



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA FONPRECON

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2024

SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

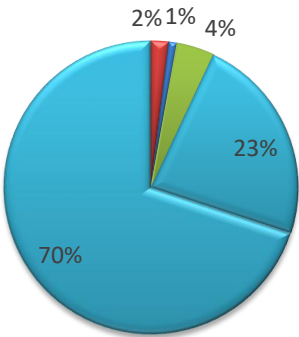
JULIO 2024

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2024

Poblacion total de pensionados de 2024 es de 2314
Muestra 324 pensionados del Fondo de Previsión Social del Congreso de la república
Equivale la muestra al 14% del total de la poblacion de pensionados con que cuenta el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República mes de julio de 2024

Metodo Muestreo simple
Este tipo de muestreo toma solamente una muestra de una población dada para el propósito de inferencia estadística.

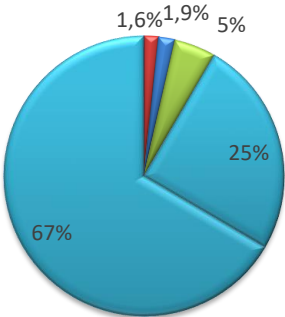
1. Existio oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud



1) ¿Existió oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	2%	1%	4%	23%	70%
Resultado en numero de encuestas	6	3	13	73	221
Resultado de satisfacciòn por pregunta	93%				

Se observa un 93 % de satisfacción respecto a la pregunta numero uno. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República entre 4 y 5, como se puede observar 294 personas que equivalen al 93% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 13 personas que equivale al 4% nos califican como aceptable, 3 personas que equivalen al 1% nos calican como regular y 6 personas que equivalen al 2% nos califican como deficiente. El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 316.

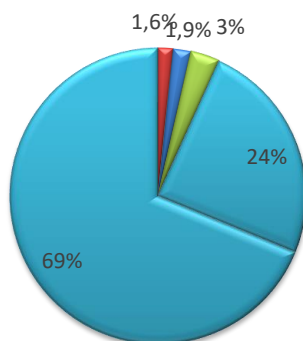
2. Su solicitud fue resuelta de manera completa



2) Su solicitud fue resuelta de manera completa?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	1,6%	1,9%	5%	25%	67%
Resultado en numero de encuestas	5	6	15	78	207
Resultado de satisfacción por pregunta	92%				

Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa, se observa un 92 % de satisfacción de los encuestados que equivalen a 207 personas califican la pregunta como excelente, 78 persona que equivalen al 25% califican la pregunta como buena, 15 personas califican la pregunta como aceptable que equivalen al 5%, 6 personas que equivalen al 1,9% califican la pregunta como regular y 5 personas que equivalen al 1,6% califican la pregunta como deficiente. No se presentan observaciones a la pregunta. El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 311.

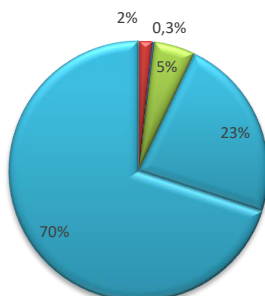
3. Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario



3) Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	1,6%	1,9%	3%	24%	69%
Resultado en numero de encuestas	5	6	10	76	214
Resultado de satisfacción por pregunta	93%				

Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 93% de los encuestados que equivalen a 214 personas califican la pregunta como excelente y 76 personas que equivalen al 24% califican la pregunta como buena, 10 personas califican la pregunta como aceptable equivale al 3%, 6 personas califican la pregunta como regular que equivalen al 1,9% y 5 personas califican la pregunta como deficiente que equivalen al 1,6%. El nivel de satisfacción en esta pregunta es del 93% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5. El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 311.

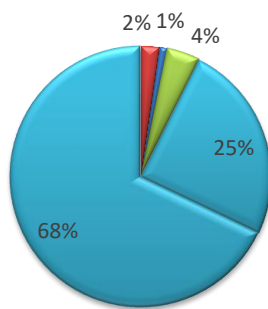
4. El personal que lo atendió, se mostró cortes y amable ante su solicitud



4) El personal que lo atendió, se mostró cortes y amable ante su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	2%	0,3%	5%	23%	70%
Resultado en numero de encuestas	5	1	16	71	217
Resultado de satisfacción por pregunta	93%				

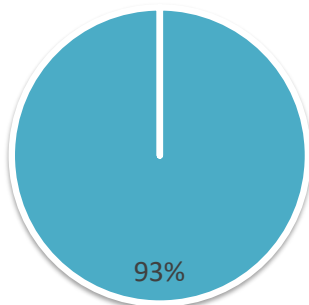
Se observa un 93% de satisfacción respecto a la pregunta numero cuatro. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República entre 4 y 5, en esta pregunta, como se puede observar 217 personas que equivalen al 70% de los encuestados califican la pregunta como excelente y 71 personas que equivalen al 23% califican la pregunta como buena, no se presentan observaciones a la pregunta sin embargo, 16 personas que equivalen al 5% califican la pregunta como aceptable, 5 persona que equivalen al 2% califica el servicio deficiente. El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 310.

5. Como califica la pertinencia y la oportunidad en la prestación de los servicios en FONPRECON



5) Como califica la pertinencia y la oportunidad en la prestación de los servicios en FONPRECON?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	2%	1%	4%	25%	68%
Resultado en numero de encuestas	7	3	13	77	212
Resultado de satisfacción por pregunta	93%				

Se observa un 93% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 212 personas que constituyen el 68% de la muestra que califican la pregunta como excelente y 77 personas que constituyen el 25% califican como buena. 13 personas califican el servicio como aceptable 4%, 3 personas califican el servicio como regular 1% y 7 personas que equivalen al 2% califican el servicio como deficiente, lo cual debe ser tenido en cuenta para mejorar en el servicio prestado. No se presentan observaciones a la pregunta. El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 312.



