



**FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA FONPRECON**

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2021**

**SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**SEPTIEMBRE 2021**

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2021

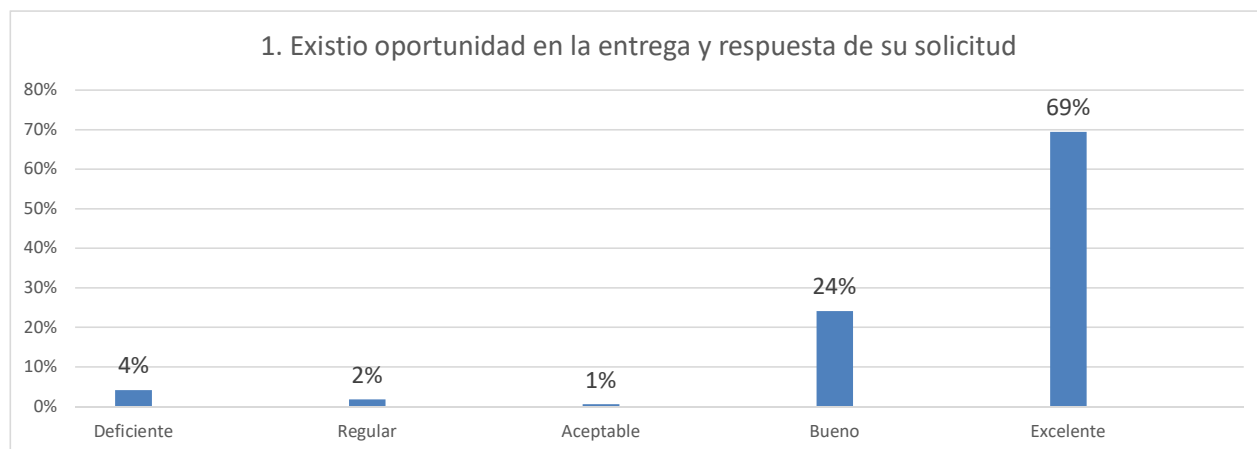
Poblacion total de pensionados a abril de 2021 es de 2320

Muestra 170 pensionados de FONPRECON

Equivale la muestra al 7% del total de la poblacion de pensionados con que cuenta FONPRECON al mes de septiembre de 2021

