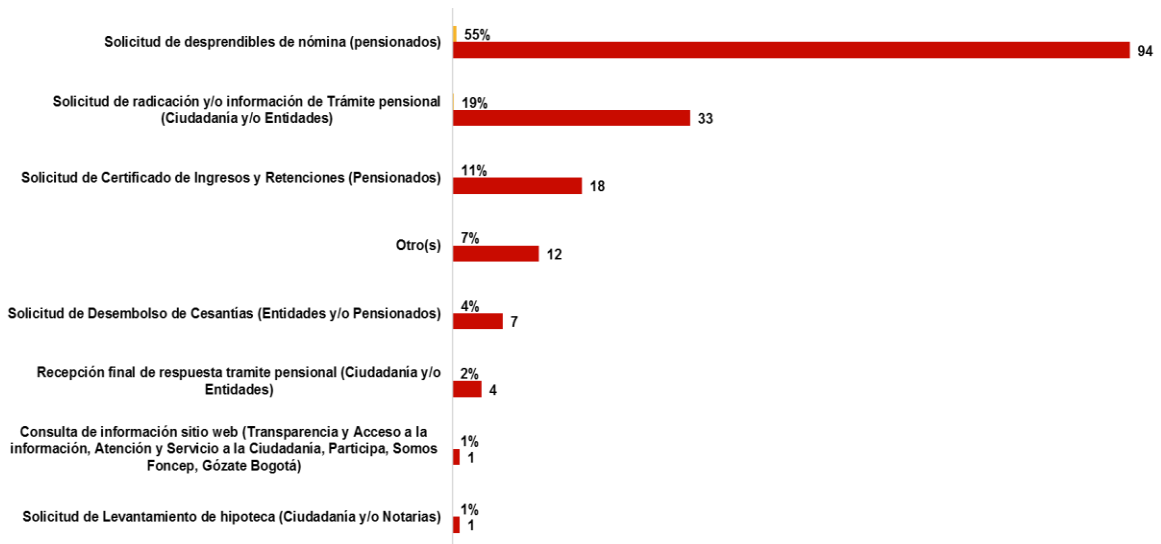
La gráfica muestra que el principal motivo de consulta de la ciudadanía corresponde a la **solicitud de desprendibles de nómina para personas pensionadas**, con una participación del **55 %**, consolidándose como el servicio de mayor demanda durante el periodo analizado.

En segundo lugar, se ubica la **radicación y consulta sobre el estado de trámites**, que representa el **19 %** de las solicitudes. Le siguen la **solicitud de certificados de ingresos y retenciones** con un **11 %** y la categoría **“Otros”**, que agrupa el **7 %** de las consultas registradas.

Por su parte, la **solicitud de desembolso de cesantías** corresponde al **4 %** de las atenciones, mientras que la **recepción final de respuesta de trámites pensionales** representa el **2 %**. Finalmente, la **consulta de información en el sitio web institucional (Transparencia y Acceso a la Información Pública)** y la **solicitud de levantamiento de hipoteca** registran cada una participación del **1 %**.

En conjunto, los resultados evidencian una concentración significativa de las solicitudes en los trámites relacionados con **desprendibles de nómina y radicación e información de trámites**, los cuales reúnen el **74 %** del total de las atenciones. Este comportamiento permite identificar los servicios de mayor demanda y constituye un insumo relevante para orientar acciones de fortalecimiento operativo, optimizar los tiempos de respuesta y continuar mejorando la experiencia y satisfacción de la ciudadanía usuaria de los servicios de la Entidad.

