



Riohacha, mayo 24 de 2018

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

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

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: Presentación del coordinador: YENIFER IBÁÑEZ 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 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 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 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. Intervención de los participantes
5. Despedida



**INFORME FOCUS GROUP  
VIVIENDA, RECREACION, SUBSIDIO FAMILIAR  
MAYO 24 2018**

A la reunión asistieron ocho (8) afiliados de vivienda, siete (7) afiliados de recreación y uno (1) afiliado de subsidio familiar los cuales hicieron uso de los servicios en el primer trimestre del 2018. 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,

3. 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 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:

ITEM	RECREACION	VIVIENDA	SUBSIDIO
1	Yesica Medina	Yesica Castro	Ruby Duran
2	Marciano Iguarán	Luz Riveira	
3	Carmen Toncel	Norelys Guerra	
4	Elka Perez	Melida Perez	
5	Tobinson Hernandez	Sandra Deluque	
6	Naudy Mejia	Gloria Isaza	
7	Alvaro Guerrero	Dileyny Bermúdez	
8		Alexander Castro	

**LUZ DARI RIVERA:** Hace dos años se postuló al subsidio de vivienda y no salió favorecida, este año realizo nuevamente la solicitud y enseguida salió favorecida, dice que la compañera Rocio Anibal y Darlis Aguilar fueron amables y cordiales.

**MARCIANO IGUARAN:** El servicio de recreacion le parece excelente, también usa del servicio de crédito social y menciona que ha decaído mucho, que anteriormente no tenían en cuenta si el afiliado estaba reportado en data crédito y hace unos meses fue a realizar otro crédito y le han salido con una cantidad de políticas que hasta el día de hoy no ha podido hacer el nuevo crédito.

**ELKA PEREZ:** Manifiesta que los servicios de Comfaguajira son muy buenos, pero sugiere que deberían dictar el curso de inglés para los jóvenes de 15 años.

**DILEIDIS BERMUDEZ:** Dice que el servicio de pasadía en Ma-Ziruma y el subsidio de vivienda es muy bueno. Pregunto sobre los beneficios de educación y crecer sano para su núcleo familiar. Sugiere que los servicios se deben promocionar más porque hay mucho afiliado que desconoce de sus beneficios.

**TOBINSON HERNANDEZ:** En la oficina de crédito fue muy buena la atención.

**RUBI DURAN:** El servicio de recreacion en Ma-Ziruma fue muy bueno quedo contenta, feliz con el nuevo parque para los niños y la nueva entrada del centro , la atención de las asesoras en la sede administrativa fue muy agradable.

**ALVARO GUERRERO:** Utilizo el servicio de pasadía en el Centro Socio Cultural Anas Mai, la comida y la atención fue excelente, pero manifiesta que la piscina de los niños tiene muchos riesgos y su hijo sufrió un accidente, se dio en la cabeza con uno de los tubos que soportan el parque. Dos niños más también se vieron afectados uno de los niños se resbalo en el desnivel que hay en la primera fila de baldosas dentro de la piscina se resbalo el golpe lo recibió en la cabeza, el otro niño también se golpeó en la cabeza.



YESICA CASTRO, MELIDA PEREZ, GLORIA ISAZA: Manifestaron que ya salieron favorecidas en el subsidio de vivienda, que fue muy fácil y ágil. Pero no tienen claro cuál es el siguiente paso?

Donde se le informa:

Sobre la carta de asignación.

La invitación que les hacen para entregar esta carta.

Cuál es el tiempo de activación de la carta de asignación.

Se le da ejemplos con el valor de las casa del proyecto de ishamana.

Se les da a conocer que ellos no quedan con deudas con la Caja de Compensación, si no con la corporación financiera o banco donde ellos realicen la solicitud del crédito.

#### Comentarios Generales

- Los asesores no están llevando la información a las empresas y los agéndate llegan muy tarde.
- Por favor visitar más a las empresas.
- Ofrecer paquetes recreativos a los colegios en Albania
- Ayudar a diligenciar los formularios en Albania
- Ofrecer capacitaciones a los adolescentes
- Desconocen la variedad de servicios que ofrece la Caja.

Se da por terminada la sesión, agradeciendo a los invitados por la asistencia, se comparte un refrigerio.

Cordial saludo.

**YENIFER IBAÑEZ VALLE**

Auxiliar Administrativo

Adjunta: guía de grupos focales, orden del día, listados de asistencia.