

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

Mayo 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Total de encuestas recibidas

Para el mes de mayo de 2026 se recibieron un total de ciento once (111) encuestas por parte de la ciudadanía, las cuales fueron registradas a través del formulario Microsoft Forms dispuesto por la Entidad. Dicho instrumento de recolección de información se encuentra disponible para consulta y acceso mediante el siguiente enlace:

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

2. Canales de interacción

La gráfica “Canales de interacción” evidencia una clara preferencia por la atención presencial como principal medio de contacto de los usuarios, concentrando el 71% de la participación.

Este comportamiento refleja una alta inclinación hacia la atención directa y personalizada.

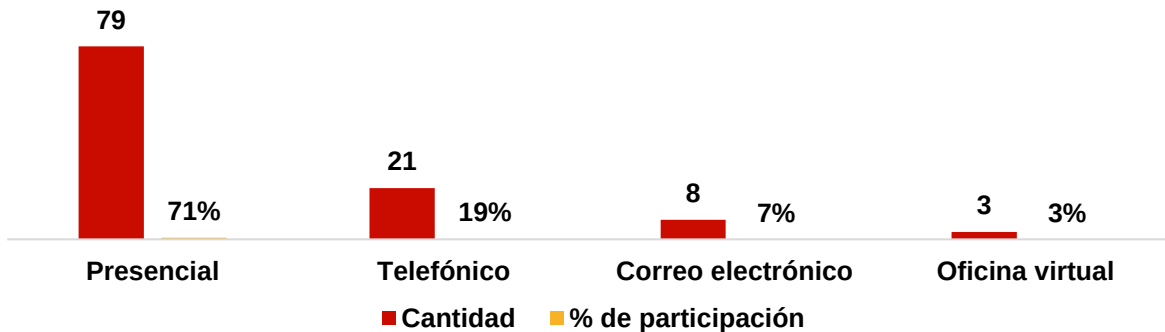
En segundo lugar, el canal telefónico registra una participación del 19%, consolidándose como una alternativa relevante, aunque considerablemente inferior frente al canal presencial.

En contraste, los canales digitales presentan una utilización limitada: el correo electrónico alcanza el 7%, mientras que la oficina virtual representa apenas el 3% del total de las interacciones.

En conjunto, los resultados muestran una marcada predominancia de los canales tradicionales, que concentran el 90% de las interacciones, frente a una baja adopción de los medios digitales.

Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación, capacitación y acompañamiento orientadas a promover el uso de las herramientas virtuales, con el propósito de optimizar la prestación del servicio y ampliar las alternativas de acceso para la ciudadanía.

Grafica N°1. Canales de interacción.



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía

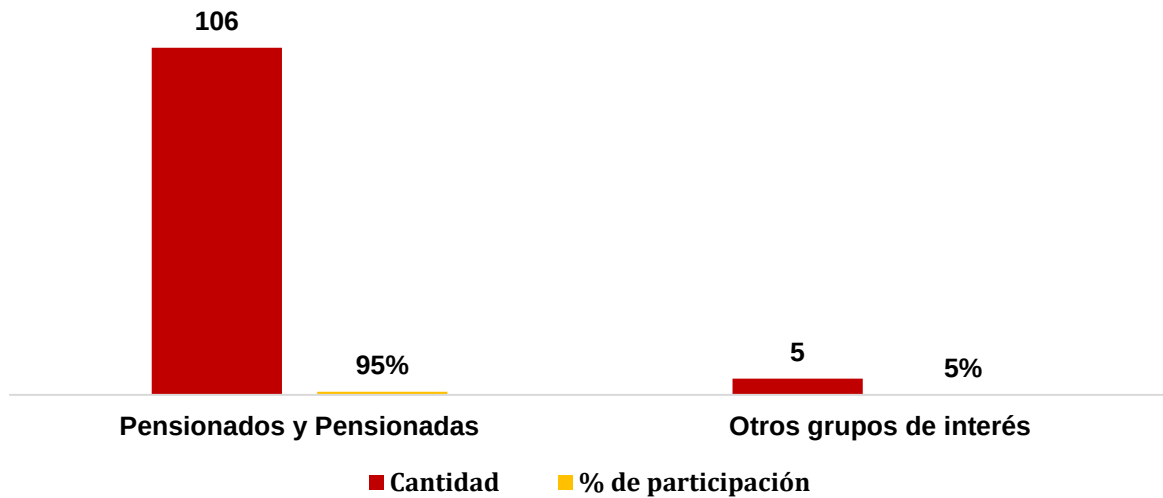
3. Grupo de valor

La gráfica evidencia una participación altamente concentrada en el grupo de pensionados y pensionadas, quienes representan el 95% del total de los participantes. Este resultado demuestra que la medición alcanzó de manera significativa a la población objetivo principal de la Entidad, garantizando que los resultados reflejen, en gran medida, la percepción y experiencia de este grupo.

Por su parte, los demás grupos de interés registran una participación del 5%, lo que evidencia una representación considerablemente menor dentro del ejercicio realizado.

En conjunto, los resultados indican que la información recopilada se fundamenta principalmente en la experiencia de los pensionados y pensionadas, lo cual resulta coherente con la misión y la población atendida por la Entidad. No obstante, se identifica la oportunidad de fortalecer la participación de otros grupos de interés en futuras mediciones, con el propósito de obtener una visión más amplia e integral sobre la calidad de los servicios prestados.

**Grafica N°2.
Grupo de valor.**



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

4. Tramite o motivo de consulta

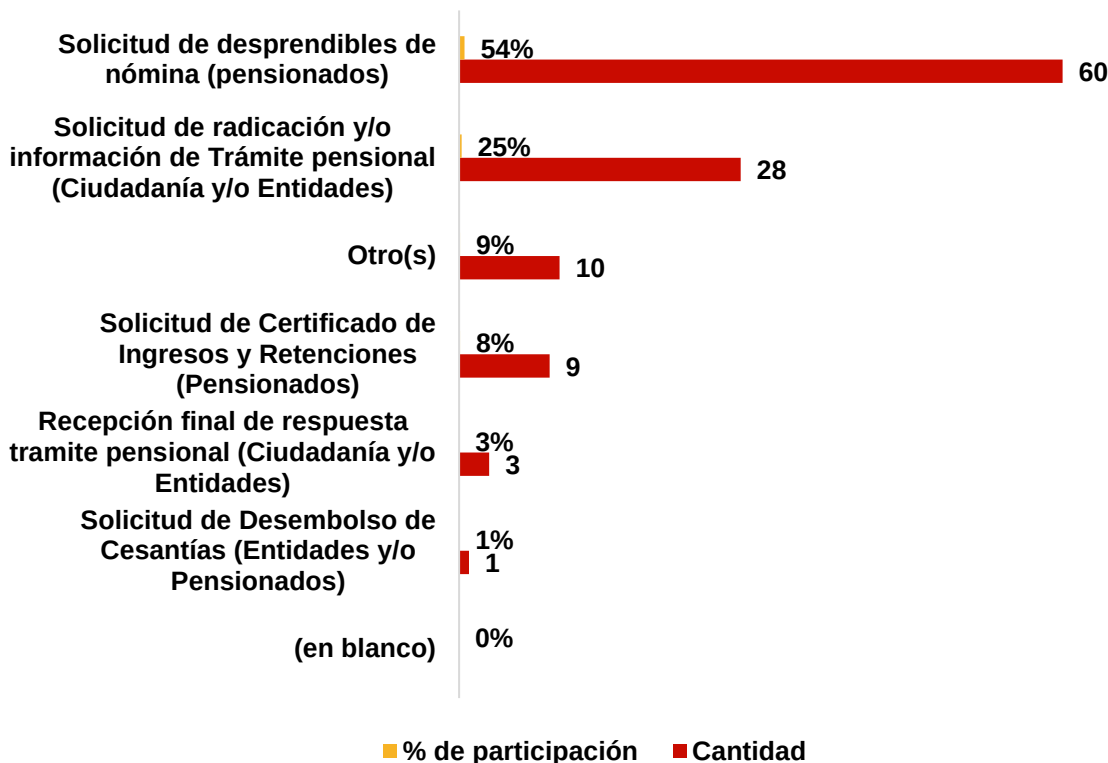
La gráfica evidencia que el principal motivo de consulta corresponde a la solicitud de desprendibles de nómina por parte de las personas pensionadas, con una participación del 54%, consolidándose como el trámite de mayor demanda entre la población usuaria.

