



*INFORME
ENCUESTA
BALANCE SOCIAL*



2022

V2 – Vigencia Octubre 31 de 2022

Bogotá, D.C., 17 de noviembre de 2022

Señores

Junta Directiva

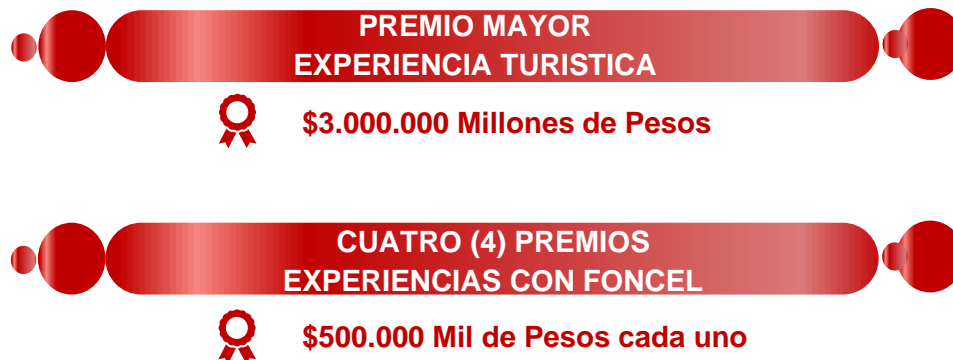
FONDO DE EMPLEADOS DE COMCEL – FONCEL

Cordial saludo,

A continuación, nos permitimos presentar el informe correspondiente a la **Encuesta de Balance Social**, del Fondo de Empleados de Comcel – FONCEL, comparativo año 2022 – 2021, insumo para el Informe de Balance Social año 2023. Encuesta desarrollada mediante formulario de Google Chrome, del 10 al 24 de octubre de 2022.

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

Se estableció la entrega de 5 premios entre el total de los asociados que participaron en la encuesta de la siguiente manera:



1. Premiación

Por la participación en la **Encuesta de Balance Social**, se sortearán: **Cinco (5) Premios, un premio mayor de tres (\$3.000.000) millones de pesos** para que el asociado viva una experiencia de turismo y **cuatro (4) premios cada uno de quinientos (\$500.000) mil pesos**, para que los asociados ganadores escojan una experiencia (cena, spa, parque ecológico, teatro y otras actividades), valor total en premios **cinco (\$5.000.000) millones de pesos**.

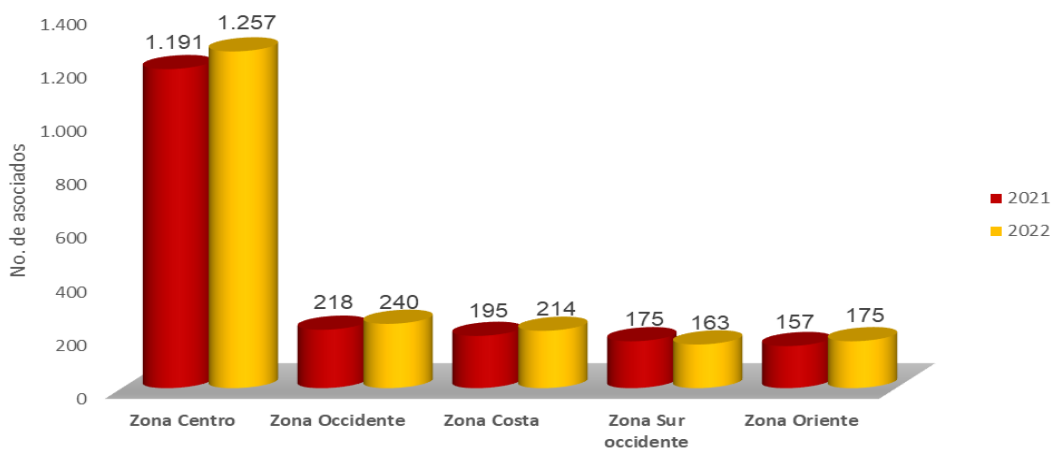
2. Participantes

Todos los Asociados inscritos en el registro social de Foncel, hábiles a corte de septiembre 30 de 2022, en total: 5.129 Asociados.

3. Participación General

Partiendo de una base social de **5.129** asociados encontramos que, la participación general en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta estuvo en un **39.95%** correspondiente a **2.049** asociados. En el año 2021, la base social fue de **4.657** asociados, con una participación de **1.936**, participación del **40,7%**.

ZONA	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
Zona Centro	1.191	61,52%	1.257	61,35%
Zona Occidente	218	11,26%	240	11,71%
Zona Costa	195	10,07%	214	10,44%
Zona Sur Occidente	175	9,04%	163	7,96%
Zona Oriente	157	8,11%	175	8,54%
Total	1.936	100,00%	2.049	100,00%

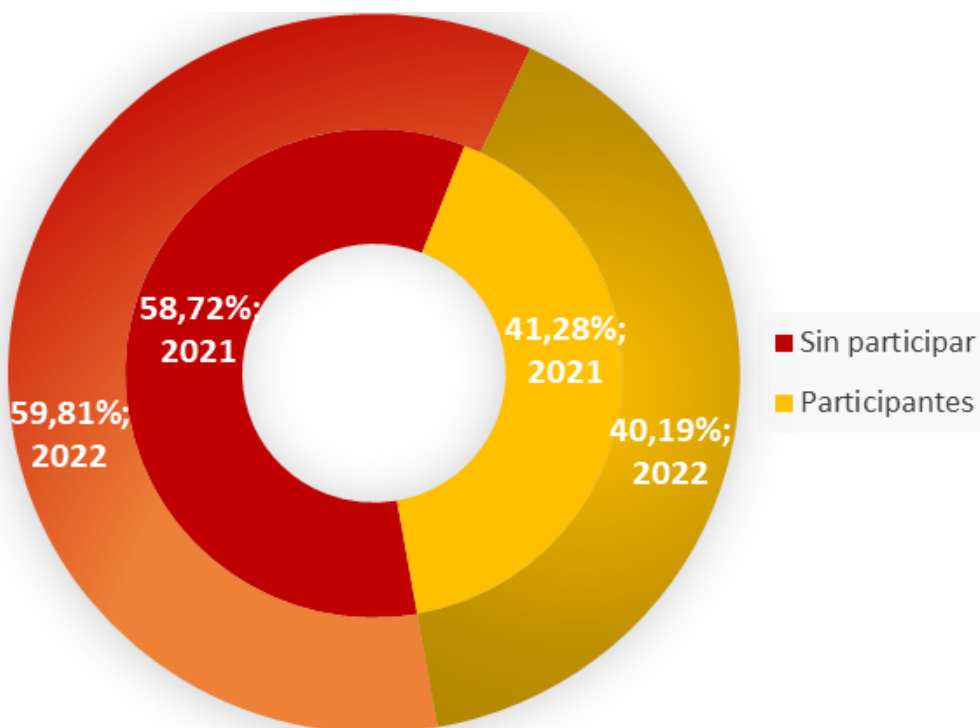


PÁGINAS 3 de 21	VERSIÓN 2	FECHA DE VIGENCIA Octubre 31 de 2022
--------------------	--------------	---

