



Riohacha, Enero 18 de 2019

Hora: de 4:00 a 6:00 p.m.

## **GUIA DE GRUPOS FOCALES CREDITO, SALUD, RECREACION, SUBSIDIO FAMILIAR, VIVIENDA**

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: **YENIFER IBAÑEZ VALLE**, auxiliar administrativo de servicio al cliente, administradora de empresa título otorgado por la universidad de la Guajira, Secretaria General título otorgado por el Sena.

Me acompaña **JUAN ELADIO FONSECA**, Auxiliar de servicio al cliente, tecnólogo en asistencia administrativa.

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 afiliados 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 dos (2) hora
- Respeto con 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. Intervención de los participantes
5. Despedida



**INFORME FOCUS GROUP**  
**CREDITO, SALUD, RECREACION, SUBSIDIO FAMILIAR, VIVIENDA**  
**Enero 18 de 2019**

A la reunión asistieron 46 usuarios en total, discriminados así dos (2) afiliados de recreación, (18) dieciocho afiliados a vivienda, seis (6) afiliados de salud, trece (13) afiliados de subsidio y ocho (8) afiliado de crédito social, los cuales hicieron uso de los servicios en el cuarto trimestre del año 2018. Se da inicio dando a conocer el objetivo de la sesión y luego se procedió a la presentación de los invitados.

A continuación, se sigue con el orden de la guía de grupos focales,

3. Se inicia dando una explicación sobre la misión de Comfaguajira y la de la Superintendencia del Subsidio Familiar donde se les informa:

“En Comfaguajira, llevamos cincuenta 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.

**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:

**Comentarios Generales:**

- Los servicios de Comfaguajira son muy buenos.
- La atención de los funcionarios es buena.
- Muy agradecido con los servicios que presta la caja.
- Me gustó mucho la nueva infraestructura que tiene Ma-Ziruma.
- La nueva oficina de vivienda es muy cómoda
- Agradezco a Comfaguajira por la entrega de los kit escolares.

**Que nuevo servicios le gustaría que ofrecieran:**

- Escuelas de ballet.
- Escuelas de danza.
- Escuela de pintura.
- Convenios con instituciones de inglés.
- Tener construcciones propias en vivienda.
- Escuela de futbol.

**Durante el desarrollo del Focus se dieron algunas preguntas las cuales fueron resuelta, tales como:**

- ¿Como puedo inscribir a mi hija al programa crecer sano?
- ¿Cuándo el niño cumple los seis años lo sacan del programa?
- ¿Porque los niños menores de seis meses no lo pueden inscribir al programa crecer sano?
- ¿Como puedo inscribir la hoja de vida para que mi familiar busque empleo?
- Mi hijo mayor de 18 años puede hacer una carrera técnico laboral con Comfaguajira teniendo en cuenta que ya es mayor de edad pero yo estoy activa.
- ¿Porque los conyugues si reciben los beneficios y los beneficiarios después de los 18 lo inactiva?
- ¿Si la empresa no paga los aportes al día y no me los están consignado que pasa con ese dinero? ¿Reembolsan todos los meses después?
- ¿Si mi hijo tiene 18 años puede acceder a kit escolar?
- ¿Como puedo adquirir las boletas del cine?
- ¿Como me puedo inscribir como proveedor a la caja?



- ¿Cuáles son los requisitos para postularme al subsidio de vivienda?
- ¿Porque a los niños que están en noveno grado no le entregan kit escolar?
- ¿Porque si tengo derecho a veinte boletas de cine en el mes, tengo que venir semanal a comprar las que tengo en mi núcleo?
- ¿Cuáles son las instituciones que tienen convenio con el programa jornada escolar complementaria?
- ¿Cuáles son los requisitos para afiliar a los hijastros?
- ¿Si estoy postulada al subsidio de vivienda, pero también estoy en proceso de legalización de una herencia que dejaron mis padres? Y debo colocarla a mi nombre. ¿Impide esto en mi proceso de postulación?

A las cuales se fue dando respuesta en la medida se fueron presentando, logrando que la información suministrada les aclarara las dudas que se presentaron.

Para cerrar la sesión se da a conocer las ofertas que la Caja esta ofreciendo en el mes, entregándoles el agéndeate correspondiente al mes de diciembre y enero.

Se agradece la asistencia de los invitados, se comparte un refrigerio.

Cordial saludo.

**YENIFER IBAÑEZ VALLE**

Auxiliar Administrativo

Adjunto: guía de grupos focales, orden del día, listados de asistencia. Invitación, fotos del encuentro.

# Comfaguajira



# Comfaguajira







Comfaguajira