ACTA
No. 20205320014683 de 02-03-2020

FECHA: 16 de enero del 2020
HORA: 02:05 pm
LUGAR: Sala de juntas Comfiar

GRUPO FOCAL: **Cuarto trimestre 2019: Los araguatos centro recreacional, sección vivienda y sección deportes, cultura y turismo.**

ASISTENTES:

- AMBAR CORDOBA SANCHEZ - VIVIENDA
- MARISLEY LUNA – VIVIENDA
- FREDY VEGA – LOS ARAGUATOS CENTRO RECREACIONAL
- NORALBA MONTERREY - LOS ARAGUATOS CENTRO RECREACIONAL
- MIRNA HINOJOSA – DEPORTES, CULTURA Y TURISMO
- YAIRA VILLAMIZAR – DEPORTES, CULTURA Y TURISMO
- LILIANA NATERA ESPIS – MENCIONO ASISTIR POR EL AFILIADO
- LEIDY YOJANY CEQUERA VIGOH - VIVIENDA
- WILSON PATIÑO CUBILLOS - LOS ARAGUATOS CENTRO RECREACIONAL
- NERY MARTINEZ - VIVIENDA
- CINDY GARCIA DIAZ – DEPORTES, CULTURA Y TURISMO

REPRESENTANTES COMFIAR:

- SAMUEL HERNANDO SANCHEZ RINCÓN – Jefe área mercadeo y ventas
- ANDREA CAROLINA SANTANA HERREA – Contratista

Orden del día:

- ✓ Saludo de bienvenida
- ✓ Juego premiación Mugs a asistentes que llegaron puntual a la sesión.
- ✓ Explicación objetivo de los grupos focales y plan de trabajo
- ✓ Encuesta percepción de los servicios de la caja
- ✓ Preguntas relacionas con los servicios de la Caja

- ✓ Socialización del portafolio de servicios de la caja
- ✓ Espacio para preguntas e inquietudes
- ✓ Espacio para refrigerio
- ✓ Juego premiación Mugs a asistentes a la sesión grupo focal
- ✓ Despedida y agradecimientos

DESARROLLO: Siendo las 02:05 pm se da inicio al cumplimiento del orden del día con el saludo de bienvenida, se entrega lista de asistencia y encuesta de percepción para identificar que tanto saben nuestros afiliados acerca de nuestros servicios, después de ello, se agradece por el espacio dedicado a la Caja y el participar en la sesión de grupo focal, seguidamente se realiza juego tingo tango para premiar entre los asistentes que llegaron puntuales a la sesión dos (2) mugs, posteriormente, se comenta cuál es el objetivo de los grupos focales y una vez argumentado el porqué de la realización de este espacio, se les comenta que nos gustaría que se presentaran y mencionaran el área que los convoco, dando inicio una vez presentados, con las respectivas preguntas encaminadas a indagar aspectos a mejorar en nuestros servicios e identificar la aceptación de estos en nuestros afiliados, seguido a ello se presentó portafolio de servicios, se aclararon inquietudes y se entregó refrigerio, concluyendo la sesión con la premiación de otros dos (2) mugs a rifar entre los asistentes puntuales que no ganaron al principio y el resto de los asistentes, volviendo a jugar tingo tango hasta obtener otros dos (2) ganadores, dando con ello fin al grupo focal agradeciendo la asistencia y el aporte de las sugerencias.

