

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

Septiembre 2026



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Total de encuestas recibidas

La información presentada corresponde a las respuestas registradas en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana aplicada durante el mes de septiembre a personas usuarias atendidas 164 en total mediante los diferentes canales de atención de la Entidad. Las preguntas evaluaron variables relacionadas con la experiencia de servicio, percepción de la atención, calidad de la orientación recibida y opinión general sobre el FONCEP.

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

Los canales utilizados por las personas encuestadas corresponden a atención presencial, telefónica, correo electrónico y Oficina Virtual. Se observa una mayor participación en la atención telefónica y presencial.

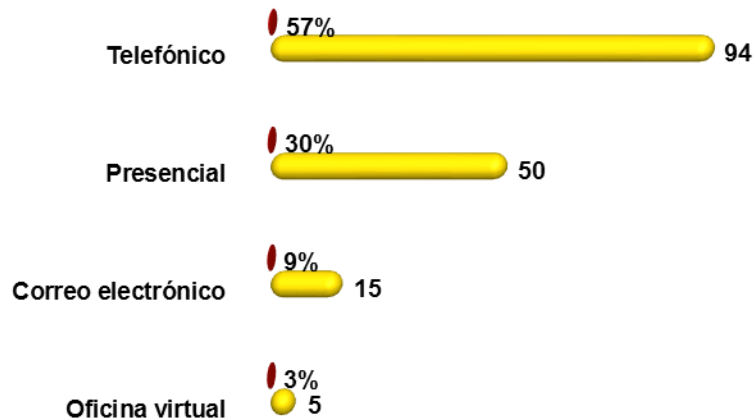
El canal telefónico continúa siendo uno de los principales mecanismos de orientación y acompañamiento ciudadano.

La atención presencial mantiene una participación significativa, especialmente para trámites documentales y consultas especializadas.

El correo electrónico facilita la gestión documental y la atención asincrónica.

La Oficina Virtual continúa consolidándose como canal de autogestión, aunque presenta oportunidades de mejora asociadas con la experiencia de navegación.

Grafica N°1.
Canales de interacción.

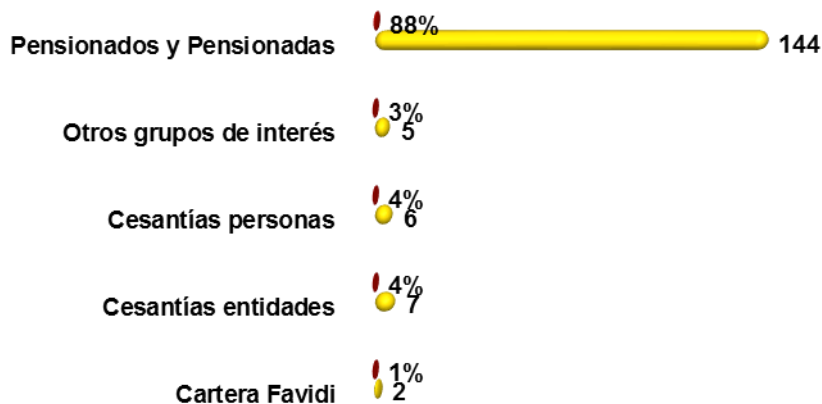


Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía

3. Grupo de valor

Las respuestas recibidas corresponden principalmente a Pensionados y Pensionadas, seguidos por personas usuarias de los servicios de Cesantías Personas, Cesantías Entidades, Cartera FAVIDI y otros grupos de interés. Este comportamiento es consistente con la población que con mayor frecuencia accede a los servicios institucionales.

Grafica N°2.
Grupo de valor.

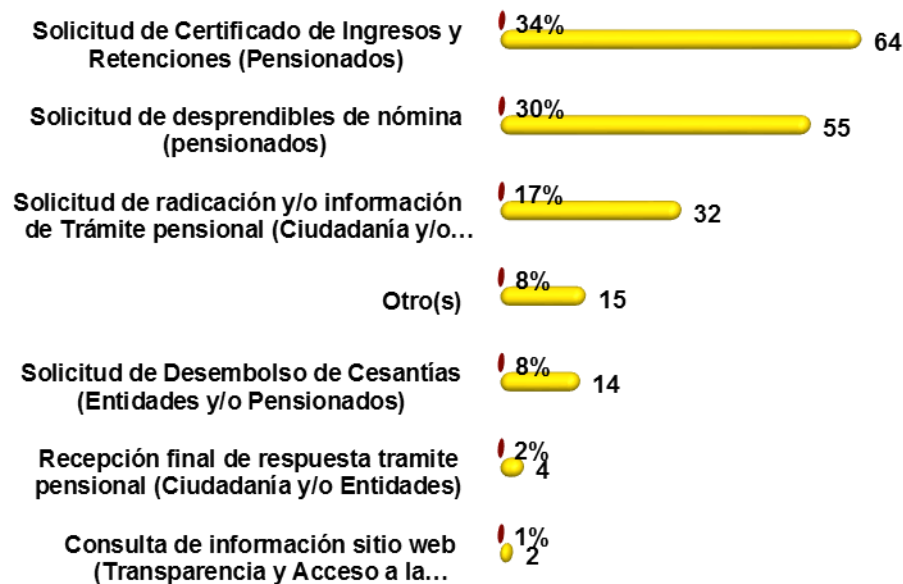


Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

4. Tramite o motivo de consulta

La mayor concentración de consultas se relacionó con certificados de ingresos y retenciones, información sobre trámites pensionales y desprendibles de nómina. Este comportamiento ratifica la importancia de mantener mecanismos ágiles y accesibles para la población pensionada, principal usuaria de los servicios institucionales.

Grafica N°3. Tramite o motivo de consulta



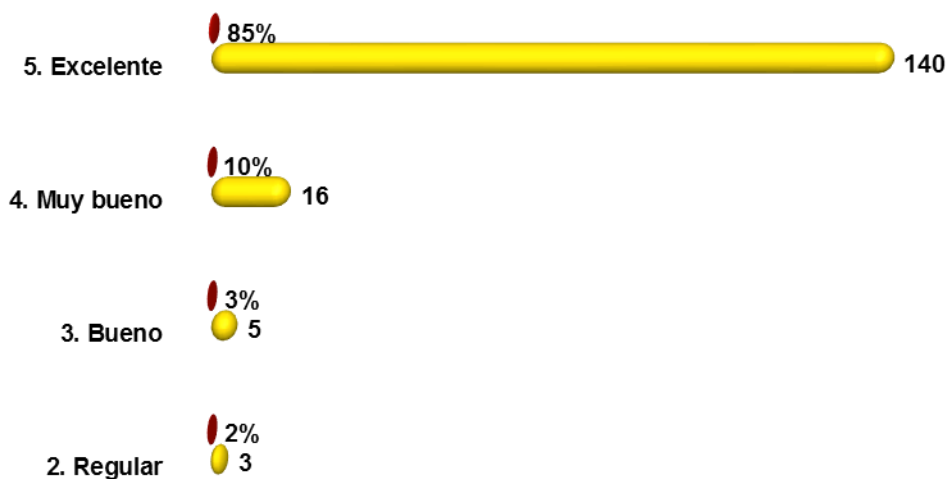
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

5. Análisis de resultados

La encuesta evaluó cinco atributos fundamentales tanto para la experiencia de atención como para la orientación recibida.

Grafica N°4.

Pregunta 1: ¿Como califica el servicio prestado por FONCEP al momento de solicitar tu trámite y/o servicio?



