

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2025

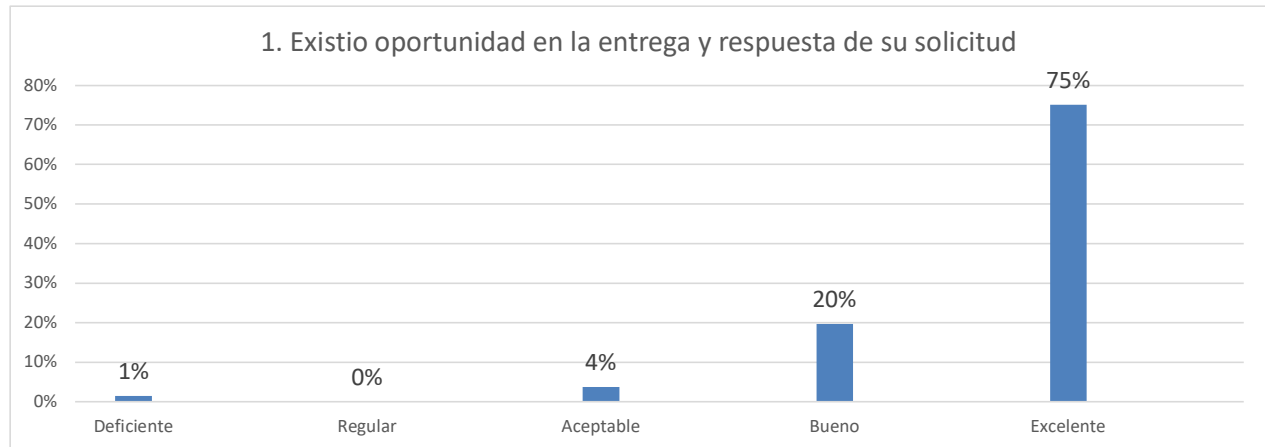
Poblacion total de pensionados a junio de 2025 es de 2289

Muestra 272 pensionados del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República

Equivale la muestra al 11.88 % del total de la poblacion de pensionados con que cuenta el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República al mes de junio de 2025

