Informe Encuesta Balance Social 2023

foncel
FONDO DE EMPLEADOS DE CONCEL

www.foncel.co

Señores
Miembros de Junta Directiva
FONDO DE EMPLEADOS DE COMCEL – FONCEL

Cordial saludo,

A continuación, nos permitimos presentar el informe correspondiente al desarrollo del proceso de informe del balance social - encuesta del **Fondo de empleados de Comcel – FONCEL, año 2022 - 2023.**

El presente informe contiene los detalles del proceso y sus respectivos resultados. Indicamos a continuación algunos aspectos a destacar:

Se estableció la entrega de treinta (30) artículos entre el total de los asociados hábiles que participaron en la encuesta.

1. Premiación
2. Participantes
3. Participación General
4. Participación por Zona
5. Preguntas Discriminadas

1. Premiación

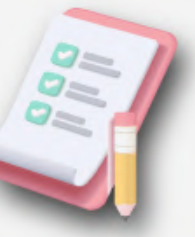
foncel
FONDO DE EMPLEADOS DE CONCEL

www.foncel.co

1. Premiación

Por la participación en la Encuesta de Balance Social, se sortearán **(30)** artículos de la siguiente forma:

Se realizará un sorteo con la aplicación



AppSorteos

por cada una de las zonas, **Centro, Occidente, Costa, Suroccidente y Oriente.**

2. Participantes

foncel
FONDO DE EMPLEADOS DE CORCEL

www.foncel.co

2. Participantes

Los Asociados inscritos en el registro social de **Foncel**, hábiles a corte de **septiembre 30 de 2023:**

4.881

en el archivo de Asociados presentado para este evento.

3. Participación General

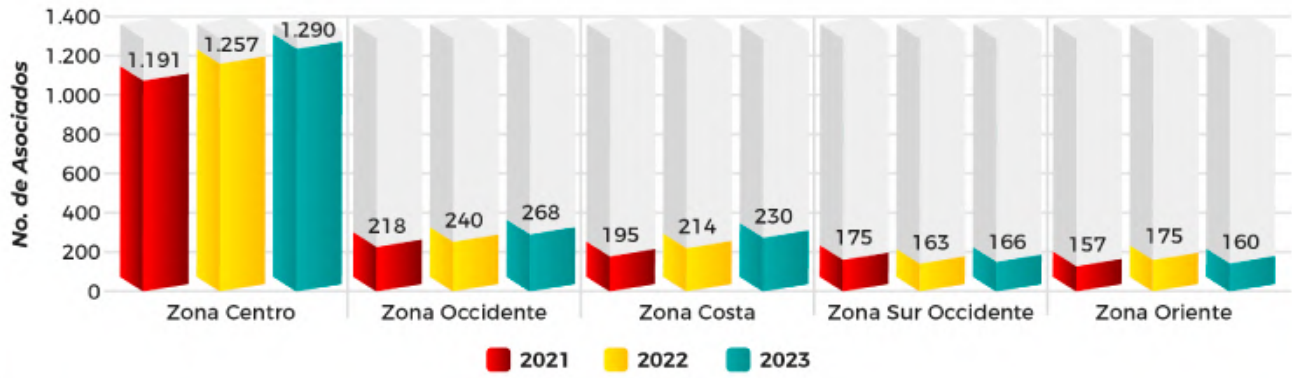
foncel

www.foncel.co

3. Participación General

Partiendo de una base social de ***4.881 Asociados*** encontramos que, la participación general en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta estuvo en un ***43.31%*** correspondiente a ***2.114 asociados.***

	2021		2022		2023	
Zona	**No. de Asociados**	**% Participantes**	**No. de Asociados**	**% Participantes**	**No. de Asociados**	**% Participantes**
Zona Centro	1.191	61,52%	1.257	61,35%	1.290	61,02%
Zona Occidente	218	11,26%	240	11,71%	268	12,68%
Zona Costa	195	10,07%	214	10,44%	230	10,88%
Zona Sur Occidente	175	9,04%	163	7,96%	166	7,85%
Zona Oriente	157	8,11%	175	8,54%	160	7,57%
Total General	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



4. Participación por Zona

foncel
FONDO DE EMPLEADOS DE CONCEL

www.foncel.co

4. Participación por Zona

Zona Centro

Total de asociados

2.969
correspondientes a esta zona

Corte del ***30 de septiembre de 2023***

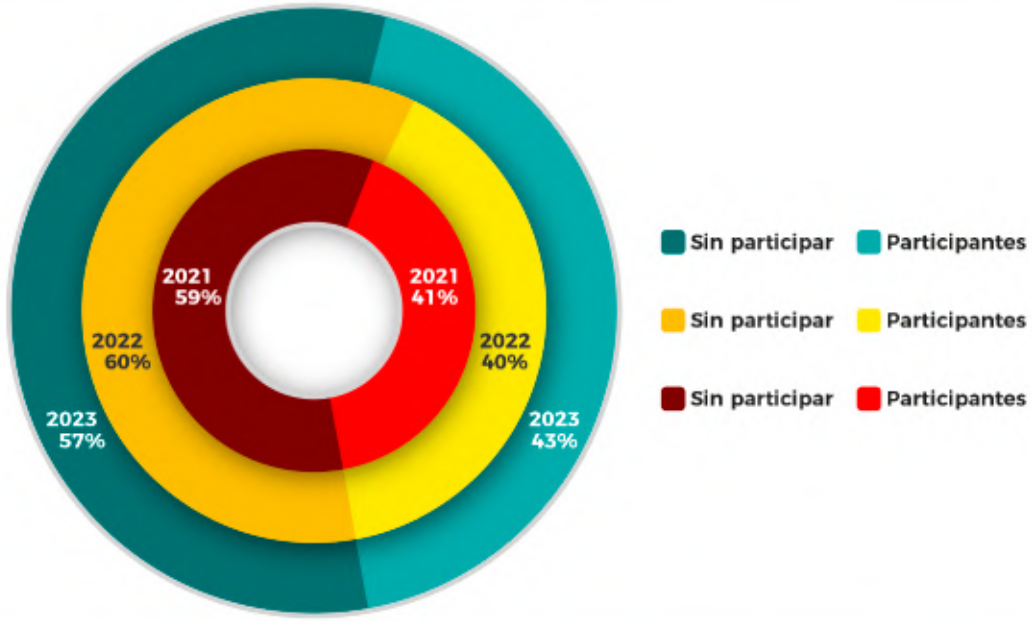
Participaron

1.290
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

No participaron

1.679
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

Se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:



Zona Costa

Total de asociados

516
correspondientes a esta zona

Corte del ***30 de septiembre de 2023***

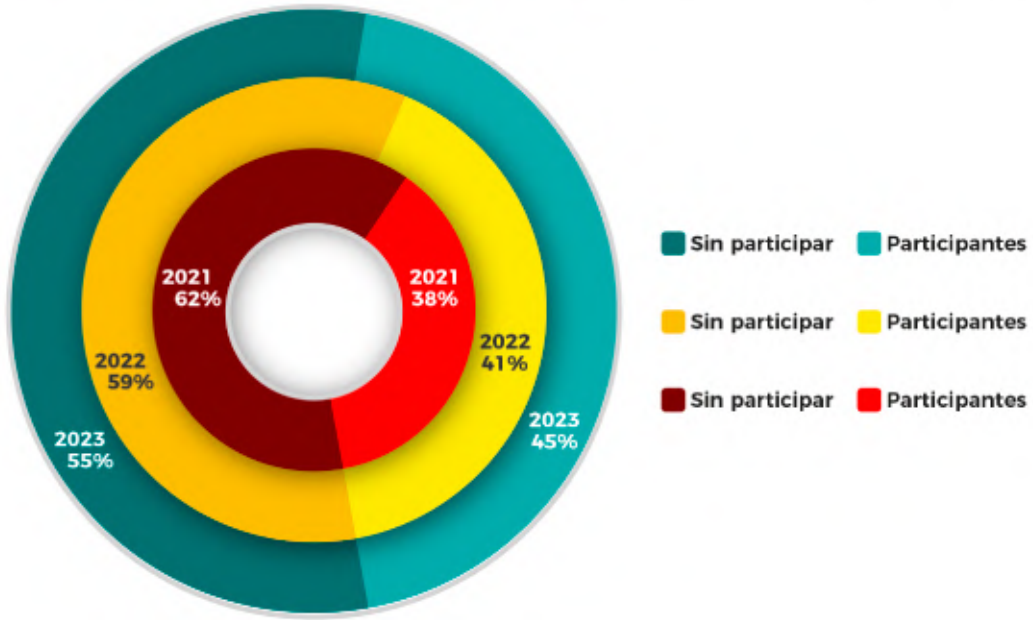
Participaron

230
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

No participaron

286
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

Se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:



Zona Occidente

Total de asociados

604
correspondientes a esta zona

Corte del ***30 de septiembre de 2023***

Participaron

268
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

No participaron

336
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

Se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:

Zona Oriente

Total de asociados

406
correspondientes a esta zona

Corte del ***30 de septiembre de 2023***

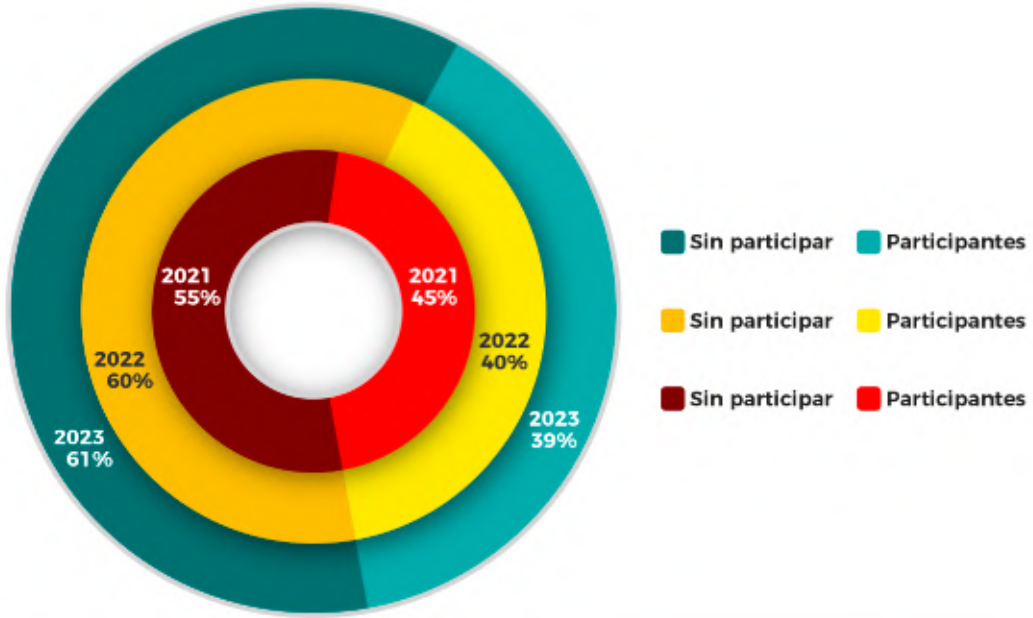
Participaron

160
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

No participaron

246
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

Se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:



Zona Sur Occidente

Total de asociados

386
correspondientes a esta zona

Corte del ***30 de septiembre de 2023***

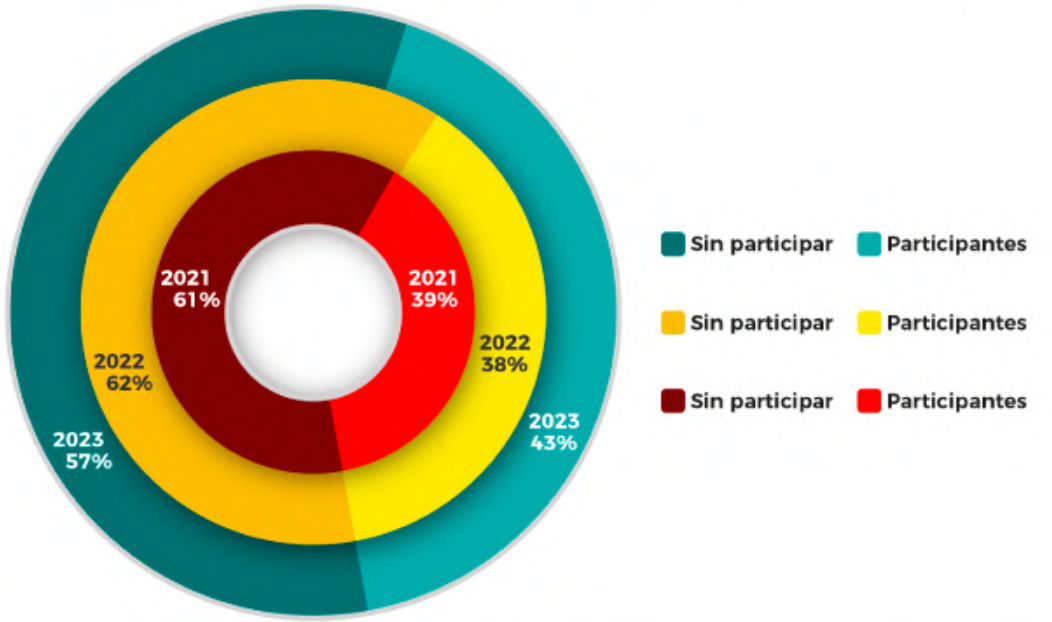
Participaron

166
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

No participaron

220
personas en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta

Se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:



5. Preguntas Discriminadas

foncel

www.foncel.co

5. Preguntas Discriminadas

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta del balance social de manera discriminada:

43,31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

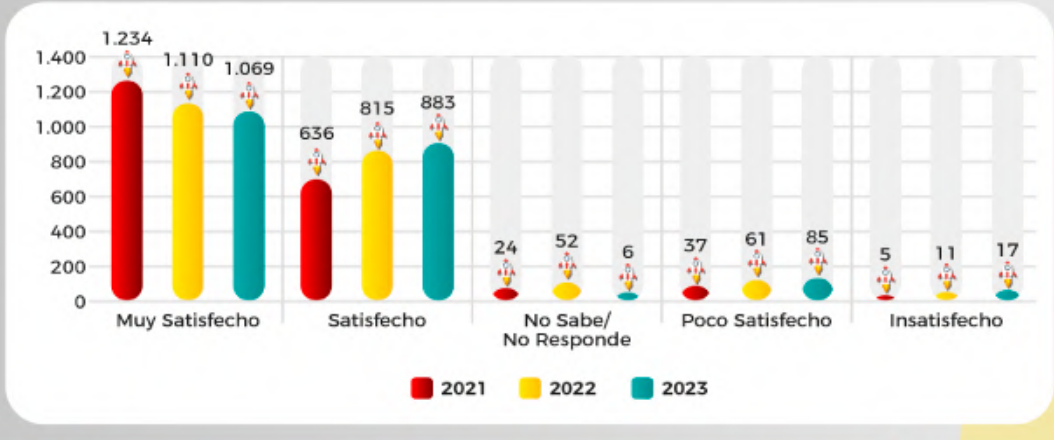
De este porcentaje:

- **92.32%** está **muy satisfecho o satisfecho.**
- **6.86%** dice estar **poco satisfecho o NS/NR**
- **0.80%** Insatisfecho

Pregunta #1

¿Cuál es su grado de satisfacción con los productos de Ahorro ofrecidos por Foncel? (Ahorros Permanentes, Ahorros Programados, Ahorro Contractual, Ahorro Dorado, Ahorro Vista).