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
Pregunta uno respuesta de 244 personas	2%	1%	4%	23%	70%
Pregunta dos respuesta de 245 personas	2%	2%	5%	25%	67%
Pregunta tres respuesta de 245 personas	2%	2%	3%	24%	69%
Pregunta cuatro respuesta de 242 personas	2%	0%	5%	23%	70%
Pregunta cinco respuesta de 248 personas	2%	1%	4%	25%	68%
Promedio total	2%	1%	4%	24%	69%
			SATISFACCION GENERAL		93%

Como se puede observar en la grafica la satisfacción general esta compuesta por la suma de las calificaciones 4 y 5 lo cual nos da un resultado de 93% se presenta un 4% que nos califican con tres, un 1% que nos califican con 2 y un 2% que nos califican con uno.

No todas las personas responden a todas las preguntas de la encuesta como se puede observar en la tabla anterior la pregunta que tiene el mayor numero de respuestas es la pregunta numero 1 con 316 respuestas.

OBSERVACIONES

Todo muy bien ,siempre que necesito de ustedes obtengo muy buena atención.Stella de Rojas
 Gracias excelnte sevicio
 Es muy buena la atracción
 Los felicitó por su buena atención siempre muy amables buen servicio
 Al momento bien
 Todo muy bien
 Los felicitó
 Los requerimientos y solicitudes que se hacen virtualmente son amigables, seguros y eficientes.
 Excelentes personas en el servicio
 Felicitarlos por el trato a los Pensionados, la manera rápida y oportuna en que envían el Certificado de Devengados y Deducidos y atienden cualquier solicitud que se les hace. GRACIAS A LA ENTIDAD Y A SUS FUNCIONARIOS!!!
 Felicitaciones a Fonprecon x su excelente trabajo
 Mi experiencia con Fonprecom ha sido muy buena
 ESTOY MUY SATISFECHO CON FOMPRECOM POR TODAS LAS ATENCIONES RECIBIDAS GRACIAS
 Felicitaciones por el muy. Buen servicio que prestan.
 Directivas, Agradezco atención, también servicio seguridad bueno.
 La atención del personal es excelente. Solicito se nos informe mensual el día que nos consignan la mesada. Mil gracias
 Excelente
 Todo bien. Mil gracias.
 La solicitud fue enviada al correo y no han
 La copia del recibo de pAgo de la pensión
 Muy satisfecha con el servicio.Gracias
 Seguir así con buen servicio a usuarios
 Los felicitó la información solicitada fue resuelta oportunamente gracias.
 Que sigan así de bien.
 Cordial saludo
 agradezco el apoyo que en vida le dieron a mi abuela y que en paz descansen ya que gracias su trabajo y los pagos oportunos de sus mesadas nunca faltó nada en casa y salimos adelante y pudimos estudiar gracias a FONPRECON por todo Todo
 está muy bien, gracias
 Buenas tardes directivas Con las personas que he tratado han sido amables, atentas. Gracias, reciban cordial saludo.
 Muchas gracias, por la comprensión y ayuda con nosotros los pensionados.
 Agradecimiento por la atención , con oportunidad y escucha. Muchas gracias
 Muchas gracias por la exelente atencion
 TODO COMENTARIO ES POSITIVO
 Todo Muy Bien.muchas gracias
 Excelente clara entendible la respuesta.
 Gracias por su respuesta siempre rápida y cordial!
 Es muy buena la idea del manejo de estos trámites pos WhatsApp.
 Ha sido sorprendente para mí la agilidad y claridad en sus respuestas y la oportuna y gentil atención
 Muy buen servicio
 EXCELENTE SERVICIO

EXCELENTE SERVICIO

Muy satisfecha Gracias

Muy Buena atención

Satisfactorio espero me envíen los últimos desprendible de pago Diciembre enero gracias por haber atendido mi solicitud He recibido información amable y oportuna, relacionada con la sustitución de la pensión de Gustavo Wilches Bautista, para Maria Ruth Alzate de Wilches, con CC 20179.311 y me encuentro esperando que sea resuelta por ustedes.

GRACIAS DE ANTEMANO POR SU ATENCIÓN , PRONTO LES HAGO LLEGAR LOS REQUISITOS PARA SU PAGO OPORTUNO.

BENDICIONES

Respetuosamente

recomiendo ser oportunos en los requerimientos de información o documentación que deban solicitarles a los pensionados o sustitutos de pensión, si por ejemplo se trata de un menor de edad que cumpla su mayoría de edad en agosto, es informarle en el mes de julio, es decir un mes antes, informarle tanto a ese hijo con copia a su padre o madre sobreviviente que a partir de tal fecha de agosto debe aportar sus requisitos de mayor de edad que se requieran para dicha pensión y no hacerlo una vez causado el perjuicio de retención de la mesada. ojalá se mejore dicho proceso.

Repetí la

encuesta, debido a que no habia leído la resolución en la cual me están reconociendo la sustitución de la pension de mi esposo Gustavo

Wilches q.e.p.d. mil gracias por su atención.

He recibido siempre

una excelente atención. Oportuna.

Muy buena atencion

Felicitaciones!!!!

Muchas gracias

por su atención humana y oportuna. Gracias

Muy gentiles y diligentes,

muchas gracias

Maravilloso

servicio SIEMPRE