



Riohacha, Octubre 12 de 2018

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

GUIA DE GRUPOS FOCALES CREDITO, SALUD, 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 de servicio al cliente.

Por qué fueron elegidos: Ustedes fueron escogidos de nuestra base de datos creamos 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
OCTUBRE 12 2018**

A la reunión asistieron cuatro (4) afiliados de recreación, tres (3) afiliados de salud, tres (3) afiliados de subsidio y dos (2) afiliado de crédito social, los cuales hicieron uso de los servicios en el segundo 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 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, 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	CREDITO	SUBSIDIO	SALUD
1	Pérez Olivares Luis	Benjumea Alean Marcos	Jimenez Coronado Richard	Fuenmayor de Sánchez Aida
2	Bello Pinedo Dailer	Roa Castro Lexys	Torres Ipuana Yeiser	Torres Ipuana Buyeiser
3	Granados Marriaga Carlos		Zúñiga Deluque Jose	Anaya Grandett Carlos
4	Rubio Valderrama Nemer			Mindiola Ortiz Nairobis

Carlos Anaya: Le agradezco a Comfaguajira por los servicios prestados, estoy muy contento, hace unos años me recomendaron un marca pasos, el cual tengo la certeza que ni no hubiese estado afiliado a Comfaguajira por otra entidad de salud no me lo hubiesen autorizado.

Benjumea Alean Marcos: He disfrutado de muchos beneficios de Comfaguajira.

Mindiola Ortiz Nairobis: Muy bueno el servicio y la atención de crédito que ofrece Comfaguajira estoy muy agradecida.

Pérez Olivares Luis: He utilizado muchos de los servicios que ofrece la Caja de Compensación me parecen excelente,

Granados Marriaga Carlos: No deberían sacar a los niños a partir de los 18 años si ellos aún están estudiando, por favor lleven la inquietud al director, por los menos déjenlo más tiempo para que utilicen los servicios.

Fuenmayor de Sánchez Aida: He utilizado todos los servicios de salud, estoy muy agradecida con el servicio de ortopedia ya que me hicieron una cirugía y desde el momento de la atención hasta la cirugía me fue muy bien, agradecida con los servicios que presta la entidad vivía uno A. Me gustaría recibir los medicamento en el lugar que recibo la atención. Gracias.



Comentarios Generales:

Mejorar en los turnos para las citas médicas, entrega de medicamentos.

Implementar que si un afiliado esta en otra entidad de salud lo acepten en la salud contributiva que presta Comfaguajira.

Agregar en el portafolio de servicio una escuela de teatro.

Este tipo de encuentros deberían hacerlos más seguidos con las empresas afiliadas ya que muchos de los trabajadores no saben de los beneficios que tiene derecho por estar activos.

En Anas Mai, por la parte de la entrada de los pasadías salen olores muy desagradables.

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

Cuáles son los requisitos para adquirir una vivienda.

Que debo anexar para preinscribirse en un preicfes.

Cuáles son los requisitos para acceder al subsidio al desempleo.

Si mi hijo tiene 16 años puede inscribirse al centro de formación?

Como se puede obtener las boletas para entrar a los cines en convenio con Comfaguajira.

Como puedo obtener las boletas para el convenio con Happy city?

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





