ACTA
No. 20195320000706 de 06-11-2019

FECHA: 11 octubre de 2019
HORA: 08:30 am
LUGAR: Sala de juntas Comfiar

GRUPO FOCAL: **Tercer trimestre: Ifet, Colegio Comfiar, Recreación los Aragutos y Subsidio y aportes.**

ASISTENTES:

- MILENA GARCIA IBARRA
- ZULAY CAMARGO GARCÉS

REPRESENTANTES COMFIAR:

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

Orden del día:

- ✓ Saludo de bienvenida
- ✓ 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
- ✓ Despedida y agradecimientos

DESARROLLO: Siendo las 08:30 am 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 el ejercicio, se comenta cuál es el objetivo de los grupos focales y una vez

argumentado el porqué de la realización de este espacio, se realiza 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 dio pasó a refrigerio, concluyendo este ejercicio escuchando sugerencias en pro a mejorar los servicios de la caja, por último se agradeció la asistencia y el aporte de las sugerencias, dando con ello fin al grupo focal.

Es de mencionar, por parte del área de Subsidio y aportes y el área IFET Comfiar, no hubo asistencia de afiliados, en cuanto área de recreación (Los Araguatos Centro Recreacional) y Colegio Comfiar, asistió una (1) persona por área lo que quiere decir que durante la jornada de la mañana solo asistieron dos (2) personas; cabe mencionar que la asistencia pudo afectarse dado el clima presentado durante esta jornada, ya que durante el transcurso de la mañana no dejaba de llover, por otra parte se felicita al área de recreación por su labor y seguimiento para que asistiera luego de dos secciones de grupo focal, la partición de un afiliado convocado por esta área.

COMENTARIOS DE LOS ASISTENTES:

Se dio inicio preguntando a las dos (2) personas presentes en la sala, acerca de la aceptación, grado de satisfacción y aspectos a mejorar del servicio el cual los cito a la sección de grupo focal, encontrando:

✓ En relación a persona citada por el centro recreacional:

- Frente a la pregunta ¿Ha presentado problemas o inconvenientes al ingresar al centro recreacional?, respondiendo: "no nunca, de hecho, ha sido un excelente servicio y hasta ahorita fue que empezamos a utilizarlo en la empresa y estamos contentos más que todo por la atención porque es muy agradable y porque nos visitó en la empresa, se me escapa el nombre de la persona, pero nos visitó y comentó de los servicios que ofrecen cosa que desconocíamos y entonces de inmediato desde ese instante hemos ido a realizar muchas integraciones de la empresa en los araguatos y la atención es súper buena"

- Dado lo expresado en relación a la atención se preguntó: Hasta el momento, ¿Han presentado o experimentado algún mal trato o mal servicio por parte del personal del centro recreacional? respondiendo únicamente el afiliado (a) citado por Araguatos: "No, nunca".

- También se pregunto acerca de las instalaciones del centro recreacional y si consideraba que habría que mejorar en algo, respondiendo: "de pronto como en el área donde uno compra los alimentos, que hubiese variedad porque

uno va con la familia y las veces que hemos ido o está cerrado o hay es chuchería y uno queda con hambre, entonces ha sido lo único que uno se dice que si sería bueno no sé qué ofrecieran comidas como sancocho y demás..."

- Por otra parte, se pregunto acerca de los baños: ¿las veces que han entrado como los han encontrado?, respondiendo: "Muy bien, eso si los baños son muy limpios", opinando la otra persona, esta citada por el colegio: "en relación a los baños de los araguatos, en la actividad del día de la familia no había jabón, de resto había papel y los baños estaban limpios".

- Por último, se les pregunto: ¿aparte de ofrecer variedad en la cafetería y estar atentos con mantener jabón en los baños cuando haya evento, que más nos recomendarían mejorar? obteniendo silencio, es decir, cero opiniones por parte de las personas asistentes al grupo focal, frente a esta situación se cuestionó: ¿o algo que hayan observado y no estén de acuerdo con ello?, respondiendo afiliada por parte del Colegio "arborizar, están muy atrasados con eso, siempre hace falta arborizar".

✓ En cuanto a aspectos del Colegio Comfiar, se indago:

- ¿En cuanto al proceso de inscripción de sus hijos, presento algún inconveniente, quizás falto algún documento y no le brindaron el apoyo o a presentando algún aspecto negativo?, respondiendo: "algún aspecto negativo... No, no he presentado problemáticas o inconvenientes".

