

### **ACTA**

CÓDIGO: FT-GD-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 25 de Noviembre de 2013

# ACTA No. 20195320000396 de 18-05-2019



FECHA: 07 Mayo de 2019

HORA: 02:00 pm

LUGAR: Sala de juntas Comfiar

GRUPO FOCAL: Cultura, deportes y turismo; vivienda y crédito.

#### ASISTENTES:

- GILBERTO POSSO DURAN
- PAOLA ANDREA LEÓN PARRA
- MAURICIO VANEGAS
- KAREN TATIANA ALVAREZ HEREDIA
- MARTHA CECILIA VERA FORERO
- VIVIANA LISBET VEGA
- MIGUEL ANGEL RUIZ BASQUEZ
- OMAR BASTIDAS LOPEZ
- YENIFER RIVA AVILA
- JHONATAN ANDRES VALENZUELA

# REPRESENTANTES COMFIAR:

- YINETH ANDREA GIRALDO ECHEVERRY Asesora Comercial 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



#### ACTA

CÓDIGO: FT-GD-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 25 de Noviembre de 2013

DESARROLLO: Siendo las 02:00 pm se da inicio al cumplimiento del orden del día con el saludo de bienvenida y agradecimiento 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 presentación de portafolio y aclaración de inquietudes encontrando allí sugerencias en pro a mejorar los servicios de la caja, por último se agradeció la asistencia y el aporte de sus sugerencias, dando con ello fin al grupo focal.

# COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE LOS ASISTENTES:

- ✓ En relación a las escuelas de formación opinan:
  - Respecto al profesor de la escuela de futbol, expresan que este es disciplinado, tiene carácter, es cumplido y han observado dado a eso se están inscribiendo más niños.
  - En cuanto a la escuela de música, dos de los asistentes coincidieron en decir que el docente es muy bueno pero que al haber muchos niños consideran que afecta el aprendizaje, encontrando comentarios como: "el profesor es bueno pero hay muchos niños, lo que me hace pensar que el profesor no está pendiente de mi hijo es decir no le da el tiempo que necesita para afianzar el instrumento" "yo tenía a mi hija cuando los cursos eran los sábados y se manejaba por edades, este año la inscribí pero son muchos los niños, que no me gusto y preferí inscribirla en una escuela que es más costosa pero que sé que va poder preguntar y le van a dedicar atención, además siento que los padres ven la escuela de música como una guardería en donde dejan a sus hijos y se van", al escuchar estos comentarios otra de las personas invitadas al grupo focal expuso "pienso que en vista de lo que están comentando creo que deberían ajustar las clases por instrumento es decir tal instrumento tal horario para que así se pueda ver un orden".
- ✓ En relación a créditos, solo opino una persona expresando:
  - "Para obtener un préstamo con Comfiar el trámite es muy fácil, no se demoran en realizar el desembolso, dan facilidad de pago, el crédito que solicite fue para construcción de mi vivienda y ya estoy terminando de pagarlo y estoy muy contento con la entidad".
- ✓ En cuanto a vivienda, al igual que crédito solo una persona hablo sobre el servicio indicando que el trámite para adquirir vivienda en Ciudadela Comfiar es fácil y le agrado que brindan acompañamiento.



### **ACTA**

CÓDIGO: FT-GD-10

VERSIÓN: 01

FECHA: 25 de Noviembre de 2013

- ✓ Por último, los asistentes al grupo focal mencionaron hechos que les ha ocurrido en referencia al área de aportes y subsidio encontrando los siguientes comentarios:
  - "La cuota monetaria está llegando tarde, ya que efecty solo atiende de lunes a viernes hasta ciertas horas y sábados solo la mañana".
  - "Yo por el contrario no he tenido ningún inconveniente con la cuota, de hecho se me paso reclamar por un tiempo la cuota y luego cuando volví después de realizar un trámite, me devolvieron el dinero de las cuotas no reclamadas, entonces hasta el momento no he tenido inconvenientes con la cuota monetaria".

### COMPROMISO:

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

FIRMAS:

### **GILBERTO POSSO DURAN**

Afiliado delegado para el Acta

### ANDREA SANTANA HERRERA

Contratista

### ANDREA GIRALDO

Asesora comercial y ventas