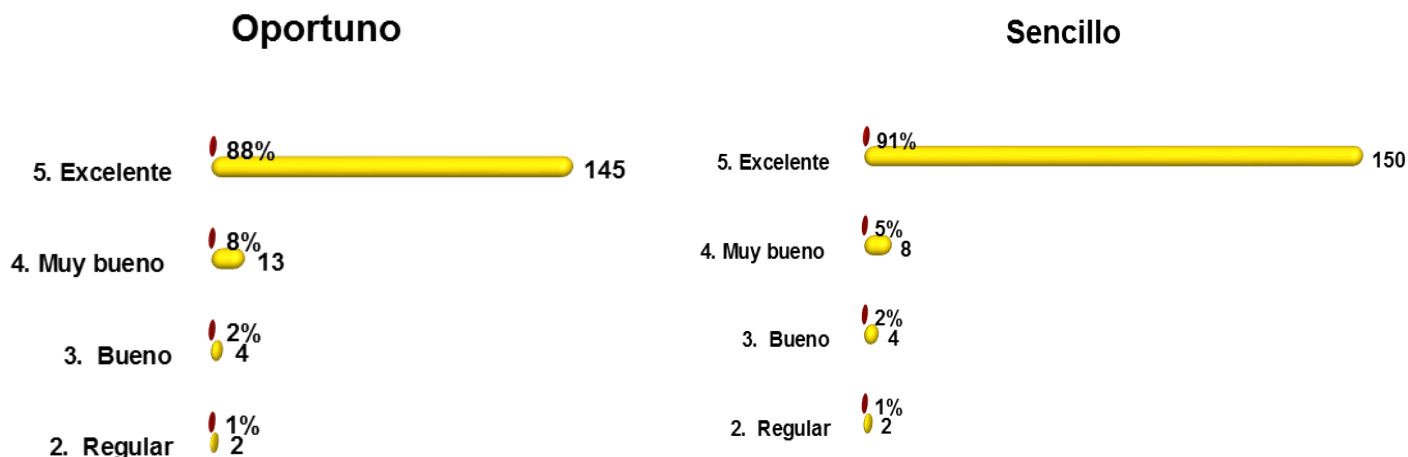
Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

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.

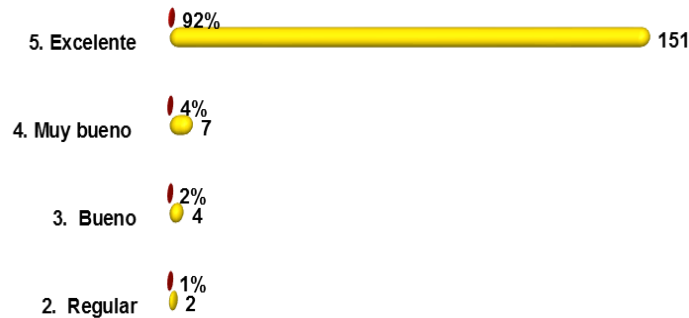
En promedio, el 95 % de las respuestas se ubica en las categorías más favorables, lo que evidencia fortalezas institucionales en la prestación del servicio y en la generación de confianza hacia la Entidad.

Grafica N°5.

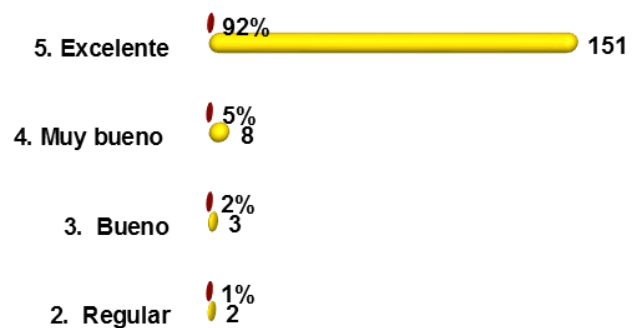
Pregunta 2: ¿Cómo califica los siguientes atributos del servicio recibido?



