



**INFORME DE GESTIÓN
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ENLACE
CON GRUPOS DE INTERÉS
VIGENCIA 2025**

Fecha del Informe: 31 de diciembre de 2025

INTRODUCCION

Este informe tiene como objetivo presentar los logros alcanzados por el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés – GAUEGI a través de la gestión adelantada durante la vigencia 2025, en concordancia con los objetivos estratégicos de la Entidad, cuya propuesta de valor es ***¡Bienestar con calidad y oportunidad!***

1. ACTIVIDADES DESARROLLADAS ALFANET

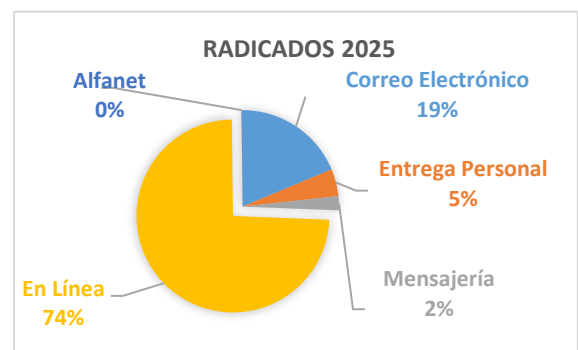
Radicados

Durante la vigencia de 2025, el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República – FBSCGR recibió un total de trece mil doscientos cincuenta y siete (13.257) radicados.

El principal medio de recepción fue la plataforma en línea, que concentró nueve mil ochocientos treinta y siete (9.837) radicados, lo que representa el 74% del total, reflejando una fuerte preferencia por los canales digitales. Le sigue el correo electrónico con dos mil cuatrocientos setenta y siete mil (2.478) radicados (19%), la entrega personal con seiscientos cinco (605) radicados (5.0%) y la mensajería con trescientos catorce (314) radicados (2.0%) y veinticuatro por medio de alfanet equivalente al 0%).

A continuación, se detalla el comportamiento de los radicados a través de los diferentes medios de participación ciudadana así:

MEDIO RECIBIDO	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025	TOTAL DE RADICADOS 2025	PORCENTAJE
Correo Electrónico	1069	1408	2882	19%
Entrega Personal	242	363	6490	5%
Mensajería	273	41	208	2%
En Línea	6339	3498	9837	74%
Alfanet	24	0	24	0%
TOTAL	8217	6681	14498	100%



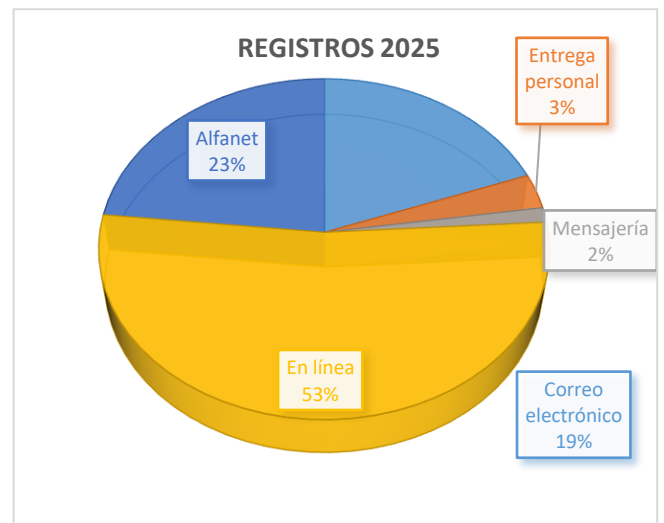
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés - GAUEGI.

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

Registros

Durante la vigencia de 2025, el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República – FBSCGR recibió un total de catorce mil cuatrocientos noventa y ocho (14.498) registros. El principal medio de recepción fue la plataforma en línea, que siete ochocientos cuarenta y cinco (7.845) registros, lo que representa el 53% del total, reflejando una fuerte preferencia por los canales digitales. Le sigue el correo electrónico con dos mil ochocientos ochenta y dos mil (2.882) radicados (19%), la entrega personal con cuatrocientos noventa (490) radicados (3.0%) y la mensajería con doscientos ocho (208) radicados (2.0%) y tres mil cuatrocientos setenta y tres mil por medio de alfanet equivalente al 23%).