Por otra parte, es de mencionar la asistencia de población convocada por las diferentes sección, identificando que por parte de la sección de los araguatos centro recreacional hubo una asistencia de tres (3) personas, la sección de deportes, cultura y turismo una asistencia de tres (3) personas, la sección de vivienda una asistencia de cuatro personas (4) personas y una (1) persona indico el asistir por el afiliado y por ende no recordaban la sección que los convoco, obteniendo así el total de once (11) asistentes a la sesión de grupo focal.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE LOS ASISTENTES:

- ✓ **SERVICIO VIVIENDA**

En relación al **SERVICIO DE VIVIENDA** asistieron cuatro (4) personas, opinando los cuatro (4) asistentes su experiencia respecto al servicio recibido, es de mencionar se les pregunto: ¿Hasta el momento como les ha parecido el proceso de trámites y documentos para adquirir el subsidio de vivienda, el acompañamiento a los asesores, el trato recibido por el personal del área?, obteniendo los siguientes comentarios:

- "yo recibí subsidio de mejoramiento de vivienda y desde un principio creía que eso era rosca, que solo ayudaban a conocidos, más sin embargo me decidí en aplicar, hacer el trámite y dije vamos a ver qué pasa y afortunadamente salí beneficiada... En cuanto a la documentación, la verdad no es difícil igual desde el inicio le indican cuales son los documentos a entregar y es clara la información respecto a los documentos que se deben entregar... Si me di cuenta realmente que desde que uno necesite realmente la mejora, este vigente en afiliación y los más importante que se entregue a tiempo todos los documentos es muy factible el salir beneficiario, así como me sucedió a mí, el proceso fue muy rápido, lleve la documentación luego me llego la carta de aceptación del programa y una vez recibida me desembolsaron rápido los materiales para realizar el mejoramiento"

- "Yo soy beneficiaria, recibí subsidio para construcción en sitio propio, el 24 tenemos una reunión en los araguatos, me comentaron que era para hacer entrega de los materiales, en cuanto a la atención la señora Mónica es muy atenta, muy solidaria o sea de verdad presta un servicio de verdad y tiene una buena calidad humana y don de servicio espectacular"

- "Bueno, yo soy nueva en la Caja de compensación, entonces pues yo no sabía de los beneficios con los que contaba, me entere el año pasado de que estaban ofreciendo subsidios de vivienda y lo que dijo la señora, Moniquita le colabora a uno al mil, es una excelente persona me ayudó mucho con los tramites la documentación, ella todo el tiempo estuvo al pendiente y pues estoy a la espera de que proceso sigue porque no sé qué proceso seguirá" a lo que se le interrumpió preguntando el tipo de subsidio al que había aplicado, respondiendo: "yo aplique al de mejoramiento de vivienda".

- "Yo fui beneficiaria de construcción en sitio propio gracias a Dios el proceso fue muy rápido pero la asesoría si fue un poco enredada, por ejemplo en mi caso no me preguntaron si contaba con servicios de aseo, de alumbrado público y el agua en el terreno, solamente me decían tiene que conseguir las certificaciones de que en ese terreno se podía instalar esas redes pero pues ya el terreno contaba con esos servicios, entonces si no me especificaron ese tema, por eso se me ocurre deberían de especificar para qué es cada documento que solicitan y que debe de tener el terreno para poder iniciar obra, en cuanto al trato del funcionario muy bueno, solo fue como ese mal entendido con esa documentación"

Por otra parte, se preguntó, si de los presentes alguno había recibido subsidio de vivienda a lo cual solo una (1) persona respondió, esta citada por deportes, cultura y turismo, expresando respecto al servicio:

- "Recibí subsidio para construcción en sitio propio, no tuve ningún inconveniente el tramite lo normal el único problema fue el restante que me toco poner (risas)... pero no aquí no todo muy bien".

✓SERVICIO RECREACIÓN: LOS ARAGUATOS CENTRO RECREACIONAL.

✓SERVICIO RECREACIÓN: LOS ARAGUATOS CENTRO RECREACIONAL.

Respecto al **centro recreacional y servicio de recreación**, asistieron tres (3) personas a las cuales se les pregunto: ¿Qué comentarios o sugerencias tienen respecto al centro recreacional y el servicio de recreación, han presentado algún mal trato por parte del personal? A lo que respondieron:

- "Pienso que generar cerca a la piscina carpas, porque en lo personal no llevo temprano a mis niños porque me da cosa con ese sol entonces se me ocurre que podrían adecuar carpas pequeñas alrededor de la piscina".

- "Yo he utilizado el servicio de piscina y recreación, la recreación cuando van a la empresa y jhon freddy realiza las pausas activas o apoyan en alguna actividad ha sido muy buena integra al personal".

- "La venta de frescos, para uno comprar tiene que salirse uno de la piscina y subir para poder tomar algo, también lo que es el restaurante está bastante retirado en la parte de abajo pues sería chévere que hubiera como una casetica abajo cerca a la piscina que uno no tenga que ir tan lejos para comprar algo de tomar o comer, entonces sí sería bueno como un kiosco cerca a la piscina", respecto a este comentario, se expresó: " sabemos que es un factor en el cual estamos fallando sin embargo, hemos tratado de que nuestros afiliados encuentren variedad de alimentación, por eso se estableció la venta de sanduches artesanales y comidas rápidas por parte de terceros, asegurando siempre la calidad de la alimentación que brindan, además, la administradora del centro recreacional permite los fines de semana el ingreso a tres personas las cuales brindan micheladas, mango picado y planitos como otra alternativa de opción para picatear, comer o beber".

Es de mencionar, cinco (5) personas opinaron respecto al centro recreacional, evidenciando a continuación los comentarios obtenidos:

- "El sol, es algo que afecta mucho el ir al centro recreacional, creo que deberían adecuar una zona de sombras"

- "Yo he utilizado en cuanto al servicio de recreación, las vacaciones recreativas, de hecho, ya he utilizado varios servicios... Me han parecido muy buenas las

vacaciones recreativas aprovecho mucho ese servicio tanto en junio como en diciembre". Al escuchar que ha utilizado otros servicios, se le pregunto acerca de cuáles, respondiendo: "además de subsidio de vivienda y las vacaciones recreativas, tengo a mi niña en la escuela de formación musical hace ya mucho tiempo y también he adquirido créditos", contestándole "qué bueno, nos alegra que aproveches los diferentes servicios de la Caja, más adelante me gustaría preguntarle cómo ha sido la experiencia con esos servicios y que comentarios y sugerencias tiene respecto a estos".

- Otra persona comento: "Pienso que deberían sembrar árboles, más arbolitos, sé que si se siembran se tomara muchos años para que crezcan, pero ir sembrando para que más adelante ya se genere más sombra en el centro recreacional pero que esa zona más adelante a futuro sirva para generar algo en el centro recreacional".

- " Yo si he visto que hay que educar más a los que hacen uso del servicio de piscina por lo menos hay personas que al momento de ingresar a la piscina no se bañan o bueno no se duchan como hay otras que sí, entonces sí sería tener más control de eso, educarlos o como presentar unos reglamentos la idea es tener control porque uno quiere bañarse en un agua limpia y es que por alguno que no acate o no haga caso al personal de la entrada pues siento que afecta eso, pienso yo que deberían ser más estrictos con eso", en relación al comentario, se respondió: " si señora, es algo muy cierto pero todo es cultura, también se ha observado que no hacen uso del gorro y es una tarea la cual está trabajando el personal del centro recreacional, así tal cual como el caso que nos acaba de comentar respecto a que hay personas que no se duchan para ingresar a la piscina, realmente no sé qué tan estricto sea ello, de todas maneras gracias por su apreciación, la administradora del centro recreacional sabrá acerca de su apreciación para efectivamente seguir brindado un buen servicio de piscina"

- "yo si tengo algo que decir respecto a falta de sombra alrededor de la piscina, dado que uno por lo general trata de sentarse cerca a esta para poder estar pendiente a los niños, en mi caso cerca a mi hija, también otra cosa que me ha sucedió es que yo suelo ir solo con mi hija a la piscina y en ocasiones no puedo ingresar con ello porque uno no puede entrar con el bolso o cómo voy sola no tengo como la forma de turnarme para estar pendiente de los objetos personales, yo diría que se sería muy bueno como un taquillero" interrumpiendo diciéndole: "es decir recomienda que deberíamos implementar casilleros", a lo cual respondió: "Si, si correcto, pienso que para uno poderse sentir más seguro y como dije no puedo ingresar o disfrutar de la piscina con mi niña por el miedo o la inseguridad pues uno nunca sabe de qué pueda desaparecer algo de mis objetos personales".

✓ **SERIVIOS DEPORTES, CULTURA Y TURISMO.**

En cuanto a los **servicios de Deportes, Cultura y Turismo**, asistieron tres (3) personas, cuestionando acerca de ¿cómo les ha parecido los servicios ofertados por el área de deportes, cultura y turismo y sugerencias respecto a lo vivenciado?, respondiendo solo dos (2) de las citadas por el área y una (1) citada por la sección de vivienda la cual indico el utilizar los diferentes servicios de la Caja, a continuación, se presenta los comentarios obtenidos:

- En relación a las **escuelas de formación**, se presentan los comentarios y percepciones de los afiliados:

  - "Yo tengo a mi hijo en la escuela de futbol y me ha parecido muy bien, un buen docente" a lo cual interrumpió una señora "a mí me gustaría matricular a mi hijo en la escuela como hago", indicándole el número de contacto de los asesores comerciales y los requisitos para respectiva matricula, respecto a los horarios se comentó que una vez se termine la sesión de preguntas damos paso a la presentación del portafolio para indicarle los horarios y el valor de mensualidad.

  - "Mi niña está en baloncesto, me ha parecido muy bien las clases del docente, es muy amable, humilde y atento con los niños, está pendiente que los niños no se vayan a quedar solos en el caso de que algún papito llegue tarde y me parece muy responsable, tiene los requisitos para hacer las prácticas deportivas"

Dado que solo opinaron dos personas, se aprovecha el momento para preguntarle a la afiliada del área de vivienda, la cual menciono el a ver usado ya varios servicios de la Caja, ¿cómo les ha parecido los servicios ofertados por el área de deportes, cultura y turismo y si tienen algunas sugerencias?, a lo cual respondió:

  - "La escuela de música… Muy excelente el docente y los horarios, pues tienen tanto en la mañana como en la tarde, en mi caso yo llevaba a mi niña los días que se programaban en la tarde y de hecho se pudo ver en la clausura los frutos del trabajo que ha hecho el profesor", respecto a ello, se le pregunto ¿Cómo se enteró de las escuelas de formación y de los diferentes servicios? Respondiendo: "por la página, también los sigo por facebook y los papelitos que colocan ahí en la entrada con información de las escuelas" preguntando: "¿los flyers en atención al cliente?" respondiendo la señora "Si, ahí en la entrada"

- Así mismo se le pregunto: ¿Algo por mejorar respecto a la escuela musical o alguna sugerencia?, comentando: "por el momento nada, sería el mantener los horarios por cada instrumento, así como los tenían el año pasado".

- En relación a los **eventos**, se preguntó ¿Cómo les ha parecido los eventos realizados por la Caja durante el 2019, comentarios, observaciones o sugerencias de estos?, respondiendo solo una (1) persona:

  - "Debería implementarse una zona techada para que no suceda que llueve y el show deba terminarse también el pensar que en los casos que llueva pues el sol no afecte a los niños".

Dado la poca participación, se pregunto acerca de ¿Qué les agradaría que realizara la Caja de compensación para celebrar el día de la mujer? A lo cual no hubo participación, dado ello se les pregunto si les agradaría se realizará una actividad de noche para compartir con la pareja y amigos o un domingo más familiar, obteniendo los siguientes comentarios o sugerencias:

- "A mí me gustaría algo más familiar, un domingo si estoy de acuerdo, porque a veces la mayoría trabaja de lunes a sábado y el domingo es el día que uno tiene libre para disfrutar en familia o descansar"

- "Yo pensaría igual, que algo familiar, pues las mamás de más edad no van a salir de noche, si no ya sería algo familiar para compartir con ellas", preguntándoles: "la idea de realizar un domingo en la tarde un concierto de un artista conocido y pueda ingresar toda la familia, les agrada", respondiendo tres personas "si".