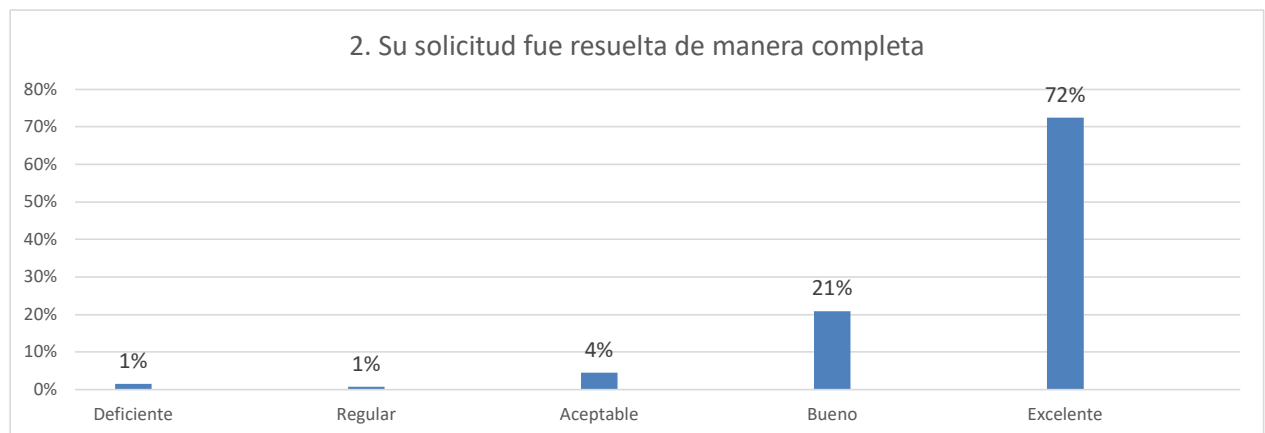
Metodo Muestreo simple

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



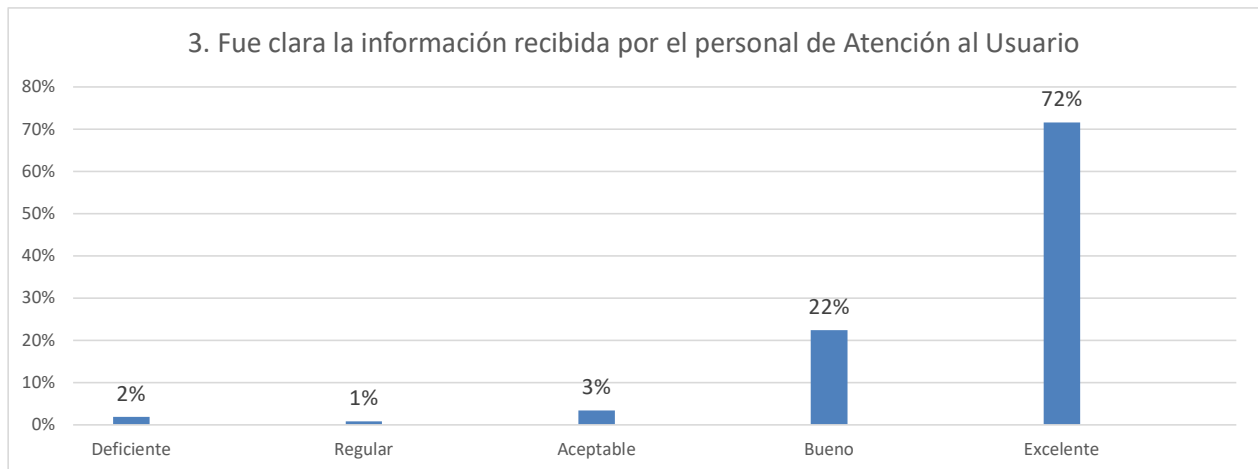
1) Existió oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	1%	0%	4%	20%	75%
Resultado en numero de encuestas	4	0	10	53	202
Resultado de satisfacción por pregunta	95%				

Se observa un 95 % 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 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 255 personas que equivalen al 95% de los encuestados se encuentran satisfechos y 10 personas que equivale al 4% nos califica como aceptable, 4 personas que equivalen al 1% califican como deficiente a la pregunta realizada. Se presentaron 3 usuarios que no dieron respuesta a esta pregunta. Se deben revisar las observaciones generadas.



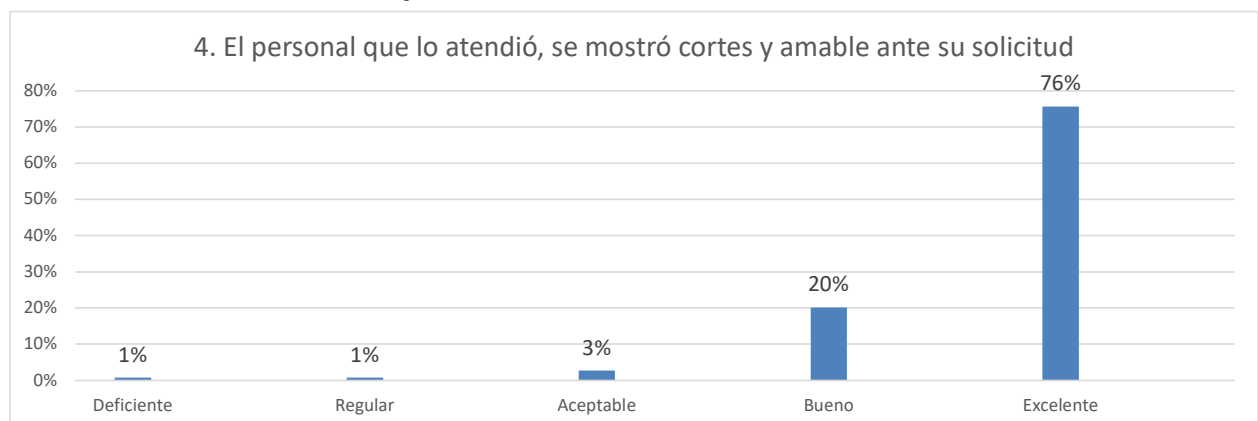
2) Su solicitud fue resuelta de manera completa?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	1%	1%	4%	21%	72%
Resultado en numero de encuestas	4	2	12	56	194
Resultado de satisfacción por pregunta	93%				

Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa el 93% de los encuestados que equivalen a 250 personas manifestaron encontrarse satisfechos, 12 personas que equivalen al 4% consideran que el servicio es aceptable, dos personas califican la pregunta como regular y 4 personas que equivalen al 1% .El nivel de satisfacción en esta pregunta numero 2 es del 93% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5. Se presentaron 3 usuarios que no dieron respuesta a esta pregunta. Se deben revisar las observaciones generadas.



