



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

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2023**

**SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**DICIEMBRE 2023**

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2023

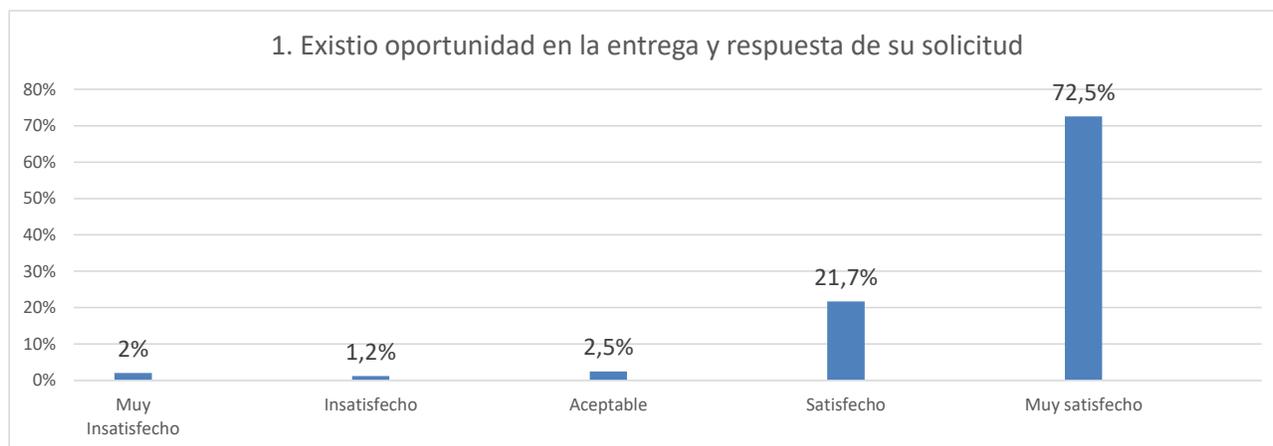
Poblacion total de pensionados de 2023 es de 2326

Muestra 248 pensionados de FONPRECON

Equivale la muestra al 10,66% del total de la poblacion de pensionados con que cuenta FONPRECON al mes de diciembre de 2023

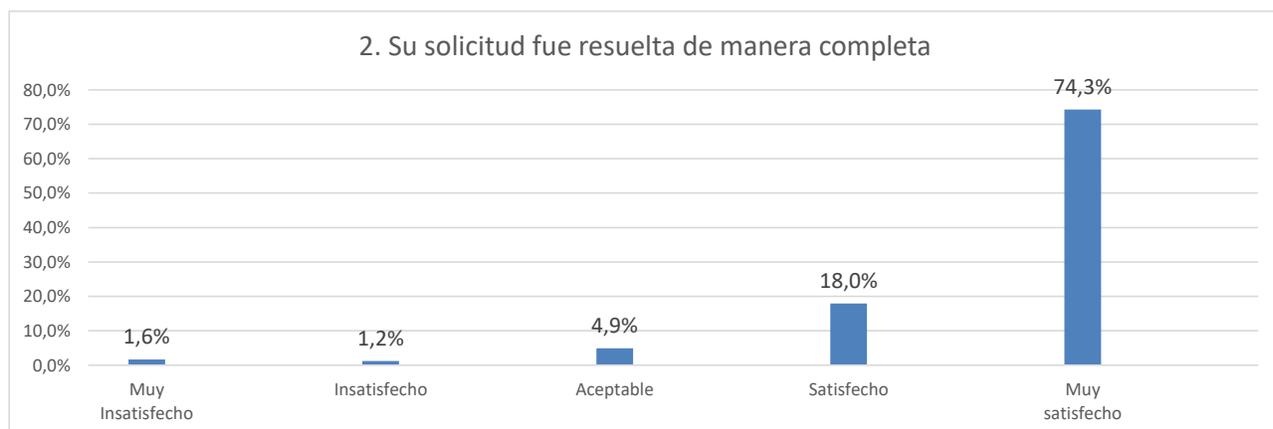
### Metodo Muestreo simple

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



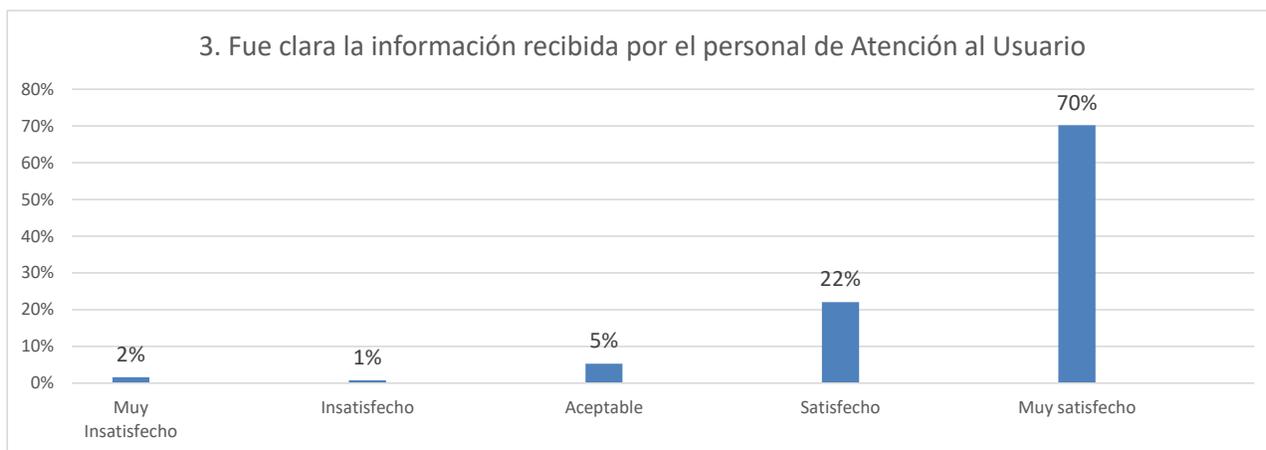
1) Existió oportunidad en la entrega y respuesta de su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
Resultado en Porcentaje	2%	1,2%	2,5%	21,7%	72,5%
Resultado en numero de encuestas	5	3	6	53	177
Resultado de satisfacción por pregunta					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 230 personas que equivalen al 94,3% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 6 personas que equivale al 2,5% nos califican como aceptable, 3 personas que equivalen al 1,2 % nos califican con regular y 5 personas que equivalen al 2% nos califican como deficiente pero no justifican el porque de su calificación. El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 244.



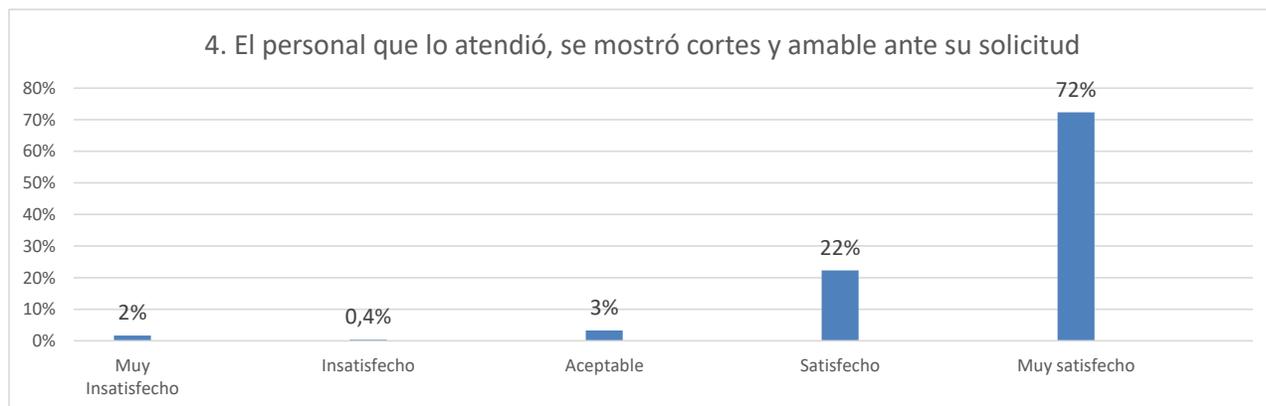
2) Su solicitud fue resuelta de manera completa?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
Resultado en Porcentaje	1,6%	1,2%	4,9%	18,0%	74,3%
Resultado en numero de encuestas	4	3	12	44	182
Resultado de satisfacción por pregunta					92%

Ante la pregunta su solicitud fue resuelta de manera completa el 74,3% de los encuestados que equivalen a 182 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos, 44 persona que equivalen al 18% se encuentran satisfechos, 12 personas califican la pregunta como aceptable, 3 personas que equivalen al 1,2% califican la pregunta como insatisfechos y 4 personas que equivalen al 1,6% califican la pregunta como muy insatisfechos. No se presentan observaciones a la pregunta. El nivel de satisfacción en esta pregunta numero 2 es del 92% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5. El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 245.