✓ OTROS SERVICIOS DE LA CAJA

Por último, se pregunto acerca de los **otros servicios de la Caja**, preguntando acerca de quien ha hecho uso de los cursos o técnicas ofertadas por el IFET Comfiar, quien ha adquirido créditos, como ha sido la experiencia con la cuota monetaria y que piensan acerca del kit escolar y si tienen alguna sugerencia o apreciación sobre el servicio, comentando:

- "La única dificultad que he tenido en cuanto a créditos es ir al banco porque es en el Bancolombia toca directamente ir a pagar en el banco y no en las sucursales y eso es una fila y una demora horrible ya que es el banco que más se llena no hay como otra opción de banco para pagar o si sería espectacular, magnifico si recibieran en caja ahí en la sede seria si como esa sugerencia".

- "Yo he estado en capacitaciones, el docente Cesar es muy buen profesor entonces cada vez que sabemos que él va a dictar una capacitación en área contable de una nosotros nos inscribimos, ya que él se esmera porque el contenido sea el que se requiera para el manejo del énfasis que le están dando al curso"

- "La verdad poco he usado los servicios de la Caja, pero han ido a la empresa a comentarnos acerca de los créditos que ofrecen y conozco compañeros que han adquirido los créditos, el proceso es fácil le descuentan por nómina y no han tenido ningún inconveniente, según me comentan"

-"Yo tengo un aporte para los kits escolares, antes daban bolsos para todos los niños, lastimas que ya no, sería bueno que volviera a darlos pero de resto los cuadernos, lápiz y colores si son de muy buena calidad"

Al finalizar la sesión de preguntas, se aprovechó el espacio para comentarles que del 17 al 19 de enero en el centro recreacional se iba a realizar la entrega de los kits escolares 2020, se indicaron cuáles eran los requisitos para acceder a estos y el horario de atención durante esos tres días, al igual se informo acerca de la gira de la alegría y los municipios a visitar finalizando el día 24 de enero en el municipio de Arauca con la presentación de Lucumi.

✓ **Percepción de los asistentes en referencia a los servicios de la Caja, jornada tarde:**

El total de asistentes a la sesión fueron once (11) de los cuales solo ocho (8) contestaron la encuesta de percepción, observando:

- Al preguntarles: ¿Con que palabra asocia a Comfiar?, opinaron:

  Seis (6) personas, expresaron: "Oportunidad", "oportunidades, "excelente", "complemento" "servicios" y "corporación", es de mencionar, dos (2) personas se abstuvieron de opinar en esta pregunta.

- En cuanto a la pregunta: ¿Qué productos conoce de Comfiar? opinaron:

  Respecto a esta pregunta, una (1) persona se abstuvo de opinar en esta pregunta y siete (7) expresaron conocer servicios de la Caja, a continuación se indican cuáles son los servicios y cuantas personas han usado estos:

Opiniones coincididas	N° Afiliados
Kit escolar	3
Créditos	4
Créditos: compra de cartera	1
Cursos	1
Subsidio de vivienda	1
Educación:	1
Subsidio:	1
Recreación:	1
Vivienda:	3
Actividades complementarias	1
Colegio	1
Recreación y cultura	1
Ninguno	1
Total opiniones coincididas	**20**

Es de mencionar, se observó al momento de tabular que una (1) persona conoce cinco de nuestro servicios, dos (2) conocen tres servicios, otras dos (2) conocen dos servicios y una (1) indico el no conocer ninguno.

- En relación a la pregunta: ¿Qué servicios a utilizado?, opinaron:

1. "Cuota monetaria, agencia de empleos y cursos variados".
2. "Cuota monetaria y centro recreacional"
3. "Cuota monetaria, créditos, piscina y centro recreacional"
4. "Agencia de empleo, subsidio familiar y centro recreacional"
5. "Muchos"
6. "Subsidio, recreación, actividades complementarias"
7. "Ninguno"
8. "El área de subsidio - cuota monetaria y área de vivienda"

En general, se puede observar que nuestros afiliados han usado en su mayoría tres servicios de los siete servicios que oferta la Caja.

