

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

Agosto 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Total de encuestas recibidas

Durante el mes de agosto de 2026 se recibieron 186 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

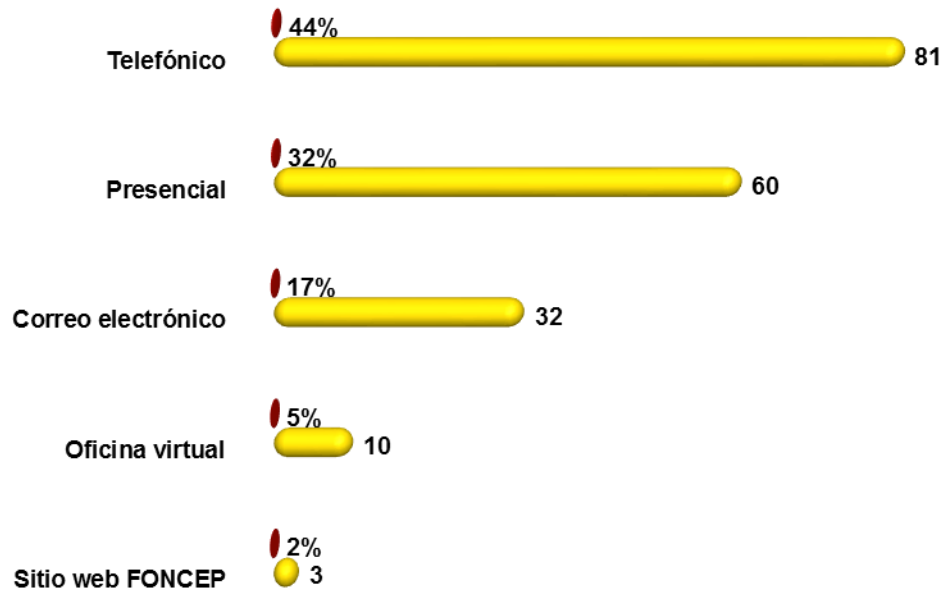
La gráfica “**Canales de interacción**” evidencia una marcada preferencia por la **atención telefónica** como principal medio de contacto de la **ciudadanía**, concentrando el **44%** de la participación. Este resultado confirma que la mayoría de quienes acceden a los servicios continúa privilegiando la atención directa y personalizada.

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

Por su parte, los **canales digitales** presentan una participación significativamente menor. El **correo electrónico** alcanza el **17%**, mientras que el **oficina virtual** representa el **5%**.

En conjunto, los resultados reflejan una **alta concentración del uso en los canales tradicionales**, ya que la atención presencial y telefónica reúnen el **76%** de las interacciones, mientras que los canales digitales (correo electrónico, oficina virtual y sitio web) representan únicamente el **24%** 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

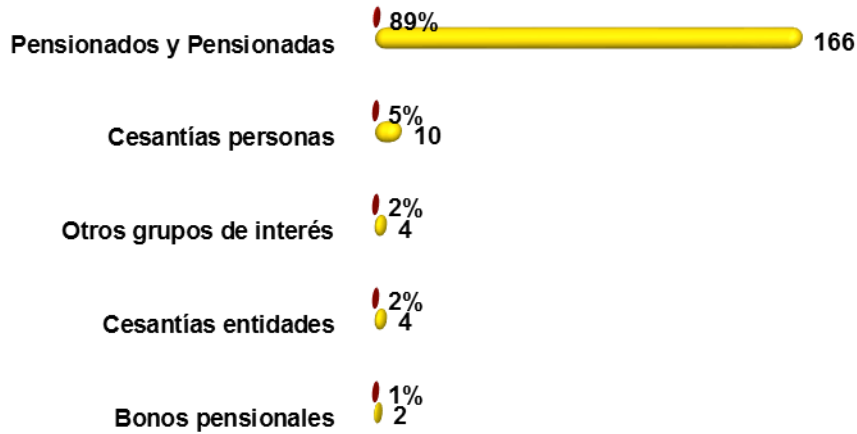
3. Grupo de valor

La gráfica muestra que la participación se concentró principalmente en el grupo de **personas pensionadas**, quienes representaron el **89 %** 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 **11 %**, 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.