- En cuanto a la pregunta: De acuerdo a lo comentado por sus hijos y lo que ha podido percibir, durante este tiempo ¿Cómo le ha parecido la metodología de aprendizaje y los docentes?, respondiendo: "yo comprendo mucho el ambiente escolar, y además me le quito el sombrero a los profesores, porque lidiar con cada genio de los niños y cada problema con el que llega cada niño de su casa, me parece que lo manejan muy bien y más la psicóloga... Lo único a veces es ya el docente que dicta las clases como si fueran para niños de bachillerato, yo entiendo que les exige para que los niños despierten... pero pues eso ya se ha ido hablando y se han atendido las recomendaciones en eso vamos", frente a la pregunta: ¿y en relación a las materias y las electivas?, responde: "umm si me han parecido bien..."

- Por otra parte, culminando con aspectos del Colegio, se preguntó: ¿qué le recomendaría al colegio para mejorar en el servicio?: "Siempre me ha parecido excelente Colegio, mi hija se graduó en la promoción 2018 el

año pasado, tengo ahorita a mi hija pequeña en tercero de primaria y siempre me ha parecido un colegio muy completo, creo que en lo único que habría que mejorar es que, ojalá todos los salones tuvieran aire porque la jornada de la tarde es dura para los estudiantes o más ventiladores si no se puede aire"

- ✓ Para finalizar con la sesión, se pregunto acerca de los demás servicios, expresando el afiliado citado por el Colegio: "los shows que han traído me han parecido muy buenos".

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN:

- ✓ Percepción de los asistentes en referencia a los servicios de la Caja, jornada mañana, encuesta aplicada antes de presentación de portafolio:

  - Al preguntarles: ¿Con que palabra asocia a Comfiar?, opinaron: "Beneficios para sus afiliados" y "servicios".

  - En cuanto a los productos que conocen de Comfiar, opinaron: "Colegio, créditos y academia" y "turismo y deporte, subsidios, fondo de empleo y capacitaciones y educación"

  - En relación a la pregunta: ¿Qué servicios a utilizado?, opinaron: "colegio" y "deporte y capacitaciones".

  - Frente a la pregunta: ¿Tiene alguna observación o sugerencia para mejorar nuestros servicios? Opinaron: "considero que los niños del colegio son quienes no pueden aprovechar la academia artística que ofrecen, debido al horario del colegio" y "informar a sus beneficiarios los servicios que pueden adquirir para dar más uso de los mismos"

  - Por último, al preguntarles que si habían escuchado de nuestro servicio tu cuota paga los dos (2) afiliados indicaron "no".

CONCLUSIONES

Los afiliados presentes en el grupo focal comentaron que no han presentado inconvenientes o problemas para ingresar al centro recreacional, también comentaron que no han presentado algún mal trato, expresando que se ha ofrecido un excelente servicio y consideran que "la atención es súper buena"; por último, en cuanto a las instalaciones o algo por mejorar del centro recreacional, argumentan

que en ocasiones la cafetería está cerrada y le hace falta variedad para que no solo sea chucherías ya que quedan con hambre, comentando que sería bueno que ofrecieran sancocho o alimentos de este tipo; en relación a los baños expresan que estos son muy limpios y en cuanto a que otra recomendación nos harían, expresan que hace falta arborizar.

En cuanto aspectos del colegio, comento la persona citada por la institución que no ha presentado problemáticas o inconvenientes con el proceso de inscripción o matriculas de sus hijos, en relación a los docentes, expresa que respeta la labor y aprecia la paciencia de los docentes y psicóloga, añadiendo que comprende el ambiente escolar, por último, recomienda más ventilación en los salones, entendiendo que esto, dada la ola de calor y sus altas temperaturas.

En relación a la percepción de nuestros servicios, se realizó encuesta antes de iniciar con el grupo focal, allí se pudo identificar que nos asocian con palabras como: "Beneficios para sus afiliados" y "servicios", en cuanto a los servicios que conocen y han utilizado el área de vivienda no fue mencionada y únicamente coincidieron frente a servicios conocidos o utilizados los dos (2) afiliados (as) con el área de educación, por último, en cuanto a observaciones indicadas en la encuesta de percepción, el afiliado (a) citado por parte del colegio expresa que los niños del colegio no pueden aprovechar de la academia artística debido a sus horarios académicos y en cuanto a recomendaciones o sugerencias el afiliado (a) citado por araguatos expresa el "informar a sus beneficiarios los servicios que pueden adquirir para dar más uso de los mismos".

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:

MILENA GARCIA IBARRA
Afiliado delegado para el Acta

SAMUEL HERNANDO SANCHEZ RINCÓN
Jefe área Mercadeo y ventas

ANDREA SANTANA HERRERA
Contratista