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Muy Satisfecho	1.234	63,74%	1.110	54,17%	1.069	50,57%
Satisfecho	636	32,85%	815	39,78%	883	41,77%
No Sabe/ No Responde	24	1,24%	52	2,54%	60	2,84%
Poco Satisfecho	37	1,91%	61	2,98%	85	4,02%
Insatisfecho	5	0,26%	11	0,54%	17	0,80%
Total	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



Pregunta #2

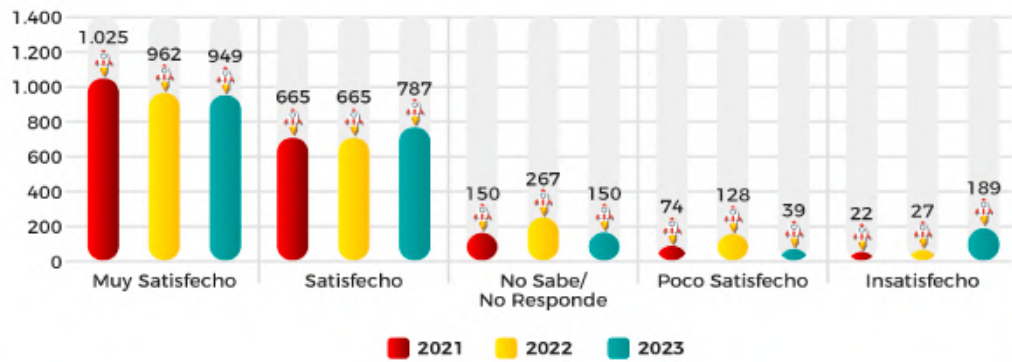
¿Cuál es su grado de satisfacción con los Créditos ofrecidos por Foncel (21 modalidades)?

43,31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

De este porcentaje:

- **82.12%** está **muy satisfecho o satisfecho.**
- **8.94%** dice estar **poco satisfecho o NS/NR**
- **8.94%** **Insatisfecho**

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Muy Satisfecho	1.025	52,94%	962	46,95%	949	44,89%
Satisfecho	665	34,35%	665	32,45%	787	37,23%
No Sabe/ No Responde	150	7,75%	267	13,03%	150	7,10%
Poco Satisfecho	74	3,82%	128	6,25%	39	1,84%
Insatisfecho	22	1,14%	27	1,32%	189	8,94%
Total	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



Pregunta #3

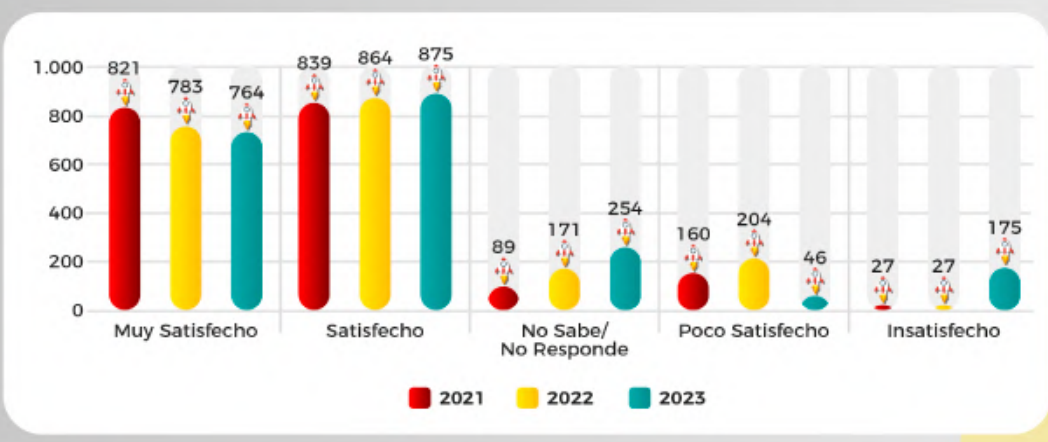
¿Cuál es su grado de satisfacción con los Convenios ofrecidos por Foncel?

43,31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

De este porcentaje:

- **77.53%** está **muy satisfecho o satisfecho.**
- **14.19%** dice estar **poco satisfecho o NS/NR**
- **8.28%** **insatisfecho**

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Muy Satisfecho	821	42,41%	783	38,21%	764	36,14%
Satisfecho	839	43,34%	864	42,17%	875	41,39%
No Sabe/ No Responde	89	4,60%	171	8,35%	254	12,02%
Poco Satisfecho	160	8,26%	204	9,96%	46	2,18%
Insatisfecho	27	1,39%	27	1,32%	175	8,28%
Total	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



Pregunta #4

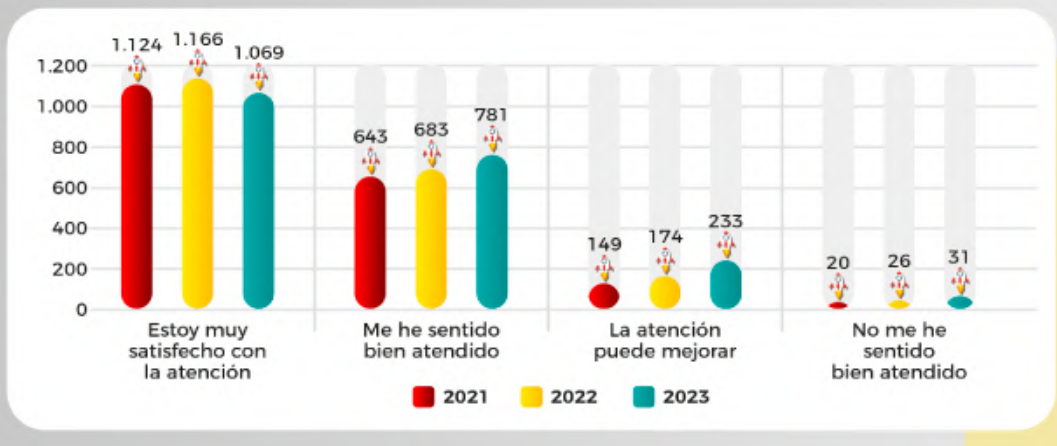
¿Se ha sentido bien atendido en FONCEL?

