

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

Segundo trimestre 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Total de encuestas recibidas

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 501 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

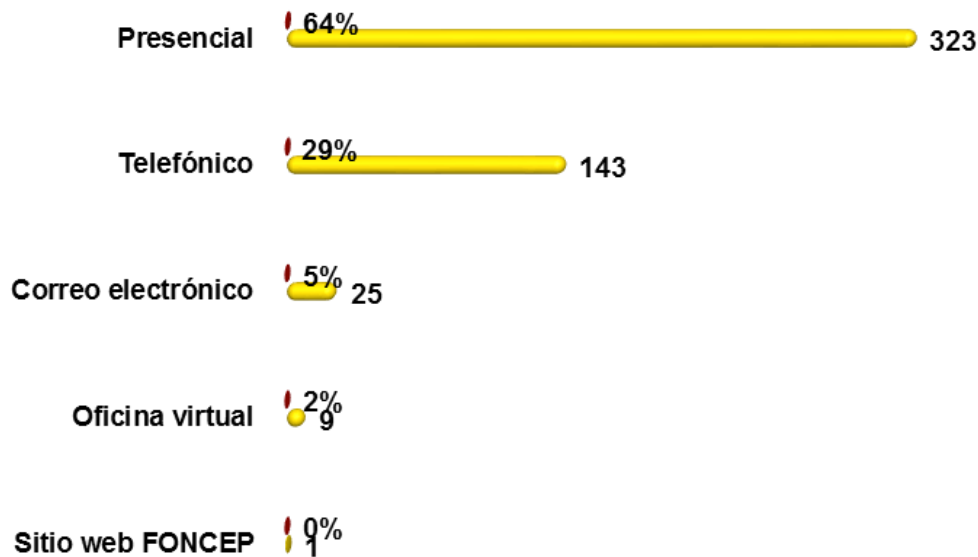
La gráfica “**Canales de interacción**” evidencia una marcada preferencia por la **atención presencial** como principal medio de contacto de la **ciudadanía**, concentrando el **64%** de la participación. Este resultado confirma que la mayoría de quienes acceden a los servicios continúa privilegiando la atención directa y personalizada.

En segundo lugar, el **canal telefónico** representa el **29%** 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 el **oficina virtual** representa el **2%**.

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

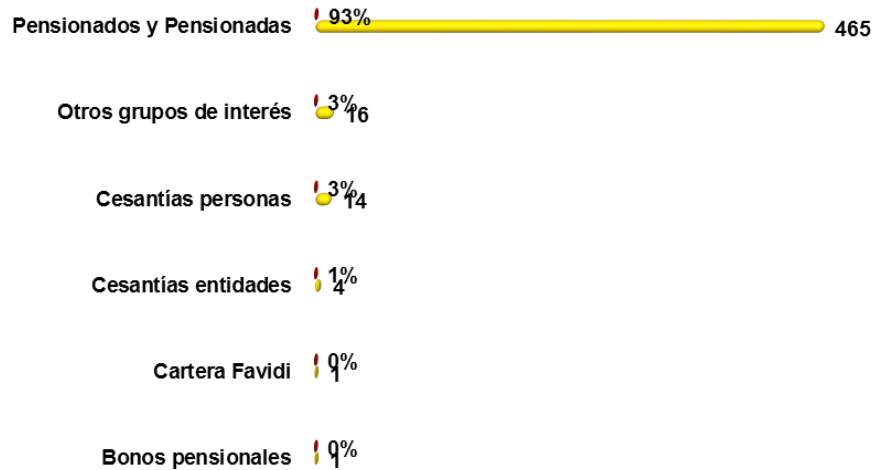
3. Grupo de valor

La gráfica muestra que la participación se concentró principalmente en el grupo de **personas pensionadas**, quienes representaron el **93 %** 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 **7 %**, 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.

