



## INFORME FOCUS GROUP CREDITO SOCIAL 23 DE MAYO DE 2017

A la reunión asistieron diez (10) afiliados, los cuales hicieron uso de los servicios de crédito social el primer trimestre. Se da inicio dando a conocer el objetivo de la sesión y luego se procedió a la presentación de los invitados.

Se procede a seguir con el orden de la guía de grupos focales,

1. Se inicia dando una explicación sobre Comfaguajira y la superintendencia del subsidio familiar donde se les informa:

“En Comfaguajira, llevamos cuarenta y ocho años procurando: salud, educación, cultura, vivienda, recreación, bienestar y desarrollo a las familias de La Guajira”.

“Somos Una empresa privada, sin ánimo de lucro y vigilada por el estado a través de La Superintendencia del Subsidio Familiar y la Superintendencia Nacional de Salud porque tenemos IPS y EPS Subsidiada”.

“La Superintendencia de Subsidio familiar es una Entidad estatal del orden nacional cuya razón de ser es garantizar mediante sus funciones de inspección, vigilancia y control, el eficaz funcionamiento de las Cajas de Compensación”

“Que tienen una página web: [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co), en la cual pueden interponer cualquier consulta o inquietudes con reacción a las cajas de compensación, igual si tienen una petición, queja o reclamo también la podrían elevar hasta esa instancia en caso que no desean colocarla directamente en la caja”.

**2. Referencia Derecho y deberes:** Se les hace saber que hay una cartilla de derechos y deberes, la cual pueden consultar en la página web. Se les hace entrega de manera, recomendándoles que la lean y si tienen cualquier inquietud que nos lo hagan saber.

**3. Se procede a darles la palabra a cada uno de los participantes** para que expresen todas sus inquietudes, comentarios y sugerencias con los servicios de la Caja.

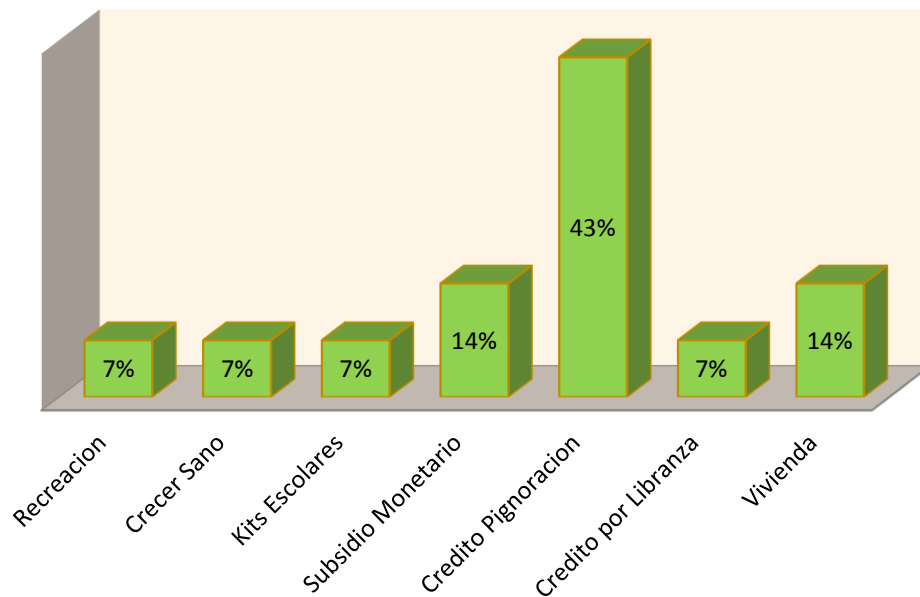
De la intervención de los invitados podemos destacar lo siguiente:



