



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPUBLICA

**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**

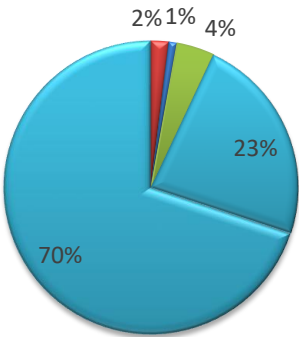
**JULIO 2024**

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2024

Poblacion total de pensionados de 2024 es de 2314  
Muestra 316 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.

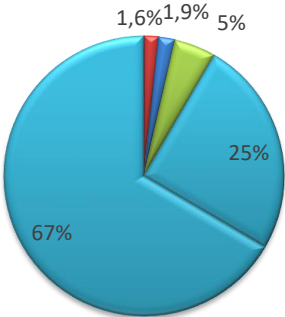
1. Existio oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud



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.

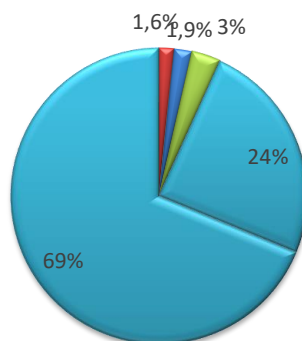
2. Su solicitud fue resuelta de manera completa



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.

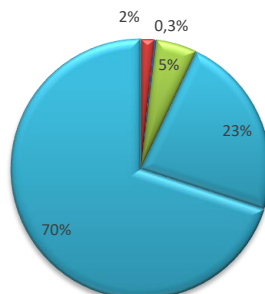
### 3. Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario



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 califica 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.

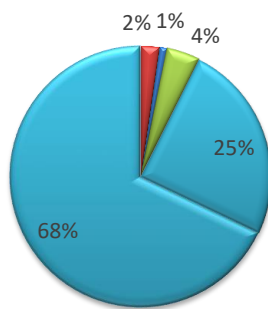
### 4. El personal que lo atendió, se mostró cortes y amable ante su solicitud



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%				

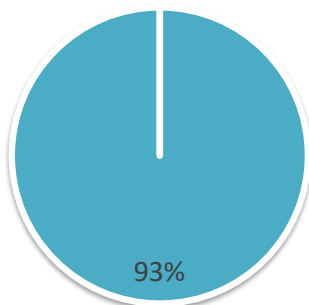
Se observa un 93% de satisfacción respecto a la pregunta numero cuatro. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República entre 4 y 5, en esta pregunta, como se puede observar 217 personas que equivalen al 70% 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
<b>Pregunta uno</b> respuesta de 316 personas	2%	1%	4%	23%	70%
<b>Pregunta dos</b> respuesta de 311 personas	1,6%	1,9%	5%	25%	67%
<b>Pregunta tres</b> respuesta de 311 personas	1,6%	1,9%	3%	24%	69%
<b>Pregunta cuatro</b> respuesta de 310 personas	2%	0,3%	5%	23%	70%
<b>Pregunta cinco</b> respuesta de 312 personas	2%	1%	4%	25%	68%
<b>Promedio total</b>	2%	1%	4%	24%	69%
			<b>SATISFACCION GENERAL</b>		<b>93%</b>

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

Enaltecer la labor del doctor Luis Enrique Cortes, como Director (E) de Fonprecon, quien siempre personalmente atiende nuestras inquietudes e inconvenientes. Igualmente la gran atención q presta el señor Adolfo Vergara, contratista y gran colaborador y una excelente atención con nosotros los pensionados.

,siempre que necesito de ustedes obtengo muy buena atención.Stella de Rojas  
servicio

Todo muy bien  
Gracias excelnte  
Es muy buena la atracción

Los felicito por su buena atención siempre muy amables buen servicio

Al momento bien

Todo muy bien

felicito

Los

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

experiencia con Fonprecom ha sido muy buena

MUY SATISFECHO CON FOMPROM POR TODAS LAS ATENCIONES RECIBIDAS GRACIAS

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

gracias.

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 felicito la información solicitada fue resuelta oportunamente gracias.

así de bien.

agradezco el apoyo que en vida le dieron a mi abuela y que en paz descansa 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

está muy bien, gracias

tardes directivas Con las personas que he tratado han sido amables, atentas. Gracias, reciban cordial saludo.

gracias, por la comprensión y ayuda con nosotros los pensionados.

atención , con oportunidad y escucha. Muchas gracias

Muchas gracias por la exelente atencion

COMENTARIO ES POSITIVO

Bien.muchas gracias

entendible la respuesta.

siempre rápida y cordial!

