



Riohacha, Diciembre 6 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 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
DICIEMBRE 6 2018**

A la reunión asistieron 16 usuarios en total, discriminados así un (1) afiliados de recreación, (8) ocho afiliados a vivienda, tres (3) afiliados de salud, dos (2) afiliados de subsidio y dos (2) afiliado de crédito social, los cuales hicieron uso de los servicios en el tercer 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 física, 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	SALUD	CREDITO
1	Luis Barliza	Edward Pimienta	Siomara Deluque	Yubelvis Cardona	Alfaro Arrieta
2		Yameris Vanegas	Marly Polo	Andrea Carrillo	Rita Hinojosa
3		Alfredo Hernandez		Yaneily Cotes	
4		Johana Paez			
5		Paola Mendoza			
6		Rosa Mengual			
7		Edylfre Brito			
8		Jorge Henriquez			

Comentarios Generales:

Rita Hinojosa: La revista Agéndate llega muy tarde, casi siempre la recibo cuando falta dos semanas para terminarse la programación del mes en curso.

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.

Que en estos encuentros los enlacen con otras actividades para que los usuarios se vean más motivados para asistir teniendo en cuenta que la socialización es muy buena pero no hay muchos asistentes.

Yameris Vanegas: Le agradezco a Comfaguajira porque gracias a la Caja voy adquirir mi vivienda propia, estoy muy contenta porque sali favorecida en el subsidio de vivienda, la atención de los funcionarios es muy buena y la información es clara.

Rita Hinojosa: He utilizado muchos servicios de Comfaguajira recreacion, subsidio familiar, crédito, educación y todos los servicios son excelentes.

Edwar Pimienta: El servicio de subsidio de vivienda es muy bueno solo dure dos meses en el proceso la información es buena, puntual y personalizada.



Que nuevo servicios le gustaría que ofrecieran:

Un parque de diversiones para los hijos de los empleados.

Crear una entidad financiera propia para la entrega de tarjetas de créditos.

Servicio de transporte para recoger a los niños que estén inscritos en los convenios de futbol, natación entre otros.

Que se hagan convenios con otras universidades para ofrecer especializaciones y maestrías.

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

Cuáles son los requisitos para afiliar a los padres mayores de 60 años?

Cuáles son los requisitos para adquirir una vivienda.

Cuáles son los requisitos para acceder al subsidio al desempleo.

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

Si tengo un lote y no aparece a mi nombre puedo acceder al subsidio de construcción en sitio propio.

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.







Comfaguajira