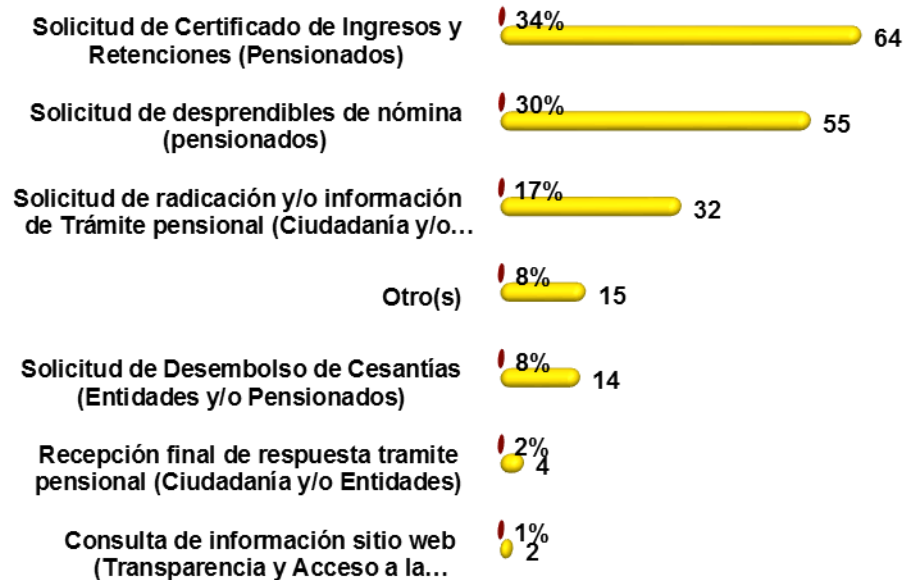
4. Tramite o motivo de consulta

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 **34 %**, consolidándose como el servicio de mayor demanda durante el periodo analizado.

En segundo lugar, se ubica la **solicitud de certificados de ingresos y retenciones**, que representa el **27 %** de las solicitudes. Le siguen la **radicación y consulta sobre el estado de trámites** con un **19 %** y las demás categorías agrupan el **11 %** de las consultas registradas.

En conjunto, los resultados evidencian una concentración significativa de las solicitudes en los trámites relacionados con **desprendibles de nómina** y **solicitud de certificados de ingresos y retenciones**, 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

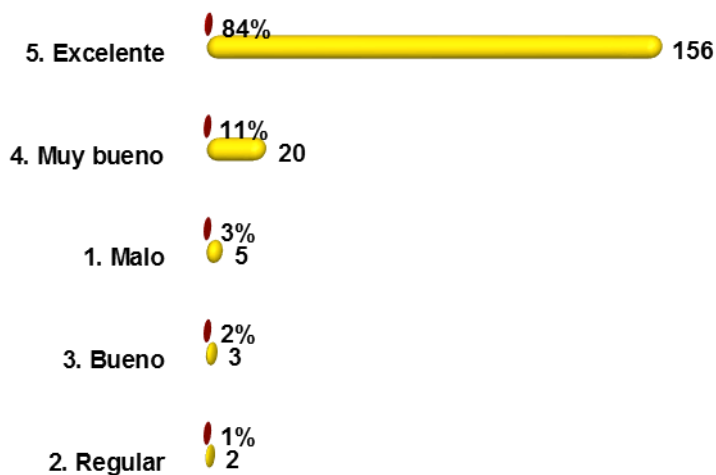
Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente a los servicios prestados por FONCEP. El 96 % de las respuestas se concentra en las categorías “Excelente” y “Muy bueno”, lo que refleja altos niveles de satisfacción respecto a la atención recibida, la calidad del servicio y la gestión institucional.

Las calificaciones menos favorables representan únicamente el 4 % de las respuestas, lo que indica que las oportunidades de mejora corresponden a situaciones puntuales y no a una tendencia generalizada.

En conjunto, los resultados ratifican la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la atención ciudadana y el mejoramiento continuo.

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.

