ACTA
No. 20195320000486 de 30-07-2019

FECHA: 17 julio de 2019
HORA: 02:00 pm
LUGAR: Sala de juntas Comfiar

GRUPO FOCAL: Segundo trimestre: Sección de Deportes, Cultura y Turismo, Unidad de Vivienda y Sección de Créditos.

ASISTENTES:

- YEISON ENRIQUE DELGADO REY
- MAYRAL SILVA LEÓN
- FLOR M. GARRIDO
- SANDRA MILENA VALDIVIESO
- GENNY RODRIGUEZ
- LEYDA PEÑALOZA GUTIERREZ
- NUBIA RODRIGUEZ MORALES
- LUZ CORTÉS DE OVIEDO
- AMALIA DEL CARMEN ALMEROZ
- BERENICE TAPIAS CUTA
- DINY SOFÍA RODRÍGUEZ
- AURA MARIA FUENTES GALVIS
- MISAEL FERNANDO MENDOZA MORA

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
- ✓ Identificación de la percepción de los servicios de la caja
- ✓ Socialización del portafolio de servicios de la caja
- ✓ Espacio para preguntas e inquietudes
- ✓ Despedida y agradecimientos

DESARROLLO: Siendo las 02:00 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 los 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 realizan 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 concluyendo este ejercicio con sugerencias en pro a mejorar en los servicios, por último se agradeció la asistencia y el aporte de sus sugerencias, dando con ello fin al grupo focal.

La asistencia por área fue Unidad de Vivienda dos (2) personas, Sección Créditos tres (3) personas, Sección Deportes, Cultura y Turismo ocho (8) personas.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE LOS ASISTENTES:

- ✓ En relación a la Unidad de Vivienda, se les pregunto Cómo le pareció el proceso para adquirir el subsidio de vivienda, frente a ello respondió una (1) afiliada:

  - “No he presentado ningún inconveniente, pasé los documentos, el proceso todo muy normal, llamaron en el tiempo estimado”; frente a ello se le pregunto en que proyecto fue beneficia a lo comento: “fui beneficiada para lo de los apartamentos, y hasta el momento no he tenido ningún tipo de inconveniente, todo normal, de hecho, recibí la carta de asignación donde me dicen que, si fui beneficiada y todos los pasos que he realizado me ha ido bien, no tengo ninguna queja”

  - A raíz de ello se le pregunto: ¿cómo se enteró de Ciudadela Comfiar?, respondiendo: “bueno eso fue un día normal yo estaba en mi trabajo, llego una chica promotora de Comfiar, comento del proyecto a una de mis compañeras, luego pregunto que quien vivía en arriendo a lo que indicaron que yo, se acercó muy amablemente me comento del proyecto, pregunte hasta lo más mínimo teniendo una respuesta para todo y fue la persona que me acompaño durante todo el proceso, siempre muy gentil muy amable” frente a ello se le pregunto quién le colaboro respondiendo “ Denis Martínez” preguntándole ¿Denis Yelitza Martínez? Respondiendo “si, ella, Denis Yelitza”.

Luego de ello se mencionó las fechas de postulación para los subsidios de construcción en sitio propio, mejoramiento de vivienda y vivienda nueva a través de los apartamentos de ciudadela.

- ✓ En cuanto a la sección de Créditos, a los tres (3) afiliados asistentes, se les pregunto: ¿Cómo les pareció el proceso o trámite para adquirir el crédito? Respondiendo dos (2) de las personas citadas por el área:

  - "Yo fui beneficiada por un crédito, el proceso fue súper rápido, muy excelentísimo, hice la solicitud tuve respuesta rápida excelentísima la atención".
  - "Yo también fui beneficiaria, la persona que me atendió muy gentil y con mucha agilidad"

  - Frente a ello se les pregunto: ¿Cómo se enteraron que Comfiar ofrece créditos?, a lo que respondieron: "mediante visita" a lo que se sumó otra señora indicando, "discúlpeme, que la interrumpa, yo pienso que deberían seguir visitando a las empresas e informar de este servicio. También habló del evento cultural día de la familia del cual cuatro (4) afiliados si asistieron y les pareció muy bueno.

