



INFORME FOCUS GROUP EDUCACIÓN 16 DE MAYO DE 2017

A la reunión asistieron seis (6) afiliados, los cuales utilizaron los servicios de Educación en el primer trimestre del año. Se da inicio dando a conocer el objetivo de la sesión y luego se procedió a la presentación de los invitados.

Una vez terminada la presentación, 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, en la cual pueden interponer cualquier consulta o inquietudes con reacción a las cajas de compensación, igual si tienen un 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, los cuales pueden consultar en la página web y se hace entrega física de los mismos, recordándole que los lean cuando lleguen a la casa.

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 que han usados.

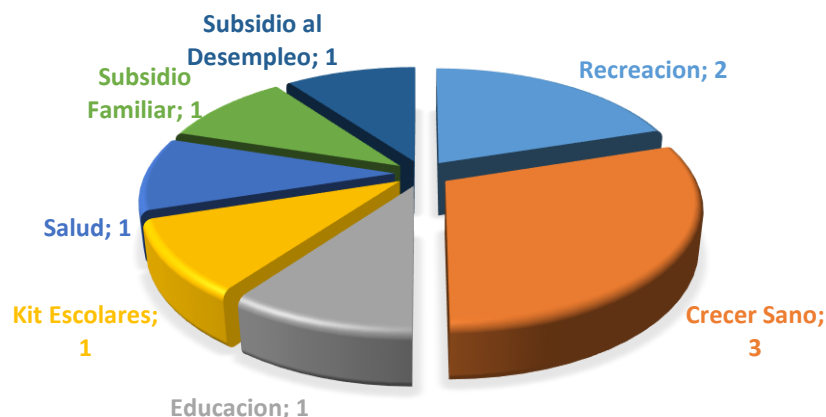
De la intervención de los invitados podemos destacar lo siguiente:

- Se mostraron agradecidos con algunos servicios que ofrece la caja, aunque manifiestan desconocer otros.

- Comentan que este servicio muy poco lo usan, solo referenciaron Kit escolares, vacaciones edu-recreativas y un afiliado manifestó que tenía a su hijo en un técnico laboral, pero lo saco porque su hijo ingreso a la universidad.
- Manifestaron que no conocen los servicios que ofrece el área de educación, por lo cual sugieren más promoción y asegurarse que esta le llegue a todos los afiliados.
- Colocar transporte para los pueblos, con el fin que los afiliados puedan venir a capacitarse.
- En el restaurante perla mar se debe mejorar la oportunidad del menú del día.
- Los agendaste están llegando muy tarde, estamos a 16 de mayo y aún no se han recibido.
- Construir viviendas en sitios más centrales de la ciudad, comentaron que ISHAMANA se inunda.
- Deberían tener un centro recreativo en Riohacha.
- Ampliar cobertura para la zona rural, más presencia en los pueblos.
- Brindar más oportunidades para la formación a toda la población afiliada.
- Más publicidad de los servicios de desempleo y crecer sano.
- Que se le dé oportunidad laboral aquellas personas que estudian en el centro de formación.
- La radio revista ENTERESE que tenga un espacio más prolongado en la radio.

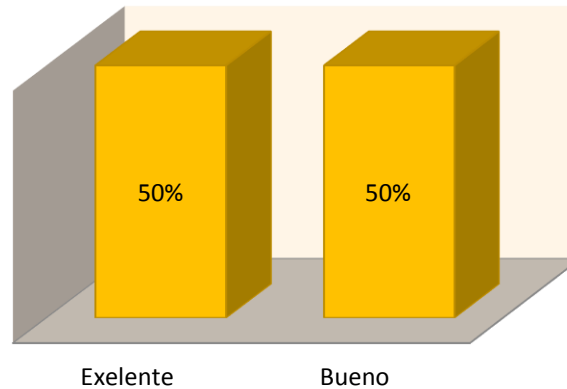
4. Estrategias Cuéntenos: Se les pasa a todos una encuesta con el fin de conocer sus necesidades y expectativas.