En segundo lugar, se ubica la solicitud de radicación y/o información de trámite personal (ciudadanía y/o entidades), que representa el 25% del total. Le sigue la categoría “Otros”, con una participación del 9%.

Por su parte, la solicitud de certificado de ingresos y retenciones (personas pensionadas) registra un 8%, mientras que la recepción final de respuesta de trámite personal (ciudadanía y/o entidades) alcanza el 3%. Finalmente, la solicitud de desembolso de cesantías (entidades y/o personas pensionadas) representa el 1% del total de consultas registradas.

En conjunto, los resultados reflejan una alta concentración de solicitudes en trámites relacionados con desprendibles de nómina y radicación o consulta de trámites personales, los cuales agrupan el 79% de las atenciones realizadas, lo que permite identificar los servicios de mayor demanda y orientar acciones para fortalecer su gestión, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de la población usuaria.

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” evidencia un nivel de satisfacción altamente favorable por parte de la población usuaria.

La categoría “Excelente” concentra el 81% de las respuestas, posicionándose como la valoración predominante y reflejando una percepción muy positiva frente a la calidad del servicio, la atención brindada y la gestión institucional.

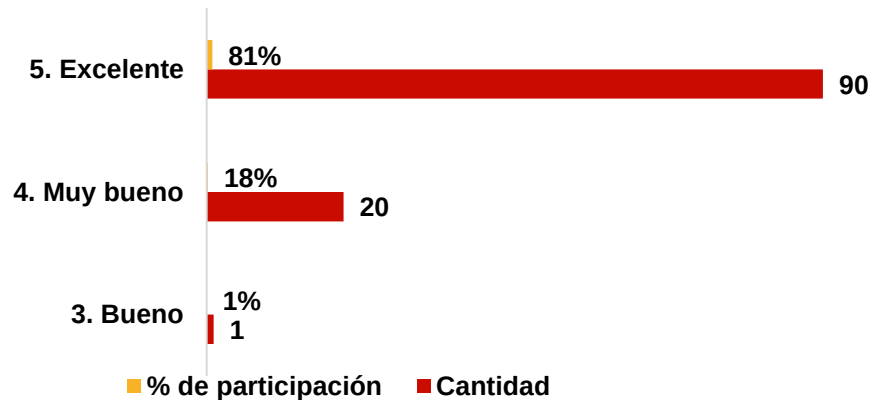
En segundo lugar, la calificación “Muy bueno” alcanza el 18%, manteniendo una apreciación igualmente favorable y reforzando los resultados positivos obtenidos.

Por su parte, la categoría “Bueno” representa el 1%, evidenciando una participación marginal dentro de la medición, sin que se registren valoraciones en niveles inferiores, lo que indica la ausencia de percepciones negativas durante el periodo evaluado.

En conjunto, los resultados reflejan un desempeño institucional sobresaliente, con el 99% de las respuestas concentradas entre las categorías “Excelente” y “Muy bueno”, lo que demuestra un alto nivel de satisfacción de la población usuaria y la efectividad de las acciones implementadas para garantizar una atención de calidad. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejora continua, con el fin de mantener y superar los niveles de satisfacción alcanzados.

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 atención brindada por FONCEP por parte de la población usuaria.

El atributo Oportuno registra un 80% de calificación “Excelente” (89 respuestas) y un 19% “Muy bueno”, evidenciando que las personas usuarias perciben como adecuados los tiempos de atención y respuesta ofrecidos por la Entidad. Por su parte, el atributo Sencillo alcanza un 81% en “Excelente” y un 17% en “Muy bueno”; adicionalmente, se registra un 1% en “Bueno” y un 1% en “Regular”, lo que indica que la gran mayoría de las personas usuarias considera los procesos claros y de fácil realización.

