

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

Primer semestre 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Total de encuestas recibidas

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 1135 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

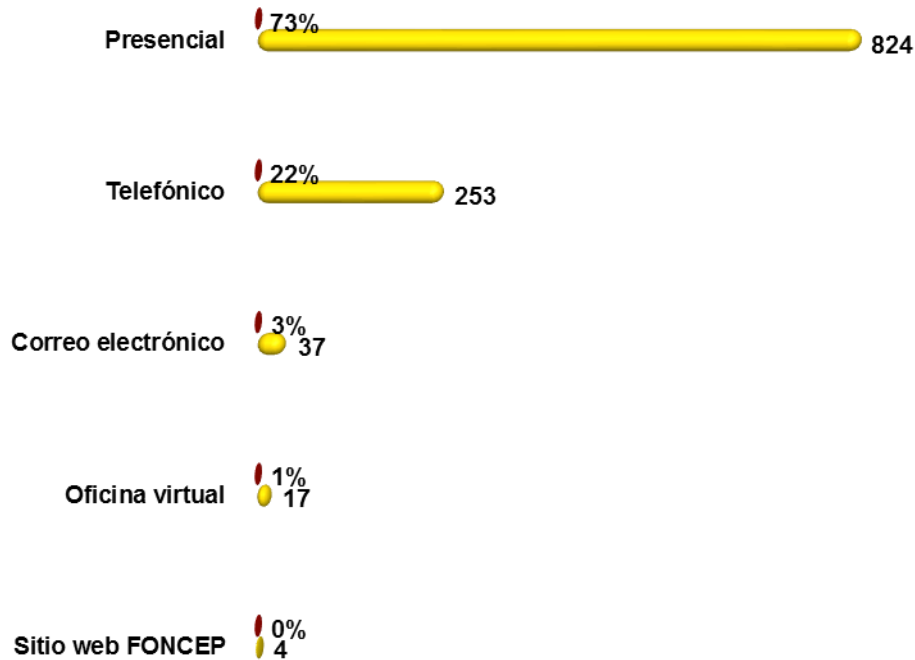
La gráfica “**Canales de interacción**” evidencia una marcada preferencia por la **atención presencial** como principal medio de contacto de la **ciudadanía**, concentrando el **73%** de la participación. Este resultado confirma que la mayoría de quienes acceden a los servicios continúa privilegiando la atención directa y personalizada.

En segundo lugar, el **canal telefónico** representa el **22%** 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. Los cuales ocupan el **5%** restante.

En conjunto, los resultados reflejan una **alta concentración del uso en los canales tradicionales**, ya que la atención presencial y telefónica reúnen el **95%** de las interacciones, mientras que los canales digitales (correo electrónico, oficina virtual y sitio web) representan únicamente el **5%** 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

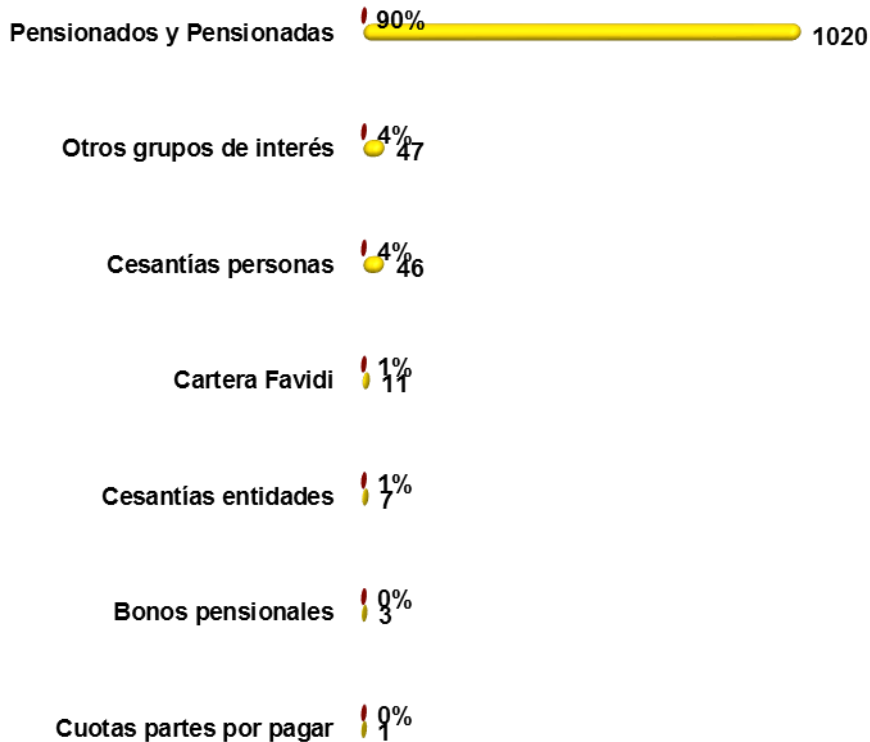
La gráfica muestra que la participación se concentró principalmente en el grupo de **personas pensionadas**, quienes representaron el **90 %** del total de las encuestas recibidas. Este resultado evidencia un amplio alcance de la medición sobre la población objetivo principal de la Entidad, permitiendo 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 **10 %**, 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.

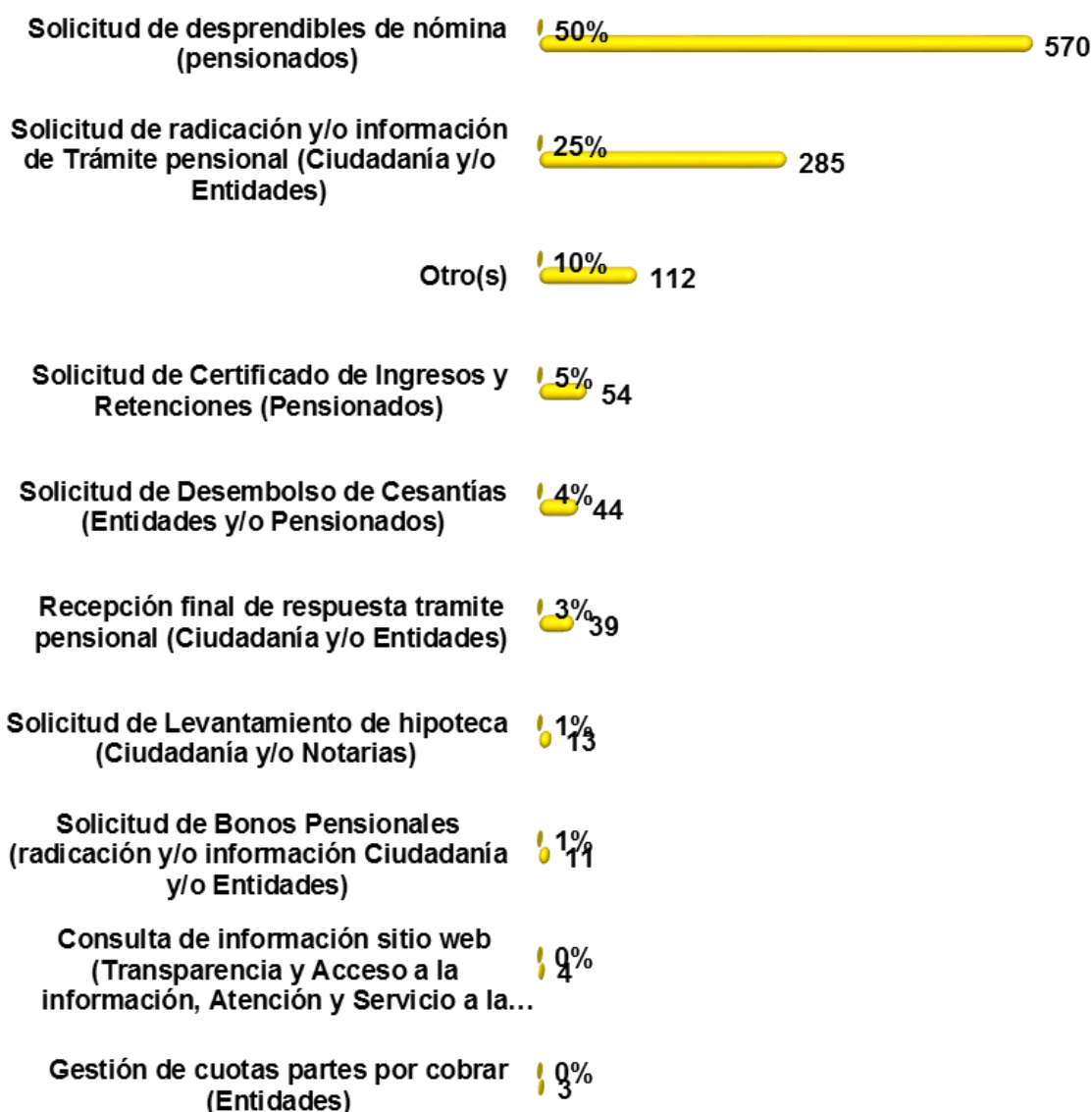
4. Tramite o motivo de consulta

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 **50 %**, 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 **25 %** de las solicitudes. Le sigue la categoría de **otro(s)** con un **10 %** y **solicitud de certificados de ingresos y retenciones** con el **5%** y las demás categorías agrupan en total el **10 %** de las consultas registradas.

En conjunto, los resultados evidencian una concentración significativa de las solicitudes en los trámites relacionados con **desprendibles de nómina y radicación y consulta sobre el estado de trámites**, los cuales reúnen el **75 %** 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

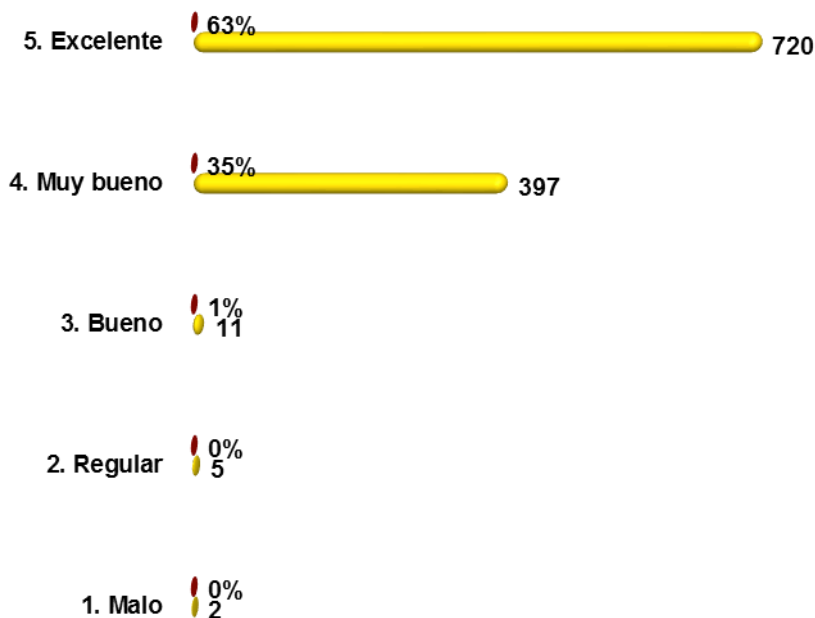
La gráfica “**Calificación del servicio prestado por FONCEP**” refleja un nivel de satisfacción altamente favorable por parte de la ciudadanía usuaria. Las categorías “**Excelente**” y “**Muy bueno**” concentran el **98 %** de las respuestas, lo que evidencia una percepción ampliamente positiva sobre la calidad de los servicios, la atención recibida y la gestión desarrollada por la Entidad.

Por su parte, las calificaciones “**Bueno**” “**Regular**” y “**Malo**” representa el **2 %** restante de las respuestas, lo que indica una baja proporción de valoraciones menos favorables.

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 **62 %** de calificaciones en **“Excelente”** y un **35 %** en **“Muy bueno”**, mientras que el **3 %** restante corresponde a **“Bueno”**, **“Regular”** y **“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 **98 %** de las respuestas lo calificó como **“Excelente”** y **“Muy bueno”**, el **2 %** como **“Bueno”**, **“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 **63 %** de valoraciones en **“Excelente”** y un **35 %** en **“Muy bueno”**, acompañado de una participación mínima en **“Bueno”**, **“Regular”** y **“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 **63 %** de las personas encuestadas lo calificó como **“Excelente”** y el **35 %** 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.

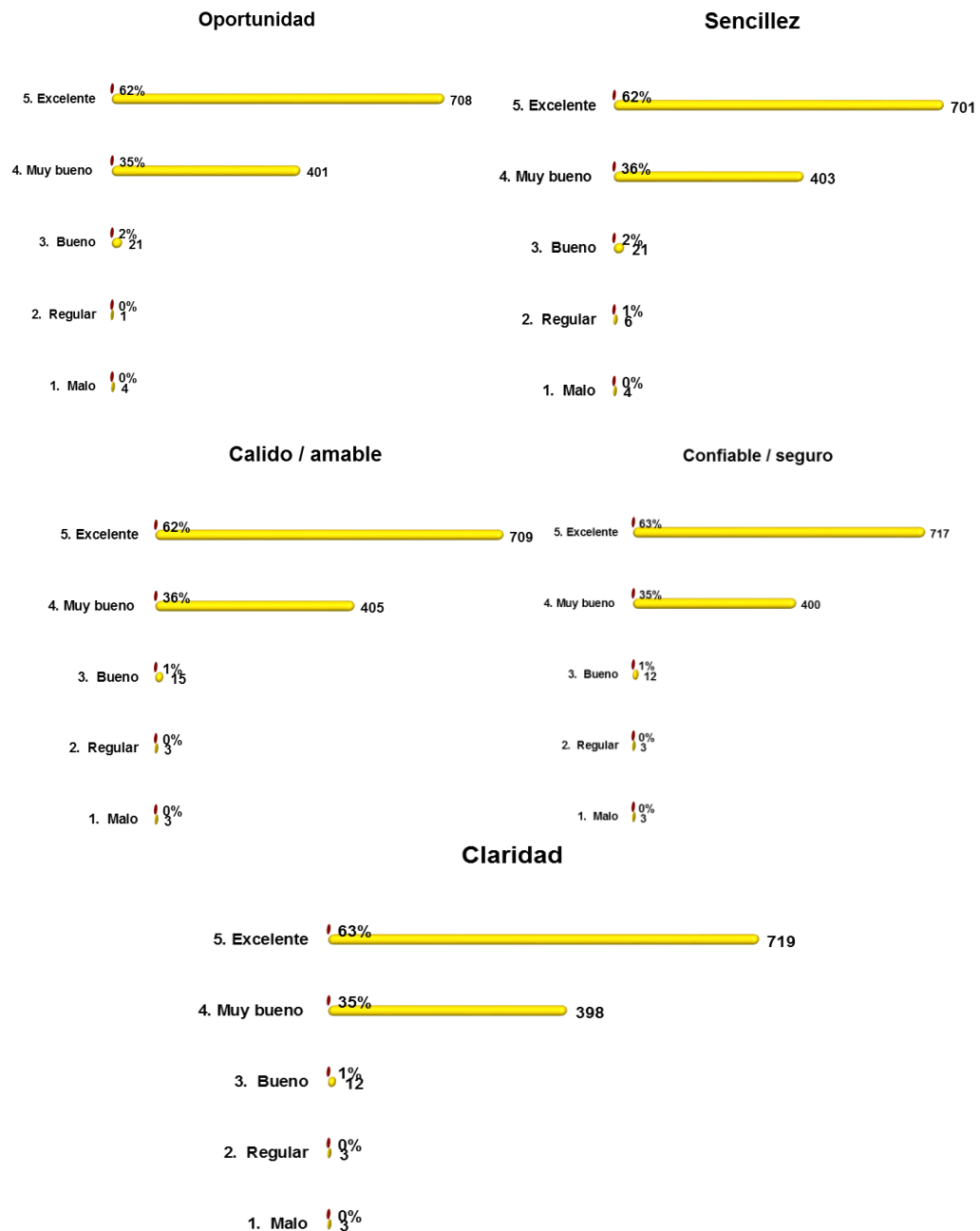
Finalmente, el atributo **Cálido y amable** alcanzó un **62 %** de respuestas en **“Excelente”** y un **36 %** en **“Muy bueno”**, con una participación mínima en las categorías **“Bueno”**, **“Regular”** y **“Malo”**. Este resultado destaca la percepción positiva sobre la amabilidad, el respeto y la calidad humana del personal durante la prestación del servicio.

En términos generales, el **98 %** 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.

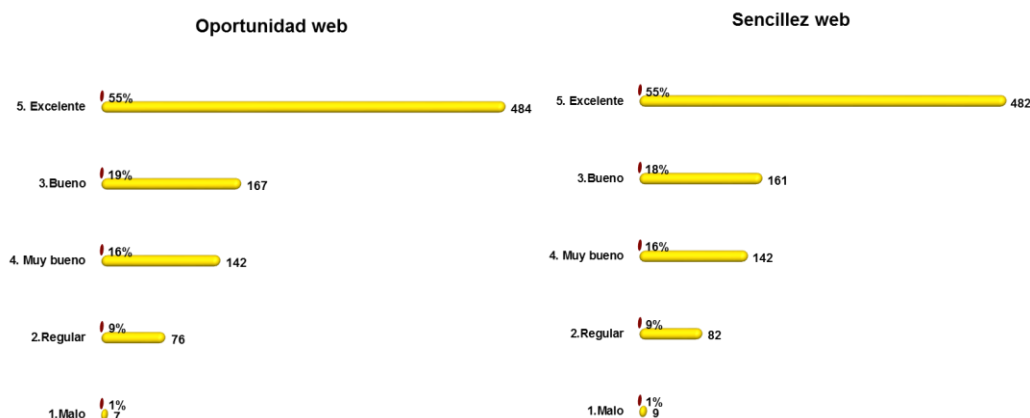
Las categorías “Excelente”, “Muy bueno” y “Bueno” concentran más del 90 % de las respuestas en todos los atributos analizados, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con la experiencia de navegación y con los servicios disponibles a través del portal web institucional. Estos resultados indican 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 9 %, 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 registro menor del 1 %, evidenciando niveles mínimos de insatisfacción frente a los servicios y contenidos disponibles en el portal.

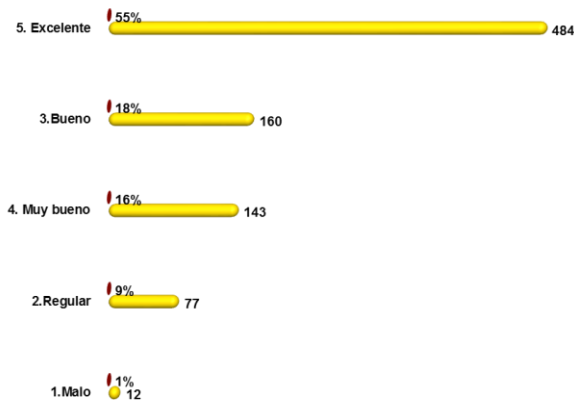
En términos generales, los resultados demuestran una valoración positiva del sitio web de FONCEP y evidencian que este canal digital responde de manera adecuada a las necesidades de información y consulta de la ciudadanía. No obstante, los porcentajes registrados en las categorías “Regular” y “Malo” 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.

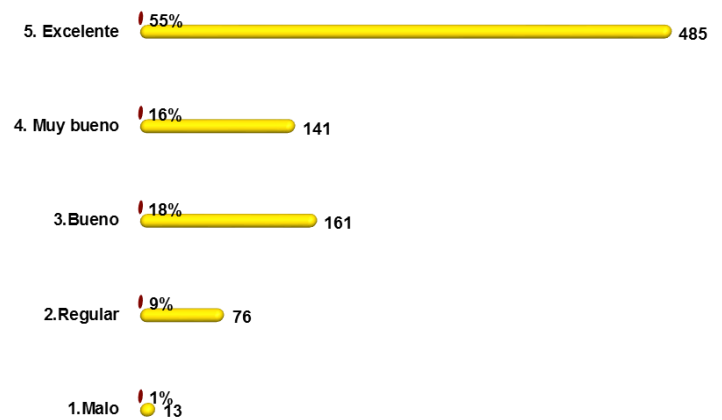
Pregunta 3: ¿Al navegar en nuestro sitio web, ¿qué tan satisfecho se encuentra?



