



## INFORME FOCUS GROUP SUBSIDIO FAMILIAR 24 DE MAYO DE 2017

A la reunión asistieron diez (10) afiliados, los cuales estuvieron en la oficina de subsidio haciendo entrega de documentos, 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.

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 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 inquietud, 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 y se les entrega de manera física, recomendándoles que por favor la lean y si tienen alguna observación que nos las 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.

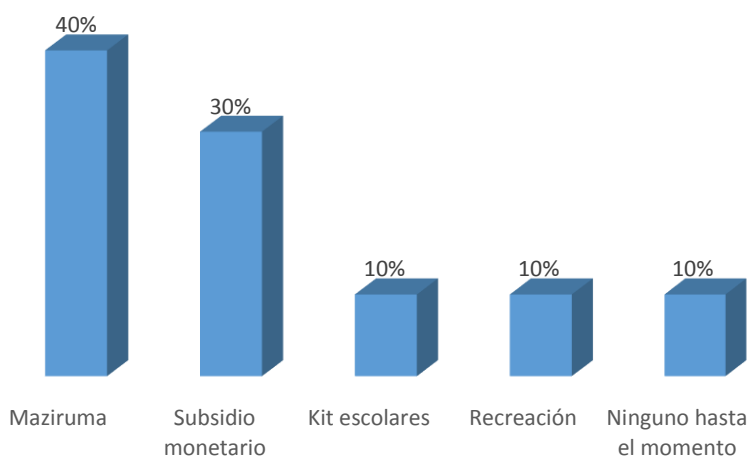
De la intervención de los invitados podemos resaltar lo siguiente:



- ✓ Con relación a la atención de las funcionarias de las ventanillas, algunas son muy amables y brindan la información que se requiere.
- ✓ Deben tener más cuidado con la documentación que se entrega, ya que se traen las afiliaciones de los trabajadores y no los registran, cuando vienen a averiguar por qué no han recibido subsidio, las funcionarias les dicen que no están afiliado, y les toca regresar a traer copia de la afiliación para que ellas busquen los documentos. Perjudicando al afiliado y sus familias.
- ✓ Devuelven los documentos por cualquier cosa, por ejemplo: no tiene el NIT de la empresa el formulario, el cual ellas lo pueden buscar en el sistema y colocárselo, devuelven el formulario por cambio de versión, los formularios tienen una casilla de observación que no se usa. Por qué siempre devuelven los documentos.
- ✓ Comentan que el proceso de afiliación es muy demorado, devuelven muchos documentos. Por una cosa por la otra.
- ✓ Actualizar la página web, los formularios se bajan de allí y resultan que no son los reales.
- ✓ La funcionaria que está en la ventanilla tres, a veces es grosera y brinda información de mala gana.
- ✓ Hay preferencias en la atención, en ocasiones atienden personas que no han tomado ficho, y me aclaran que no son embarazadas, ni ancianos, ni mujeres con niños en los brazos.
- ✓ Constantemente se llevan formularios de trabajadores a la oficina de subsidio, y no actualizan la información de la empresa, ni del trabajador en el sistema.
- ✓ La psicóloga de la agencia Liceth Nieves, no tiene un trato amable, es grosera.
- ✓ Las personas se inscriben en la agencia y nunca los llaman.
- ✓ Desconocen muchos de los servicios como el funerario, pre icfes, vivienda, etc.
- ✓ Más promoción de los servicios en las casas de los afiliados, en las empresas, en los colegios.
- ✓ Deberían dar un subsidio para los niños de 0 meses a 4 años, ya que ellos solo reciben la leche, siempre que este afiliado al programa.
- ✓ Los docentes por problemas del paro, no estamos recibiendo el subsidio monetario.

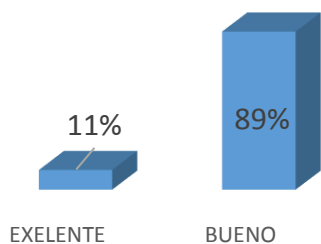
**3. Estrategias Cuéntenos:** Se les pasa a todos una encuesta con el fin de conocer sus necesidades y expectativas.

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



El 40% corresponde a 4 personas las cuales manifestaron haber estado en Maziruma, tres recibieron Kit escolares, y el 10% hace referencia a una sola persona que uso cada servicio.

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



Para los afiliados la calidad de los servicios es buena.

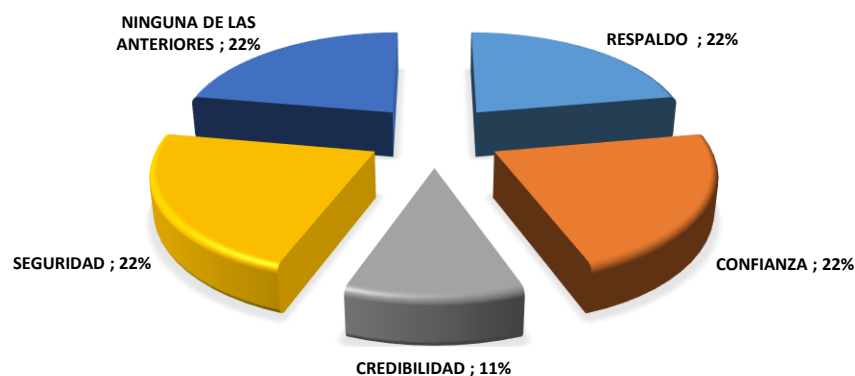
### 3.3. Tiene alguna observación o sugerencia para mejorar nuestros servicios?

- ✓ Demora al momento de afiliar a una persona
- ✓ Mejorar la organización de la atención en las ventanillas, para agilizar el proceso.
- ✓ Mas rapidez en la afiliación
- ✓ Extender los horarios de atención
- ✓ Mejorar la atención por parte de las funcionarios de las ventanillas
- ✓ Que no haya preferencias en la atención
- ✓ Informar las necesidades en cuanto a programas y servicios que ofrece la Caja.
- ✓ Mas organización con las afiliaciones, para evitar inconvenientes con los subsidios

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

- ✓ Nuevos centros recreacionales
- ✓ Temas de educación
- ✓ Rifar electrométricos entre los afiliados

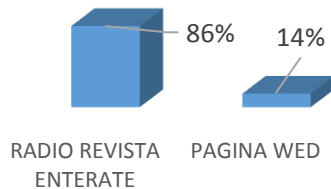
### 3.5. Siente que su Caja de Compensación le brinda?.



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

- ✓ Vivienda: Que debo hacer para recibir un subsidio de vivienda?,
- ✓ Subsidio: Cuando vence el plazo para reclamar el subsidio por muerte?
- ✓ Salud: Cuales son los beneficios que tiene un niño de un año?
- ✓ Salud: Como hago para inscribir a mi hijo al programa de crecer sano?.

5. Por qué medio se enteran de los servicio que ofrece la caja, obteniendo esta respuesta.



La radio revista es un medio que los afiliados escuchas y por este se enteran de las ofertas.

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 24 de 2017*

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

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

□□Agradecer la participación: Buenas tardes 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