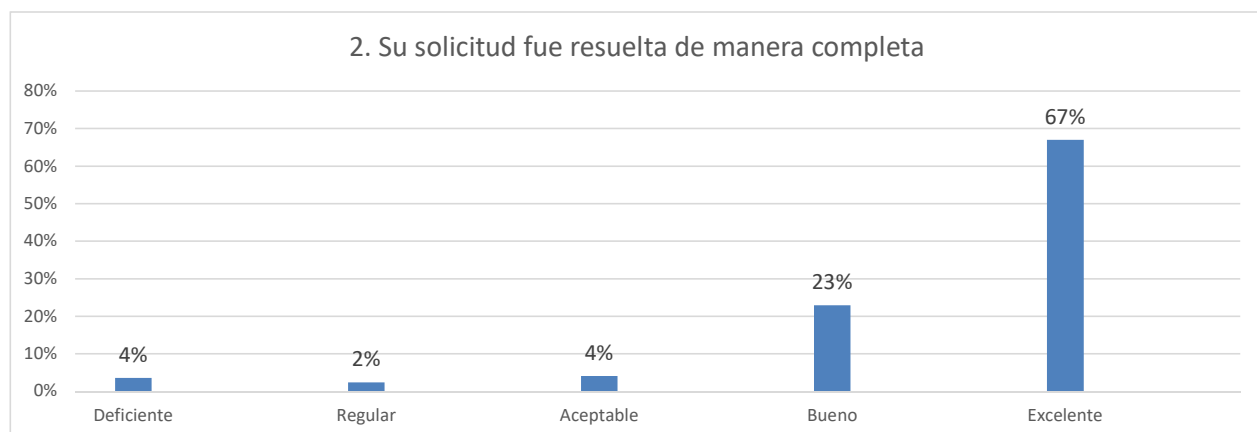
### Metodo Muestreo simple

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



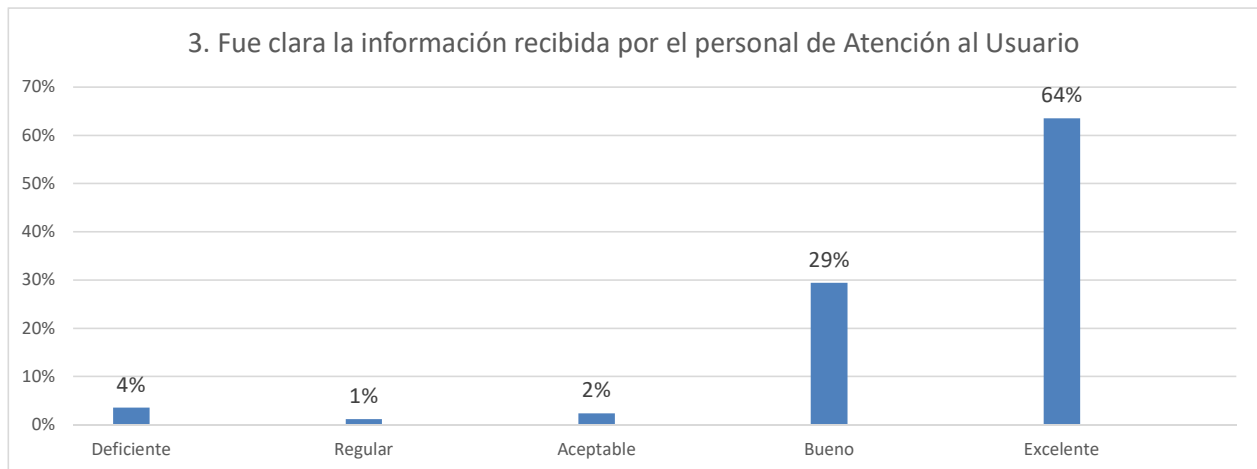
1) Existió oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	4%	2%	1%	24%	69%
Resultado en numero de encuestas	7	3	1	41	118
Resultado de satisfacción por pregunta	94%				

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 de FONPRECON entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 159 personas que equivalen al 94% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 1 personas que equivale al 1% nos califican como aceptable, 3 personas que equivalen al 2 % nos calican con regular y 7 personas que equivalen al 4% nos califican como deficiente pero no justifican el porque de su calificación.



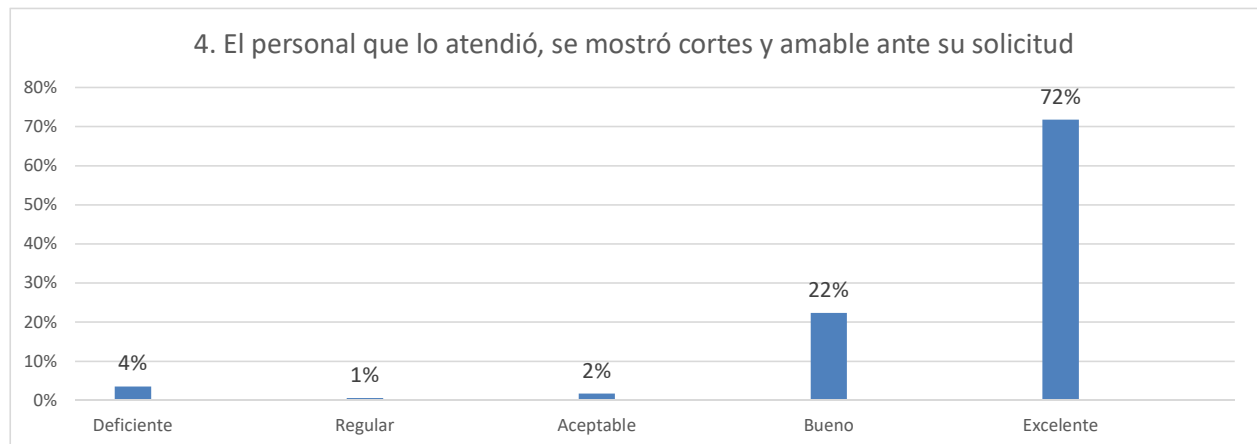
2) Su solicitud fue resuelta de manera completa?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	4%	2%	4%	23%	67%
Resultado en número de encuestas	6	4	7	39	114
Resultado de satisfacción por pregunta	90%				

Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa el 90% de los encuestados que equivalen a 153 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos, 7 personas que equivalen al 4% consideran que el servicio es aceptable, 4 personas califican la pregunta como regular y 6 personas que equivalen al 4% califican la pregunta como deficiente. No se presentan observaciones a la pregunta. El nivel de satisfacción en esta pregunta número 2 es del 90% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5



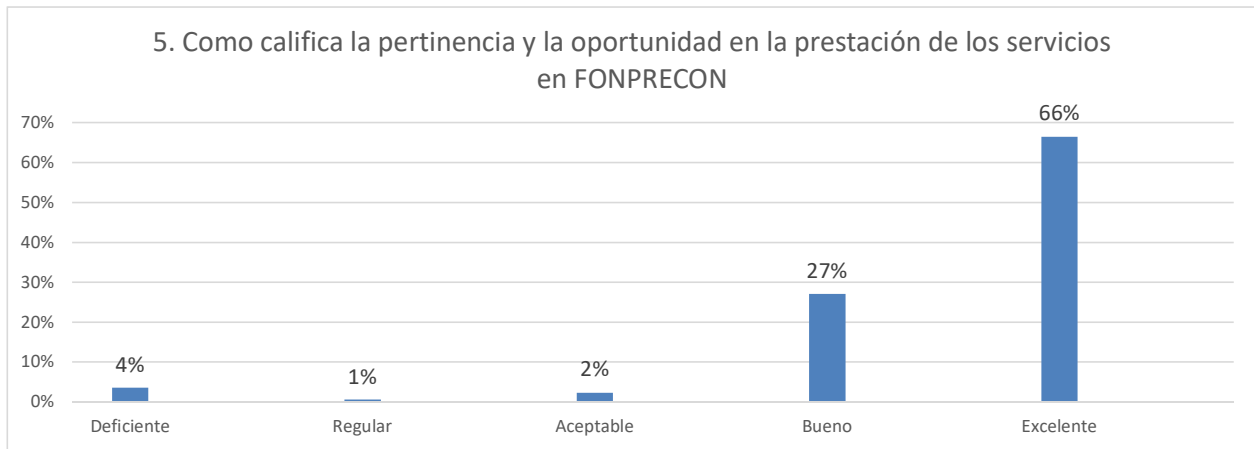
3) Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	4%	1%	2%	29%	64%
Resultado en número de encuestas	6	2	4	50	108
Resultado de satisfacción por pregunta	93%				

Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 64% de los encuestados que equivalen a 108 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos (excelente), 50 personas que equivalen al 29% se encuentran satisfechos (Bueno), 4 personas califican la pregunta como aceptable equivale al 2%, dos personas califican la pregunta como regular que equivalen al 1% y seis personas califican la pregunta como deficiente que equivalen al 4%. No se presentan observaciones a la pregunta. El nivel de satisfacción en esta pregunta es del 93% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5. Se debe tener en cuenta al 5% que equivalen a ocho personas califican la pregunta con regular y deficiente.