4. Participación por zonas

— Zona Centro - Bogotá

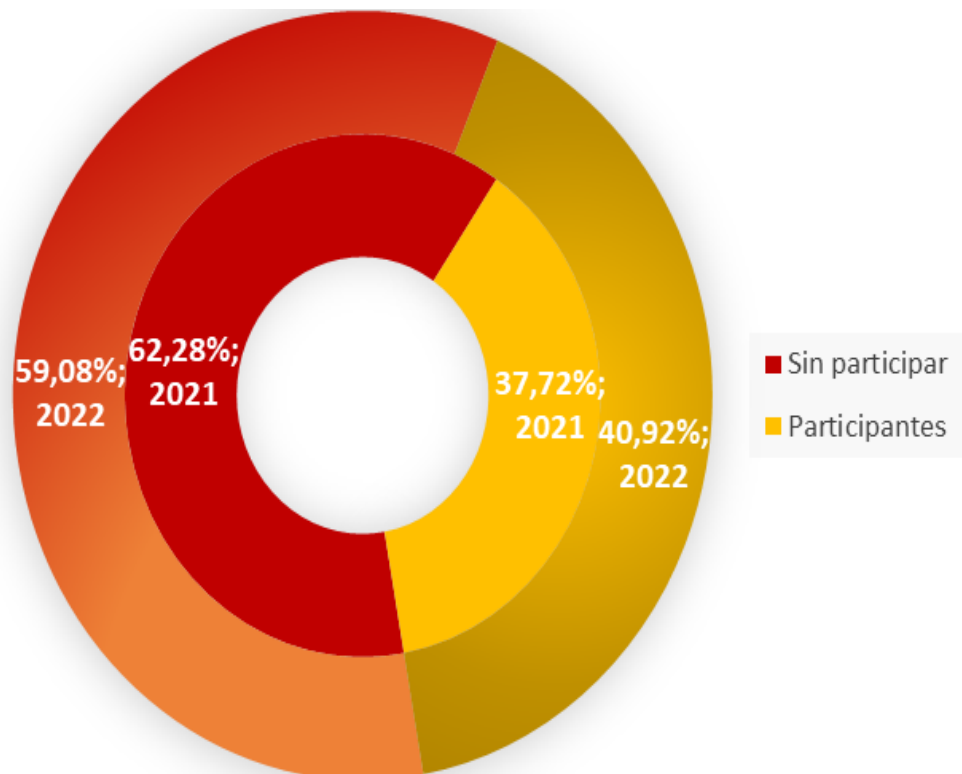
De un total de **3.133** asociados correspondientes a esta zona, **1.259** personas participaron en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta, mientras que **1.874** personas no lo hicieron y se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:



PÁGINAS 4 de 21	VERSIÓN 2	FECHA DE VIGENCIA Octubre 31 de 2022
---------------------------	---------------------	--

— Zona Norte - Barranquilla

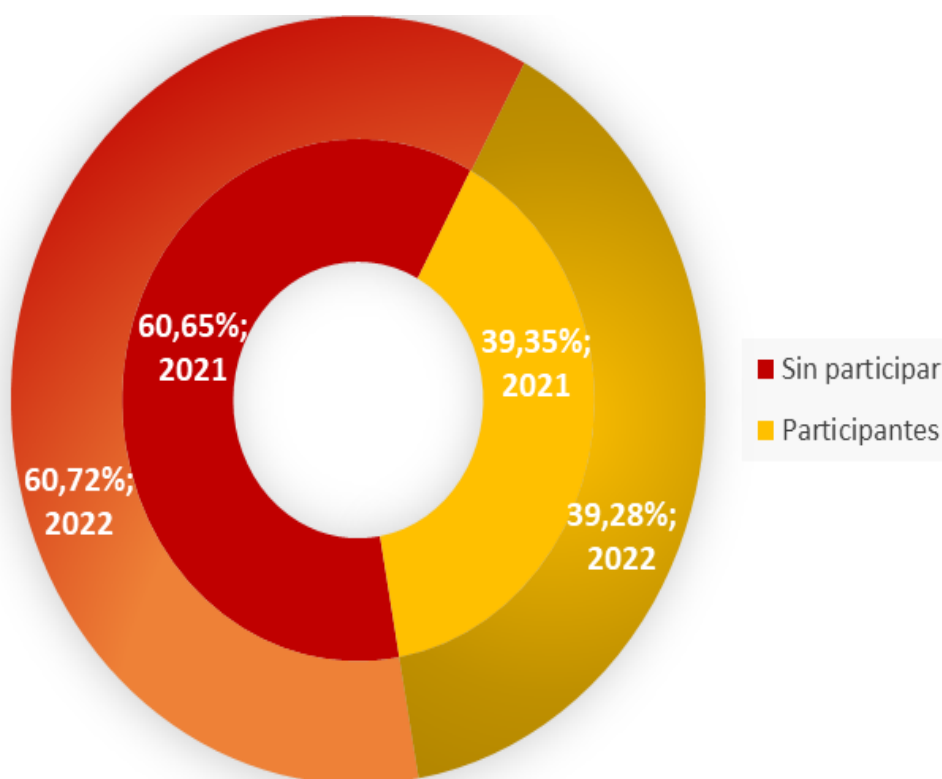
De un total de **523** asociados correspondientes a esta zona, **214** personas participaron en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta, mientras que **309** personas no lo hicieron y se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:



PÁGINAS 5 de 21	VERSIÓN 2	FECHA DE VIGENCIA Octubre 31 de 2022
--------------------	--------------	---

