ACTA
No. 20205320000346 de 21-08-2020

HORA: 09:18 a.m.
LUGAR: Plataforma zoom corporativa Comfiar – Auditorio sede principal

ASISTENTES COMFIAR:
- JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN - Profesional SGC
- ANDREA CAROLINA SANTANA HERRERA - Contratista

INVITADOS:
- GEIDY YIRLEY MACIAS SANDOVAL
- ANYURIZ TATIANA MONTENEGRO ANGOLA
- NICOLAS ALBERTO MARTINEZ CHAPARRO
- NAIRA ANYELET ESLAVA TUMAY
- JERSON DAVID MACUALO SUAREZ
- ALQUIMEDES BARRERA ORTEGA
- JESUS URIEL MELO ORTIZ
- YULY ANDREA HERNANDEZ PINZON
- JOAN MAURICIO MANOSALVA PACHECO
- KAREN YARITZA GOMEZ MEDINA
- NO IDENTIFICADO: NO INFORMO NOMBRE, SE REGISTRO COMO SAMSUNG J7.

Orden del día:
- ✓ Verificación de audio y cámara
- ✓ Tiempo de 18 minutos mientras se conectaron invitados
- ✓ Saludo de bienvenida y agradecimiento a participación sesión virtual
- ✓ Se explicó el nuevo proceso de postulación desde página web
- ✓ Espacio para preguntas e inquietudes
- ✓ Despedida y agradecimientos

DESARROLLO:

Siendo las 09:18 a.m. se da inicio al cumplimiento del orden del día verificando activación de micrófono y cámara, se brinda saludo de bienvenida y agradecimiento por el espacio dedicado y participación a sesión virtual grupo focal, seguidamente se explicó el proceso de postulación desde la página web institucional, se aclaran inquietudes relacionadas con subsidio al desempleo, capacitaciones y subsidio de vivienda, se escuchan sugerencias en pro a mejorar del servicio ofrecido por FOSFEC, se tomó nota a las inquietudes a consultar directamente a sección dado que no se tenía una respuesta inmediata a indicar, informándoles que en el trascurso del día o siguiente día los contactaran para brindar respuesta a inquietud; por último se agradeció la asistencia y el aporte de sus sugerencias, dando con ello fin al grupo focal.

Es de mencionar, el proceso de convocatoria a sesión grupo focal virtual tema subsidio al desempleo, se realizó en cuatro procesos; el *primer proceso* fue la clasificación de población a citar siendo esta: población que ya termino de recibir beneficio, población que actualmente está recibiendo beneficio, población en espera, población asignada para 4ta asignación y población que participo en el Facebook Live relacionado con subsidio al desempleo, obteniendo así un total de ochenta (80) personas a brindar invitación a grupo focal. Identificada la población, se realizó *segundo proceso*, siendo este, contactarlos con el fin de validar y confirmar quienes cuentan con internet, tiempo y disposición para asistir a sesión virtual, *tercer proceso*, enviar a través de la herramienta google sheets correo electrónico, confirmando la asistencia de los invitados para seguidamente enviar enlace, ID y clave de acceso a sesión virtual zoom, culminando con el *cuarto proceso*, el cual fue crear en whatsaap lista de difusión con las personas que confirmaron asistencia, enviando enlace, ID y clave de acceso para ingresar a sesión virtual grupo focal, obteniendo una asistencia de once (11) personas.

COMENTARIOS y SUGERENCIAS DE AFILIADOS FOSFEC:

- ✓ **SUBSIDIO AL DESEMPLEO: Proceso de postulación**

En relación al proceso de postulación, tres (3) de los once (11) citados, expresaron:

- "La verdad a mí me parece súper interesante pero piden muchos requisitos y pues no especifican en si desde el principio todo lo que se requiere completo"

- "Los requisitos me pareció que fue lo más esencial para la postulación, no tengo nada que decir acerca del proceso, muy bueno el programa porque nos brinda una buena ayuda"

- "Yo me postule el 03 de abril y hasta la fecha no he recibido el subsidio sigo en lista de espera. Y mi pregunta es ¿a qué se debe tanta demora en el proceso?"

Respecto a lo expresado, se puede notar el cambio en relación a documentos solicitados y pasos para culminar postulación, evidenciando que anteriormente la postulación era muy extensa referente a documentos solicitados, acción mejorada, la cual redujo la complejidad y documentos a anexar el aspirante a beneficiario, diligenciando formulario virtual y anexo de certificado "culminación de contrato"; es de mencionar, uno de los citados expreso la demora ante saber sobre el estado de postulación y respuesta de beneficio.

Escuchada la percepción ante el proceso de postulación realizado por cada uno de ellos, se explicó, como actualmente se está manejando a través de la página web de Comfiar la postulación al beneficio; dejando claridad del cambio o mejora realizada, explicando que anteriormente el proceso se realizaba enviando documentación a correo electrónico del jefe de la sección de FOSFEC, comentando que actualmente se redujo documentación solicitada y la postulación debe realizarse mediante página web diligenciando formulario y anexando certificado terminación de contrato.

- ✓ **SUBSIDIO AL DESEMPLEO: Experiencia ante ser beneficiario**

Respecto al adquirir beneficio y su experiencia, cuatro (4) de las once (11) personas comentaron su experiencia respecto a este, expresando:

- "El 20 de junio fue el tercer beneficio, muchas gracias, para mí fue una experiencia súper y no tuve ningún inconveniente y muy agradecida con Comfiar, también ya hice las capacitaciones y estoy esperando la certificación"

- "Yo soy beneficiará al subsidio al desempleo y actualmente estoy recibiendo beneficio".

