

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2025

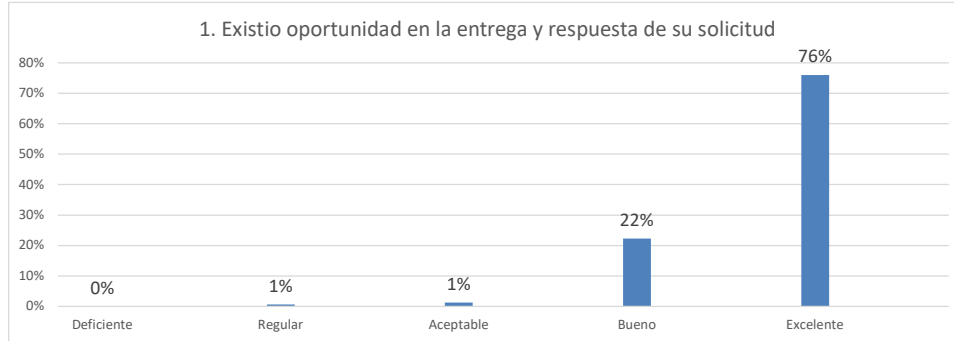
Poblacion total de pensionados a octubre de 2025 es de 2287

Muestra 172 pensionados del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República

Equivale la muestra al 8 % del total de la poblacion de pensionados con que cuenta el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República al mes de octubre de 2025

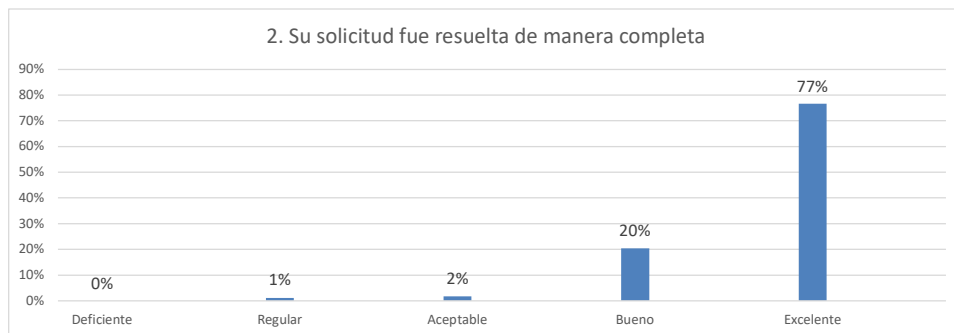
Metodo Muestreo simple

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	0%	1%	1%	22%	76%
Resultado en numero de encuestas	0	1	2	38	130
Resultado de satisfacción por pregunta	98%				

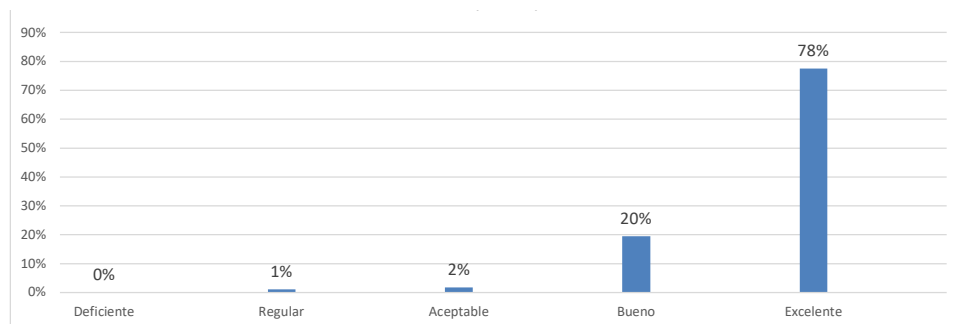
Se observa un 98 % de satisfacción respecto a la pregunta numero uno. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 168 personas que equivalen al 98% de los encuestados se encuentran satisfechos y 2 personas que equivale al 1% nos califica como aceptable, 1 persona que equivale al 1% nos califican como Regular a la pregunta realizada. Se presentó 1 usuario que no dió 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	0%	1%	2%	20%	77%
Resultado en numero de encuestas	0	2	3	35	131
Resultado de satisfacción por pregunta	97%				