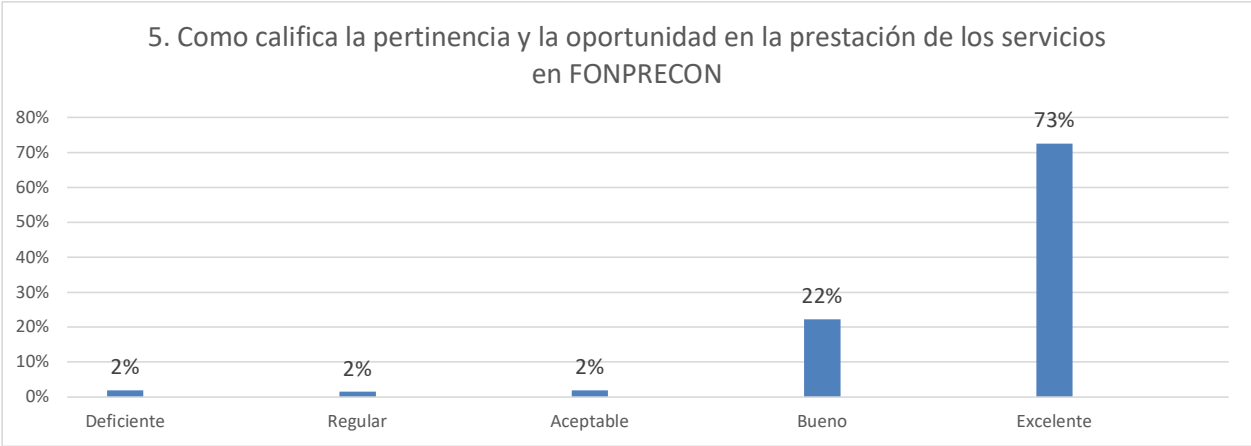
3) Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	2%	1%	3%	22%	72%
Resultado en numero de encuestas	5	2	9	59	189
Resultado de satisfacción por pregunta	94%				

Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 72% de los encuestados que equivalen a 189 personas califica la pregunta como excelente, 59 personas que equivalen al 22% indican que la información recibida es buena, 9 personas califican la pregunta como aceptable equivale al 3%, dos (2) personas califica la pregunta como regular equivalen al 1% y 5 personas califican la pregunta como deficiente que equivalen al 2% de la muestra. El nivel de satisfacción en esta pregunta es del 94% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5. Se presentaron 5 usuarios que no dieron respuesta a esta pregunta. Se deben revisar las observaciones generadas.



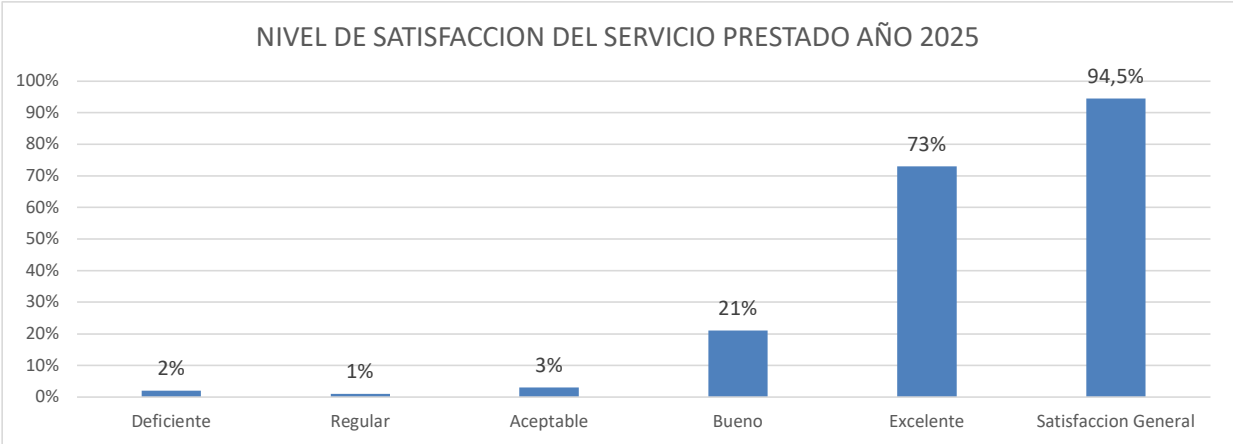
4) El personal que lo atendió, se mostró cortes y amable ante su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	1%	1%	3%	20%	76%
Resultado en numero de encuestas	2	2	7	53	199
Resultado de satisfacción por pregunta	96%				