- "Yo ya recibí el segundo y estoy en espera del tercero, hasta el momento me han cumplido puntual con el subsidio"

- "Yo también fui beneficiada y realice los cursos de capacitación, no presente ninguna molestia ya que cumplieron con la entrega mes a mes del subsidio… Una pregunta, aparte del curso y el seminario que hicimos puedo volver hacer otros cursos"

En relación a la experiencia frente al adquirir el beneficio, se observan comentarios positivos e incluso interés por volver a realizar capacitaciones (cursos), las cuales hacen parte de los beneficios ofrecidos por FOSFEC.

- ✓ **SUBSIDIO AL DESEMPLEO: Inquietudes**

A continuación, se presentan las inquietudes relacionadas con beneficios de FOSFEC expresadas por los invitados al grupo focal, las cuales se brindaron respectiva respuesta:

1. Tengo una inquietud aparte del beneficio al desempleo, ¿lo del cesante también es otro beneficio o el mismo?
2. Una pegunta, ¿A qué se debe tanta demora en el proceso?
3. ¿Cuántas ayudas son?
4. Una inquietud, ¿Después que se cumpla el tiempo del beneficio si sigo desempleado, puedo seguir recibiendo el beneficio o me toca nuevamente postularme?
5. una pregunta, escuche que quienes no salieran en el subsidio de desempleo seria beneficiados por el ingreso solidario.
6. Yo aplique, pero me gustaría saber, ¿Cuánto es el valor del beneficio y si mi hija puede recibir cuota monetaria?
7. ¿En la parte de salud y pensión también se termina el beneficio?
8. Aparte del beneficio de los $585.000 pesos, ¿Cuantas cuotas monetarias le dan a los niños?

- ✓ **SUBSIDIO AL DESEMPLEO: Inquietudes pendiente por brindar respuesta respecto subsidio al desempleo y otros servicios.**

Debido al no contar con la información o plataformas acordes para dar una respuesta oportuna, se tomó nota de las inquietudes expresadas por los invitados, al igual que el nombre de las personas que expresaron esas inquietudes, siendo estas:

1. Aún no he recibido confirmación de postulación.
2. Me postule en febrero y no he tenido una respuesta, ¿Quiero saber mi estado de solicitud?
3. Me postule el 03 de abril y también ¿Quiero saber mi estado de postulación?
4. Me quedaron pendiente dos cuotas del subsidio monetario de mi hijo, ¿Qué debo hacer?
5. En el primer pago del subsidio al cesante no me llegó la cuota monetaria de mi hija. ¿Ahí que puedo hacer?
6. ¿Puedo volver a realizar otro curso o seminario con FOSFEC? Ya he realizado uno.
7. Fui a reclamar cuota monetaria de mi hijo y tenía $1.000.000 pesos y $170.000 pesos de giro. Quiero saber ¿A qué se debe ese dinero, si es del beneficio al desempleo o a que corresponde?
8. Recibí subsidio, solo reclame un mes de beneficio, luego solicite el retiro y quiero saber si ¿Me puedo volver a postular al beneficio al cesante o ya no?
9. Dos personas, realizaron esta pregunta: Yo realice capacitación y ¿Quiero saber cuándo recibiré el certificado?
10. Un favor al querer ingresar a la consulta online no me deja ingresar, ¿Qué puedo hacer?
11. ¿Cómo puedo adquirir o postularme a un subsidio de vivienda?

Anotadas las inquietudes y las personas que las expresaron, se envió lista la cual contenía: inquietud, nombre de la persona, numero de contacto y correo electrónico; lo anterior, con el fin de que la sección implicada (FOSFEC e IFET COMFIAR) contacte y brinde respuesta a cada uno de ellos.

En relación a preguntas 1, 2 y 3, se informó a sección de FOSFEC revisar si se envió mal el correo electrónico, con el fin de contactarlos y brindarles respuesta. En cuanto a inquietud 4 y 5, se les indicó el que enviaran correo electrónico a FOSFEC, expresando meses en los cuales no recibieron cuota monetaria, comentándoles el estar atentados a correo electrónico o celular con el fin de obtener una respuesta. Por otra parte, en relación a pregunta 10 y 11, se dio respuesta a pregunta 10 compartiendo pantalla y explicando el proceso para registro plataforma Online Comfiar, también se expresó contactarlo para explicarle más a detalle el proceso de registro e ingreso a la plataforma; respecto a pregunta 11 se informó requisitos principales para ser beneficiario de subsidio de vivienda nueva y se envió datos a asesora comercial y ventas Yelitza Martínez para que contactara al señor, al igual se informó número de la asesora comercial y ventas.

- ✓ **SUBSIDIO AL DESEMPLEO: sugerencias**

Respecto a sugerencias en pro de mejorar el servicio, expresaron:

- "Algo por mejorar el tiempo de respuesta".
- "No demorarse tanto en brindar una respuesta ante postulación".
- "Contestar los teléfonos".

COMPROMISOS

- Enviar a FOSFEC e IFET, las personas a brindar respuesta a la mayor brevedad ante inquietud.
- Contactar a invitado que presento inconvenientes para ingresar a Online Comfiar.
- Brindar número de contacto de asesor comercial y ventas (vivienda) ha invitado que presento interés por los proyectos de vivienda.

FIRMA:

Nairo Anyalet eslava Tumay

NAIRA ANYELET ESLAVA TUMAY
Afiliado (a) delegado para el Acta

JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN
Profesional SGC

ANDREA SANTANA HERRERA
Contratista

Proyecto: ANDREA SANTANA
Contratista
Reviso: SAMUEL SANCHEZ RINCