



## INFORME FOCUS GROUP RECREACIÓN 11 DE MAYO DE 2017

A la reunión asistieron nueve (9) afiliados, los cuales hicieron uso de los servicios de recreación en 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 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, la cual pueden consultar en la página web. La Jefa de Sección de Servicio al Cliente se compromete en hacerles llegar las cartillas a su casa debido a que las estaban imprimiendo y no alcanzaron a llegar para la reunión.

**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:

- Los servicios de recreación que más han usado es Centro Recreacional y vacacional Maziruma, recreación dirigida, y el evento del día de los niños en el mes de octubre que lo recuerdan mucho.



- Manifiestan que en el Centro de Recreación y Vacacional Maziruma debe existir un lugar único y especial para la recreación de los niños, que no solo sea piscina.
- Las instalaciones las han modernizado y están muy bonitas, sin embargo no se realizan actividades nocturnas para el huésped.
- Un grupo de personas expusieron desconocer los servicios que ofrece la caja, y otros sugirieron crear nuevos servicios.
- Realizar el día del afiliado anualmente.
- Más promoción en los colegios de los beneficios que ofrece la caja a los hijos de los trabajadores.
- Encuentros entre las distintas instituciones. Para que haya unión entre todos los niños afiliados.
- Realizar actividades deportivas para los afiliados en los pueblos.
- Comfaguajira no está llegando a la zona rural, pueblos y veredas.
- Mejoras en la calidad de los servicios de vivienda, posibilidades de acceder al subsidio de vivienda las personas que viven en la zona rural ya que son personas de escasos recursos y verdaderamente lo necesitan.
- Salud, desplazarse con brigadas de salud hasta las fincas donde hay una gran población afiliada a la caja.
- En el área de salud traer más especialistas.

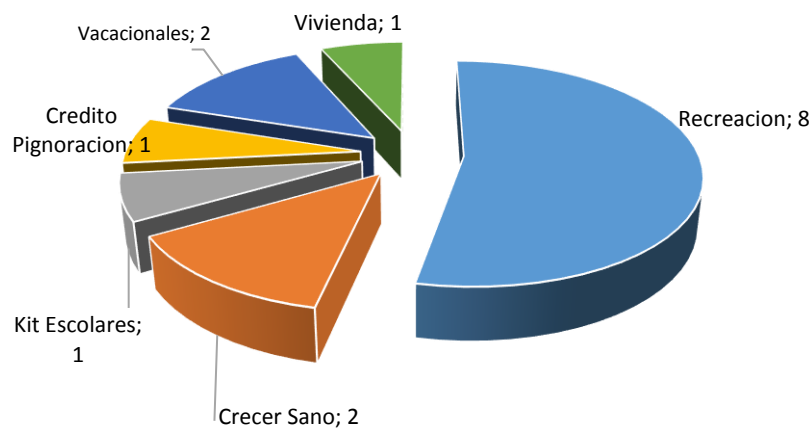
Cabe resaltar que una de las invitadas señora GLINIS MEDINA, hizo la explicación de todos los beneficios que ha recibido de la caja, argumentado que tiene casa a través del subsidio de vivienda de construcciones sitio propio, recibió subsidio por muerte cuando falleció su esposo, recibe el subsidio monetario por los hijos y la mamá, además de los Kit escolares, del subsidio de la leche, subsidio al desempleo y está en proceso de que su hijo de 14 años reciba el beneficio del Pre icfes. Terminó argumentado que también fue beneficiaria de las ayudas que se dieron por la ola

invernal del 2010 con unos mercados y 1.500.000 pesos. Para ella comfaguajira ha contribuido a mejorar su calidad de vida y la de su familiar,

La señora Silvia de una de las bananeras, manifestó sus agradecimientos pues ella ha tenido la fortuna de realizar bastantes actividades con la Caja (Responsabilidad social) con charlas de crecimiento persona para sus colaboradores, y recreación dirigida para los niños de los pueblos aledaños.

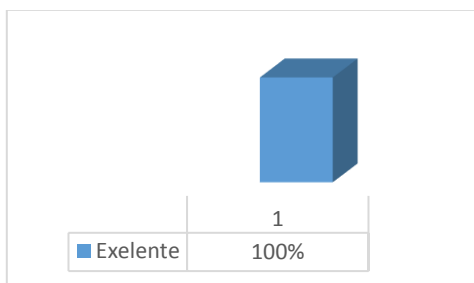
**3. Estrategias Cuéntenos:** Se les pasa a todos una encuesta con el fin de conocer sus necesidades y expectativas.

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



El servicio con más uso es recreación con ocho (8) usos, haciendo referencia a pasadías y alojamiento en el centro recreacional y vacacional Maziruma, y le sigue el programa crecer sano y las vacaciones edu-recreativas don dos usos cada una.