Que sigan  
Cordial saludo  
Todo  
Buenas  
Muchas  
Agradecimiento por la  
TODO  
Todo Muy  
Excelente clara  
Gracias por su respuesta

Es muy buena la idea del manejo de estos trámites pos WhatsApp.

Ha sido

correspondiente para mí la agilidad y claridad en sus respuestas y la oportuna y gentil atención

sorprendente para mí la agilidad y claridad en sus respuestas y la oportuna y gentil atención

Muy buen servicio

SERVICIO

Muy Buena atención

espero me envíen los últimos desprendible de pago Diciembre enero gracias por haber atendido mi solicitud

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

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.

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.

una excelente atención. Oportuna.

Felicitaciones!!!!

por su atención humana y oportuna. Gracias

muchas gracias

servicio SIEMPRE

EXCELENTE

Muy satisfeca Gracias

Satisfactorio

He recibido

Respetuosamente

Repetí la

He recibido siempre

Muy buena atencion

Muchas gracias

Muy gentiles y diligentes,

Maravilloso

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

En una ocasión que requería atención,fue difícil,ya que las líneas telefónicas no las atendían. Quizás porque estarían muy ocupados. Es la única observación,del resto todo bien. Muchas gracias

que les pido el favor es que recuerden que no tengo computador lo he manifestado en varias oportunidades por eso no puedo imprimir yo

misma los desprendibles de pago por lo demás esta bien

solicitando los últimos desprendibles y no los envían

Siempre he sido atendido con amabilidad

Ya se recibió la mesada, pero en cuanto al retroactivo dicen que debemos esperar a otra resolución que será notificada por correo. Nunca se dijo que saldría una nueva.

línea en donde podamos actualizar nuestros datos personales

Q por favor me tengan encuenta el servicio de modulación y homologar los tiempos de la licenciatura de ciencias sociales q deberían seis semestres en la universidad del Quindío

recibido informacion y trato muy amable. pero me parece que ha sido muy demorada la resolución de mi solicitud . Hace ocho días me

llamaron y me dijieron que me habían enviado un formulario que debía diligenciar y si estaba de acuerdo lo firmara y lo enviara de nuevo, renunciando a términos, con el fin de agilizar el proceso, y hasta el momento no he recibido nada. llamé a preguntar y me contestaron que estaba en proceso. les agradezco inmesamente su colaboración, pues me urge recibir esa ayuda.

número de teléfonos y celular. Por que quizás tenga teléfonos q ya han cambiado y solo timbran.Gracias

simplificada la admision. para solicitar certificados por que la plataforma cuando yo intente entrar no me respondio el personal a mi me ha atendido bien gracias

llamada a la primera admision. para solicitar certificados por que la plataforma cuando yo intente entrar no me respondio el personal a mi me ha atendido

bien gracias Extrañada porque las dos últimas mesadas por

sustitución de los meses de noviembre y diciembre NO ME LA HAN CONSIGNADO EL DÍA INDICADO. Me ha tocado enviar carta

solicitando el pago. Gracias. Mi solicitud no ha sido resuelta Hasta ahora sigue

en trámite Un poco más de cuando se llama más rapidez

Por parte de nuestra entidad Coovitel, nos gustaría una capacitación de refuerzo para incorporación del convenio, fechas, documentos, contactos etc. etc.

de respuesta son deficientes Los tiempos

numero de telefono de atencion.

aportó un documento que coherentemente diera respuesta al último radicado de información solicitada y se vuelve a adjuntar el oficio de requerimiento de fecha 21/03/24. No se puede entender que hay notificación por cuanto no hay un acto administrativo nuevo que defina

a mi favor la pretensión del reconocimiento pensión sustitución de mi cónyuge fallecido ni los retroactivos.

sobre los cobros de la cuota de manejo de tarjeta que no era de cobrarse.

visualizar el documento

hagan llegar a mi correo los desprendibles de pago de mi pensión de jubilación y como pensionada supervivencia de mi esposo, es que

solo.me mandan el desprendimiento de supervivencia

y cuando lo hacen es de rapidez.

de ningún servicio.

con prontitud

No se

No aclaran

no se puede

Solo quiero que me

Muchas veces no contestan

No he tenido oportunidad de hacer uso

La comunicación telefónica debe ser atendida