

INFORME DE GESTIÓN AÑO 2024
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y ENLACE CON GRUPOS DE INTERÉS



Elaborado por: Gloria Patricia Montoya Ruiz
Profesional Universitario Grado 01
Diciembre 2024

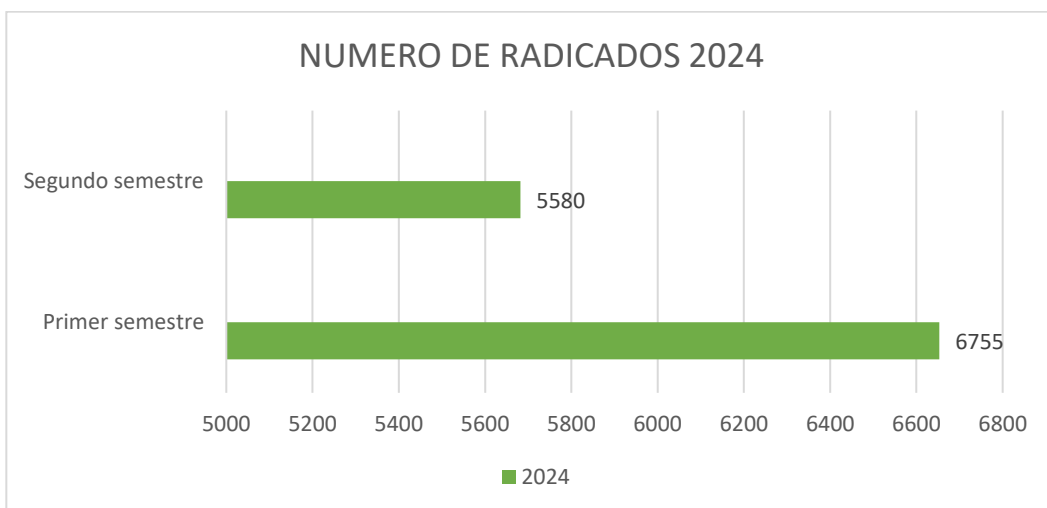
INTRODUCCIÓN

Este informe tiene como objetivo presentar los logros alcanzados por el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés – GAUEGI durante el desarrollo de la gestión durante la vigencia 2024, como aporte a los valores misionales de la Entidad planteados por la administración actual, cuya propuesta de valor es, *¡Bienestar con calidad y oportunidad!*

1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

RADICADOS

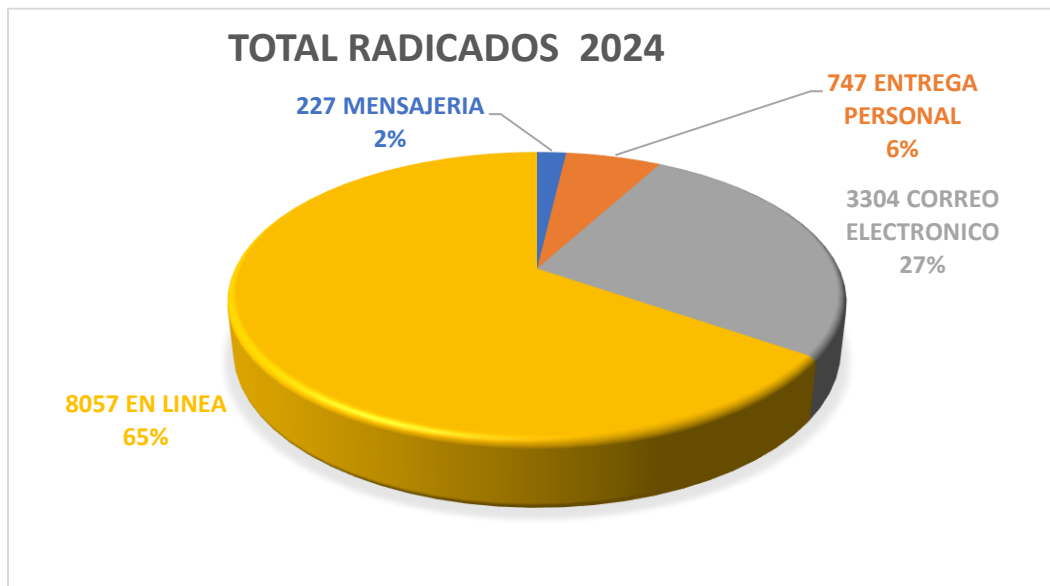
Para el segundo semestre del año 2024 se completaron 12.335 documentos que ingresaron a la Entidad por los diferentes medios de radicación, correspondiendo para el primer semestre 6.755 y, para el segundo semestre 5.580. Se realizó entrega de los documentos a los líderes de las diferentes áreas de la Entidad de acuerdo a los asuntos, tal como se evidencia en el aplicativo de gestión documental. La siguiente gráfica, detalla el porcentaje de ingreso anual, de donde se observa una disminución en la radicación de documentos debido a un mejor manejo de las plataformas digitales.