En cuanto al atributo Confiable/seguro, este presenta un 81% de calificación “Excelente” y un 17% “Muy bueno”, mientras que el 2% restante corresponde a la categoría “Bueno”, lo que refleja un alto nivel de confianza de la población usuaria en la gestión de la Entidad. De igual manera, el atributo Claridad en la información registra un 81% en “Excelente” y un 17% en “Muy bueno”, acompañado de un 1% en “Bueno” y un 1% en “Regular”, evidenciando que la información suministrada es percibida como comprensible y suficiente.

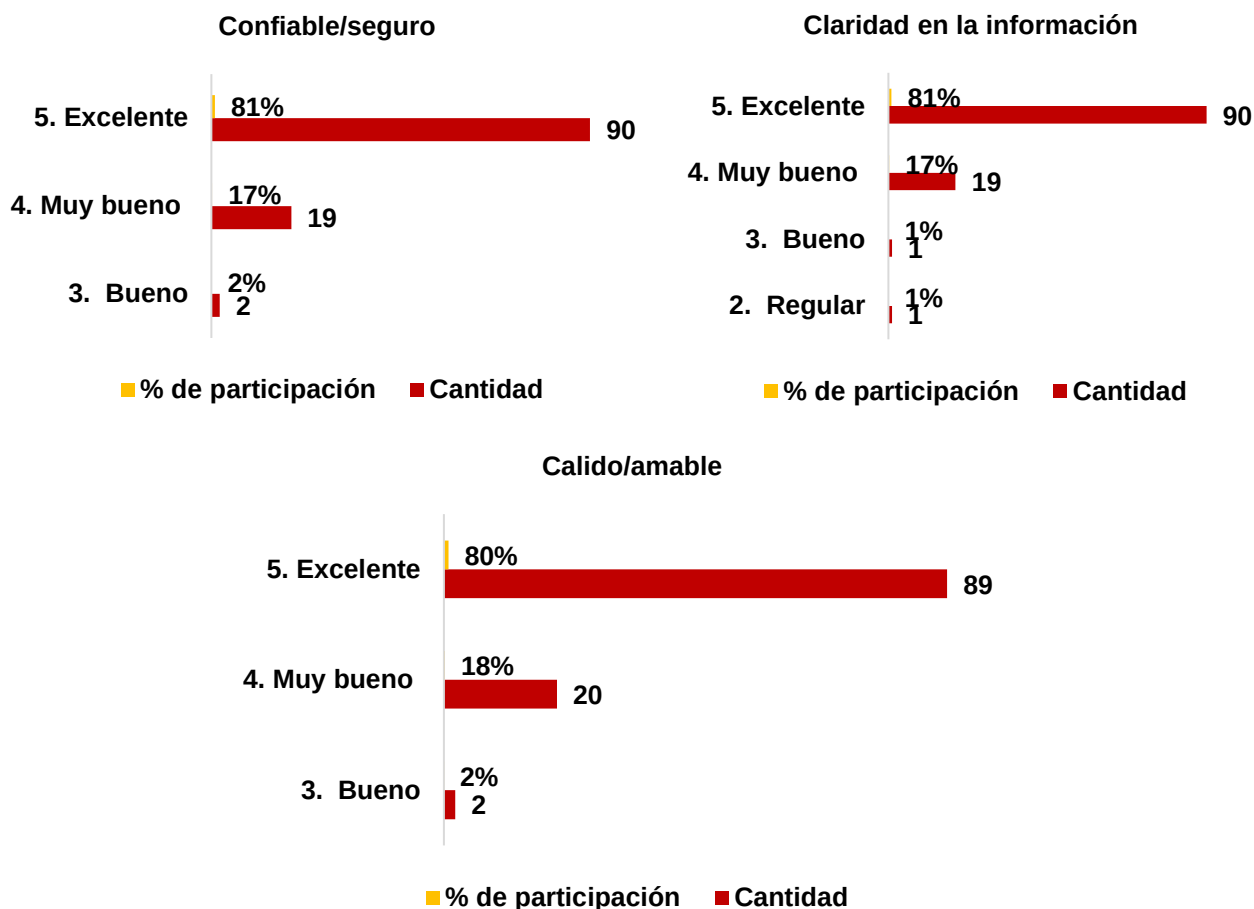
Finalmente, el atributo Cálido/amable obtiene un 80% de calificación “Excelente”, un 18% en “Muy bueno” y un 2% en “Bueno”, destacando la calidad humana y la cordialidad en la atención brindada.