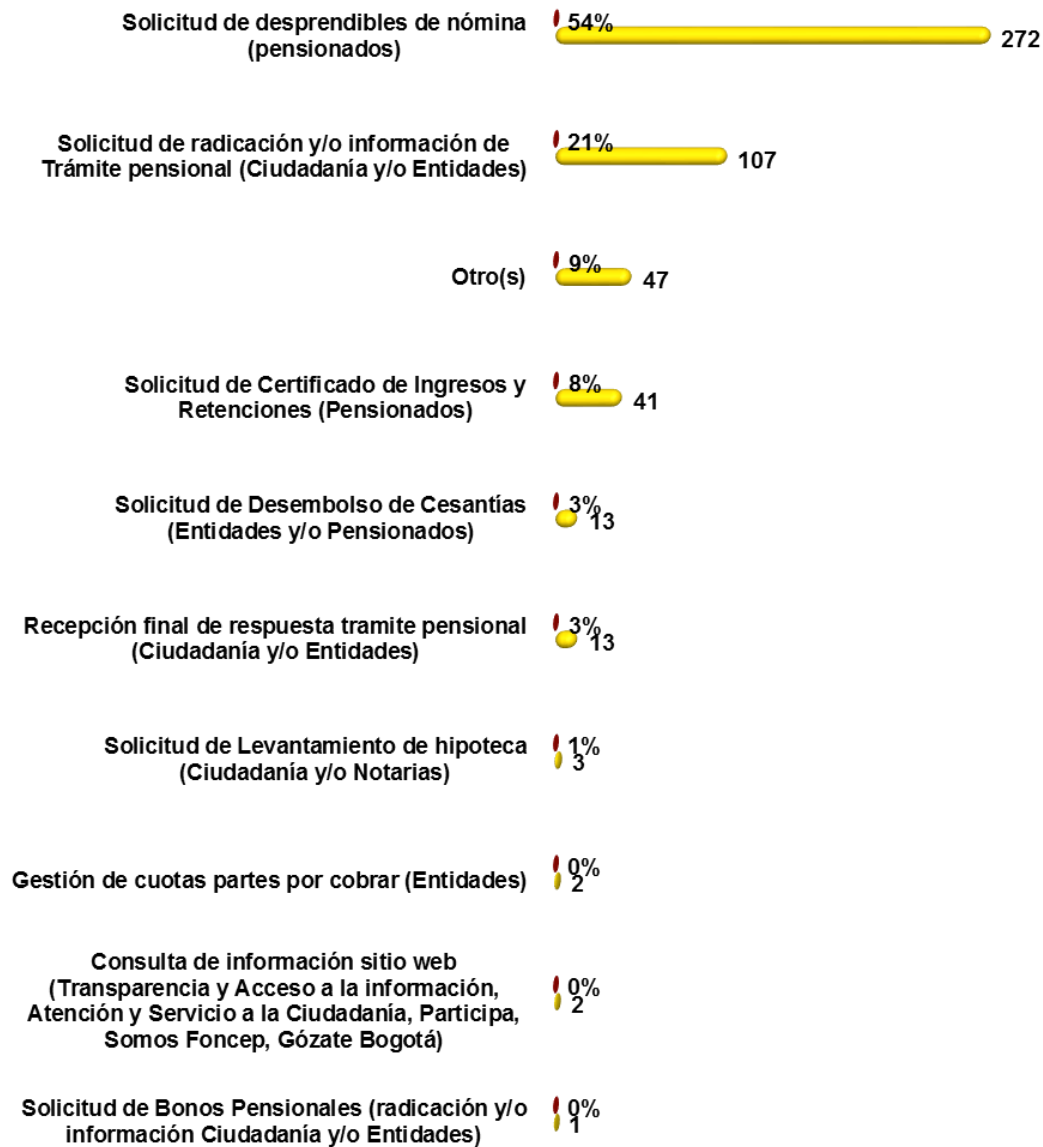
4. Tramite o motivo de consulta

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 **54 %**, 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 **21 %** de las solicitudes. Le sigue la categoría de **otro(s)** con un **9 %** y **solicitud de certificados de ingresos y retenciones** con el **8%** y las demás categorías agrupan en total el **8 %** 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