De acuerdo con la información del sistema de gestión documental Alfabet, los medios de participación ciudadana a través de los cuales se recibieron los radicados (12.335) se discriminan de la siguiente manera:

MEDIO RECIBIDO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL RADICADOS 2024	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	1.796	1.508	3.304	27%
ENTREGA PERSONAL	290	457	747	6%
MENSAJERIA	83	144	227	2%

EN LINEA	3.586	4.471	8.057	65%
TOTAL	6.653	5.682	12.335	100%

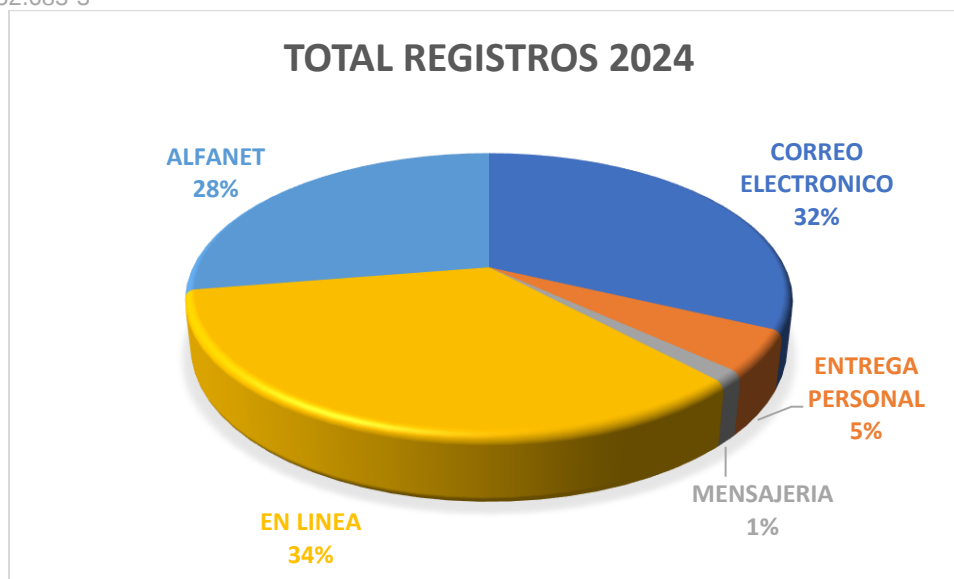


Gráfica No.1

REGISTROS

Durante la vigencia 2024 se registraron 12.668 documentos que ingresaron a la Entidad por los diferentes medios, correspondiendo el primer semestre 6.176 y en el segundo semestre 6.489 para trámite dentro de las dependencias de la entidad y/o documentos que tienen un destinatario externo. Así mismo, se realizó la entrega de los documentos como muestra la gráfica con su correspondiente medio de envío.

MEDIO RECIBIDO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL RADICADOS 2024	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	1.979	1.184	3.163	32%
ENTREGA PERSONAL	294	328	622	5%
MENSAJERÍA	79	115	194	1%
EN LÍNEA	2.121	3.366	5.187	34%
ALFANET	1.703	2.124	3.499	28%
TOTAL	6.176	6.489	12.665	100%



Para el año 2024 se realizaron 157 envíos de documentos por mensajería certificada de los cuales 145 fueron remitidos por correo certificado contratado por la Entidad y 12 documentos restantes fueron remitidos por correo *notiexpres* contra entrega por solicitud de los usuarios.

DESTINO	TOTAL
NOTIEXPRES	12
CORREO CERTIFICADO	145
TOTAL ENVÍOS	157

Por otra parte, se efectuaron desplazamientos a los diferentes destinos para realizar 66 diligencias de consignaciones, autenticaciones, cotizaciones, notificaciones a funcionarios de la Contraloría General de la República, entrega de correspondencia externa especial y apoyo en actividades especiales de las diferentes áreas, detallando el número de entregas por mes durante el año de la vigencia 2024 así:

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Entregas	10	23	18	22	20	18	10	24	34	15	15	13	222

Durante el año 2024 se recibieron 2.292 PQRSD, como muestra la siguiente tabla, a las que se realizó seguimiento permanente e informando al área respectiva, sobre los tiempos de respuesta y vencimiento. El promedio en el tiempo de respuesta durante el año fue de dos (2) días.