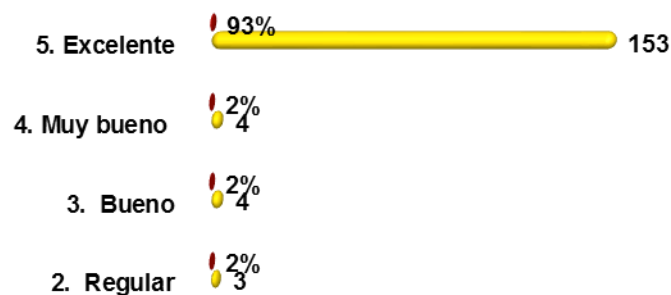
Calido_Amable



Confiable/Seguro



Claridad



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 85 % en los atributos evaluados.

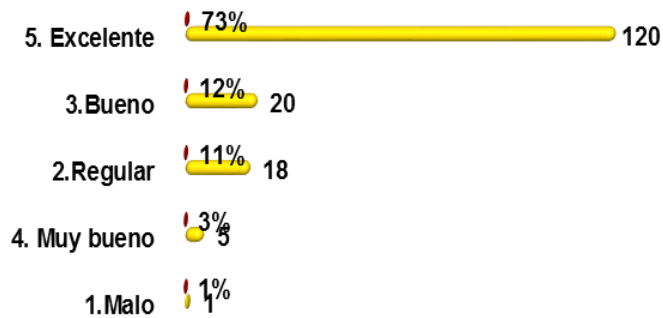
Sin embargo, las valoraciones regulares y negativas evidencian oportunidades de mejora asociadas con la funcionalidad, la usabilidad y la estabilidad de algunos servicios virtuales.

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

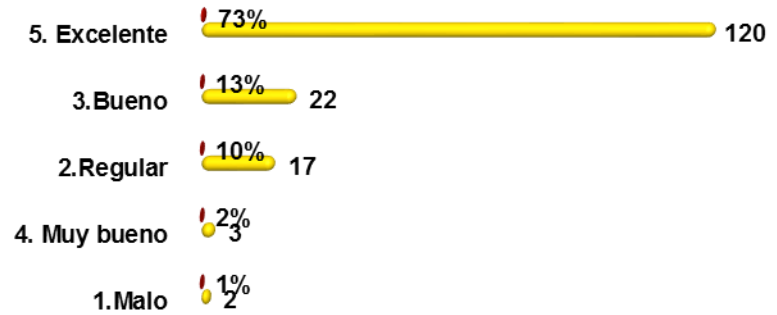
Grafica N°6.