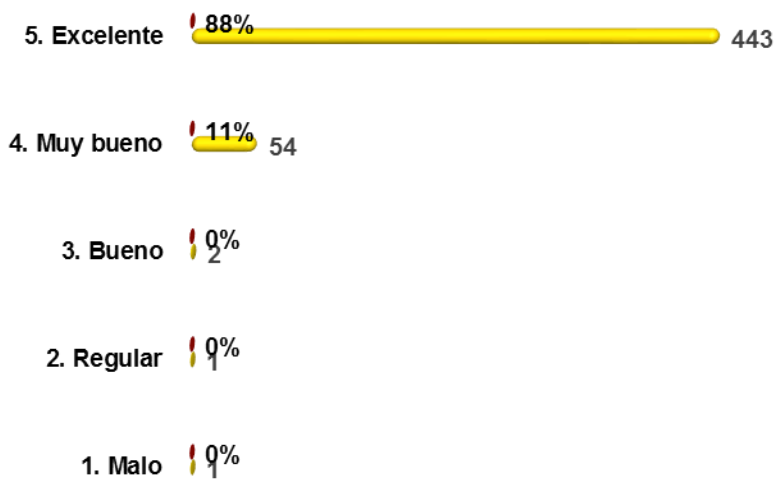
La gráfica “**Calificación del servicio prestado por FONCEP**” refleja un nivel de satisfacción altamente favorable por parte de la ciudadanía usuaria. Las categorías “**Excelente**” y “**Muy bueno**” concentran el **99 %** de las respuestas, lo que evidencia una percepción ampliamente positiva sobre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

Por su parte, las calificaciones “**Bueno**” “**Regular**” y “**Malo**” representa el **1 %** 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 **87 %** de calificaciones en “**Excelente**” y un **12 %** en “**Muy bueno**”, mientras que el **1 %** restante corresponde a “**Bueno**” 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 **99 %** de las respuestas lo calificó como **“Excelente”** y **“Muy bueno”**, el **1 %** 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 **87 %** de valoraciones en **“Excelente”** y un **12 %** 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.

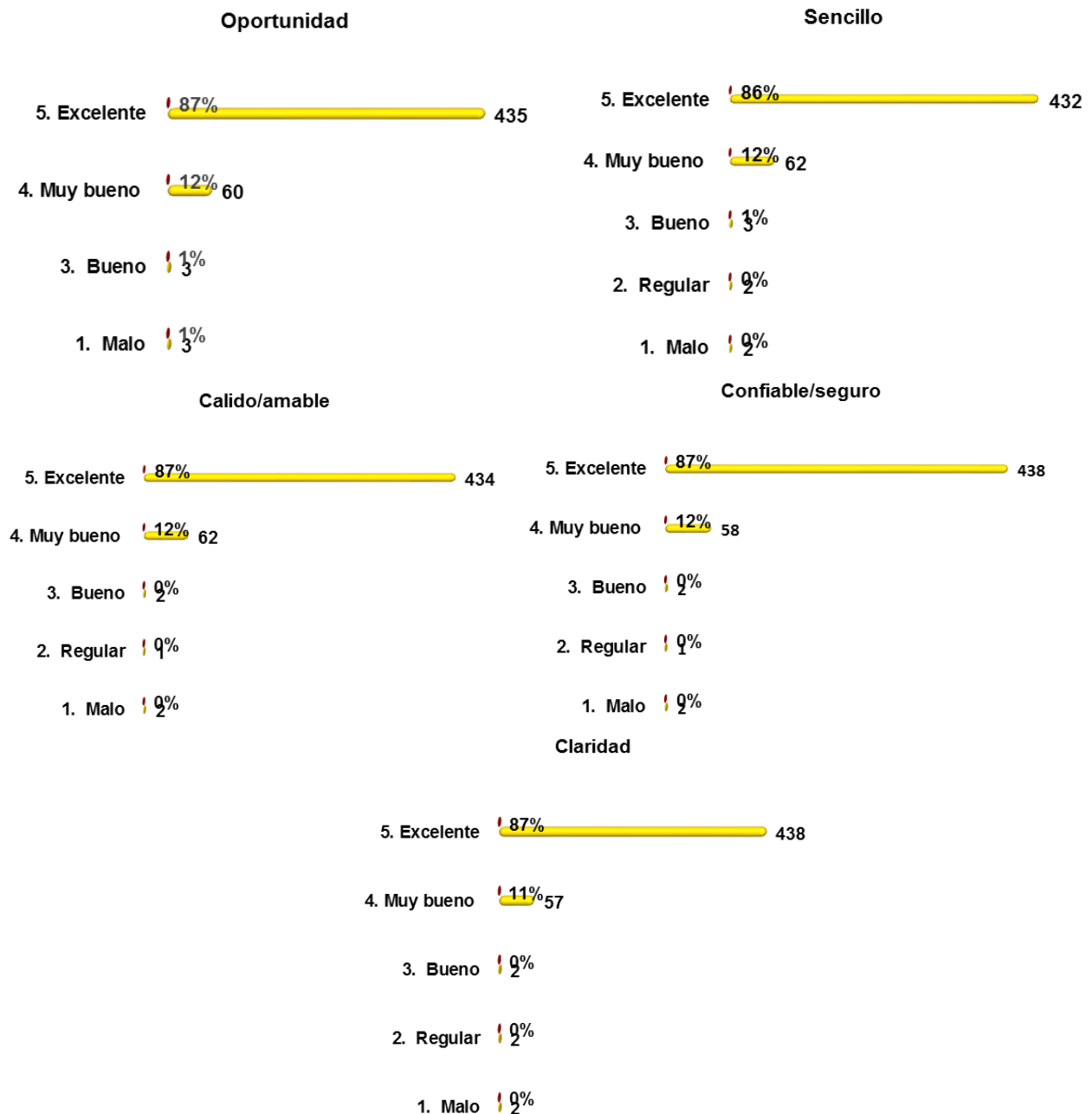
Respecto al atributo **Claridad en la información**, el **87 %** de las personas encuestadas lo calificó como **“Excelente”** y el **11 %** como **“Muy bueno”**. Este comportamiento evidencia que la información suministrada es percibida como clara, comprensible y suficiente para atender las necesidades e inquietudes de la ciudadanía.

