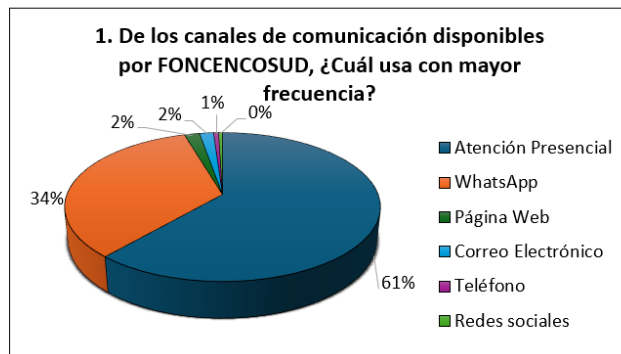


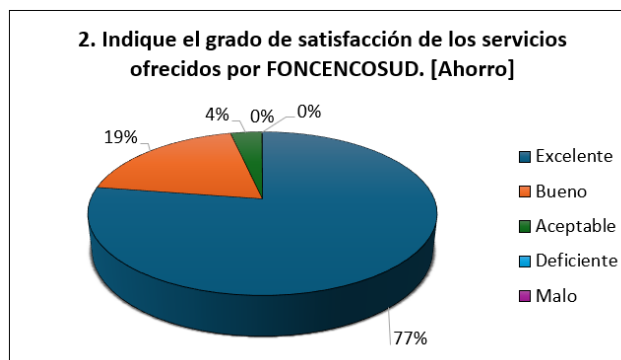
## RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ANUAL CIERRE 2025

Asociados activos corte al 28 febrero 2026	5.680
Total Respuestas	1.481
Muestra	26%
% de satisfacción anual obtenido	97,1%

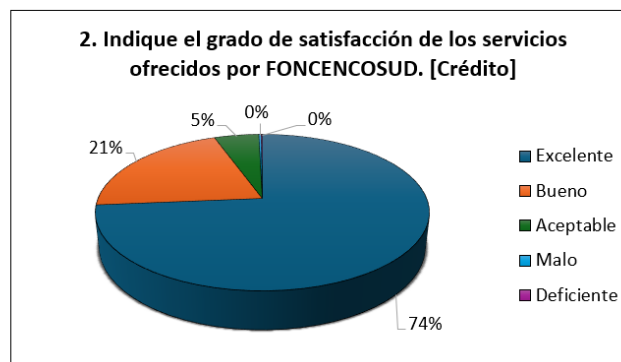
Etiquetas de fila	1. De los canales de comunicación disponibles por FONCENCOSUD, ¿Cuál usa con mayor frecuencia?	%
Atención Presencial	910	61,4%
WhatsApp	503	34,0%
Página Web	27	1,8%
Correo Electrónico	25	1,7%
Teléfono	9	0,6%
Redes sociales	7	0,5%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>



Etiquetas de fila	2. Indique el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por FONCENCOSUD. [Ahorro]	%
Excelente	1.146	77,4%
Bueno	283	19,1%
Aceptable	51	3,4%
Deficiente	1	0,1%
Malo	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

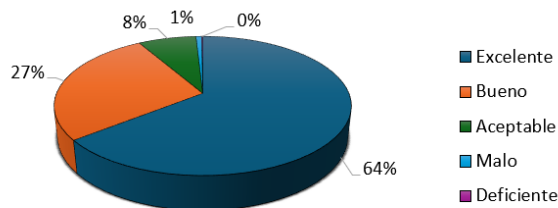


Etiquetas de fila	2. Indique el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por FONCENCOSUD. [Crédito]	%
Excelente	1.091	73,7%
Bueno	308	20,8%
Aceptable	76	5,1%
Malo	4	0,3%
Deficiente	2	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>