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

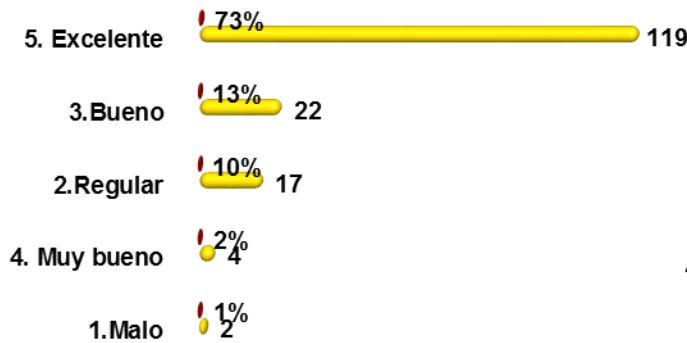
Oportunidad_web



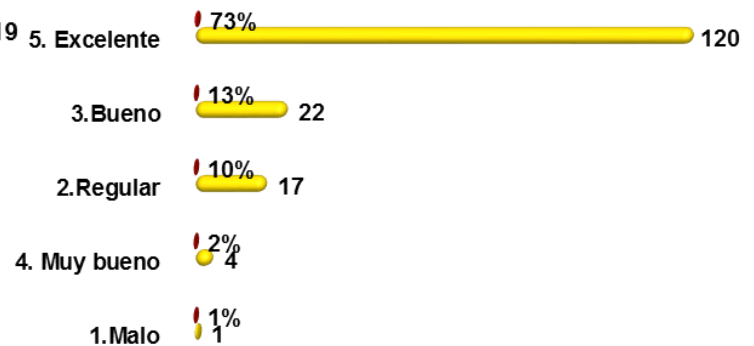
Sencillez_web



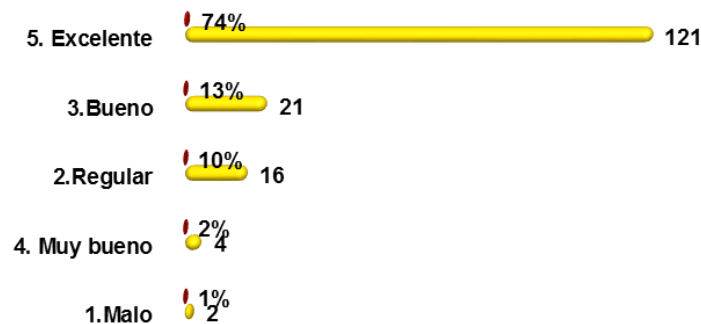
Calido/amable_web



Confiable/seguro_web



Claridad_web



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

A la pregunta: “¿Cuál es tu opinión general del FONCEP?”, La percepción general de la ciudadanía frente a la entidad es ampliamente positiva.

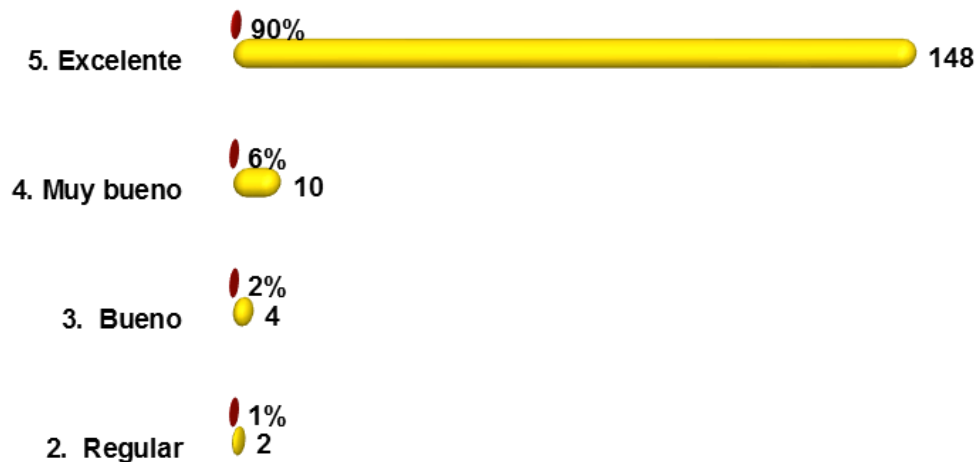
Se evidencian múltiples manifestaciones de agradecimiento, reconocimiento y satisfacción relacionadas con:

- La calidad de la atención recibida.
- La oportunidad en las respuestas.
- La disposición de los servidores públicos.
- La claridad de la información suministrada.
- El acompañamiento durante la realización de los trámites.

Entre los comentarios registrados se destacan felicitaciones por el servicio prestado, el cumplimiento en los pagos de mesadas, la información permanente suministrada a los pensionados y la disposición para atender requerimientos ciudadanos.

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 Ciudadana correspondiente a septiembre de 2026 evidencian una percepción favorable frente a la atención y los servicios prestados por el FONCEP. En términos generales, las personas usuarias otorgaron valoraciones positivas en las diferentes dimensiones evaluadas, reflejando un adecuado desempeño de los canales de atención y de los procesos de orientación implementados por la Entidad.

Los atributos mejor valorados fueron la oportunidad en la atención, la amabilidad del personal, la confiabilidad de la información suministrada y la claridad de la orientación brindada, aspectos que contribuyen de manera significativa a la experiencia de servicio y al fortalecimiento de la confianza de los grupos de interés en la gestión institucional.