Se observa un 96 % 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 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 199 personas que equivalen al 76% de los encuestados responden a la pregunta con excelente, 53 personas que equivalen al 20% responden a la pregunta con bueno, 7 personas califican el servicio como aceptable, 2 personas regular y 2 personas como deficiente. Se presentaron 9 usuarios que no dieron respuesta a esta pregunta. Se deben revisar las observaciones generadas.



5) Como califica la pertinencia y la oportunidad en la prestación de los servicios en Fondo de Previsión Social del Congreso de la República?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	2%	2%	2%	22%	73%
Resultado en numero de encuestas	5	4	5	59	193
Resultado de satisfacción por pregunta	95%				

Se observa un 95% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 193 personas que constituyen el 73% de la muestra que califican la pregunta con 5 excelente y el 22% equivalente a 59 personas que califican la pregunta con 4 bueno, 5 personas califican el servicio como aceptable 2%, 4 personas regular 2% y 5 personas califican la pregunta como deficiente que equivalen al 2%. Se presentaron 5 usuarios que no dieron respuesta a esta pregunta. Se deben revisar las observaciones generadas.



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
Pregunta uno	1%	0%	4%	20%	75%
Pregunta dos	1%	1%	4%	21%	72%
Pregunta tres	2%	1%	3%	22%	72%
Pregunta cuatro	1%	1%	3%	20%	76%
Pregunta cinco	2%	2%	2%	22%	73%
Promedio total	2%	1%	3%	21%	73%
			SATISFACCION GENERAL		94,5%

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 94% se presenta un 3% que nos califican con tres, el 1% nos califican con 2 y el 2% con 1.

La encuesta está compuesta por 5 preguntas, se encuestaron 272 personas de las cuales alrededor de 198 personas (73%) califican el total de las preguntas con 5, 57 personas (21%) nos califican con 4, ocho personas (3%) con 3, alrededor de 3 personas (1%) nos califican con 2 y cinco personas (2%) nos califican con 1. Al sumar los resultados obtenidos con notas entre 4 y 5 nos arroja un resultado de satisfacción del 94%.

OBSERVACIONES

- Que se simplifique la manera de solicitar desprendibles de pago muchos no podemos manejar con destreza el computador somos analfabetas virtuales gracias
- Ninguna Gracias.
- Excelente
- Muy bien todo.
- Excelente servicio
- Muchas Gracias por su oportuna información suministrada y atención dada a mis solicitudes y a la certificación de supervivencia enviada a uds .
- Que hay que hacer para el pago de la mesada. 14 en junio. Gracias
- Excelente atención
- Ninguna
- Para mi todo esta excelente Son muy atentos.
- Muy amables y atentos con mi solicitud que fue resuelta satisfactoriamente. Recibi orientacion e información oportuna para tramitar mi solicitud sin ningún inconveniente , de parte de las personas que muy amablemente me atendieron.... Muchas Gracias..... !! Excelente Servicio !!.
- Felicitaciones
- Gratitud
- Cómo vivo solo, en ocasiones, no respondo porque no manejo bien el celular. Intento contestar la información pero no me es posible.
- Su manejo y servicio ha sido impecable
- Excelente servicio y trato recibido. Dios los bendiga siempre. Gracias.
- Muchas gracias
- Muy bueno todo
- Inmensas felicitaciones por su calidez, atención oportuna, eficacia en la gestión
- Solo gracias y felicitaciones
- Los funcionarios de Fonprecon son muy amables, felicitaciones, la verdad dá gusto ir a sus oficinas.
- "Siempre me han atendido bien en mis requerimientos. Y a tiempo Mil gracias y felicitaciones "
- Felicitaciones
- Cuales son los beneficios a que tienen derecho los pensionados, comunicarlo semestralmente. Gracias
- El trato fue excelente
- Todo muy bien
- Muchas gracias, y adelante!
- Hasta el momento todo se ve bien, sigan así se lo agradeceremos siempre.
- Excelente atención con mucha cordialidad
- Excelente servicio y trato recibido inmejorable. Gracias.
- La respuesta en línea excelente. La comunicación por los tres teléfonos que ponen a disposición imposible.
- Servicio con calidad y con calidez
- Complacencia
- Ninguna
- Excelente servicio. Atendieron oportunamente mi solicitud y fue resuelta de la mejor manera de acuerdo a mi necesidad en el momento preciso y sin problema alguno.