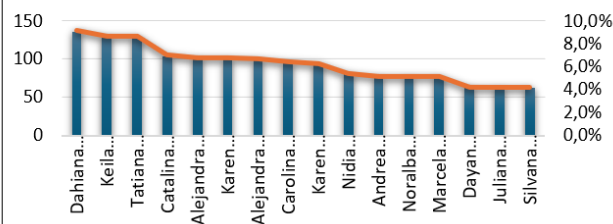
Etiquetas de fila	2. Indique el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por FONCENCOSUD. [Actividades de Bienestar (Auxilios, convenios y obsequios)]	%
Excelente	953	64,3%
Bueno	404	27,3%
Aceptable	111	7,5%
Malo	11	0,7%
Deficiente	2	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

**2. Indique el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por FONCENCOSUD. [Actividades de Bienestar (Auxilios, convenios y obsequios)]**



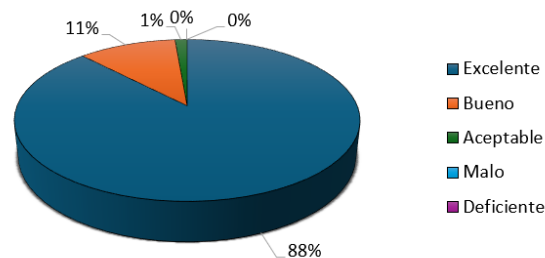
Etiquetas de fila	3. Seleccione a la Ejecutiva que normalmente atiende sus solicitudes ya sea de forma virtual o presencial.	%
Dahiana Beltrán - Región Centro	136	9,2%
Keila Noches - Región Costa	129	8,7%
Tatiana Hurtado - Región Bogotá	128	8,6%
Catalina Martínez - Región Centro	104	7,0%
Alejandra Martínez - Región Costa	101	6,8%
Karen Rojas - Región Bogotá	100	6,8%
Alejandra Puerto - Región Bogotá	99	6,7%
Carolina Salinas - Región Occidente	95	6,4%
Karen García - Región Oriente	93	6,3%
Nidia Flórez - Región Centro	80	5,4%
Andrea Zuluaga - Región Costa	77	5,2%
Noralba Díaz - Región Oriente	76	5,1%
Marcela Pulido - Región Oriente	76	5,1%
Dayan Rojas - Región Bogotá	63	4,3%
Juliana Saavedra - Región Bogotá	62	4,2%
Silvana Méndez - Región Occidente	62	4,2%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

**3. Seleccione a la Ejecutiva que normalmente atiende sus solicitudes ya sea de forma virtual o presencial.**



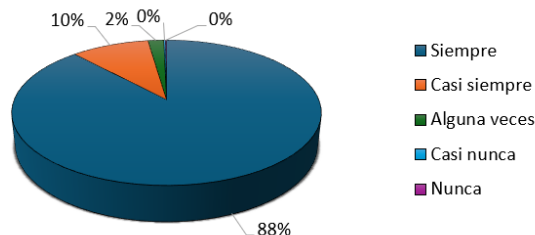
Etiquetas de fila	4. ¿La Ejecutiva muestra conocimiento de los productos y servicios que ofrece el Fondo?	%
Excelente	1.300	87,8%
Bueno	161	10,9%
Aceptable	20	1,4%
Malo	0	0,0%
Deficiente	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

**4. ¿La Ejecutiva muestra conocimiento de los productos y servicios que ofrece el Fondo?**



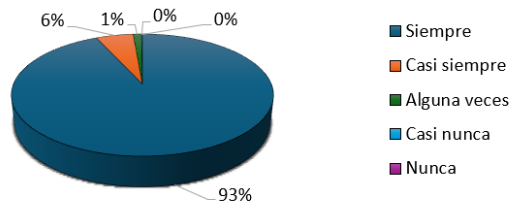
Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Responde en tiempos oportunos sus requerimientos]	%
Siempre	1.304	88,0%
Casi siempre	143	9,7%
Alguna veces	29	2,0%
Casi nunca	3	0,2%
Nunca	2	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Responde en tiempos oportunos sus requerimientos]