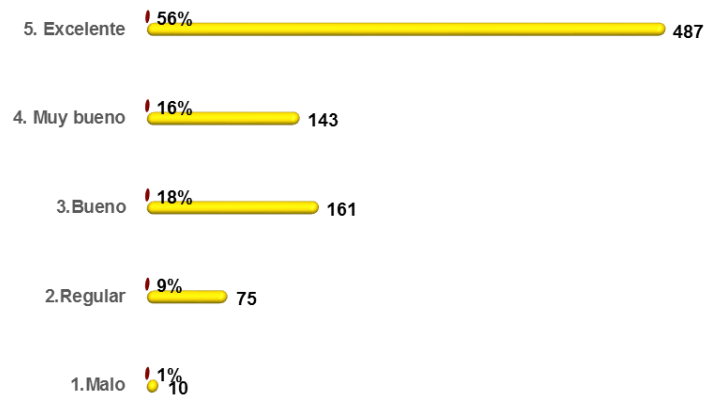
Calido / amable web



Claridad web



Confiable / seguro_web



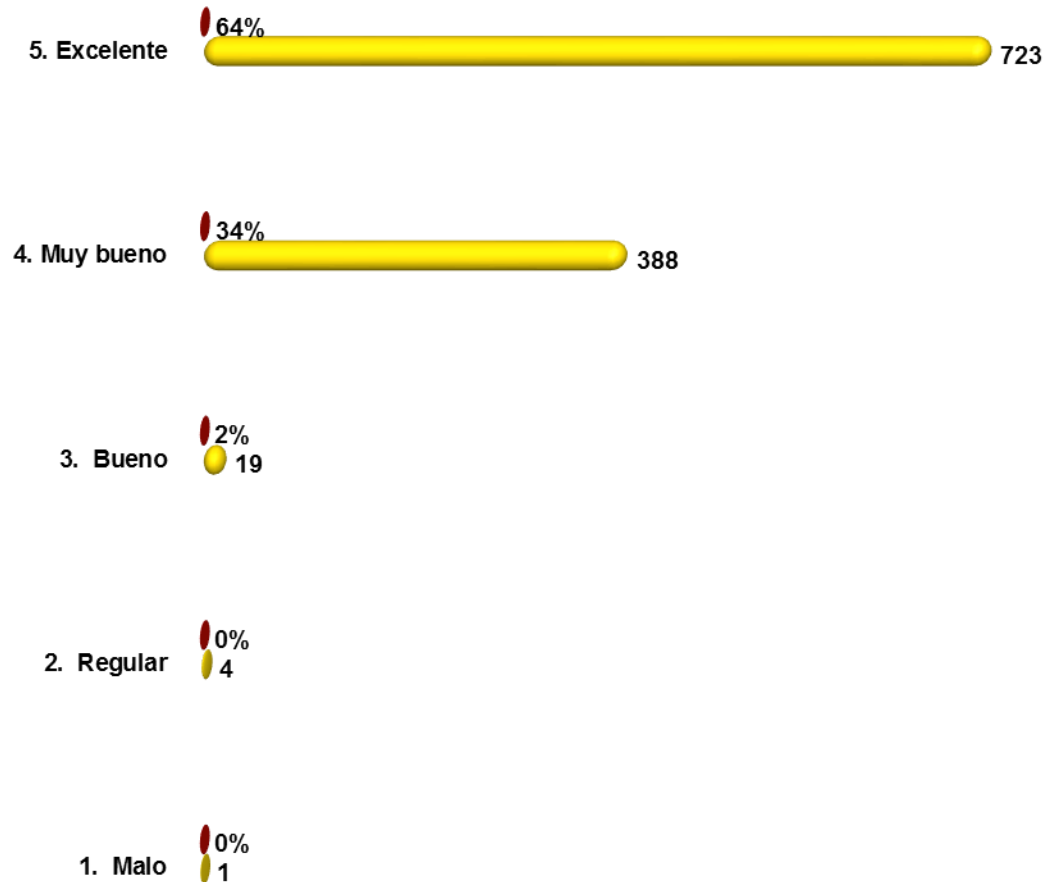
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

- **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 el total de la proporción de respuestas, con un **100%** de participación, evidenciando un alto nivel de satisfacción y una valoración muy favorable de la gestión y los servicios prestados por el FONCEP.

