

INFORME DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CGR

El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés presenta los resultados obtenidos mediante la aplicación de la herramienta "Encuesta de Satisfacción en la Atención al Usuario del FBS", realizada durante el primer trimestre de la presente vigencia, con el propósito de medir la calidad de la atención recibida por nuestros usuarios.



Fecha:
enero – marzo
2026



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

Presentar el análisis técnico de la percepción de los usuarios sobre la atención recibida por parte de los funcionarios del FBS, destacando el impacto de las campañas realizadas para incentivar la calificación de los servicios prestados y la evaluación de los mismos.



2. SEGUIMIENTO Y CULTURA DE CALIFICACIÓN

Realizamos seguimiento exhaustivo a nuestros funcionarios a través de campañas institucionales para incentivar la calificación de la atención y la evaluación de los servicios.

Este esfuerzo nos permite contar con una base de datos robusta para el análisis, garantizando que la voz del usuario sea el eje de nuestras acciones de mejora.



3. PUNTOS DESTACADOS – ASPECTOS POSITIVOS



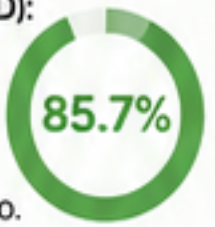
Calificación de los funcionarios del FBS:
El 95.2% de los encuestados califica la atención como "Excelente" o "Bueno".



Apoyos educativos:
El área con mayor nivel de satisfacción en convenios y apoyos.



Respuesta a solicitudes (presenciales y PQRSD):
El 85.7% considera que el tiempo de respuesta a sus solicitudes es oportuno.



4. PUNTOS POR MEJORAR – ASPECTOS CRÍTICOS



Línea de vivienda:
El 19% de los usuarios califica el proceso para créditos de vivienda como "Regular" por la complejidad y cantidad de documentación.



Difusión de programas de salud:
Existe un desconocimiento del portafolio completo por parte del 14.3% de los usuarios.



Canales digitales:
Se reportan intermitencias en el cargue de documentos para el auxilio educativo, lo que genera reprocesos.



5. ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS

DIMENSIÓN DEL SERVICIO	INICIATIVAS PARA LA TRANSFORMACIÓN (PROPUESTAS)	PROPÓSITO DE LA INICIATIVA
Vivienda y Crédito	Simplificación del "paso a paso" documental y diseño de una cartilla digital interactiva de requisitos.	Reducir la percepción de complejidad en los trámites y agilizar la radicación.
Salud y Prevención	Lanzamiento de una campaña de "Cápsulas Informativas" sobre convenios médicos poco explorados.	Asegurar que el 100% de los funcionarios conozca y aproveche su portafolio de salud.
Ecosistema Digital	Optimización de la interfaz de carga de documentos en los módulos de Apoyos Educativos, en coordinación con el soporte técnico.	Garantizar una experiencia de usuario fluida y sin intermitencias tecnológicas.
Cultura de Servicio	Institucionalización de la "Semana del Reconocimiento", destacando a los funcionarios mejor calificados en las encuestas.	Incentivar la excelencia en el trato humano, que ya cuenta con una valoración sobresaliente del 95.2%.
Seguimiento Activo	Evolución del modelo de encuestas hacia un sistema de "Escucha en Tiempo Real" inmediatamente después de la atención.	Mantener el pulso constante de la satisfacción y anticiparse a posibles inquietudes.



6. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado a los resultados de la encuesta de Satisfacción en la Atención al Usuario del Fondo de Bienestar Social de la CGR, podemos señalar que nuestra entidad goza de una imagen positiva sólida, soportada por la calidez y eficiencia de su talento humano. Sin embargo, la modernización de los procesos para los trámites en línea de los servicios ofertados y la mejora en la comunicación del portafolio de los mismos, son los retos inmediatos para alcanzar la excelencia operativa en el 2026.

