



## INFORME FOCUS GROUP VIVIENDA 23 DE MAYO DE 2017

A la reunión asistieron veinte (20) afiliados, los cuales salieron favorecidos con el subsidio de vivienda 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 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:

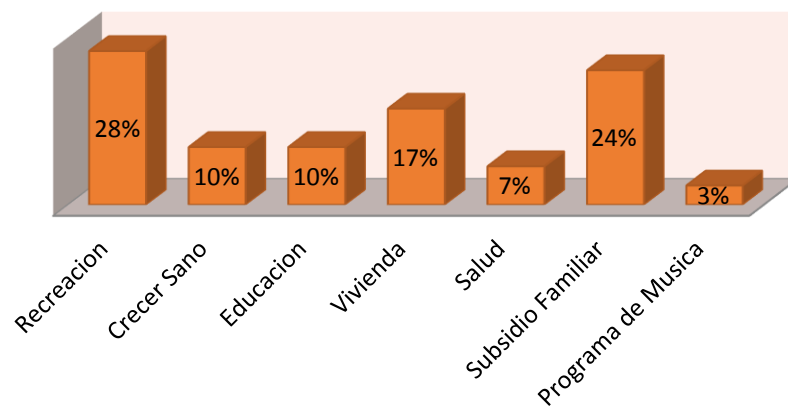
- ✓ La mayoría de asistentes a la reunión manifestaron tener dos o tres años de afiliados a la caja, decidieron hacer el proceso para adquirir un subsidio de vivienda y agradecen haber salido seleccionados para el beneficio.
- ✓ Con relación a la entrega del subsidio de vivienda, todos están muy contentos, no tuvieron demoras en el proceso, ni dificultad alguna con los documentos.
- ✓ Las casas de Ishamanna, son muy costosas y no las entregan terminadas. Además está muy lejos.
- ✓ Tienen muchas dudas con el proceso después de la entrega del subsidio por parte de la Comfaguajira, así como, “a quien se le entrega el dinero”, “como van hacer con el resto del dinero para el pago de la casa”.
- ✓ Algunos comentaron que fueron a Ishamana y les dijeron que la construcción está parada hasta nueva orden, que primero van a hacer entrega de las casas que ya están construidas.
- ✓ Comfaguajira debería construir conjuntos de vivienda, en sitios más centrales de la ciudad.
- ✓ Que haya más sitios de recreación para los usuarios, en la ciudad de Riohacha
- ✓ Les gustaría que la Caja abriera una línea de crédito de vivienda, para facilidad de los afiliados.
- ✓ Se hace necesario que innoven en Maziruma, siempre que vamos encontramos lo mismo, mas diversión para los niños en el centro.
- ✓ Muy agradecidos con los servicios de la caja y ahora con el subsidio de vivienda.
- ✓ Desconocimiento de muchos servicios que ofrece Comfaguajira, más promoción y publicidad.
- ✓ Más publicidad de los servicios para los afiliados, muchas veces no aprovechamos por la falta de conocimiento.
- ✓ Que las asesoras lleguen a las empresas a dar a conocer las ofertas y servicios de la caja.

Se les informo que el dinero no se les entrega a ellos, sino al constructor, que el resto del dinero del valor de la casa lo deben financiar con una entidad financiera ya sea (bancos, FNA, cooperativas, etc, además se les dijo que las casas de Ishamana se las entregan en obra gris, con un baño y la cocina terminada.

Se les aclaro que es una buena forma de tener vivienda propia, que hagan de cuenta que lo que pagaran en el banco es como el arriendo que están pagando actualmente, pero la diferencia es que acá van a pagar su casa y la de su familia.

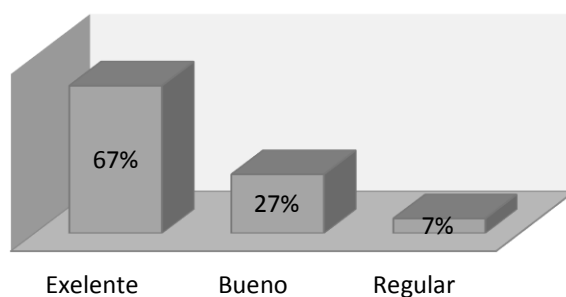
**3. Estrategias Cuéntenos:** Se les pasa a todos una encuesta con el fin de conocer sus necesidades y expectativas.

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



A pesar que todos los asistentes fueron seleccionados por el servicio de vivienda, es importante identificar que hacen uso de los otros servicios que ofrece la caja, como Recreación, crecer sano, educación, música y salud.

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

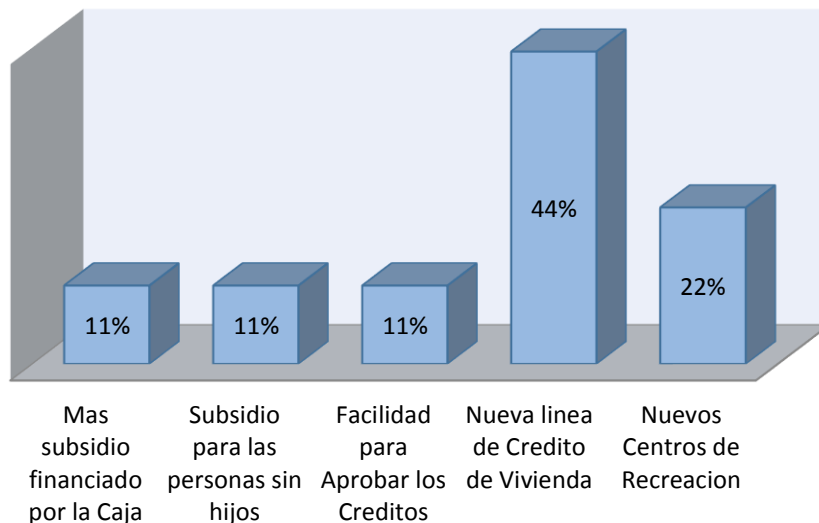


La calidad de los servicio para los afiliados, muy buena. Sola una persona nos calificó como regular.

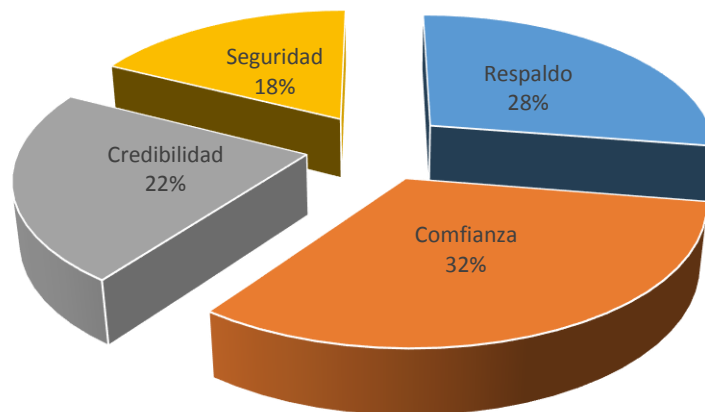
### 3.3. Tiene alguna observación o sugerencia para mejorar nuestros servicios?

- ✓ Que los niños menores de 3 años puedan acceder a los juegos deportivos.
- ✓ Mas recreación en Maziruma
- ✓ Mejorar la comunicación con los afiliados, usuarios y público en general.
- ✓ que Comfaguajira construya en otros sectores de Riohacha.
- ✓ Tener un centro recreacional en la ciudad de Riohacha.
- ✓ Les falta más publicidad de los productos y servicio que ofrece, que lleguen a las casas.
- ✓ Manteniendo continuo a las zonas recreacionales – fumigar y podar.
- ✓ Más carreras técnicas en el área de educación.
- ✓ Que los empleados que sean solteros, sin hijos puedan acceder a los subsidios y demás beneficios.
- ✓ Deben buscar más alternativas de comunicación, para que el usuario se entere de los servicios.

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

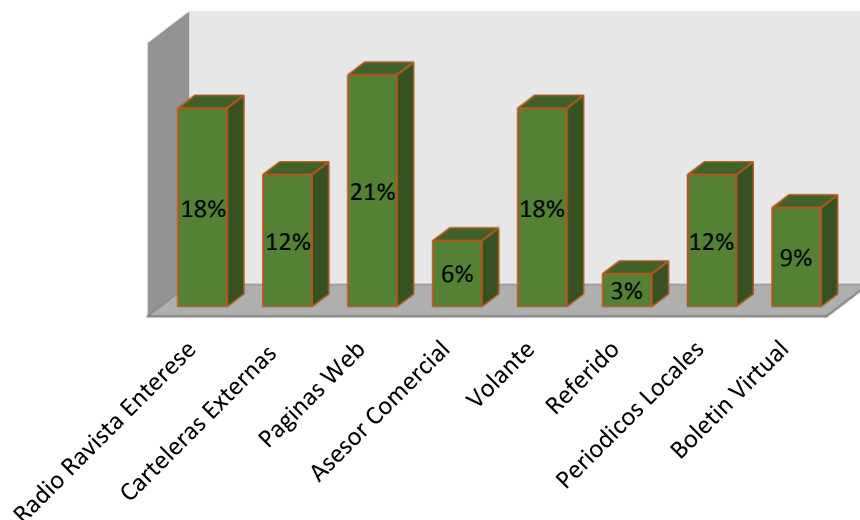


3.5. Siente que su Caja de Compensación le brinda?.



Los afiliados sienten mucha confianza con su caja de compensación.

3.6. Para terminar es importante evaluar el medio por el cual nuestros afiliados se enteran del servicio que ofrece la caja, obteniendo esta respuesta.





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

Cordial saludo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nelsy Osorio Almanza". The signature is fluid and cursive, with a horizontal line underneath the main body of the text.

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 4:00 a 6:00 p.m*

## **GUIA DE GRUPOS FOCALES VIVIENDA**

□□ **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, coordinó 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



Comfaguajira

Comfaguajira