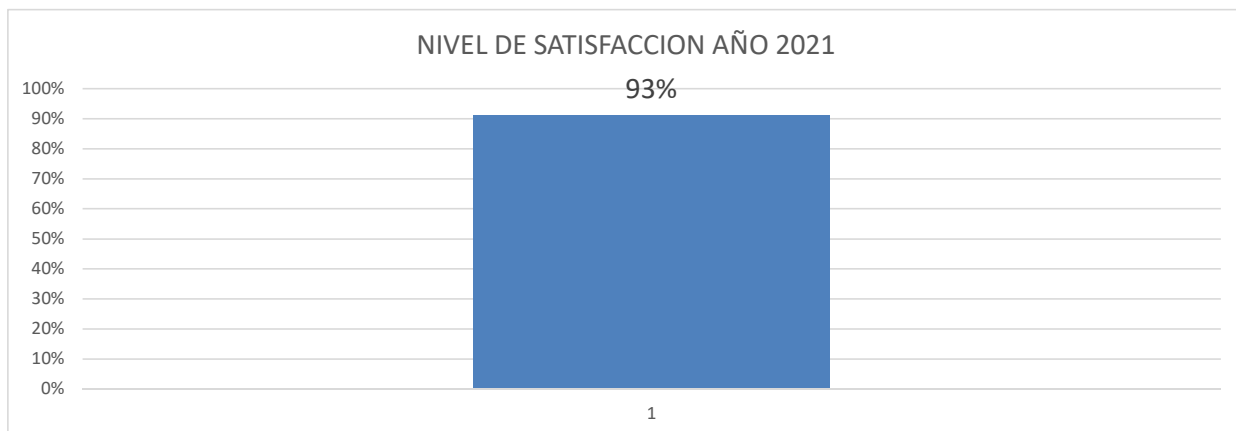
4) El personal que lo atendió, se mostró cortés y amable ante su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	4%	1%	2%	22%	72%
Resultado en numero de encuestas	6	1	3	38	122
Resultado de satisfacción por pregunta					94%

Se observa un 94 % 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 122 personas que equivalen al 72% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 38 personas que equivalen al 22% se encuentran satisfechos (Bueno), no se presentan observaciones a la pregunta sin embargo 3 personas califican el servicio como aceptable (2%), 1 personas regular (1%) y 6 personas como deficiente (4%) 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
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	4%	1%	2%	27%	66%
Resultado en numero de encuestas	6	1	4	46	113
Resultado de satisfacción por pregunta					94%

Se observa un 94% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 113 personas que constituyen el 66% de la muestra que califican la pregunta con 5 muy satisfecho (excelente) y el 27% 46 personas que califican la pregunta con 4 satisfechos (bueno). 4 personas califican el servicio como aceptable 2%, 1 personas con regular igual al 1% y 6 personas con deficiente correspondientes al 4%. No se presentan observaciones a la pregunta



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
Pregunta uno	4%	2%	1%	24%	69%
Pregunta dos	4%	2%	4%	23%	67%
Pregunta tres	4%	1%	2%	29%	64%
Pregunta cuatro	4%	1%	2%	22%	72%
Pregunta cinco	4%	1%	2%	27%	66%
Promedio total	4%	1%	2%	25%	68%
				<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 2% que nos califican con tres, un 1% que nos califican con 2 y un 4% que nos califican con uno.

La encuesta está compuesta por 5 preguntas, se encuestaron 170 personas de las cuales alrededor de 116 personas (68%) califican el total de las preguntas con 5, 42 personas (25%) nos califican con 4, tres personas (2%) nos califican con 3, dos personas (1%) nos califican con dos y alrededor de siete personas (4%) nos califican con 1. Al sumar los resultados obtenidos con notas entre 4 y 5 nos arroja un resultado de satisfacción del 93%.

## OBSERVACIONES

Si tiene alguna observación adicional sobre nuestro servicio y trato recibido, puede escribirla aquí:

mejoramiento de servicios por la implementación de whatsapp y celular , excelente.

AGRADECIMIENTOS A ADOLFO DE ATENCION AL USUARIO, POR SU AMABILIDAD Y COLABORACION.