43,31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

De este porcentaje:

- **87.51%** está **muy satisfecho con la atención recibida o se ha sentido bien atendido**
- **11.02%** dice que **la atención puede mejorar**
- **1.47%** **no se siente bien atendido**

Nivel de satisfacción	2021 No. de Asociados	2021 % Participantes	2022 No. de Asociados	2022 % Participantes	2023 No. de Asociados	2023 % Participantes
Estoy muy satisfecho con la atención	1.124	58,06%	1.166	56,91%	1.069	50,57%
Me he sentido bien atendido	643	33,21%	683	33,33%	781	36,94%
La atención puede mejorar	149	7,70%	174	8,49%	233	11,02%
No me he sentido bien atendido	20	1,03%	26	1,27%	31	1,47%
Total	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



Pregunta #5

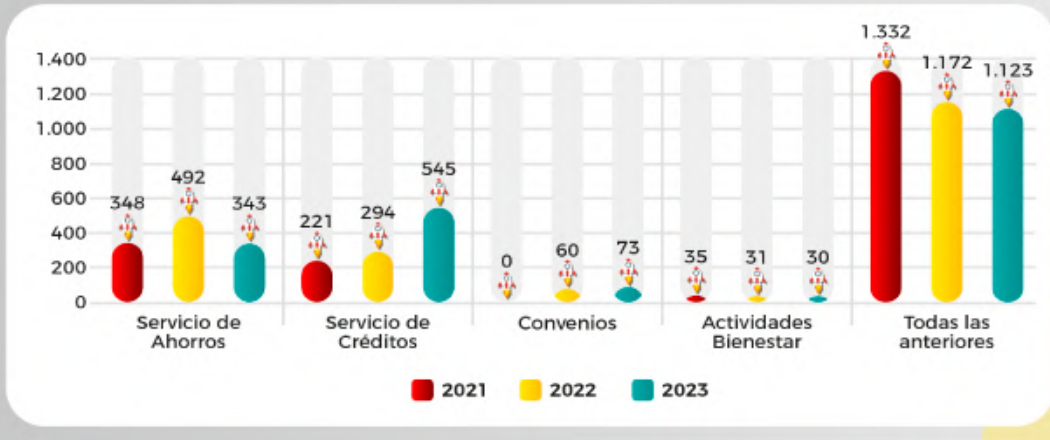
¿Le gusta ser Asociado de FONCEL por?

43,31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

De este porcentaje:

- **16,23%** le gusta ser asociado de **FONCEL** por **el servicio de ahorro**
- **25,78%** le gusta por **el servicio de crédito**
- **3,45%** le gusta por **los convenios**
- **1,42%** por **las actividades de bienestar**
- **53,12** por **todas las respuestas anteriores**

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Servicio de Ahorros	348	17,98%	492	24,01%	343	16,23%
Servicio de Créditos	221	11,42%	294	14,35%	545	25,78%
Convenios	0	0,00%	60	2,93%	73	3,45%
Actividades Bienestar	35	1,81%	31	1,51%	30	1,42%
Todas las anteriores	1.332	68,80%	1.172	57,20%	1.123	53,12%
Total	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



Pregunta #6

¿De los canales de atención ofrecidos por Foncel, seleccione uno de los que más haya utilizado?

43.31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

Para el año 2023, las preguntas fueron de respuesta única, a fin de poder evaluar el canal más utilizado por los asociados. De este porcentaje:

- **32.73%** Whatsapp
- **14.90%** Página Web
- **9.08%** Correo Electrónico
- **14.24%** Visita a Oficina
- **8.51%** Atención Telefónica
- **2.31%** PBX
- **1,56%** Ninguna de las anteriores
- **16.65%** Todas las anteriores

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Whatsapp	1.310	25,85%	1.423	25,66%	692	32,73%
Página web	978	19,30%	1.119	20,18%	315	14,90%
Correo Electrónico	941	18,57%	1.016	18,32%	192	9,08%
Visita a Oficina	746	14,72%	901	16,25%	301	14,24%
Atención Telefónica	841	16,59%	810	14,61%	180	8,51%
PBX Móvil	121	2,39%	247	4,45%	49	2,32%
Ninguna de las anteriores	0	0,00%	29	0,52%	33	1,56%
Agendamiento virtual (Todas las anteriores)	131	2,58%	0	0,00%	352	16,65%
Total	**5.068**	**100,00%**	**5.545**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**

Pregunta #7

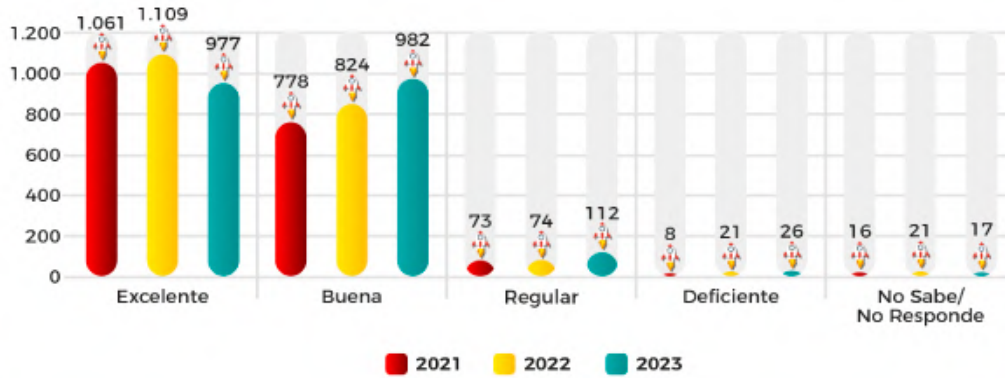
¿Cuál es su percepción respecto al servicio prestado por los Asesores y Empleados de FONCEL?