Grafica N°3. Tramite o motivo de consulta



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

5. Análisis de resultados

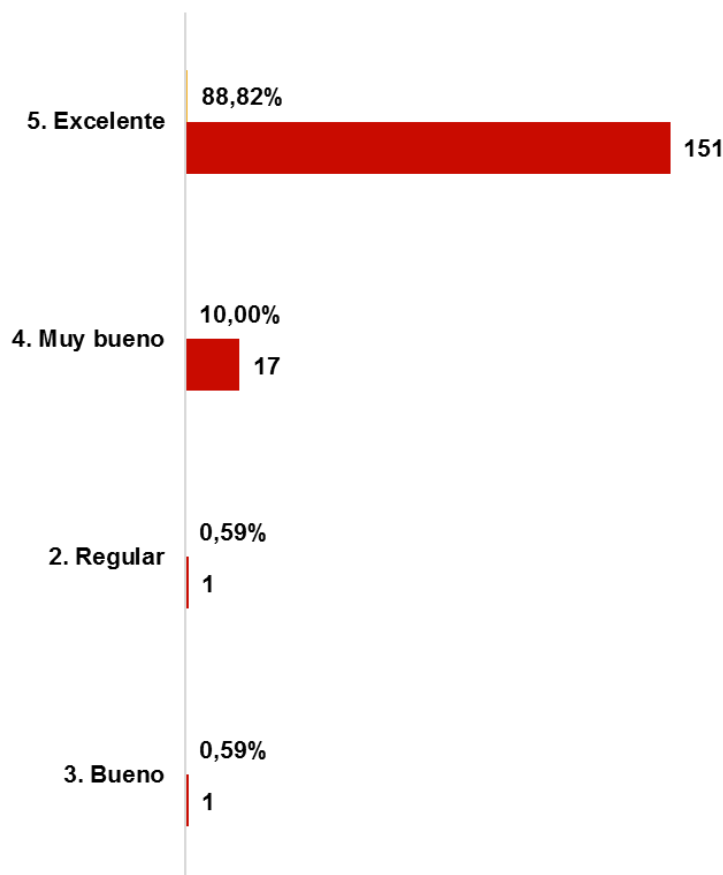
La gráfica “**Calificación del servicio prestado por FONCEP**” refleja un nivel de satisfacción altamente favorable por parte de la ciudadanía usuaria. Las categorías “**Excelente**”, “**Muy bueno**” y “**Bueno**” concentran el **99 %** de las respuestas, lo que evidencia una percepción ampliamente positiva sobre la calidad de los servicios, la atención recibida y la gestión desarrollada por la Entidad.

Por su parte, la calificación “**Regular**” representa menos del **1 %** de las respuestas, lo que indica una baja proporción de valoraciones menos favorables. Asimismo, no se registraron calificaciones en categorías inferiores, evidenciando la ausencia de percepciones negativas durante el periodo evaluado.

En conjunto, estos resultados demuestran un alto nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios prestados por FONCEP y constituyen un indicador positivo de la efectividad de las acciones implementadas para garantizar una atención oportuna, cercana y de calidad. De igual manera, los resultados respaldan el compromiso institucional con el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la experiencia de las personas usuarias de los servicios de la Entidad.

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 valoración altamente positiva en todos los aspectos evaluados, con una marcada concentración de respuestas en las categorías “**Excelente**” y “**Muy bueno**”, lo que refleja una percepción favorable de la calidad de la atención brindada por FONCEP.

El atributo **Oportuno** registra un **87 %** de calificaciones en “**Excelente**” y un **12 %** en “**Muy bueno**”, mientras que el **1 %** restante corresponde a “**Malo**”. Este resultado indica que la gran mayoría de las personas usuarias considera adecuados los tiempos de atención y respuesta ofrecidos por la Entidad.

En relación con el atributo **Sencillo**, el **85 %** de las respuestas lo calificó como “**Excelente**” y el **14 %** como “**Muy bueno**”. Adicionalmente, se registran porcentajes mínimos en las categorías “**Regular**” y “**Malo**”, lo que evidencia que los procesos son percibidos como claros, ágiles y de fácil comprensión.

Por su parte, el atributo **Confiable y seguro** obtuvo un **87 %** de valoraciones en “**Excelente**” y un **12 %** en “**Muy bueno**”, acompañado de una participación mínima en “**Malo**”. Estos resultados reflejan un alto nivel de confianza de la ciudadanía en la gestión institucional y en la información proporcionada durante la atención.