- Frente a la pregunta: ¿Tiene alguna observación o sugerencia para mejorar nuestros servicios? Opinaron al respecto seis (6) personas de las cuales tres (3) indicaron no tener ninguna y dos (2) se abstuvieron de opinar. Se presenta los comentarios observados :

  - "En el área de cursos de trenzas y peinados que haya más pasión al momento de enseñar".
  - "No"

- "Excelente servicio"
- "Bien"
- "Ninguna"
- "Por ahora ninguno, ya que soy nueva en la Caja y a todos los beneficios que me han aplicado me los han dado"

- Por último, al preguntarles que si habían escuchado de nuestro servicio tu cuota paga y si sabían de que trataba, los asistentes a la sesión respondieron:

  "No" cuatro (4) y "Si" 4 (4), expresando dos (2) de los ocho (8) asistentes, evidenciando los siguientes comentarios:

  - "Bueno"
  - "con la cuota del subsidio pagar los créditos con la Caja"

CONCLUSIONES

Respecto a la sección de **VIVIENDA,** en relación a los subsidios de vivienda, una afiliada indico que desde el inicio le indicaron la documentación a entregar así mismo indico que esta fue clara, expresando que desde que se entregue a tiempo la documentación, se esté vigente a la Caja y se demuestre que realmente se necesita la mejora, puede acceder sin ningún inconveniente al subsidio de mejoramiento de vivienda, también expreso que el servicio es muy rápido, dado que entrego la documentación, luego recibió carta de aceptación y una vez recibida desembolsaron los materiales para el mejoramiento, por último en relación al trato recibido por parte del personal, expresaron tres (3) afiliadas que Mónica es muy atenta, solidaria y está al pendiente de la documentación, resaltando que tiene una buena calidad humanada y un buen don de servicio.

En relación a **recreación y los araguatos centro recreacional,** se cuestionó: ¿Qué comentarios o sugerencias tienen respecto al centro recreacional y el servicio de recreación, han presentado algún mal trato por parte del personal?, expresando cuatro afiliados que el sol y la falta de sombra es un factor que afecta el ir desde temprano al centro recreacional y disfrutar de la de **piscina**, sugiriendo dos personas el crear o ubicar carpas alrededor de la piscina, argumentando una de estas personas que por lo general se sientan al alrededor de la piscina para estar pendientes de sus hijos, otro de los asistentes al grupo focal expreso que se debería de adecuar una zona de sombras, agregando una afiliada que se deberían sembrar más árboles para que a futuro cuando estos crezcan se logre adecuar allí una zona que pueda generar algo en el centro recreacional, también sugirieron en cuanto a la piscina el tener más control y ser más estrictos con el ingreso a esta,

expresando una afiliada que ha observado que hay personas que no se duchan para ingresar a la piscina, respondiéndole ante ello, que el personal del centro recreacional ha trabajado tanto para que se cumpla con la ducha corporal y uso del gorro para el ingreso a la piscina, se agradeció por la sugerencia brindada, comentándole que se informara a la administradora del centro recreacional lo observado por ella, para seguir brindado un buen servicio de piscina; respecto a la **recreación,** argumentaron que Jhon Freddy ha brindado buenas pausas activas y buen apoyo en las actividades de la empresa ya que hace que todo el personal se integre, también comentaron acerca del servicio de **vacaciones recreativas** expresando una afiliada que aprovecha mucho ese servicio tanto en junio y diciembre ya que le parece muy bueno, en cuanto al **servicio de restaurante** expresan que está bastante retirado en la parte de abajo y que sería estupendo que hubiera un kiosco cerca a la piscina para comprar algo de tomar o comer, argumentando que lo anterior con el fin de que no tengan que ir tan lejos para poder comprar algo, escuchada la sugerencia, se les comento que ese es un factor en el cual estamos fallando, sin embargo, la administradora del centro recreacional con el fin de que nuestros afiliados encuentren variedad de alimentación y otras alternativa de opción para picatear, comer o beber permito la venta de sanduches artesanales y comidas rápidas por parte de terceros y los fines de semana el ingreso a tres (3) personas las cuales brindan micheladas, mango picado y planitos; por último, una afiliada sugirió el implementar casilleros para poder guardar los objetos personales dado que suele ir con su hija pero la falta de un espacio para guardar sus objetos personales o el no contar con otra persona para turnarse y estar al pendiente, impide en ocasiones el que pueda ingresar y disfrutar de la piscina junto con su hija por el miedo o la inseguridad de que se le desaparezca sus objetos personales.