— Zona Occidente – Medellín

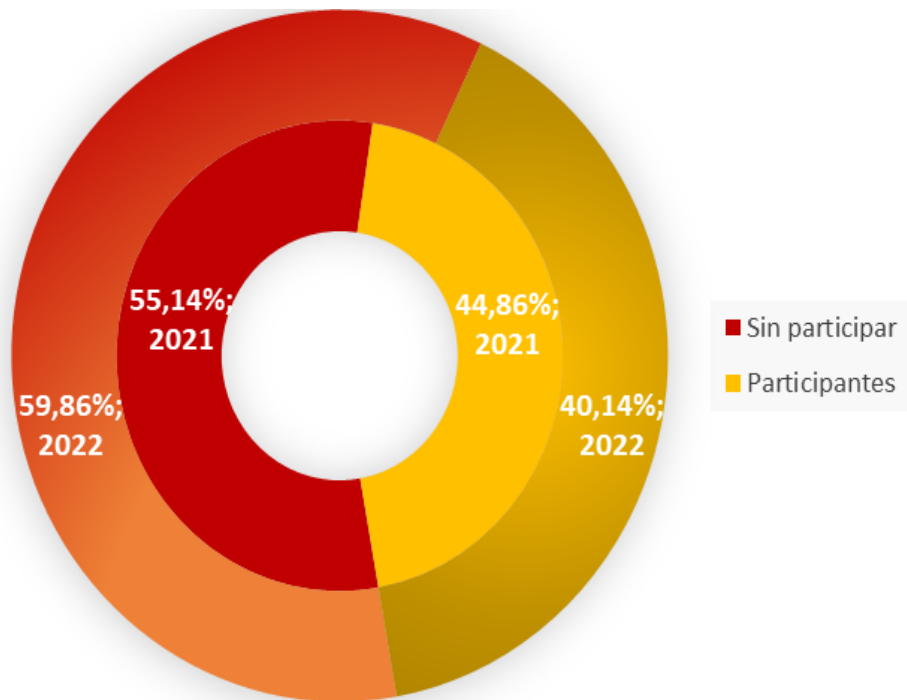
De un total de **611** asociados correspondientes a esta zona, **240** personas participaron en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta, mientras que **371** personas no lo hicieron y se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:



PÁGINAS 6 de 21	VERSIÓN 2	FECHA DE VIGENCIA Octubre 31 de 2022
---------------------------	---------------------	--

— Zona Oriente - Bucaramanga

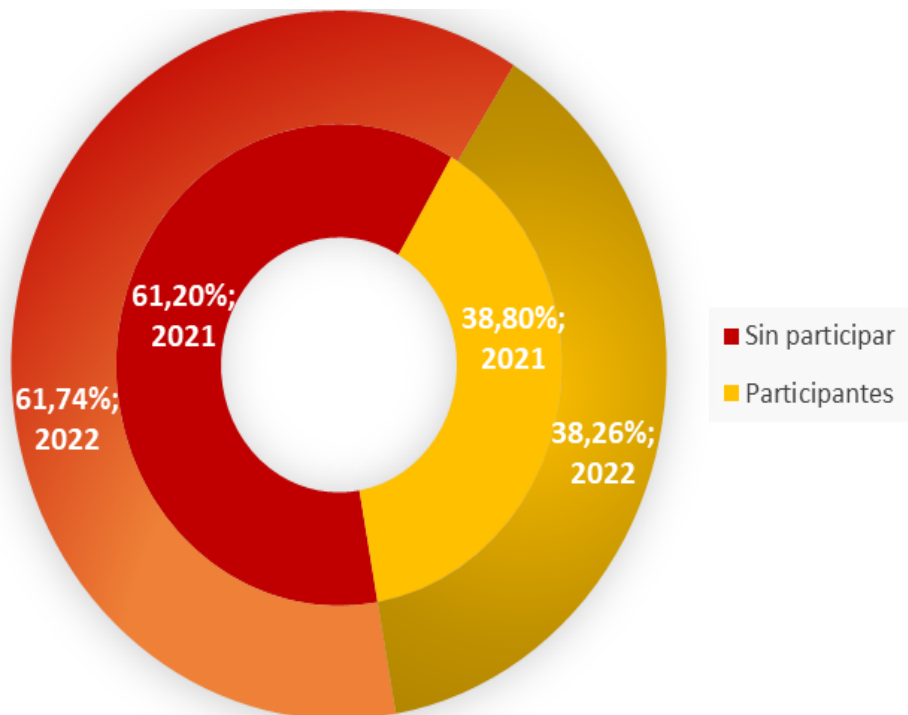
De un total de **436** asociados correspondientes a esta zona, **175** personas participaron en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta, mientras que **261** personas no lo hicieron y se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:



PÁGINAS 7 de 21	VERSIÓN 2	FECHA DE VIGENCIA Octubre 31 de 2022
---------------------------	---------------------	--

— Zona Sur Occidente - Cali

De un total de **426** asociados correspondientes a esta zona, **163** personas participaron en el desarrollo del diligenciamiento de la encuesta, mientras que **263** personas no lo hicieron y se representa de manera porcentual como se observa en la siguiente gráfica:



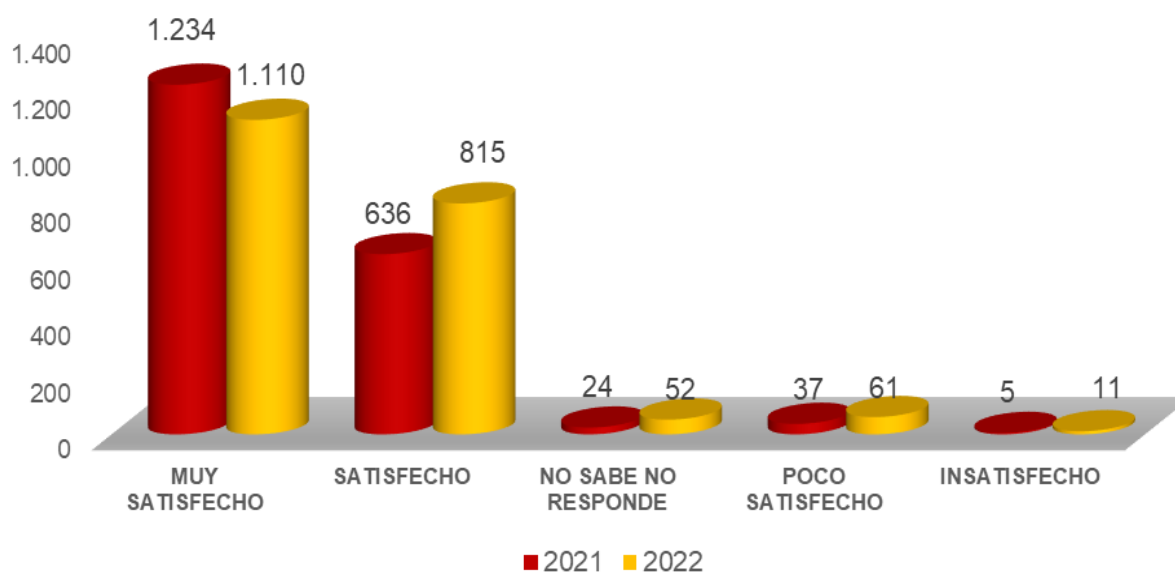
A continuación, se muestran los resultados de la **Encuesta de Balance Social** de manera discriminada:

Pregunta 1

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

La participación para esta pregunta fue del **39,95%** equivalente a **2.049** personas y de este porcentaje el 93,95% está muy satisfecho o satisfecho, el 5,51% dice estar poco satisfecho o NS/NR y el 0,54% insatisfecho.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
MUY SATISFECHO	1.234	63,74%	1.110	54,17%
SATISFECHO	636	32,85%	815	39,78%
NO SABE NO RESPONDE	24	1,24%	52	2,54%
POCO SATISFECHO	37	1,91%	61	2,98%
INSATISFECHO	5	0,26%	11	0,54%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%

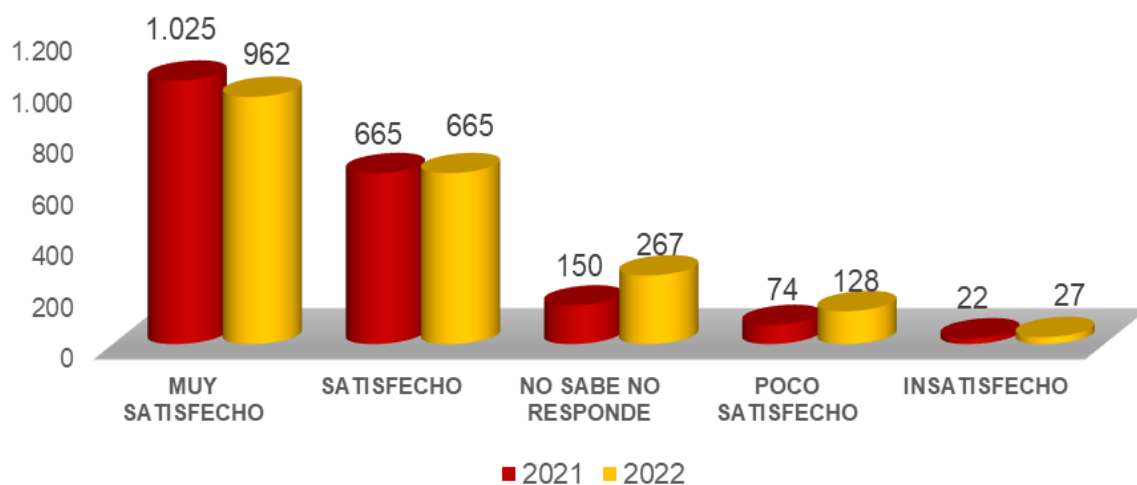


Pregunta 2

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

La participación para esta pregunta fue del **39,95%** equivalente a **2.049** personas y de este porcentaje el 79,40% está muy satisfecho o satisfecho, el 19,28% dice estar poco satisfecho o NS/NR y el 1,32% insatisfecho.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
MUY SATISFECHO	1.025	52,94%	962	46,95%
SATISFECHO	665	34,35%	665	32,45%
NO SABE NO RESPONDE	150	7,75%	267	13,03%
POCO SATISFECHO	74	3,82%	128	6,25%
INSATISFECHO	22	1,14%	27	1,32%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%

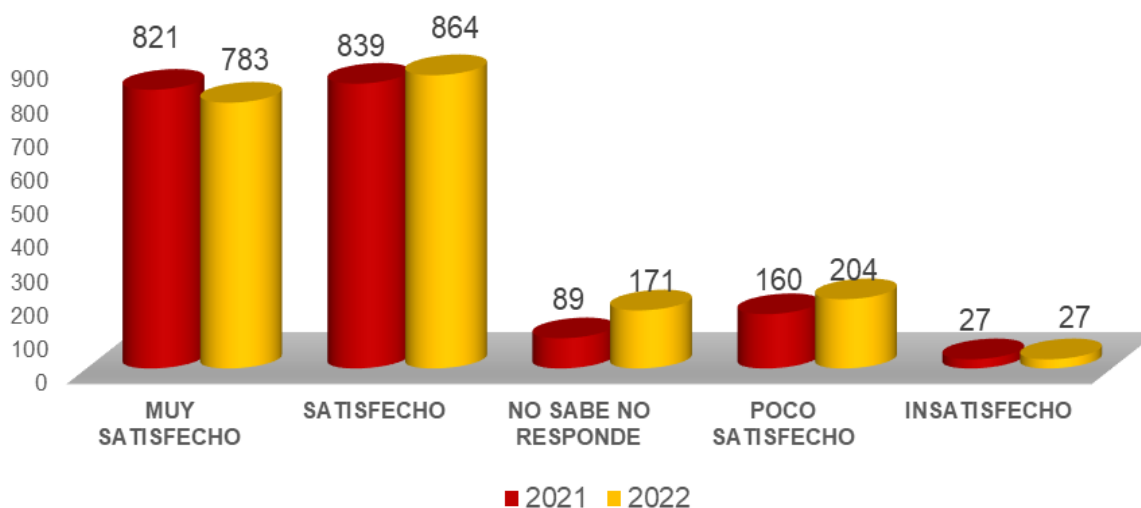


Pregunta 3

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

La participación para esta pregunta fue del **39,95%** equivalente a **2.049** personas y de este porcentaje el 80,38% está muy satisfecho o satisfecho, el 18,30% dice estar poco satisfecho o NS/NR y el 1,32% insatisfecho.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
MUY SATISFECHO	821	42,41%	783	38,21%
SATISFECHO	839	43,34%	864	42,17%
NO SABE NO RESPONDE	89	4,60%	171	8,35%
POCO SATISFECHO	160	8,26%	204	9,96%
INSATISFECHO	27	1,39%	27	1,32%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%

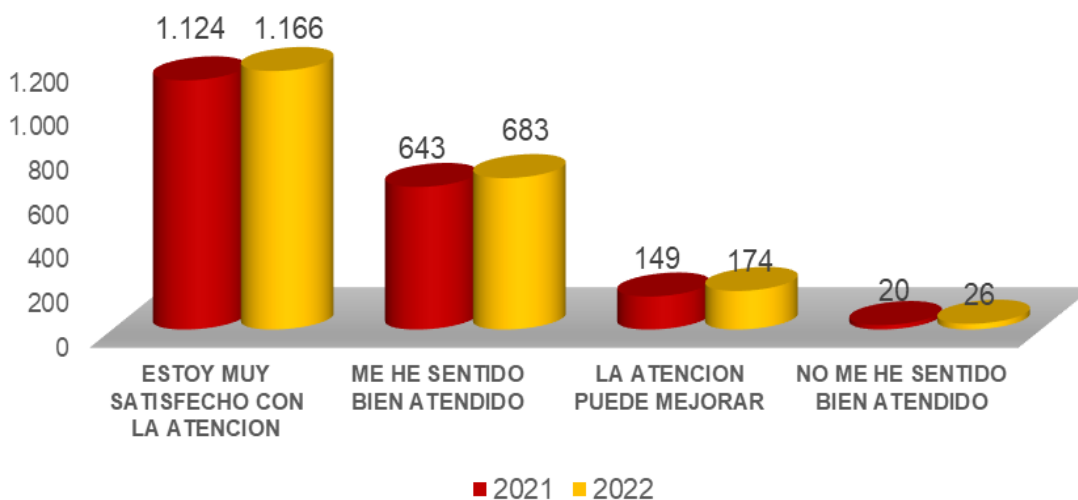


Pregunta 4

¿Se ha sentido bien atendido en FONCEL?