43.31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

De este porcentaje:

- **46.22%** califica de **excelente** la percepción del servicio prestado por el cliente interno
- **46.45%** Bueno
- **5.30%** Regular
- **1.23%** Deficiente
- **0.80%** NS/NR

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Excelente	1.061	54,80%	1.109	54,12%	977	46,22%
Buena	778	40,19%	824	40,21%	982	46,45%
Regular	73	3,77%	74	3,61%	112	5,30%
Deficiente	8	0,41%	21	1,02%	26	1,23%
No Sabe/ No Responde	16	0,83%	21	1,02%	17	0,80%
Total	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



43.31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

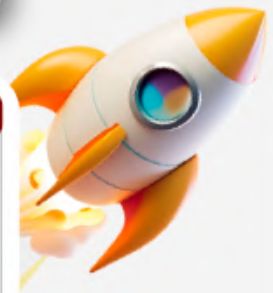
De este porcentaje la aceptación de los créditos promocionados se encuentra así:

- **10.97%** Compra de Cartera Especial
- **10.41%** Libre Inversión Especial
- **8.70%** Tarjeta Visa FONCEL
- **9.27%** Anticipo de Prima
- **6.29%** Consolida Tu Deuda
- **11.26%** Crediagil
- **---** *Credivacaciones
- **22,00%** Ninguna de las anteriores
- **21,10%.** Todas las anteriores

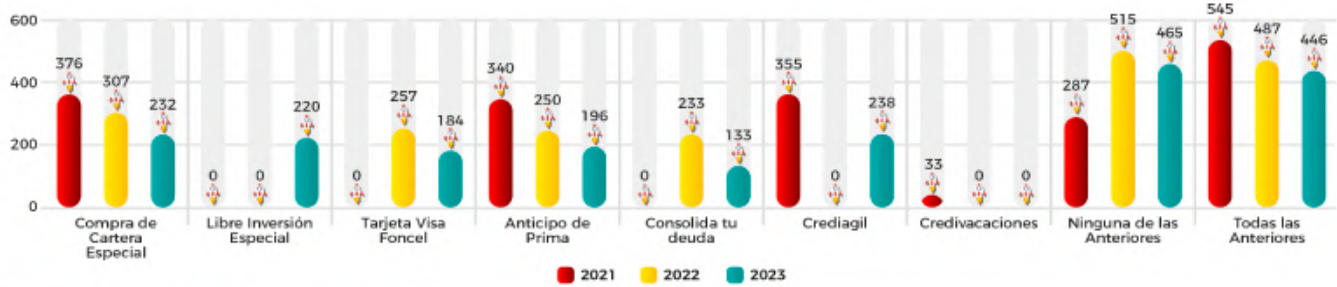
*para el año 2023 no se comparó la modalidad de crédito Credivacaciones, debido al movimiento que han venido presentando en el año en curso.

Pregunta #8

En los últimos doce meses, FONCEL ha promocionado las siguientes modalidades de crédito, ¿Cuál le gustó más?



Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Compra de Cartera Especial	376	19,42%	307	14,98%	232	10,97%
Libre Versión Especial	0	0,00%	0	0,00%	220	10,41%
Tarjeta Visa Foncel	0	0,00%	257	12,54%	184	8,70%
Anticipo de Prima	340	17,56%	250	12,20%	196	9,27%
Consolida tu Deuda	0	0,00%	233	11,37%	133	6,29%
Crediagil	355	18,34%	0	0,00%	238	11,26%
Credinavidad	33	1,70%	0	0,00%	0	0,00%
Ninguna de las Anteriores	287	14,82%	515	25,13%	465	22,00%
Todas de las Anteriores	545	28,15%	487	23,77%	446	21,10%
Total	**1.936**	**100,00**	**2.04**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



Pregunta #9

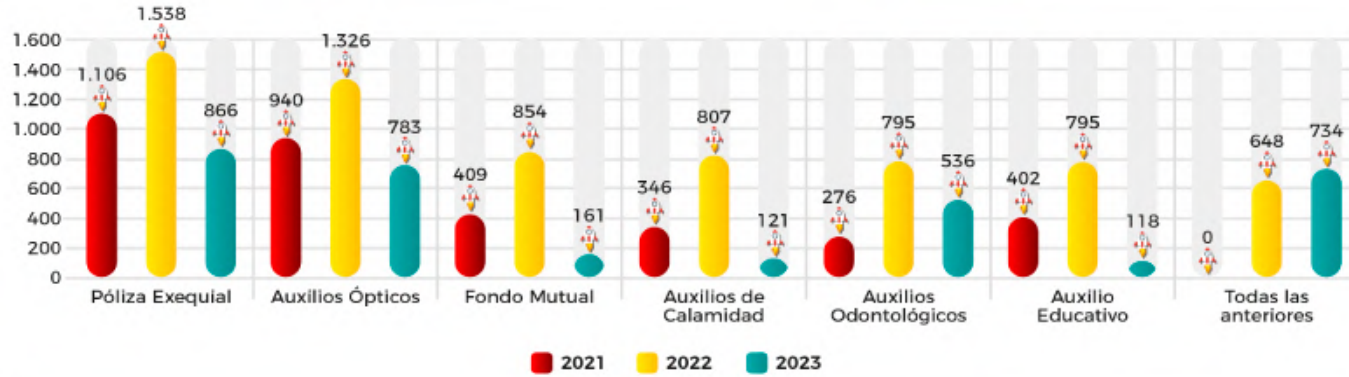
De los siguientes Auxilios Solidarios ofrecidos por FONCEL ¿Cuál o cuáles le ha parecido mejor(es)? Puede señalar más de uno.