Durante las preguntas relacionadas con créditos, se pudo percibir que solo las tres (3) personas que asistieron conocían que ofrecíamos créditos, mientras que las otras diez (10) personas se enteraron a través de esta sesión de grupo focal y mediante presentación de portafolio.

- ✓ En relación al área de Deporte, Cultura y Turismo, asistieron ocho (8) afiliados, siendo esta el área la cual cumplió con el total de afiliados por citar y asistir, a ellos se les pregunto: ¿cómo les ha parecido las escuelas de formación? y si ¿el proceso de inscripción de las diferentes escuelas les ha parecido un proceso rápido, tedioso o demorado?, a lo cual respondieron:

  - "La escuela de futbol es muy buena, el profesor les enseña muy bien a los muchachos, a mi hijo lo tengo allá y súper bien con el profesor, los horarios perfectos" con lo cual una de nuestras afiliadas le pregunto los horarios indicándole el afiliado el horario al cual asiste el hijo comentando también otra afiliada las edades por grupo, luego de ello añadió otra afiliada: "Yo también tengo a mi hijo en la escuela de futbol y me ha parecido muy bueno el profesor"

  - Por otra parte, comento una de nuestras afiliadas que tiene el hijo en la escuela de futbol, que él a veces se va en cicla y en ocasiones el celador no se la deja entrar, frente a ello otra afiliada comento "sería bueno que les crearan una zona para parquear ciclas, no sé, cómo el espacio donde puedan dejar sus ciclas y echarles candando".

- Otra afiliada comento: “Yo tengo a mi hija en la escuela de básquet en el Colegio Comfiar y el docente es muy práctico, eh… me gusta la metodología del profe, mi niña era una que le tenía miedo al baloncesto y ahora le gusta, participa, esta animada”.

- Después de ello, se les pregunto cómo se habían enterado de las escuelas a lo que respondieron: “por una amiga que trabaja en Comfiar”, “por redes sociales” “publicidad”; al igual se les pregunto que como se enteraban de los eventos que realiza la Caja, respondiendo: “mi hijo ve las redes sociales” “por mi hijo que trabaja aquí en Comfiar”, “por amigos que trabajan aquí”, “me entero por el docente de futbol, él nos informa por el grupo de whatsaap de los eventos que van a realizar” añadiendo una afiliada: “si el profe siempre nos avisa de los conciertos y todos los eventos que realizan como para lo del día de la familia y para las boletas, todo eso no lo informa por el grupo de whatsaap”

Por último, se les pregunto si normalmente escuchan la radio y que emisoras suelen escuchar a lo que respondieron cuatro (4) personas: “Kapital Stereo”, “Meridiano 70”, “Voz del Cinaruco”, frente a ello se preguntó, si escuchaban la franja de noticias a lo que una (1) persona respondió: “yo veo las noticias a través del televisor, mientras me alisto para ir a trabajar”.

- ✓ En relación a los otros servicios, se preguntó si habían presentado algún maltrato por parte de nuestros empleados o alguna problemática en relación a la cuota monetaria, kit escolar y acerca del centro recreacional, respondiendo:

  - Frente a la primera pregunta, todos los presentes indicaron que no, argumentando una señora: “por el contrario muy formales”.