TIPO DE PQRSD	TOTAL ACUMULADO	PORCENTAJE
DENUNCIA	4	0.16%
DERECHO DE PETICIÓN	163	7.1%
PETICIÓN	1273	55.6%
PETICIÓN TRÁMITE COLEGIO	41	1.8%
PETICIÓN ENTIDADES ESTATALES	7	0.3%
PETICIÓN /CONSULTA	3	0.13%
QUEJA	46	2%
RECLAMO	28	1.2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	700	30.5%
SUGERENCIA	14	0.5%
TRASLADO POR COMPETENCIA	6	0.25%
COMENTARIO POSITIVO	1	0.03%
TUTELA	6	0.25%
TOTAL GENERAL	2.292	100%

El GAUEGI ha continuado con el proceso de solicitud de trámites en línea de los diferentes servicios del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República y PQRDS, realizando los ajustes correspondientes de acuerdo al requerimiento de las diferentes áreas de la Entidad, para dar cumplimiento a la política de Gobierno Digital, lo que fue socializado a las Direcciones para que se tomen las medidas pertinentes.

De igual manera, se ha continuado recomendando a las áreas sobre el buen manejo del módulo de plantillas dinámicas, lo que nos ayuda a tener una mejor trazabilidad de nuestros documentos.

Las áreas han tomado conciencia sobre la importancia del manejo del aplicativo de gestión documental; se ha realizado reinducción en el manejo de la herramienta a los servidores públicos que ingresan a la Entidad y se continúa recomendando a todos los servidores públicos, el buen manejo del mismo y de la atención a nuestros usuarios, con el fin de facilitar el seguimiento de la documentación, a mediano o largo plazo.

También se realiza seguimiento periódico de las PQRDS remitiendo los informes respectivos a la Gerencia, lo que ha contribuido a que las áreas emitan las respuestas con oportunidad y que los tiempos de la misma sean más cortos, mejorando los tiempos de respuesta.

Así mismo, se han adelantado las acciones correspondientes a los planes institucionales, allegando las respectivas evidencias.

Correos electrónicos

Durante el año 2024 se dio trámite a 8.414 correos electrónicos recibidos y enviados por el correo institucional, los cuales fueron registrados o etiquetados según el trámite realizado, tal como se detalla a continuación:

CORREOS ELECTRÓNICOS	AÑO 2024
Radicados en Alfabet	3.163
Copias respuestas a solicitudes o a PQRD	302
Notificación error dirección electrónica	45
Leídos - No requiere respuesta*	35
Remisión de información interna o externa	3495
Acuso de recibido	388
Propuestas comerciales	114
Remitidos internamente**	139
Agradecimientos	90
Comunicados internos	608
Respuestas a correos sin radicación***	35
TOTAL	8.414

Otros aspectos relevantes de la gestión

El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés - GAUEGI ha continuado con el proceso de solicitud de trámites en línea de los diferentes servicios del FBS y PQRDS, realizando los ajustes correspondientes de acuerdo al requerimiento de las diferentes áreas de la Entidad, para dar cumplimiento a la política de Gobierno Digital, lo que fue socializado a las Direcciones para que se tomen las medidas pertinentes.

De igual manera, se continúa recomendando a las áreas sobre el buen manejo del módulo de plantillas dinámicas, lo que nos ayuda a tener una mejor trazabilidad de nuestros documentos.

Las áreas han tomado conciencia sobre la importancia del manejo del aplicativo de gestión documental; se ha realizado reinducción en el manejo de la herramienta a los servidores públicos que ingresan a la Entidad, reiterándose a todos los servidores públicos el buen manejo del aplicativo y de la atención a nuestros usuarios, con el fin de facilitar el seguimiento de la documentación, a mediano o largo plazo.

Adicionalmente, se realiza informe mensual de las encuestas realizadas a los usuarios con retroalimentación a la alta gerencia, teniendo en cuenta las encuestas realizadas a los usuarios y sus recomendaciones, se ha procedido con la realización de los correctivos necesarios para el mejoramiento de nuestros servicios.