Ninguna

Siempre estan con la mejor actitud y disponibilidad.

Todo muy bien

Todo está bien

Buenos días cordialmente solicito informacion si tenemos algun beneficio, credito, auxilio para estudio universitario para nuestros hijos mil gracias un fuerte abrazo de gratitud

Comunicaciones más frecuentes.

no hay

Falta de gestión rápida ante un derecho de petición

TODO MUY EXCELENTE MUCHAS GRACIAS

Todo bien, que sigan así

No

Muy atentos y colaboradores como siempre

Ninguna.

Hasta la presente, el trato que he recibido asido exelente lente

Hay poca comunicación con Fonprecon

Excelente atención y oportunidad en el servicio

Ninguna

Muy buen servicio

Nunca he podido comunicarme ojala y se comunicarán conmigo pues tengo muchas dudas e inconformidades

Excelente servicio.

ninguna

ESTOY MUY AGRADECIDO POR LA.PRONTITUD CON QUE ME HAN SOLUCIONADO MIS REQUERIMIENTOS GRACIAS

Todo bien gracias

Ninguna. Gracias.

Me siento orgullosa de tener una Entidad, tan eficiente Felicitaciones

Todas mis solicitudes fueron acogidas y resueltas a satisfacción

Ninguna

Ninguna

Ninguna gracias.

Ninguna gracias.

Gracias gracias

Es necesario cambiar ajustar en a la nueva realidad el mundo cambia el cliente también y ustedes continúan resistiendo e al cambio

Ninguna

Ninguna

No tengo

No tengo observaciones.

Ninguna

Servicio excelente. Gracias

Que sigan como van, siempre acuatualizandose

Total satisfacción.

Gracias

Muy bien servicio presta Fonprecon

no

FELICITACIONES A TODOS.. CAPITAN r RAFAEL PALACIOS M

La atención ha sido rápida y muy buena.

Muy buen servicio

Ninguna. Gracias.

depronto que los extratos de pencion los manden al correo gracias

No niguna

Siempre me he sentido muy bien atendido, gracias.

ninguna

Por favor me informa en la parte exequial.

Muy bueno

Ninguna

Ninguna

Darnos a conocer los logros, preocupaciones y noticias que nos atañen

Muy buena atencion

Amable atencion

No. Lo que solicite lo obtuve de manera oportuna y eficiente.

Muy eficiente todo lo q he solicitado en fonprecom, felicitaciones a todo el personal operativos de la entidad, felicidades.

Muy buen servicio, gracias.

Quedé satisfecha.

Servicio y trato excelente

No

no

...

No vivo en Bogota y las veces q he intentado comunicarme ha sido imposible prácticamente nula no responden al telefono

Muchas gracias

Nunca tuve respuesta alguna con dos correos enviados , para la solicitud que pedí!!! Lo único que me contestó la persona encargada de la libranza es que a ellos no les ha llegado nada de parte mía y del banco!!! La comunicación para un pensionado no es clara para nada ya envié otro correo el mismo que envié al banco !!! Espero algún día tener respuesta.

felicitaciones

Buena y oportuna atención

Amabilidad, eficiencia, información oportuna

Sin comentarios adicionales

Gracias Todo Excelente

La atención ha sido buena, solo en un principio de éste año fue cuando tuve dificultad en la comunicación, del resto todo se ha desarrollado de manera eficaz y oportuna. Muchas gracias por todas sus atenciones.

Toda solicitud que realice que respondida inmediatamente

no

estoy satisfecha

No

Deben responder a la pregunta o inquietud concreta que se les hece y no poner una respuesta autiomática quer en nada se refiere a la inquietud propuesta

No tengo nada que opinar

Prosigan con su excelente y humana atención.

Felicitaciones, es un fondo excelente

No

NINGUNA

Todo está bien

Ninguna. En las oportunidades requeridas el servicio ha sido bueno.