En conjunto, los resultados muestran que entre el 98% y el 99% de las valoraciones se concentran en las categorías “Excelente” y “Muy bueno”, lo que evidencia altos niveles de satisfacción en aspectos relacionados con la oportunidad, la sencillez, la confiabilidad, la claridad de la información y la amabilidad del servicio. Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva de la atención y constituyen una fortaleza institucional que debe mantenerse mediante acciones de mejora continua orientadas a la excelencia en el servicio a la ciudadanía.

Grafica N°5.

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





Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

La gráfica correspondiente a la pregunta “¿Al navegar en nuestro sitio web, qué tan satisfecho/a se encuentra?” evidencia una percepción mayoritariamente favorable por parte de la población usuaria frente a los diferentes atributos evaluados: oportunidad, sencillez, confiabilidad/seguridad, claridad de la información y trato cálido y amable.

La categoría “**Excelente**” concentra la mayor proporción de respuestas en todos los atributos, con porcentajes que oscilan entre el 63% y el 64%. En particular, los atributos de **confiabilidad/seguridad** y **claridad de la información** alcanzan el valor más alto con un 64%, mientras que **oportunidad**, **sencillez** y **trato cálido y amable** registran un 63%. Estos resultados evidencian un elevado nivel de satisfacción respecto a la experiencia de navegación y a los servicios ofrecidos a través del sitio web institucional.

En segundo lugar, la categoría “**Muy bueno**” presenta una participación homogénea entre el 19% y el 20%, con un rango de 21 a 22 respuestas según el atributo evaluado. Este comportamiento refleja que una proporción significativa de la población usuaria también valora positivamente el desempeño del sitio web, aunque sin asignar la máxima calificación.

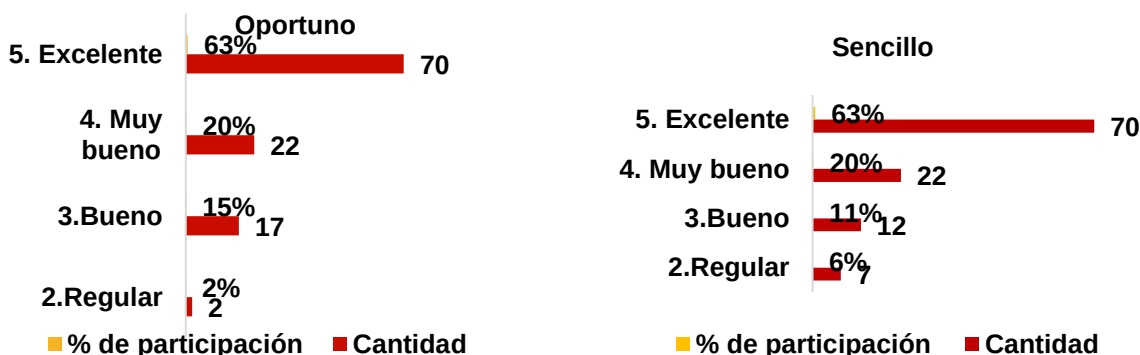
Por su parte, la opción “**Bueno**” registra porcentajes entre el 11% y el 15%, destacándose el atributo **oportunidad** con el 15%, seguido de **confiabilidad/seguridad** y **trato cálido y amable** con el 12%, y finalmente **sencillez** y **claridad de la información** con el 11%. Estas valoraciones continúan evidenciando una percepción favorable del servicio.