Asimismo, se evidenció que la mayoría de las personas encuestadas logró realizar satisfactoriamente el trámite o gestión requerida, lo que demuestra la efectividad de los mecanismos de atención dispuestos por la Entidad y la capacidad de respuesta frente a las necesidades de la ciudadanía.

La medición muestra que el grupo de Pensionados y Pensionadas continúa siendo la principal población usuaria de los servicios del FONCEP, mientras que los canales telefónico y presencial se consolidan como los medios de interacción más utilizados para la atención y orientación ciudadana.

De igual manera, los resultados permitieron identificar que los trámites relacionados con certificados de ingresos y retenciones, orientación sobre trámites pensionales y desprendibles de nómina constituyen los servicios con mayor demanda durante el periodo evaluado.

Los comentarios registrados por las personas participantes destacan de manera positiva la disposición, el acompañamiento y la calidad de la atención recibida. No obstante, también se identificaron oportunidades de mejora asociadas principalmente al fortalecimiento de los canales digitales, especialmente la Oficina Virtual y la página web institucional, así como a la optimización de algunos elementos del instrumento de medición para mejorar la experiencia de las personas usuarias y la calidad de la información recolectada.

En conclusión, los resultados obtenidos durante septiembre de 2026 reflejan una gestión favorable del proceso de Servicio a la Ciudadanía y constituyen un insumo relevante para la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo, el fortalecimiento de los canales de atención y la consolidación de una experiencia de servicio centrada en las necesidades de las personas usuarias.

Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos y en las observaciones formuladas por las personas encuestadas, se recomienda mantener y fortalecer las estrategias de atención que han contribuido a los niveles favorables de satisfacción ciudadana evidenciados durante el periodo evaluado, especialmente aquellas relacionadas con la oportunidad en la atención, la calidad de la orientación brindada y el trato respetuoso y amable hacia las personas usuarias.

Asimismo, se considera prioritario fortalecer la experiencia de uso de los canales digitales, particularmente la **Oficina Virtual** y la **página web institucional**, mediante acciones orientadas a mejorar la estabilidad de las plataformas, optimizar los tiempos de respuesta, facilitar la navegación y garantizar un acceso más sencillo a la información y a los servicios disponibles.

De igual manera, se recomienda continuar promoviendo espacios de fortalecimiento de competencias para el personal de atención, enfocados en servicio a la ciudadanía, comunicación efectiva, atención incluyente y orientación integral, con el propósito de preservar los atributos mejor valorados por las personas usuarias.

Frente a las oportunidades de mejora identificadas, se sugiere:

Aspecto identificado	Acción recomendada
Oficina Virtual	Implementar mejoras tecnológicas que permitan optimizar el desempeño de la plataforma y reducir situaciones de lentitud o intermitencia.
Página web institucional	Fortalecer la usabilidad, accesibilidad y facilidad de navegación para mejorar la experiencia de consulta y autogestión.

Instrumento de medición	de	Revisar la estructura de la encuesta e incorporar preguntas condicionadas de acuerdo con el trámite o canal evaluado, garantizando mayor pertinencia en las respuestas obtenidas.
Información de servicios	de	Evaluar la incorporación de nuevas funcionalidades, consultas y contenidos de interés para las personas usuarias, atendiendo las necesidades identificadas en los comentarios recibidos.
Comunicación con la ciudadanía	con	Fortalecer estrategias de comunicación y acompañamiento que permitan brindar información más personalizada y acorde con las necesidades de cada grupo de interés.

Finalmente, se recomienda realizar un seguimiento periódico a las observaciones, sugerencias y oportunidades de mejora identificadas en las encuestas de satisfacción, incorporándolas dentro de los planes de mejoramiento institucional y utilizándolas como insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento continuo de la calidad del servicio y de la experiencia ciudadana.