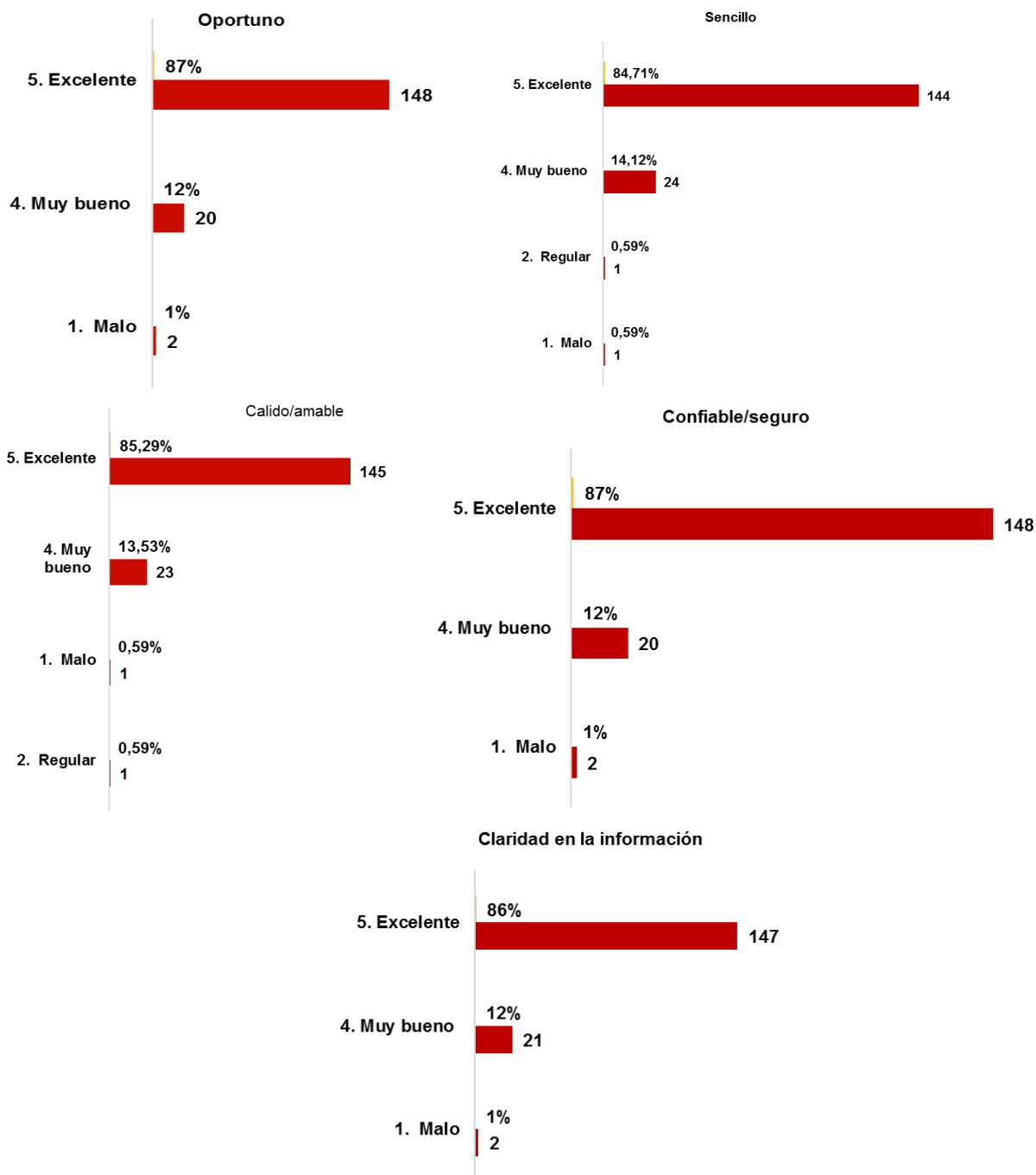
Respecto al atributo **Claridad en la información**, el **86 %** de las personas encuestadas lo calificó como “**Excelente**” y el **12 %** como “**Muy bueno**”. Este comportamiento evidencia que la información suministrada es percibida como clara, comprensible y suficiente para atender las necesidades e inquietudes de la ciudadanía.