  - En relación a la cuota monetaria, solo una (1) persona indico: “No he presentado ningún inconveniente,”

  - En cuanto al kit escolar, comentaron: “ Cambiaron el kit, cuando el niño estaba más pequeño el kit era más grande, tenía calculadora, memoria, tenía muchas cosas, ahora sin memoria sin nada” añadiendo una afiliada: “si, antes eran más cosas, bajaron un poco los útiles que dan”, otra afiliada opino: “si, dan seis (6) cuadernos, colores, unas escarchas, flauta y un colbón grande y antes era si más con la

memora, calculadora, entonces si bajo un poco" por ultimo comento una señora: " el bolsito es muy bonito, es un desvare" añadiendo otra afiliada " si es bonito, muy útil, lo ayuda mucho a uno"

- Por otra parte, en cuanto al centro recreacional opinaron en referencia a las instalaciones: "hay que mejorar el aspecto de las avisos del centro recreacional" y "los baños las veces que he ido siempre están muy limpios e incluso para la actividad del día de la familia con tanta gente que asistió el baño lo encontré limpio".

- Por último, una de las afiliadas comento que presento problemas con el convenio Cajas sin fronteras, comentando: "yo iba a ingresar en Cúcuta al centro recreacional y la respuesta que me dieron es que no podía ingresar ya que no aparecía en base de datos, luego que la base de datos estaba desactualizada y al final me indicaron que no que Comfiar no aparecía en la base de datos de ellos", frente a ello se le indico que estamos trabajando en ello, para que no presenten estos inconvenientes nuevamente.

✓ En cuanto a: ¿Qué otros servicios les gustaría encontrar? Opinaron:

- "Pienso que como Caja y el estar en una región llanera es importante el crear una escuela de baile de joropo tanto para niños como para adultos".

- "Faltan programas para niños de dos (2) a cinco (5) años, sería bueno que hicieran programas para niños de esa edad, pues ellos ya les gusta socializar compartir"

Para finalizar se les preguntó que les gustaría que realizáramos como show principal en el evento del mes de octubre dirigido a los niños, a lo cual no hubo opiniones, pero si sugerencias, como: "es muy bueno el show de magia que dieron para el mes de abril, pero si fue malo el tema de la lluvia porque muchos niños no vieron el show ya que por el tema de mojarse y eso pues uno se va, entonces si pienso que deberían tener un plan b para cuando lluvia en estos eventos".

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

- Al preguntarles: ¿Con qué palabra asocia a Comfiar?, opinaron: "Recreación", "Servicios", "Unión", "Confianza, excelente empresa", "Servicios a la comunidad", "Familia", "Excelencia", "con una caja de compensación, servicios a todos sus afiliados, confianza, calidad,

servicios"; " Caja de compensación, capacitación", "que es una excelente caja de compensación con servicios muy buenos".

- En cuanto a la pregunta: ¿Qué productos conoce de Comfiar? opinaron: "casi ninguno", "cuota monetaria", "subsidios", "cursos", "vacaciones recreativas", "oferta laboral"; es de mencionar que uno de nuestros afiliados índico conocer los siete (7) servicios que ofrecemos, por otra parte, dos (2) de nuestros afiliados no opinaron respecto a esta pregunta; ahora bien, se presentan otras opiniones las cuales coincidieron entre los afiliados:

Opiniones coincididas	N° Afiliados
"subsidio"	2
"créditos"	3
"recreación"	6
"vivienda"	2
"turismo"	2
"capacitaciones"	3
"bolsa de empleo"	2
"subsidio de vivienda"	3
"educación"	2
"deporte"	2
Total opiniones coincididas	**27**

- En relación a la pregunta: ¿Qué servicios a utilizado?, opinaron: "Crédito"
  "Subsidio de vivienda y crédito", "Subsidio, crédito y capacitaciones", "Cuota monetaria, empleo y recreación", "Ninguno", "Crédito y recreación
  Deporte futbol y entretenimiento", "Deporte entrenamiento y piscina", "Futbol", "Deporte, cuota monetaria y piscina".

- Frente a la pregunta: ¿Tiene alguna observación o sugerencia para mejorar nuestros servicios? Opinaron:

  - "Más información para tener oportunidad de tener más beneficios ya que la Caja tiene excelentes programas, he visto en volantes las técnicas que se hacen en la Caja, solo que el horario se debe ajustar a horarios asequibles al trabajador".
  - "Ampliar servicios, ejemplo: danza alusiva a la cultura llanera".
  - "seguir realizando más información sobre la Caja y difusión".