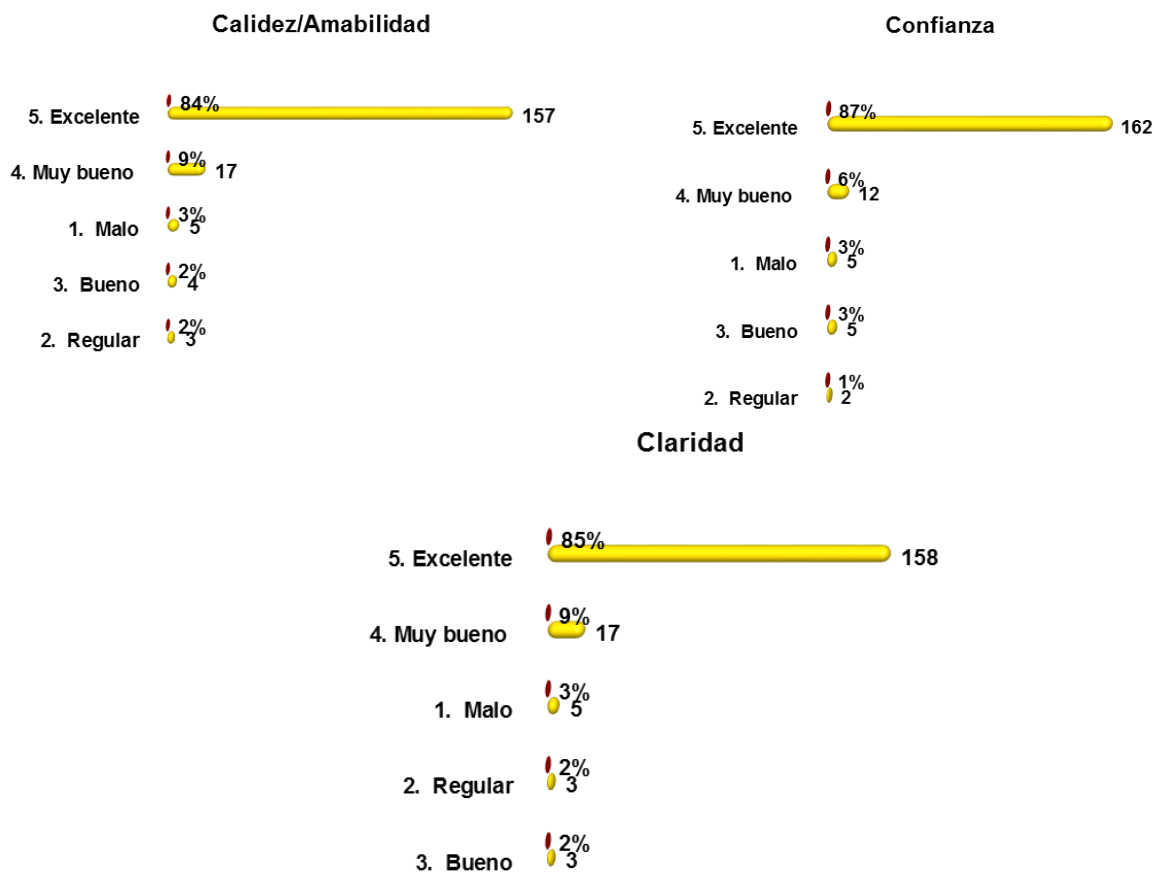
La evaluación de los atributos del servicio confirma una experiencia altamente satisfactoria para la ciudadanía. La oportunidad, sencillez, confiabilidad, claridad de la información y calidez en la atención registran valoraciones predominantemente positivas.

En promedio, el 95 % de las respuestas se ubica en las categorías más favorables, lo que evidencia fortalezas institucionales en la prestación del servicio y en la generación de confianza hacia la Entidad.

Grafica N°5.

