

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2026

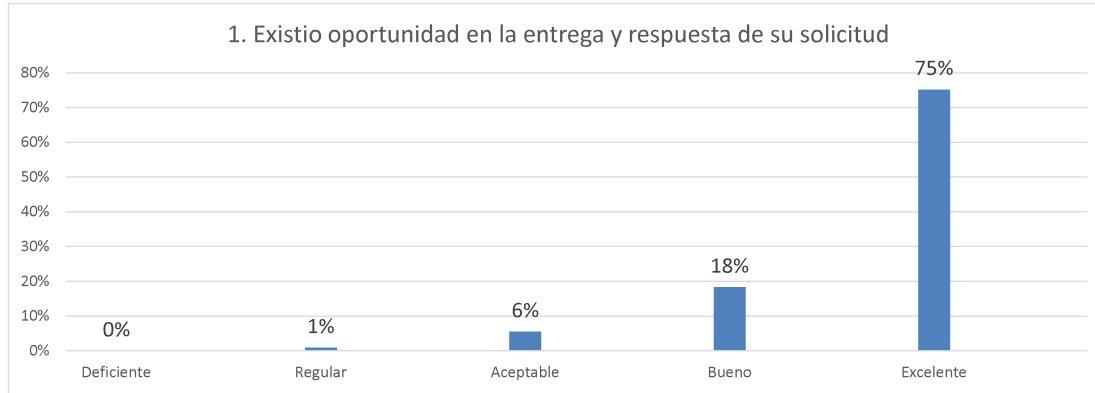
Poblacion total de pensionados a abril de 2026 es de 2306

Muestra 110 pensionados del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República

Equivale la muestra al 4.77% del total de la poblacion de pensionados con que cuenta el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República al mes de abril de 2026

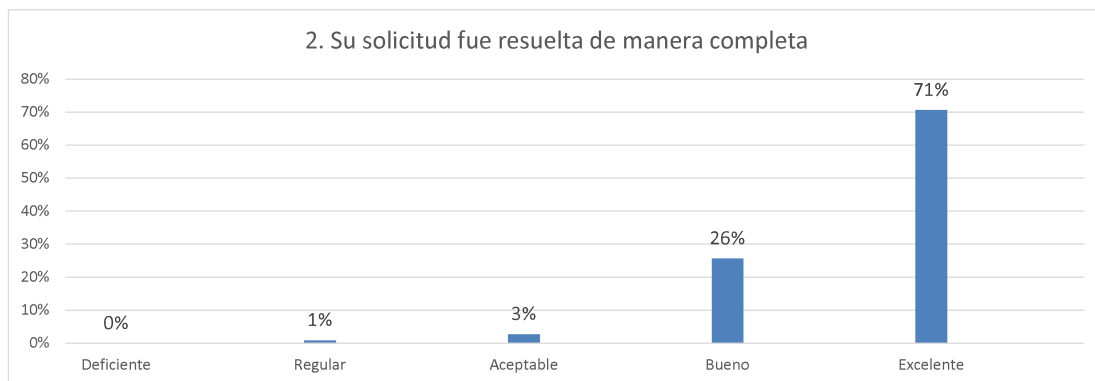
Metodo Muestreo simple

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%	6%	18%	75%
Resultado en numero de encuestas	0	1	6	20	82
Resultado de satisfacción por pregunta	94%				

Se observa un 94 % 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 102 personas que equivalen al 94% de los encuestados se encuentran satisfechos, 6 personas que equivale al 6% nos califica como aceptable, 1 persona que equivale al 1% nos califican como regular y 0 personas como deficiente a la pregunta realizada. El gráfico y la tabla muestran una tendencia altamente positiva respecto a la oportunidad en la entrega y respuesta a las solicitudes a los usuarios.