43.31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

3.319 respuestas de selección múltiple. Los porcentajes de aceptación para los Auxilios Solidarios se encuentran distribuidos así:

- **26.09%** Póliza Exequial
- **23.59%** Auxilios Ópticos
- **4.85%** Fondo Mutual
- **3.65%** Auxilios de Calamidad
- **16.15%** Auxilios Odontológicos
- **3.56%** Auxilio Educativo
- **22.12%** Todas las anteriores

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Póliza Exequial	1.106	31,79%	1.538	22,74%	866	26,09%
Auxilios Ópticos	940	27,02%	1.326	19,61%	783	23,59%
Fondo Mutual	409	11,76%	854	12,63%	161	4,85%
Auxilios de Calamidad	346	9,95%	807	11,93%	121	3,65%
Auxilios Odontológicos	276	7,93%	795	11,76%	536	16,15%
Auxilio Educativo	402	11,56%	795	11,76%	118	3,56%
Todas las anteriores	0	0,00%	648	9,58%	734	22,12%
Total	**3.479**	**100,00%**	**6.763**	**100,00%**	**3.319**	**100,00%**



Pregunta #10

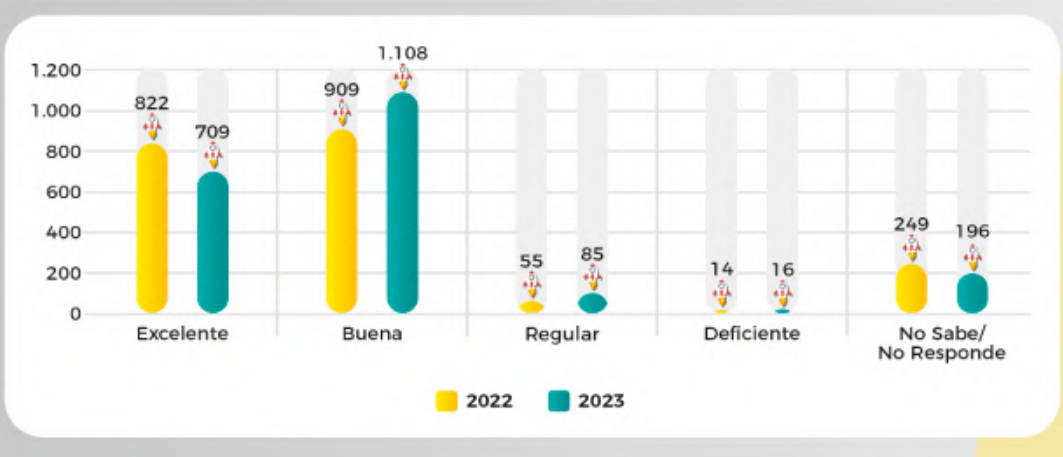
FONCEL hizo relanzamiento de la página web: www.foncel.co mejorando su presentación e interactividad, ¿Qué opinión tiene de ella?

43.31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

De este porcentaje:

- **33.54%** califica de **excelente** el relanzamiento de la **página web de FONCEL**
- **52.41%** Bueno
- **4.02%** Regular
- **0.76%** Deficiente
- **9.27%** NS/NR

Nivel de satisfacción	2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Excelente	822	40,12%	709	33,54%
Buena	909	44,36%	1.108	52,41%
Regular	55	2,68%	85	4,02%
Deficiente	14	0,68%	16	0,76%
No Sabe/ No Responde	249	12,15%	196	9,27%
Total	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



Pregunta #11.A

Actividad Bono Navideño
Almacenes Éxito (Diciembre 2.022)

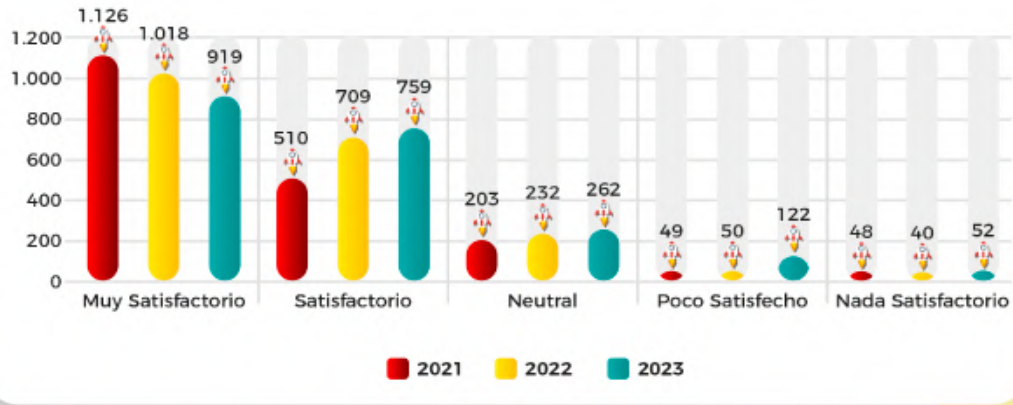
Califique de 1 a 5, las siguientes actividades de bienestar realizadas en los últimos doce meses, siendo 5 muy satisfactorio y 1 poco o nada satisfactorio.