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





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

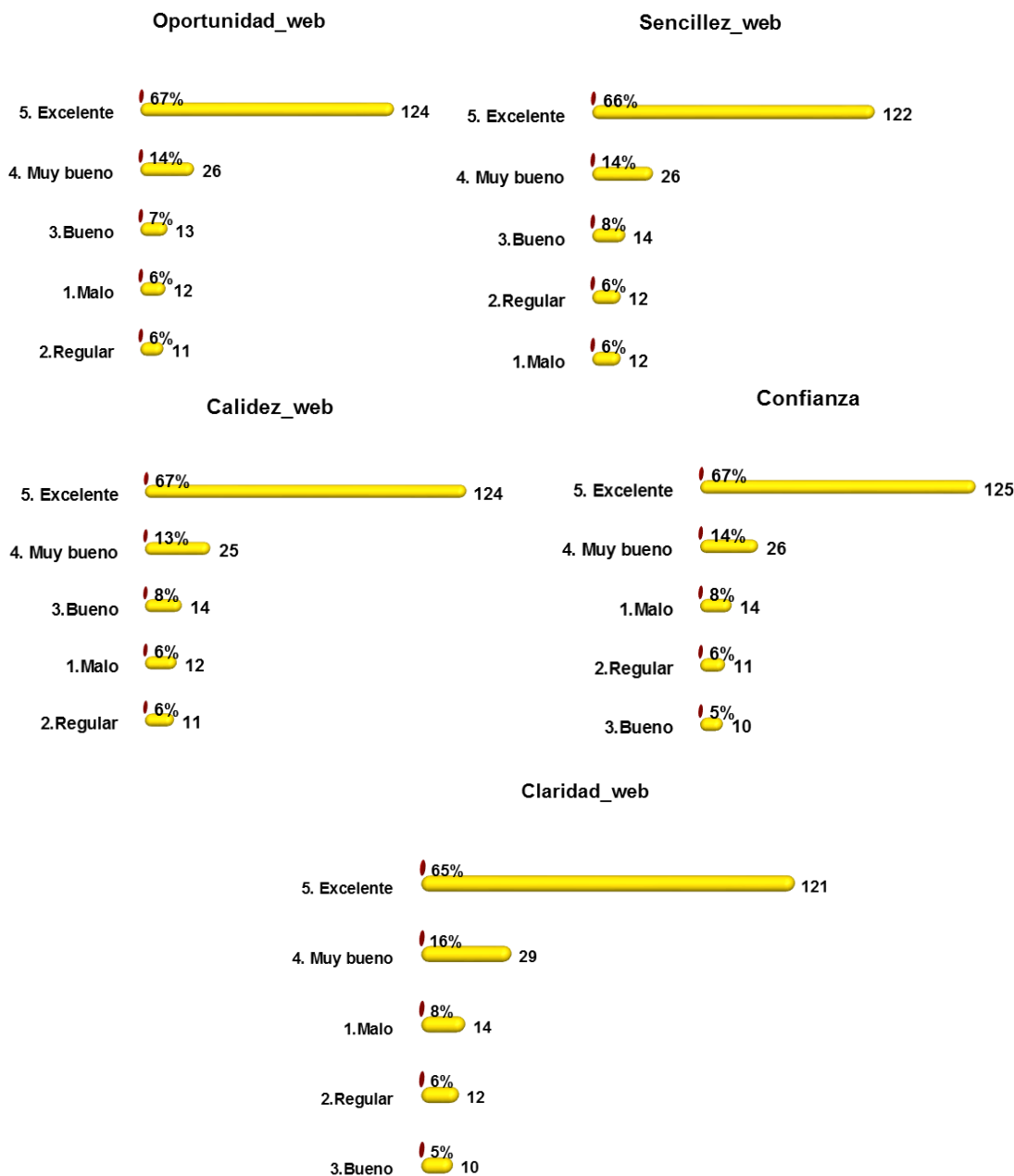
La experiencia de navegación en el sitio web presenta una percepción favorable, con niveles de satisfacción superiores al 86 % en los atributos evaluados.

Sin embargo, las valoraciones regulares y negativas evidencian oportunidades de mejora asociadas con la funcionalidad, la usabilidad y la estabilidad de algunos servicios virtuales.

Esto resalta la importancia de continuar fortaleciendo los canales digitales como mecanismo de acceso eficiente e incluyente para la ciudadanía.

Grafica N°6.

