



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

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2022**

**SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**MAYO 2022**

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2022

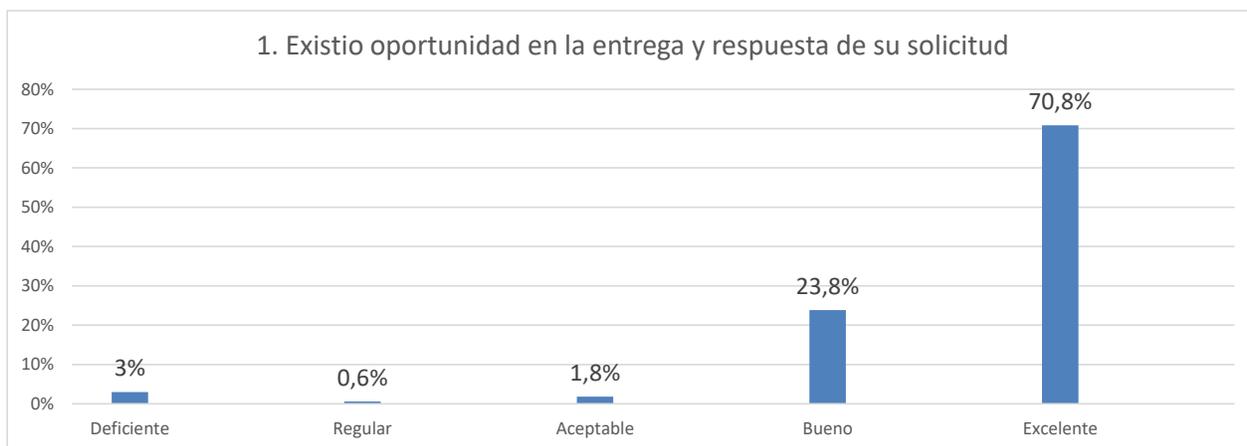
Poblacion total de pensionados de 2022 es de 2310

Muestra 168 pensionados de FONPRECON

Equivale la muestra al 7% del total de la poblacion de pensionados con que cuenta FONPRECON al mes de mayo de 2022