43,31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

De este porcentaje:

- **43.47%** califica de **muy satisfactorio**
- **35.90%** Satisfactorio
- **12.39%** Neutral
- **5.77%** Poco Satisfactorio
- **2.46%** Nada Satisfactorio

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Muy Satisfactorio	1.126	58,16%	1.018	49,68%	919	43,47%
Satisfactorio	510	26,34%	709	34,60%	759	35,90%
Neutral	203	10,49%	232	11,32%	262	12,39%
Poco Satisfecho	49	2,53%	50	2,44%	122	5,77%
Nada Satisfactorio	48	2,48%	40	1,95%	52	2,46%
Total	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



Pregunta #11.B

Devolución de intereses sobre Ahorros Permanentes, consignados en cuentas de asociados (En diciembre 2.022)

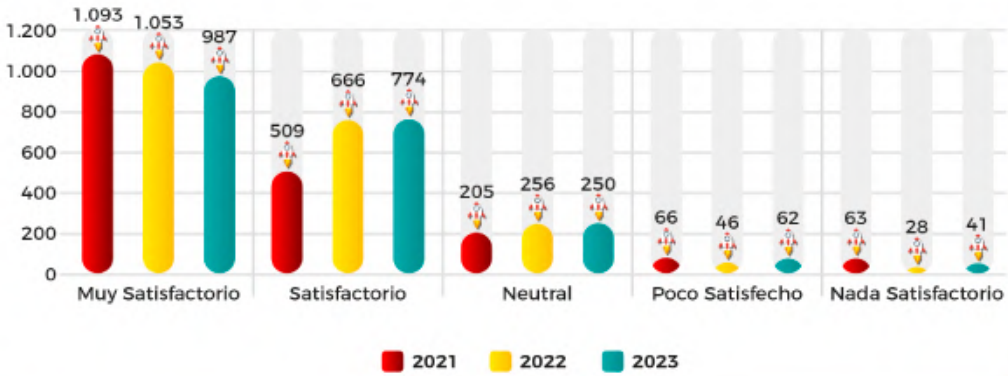
Califique de 1 a 5, las siguientes actividades de bienestar realizadas en los últimos doce meses, siendo 5 muy satisfactorio y 1 poco o nada satisfactorio.

43,31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

De este porcentaje:

- **46.69%** califica de **muy satisfactorio**
- **36.61%** Satisfactorio
- **11.83%** Neutral
- **2.93%** Poco Satisfactorio
- **1.94%** Nada Satisfactorio

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Muy Satisfactorio	1.093	56,46%	1.053	51,39%	987	46,69%
Satisfactorio	509	26,29%	666	32,50%	774	36,61%
Neutral	205	10,59%	256	12,49%	250	11,83%
Poco Satisfecho	66	3,41%	46	2,24%	62	2,93%
Nada Satisfactorio	63	3,25%	28	1,37%	41	1,94%
Total	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**



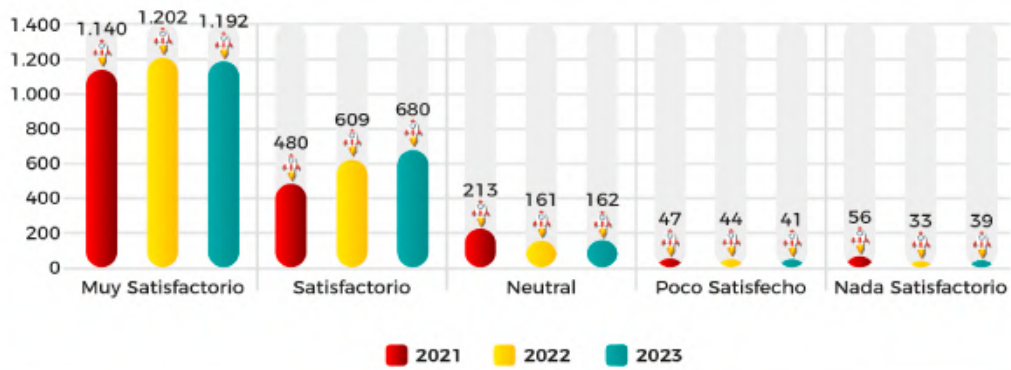
Pregunta #11.C

Subsidio de Póliza Funeraria (Renovada en enero 2.023)

Califique de 1 a 5, las siguientes actividades de bienestar realizadas en los últimos doce meses, siendo 5 muy satisfactorio y 1 poco o nada satisfactorio.

43,31% Fue la participación para esta pregunta, equivalente a **2.114 personas.**

De este porcentaje:

- **56.39%** califica de **muy satisfactorio**
- **32.17%** Satisfactorio
- **7.66%** Neutral
- **1.94%** Poco Satisfactorio
- **1.84%** Nada Satisfactorio

Nivel de satisfacción	2021		2022		2023	
	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes	No. de Asociados	% Participantes
Muy Satisfactorio	1.140	58,88%	1.202	58,66%	1.192	56,39%
Satisfactorio	480	24,79%	609	29,72%	680	32,17%
Neutral	213	11,00%	161	7,86%	162	7,66%
Poco Satisfecho	47	2,43%	44	2,15%	41	1,94%
Nada Satisfactorio	56	2,89%	33	1,61%	39	1,84%
Total	**1.936**	**100,00%**	**2.049**	**100,00%**	**2.114**	**100,00%**