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



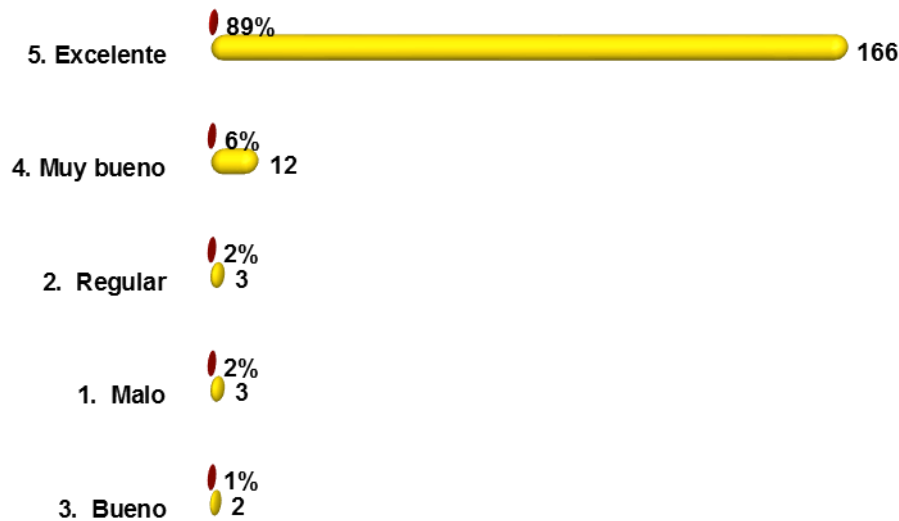
Fuente: *Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.*

- **A la pregunta: “¿Cuál es tu opinión general del FONCEP?”**, La opinión general sobre FONCEP mantiene una tendencia altamente positiva.

El 96 % de las respuestas corresponde a valoraciones favorables, lo que demuestra confianza en la gestión institucional y reconocimiento de los esfuerzos realizados para brindar una atención cercana, respetuosa y eficiente.

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

- Los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Servicio a la Ciudadanía correspondiente a agosto de 2026 evidencian un alto nivel de satisfacción frente a los servicios prestados por FONCEP. La mayoría de las respuestas se concentra en las categorías de valoración más favorables, confirmando una percepción positiva de la atención, la calidad del servicio y la capacidad de respuesta institucional.
- La atención telefónica y presencial continúan siendo los principales canales de interacción con la ciudadanía, concentrando conjuntamente el 76 % de las interacciones registradas. Este comportamiento confirma la relevancia de mantener altos estándares de calidad en estos canales, al tiempo que se fortalecen las estrategias de adopción de los medios virtuales.
- Asimismo, la encuesta refleja que las personas pensionadas continúan siendo el grupo de valor con mayor nivel de participación, representando el 89 % del total de respuestas obtenidas. Esta situación garantiza una medición representativa de la población usuaria que concentra la mayor demanda de servicios de la Entidad.
- El comparativo con periodos anteriores evidencia avances en la percepción de la ciudadanía respecto a los trámites, servicios e información suministrada a través de los diferentes canales de atención, resultado que refleja los esfuerzos institucionales orientados al fortalecimiento de la experiencia ciudadana y la mejora continua.

Recomendaciones

- Mantener y fortalecer las estrategias institucionales que han contribuido a alcanzar altos niveles de satisfacción ciudadana, consolidando una cultura de servicio centrada en la oportunidad, la calidad y el trato humanizado.
- Continuar promoviendo el uso de los canales digitales mediante acciones de divulgación, capacitación y acompañamiento a las personas usuarias, con el fin de ampliar las alternativas de acceso a los servicios institucionales.

- Priorizar las acciones de mejora relacionadas con la funcionalidad, estabilidad y experiencia de uso de la oficina virtual y del sitio web institucional, atendiendo las observaciones identificadas en las evaluaciones menos favorables.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y comunicación sobre el estado de los trámites, garantizando información clara, suficiente y oportuna durante todas las etapas de atención.
- Diseñar estrategias que incentiven una mayor participación de otros grupos de valor en futuras mediciones de satisfacción, con el propósito de obtener una visión más amplia, diversa y representativa de la percepción ciudadana.
- Consolidar el análisis periódico de las observaciones y comentarios recibidos en las encuestas como insumo para la identificación de oportunidades de mejora y la formulación de acciones preventivas y correctivas orientadas al fortalecimiento continuo del servicio.