



Encuesta de Satisfacción de Servicios Misionales Fondo de Bienestar de la Contraloría General de la República

Período de septiembre a diciembre 2025

Enero 8 de 2026



1. Objetivo

- ✓ Analizar la percepción de los usuarios frente a los servicios misionales que presta el Fondo de Bienestar Social de la CGR, por medio de la encuesta institucional de servicios misionales

2. Metodología

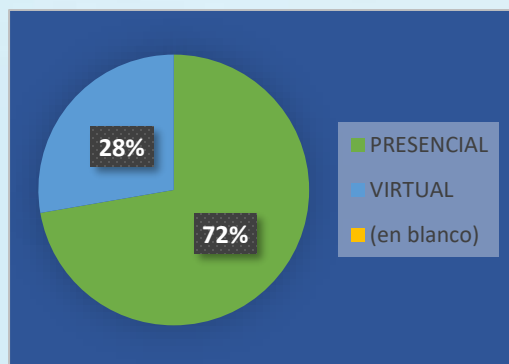
- Instrumento aplicado: formulario digital con preguntas cerradas y abiertas
- Participantes: funcionarios de la CGR y el FBS
- Modalidad de participación: presencial y virtual
- Fecha de la encuesta: 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2025
- Total, de respuestas válidas: 606

3. Responsable

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

4. Resultados Cuantitativos:

1. MODALIDAD DE PARTICIPATIVA



La entidad participante contó con 606 respuestas:

FBS: Representa el 22,8% de la participación, lo que equivale a 138 respuestas.

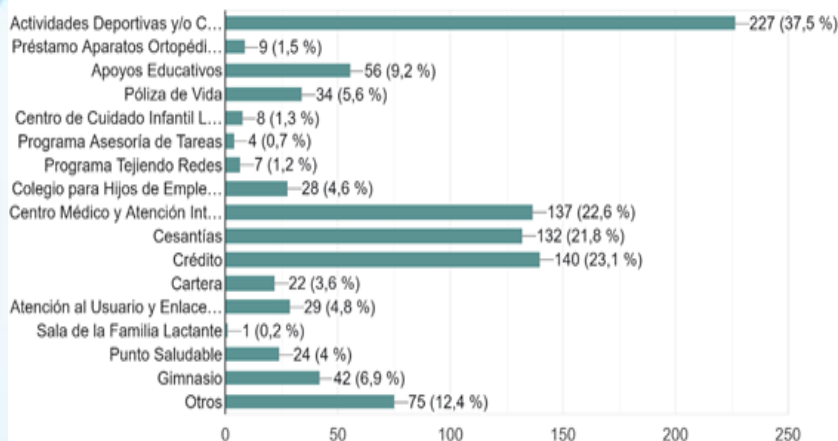
CGR: obtuvo una representación del 77,2%.

Elaboró - Aprobó:	Revisó:	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: xx de noviembre de 2025

2. QUÉ SERVICIO UTILIZASTE RECIENTEMENTE

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.

Distribución General

- La categoría más utilizada, con diferencia, es **Actividades Deportivas y/o Culturales**, acumulando el **37,5%** de las respuestas (227 personas).
- Le siguen **Crédito** (23,1%, 140 respuestas) y **Centro Médico y Atención Integral** (22,6%, 137 respuestas), mostrando una alta utilización de servicios financieros y de salud.
- Cesantías** también tiene una participación significativa con un **21,8%** (132 respuestas).
- El resto de los servicios tienen porcentajes de uso mucho menores, la mayoría por debajo del 10%.

Servicios Menos Utilizados

- Punto Saludable** (0,2%)
- Programa Asesoría de Tareas** (0,7%)
- Programa Tejiendo Redes** (1,2%)
- Centro de Cuidado Infantil Lactantes** (1,3%)

En resumen, los servicios relacionados:

Elaboró: Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés - Gerencia	Revisó: Oficina de Planeación	Fecha: xx de noviembre de 2025
---	-------------------------------	--------------------------------

Crédito y Cesantías: Estos servicios financieros muestran una lealtad y satisfacción casi perfecta que los usuarios perciben como eficientes.