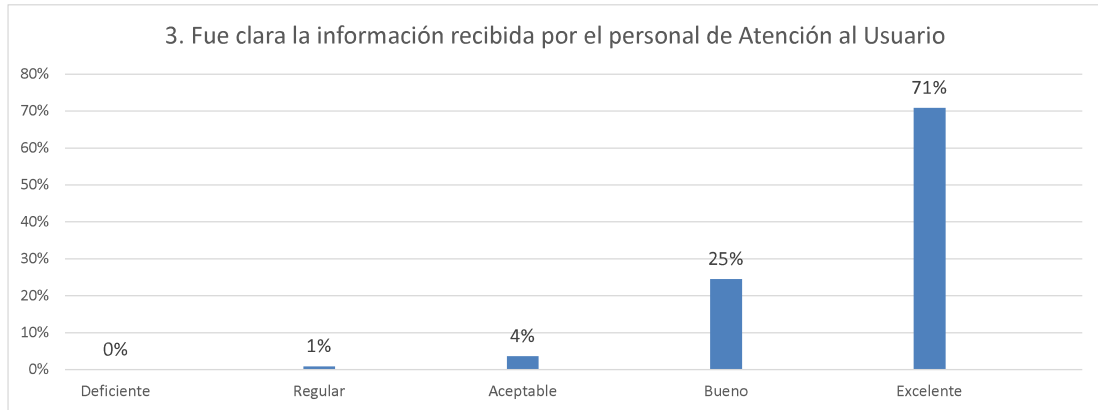


2) Su solicitud fue resuelta de manera completa?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	0%	1%	3%	26%	71%

Resultado en numero de encuestas	0	1	3	28	77
Resultado de satisfacción por pregunta					96%

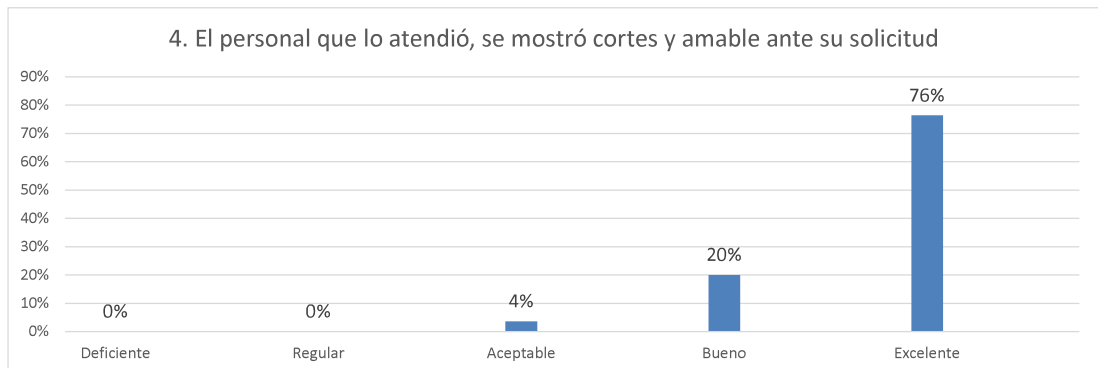
Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa el 97% de los encuestados que equivalen a 109 personas manifestaron encontrarse satisfechos, 3 personas que equivalen al 2% consideran que el servicio es aceptable y una persona califican la pregunta como regular. El nivel de satisfacción a la pregunta numero 2 es del 97% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5.

La entidad muestra un buen desempeño para cerrar las solicitudes de forma integral, evitando respuestas parciales o inconclusas.



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%	4%	25%	71%
Resultado en numero de encuestas	0	1	4	27	78
Resultado de satisfacción por pregunta					95%