MEDIO RECIBIDO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL REGISTROS 2025	PORCENTAJE
Correo electrónico	684	2198	2882	19%
Entrega personal	196	294	490	3%
Mensajería	86	122	208	2%
En línea	5539	2306	7845	53%
Alfanet	1712	1761	3473	23%
TOTAL	8217	6681	1498	100%



2. EMPRESA DE MENSAJERÍA Y DILIGENCIAS EXTERNAS

Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés - GAUEGI

Asimismo, durante el primer semestre del año 2025 se realizaron ochenta y seis (86) envíos de documentos por mensajería certificada.

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

Por otra parte, se efectuaron ciento sesenta y dos (162) desplazamientos a los diferentes destinos a fin de realizar 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. De esta forma, se detalla el número de entregas por mes durante el primer semestre del año de la vigencia 2025 así:

Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Entregas	2	14	9	13	14	12	20	14	19	18	14	13	162

Envíos por mensajería 4-72

Durante el año 2025 se realizaron 48 envíos de documentos contra entrega por solicitud de los usuarios; el número restante de envíos fueron asumidas por los funcionarios por tiempo de entrega.

4. TRAMITE PQRSD VIGENCIA 2025

Durante el primer semestre del año de 2025 se recibió un total de cuatrocientos sesenta y siete (477) PQRSD, de las cuales el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés, realizó seguimiento diario a las mismas, a fin de verificar el cumplimiento en tiempos de respuesta. De esta forma obtuvo un cumplimiento total a las PQRSD del 100%.

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

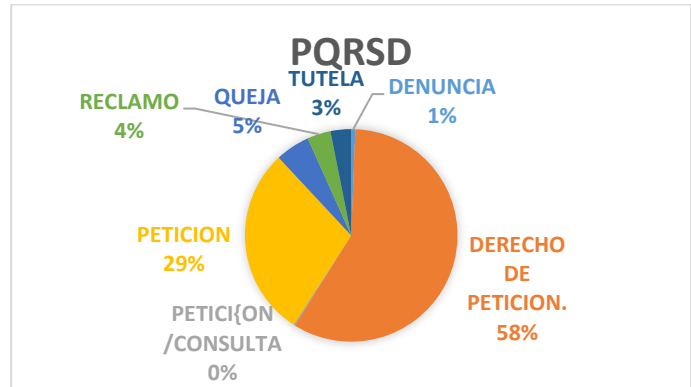
MEDIO	CANTIDAD
CORREO ELECTRONICO	321
TRÁMITE EN LÍNEA	148
ENTREGA PERSONAL	4
ALFANET	4
Total	477



Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

A continuación, se relacionan las PQRSD atendidas durante el periodo en mención, de acuerdo con la naturaleza:

POR TIPO DE PQRSD	Total Acumulado	Porcentaje
DENUNCIA	3	05%
DERECHO DE PETICION.	278	58%
PETICION	138	29%
PETICION /CONSULTA	1	0.5%
QUEJA	25	5.0%
RECLAMO	17	4.0%
TUTELA	15	3.0%
Total General	477	100%



Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés - GAUEGI






5. Correos Electrónicos 2025

- Para el año 2025 se dio trámite a 8.679 documentos 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 ELECTRONICOS	AÑO 2025
Radicados en Alfanet	2882
Notificación error dirección electrónica	7
Propaganda	1161
Remisión de información interna o externa	3495
Acuso de recibido	388
Propuestas comerciales	163
Remitidos internamente **	48
Agradecimientos comunicados internos	36
	270
Respuestas a correos sin radicación ***	2563
SIGEDOC	229
Subtotales	8679