Finalmente, el atributo **Cálido y amable** alcanzó un **87 %** de respuestas en **“Excelente”** y un **12 %** 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, 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.

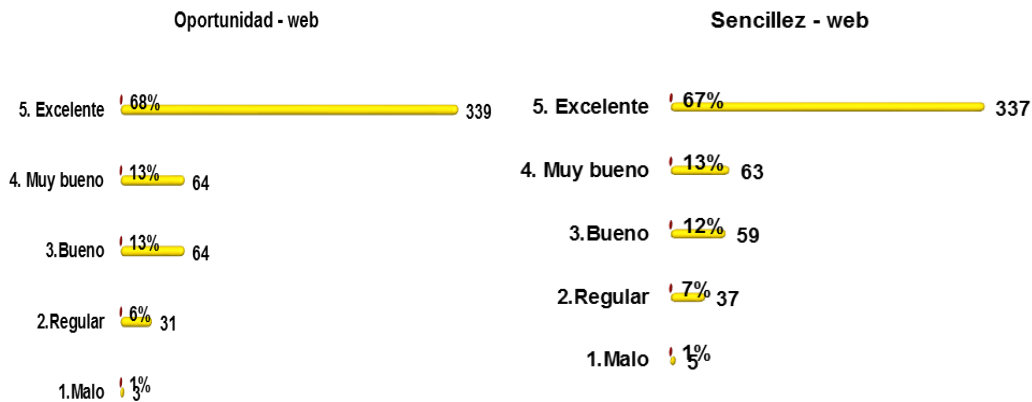
Las categorías “**Excelente**”, “**Muy bueno**” y “**Bueno**” concentran más del **94 % de las respuestas** en todos los atributos analizados, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con la experiencia de navegación y con los servicios disponibles a través del portal web institucional. Estos resultados 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.