Grafica N°6

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



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

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Durante el período evaluado, la participación de la ciudadanía en la encuesta de satisfacción permitió conocer de manera directa su percepción sobre la calidad de los servicios prestados por FONCEP, constituyéndose en una herramienta valiosa para fortalecer la gestión institucional y la mejora continua de la atención.

Los resultados evidencian un **alto nivel de satisfacción de las personas usuarias**, reflejado en la amplia concentración de respuestas en las categorías de valoración más favorables. Esta percepción positiva demuestra el compromiso de la Entidad y de sus equipos de trabajo con la prestación de servicios oportunos, confiables, claros y orientados a las necesidades de la ciudadanía.

La atención presencial continúa siendo el principal canal de interacción utilizado por la ciudadanía, seguida por la atención telefónica. Este comportamiento confirma la importancia de mantener canales de atención cercanos y accesibles, al tiempo que plantea oportunidades para fortalecer el conocimiento y uso de las alternativas digitales disponibles.

La participación mayoritaria de las personas pensionadas en el ejercicio de medición guarda coherencia con la misión institucional de FONCEP y permite concluir que los resultados obtenidos representan de manera significativa la experiencia del principal grupo de valor de la Entidad.

Los trámites relacionados con desprendibles de nómina, certificados y consultas sobre el estado de trámites concentran una parte importante de las solicitudes de atención, lo que permite identificar los servicios de mayor demanda y orientar esfuerzos institucionales para continuar optimizando su gestión.

Asimismo, los atributos evaluados, tales como la oportunidad, la sencillez, la claridad de la información, la confiabilidad y la calidez en la atención, obtuvieron valoraciones altamente favorables, evidenciando que la ciudadanía reconoce el esfuerzo institucional por brindar una atención respetuosa, humana e incluyente.

Finalmente, los resultados asociados al sitio web institucional muestran una percepción positiva de las personas usuarias frente a este canal de atención, lo que refleja avances en materia de acceso a la información y servicios digitales. No obstante, persisten

oportunidades para continuar fortaleciendo la experiencia de navegación y la apropiación de los canales virtuales.

Recomendaciones

1. **Mantener y fortalecer las buenas prácticas de atención ciudadana** que han contribuido a los altos niveles de satisfacción registrados, promoviendo permanentemente una cultura de servicio basada en el respeto, la empatía, la escucha activa y la orientación efectiva a la ciudadanía.
2. **Continuar fortaleciendo las competencias del personal que atiende a la ciudadanía**, mediante espacios de capacitación y retroalimentación que contribuyan a consolidar la calidad, la calidez y la oportunidad en la prestación de los servicios.
3. **Impulsar estrategias de divulgación y acompañamiento para el uso de los canales digitales**, con el fin de ampliar las opciones de acceso a los servicios institucionales y facilitar la realización de consultas y trámites de manera ágil y segura.
4. **Realizar acciones de mejora dirigidas a los trámites de mayor demanda**, optimizando procesos, fortaleciendo los mecanismos de información y promoviendo herramientas de autogestión que contribuyan a una experiencia más eficiente para las personas usuarias.
5. **Promover una mayor participación de los diferentes grupos de valor e interés** en los ejercicios de medición de satisfacción, con el propósito de contar con una visión más amplia, diversa e integral sobre la experiencia de la ciudadanía frente a los servicios institucionales.
6. **Fortalecer de manera permanente el sitio web institucional**, mejorando aspectos relacionados con accesibilidad, usabilidad, navegación y actualización de contenidos, para que continúe siendo una alternativa confiable y cercana para la ciudadanía.
7. **Analizar periódicamente las valoraciones menos favorables y las oportunidades de mejora identificadas**, implementando acciones preventivas y correctivas que permitan seguir elevando la calidad del servicio y consolidar una cultura institucional de mejoramiento continuo.
8. **Continuar utilizando los resultados de las encuestas de satisfacción como insumo para la toma de decisiones**, orientando acciones que contribuyan a fortalecer la confianza de la ciudadanía y a garantizar servicios cada vez más cercanos, oportunos, incluyentes y centrados en las personas.

En términos generales, los resultados obtenidos reflejan una percepción altamente favorable de la ciudadanía hacia FONCEP y evidencian el compromiso institucional con la prestación de servicios de calidad, consolidando una gestión cercana, transparente y orientada al bienestar de las personas usuarias.