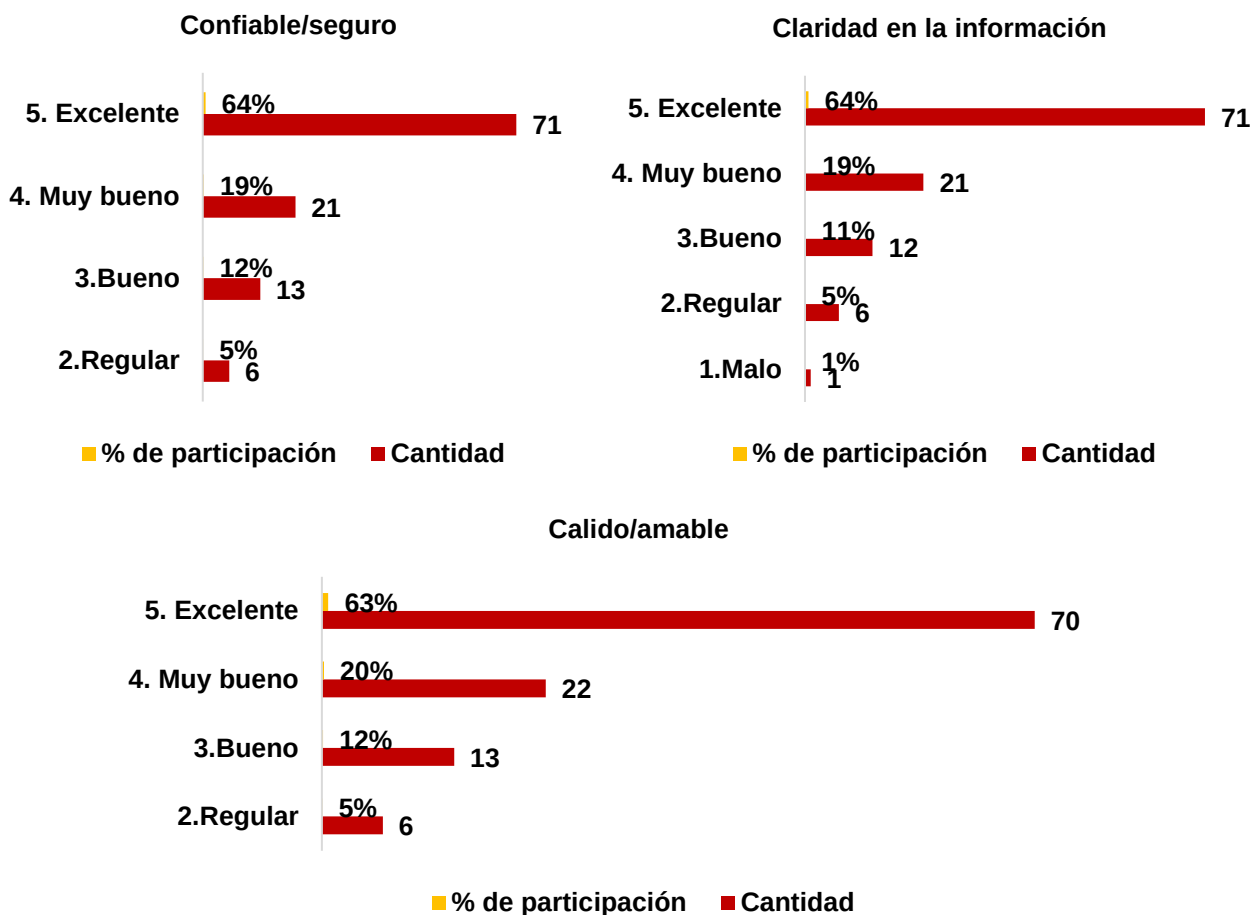
Las calificaciones menos positivas presentan una participación reducida. La categoría “**Regular**” oscila entre el 2% y el 6%, siendo más baja en **oportunidad** (2%) y más alta en **sencillez** (6%). La categoría “**Malo**” únicamente se registra en el atributo **claridad de la información**, con un 1% de participación, lo que denota niveles mínimos de insatisfacción.

En conclusión, los resultados muestran que la experiencia de navegación en el sitio web es ampliamente valorada de forma positiva por la población usuaria. Los atributos mejor calificados corresponden a la confiabilidad, la claridad de la información y el trato recibido, mientras que las valoraciones negativas son marginales. Esto confirma una percepción general favorable y un alto grado de satisfacción frente al servicio digital ofrecido por la Entidad, constituyéndose en una fortaleza que debe mantenerse mediante estrategias de mejora continua orientadas a la calidad en la atención a la ciudadanía.

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.