En cuanto a la sección de **deportes, cultura y turismo,** respecto a las **escuelas de formación**, en relación a la **escuela deportiva de futbol y baloncesto**, opinaron del profesor de futbol que les ha parecido un buen docente y una muy buena escuela, en cuanto al docente de baloncesto, expresaron que es muy amable, humilde, atento con los niños, también que les parece muy responsable y tiene los requisitos para hacer las prácticas deportivas, respecto a la **escuela musical** comento una afiliada que el docente es excelente y pudo evidenciar ello en la clausura realizada el mes de noviembre del 2019, por otra parte, dado que es una afiliada que ha hecho uso de los diferentes servicios de la Caja, se le pregunto: ¿Cómo se enteró de las escuelas de formación y de los diferentes servicios?, comentándonos que por la página, facebook y flyer dejados en atención al cliente y ventanilla de aportes, también se le pregunto si tenía alguna sugerencia o recomendación respecto a la escuela musical, expresando que por el momento no tenía quejas pero si le gustaría que se continuara con los horarios establecidos durante el 2019 para cada instrumento de la escuela de música; por otra parte, se pregunto acerca de los **eventos** realizados por la Caja, obteniendo

poca receptividad del tema, opinando solo una afiliada la cual sugirió el implementar una zona techada para que en temporada de lluvia o en verano el sol no afecte la realización del show principal del evento, enfatizando más que todo en el evento del día de los niños.

Por último, en relación a los servicios de créditos, educación y aportes y subsidio, se evidenciaron los siguientes comentarios, en cuanto a **crédito,** expreso una afiliada que la única dificultad que ha tenido es que tiene que realizar el pago en la sede de Bancolombia y no en las sucursales, argumentando que el banco es muy demorado y congestionado, sugiriendo que sería espectacular el que le recibieran el pago en caja de la sede principal, por otra parte, un afiliado comento: "conozco compañeros que han adquirido los créditos, el proceso es fácil le descuentan por nómina y no han tenido ningún inconveniente, según me comentan", en cuanto a los **cursos cortos del IFET,** una afiliada comento que el docente Cesar el cual dicta capacitaciones en el área contable es muy buen profesor, expresando: "él se esmera porque el contenido sea el que se requiera para el manejo del énfasis que le están dando al curso", siendo este el motivo por el cual sus compañeros y ella se matriculan a los cursos, en cuanto a aportes y subsidio hablaron acerca de los **kits escolares** sugiriendo que sería bueno que volvieran a dar bolsos a los niños de todos los rangos de edad, expresando también que en cuanto a los cuadernos, lápices y colores estos eran de muy buena calidad.

COMPROMISO:

Analizar los comentarios y sugerencias aportadas en el grupo focal por parte de nuestros afiliados y beneficiarios para poder mejorar e innovar en nuestros servicios.

FIRMAS:

Mirna Maviela Hinojosa
MIRNA HINOJOSA 63292604.
Afiliado delegado para el Acta

SAMUEL HERNANDO SANCHEZ RINCÓN
Jefe área Mercadeo y ventas

ANDREA SANTANA HERRERA
Contratista