

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2020

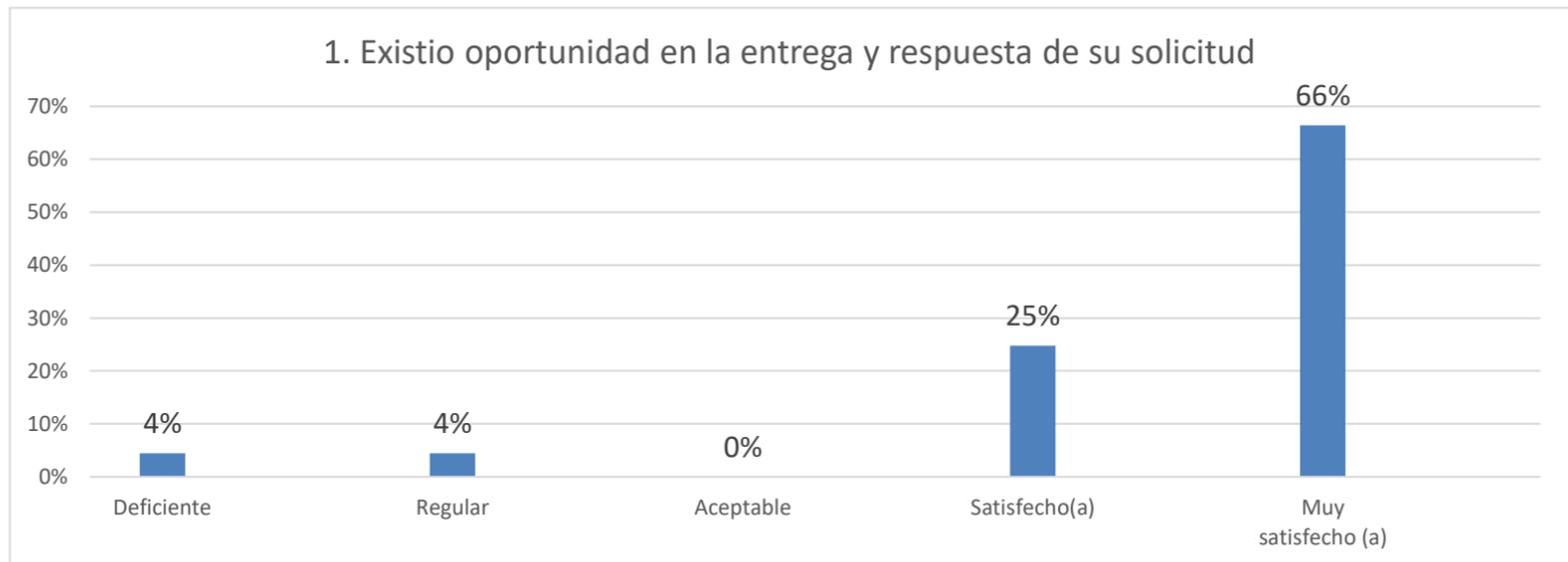
Poblacion total de pensionados a diciembre de 2020 es de 2323

Muestra 113 pensionados de FONPRECON

Equivale la muestra al 4.86 % del total de la poblacion de pensionados con que cuenta FONPRECON al mes de diciembre de 2020

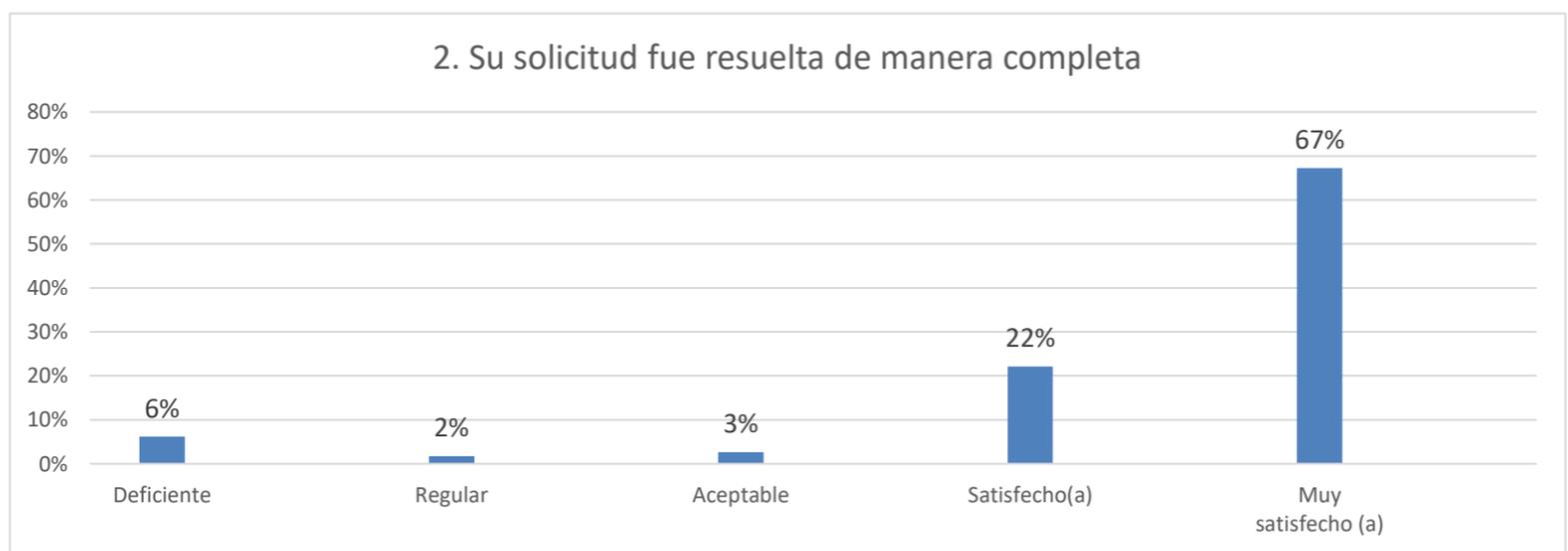
Metodo Muestreo simple

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



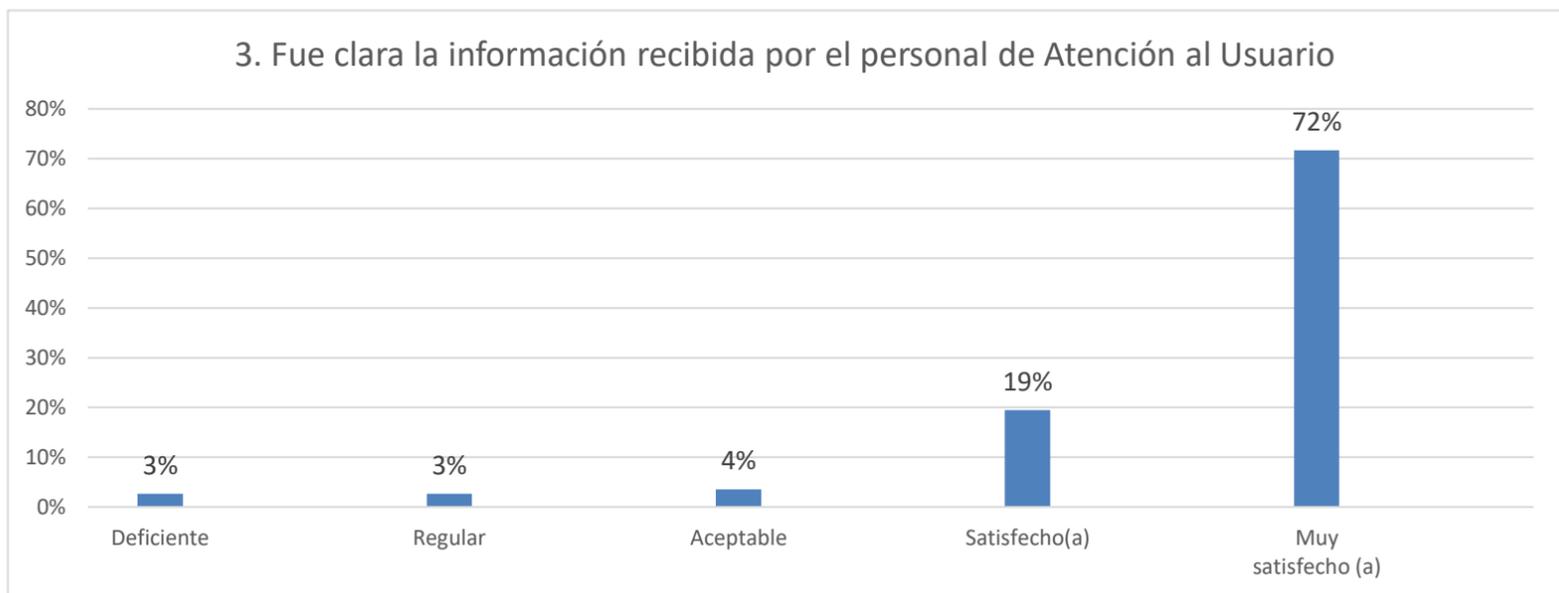
1) Existió oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	4%	4%	0%	25%	66%
Resultado en numero de encuestas	5	5	0	28	75
Resultado de satisfacción por pregunta					91%

Se observa un 91 % de satisfacción respecto a la pregunta numero uno. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión de FONPRECON entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 103 personas que equivalen al 91% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 10 personas que equivale al 9% nos califican como regular y deficiente pero no justifican el porque de su calificación.



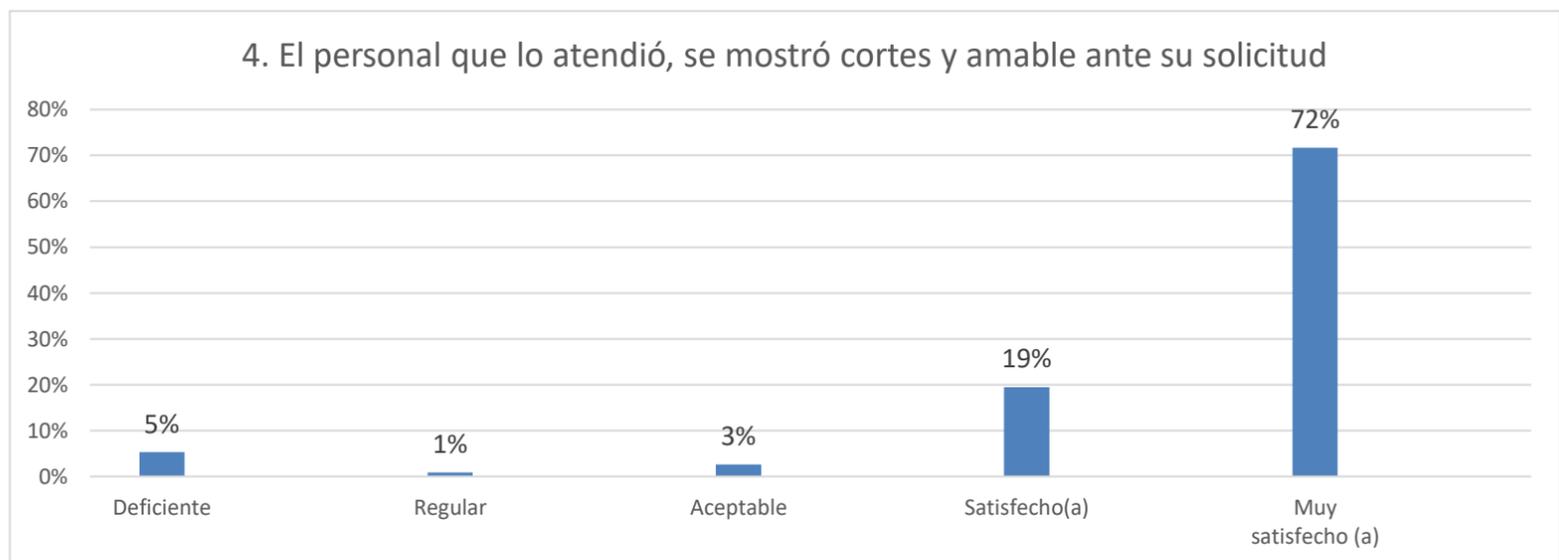
2) Su solicitud fue resuelta de manera completa?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	6%	2%	3%	22%	67%
Resultado en numero de encuestas	7	2	3	25	76
Resultado de satisfacción por pregunta					89%

Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa el 89% de los encuestados que equivalen a 101 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos, 3 personas que equivalen al 3% consideran que el servicio es aceptable y 9 personas califica la pregunta como regular y deficiente. No se presentan observaciones a la pregunta. El nivel de satisfacción en esta pregunta numero 2 es del 89% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5



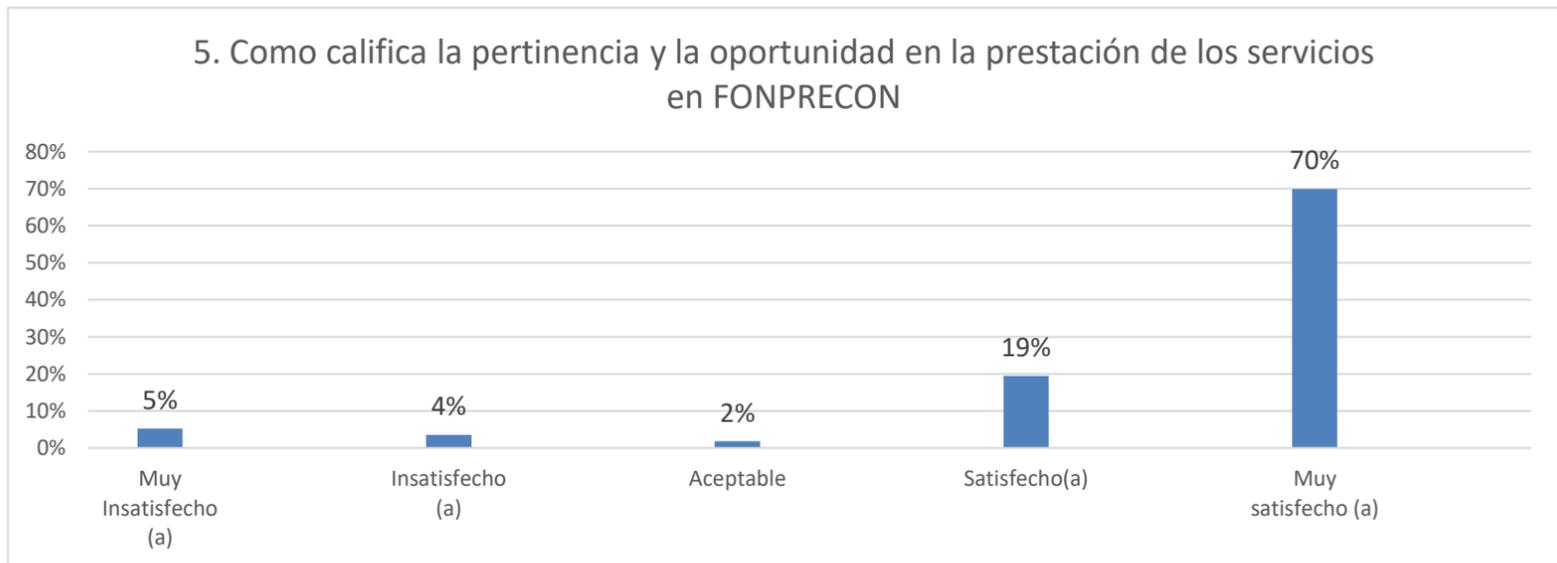
3) Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	3%	3%	4%	19%	72%
Resultado en numero de encuestas	3	3	4	22	81
Resultado de satisfacción por pregunta					91%

Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 72% de los encuestados que equivalen a 81 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos, 22 personas que equivalen al 19% se encuentran satisfechos, cuatro personas califican la pregunta como aceptable equivale al 4%, tres personas califica la pregunta como regular que equivalen al 3% y tres personas califica la pregunta como deficiente que equivalen al 3% No se presentan observaciones a la pregunta . El nivel de satisfacción en esta pregunta es del 91% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5. Se debe tener en cuenta al 6% que equivalen a seis personas que califican la pregunta con regular y deficiente.



4) El personal que lo atendió, se mostró cortés y amable ante su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	5%	1%	3%	19%	72%
Resultado en numero de encuestas	6	1	3	22	81
Resultado de satisfacción por pregunta					91%

Se observa un 91 % de satisfacción respecto a la pregunta numero cuatro. El grado de satisfacción esta compuesto por los usuarios que calificaron la gestión de FONPRECON entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 81 personas que equivalen al 72% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 22 personas que equivalen al 19% se encuentran satisfechos, no se presentan observaciones a la pregunta sin embargo 3 personas califican el servicio como aceptable, 1 persona regular y seis personas como deficiente o insatisfechos



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
	Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
Resultado en Porcentaje	5%	4%	2%	19%	70%
Resultado en numero de encuestas	6	4	2	22	79
Resultado de satisfacción por pregunta					89%

Se observa un 89% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 79 personas que constituyen el 70% de la muestra que califican la pregunta con 5 muy satisfecho y el 19% 22 personas que califican la pregunta con 4 satisfechos. 2 personas califican el servicio como aceptable 2%, 4 personas con regular igual al 4% y seis personas con deficiente correspondientes al 5%. No se presentan observaciones a la pregunta



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
Pregunta uno	4%	4%	0%	25%	66%
Pregunta dos	6%	2%	3%	22%	67%
Pregunta tres	3%	3%	4%	19%	72%
Pregunta cuatro	5%	1%	3%	19%	72%
Pregunta cinco	5%	4%	2%	19%	70%
Promedio total	5%	3%	2%	21%	69%
	SATISFACCION GENERAL				90%

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 90% se presenta un 2% que nos califican con tres, un 3% que nos califican con 2 y un 5% que nos califican con uno.

La encuestas está compuesta por 5 preguntas, se encuestaron 113 personas de las cuales alrededor de 78 personas (69%) califican el total de las preguntas con 5, 24 personas (21%) nos califican con 4, dos personas (2%) con 3, tres personas nos califican con dos y alrededor de cinco personas nos califican con 1%. Al sumar los resultados obtenidos con notas entre 4 y 5 nos arroja un resultado de satisfacción del 90%.