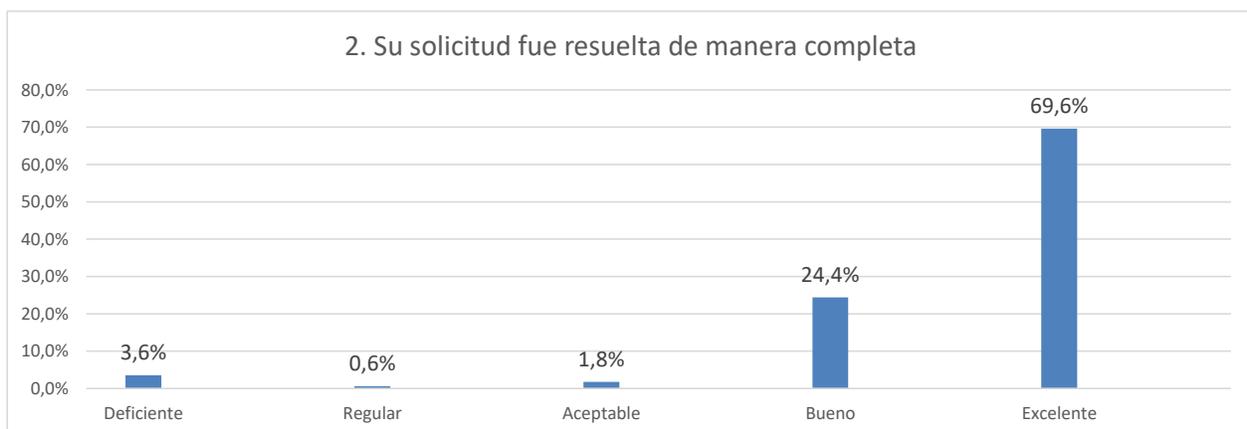
### Metodo Muestreo simple

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



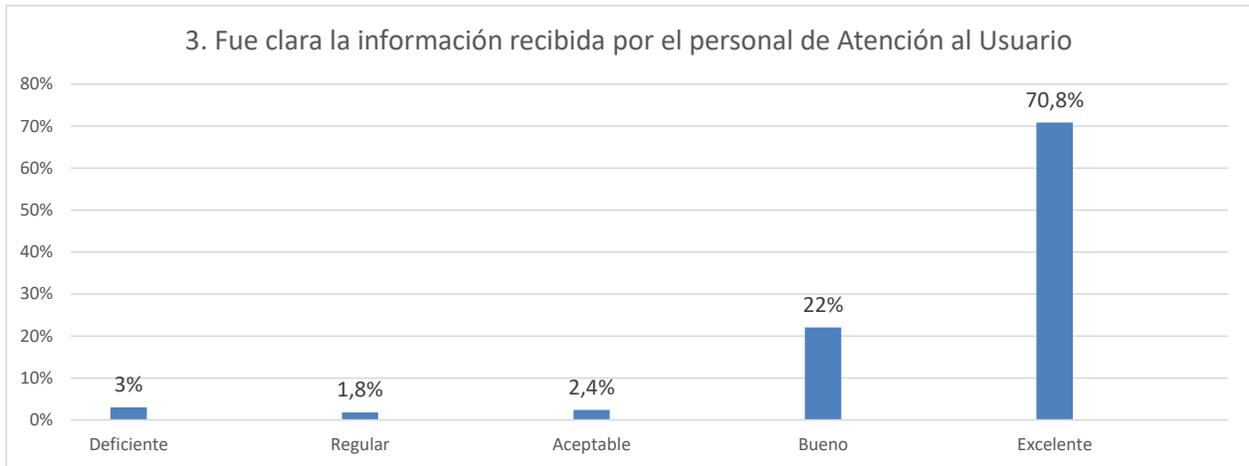
1) Existió oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	3%	0,6%	1,8%	23,8%	70,8%
Resultado en numero de encuestas	5	1	3	40	119
Resultado de satisfacción por pregunta	95%				

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 de FONPRECON entre 5 y 4, en esta pregunta, como se puede observar 159 personas que equivalen al 95% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 3 personas que equivale al 1,8% nos califican como aceptable, 1 personas que equivalen al 0,6 % nos calican con regular y 5 personas que equivalen al 3% nos califican como deficiente pero no justifican el porque de su calificación.



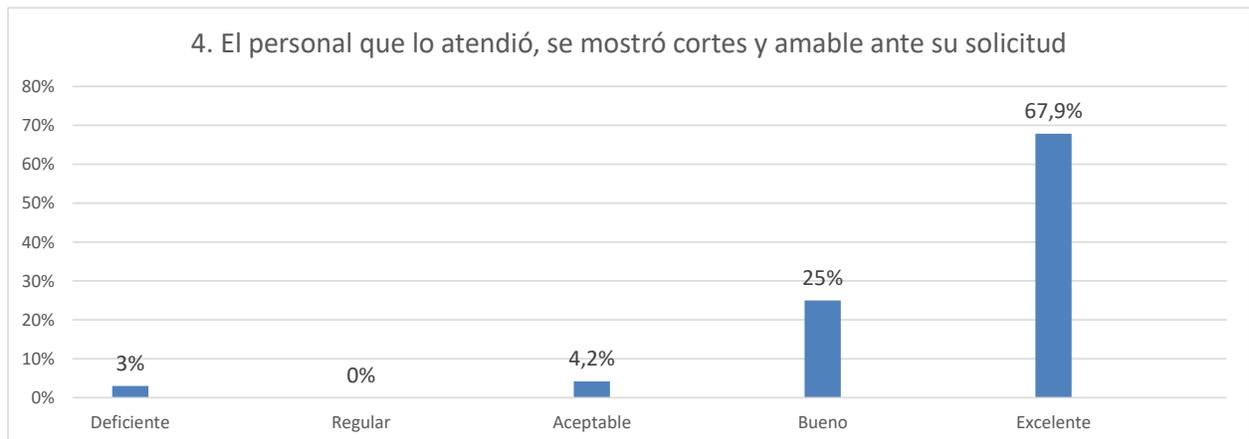
2) Su solicitud fue resuelta de manera completa?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	3,6%	0,6%	1,8%	24,4%	69,6%
Resultado en numero de encuestas	6	1	3	41	117
Resultado de satisfacción por pregunta	94%				

Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa el 94% de los encuestados que equivalen a 158 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos, 3 personas que equivalen al 1,8% consideran que el servicio es aceptable, 1 persona califica la pregunta como regular y 6 personas que equivalen al 3,6% califican la pregunta como deficiente. No se presentan observaciones a la pregunta. El nivel de satisfacción en esta pregunta numero 2 es del 94% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5



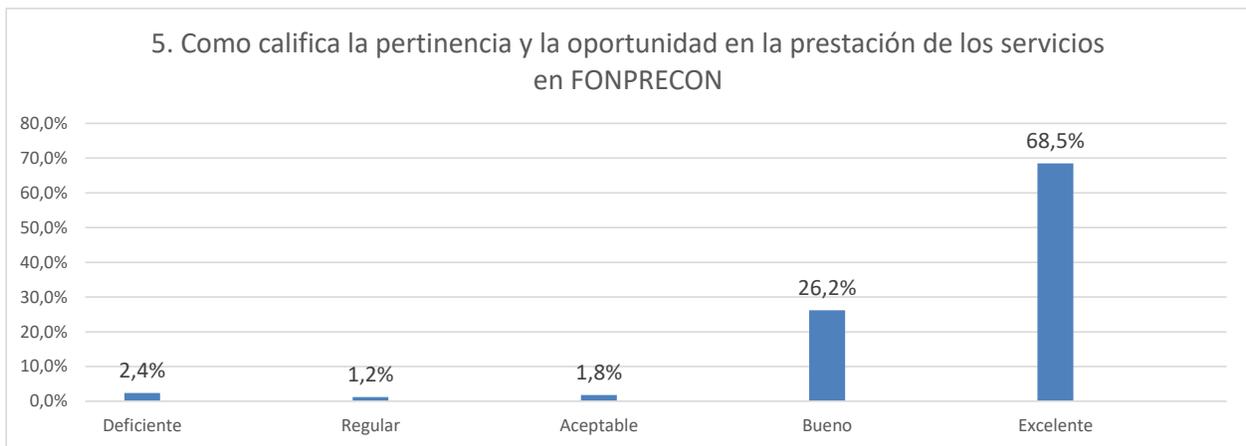
3) Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	3%	1,8%	2,4%	22%	70,8%
Resultado en numero de encuestas	5	3	4	37	119
Resultado de satisfacción por pregunta	93%				

Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 70,8% de los encuestados que equivalen a 119 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos (excelente), 37 personas que equivalen al 22% se encuentran satisfechos (Bueno) , 4 personas califican la pregunta como aceptable equivale al 2,4%, tres personas califica la pregunta como regular que equivalen al 1,8% y cinco 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 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 cortes y amable ante su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Resultado en Porcentaje	3%	0%	4,2%	25%	67,9%
Resultado en numero de encuestas	5	0	7	42	114
Resultado de satisfacción por pregunta					93%

Se observa un 93 % 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 1114 personas que equivalen al 67,9% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 42 personas que equivalen al 25% se encuentran satisfechos (Bueno), no se presentan observaciones a la pregunta sin embargo 7 personas califican el servicio como aceptable (4,2%) y 5 personas como deficiente (3%). Ninguna persona califico la pregunta como regular



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	2,4%	1,2%	1,8%	26,2%	68,5%
Resultado en numero de encuestas	4	2	3	44	115
Resultado de satisfacción por pregunta					95%