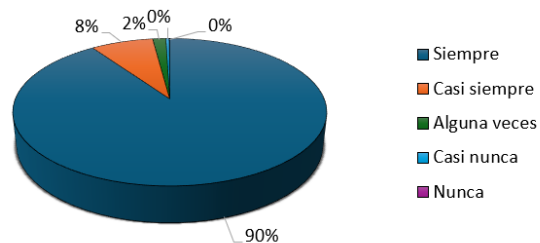
Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Posee actitud de servicio, siendo respetuosa, carismática y mostrando siempre una cara amable en la atención de sus solicitudes e inquietudes]	%
Siempre	1.380	93,2%
Casi siempre	81	5,5%
Alguna veces	18	1,2%
Casi nunca	2	0,1%
Nunca	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Posee actitud de servicio, siendo respetuosa, carismática y mostrando siempre una cara amable en la atención de sus solicitudes e inquietudes]



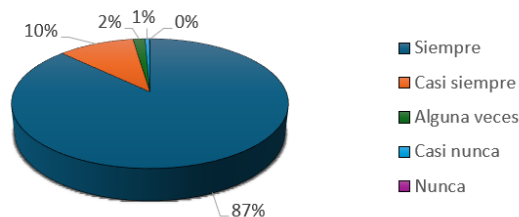
Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Le ha dado a conocer las diversas líneas de crédito que maneja el Fondo de Empleados]	%
Siempre	1.337	90,3%
Casi siempre	113	7,6%
Alguna veces	24	1,6%
Casi nunca	6	0,4%
Nunca	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Le ha dado a conocer las diversas líneas de crédito que maneja el Fondo de Empleados]



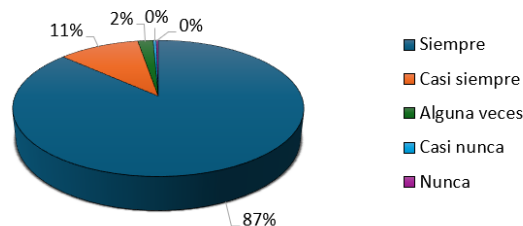
Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Tiempo oportuno de respuesta en la línea de celular corporativa]	%
Siempre	1.290	87,1%
Casi siempre	156	10,5%
Alguna veces	25	1,7%
Casi nunca	9	0,6%
Nunca	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Tiempo oportuno de respuesta en la línea de celular corporativa]



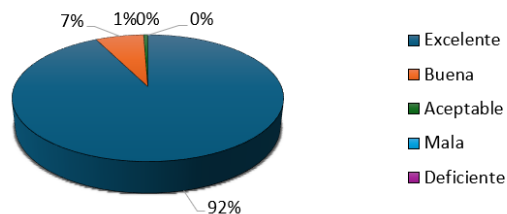
Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Tiempo de respuesta de los correos electrónicos]	%
Siempre	1.283	86,6%
Casi siempre	158	10,7%
Alguna veces	30	2,0%
Casi nunca	6	0,4%
Nunca	4	0,3%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

**5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Tiempo de respuesta de los correos electrónicos]**



Etiquetas de fila	6. Califique a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Presentación personal de la Ejecutiva de Servicio]	%
Excelente	1.371	92,6%
Buena	101	6,8%
Aceptable	9	0,6%
Mala	0	0,0%
Deficiente	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

**6. Califique a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Presentación personal de la Ejecutiva de Servicio]**



Etiquetas de fila	6. Califique a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Atención al asociado en la tienda de forma presencial y de manera virtual]	%
Excelente	1.354	91,4%
Buena	105	7,1%
Aceptable	21	1,4%
Mala	1	0,1%
Deficiente	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>1.481</b>	<b>100,0%</b>

**6. Califique a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Atención al asociado en la tienda de forma presencial y de manera virtual]**