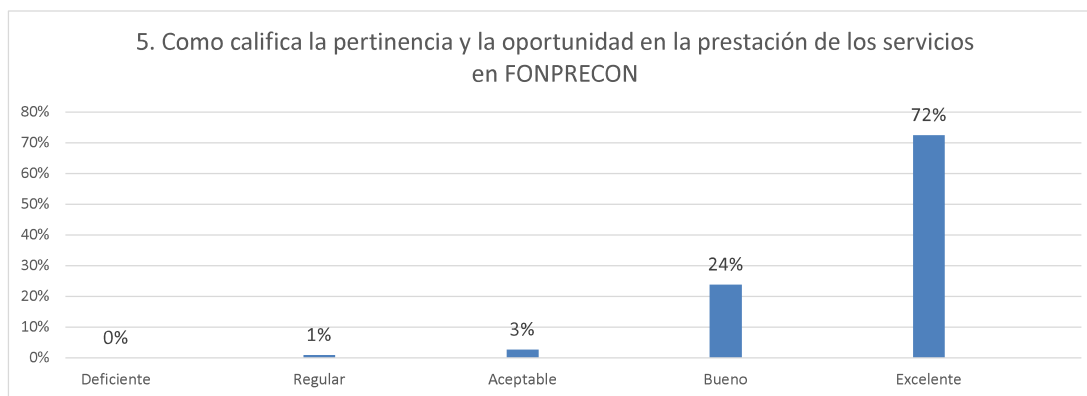
Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 71% de los encuestados que equivalen a 78 personas califica la pregunta como excelente, 27 personas que equivalen al 25% indican que la información recibida es buena, 4 personas califican la pregunta como aceptable que equivale al 4% y una (1) persona califica la pregunta como regular que equivale al 1% de la muestra. El nivel de satisfacción en esta pregunta es del 95% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5.



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%	0%	4%	20%	76%
Resultado en numero de encuestas	0	0	4	22	84
Resultado de satisfacción por pregunta	96%				

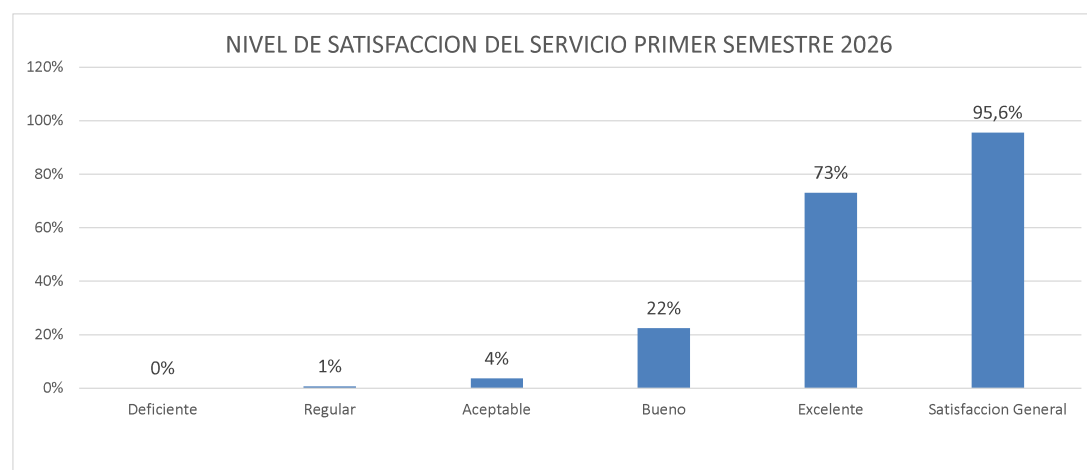
Se observa un 96 % de satisfacción respecto a la pregunta numero cuatro. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 84 personas que equivalen al 76% de los encuestados responden a la pregunta con excelente, 22 personas que equivalen al 20% responden a la pregunta con bueno, 4 personas califican el servicio como aceptable, y ninguna persona como regular o deficiente.

Para perfeccionar el indicador, valdría la pena repasar pautas internas de atención estándar con el fin de migrar ese residual 4% de respuestas "Aceptables" hacia el terreno de la excelencia.



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%	3%	24%	72%
Resultado en numero de encuestas	0	1	3	26	79
Resultado de satisfacción por pregunta	96%				

Se observa un 96% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 105 personas. Observamos que el 72% de la muestra califican la pregunta con 5 excelente, el 24% que equivale a 26 personas califican la pregunta con 4 bueno, 3 personas como aceptable 3% y una persona califican el servicio como regular 1%.



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5

Pregunta uno	109 personas	0%	1%	6%	18%	75%
Pregunta dos	109 personas	0%	1%	3%	26%	71%
Pregunta tres	110 personas	0%	1%	4%	25%	71%
Pregunta cuatro	110 personas	0%	0%	4%	20%	76%
Pregunta cinco	109 personas	0%	1%	3%	24%	72%
Promedio total		0%	1%	4%	22%	73%
					SATISFACCION GENERAL	95,6%

ANALISIS FINAL

Como se puede observar en la gráfica la satisfacción general que está compuesta por la suma de las calificaciones 4 y 5 lo cual nos da un resultado de 95.6% que equivale a 105 personas satisfechas, se presenta un 4% que nos califican con tres aceptable que equivale a 4 personas y el 1% que equivale a una persona nos califica con dos regular y el 0% con uno igual a deficiente.