Se observa un 95% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 115 personas que constituyen el 68,5% de la muestra que califican la pregunta con 5 muy satisfecho (excelente) y el 26,2% 44 personas que califican la pregunta con 4 satisfechos (bueno). 3 personas califican el servicio como aceptable 1,8%, 2 personas con regular igual al 1,2% y 4 personas con deficiente correspondientes al 2,4%. No se presentan observaciones a la pregunta



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
Pregunta uno	3%	1%	2%	24%	71%
Pregunta dos	4%	1%	2%	24%	70%
Pregunta tres	3%	2%	2%	22%	71%
Pregunta cuatro	3%	0%	4%	25%	68%
Pregunta cinco	2%	1%	2%	26%	68%
Promedio total	3%	1%	2%	24%	70%
			<b>SATISFACCION GENERAL</b>		<b>94%</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 94% se presenta un 2% que nos califican con tres, un 1% que nos califican con 2 y un 3% que nos califican con uno.

La encuesta está compuesta por 5 preguntas, se encuestaron 168 personas de las cuales alrededor de 118 personas (70%) califican el total de las preguntas con 5, 41 personas (24%) nos califican con 4, tres personas (2%) nos califican con 3, una persona (1%) nos califica con dos y alrededor de cinco personas (3%) nos califican con 1. Al sumar los resultados obtenidos con notas entre 4 y 5 nos arroja un resultado de satisfacción del 94%.

## OBSERVACIONES

Buena gestión

Todo esto fue bien

No gracias

La atención es buena, seguir así.

Muchas gracias por los servicios prestados

Excelente atención

Buena atención y oportuna

Ninguna

Que sigan con esta línea de atención , es excelente

Hasta el momento no he tenido ningún inconveniente. Gracias por su atención.

Muy bien

Muy bien gracias

Todo conforme.

Todo muy bien.

Gracias no

He solicitado información a Fonprecon para la declaración de renta y la atención ha sido muy buena

Excelente servicio

Buenas tardes. Las veces que he tenido que ir al fondo el trato ha Sido muy bueno . Y se me ha atendido muy amable . Gracias .

Felicitaciones a la Jefe y a sus personal

No.

Para mi que resido en España todo ha sido excelente a todas mis inquietudes. Gracias

Gracias ninguna

Excelente atención y servicio

Ninguna, todo excelente

El personal es muy idóneo y fundamentalmente amable

Se debería de informar la fecha de los pagos de primas o mesadas adicionales

No tengo

Todo ha sido muy bien estoy muy contenta y agradecida por los servicios prestados, muchos éxitos en su trabajo

Siempre q he solicitado colaboración de atención al Usuario he tenido muy buena colaboración

Ninguna. Siempre son muy atentos a cualquier solicitud

MI GRATITUD CON ADOLFO DE ATENCION AL USUARIO.

Ninguna

Siempre han dado muy buen servicio. No cambien. Se le Felicita a todo el personal de las oficinas de Fonprecon

Bueno todo Personal altamente calificado muy amables y la información precisa ,muy agradecida por la gestión . Felicitaciones todo bien

No

Recibo la pensión oportunamente, muchas gracias Myriam

Ninguna Los certificados de ingresos y retenciones hacerlos llegar sin necesidad de solicitarlos, y que posibilidad hay de que le envíen el comprobante de pago mensual gracias

Los funcionarios de atención al usuario atienden oportunamente las inquietudes.