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



El servicio con más uso es crecer sano tres (3) personas marcando haberlo usado y le sigue recreación con (2) usos.

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



Para los Afiliados los servicios que ofrecemos son de buena calidad.

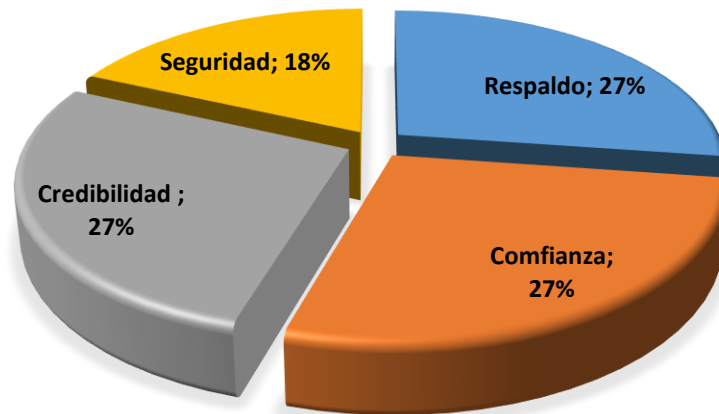
4.3. Tiene alguna observación o sugerencia para mejorar nuestros servicios?

- ✓ Más publicidad de los servicios de la Caja.
- ✓ Mejorar la comunicación con relación a los subsidio de vivienda.
- ✓ Que sigan creciendo buscando la excelencia.
- ✓ Ampliar la oferta en especializaciones

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

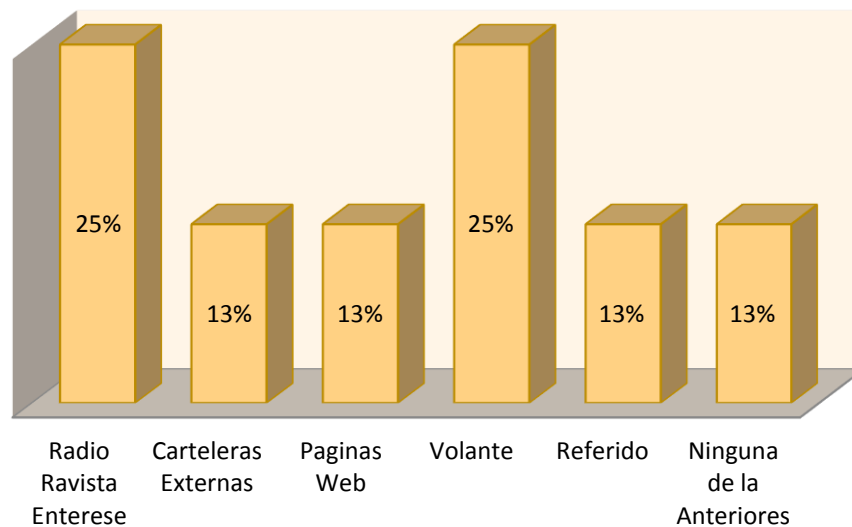
1. Transporte a los estudiantes que viven fuera de Riohacha
2. Salas Interactiva
3. Oferta nueva de técnicos laborales
4. Subsidio educativo en transporte para los afiliados de los pueblos.
5. Maloka
6. Zona de spa y relajación

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



La grafica muestra cómo nos ven y perciben nuestros afiliados

5. Para terminar es importante evaluar el medio por el cual nuestros afiliados se enteran de los servicios que ofrece la caja, obteniendo esta respuesta.





La radio revista y los volantes, son los medios con más recordación entre los afiliados.

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 16 de 2017

Hora: de 200 a 4:00 p.m.

**GUIA DE GRUPOS FOCALES
ENERO 11 DE MAYO DE 2017
RECREACIÓN**

□□Agradecer la participación: Buenos días les damos las gracias por haber aceptado la invitación, por dedicarle un rato de sus actividades que son muy importante 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 creemos 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

