

# PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS FONDO DE BIENESTAR SOCIAL – FBS

Periodo: enero – marzo 2026



Comprometidos con tu bienestar



**Área responsable:**  
Coordinación de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.



**Elaborado por:**  
Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés.



## 1. OBJETIVO

Evaluar de manera integral la percepción de los servidores públicos y beneficiarios respecto a los servicios ofertados por el Fondo de Bienestar Social de la CGR, identificando fortalezas en la atención y oportunidades de mejora en la gestión operativa y administrativa.

## 2. SERVICIOS MÁS UTILIZADOS

Orden de recurrencia según uso:

	<b>1</b> Cesantías	<b>40,45%</b>
	<b>2</b> Centro Médico y Atención Integral	<b>15,73%</b>
	<b>3</b> Crédito	<b>10,11%</b>
	<b>4</b> Actividades Deportivas y/o Culturales	<b>7,87%</b>
	<b>5</b> Préstamo Aparatos Ortopédicos	<b>5,62%</b>

SERVICIO	% DE USO	SATISFACCIÓN PROMEDIO	CALIDAD PROMEDIO
Cesantías	40,45%	4,56	4,58
Centro Médico y Atención Integral	15,73%	4,71	4,71
Crédito	10,11%	4,67	4,67
Actividades Deportivas y/o Culturales	7,87%	4,71	4,71
Préstamo Aparatos Ortopédicos	5,62%	4,80	4,80
Apoyos Educativos	4,49%	4,75	4,75
Gimnasio	3,37%	4,33	4,33
Atención al Usuario	3,37%	4,67	4,67
Colegio para Hijos CGR	3,37%	4,33	4,33
Otros	4,49%	3,25	4,25



Durante este periodo, el servicio de Cesantías se consolidó como el más demandado por los usuarios del FBS.

## 3. NIVEL DE PERCEPCIÓN Y CALIDAD

La percepción general sigue siendo mayoritariamente positiva, con más del 73% de los usuarios otorgando la máxima calificación.



NIVEL DE ESCALA (1 A 5)	SATISFACCIÓN (%)	CALIDAD DEL SERVICIO (%)
<b>5</b> Excelente / Muy Satisfecho	73,02%	76,19%
<b>4</b> Bueno / Satisfecho	19,05%	17,46%
<b>3</b> Regular / Neutral	3,17%	3,17%
<b>2</b> Malo / Insatisfecho	0,00%	0,00%
<b>1</b> Muy Malo / Muy Insatisfecho	4,76%	3,17%

## 4. PUNTOS POR MEJORAR



### Tiempos de Respuesta y Seguimiento

Demora en el pago de cesantías y falta de información durante el proceso. Se sugiere implementar "Estado del Trámite" en la página web.



### Comunicación y Notificaciones

Inconsistencias entre las fechas de pago informadas por correo y el desembolso real, generando inconvenientes financieros.



### Gestión de Créditos

Se solicita priorizar a los afiliados con mayor antigüedad que aún no cuentan con vivienda propia.



### Puntos de Atención

En servicios específicos como el "Punto Saludable", se necesita mayor disponibilidad de atención en las sedes físicas (ej. edificios de la CGR).

## 5. ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS



### Optimización del Aplicativo de Cesantías

Automatizar notificaciones en cada etapa del trámite (Radicado - Aprobado - Programado para pago - Pagado).



### Mesa de Ayuda Directa

Fortalecer los canales de contacto para consultas rápidas sobre trámites en curso, evitando desplazamientos físicos.



### Transparencia Financiera

Asegurar que los montos girados coincidan con lo solicitado y explicar de manera clara los descuentos o retenciones aplicadas.



### Comunicación Proactiva

Brindar información clara, oportuna y consistente sobre fechas, estados y resultados de los trámites.