- Todo excelente
- Todo ha sido bien, gracias. 🙏
- Gracias por la atención
- Los funcionarios del Fondo del Congreso, siempre son muy especiales , les agradezco su gentileza y la humildad en especial el respeto, colaboración y rapidez en su atención que han tenido para con mi persona y me he dado cuenta el buen trato con los demás pensionados,. Gracias
- Todo perfecto
- Gracias
- Ninguna.
- Nada es perfecto en la vida pero las veces que he requerido los servicios de Fonprecon he recibido una atención de profesionales en resolver lo requerido gracias
- Muy eficaz la labor de los funcionarios de atención al usuario
- Ok, gracias y saludos
- Ninguna
- Personal idóneo y con actitudes
- Todo lo de: Fonprecon és excelente, especialmente con los pensionados, grupo al que pertenezco, especialmente al cumplimiento de pago, de la: Mesada. Gracias.
- La información la he recibido y solicitado virtualmente
- Felicitaciones por tan buen servicio!
- Mejorar las páginas, pues no son amigables!
- Todo ha sido bueno y ágil gracias.
- Gracias por los servicios
- Felicitaciones
- Excelente atención, calidez humana, pronta respuesta y solución acertada
- Muy bien. Excelente atención.
- Atentos, diligentes y ordenados . Impecable su gestión !!!!!.
- Gracias por su atención por toda la ayuda.
- Excelente la atención al usuario. Muy agradecida con los funcionarios todos con quienes he contactado alguna vez siempre con una disponibilidad significativa para colaborar.
- Siempre soy atendida con buen trato y las consultas electrónicas son accesibles.
- Les felicito por la oportunidad y claridad en la información.
- Hasta ahora estoy más que satisfecho con este servicio.
- Felicitarlos por su excelente atención. Gracias.
- Me parece que todo está bien, felicitaciones.
- Felicitaciones por las prontas y ágiles respuestas que dan a las peticiones.
- Eficiente, bueno y óptimo.
- Solo agradecer que FONPRECON es una excelente Institución que siempre está pendiente de las necesidades del pensionado y responde nuestras solicitudes de manera ágil y oportuna.
- Muchas gracias.
- Ninguna hasta el momento.
- El Señor que me atiende ADOLFO es una gran persona, muy atento a la solicitud que siempre he realizado, cortés y oportuno.
- Todo bien.
- Todo está bien seguir así.
- En lo que llevamos transcurrido desde la muerte del Señor Ismael Peñaloza, todo el servicio ha sido conforme a lo necesitado, lo cual ha sido excelente. Gracias.
- Solo puedo decir que estoy muy agradecido Dios les bendiga.
- Excelente la atención y amabilidad prestada por el señor Adolfo.
- Los usuarios requerimos más rapidez en la solución de lo solicitado, pues la cuestión económica nos apremia.

ACCIONES A REALIZAR

Tener en cuenta las observaciones de las personas que calificaron las preguntas de la encuesta con aceptable, regular y deficiente con el objetivo de tomar acciones que mejoren la prestación del servicio.