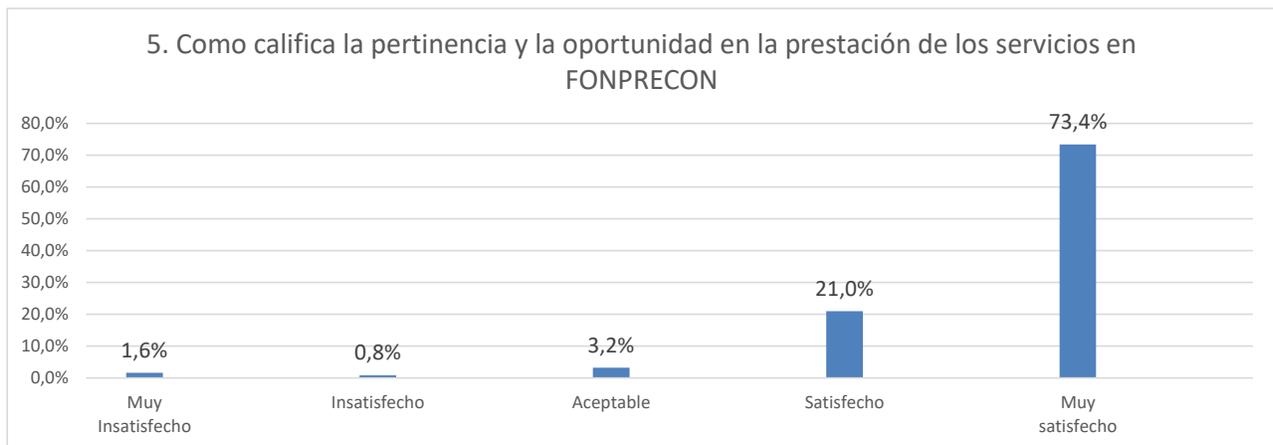
3) Fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
Resultado en Porcentaje	2%	1%	5%	22%	70%
Resultado en numero de encuestas	4	2	13	54	172
Resultado de satisfacción por pregunta					92%

Ante la pregunta fue clara la información recibida por el personal de Atención al Usuario el 70% de los encuestados que equivalen a 172 personas manifestaron encontrarse muy satisfechos, 54 personas que equivalen al 22% se encuentran satisfechos, 13 personas califican la pregunta como aceptable equivale al 5%, dos personas califican la pregunta como insatisfecho que equivalen al 1% y cuatro personas califica la pregunta como muy insatisfechos que equivalen al 2%. No se presentan observaciones a la pregunta. El nivel de satisfacción en esta pregunta es del 92% que se obtiene de sumar los resultados obtenidos con calificación 4 y 5. Se debe tener en cuenta al 8% que equivalen a 19 personas califican la pregunta con aceptable, insatisfecho y muy insatisfecho. El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 245.



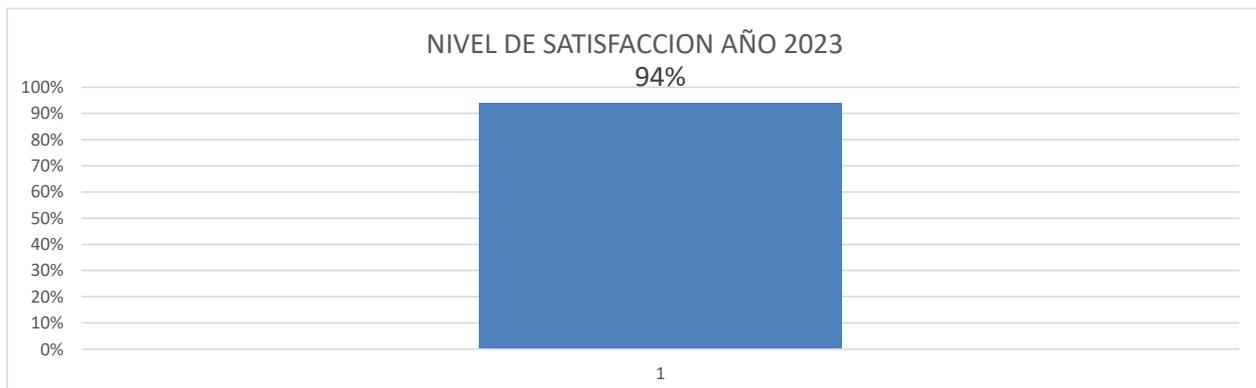
4) El personal que lo atendió, se mostró cortes y amable ante su solicitud?	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
Resultado en Porcentaje	2%	0,4%	3%	22%	72%
Resultado en numero de encuestas	4	1	8	54	175
Resultado de satisfacción por pregunta					95%