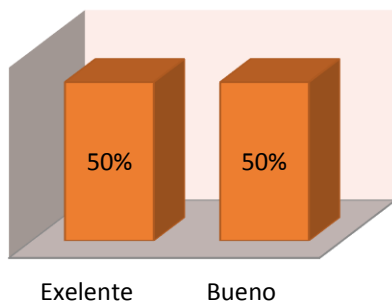
- ✓ Con relación a los servicios de la oficina de crédito todos se mostraron satisfechos, aseguraron no tener ninguna dificultad cuando tramitan un tipo de crédito. solo una señora dijo que el desembolso se demora más de 15 días.
- ✓ Manifestaron que la página web de la Comfaguajira esta desactualizada.
- ✓ No hay un sitio en ninguna de las sedes de comfaguajira, donde se nos permita guardar las armas que hacen parte la dotación de nosotros, guarda de seguridad.
- ✓ Más facilidad para acceder a los subsidios de vivienda.
- ✓ Falta un asesor que visite frecuentemente las empresas para conocer las actividades que se realizan para los afiliados, ya que por desconocimiento muchas veces no aprovechan los beneficios de la caja.
- ✓ Realizar convenios por libranzas con todas las empresas para así tener acceso al crédito todos los afiliados.
- ✓ Les gustaría que el plazo inicial para acceder a un crédito por pignoración, después de firmar contrato con la empresa no sea seis meses. A demás que se les tenga en cuenta la continuidad, ya que muchas veces la interrupción de un contrato con otro es mientras se firma el nuevo con la otra empresa.
- ✓ Los procesos de visitas por parte de los arquitectos en cuanto al subsidio de vivienda para construcción en sitio propio es demorado. manifiesta un usuario que tiene más de un año de estar esperando una visita para continuar el proceso de adquisición del mismo.
- ✓ Que hallan otros sitios de recreación diferente de Maziruma.

**3. Estrategias Cuéntenos:** Se les pasa a todos una encuesta con el fin de conocer sus necesidades y expectativas.

3.1. Que servicios ha utilizado de su caja de compensación?. (Pregunta de selección múltiple).



3.2. Califique la calidad de los servicios que le ofrece comfaguajira?.



Todos los afiliados se mostraron satisfechos con los servicios que han usado.

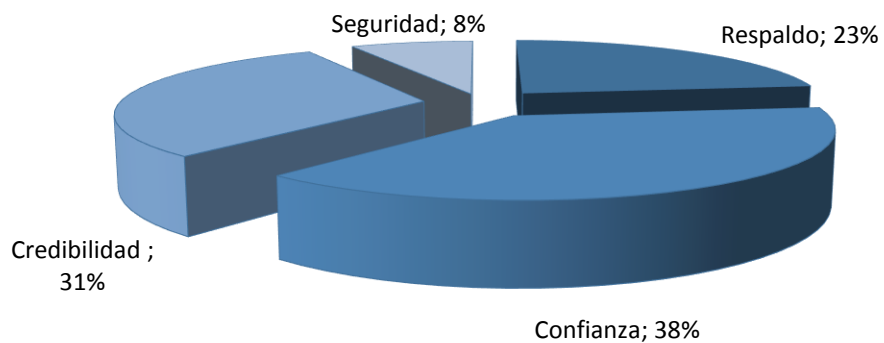
3.3. Tiene alguna observación o sugerencia para mejorar nuestros servicios?

- Que lo niños menores de 6 años, puedan acceder a los juegos deportivos.
- Innovar en Maziruma, mas recreación.
- Más comunicación con los usuarios.
- Mantener Actualizada la página web.
- Mas responsabilidad en la entregad e medicamentos.