- Cinco (5) de los afiliados opinaron que “ninguna”, mientras que tres (3) afiliados no opinaron en esta pregunta.

- Por último, al preguntarles que si habían escuchado de nuestro servicio tu cuota paga cuatro (4) indicaron que no han escuchado acerca de este servicio, por otra parte, seis (6) afiliados indicaron haber escuchado sobre este servicio, opinando tres (3) de los afiliados que marcaron la opción “si”: “con el subsidio, puede cruzar cuenta con cursos”, “se adquiere un servicio y se hace el pago o descuento de la cuota monetaria”, “se trata de adquisición de vivienda con un ahorro programado”.

CONCLUSIONES

- Unidad de Vivienda. No se ha presentado ningún inconveniente, dan respuesta en el tiempo estimado, resalta el acompañamiento y amabilidad de la asesora comercial Denis Yelitza Martínez expresando que resolvió todas sus inquietudes en relación a subsidio de vivienda nueva y fue muy amable todo el tiempo, se enteró de Ciudadela por medio de asesora comercial mediante visita a empresa.

- Sección de Créditos. Comentaron que el proceso es súper rápido y la atención es excelente, se enteraron de los créditos por visitas a empresas; en relación a las escuelas de formación opinaron más de la escuela de futbol expresando que el profesor es muy bueno al igual que los horarios, lo mismo indicaron en relación al docente de basquetbol, indicando una afiliada que es muy práctico y ayudo a la hija a perder el miedo a este deporte.

- Los Araguatos Centro Recreacional. Recomendaron que sería bueno el crear zonas de parqueo de bicicletas con el fin de que los niños que asisten a clases de futbol puedan dejar sus ciclas con candado y parqueadas.

  Otra de las recomendaciones fue el mejorar la entrada al lugar daría una imagen más positiva, crear zonas de sombra, toboganes, techar la cancha de futbol o la piscina, crear zona infantil de juegos en la piscina.

- Sección Subsidio y Aportes. Destacaron el pago oportuno de la cuota sin embargo informar sobre la entrega del certificado de escolaridad.

  En cuanto a kit escolar argumentaron que deben de darse cuadernos por igual, aún que hoy en día se manejan más cuadriculados, también expresaron que bajaron la entrega de útiles expresando que antes daban

calculadora y memoria en los grados primeria, pero que a pesar de ello resaltan el bolso el cual es muy útil y es ayuda para ellos.

- Sección de Mercadeo y Ventas. Uno de los asistentes tuvo inconvenientes en el uso del convenio Cajas Sin Fronteras, argumentando que al final después de muchas excusas le comentaron que Comfiar no registraba en la base de datos, a lo que se le indicó que estamos trabajando en ello para que no presenten estos inconvenientes nuevamente con el ingreso a la webwervices.

- Sección Deporte Cultura y Turismo. Los asistentes expresaron que les gustaría encontrar en Comfiar una escuela de baile de joropo tanto para niños como para adultos y programas para niños en edades de dos (2) a cinco (5) años, expresando que la mayoría son para niños de seis (6) en adelante.

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: recreación, servicios, familia, unión, excelencia y calidad; en cuanto a los servicios que conocen uno de nuestros afiliados indicaron conocerlos todos, también se pudo percibir el que conocen de turismo y la bolsa de empleo a diferencia del grupo de la mañana quienes no mencionaron estos servicios en la encuesta de percepción.

COMPROMISO:

Enviar a cada sección de la Caja las conclusiones para adelantar acciones que redunden en la mejora continua de los servicios.

FIRMAS:

YEISON ENRIQUE DELGADO REY
Afiliado delegado para el Acta

SAMUEL HERNANDO SANCHEZ RINCÓN
Jefe área Mercadeo y Ventas

ANDREA SANTANA HERRERA
Contratista