Finalmente, el atributo **Cálido y amable** alcanzó un **85 %** de respuestas en “**Excelente**” y un **14 %** en “**Muy bueno**”, con una participación mínima en las categorías “**Regular**” y “**Malo**”. Este resultado destaca la percepción positiva sobre la amabilidad, el respeto y la calidad humana del personal durante la prestación del servicio.

En términos generales, entre el **98 % y el 99 %** de las valoraciones se concentran en las categorías “**Excelente**” y “**Muy bueno**”, lo que demuestra un alto nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a atributos clave como la oportunidad, la sencillez, la confiabilidad, la claridad de la información y la calidez en la atención. Estos resultados constituyen una fortaleza institucional y evidencian el compromiso de FONCEP con la prestación de servicios de calidad, orientados a generar experiencias satisfactorias para la ciudadanía y a fortalecer la confianza en la gestión pública.

Grafica N°5.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

Los resultados de la pregunta “¿Al navegar en nuestro sitio web qué tan **satisfecho(a) se encuentra?**” evidencian una percepción favorable de las personas usuarias frente a los diferentes atributos evaluados: oportunidad, sencillez, confiabilidad y seguridad, claridad de la información, y trato cálido y amable.

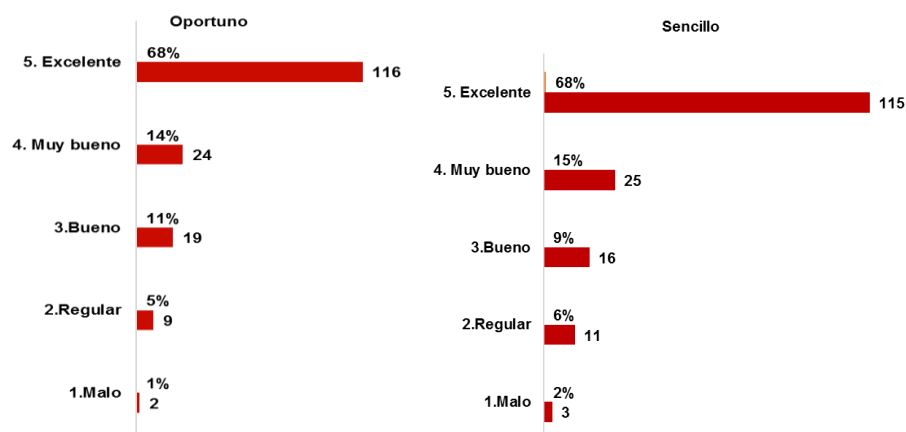
Las categorías “**Excelente**”, “**Muy bueno**” y “**Bueno**” concentran más del **92 % de las respuestas** en todos los atributos analizados, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con la experiencia de navegación y con los servicios disponibles a través del portal web institucional. Estos resultados indican que la mayoría de las personas usuarias considera que el sitio web ofrece información clara, confiable y de fácil acceso, además de facilitar una interacción positiva con la Entidad.