La pregunta “¿Cuál es su opinión general sobre el FONCEP?” evidencia una percepción ampliamente favorable por parte de la ciudadanía hacia la Entidad.

La categoría “Excelente” concentra la mayor proporción de respuestas, con un 83% de participación (92 encuestados), lo que refleja un alto nivel de satisfacción y una valoración muy positiva de la gestión institucional y de los servicios prestados. En segundo lugar, la opción “Muy bueno” registra un 14% (16 encuestados), mientras que la categoría “Bueno” representa el 3% (3 encuestados).

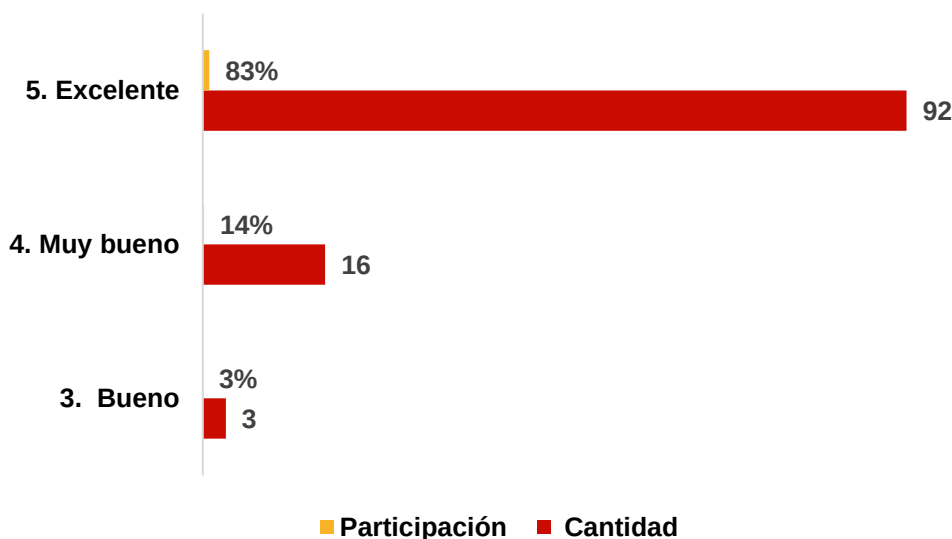
Cabe destacar que la totalidad de las personas encuestadas otorgó valoraciones positivas, sin registrarse calificaciones en categorías negativas, lo que reafirma la percepción favorable hacia la Entidad.

En conclusión, los resultados evidencian un posicionamiento institucional sólido, caracterizado por altos niveles de satisfacción y reconocimiento por parte de la

ciudadanía. La predominancia de la calificación “Excelente” confirma la valoración positiva de la gestión del FONCEP, constituyéndose en una fortaleza que debe mantenerse y consolidarse mediante acciones orientadas a la mejora continua y al fortalecimiento de la calidad del servicio.

Grafica N°6

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

Conclusiones y Recomendaciones

- El servicio prestado por el FONCEP presenta niveles sobresalientes de satisfacción, con aproximadamente el 99% de las respuestas concentradas en las categorías “Excelente” y “Muy bueno”, lo que evidencia una percepción altamente favorable por parte de la ciudadanía.
- No se registran valoraciones negativas en la mayoría de los indicadores, lo cual demuestra una experiencia positiva y consistente de la población usuaria frente a la atención recibida.
- Si bien la percepción del sitio web es favorable (con más del 80% de las valoraciones entre “Excelente” y “Muy bueno”), se identifican proporciones menores en las categorías “Regular” (hasta 6%) y “Malo” (1% en claridad de la información),

lo que evidencia oportunidades de mejora en la experiencia digital y en la optimización de los contenidos publicados.

- En términos generales, el FONCEP presenta un desempeño institucional sólido y consistente en la atención a la ciudadanía, con una reputación ampliamente positiva. No obstante, los principales retos se orientan hacia el fortalecimiento de la transformación digital (modernización del acceso a través de canales virtuales) y la ampliación de la cobertura hacia otros grupos de interés, aspectos que permitirán optimizar la eficiencia operativa y garantizar la sostenibilidad del servicio en el mediano y largo plazo.