3.4. Que nuevos servicios le gustaría que le ofreciera Comfaguajira?.

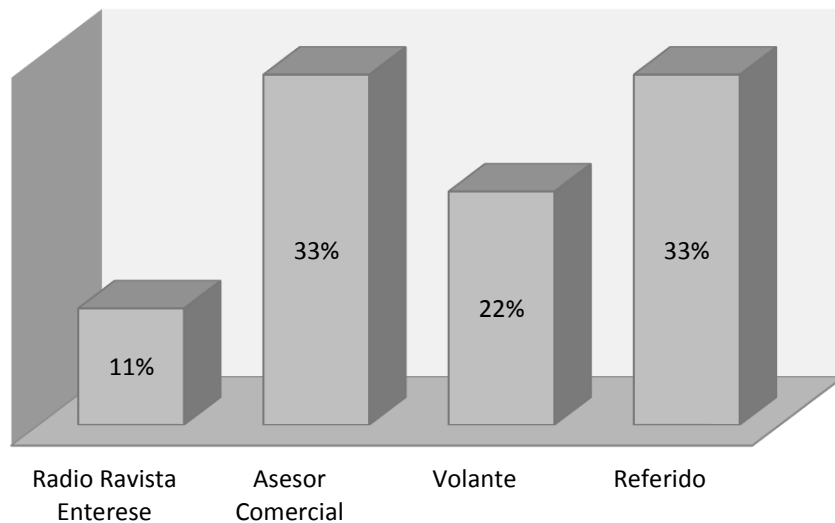
- Tener nuevamente supermercado
- Capacitan virtual tecnológica
- Línea de Credito para vivienda
- Salas iterativas
- Rutas escolares
- Línea de Crédito para estudios.

3.5. Siente que su Caja de Compensación le brinda?.



Los usuarios le tienen mucha confianza a la Caja de Compensación, seguida de credibilidad.

## 3.6 Porque medio se enteran de los servicio que ofrece la caja?.



Se da por terminada la sesión, agradeciendo a los invitados por la asistencia.

Cordial saludo.

NELSY OSORIO ALMANZA

Jefe de la Sección Servicio al Cliente.

Adjunta: guía de grupos focales, orden del día, evidencia fotos, listados de asistencia.



*Riohacha, Mayo 23 de 2017*

*Hora: de 2:00 a 4:00 p.m*

## **GUIA DE GRUPOS FOCALES CREDITO SOCIAL**

**Agradecer la participación:** Buenos tardes les damos las gracias por haber aceptado la invitación, por dedicarle un rato a Comfaguajira, Pero estamos seguros que su participación es fundamental y muy valiosa para el objetivo que se esperan.

**Presentación del coordinador:** NELSY OSORIO ALMANZA, jefe de servicio al cliente, administradora de empresa, especialista en proyecto de la universidad, coordino todos los estudios de investigación de mercados que realiza la empresa.

Me acompaña JUAN ELADIO FONSECA, Auxiliar servicio al cliente.

**Por qué fueron elegidos:** Ustedes fueron escogidos de nuestra base de datos creamos y estamos seguros que sus aportes serán valiosos para la Caja y además son representantes del resto de los afiliadas de las empresas afiliadas.

Ustedes son nuestra razón de ser, para ustedes y sus familias trabajamos día a día.

**Objetivos del encuentro:** Conocer sus apreciaciones y expectativas con los servicios que ofrece Comfaguajira e identificar oportunidades de mejoras que nos puedan ayudar a prestar un mejor servicio para ustedes y sus familias.

### **Descripción de la dinámica de la sesión:**

- Duración del encuentro aproximadamente una (1) hora
- Respeto con los todos los participantes y confidencialidad
- Nos interesa hacer una conversación grupal y que cada uno de ustedes expresen libremente sus ideas y opiniones de forma objetiva.
- En el transcurso de la reunión se les pasara unas preguntas para que ustedes nos den unas respuestas.
- Les agradezco que todos nos escuchemos y esperemos que el compañero Termine de hablar y de esta forma expresar su opinión.

**Presentación del Grupo:** Antes de dar inicio me gustaría conocer su Nombre y apellido, cargo y empresa a la cual representan.

## ORDEN DEL DIA.

1. Saludo de bienvenida
2. Referencias Superintendencia de Subsidio Familiar y Caja de Compensación.
3. Derechos y deberes de los afiliados
4. Estrategia cuéntenos.
5. Intervención de los participantes
6. Espacios para preguntas
7. Actividad Recreativa
8. Despedida

## FOTOS



# Comfaguajira