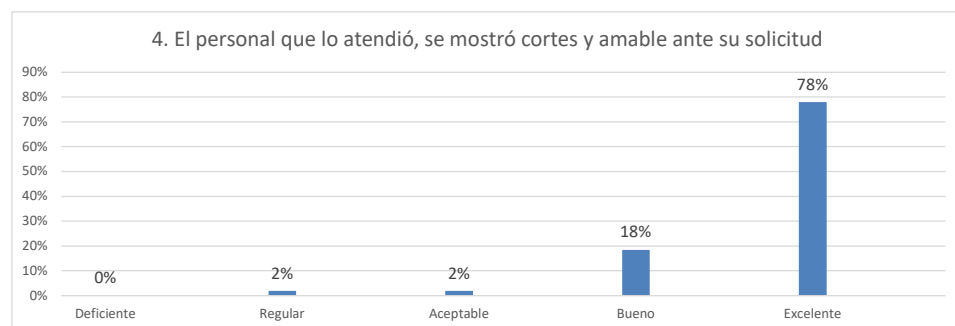
Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa el 97% de los encuestados que equivalen a 166 personas manifestaron encontrarse satisfechos, 3 personas que equivalen al 2% consideran que el servicio es aceptable y dos personas califican la pregunta como regular. El nivel de satisfacción en esta pregunta numero 2 es del 97% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5. Se presentó 1 usuario que no dió respuesta a esta pregunta. Se deben revisar las observaciones generadas.

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



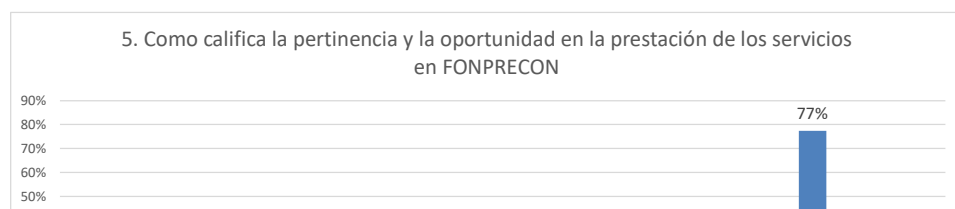
3)Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	0%	1%	2%	20%	78%
Resultado en numero de encuestas	0	2	3	33	131
Resultado de satisfacción por pregunta	97%				

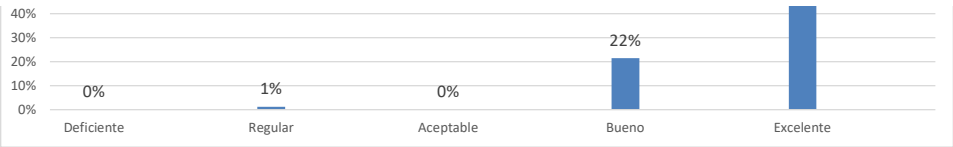
Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 78% de los encuestados que equivalen a 131 personas califica la pregunta como excelente, 33 personas que equivalen al 20% indican que la información recibida es buena, 3 personas califican la pregunta como aceptable equivale al 2% y dos (2) personas califica la pregunta como regular equivalen al 1% de la muestra. El nivel de satisfacción en esta pregunta es del 97% 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.