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

6. Encuesta de satisfacción 2025

-  Instrumento aplicado: formulario digital con preguntas cerradas y abiertas
-  Participantes: funcionarios de la CGR y el FBS
-  Modalidad de participación: presencial y virtual
-  Fecha de la encuesta: 01 de abril al 31 de diciembre de 2025
-  Total, de respuestas válidas: 608



De los resultados obtenidos, se señalan comunicaciones a través de las cuales se resalta la amabilidad, cordialidad y el excelente servicio del personal de la entidad que ha dispuesto la atención al público, de lo que se puede concluir:


- Felicitaciones por el servicio y la calidez humana del equipo médico y de otros funcionarios.
- Comunicaciones sobre el manejo de contratos donde se subraya la importancia del *"respeto, la cordialidad y los valores"* de la entidad.
- Una sugerencia de encuesta anterior para evaluar la preferencia por plataformas que son *"más flexibles y amables"* que otras, lo que demuestra un interés en la percepción de los usuarios y funcionarios.

Percepción de la información y tiempos de respuestas

- Los datos reflejan que, aunque la comunicación general es muy efectiva, los esfuerzos de mejora podrían centrarse en la puntualidad y los canales de comunicación para servicios específicos, a fin de atender al pequeño porcentaje de usuarios que aún no se siente satisfecho
- En general, los datos muestran un nivel de satisfacción muy elevado entre los usuarios del servicio encuestado, con más del 92% de los participantes calificándolo con 4 o 5.

1. Sugerencias por área para mejorar:

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

 Fondo de Bienestar Social <small>CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA</small>	Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación Formato Informe de Gestión	Código:	F-E-1200-06
		Versión:	2

- **Centro Médico:** Se reportaron problemas con la asignación y cancelación de citas, falta de comunicación y percepción de mala atención administrativa.
- **Cesantías:** Algunos usuarios manifestaron dificultades para acceder al certificado de estado de cuenta o para gestionar solicitudes de trámite en línea.
- **Crédito y Cartera:** Se solicita mayor inclusión en beneficios, reducción de requisitos para créditos y validación de estudios para hijos.
- **Bienestar y recreación:** Se percibe falta de exigencia en la calidad de los servicios ofrecidos por CAFAM.
- **Canales digitales:** Se sugiere fortalecer la atención virtual y mejorar la usabilidad de los aplicativos.

2. Conclusiones

- La percepción general es **altamente favorable**, con una calificación promedio superior a 4.8 en todos los indicadores.
- La atención personalizada por parte de los funcionarios de la entidad genera un impacto positivo significativo.
- La participación activa de los usuarios demuestra un alto nivel de compromiso y expectativa frente a los servicios del Fondo.

RECOMENDACIONES

- **Alto Nivel de Satisfacción:** El 97.5% de los encuestados (209 "Siempre" y 25 "A menudo") percibe que recibe la información que necesita.
- **Oportunidad de Mejora:** Solo el 2.5% (6 respuestas) indican recibir la información "Pocas veces", lo que sugiere áreas específicas donde la entrega de información podría optimizarse.
- **La Claridad de la Información:** resalta comentarios positivos frecuentes sobre "sobre créditos, cesantías y actividades".
- **Áreas Específicas de Comunicación a Mejorar:** Los comentarios de los usuarios en el mismo informe señalaron la necesidad de mejorar:
 - Tiempos de respuesta.
 - Comunicación con el colegio (líneas telefónicas).