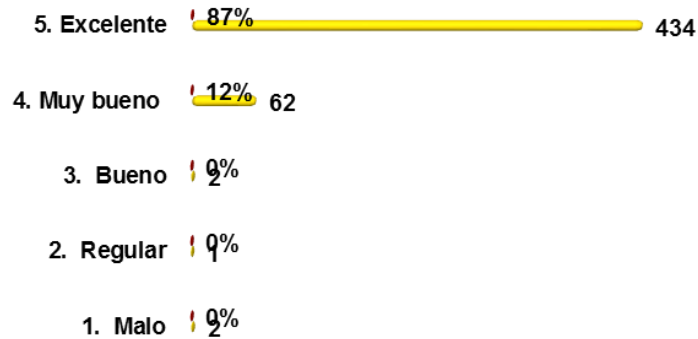
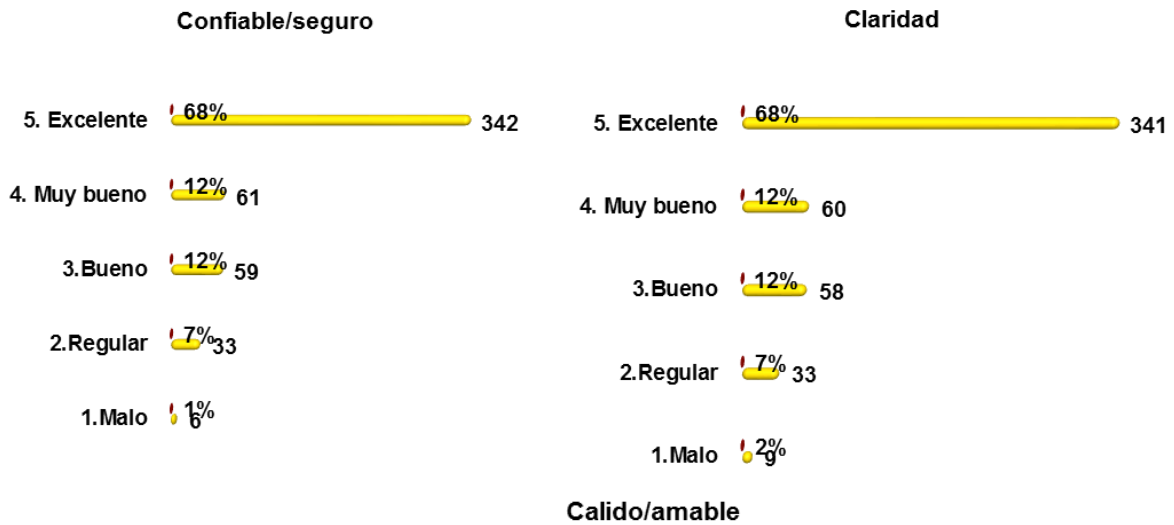
Por su parte, la categoría “**Regular**” registra una participación entre el **5 % y el 6 %**, lo que representa una proporción reducida de personas con una percepción intermedia sobre la experiencia de navegación. Asimismo, la categoría “**Malo**” presenta los porcentajes más bajos, con registro menor 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?





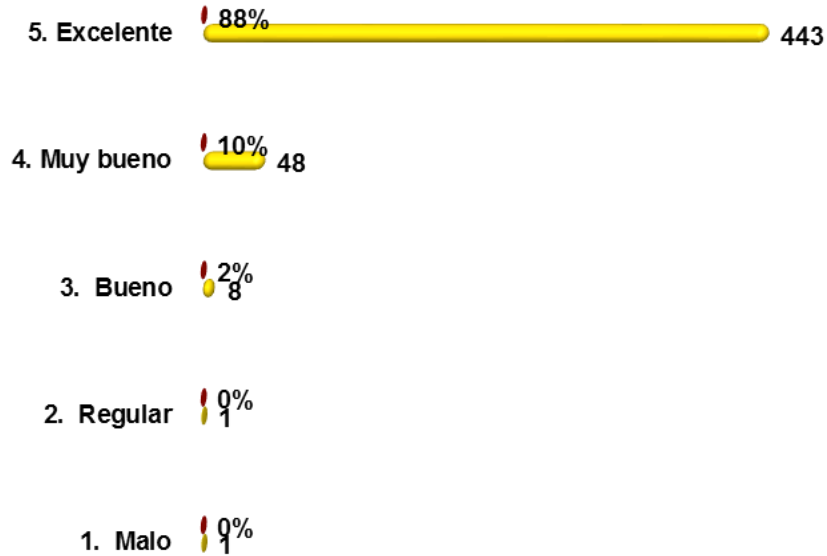
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