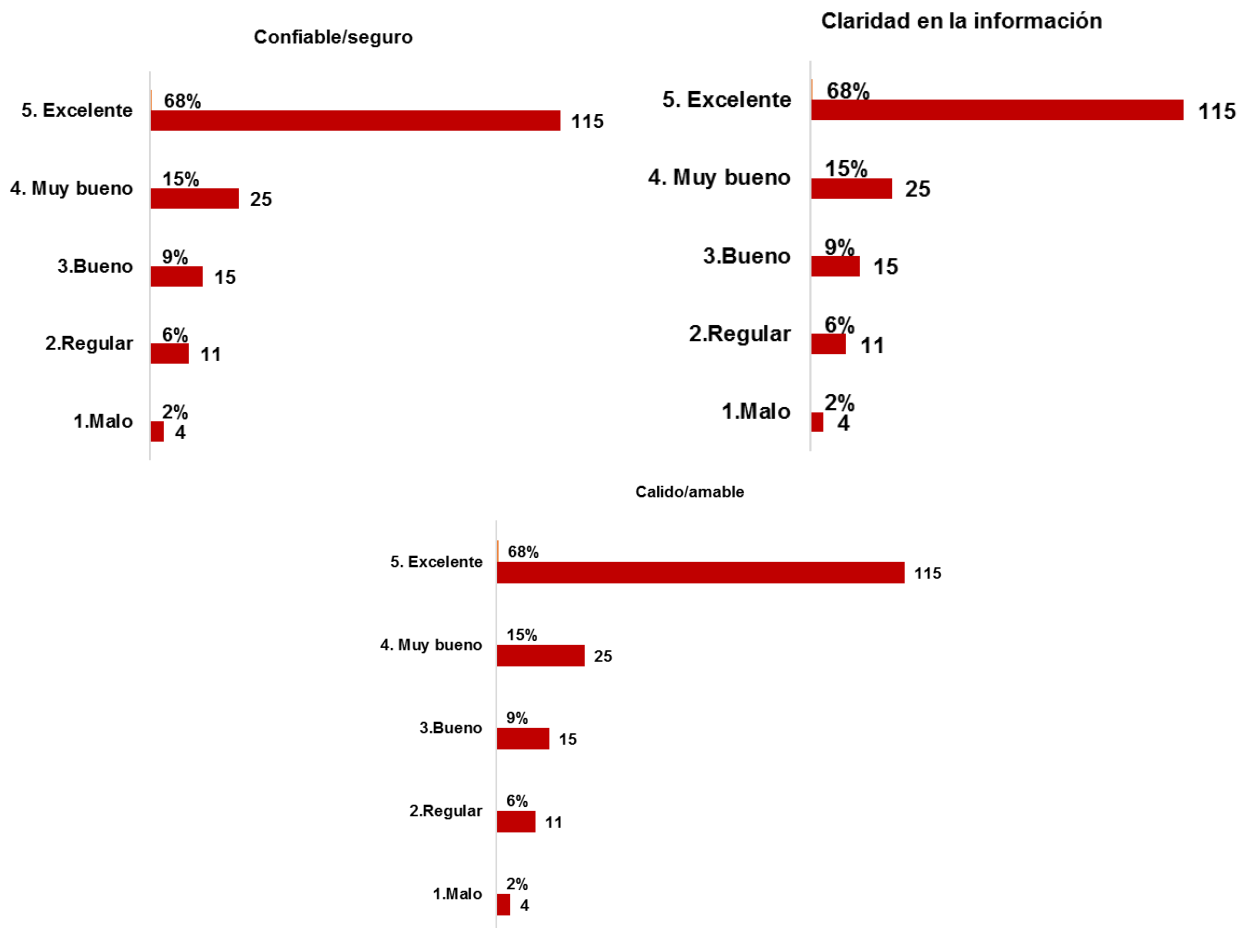
Por su parte, la categoría “**Regular**” registra una participación entre el **5 % y el 6 %**, lo que representa una proporción reducida de personas con una percepción intermedia sobre la experiencia de navegación. Asimismo, la categoría “**Malo**” presenta los porcentajes más bajos, con registros entre el **1 % y el 2 %**, evidenciando niveles mínimos de insatisfacción frente a los servicios y contenidos disponibles en el portal.

En términos generales, los resultados demuestran una valoración positiva del sitio web de FONCEP y evidencian que este canal digital responde de manera adecuada a las necesidades de información y consulta de la ciudadanía. No obstante, los porcentajes registrados en las categorías “**Regular**” y “**Malo**” representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de las personas usuarias mediante acciones de mejora continua orientadas a optimizar la accesibilidad, la usabilidad y la calidad de la información disponible en el portal institucional.

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.