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



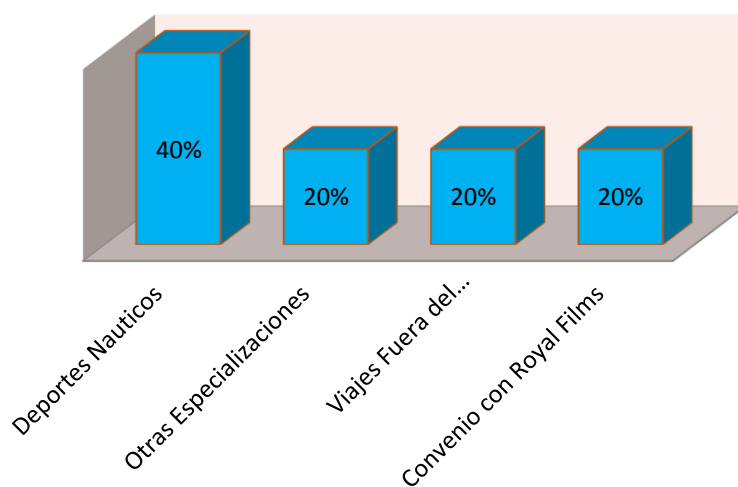
Todos los afiliados se mostraron satisfechos con los servicios que han usado.

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

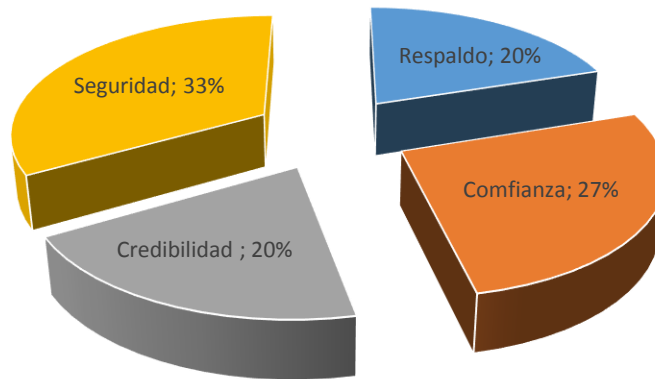
- ✓ Brindar más información de los servicios de caja
- ✓ Mantener informado al afiliado de los eventos y servicios que ofrece la caja, por diferentes medios
- ✓ Que la página web sirva para actualizar información
- ✓ Más presencia en las empresas
- ✓ Mejorar la entrega
- ✓ Mas gratuidad con los servicios
- ✓ Establecer estrategias para llegar a la zona rural (pueblos y verederas) Llevando los programas de vivienda y salud.
- ✓ Que los Kit escolares los entreguen también a los niños de colegios privados.

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

Deportes Náuticos	2	40%
Otras Especializaciones	1	20%
Viajes Fuera del Departamento	1	20%
Convenio con Royal Films	1	20%
TOTAL	5	100%



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



Es interesante saber cómo nos ven nuestros afiliados, lo que le transmitimos y como reconocen, la torta es casi estándar en sus valores, resaltando un poco más la seguridad.

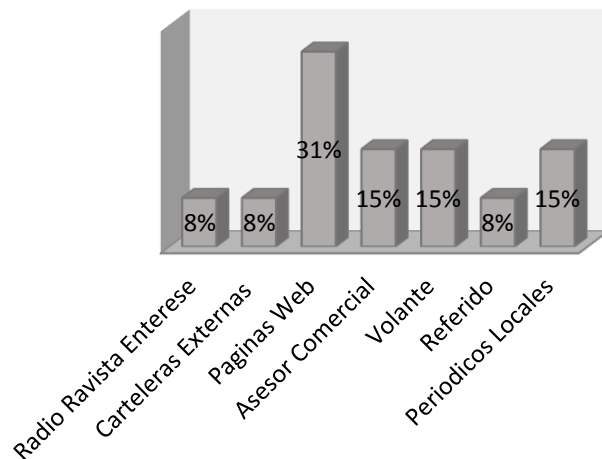
**4. Preguntas:** Durante el desarrollo de la sesión se resolvieron diferentes inquietudes con relación a todos los servicios tales como:

- ✓ Vivienda: Por qué no se le da subsidio de vivienda a los afiliados que viven en zona rural ejemplo pelechua, choles, etc.
- ✓ Subsidio: Por qué no se puede afiliarse a sobrinos, si los están criando y dando toda la manutención.
- ✓ Capacitación: Comfaguajira debe disponer de transporte para que los que vivan en los pueblos puedan ir a capacitarse a Riohacha y devolverse.
- ✓ Subsidio: Los carné de afiliación no están llegando a los trabajadores.
- ✓ Subsidio: Debería cambiar las tarjetas de AV Villa, las bandas se les dañan con mucha facilidad.
- ✓ Subsidio: Falta más promoción con el convenio de Daviplata.
- ✓ Recreación: Los eventos de los niños son muy costosos en Anas Mai, la señora manifestó haber solicitado dos cotizaciones mini hamburguesa 18.000 y un mini perro 17.000. por lo cual decidió irse para otro lado.

## 5. Participación del grupo de Deportes con una de las actividades PINOLITA.

El objetivo es que los participantes conozcan algunos de los servicios que ofrece la caja, los participantes jugaron el que más pinola lograra hacer, quedando como ganadores tres de los invitados.

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 página web tuvo el mayor porcentaje, lo que nos referencia que está siendo medio es bastante consultado.

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 11 de 2017

Hora: de 4:00 a 6:00 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





# Comfaguajira