Excelente todo

Cuando se envían correos, especialmente de envíos de certificación de supervivencia, no generan ningún acuse de recibo. O conformidad de entrega.

Ninguna

Ninguna

No tengo ninguna observacion adicional

Podría mejorar

No

información sobre servicios Casa del Pensionado

Los teléfonos

Solamente agradecimiento. Gracias

Continuar con el buen servicio, en general.

Ninguna observación ...

No tengo bservación alguna, muchas gracias

no

Muy satisfecho con toda la atención que nos prestan las personas del Fon

No lo estoy solicitsndo por el momento

Gracias por su atencion telefonica y su comprensión de las dificultades tecnológicas de muchos adultos bastante mayores que no manejaron computadores, ni se adaptaron a las nuevas tecnologías..

No tengo observación

correo electronico marina.1854@hotmail.com

Me gustaria informacion sobre otros servicios disponibles de fonprecon para sus afiliados, si los hay, Gracias!

No tengo ninguna observación, muchas gracias

ninguna

No hay observación

No cambien pues su servicio es excelente

Siempre los funcionarios y directivos de Fonprecon me han atendido oportunamente y con mucha amabilidad. Los felicito. Gracias

No.

ninguna

No me resolvieeon el t ma de mis cesantías

NO EXISTE OBSERVACIÓN ALGUNA

ninguna

Muy buen servicio y oportuno

Se debería prestar el servicio a domicilio

Excelente Servicio al Cliente

Ninguna.

No

mis solicitudes han sido escuchadas oportunamente ,gracias

Gracias por su valiosa colaboración.

Unos comprometidos y excelentes profesionales

No tengo ningún reparo que hacer

No tengo ninguna observación adicional

Todo funcionando correcta y oportuno

cuando he llamado telefonicamente son muy amables y prestos a resolver lo solicitado. gracias

forma virtual y escrita no es lo suficieemente clara, o no ocbedece a la solicitud planteada adicional directa es porque no logre la información clara y completa por internet

Ninguna.

Muy bien o que hacen.

NO

Fue muy buena la atencion

A la persona que se hace referencia en el correo ya fallecio

Sugiero el envio de desprendible de pago al correo del pensionado mensualmente

Ninguna por ahora

Nada, muchas gracias por su gentileza

Ninguna

Todo es bueno. Gracias

Ninguna. Siempre he sido bien atendida

ES COMPLICADO SACAR UN CERTIFICADO O UNA COLILLA DE PAGO. PERO HOY SALIO UN INSTRUCTIVO, OJALA Y ELLO SIMPLIFIQUE LAS COSAS.

EN LAS OCASIONES QUE HE REQUERIDO DE UNA RESPUESTA, SIEMPRE HA SIDO SATISFACTORIA.

Ninguna, muchas gracias

Nunca contestan el teléfono y para quienes vivimos en el exterior, el servicio es pésimo .

No...todo Bien...

quisiera que cuando se efectue el pago de mi mesada lo hagan con un lapso de 12 horas antes por lo menos han habido casos que la notificacion me llega a mi celular mucho despues de efectuar el pago gracias

Todo bien

ninguna

Gracias siempre por su colaboración.

ninguna

Ninguna

Ninguna x ahora

Es una entidad eficiente.

La verdad es que el fondo siempre me ha respondido con eficacia y buen trato . No tengo si no agradecimientos .

Agradecerles

NO

Solicite enviaron copia de mi recibo de pago de la pensión y no lo enviaron

Gracias me gustaría obtener los desprendibles de pago de forma internt a mi correo.

Ningunos

Hy

Excelente

ninguna

son personas muy amables

No, no tengo ninguna queja del servicio que uds, prestan

Es la entidad más eficiente que existe en el país. FELICITACIONES y AGRADECIMIENTOS a todo su equipo de trabajo y RECONOCIMIENTO a gestión.

No ninguna

Absolutamente nada

#### **ACCIONES A REALIZAR**

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