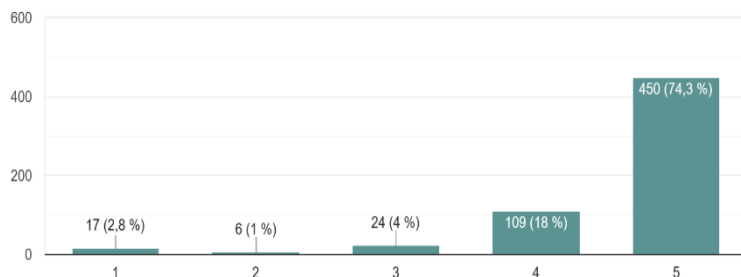
- **Actividades Deportivas y Culturales:** Aunque es el servicio más masivo, es el que presenta la mayor **variabilidad**. Registra la mayoría de las calificaciones de 5, pero también concentra las pocas calificaciones de 1 y 3. Esto sugiere que, al ser un servicio masivo, pequeñas fallas logísticas 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.

2.2. Que tan satisfecho estas con el servicio

2. ¿Qué tan satisfecho(a) estás con el servicio recibido? (Escala lineal de 1-5, donde 1 = Muy insatisfecho(a) y 5 = Muy satisfecho(a))

606 respuestas



Análisis de la gráfica de satisfacción del servicio. La percepción de los usuarios es **extremadamente positiva**. En el segmento analizado:

- **Puntuación 5 (Muy Satisfecho):** Representa aproximadamente el **74.3%** de las respuestas.

Elaboró - Aprobó:	Revisó:	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: xx de noviembre de 2025

- **Puntuación 4 (Satisfecho):** Representa cerca del **1%**.
- **Puntuaciones 1 a 3 (Insatisfecho/Neutral):** Son marginales (aprox. **6%**).

Alta Satisfacción: La gran mayoría de los encuestados está satisfecha con el servicio recibido. La calificación más común es 5 (Muy satisfecho(a)), obtenida por 450 personas, lo que representa un 74,3% del total.

Satisfacción Moderada: Un número significativo de personas, 109 (18%), calificó el servicio con un 4, indicando una satisfacción alta pero no máxima.

Baja Satisfacción: Las calificaciones insatisfactorias son minoritarias:

1 (Muy insatisfecho(a)): 17 personas (2,8%)

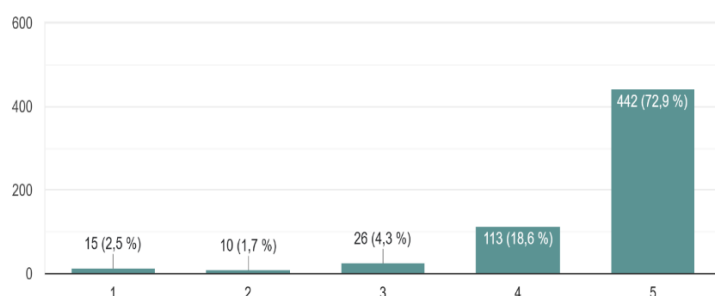
2: 6 personas (1%)

3: 24 personas (4%)

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.

2.3. Cómo calificaría la calidad del servicio

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").

Elaboró - Aprobó:	Revisó:	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: xx de noviembre de 2025

- **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).

3. Recomendaciones para el año 2026

- El modelo de servicios 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.

Proyectó: Gloria Patricia Montoya Ruiz – Profesional Universitario
 Revisó: Alejandra María Rodríguez Salazar
 Aprobó: María Angélica Ramos Ortega

Elaboró - Aprobó:	Revisó:	Publicación
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés. - Gerencia	Oficina de Planeación	Fecha: xx de noviembre de 2025