- **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 segundo trimestre de 2026, FONCEP recibió 501 encuestas de satisfacción diligenciadas por la ciudadanía, lo que permitió contar con una muestra representativa para evaluar la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios prestados por la Entidad.
- Los resultados evidencian una alta satisfacción ciudadana, reflejada en que el 99 % de las respuestas calificó el servicio recibido entre Excelente y Muy bueno, mientras que la opinión general sobre FONCEP alcanzó una valoración positiva del 100 %. Estos resultados demuestran la confianza que la ciudadanía deposita en la gestión institucional y el reconocimiento al compromiso del personal con una atención oportuna, clara, confiable y humana.
- La atención presencial continúa siendo el canal de interacción más utilizado, con una participación del 64 %, seguida por la atención telefónica con el 29 %. Lo anterior confirma que las personas usuarias siguen privilegiando los canales tradicionales para acceder a los servicios institucionales, aunque también evidencia oportunidades para fortalecer el uso de las herramientas digitales disponibles.
- La participación de las personas pensionadas representó el 93 % de las encuestas recibidas, lo cual es coherente con la naturaleza misional de FONCEP y permite concluir que los resultados obtenidos reflejan de manera significativa la experiencia de su principal grupo de valor.
- En cuanto a los motivos de consulta, se identificó una concentración de solicitudes relacionadas con desprendibles de nómina y radicación y seguimiento de trámites, las cuales representan el 75 % de las atenciones registradas. Esta información constituye un insumo valioso para orientar acciones de mejora y optimización de los servicios más demandados.
- Finalmente, la evaluación de los atributos del servicio y de la experiencia de navegación en el sitio web institucional evidencia percepciones ampliamente favorables. Aspectos como la oportunidad, la sencillez, la confiabilidad, la claridad de la información y el trato cálido y amable fueron valorados

positivamente por la gran mayoría de las personas encuestadas, consolidándose como fortalezas en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Recomendaciones

1. **Mantener y fortalecer las buenas prácticas de atención ciudadana**, promoviendo la calidad, la oportunidad, la claridad de la información y el trato respetuoso, empático e incluyente que han sido reconocidos positivamente por las personas usuarias.
2. **Continuar impulsando estrategias de apropiación de los canales digitales**, mediante acciones de divulgación, orientación y acompañamiento que faciliten su uso por parte de la ciudadanía, contribuyendo a diversificar las alternativas de acceso a los servicios institucionales.
3. **Fortalecer la participación de otros grupos de valor e interés** en las mediciones de satisfacción, con el fin de contar con una visión más integral sobre las necesidades, expectativas y experiencias de la ciudadanía usuaria de los diferentes servicios de la Entidad.
4. **Implementar acciones de mejora focalizadas en los trámites de mayor demanda**, especialmente aquellos relacionados con desprendibles de nómina y consultas sobre el estado de trámites, optimizando procesos y fortaleciendo los mecanismos de información y seguimiento.
5. **Continuar mejorando la experiencia de navegación en el sitio web institucional**, mediante la revisión permanente de la accesibilidad, la usabilidad, los contenidos y la arquitectura de la información, con el propósito de responder de manera cada vez más efectiva a las necesidades de consulta de la ciudadanía.
6. **Realizar seguimiento periódico a las observaciones y valoraciones menos favorables**, identificando oportunidades de mejora que permitan fortalecer la experiencia de las personas usuarias y consolidar una cultura de mejoramiento continuo centrada en el servicio.
7. **Mantener el ejercicio de medición de la satisfacción ciudadana como herramienta estratégica**, aprovechando sus resultados para la toma de decisiones, el fortalecimiento de los procesos institucionales y la consolidación de una gestión pública cercana, transparente y orientada al bienestar de la ciudadanía.