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

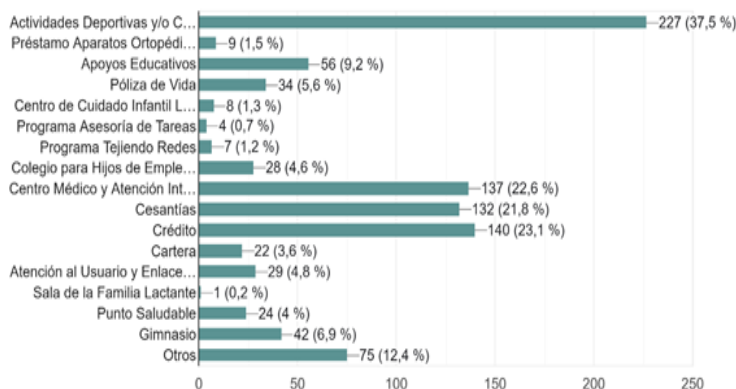
- Expansión de cobertura y comunicación en servicios médicos.
- Convocatorias más amplias y con mayor anticipación para eventos.
- **Reconocimiento institucional** a funcionarios destacados por su labor.
- **Auditoría interna** al proceso de citas médicas y atención administrativa del Centro Médico.
- **Mejoras tecnológicas** en los aplicativos de cesantías y créditos.
- **Revisión de convenios con CAFAM**, enfocada en calidad y cobertura.

6. Encuestas Misionales 2025

- 🚩 Instrumento aplicado: formulario digital con preguntas cerradas y abiertas
- 🚩 Participantes: funcionarios de la CGR y el FBS
- 🚩 Modalidad de participación: presencial y virtual
- 🚩 Fecha de la encuesta: 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2025
- 🚩 Total, de respuestas válidas: 606

1. ¿Qué servicio utilizaste recientemente?

606 respuestas



Análisis del cuadro de servicios utilizados recientemente:

El gráfico de barras presenta los resultados de una encuesta a 606 encuestados sobre los servicios que han utilizado recientemente. Los datos muestran una clara preferencia por ciertas categorías de servicios.

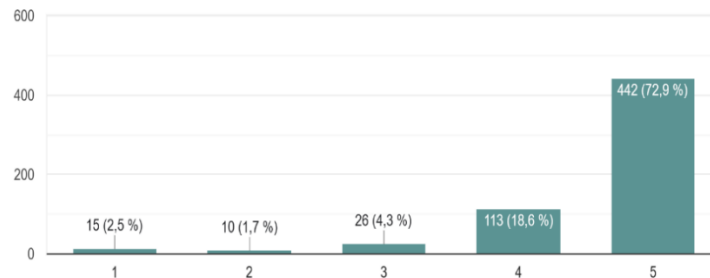
- 🚩 **Crédito y Cesantías:** Estos servicios financieros muestran una lealtad y satisfacción casi perfecta que los usuarios perciben como eficientes.
- 🚩 **Actividades Deportivas y Culturales:** Aunque es el servicio más masivo, es el que presenta la mayor variabilidad. Registra la mayoría de las calificaciones de 5, pero

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

también concentra las pocas calificaciones de 1 y 3. Esto sugiere que, al ser un servicio masivo, pequeñas fallas logísticas afectan la percepción de algunos usuarios.

- ✚ Centro Médico y Atención Integral: Mantiene un estándar alto, lo que indica confianza en los servicios de salud prestados.
- ✚ Usuarios Multi-servicio: Se observa un patrón de usuarios que utilizan 5 o más servicios simultáneamente (ej. Deporte + Centro Médico + Crédito + Gimnasio). Estos usuarios tienden a calificar con 5, lo que indica que el ecosistema de bienestar funciona de manera integrada para el empleado.


3. ¿Cómo calificarías la calidad del servicio?(Escala lineal de 1-5, donde 1 = Muy malo y 5 = Excelente)
606 respuestas



- ✚ La Calificación más alta: de los encuestados calificó el servicio Un total de 442 personas (72,9%) eligieron la opción 5 ("Excelente").
- ✚ Satisfacción Alta: La segunda calificación más frecuente fue 4, elegida por 113 personas (18,6%).
- ✚ Insatisfacción Minoritaria: Las calificaciones más bajas representan una pequeña fracción del total: 3: 26 personas (4,3%).
- ✚ **1 (Muy malo):** 15 personas (2,5%)
- ✚ **2:** 10 personas (1,7%)

Los datos indican un nivel de satisfacción muy elevado entre los encuestados. Combinando las calificaciones de 4 y 5, más del 91% de los participantes valoran el servicio positivamente (bien o excelente).