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	0%	2%	2%	18%	78%
Resultado en numero de encuestas	0	3	3	31	131
Resultado de satisfacción por pregunta	96%				

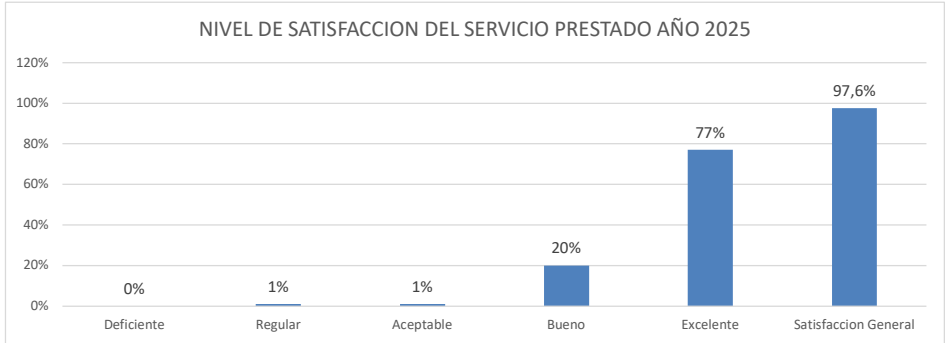
Se observa un 96 % de satisfacción respecto a la pregunta numero cuatro. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 131 personas que equivalen al 78% de los encuestados responden a la pregunta con excelente, 31 personas que equivalen al 18% responden a la pregunta con bueno, 3 personas califican el servicio como aceptable, y 3 personas como regular. 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	0%	1%	0%	22%	77%
Resultado en numero de encuestas	0	2	0	37	133
Resultado de satisfacción por pregunta	99%				

Se observa un 99% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 170 personas. Observamos que el 77% de de la muestra nos califican la pregunta con 5 excelente y el 22% equivalente a 37 personas que califican la pregunta con 4 bueno y 2 personas califican el servicio como regular 1%.



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
Pregunta uno	0%	1%	1%	22%	76%
Pregunta dos	0%	1%	2%	20%	77%
Pregunta tres	0%	1%	2%	20%	78%
Pregunta cuatro	0%	2%	2%	18%	78%
Pregunta cinco	0%	1%	0%	22%	77%
Promedio total	0%	1%	1%	20%	77%
SATISFACCION GENERAL					97,6%

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 97.6% se presenta un 1% que nos califican con tres, el 1% nos califican con 2 y el 0% con 1.

La encuestas está compuesta por 5 preguntas, se encuestaron 172 personas de las cuales alrededor de 132 personas (77%) califican el total de las preguntas con 5, 34 personas (20%) nos califican con 4, dos personas (1%) con 3, alrededor de 2 personas (1%) nos califican con 2 y ninguna persona nos califican con 1 que es deficiente. Al sumar los resultados obtenidos con notas entre 4 y 5 nos arroja un resultado de satisfacción del 97,6% que equivale al 98%

OBSERVACIONES

- Todo bien gracias
- Ninguna
- No respondí las preguntas 2 y 3 porque utilicé la información virtual y si se tratara de calificar este servicio lo calificaría con excelente.
- Gracias
- No tengo comentario adicional
- Agradecerles por la información oportuna, gracias
- No tengo números de teléfono del fondo como antiguamente tengo que recurrir siempre Adolfo que es una gran persona bendiciones
- El mejoramiento del servicio es permanente y oportuno gracias
- Todo satisfactorio y oportuno gracias.
- Mantener la calidad humana en la atención y solución de peticiones.
- Solo expresamos nuestra gratitud por tan excelente servicio.
- Siempre suministran información puntual y muy amablemente. Muchas Gracias....
- Muchas Gracias por la información y servicios que nos prestan siempre a tiempo y de la mejor manera.
- Todo excelente
- Excelente
- Trato muy humano y personalizado
- Todo excelente.

•muchas gracias excelente atención

•Completa satisfacción. Muchas gracias.

•Con la presentación de una declaración, de fe de vida, tengo entendido, además de ser una premisa de ley que la vigencia debe ser de 6 meses, pero Fonprecon o el funcionario a cargo le da vigencia de 5 meses solamente, contando como primer mes el de la fecha de su presentación, entonces me pregunto si está declaración de fe de vida se presenta el día 30 de determinado mes, ¿esa fecha ya se toma como mes corrido o primer mes de la vigencia? Desde cuándo entonces cambio la norma, por qué anteriormente no ocurría esta situación, se establecía plenamente los 6 meses de vigencia como debe corresponder. Gracias.