Se observa un 95% 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 175 personas que equivalen al 72% de los encuestados se encuentran muy satisfechos y 54 personas que equivalen al 22% se encuentran satisfechos, no se presentan observaciones a la pregunta sin embargo, 8 personas que equivalen al 3% califican la pregunta como aceptable, 1 persona califica el servicio como Insatisfecho (0,4%) y 4 personas como muy insatisfecho (2%). El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 242.



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	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
Resultado en Porcentaje	1,6%	0,8%	3,2%	21,0%	73,4%
Resultado en numero de encuestas	4	2	8	52	182
Resultado de satisfacción por pregunta					94%

Se observa un 94% de satisfacción respecto a la pregunta numero cinco lo cual equivale a 182 personas que constituyen el 73,4% de la muestra que califican la pregunta con 5 muy satisfecho y el 21% 52 personas que califican la pregunta con 4 satisfechos. Ocho (8) persona califican el servicio como aceptable 3,2%, 2 personas se encuentran insatisfechas 0,8% y 4 personas que equivalen al 1,6%se encontraron muy insatisfechas, lo cual debe ser tenido en cuenta para mejorar en el servicio prestado. No se presentan observaciones a la pregunta. El total de personas que dieron respuesta a la pregunta es de 248.



Promedio de Satisfacción General	Calificación de 1 a 5				
	1	2	3	4	5
<b>Pregunta uno</b> respuesta de 244 personas	2%	1%	2%	22%	73%
<b>Pregunta dos</b> respuesta de 245 personas	2%	1%	5%	18%	74%
<b>Pregunta tres</b> respuesta de 245 personas	2%	1%	5%	22%	70%
<b>Pregunta cuatro</b> respuesta de 242 personas	2%	0%	3%	22%	72%
<b>Pregunta cinco</b> respuesta de 248 personas	2%	1%	3%	21%	73%
Promedio total	2%	1%	4%	21%	73%
			<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 4% que nos califican con tres, un 1% que nos califican con 2 y un 2% que nos califican con uno.

No todas las personas responden a todas las preguntas de la encuesta como se puede observar en la tabla anterior la pregunta que tiene el mayor numero de respuestas es la pregunta numero 5 con 248 respuestas.

## OBSERVACIONES

Agradecerles, y desearles felicidades, gracias

Todo muy bien

No todo muy excelente

Agradezco siempre la buena atención gracias

Servicios y trato muy bueno

Sobresaliente la atención

ninguna gracias

Excelente atención y servicios. Felicitaciones

Muy buen servicio, felicitaciones

Gracias por servirme

Un grupo humano cálido y eficiente

Excelente comunicación de los funcionarios. Feliz navidad y un venturoso año nuevo.

Todo funciona a la maravilla, feliz Navidad y un próspero Año Nuevo 2024, para todos los empleados de Fonprecon.

Excelente servicio y atención oportuna y respetuosa del personal que atiende en FONPRECON .Muchas Gracias.... !!Feliz Navidad para todos !!

Me gustaría que el servicio de contestador automático fuera más eficiente y claro

Siempre me han atendido muy bien.

Gracias.

Todo muy bien gracias.

Señores Fonprecon estoy feliz por la atención de todos ustedes les agradezco que tengan una feliz navidad y prospero año nuevo

El personal que uds, emplean para este oficio está totalmente preparado para esa tarea.

Excelente.

Sigan así.

No tengo ninguna observación gracias.

Agradecido por tan extraordinario servicio dispuestos siempre a colaborar en pro de nuestros intereses. Deseando feliz navidad próspero año nuevo y reiterar el agradecimiento por tan excelente servicio. Cordial saludo.

Lo más importante es la comunicación de los pagos.gracias

Ninguna, sin embargo sin cocer para cuando es el pago del salario del mes de diciembre del 2023

La verdad que todos han sido muy amables.

No tengo ningún comentario

Favor enviar información de beneficios que tiene el pensionado

No tengo ninguna observación, en especial el trato recibido en atención al usuario fué excelente

Hasta ahora nos han atendido a mi esposo Jorge Eliécer Bello y a mi q soy la esposa muy bien

Muy bueno "Mi correo es Stelladerojas@hotmail.com"

Buen servicio

Gracias

N/A

"Fuera muy bueno actualizar las entidades con código adscritas a los créditos de libranza. Ya que en la lista que pedí, me mandaron entre otras Banco Agrario. El referente no tiene convenio.