TUDO BIEN

Ninguna  
SATISFECHO  
No tengo observaciones.  
No tengo observaciones  
Ninguna  
Ninguna  
No  
¡Todo excelente! ¡Gracias!  
Ninguna, todo excelente  
Todo en orden gracias  
Ninguna. Debe seguir siendo atentos.  
Felicitaciones por esa buena labor que están prestando al usuario.  
No tengo ninguna  
Mantengan la eficiencia en su servicio.  
No todo bien  
No  
Ninguna  
no  
Ninguna  
No tengo observaciones  
Fonprecon es una Entidad excelente.  
Todo el personal es muy amable y eficiente yo adoro a Fonprecon.  
No tengo observación alguna  
Bueno la verdad siempre acudo virtualmente a veces se me hace complicado. A que teléfono me puedo comunicar. Gracias  
Me encuentro muy satisfecho con los servicios prestados  
N.Aplica  
no  
Todo ha sido bien  
Me parece y oportuna la información de Atención al Usuario de FONPRECON.  
No tengo observación ninguna  
No todo está muy bien  
Siempre he sido bien atendido y de forma oportuna, muy buen servicio tenemos los pensionados  
HASTA AHORA ME HE SENTIDO MUY BIEN ATENDIDA EN TODOS MIS REQUERIMIENTOS  
poco los he usado, por lo tanto es difícil evaluar  
Mil gracias por su atención .  
Muy buena la atención y conservarla, gracias  
Ninguna  
Todo muy bien.  
No gracias todo bien.  
No.  
No  
Recibir por mensaje la consignación de la mesada pensional gracias.  
Ninguna  
Ninguna  
El servicio es excelente  
SATISFACTORIA Y MUY BUENA  
Ninguna  
FONPRECON tiene algún sitio de recreación para los afiliados y para nuestros familiares?  
Creo que el personal operativo y directivo de FONPRECON, es Garante de mis derechos sociales y pensionales .. gracias .  
Gracias por los servicios y la atención que siempre nos brindan.  
Siempre y en forma sostenible mejorar....  
Excelente Servicio  
Ninguna  
Ninguna  
No tengo nada que agregar porque la atención es excelente  
Todo fue por la página nadie me atendió  
No  
No hay ninguna observación.  
Ninguna  
ninguna  
apoyar mas a la familia y no pedir tanto tramite, para que mis hijos me apoyen en los tramites  
NINGUNA.  
Ninguna por ahora  
Buen servicio y atención  
Gracias FONPRECON por la calidez tanto de sus servicios como del personal que diligentemente nos atendió. Bendiciones  
todo bien  
Mantener el servicio que se viene prestando

Mantener el servicio que hasta hoy se presta  
TODOS LOS SERVICIOS HAN SIDO SATISFACTORIOS  
Felicitaciones excelente la atención cuando uno pide cualquier documento gracias  
Gracias  
No el servicio es muy bueno  
Siempre he recibido un excelente trato de todos los empleados. Mil gracias  
No  
ES BUENO EL SERVICIO RECIBIDO A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB.  
Excelente la atención de los funcionarios  
No  
!no señores  
En el momento no gracias  
Lo mejor que me ha pasado, es haberme pensionado con FONPRECON. Gracias a Dios.  
SIEMPRE AGILES Y OPORTUNOS. MUCHAS GRACIAS  
No soy de los pensionados que más consulta o solicita servicio, pero las ocasiones que requerido, me han atendido quedando muy satisfecho.  
LES CARACTERIZA LA EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS. MUCHAS GRACIAS.  
MUCHAS GRACIAS. EL SERVICIO ES OPORTUNO Y EXCELENTE  
Toda la información fue correcta.  
La Casa del Pensionado debería comunicarse con éstos para que informe sobre los servicios que presta.  
Continúen así!  
Nada, todo bien  
Consideró buena la atención  
No tengo observación adicional  
Por favor enviar los recibos de pago todos los meses, gracias  
la atención prestada por esta entidad es excelente  
No tengo ninguna observación, gracias  
NINGUNA  
Estoy muy satisfecha con el servicio que me presta Fonprecon . Felicitaciones y mil gracias por su ayuda .  
Ninguna  
Es excelente el servicio  
No tengo ninguna observación adicional  
Por ahora todo bien  
no  
No tengo ninguna, gracias  
SIN OBSERVACIÓN  
Personal muy diligente y comprometido con la labor de atender usuarios

#### **ACCIONES A REALIZAR**

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