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y de este porcentaje el 90,24% está muy satisfecho con la atención recibida o se ha sentido bien atendido, el 8,49% dice que la atención puede mejorar, el 1,27% no se siente bien atendido.

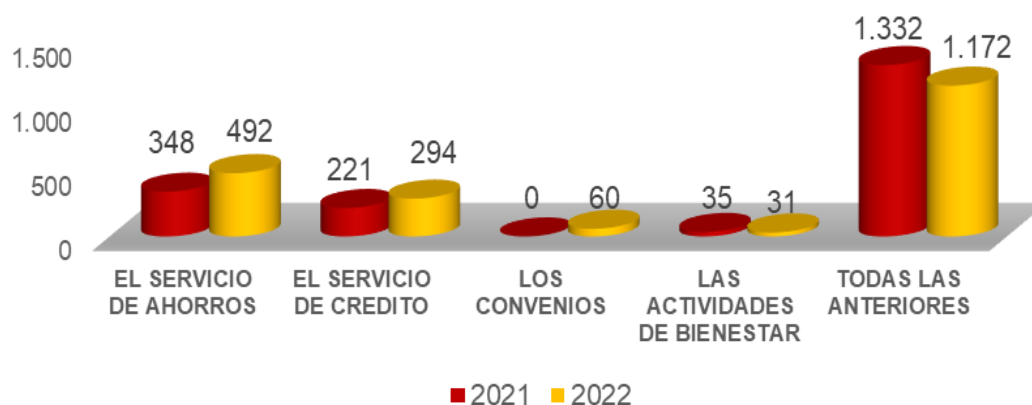
NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
ESTOY MUY SATISFECHO CON LA ATENCION	1.124	58,06%	1.166	56,91%
ME HE SENTIDO BIEN ATENDIDO	643	33,21%	683	33,33%
LA ATENCION PUEDE MEJORAR	149	7,70%	174	8,49%
NO ME HE SENTIDO BIEN ATENDIDO	20	1,03%	26	1,27%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%



Pregunta 5
¿Le gusta ser Asociado de FONCEL por?

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y de este porcentaje el 24,04% le gusta ser asociado de FONCEL por; el servicio de ahorro, el 14,35% por el servicio de crédito, el 2,93% por los convenios, el 1,51% por las actividades de bienestar y el 57,20 % por todas las respuestas anteriores.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
EL SERVICIO DE AHORROS	348	17,98%	492	24,01%
EL SERVICIO DE CREDITO	221	11,42%	294	14,35%
LOS CONVENIOS	0	0,00%	60	2,93%
LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR	35	1,81%	31	1,51%
TODAS LAS ANTERIORES	1.332	68,80%	1.172	57,20%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%

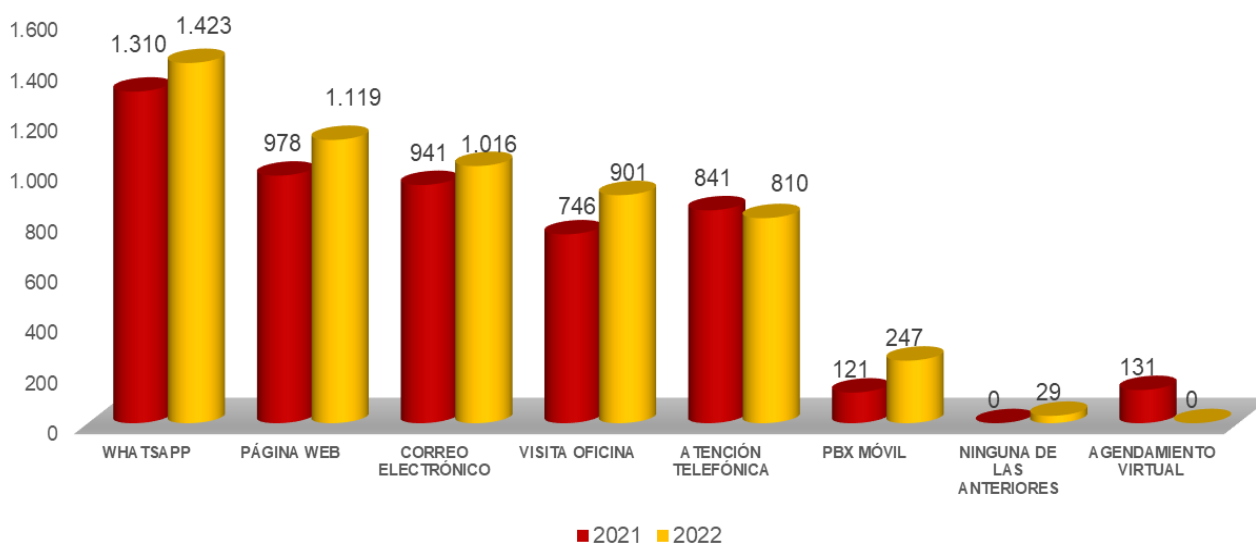


Pregunta 6

¿De los canales de atención ofrecidos por Foncel, señale los que haya utilizado?

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y 5.545 respuestas de selección múltiple. La participación porcentual de los canales de atención se distribuye de la siguiente manera; WhatsApp 25,66%, Página Web 20,18%, Correo electrónico 18,32%, Visita a Oficina 16,25%, Atención Telefónica 14,61%, PBX Móvil 4,45% y Ninguna de las Anteriores respuestas el 0,52%.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
WHATSAPP	1.310	25,85%	1.423	25,66%
PÁGINA WEB	978	19,30%	1.119	20,18%
CORREO ELECTRÓNICO	941	18,57%	1.016	18,32%
VISITA OFICINA	746	14,72%	901	16,25%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	841	16,59%	810	14,61%
PBX MÓVIL	121	2,39%	247	4,45%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0	0,00%	29	0,52%
AGENDAMIENTO VIRTUAL	131	2,58%	0	0,00%
TOTAL	5.068	100,00%	5.545	100,00%