Lo demás es excelente el servicio de los funcionarios en atención al usuario.

Gracias. "

## OBSERVACIONES

De acuerdo con la experiencia de mi señora madre en México, de edad 84 años, quien vive en Querétaro, una ciudad a 3 horas de distancia de la Ciudad de México, las cuales se convierten en 5 horas, para ingresar al centro de la ciudad por la alta congestión vehicular y quién necesita desplazarse por la necesidad de adquirir su certificado de supervivencia cada 6 meses para llegar hasta el punto de ubicación del consulado colombiano y que de igual forma se convierte en el mismo tiempo el desplazamiento de retorno lo cual ya es una situación muy compleja por su edad y condiciones de salud, solicito muy amablemente en nombre de ella, el mío propio y tal vez el de muchos pensionados que viven está misma situación en el exterior, reevaluar que otra opción se puede manejar que facilite la consecución y prueba de este requisito.

Una recomendación sería y esto lo sugirió el mismo consulado, que Fonprecon autorice al consulado colombiano en México a permitir se tome está prueba mediante una entrevista virtual, previa solicitud de fecha y hora con el consulado y vía correo enviar al pensionado el certificado de supervivencia legalizado y validado para que esté a su vez lo remita a Fonprecon.

En razón de lo anterior, favor tener en cuenta está solicitud y recomendación que ayudaría enormemente a los pensionados residentes en el extranjero. Gracias."

Estoy plenamente satisfecho. Gracias. Buen día.

Agradezco a FONPRECON por su excelente desempeño en el pago de mi pensión. Siempre a tiempo el ingreso y seguro.

Muy buen servicio

Todo muy bien, Gracias,

Excelente atención y puntualidad en los pagos felicitaciones

Todo es excelente.

Por estar pensionada nunca he tenido que solicitar un servicio

Gracias y feliz navidad.

Me gustaría que los pagos de mesada no fueran muy distantes del día 26 de cada mes.

Excelente el servicio recibido, respuestas rápidas, claras y prestan una gran atención a este grupo de viejos pensionados a quienes ya la vida nos dejó atrás y solo tenemos a Fonprecon . Gracias, sigan así que no se imaginan lo respaldados que nos sentimos con Uds. Dios los bendiga.

Si abrir códigos de libranzas con mayores entidades especialmente cooperativas

Gracias . Cordial saludo.

No he efectuado ningún trámite durante 2023

No tengo ninguna observación que hacer porque siempre que acudo con alguna inquietud o solicitud, recibo buen trato y solución adecuada y rápida

Mil gracias

Necesito tener más contacto con ustedes. De todos modos, muy agradecido con el buen servicio en las pocas veces que los he requerido.

NINGUNA, TODO MARCHA MUY BIEN.

SOLO TENEMOS PALABRAS DE AGRADECIMIENTO POR LA EXCELENTE ATENCION A NUESTRA QUERIDA MADRE DESDE QUE NUESTRO PADRE FALLECIO HACE MAS DE 20 AÑOS

Hasta ahora FONPRECON ha sido una empresa que presta un servicio oportuno y de calidad.

Fue muy demorado el proceso de retiro de Cesantías cuando las requerí en años anteriores y comparativamente con otros Fondos de Cesantías es una desventaja...de resto todo me parece excelente muchas gracias

Excelente mil gracias feliz navidad prosperó año nuevo

Felicitaciones para todos los empleados de fonprecon

El trato ha Sido siempre oportuno y excelente

Ninguna

Todo está muy bien.

Darle los agradecimientos por la atención ofrecida y la prontitud en su desempeño con los afiliados

No todo me aparecido muy bien atendidos.

Todo está bien.

Ninguna. Gracias

Admirable la atención de los funcionarios. Siempre muy atentos para resolver cualquier consulta y/o información. Felicitaciones

No nada todo bien

No

Gracias gracias

N/A

El fondo siempre se la lucido en resolver las inquietudes de nosotros los Pensionados. Algunas veces prontamente y otras no, según el trámite solicitado. En general son muy eficientes.

Reconozco y agradezco atención amable y oportuna a cualquier duda o inquietud sobre el servicio al pensionado, en mi caso particular.

Hay demora en la respuesta a las solicitudes