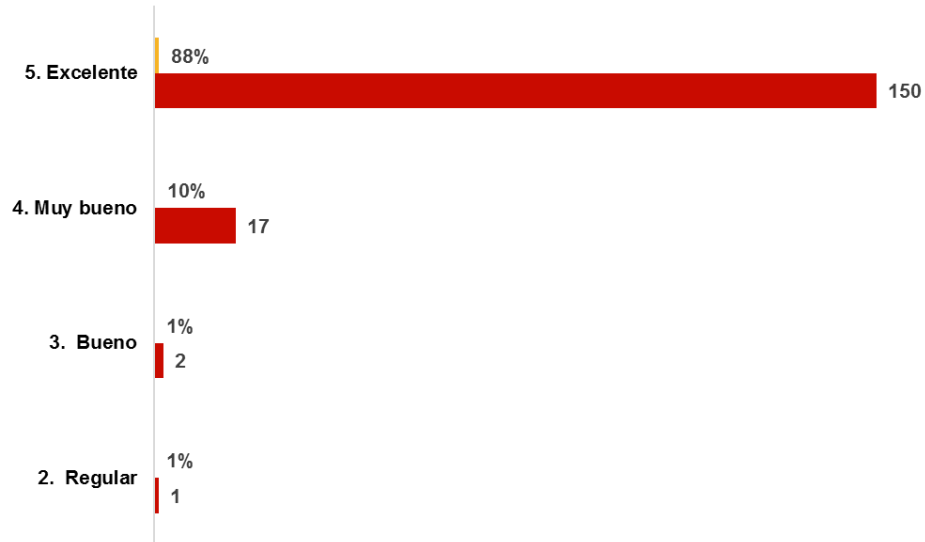
- **A la pregunta: “¿Cuál es tu opinión general del FONCEP?”**, los resultados reflejan una percepción altamente positiva por parte de la ciudadanía hacia la entidad.

La categoría **“Excelente, Muy bueno y bueno”** concentra la mayor proporción de respuestas, con un **99%** de participación, evidenciando un alto nivel de satisfacción y una valoración muy favorable de la gestión y los servicios prestados por el FONCEP.

En segundo lugar, la opción **“Regular”** representan cada una el **1%** de las respuestas. Estos resultados evidencian que las valoraciones favorables predominan ampliamente y que las percepciones menos positivas tienen una participación mínima.

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 un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía frente a los servicios prestados por el FONCEP. La mayoría de las respuestas se concentran en las categorías **"Excelente"** y **"Muy bueno"**, tanto en la calificación general del servicio como en los atributos evaluados, lo que demuestra una percepción positiva de la atención brindada.
- La atención presencial continúa siendo el principal canal de interacción con la ciudadanía, seguida por el canal telefónico. En conjunto, ambos representan el 93 % de las interacciones, mientras que los canales digitales registran una participación reducida, lo que evidencia la necesidad de seguir promoviendo su utilización.
- Mantener las estrategias que han permitido alcanzar altos niveles de satisfacción ciudadana, fortaleciendo la cultura de servicio, la atención oportuna y el trato humanizado en todos los canales de atención.
- Diseñar e implementar estrategias de divulgación que incentiven el uso de los canales virtuales, especialmente el sitio web y la oficina virtual, mediante campañas informativas, material pedagógico y acompañamiento a los usuarios.
- De acuerdo con el seguimiento realizado a las evaluaciones calificadas como "Regular" y "Malo", se identificó una inconformidad relacionada con la gestión de un servicio solicitado por una persona usuaria. Esta situación pone de manifiesto la importancia de fortalecer las estrategias de comunicación dirigidas a los grupos de valor, con el fin de brindar información más clara y oportuna sobre los procedimientos, requisitos y condiciones necesarias para acceder a los servicios ofrecidos por la Entidad.
- Asimismo, se evidenció la necesidad de reforzar el seguimiento a los trámites y la comunicación permanente sobre su estado de avance, garantizando que las personas usuarias cuenten con información suficiente durante cada etapa del proceso.
- Este aspecto adquiere especial relevancia en el caso de la ciudadanía residente en el exterior, como ocurrió con la evaluación desfavorable identificada, ya que estas personas dependen principalmente de los canales virtuales y herramientas

tecnológicas habilitadas por FONCEP para acceder a información, realizar trámites y conocer el estado de sus solicitudes.

- En este contexto, se identifica una oportunidad de mejora orientada a fortalecer los mecanismos de comunicación, seguimiento y atención virtual, con el propósito de ofrecer una experiencia de servicio más cercana, transparente, accesible y oportuna, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza y la satisfacción de la ciudadanía frente a la gestión institucional.