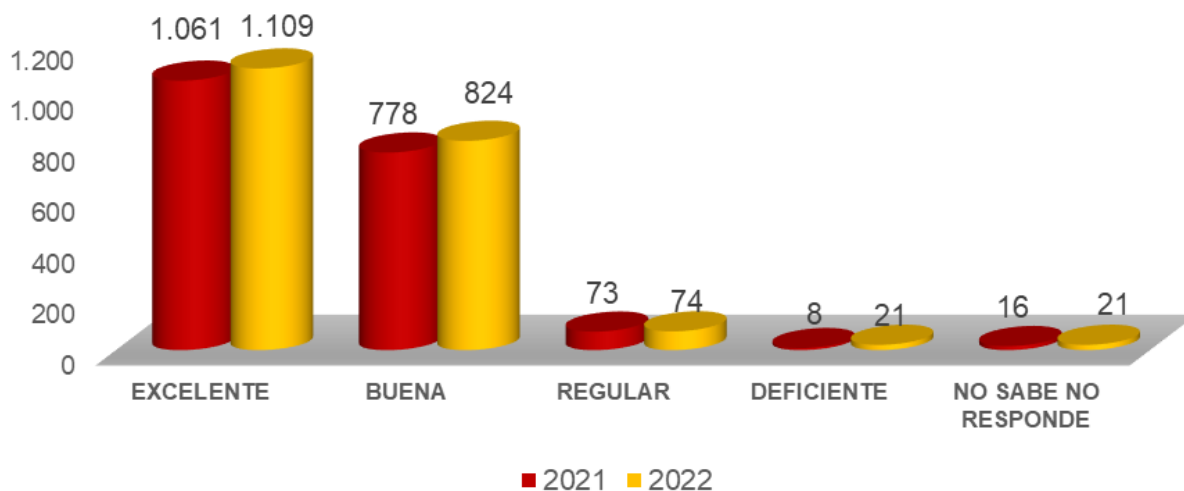


Pregunta 7

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

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y de este porcentaje el 54,12% califica de excelente la percepción del servicio prestado por el cliente interno, 40,21% bueno, 3,61% regular, 1,02% deficiente y el 1,02% NS/NR.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
EXCELENTE	1.061	54,80%	1.109	54,12%
BUENA	778	40,19%	824	40,21%
REGULAR	73	3,77%	74	3,61%
DEFICIENTE	8	0,41%	21	1,02%
NO SABE NO RESPONDE	16	0,83%	21	1,02%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%

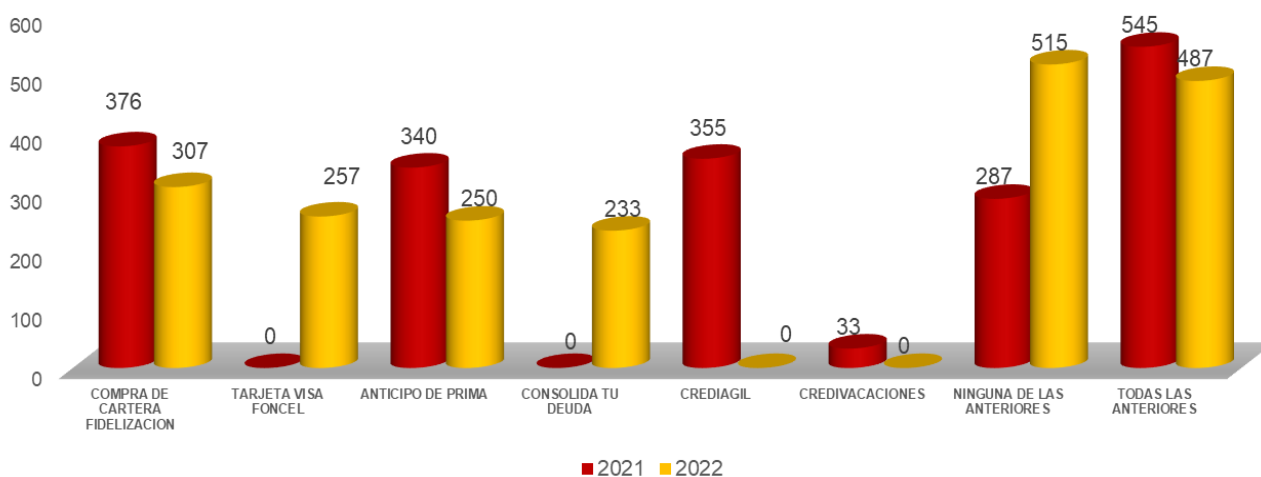


Pregunta 8

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

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y de este porcentaje la aceptación de los créditos promocionados se encuentra así; Compra de Cartera Fidelización con el 14,98%, Tarjeta Visa FONCEL con el 12,54%, Anticipo de Prima con el 12,20%, Consolida Tu Deuda con el 11,37%, para el año 2022 no se compararon las modalidades de crédito Crediágil y Credivacaciones, debido al movimiento que han venido presentando en el año en curso, Ninguna de las anteriores 25,13% y todas las anteriores con 23,77%.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
COMPRA DE CARTERA FIDELIZACION	376	19,42%	307	14,98%
TARJETA VISA FONCEL	0	0,00%	257	12,54%
ANTICIPO DE PRIMA	340	17,56%	250	12,20%
CONSOLIDA TU DEUDA	0	0,00%	233	11,37%
CREDIAGIL	355	18,34%	0	0,00%
CREDIVACACIONES	33	1,70%	0	0,00%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	287	14,82%	515	25,13%
TODAS LAS ANTERIORES	545	28,15%	487	23,77%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%