A las preguntas 1, 2 y 5 contestaron 109 personas lo que indica que una persona de la muestra se abstuvo de contestar estas preguntas.

La encuesta está compuesta por 5 preguntas, se encuestaron entre 109 y 110 personas de las cuales el 73% nos califican con 5 excelente en relación a los servicios que presta el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República y el 22% nos califica con 4 bueno.

Como se observa en el cuadro anterior en la línea de promedio total el 73% nos califican con 5 "Excelente" lo cual confirma que el grueso de los usuarios percibe de forma sistemática un servicio de la más alta calidad, destacando principalmente los atributos de amabilidad (76% en la pregunta 4) y oportunidad inicial (75% en la pregunta 1).

Recomendación: Continuar implementando los filtros de verificación actuales antes de dar por cerrado cualquier caso. El margen de error es de apenas 5 encuestas acumuladas entre lo regular y aceptable, por lo que la prioridad debe ser mantener este estándar de calidad en el tiempo.

OBSERVACIONES

Servicio excelente. Siempre atentos.

Excelente servicio. Gracias.

Agradezco sobremanera la oportunidad y eficacia en los servicios prestados. Gracias siempre. Continuar con la excelencia

Todo muy bien. Excelente servicio. Gracias.

Sólo que los servicios debieran ser en línea

El servicio casa del pensionado psicóloga ha sido excelente su apoyo. La enfermera bna orientación en cuanto aplicación de insulina. Y el otro Sr q está al servicio de la Casa y nosotros los pensionados sentí respuesta inmediata atento

Los servicios de psicología excelente apoyo

Enfermería excelente

Atención del personal inmediato con interés

Oportuna, eficiente y eficaz respuesta a lo solicitado

Todo muy bien; muchas gracias.

Sin palabras todo en orden felicitaciones

Mantener la buena actitud y atención al usuario de los servicios que prestan.

Siempre ha sido lo más excelente y calidad total muchas gracias

Atención oportuna y diligente.

Felicitaciones por su excelente servicio y trabajo que realizan día a día.

Mil gracias por la atención. Dios los siga bendiciendo.

Los felicito son excelentes en el servicio gracias

Agradezco la amabilidad y cordialidad como he sido atendido por todos los funcionarios y funcionarias de FONPRECON. Muy agradecido.

Como todas las respuestas fueron: excelentes. No tengo mucho que agregar, exceptuando, el que continúen como hasta ahora lo han venido haciendo, es nuestro deseo. Un cordial saludo y: abrazo hoy día del trabajo.

felicitaciones por la oportuna y buena atención.

Gracias, excelente

Con reconocimiento y gratitud por la excelente calidad en el servicio. Capacidad de escucha, oportunidad en las respuestas, y orientación y asesoría en consultas realizadas. Gracias

Todo excelente ☺

Sin observaciones

Solicitamos por favor instalar más líneas telefónicas de atención al usuario y otras oficinas.

Todo va bien, gracias a DIOS y a las personas que atienden a los usuarios

Cuando se pregunta no son precisos en la información que se solicita muchas gracias

excelente la atención al usuario

Valoro la puntualidad en los pagos, el cumplimiento y la organización del Fondo de Previsión de Congreso.
Cuando he tenido que comunicarme con ustedes, su trato ha sido amable, respetuoso y la solución siempre ha sido oportuna.
Solicité los desprendibles de pago de enero a abril de 2026 desde hace 1 mes

ACCIONES A REALIZAR

Socializar con las personas que atienden usuarios las observaciones de las personas que calificaron las preguntas de la encuesta con aceptable, regular y deficiente, con el fin de enfatizar en la entrega completa de la información, recordando la empatía que debe tenerse con los pensionados al momento de resolver sus inquietudes y dentro de los términos que establece la norma.