OBSERVACIONES

- Ninguna
- No
- Ninguna
- Cuando uno llama al servicio al usuario o al teléfono del fondo nunca contestan ni en la mañana ni en la tarde!!! No se sabe si es que por la pandemia están trabajando en casa , pero muy mal servicio.
- Continúen prestando los servicios como lo vienen haciendo. Feliz Navidad
- Muy mal el no haber pagado la prima entre el 15 y el 30 de noviembre como lo ordenó el presidente de la Republica.
- Muchas gracias por su colaboración
- ninguna
- muy cordial y oportuna la atención
- La atención al pensionado es excelente .
- Me han atendido muy, estoy satisfecho.
- servicio magnifico
- No tengo observaciones
- Si fuera posible la expedición de un carnet como pensionado
- Muy oportuno.
- Muy buen trato
- Gracias por el buen servicio
- Buen trato con el usuario
- Las personas de atención al usuario son excelentes en la prestación del servicio
- Ninguna.
- Siempre cuando he necesitado un servicio lo he recibido oportunamente
- He tratado inútilmente de resolver mi problema de no poder obtener la clave de acceso a la plataforma del Fomag y es casi imposible comunicarse telefónicamente.
- N/A
- Las personas q prestan sus servicios en atención al usuario, lo hacen con mucho cariño y responsabilidad, además amables en su trato
- Un servicio excelente
- Todo fue muy excelente y sus respuestas oportunas vía correo electrónico
- Sería satisfactorio si ustedes les solicitará directamente a la DIAN la devolución del impuesto solidario que se nos realizó a los pensionados
- No estoy satisfecho
- Mas información
- Me gustaría saber que otros beneficios tiene el fondo para sus afiliados. Gracias
- Muy difícil la comunicación con los teléfonos de atención al cliente.
- El trato y la amabilidad es buena
- No tengo ninguna observación que hacer diferente al buen trato y excelente servicio recibido
- Ha sido ignorada la circular presidencia de pagar la prima entre el 15 y el 30 de Noviembre lo cuál está muy mal
- Estuvo muy mal que ignorando la circular presidencial de pagar la prima de navidad entre el 15y el 30 de noviembre y no lo hicieron está muy mal

- Excelente
- Muy buen servicio
- Gracias por tenernos en cuenta. que el Señor los proteja y los bendiga.
- Ninguna objeción u observación.
- muy buena atención
- Gracias por su atención y por todo.
- Siempre he observado en los trámites que he tenido que realizar un temor soberano de el personal en las respuestas como si tuvieran prohibido tener el más mínimo diálogo
- No hay observaciones
- No se puede calificar mejor pues por la situación actual del Coronavirus todo es virtual. Gracias
- No.
- Por el momento no tengo ninguna observación especial. Mil gracias.
- Ninguna observación
- Excelente servicio
- Cuando he hecho alguna consulta, me la resuelven con prontitud, pero es algo dispendioso abrir la ventana porque hay muchas para abrir y esto lo vuelve dispendioso.
- NO
- Muy satisfactoria
- Por favor ajustarse a las solicitudes particulares requeridas por el usuario
- Envié de información a los correos sobre los servicios y ayudas que presta el Fondo a sus Pensionados. Gracias
- Hasta el momento todo ha estado bien.
- Me parece satisfactoria excelente los felicito
- Mil gracias por su colaboración y apoyo, solo que me gustaría conocer las actividades que tiene Fonprecon con sus pensionados y participar en las que pueda
- Estoy muy contenta con Fonprecon, que sigan así Éxitos para el nuevo año
- no hay observaciones al respecto
- no ninguna observación
- Es muy eficiente
- La atención es muy buena
- NINGUNA
- Todo muy bien
- Al solicitar la pregunta fueron lentos al contestar
- Buena atención, amabilidad y prontitud
- Todo excelente

- No tengo ninguna.
- El servicio es muy oportuno
- Toda la información que he solicitado, cuando la necesito me la han respondido oportunamente. Gracias
- Es excelente la atención que brindan
- Los servicios prestados son buenos no tengo ninguna queja. Gracias y un feliz Navidad.
- Satisfactoria
- Yo veo que todo está saliendo bien los mensajes nos llegan bien al correo
- Nunca contestan el teléfono al usuario
- Me parece muy buena la Atención al Usuario porque es rápido, oportuno y completa la información.
- Felicitaciones
- No ninguna por ahora
- Ninguna observación
- Gracias por todo.. Infinitas BENDICIONES Por siempre 🙏🌸
- Muy bueno todo gracias
- No. Solamente agradecimientos por la buena y oportuna atención.
- Gracias feliz navidad..
- No tengo observaciones
- Me siento complacido con todos los servicios prestados por FONPRECON...Felices Navidades
- Muchas gracias
- Excelencia en todo
- No tengo en absoluto
- Todo bien , Bendito sea Dios. Feliz y Prospero Año.

ACCIONES A REALIZAR

Analizar las oportunidades de mejora que se pueden implementar de acuerdo a las observaciones presentadas