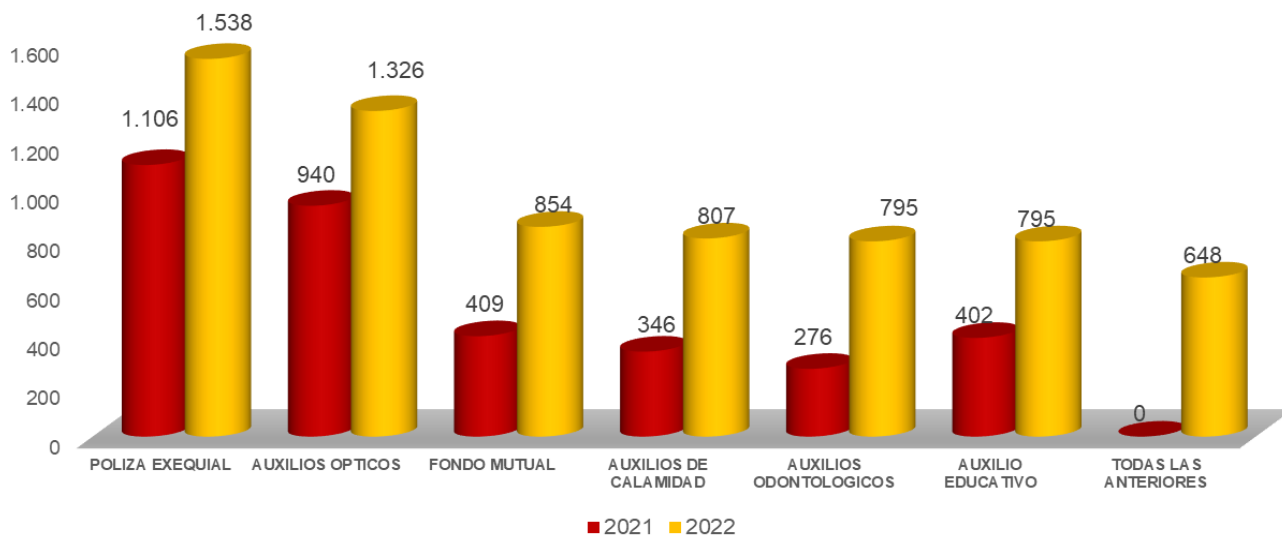


Pregunta 9

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

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y 6.763 respuestas de selección múltiple. Los porcentajes de aceptación para los auxilios solidarios se encuentran distribuidos así; Póliza Exequial 22,74%, Auxilios Ópticos 19,61%, Fondo Mutual 12,63%, Auxilios de Calamidad 11,93%, Auxilios Odontológicos 11,76%, Auxilio Educativo 11,76% y Todas las Anteriores 9,58%.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
POLIZA EXEQUIAL	1.106	31,79%	1.538	22,74%
AUXILIOS ÓPTICOS	940	27,02%	1.326	19,61%
FONDO MUTUAL	409	11,76%	854	12,63%
AUXILIOS DE CALAMIDAD	346	9,95%	807	11,93%
AUXILIOS ODONTOLÓGICOS	276	7,93%	795	11,76%
AUXILIO EDUCATIVO	402	11,56%	795	11,76%
TODAS LAS ANTERIORES	0	0,00%	648	9,58%
TOTAL	3.479	100,00%	6.763	100,00%

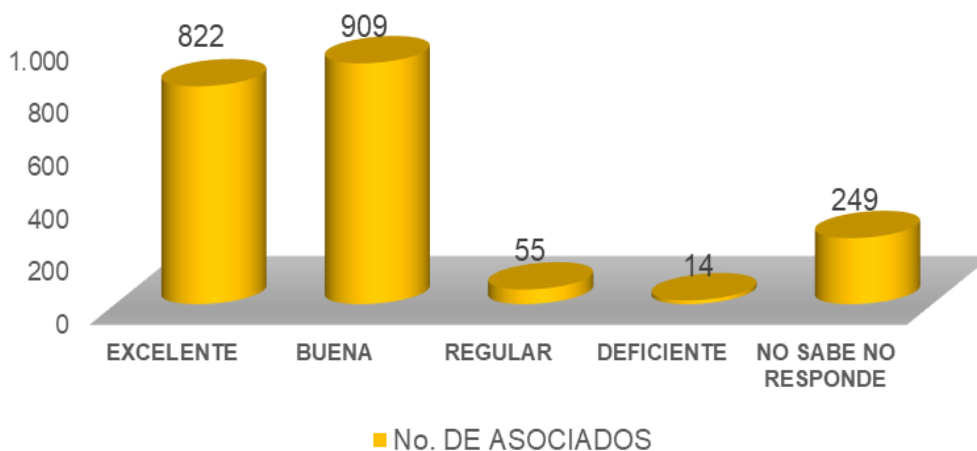


Pregunta 10

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

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y de este porcentaje el 40,12% califica de excelente el relanzamiento de la página web de FONCEL, 44,36% bueno, 2,68% regular, 0,68% deficiente y el 12,15% NS/NR.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación
EXCELENTE	822	40,12%
BUENA	909	44,36%
REGULAR	55	2,68%
DEFICIENTE	14	0,68%
NO SABE NO RESPONDE	249	12,15%
TOTAL	2.049	100,00%



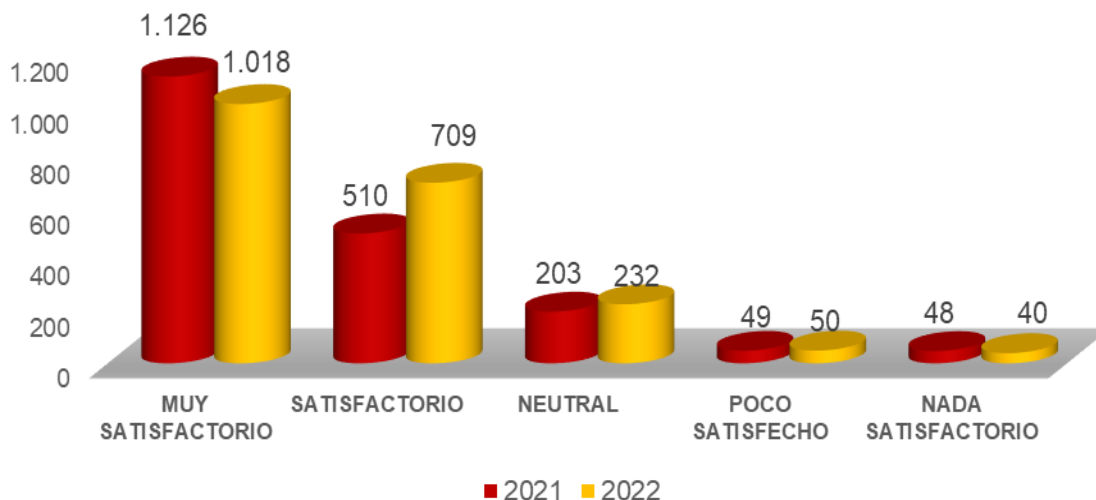
Califique de 1 a 5, las siguientes actividades de bienestar realizadas en los últimos doce meses, siendo 5 muy satisfactorio y 1 poco o nada satisfactorio.

Pregunta 11

• **Actividad Bono Navideño Almacenes Éxito**

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y de este porcentaje el **49,68%** califica de **muy satisfactorio**, el **34,60%** **satisfactorio**, 11,32% neutral, 2,44% poco satisfactorio y nada satisfactorio el 1,95%.

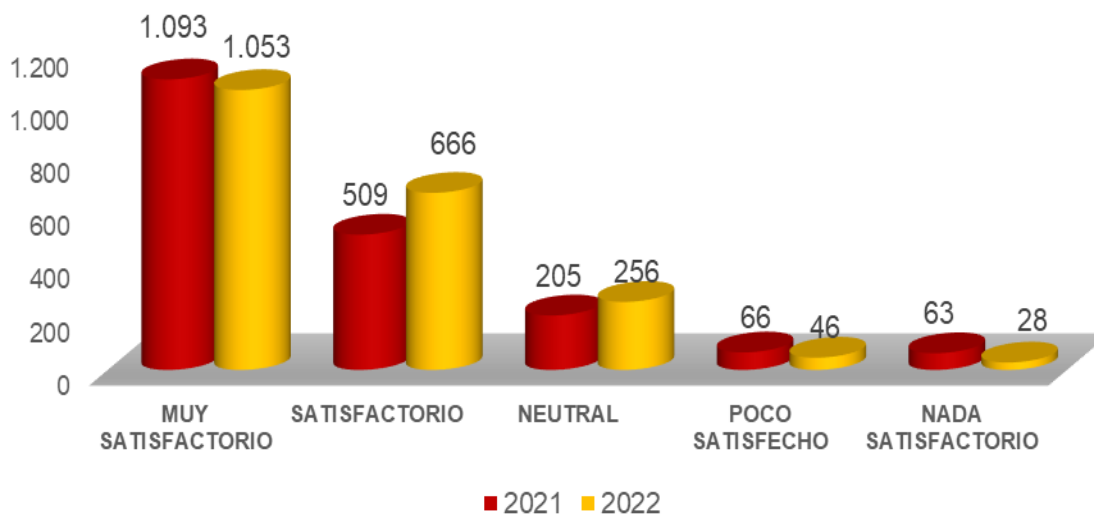
NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
MUY SATISFACTORIO	1.126	58,16%	1.018	49,68%
SATISFACTORIO	510	26,34%	709	34,60%
NEUTRAL	203	10,49%	232	11,32%
POCO SATISFECHO	49	2,53%	50	2,44%
NADA SATISFACTORIO	48	2,48%	40	1,95%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%