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

 Fondo de Bienestar Social <small>CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA</small>	Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación Formato Informe de Gestión	Código:	F-E-1200-06
		Versión:	2

Recomendaciones:


- El modelo de servicios del Fondo de Bienestar Social de la CGR en 2026 goza de una **salud institucional excelente**. La estrategia de "*Punto Saludable*" y "*Gimnasio*" como complementos de las Actividades Deportivas está generando una experiencia de usuario sólida. El foco de mejora debe ponerse en la **estandarización de las actividades masivas** para eliminar los pocos casos de insatisfacción detecta.
- **Logística:** Revisar los protocolos de ingreso a eventos masivos (teatros/salidas). Es el punto donde el usuario se siente más vulnerable y maltratado.
- **Cupos:** El éxito de las convocatorias es tal que genera frustración por la rapidez con la que se agotan los cupos. Se requiere revisar el presupuesto para ampliar capacidad o rotar beneficiarios.

El presente informe cumple con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a la atención brindada por los funcionarios del Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés (GAUECI) del Fondo de Bienestar Social de la CGR, a lo largo de la vigencia 2025.

Se realiza informe mensual de las encuestas realizadas a los usuarios con retroalimentación a la alta gerencia. Así mismo, del resultado obtenido de las mismas, se han puesto en conocimiento a través de estos informes con el propósito de realizar los correctivos necesarios, respecto a respuestas de solicitudes; se evidencia el mejoramiento de la satisfacción del cliente. Es así como, de los resultados obtenidos, tanto cuantitativos como cualitativos, se evidencia un alto nivel de satisfacción general, con calificaciones promedio de 4.9 sobre 5 en los indicadores de calidad y atención.

La mayoría de los usuarios valoran positivamente la amabilidad, diligencia y capacidad resolutoria del equipo humano, lo que refleja un impacto favorable en la experiencia de servicio. Asimismo, los comentarios cualitativos destacan el compromiso institucional y la claridad en la información suministrada, especialmente en temas sensibles como créditos, cesantías y beneficios.

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

 Fondo de Bienestar Social <small>CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA</small>	Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación Formato Informe de Gestión	Código:	F-E-1200-06
		Versión:	2

En el informe ratifica el compromiso del GAUECI con la excelencia en el servicio y proporciona insumos valiosos para la toma de decisiones estratégicas que garanticen una atención cada vez más cercana, efectiva e inclusiva.

El área de atención al usuario 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.

También se realiza seguimiento periódico de las PQRDS y remite los informes a la gerencia lo que ha contribuido que las áreas emitan las respuestas con oportunidad y que los tiempos de la misma sean más cortos, durante este cuatrimestre continúa mejorado los tiempos de respuesta.

Se han realizado acciones correspondientes a los planes institucionales, allegando las respectivas evidencias.

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 en 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 aplicativo de gestión documental y de la atención a nuestros usuarios, con el fin de facilitar el seguimiento de la documentación y atención al ciudadano, a mediano o largo plazo.

Se han realizado acciones correspondientes a los planes institucionales, allegando las respectivas evidencias.

El área continúa realizando depuración de las procedencias (usuarios repetidos con diferente identificación) en al aplicativo de gestión documental, para mejor manejo de la información en el mismo.

Aprobado por: Alejandra María Rodríguez Salazar – Profesional Especializado G21 - Coordinadora
Elaborado por: Gloria Patricia Montoya Ruiz – Profesional Universitario

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024

 Fondo de Bienestar Social <small>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</small>	Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación Formato Informe de Gestión	Código:	F-E-1200-06
		Versión:	2

- FIN DEL DOCUMENTO -

Elaboró:	Revisó:	Publicación:
Gerencia – Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	Fecha: 25 de septiembre de 2024