•Me gustaría tener un carnet de identificación como pensionado

•Excelente en todo

•Gracias demás personalización en la respuesta, un chat más personalizado o poder comunicarse fácilmente por teléfono. - También deseo actualizar mi dirección ya que vendí la propiedad que figura la dirección en su base de datos, me puedan contactar para ello, muchas gracias

•Muy eficientes. Muchas gracias

•Muy atentos a mis solicitudes gracias

•Respuestas muy rápidas et eficientes, gracias

•Quiero destacar que la comunicación de Fonprecon con los afiliados es excelente, a pesar de no utilizar los servicios de Fonprecon, actualmente veo que están mucho mejor conectados con nosotros, gracias.

•Buenos días muchas gracias siempre he sido muy bien atendida con amabilidad Respeto y a tiempo una Feliz Navidad y un Feliz Año Nuevo lleno de mucha Paz.

•ESTOY SEGURO QUE TODOS LOS PENSIONADOS DE FONPRECON ESTAMOS INQUIETOS POR LOS PAGOS FUTUROS, YA QUE HAY INSERTIDUMBRE POR EL PROBLEMA FISCAL DE NUESTRO PAIS.

•Gracias

•Todo está bien. Muchas gracias.

•Es un orgullo para todos los que pertenecemos a la familia FONPRECON

•Quiero extender una felicitación a los directivos liderados por el doctor Enrique y a todos los funcionarios por la excelente y oportuna atención en todas y cada una de las dependencias y por la generación del buen trato al pensionado.

•Felicitaciones por el profesionalismo que hay en FONPRECON

•Muchas gracias al personal directivo y demás funcionarios por su amable atención y colaboración.

•Muy bien gracias

•EXCELENTE ATENCION

•Informarnos cuando se realiza el pago de mesada, me parece un servicio excelente

•Ninguna

•No he efectuado ningún trámite ni requerimiento ante Fonprecon. La última vez que acudí personalmente sentí la sensación de gran desconfianza de los funcionarios frente a los pensionados.

•Gracias los servicios que recibimos

•Deberían contestar los teléfonos celulares, ya q no podemos comunicarnos de otra manera y solo dicen radicada petición, pero me tocó gestionar con la Eps, porque de Fonprecon demoran demasiado las respuestas a nuestras inquietudes

•Me parece excelente los felicito

•No tengo comentario adicional

•Gracias

•Muchas gracias

•Ninguna por el momento

•Me gustaría conocer más los servicios que presta la institución al usuario. Y en mi caso que vivo solo, muchas veces no puedo contestar, porque se me dificulta cómo hacerlo.

•todo está dicho gracias 🙏

•ninguna

•Oportuno y amable.

•Bien

•Excelente servicio

•Todo muy bien. Con mis agradecimientos. Excelente.

•Todo correcto

OBSERVACIONES DE LOS PENSIONADOS MÁS RELEVANTES

- Dificultad para comunicarse por teléfono.
- Solicitud de chat más personalizado.
- Dependencia de un funcionario específico para contacto.
- Usuarios que desean conocer más los servicios de la entidad.
- Personas que no siempre pueden contestar llamadas.

ACCIONES A REALIZAR

- Actualizar la base de datos para envíos masivos de mensaje de texto, eliminando las personas fallecidas
- Fortalecer y divulgar los canales telefónicos, asegurando atención oportuna y contestación efectiva.
- Socializar los comentarios de los usuarios con las personas que atiende los canales de atención, para que la atención sea más efectiva.
- Diversificar los canales de contacto (correo, WhatsApp institucional, mensajes de texto).
- Elaborar y difundir una guía clara de servicios de Fonprecon, en lenguaje sencillo y accesible.
- Permitir actualización de datos (dirección, teléfono) de manera ágil por medios virtuales