- **Devolución de intereses sobre Ahorros Permanentes, consignados en cuentas de asociados (en diciembre 2021)**

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y de este porcentaje el **51,39%** califica de **muy satisfactorio**, el **32,50%** **satisfactorio**, 12,49% neutral, 2,24% poco satisfactorio y nada satisfactorio el 1,37%.

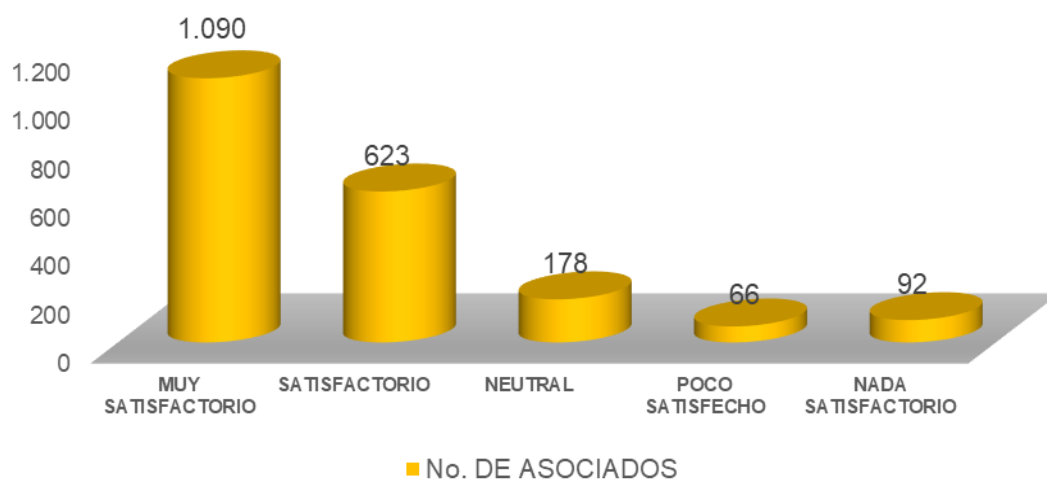
NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
MUY SATISFACTORIO	1.093	56,46%	1.053	51,39%
SATISFACTORIO	509	26,29%	666	32,50%
NEUTRAL	205	10,59%	256	12,49%
POCO SATISFECHO	66	3,41%	46	2,24%
NADA SATISFACTORIO	63	3,25%	28	1,37%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%



- **Entrega de Obsequios Mouse y Pad Mouse (enero y febrero 2022)**

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y de este porcentaje el **53,20%** califica de **muy satisfactorio**, el **30,41%** **satisfactorio**, 8,69% neutral, 3,23% poco satisfactorio y nada satisfactorio el 4,49%.

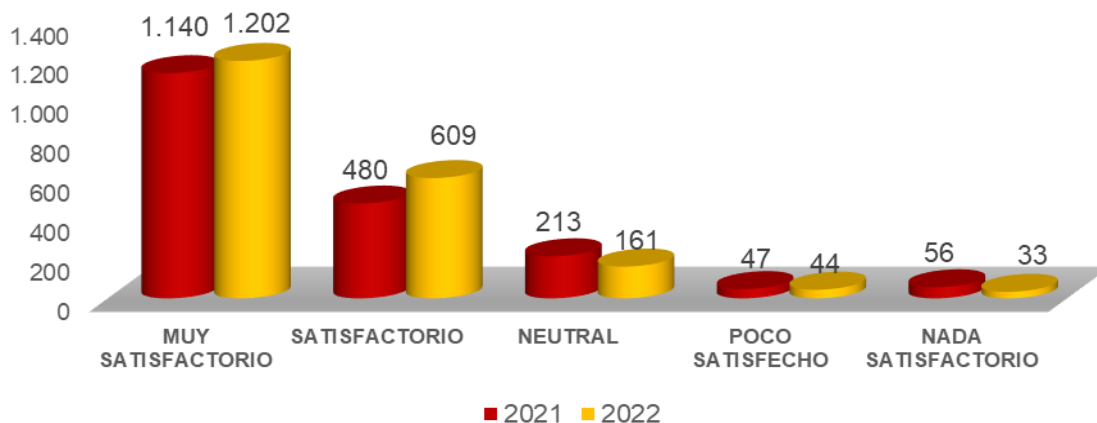
NIVEL DE SATISFACCIÓN	2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación
MUY SATISFACTORIO	1.090	53,20%
SATISFACTORIO	623	30,41%
NEUTRAL	178	8,69%
POCO SATISFECHO	66	3,22%
NADA SATISFACTORIO	92	4,49%
TOTAL	2.049	100,00%



- **Subsidio de Póliza Funeraria (Primer trimestre de 2022)**

La participación para esta pregunta fue del 39,95% equivalente a 2.049 personas y de este porcentaje el **58,66%** califica de **muy satisfactorio**, el **29,72%** **satisfactorio**, 7,86% neutral, 2,15% poco satisfactorio y nada satisfactorio el 1,61%.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	2021		2022	
	No. DE ASOCIADOS	% Participación	No. DE ASOCIADOS	% Participación
MUY SATISFACTORIO	1.140	58,88%	1.202	58,66%
SATISFACTORIO	480	24,79%	609	29,72%
NEUTRAL	213	11,00%	161	7,86%
POCO SATISFECHO	47	2,43%	44	2,15%
NADA SATISFACTORIO	56	2,89%	33	1,61%
TOTAL	1.936	100,00%	2.049	100,00%



De esta manera se hace presentación de los resultados de la Encuesta de Balance Social.

La Coordinación Comercial y de Servicios hará contacto telefónico o personal con los asociados que en cada pregunta, respondió como insatisfecho o nada satisfecho, a fin de conocer sus razones, y ampliar la presentación ante el Comité de Control Social de Foncel, quienes a su vez, en ejercicio de sus funciones estatutarias, harán recomendaciones a la Junta Directiva y la administración del Fondo.

Sesión Ordinaria de Junta Directiva, Acta #777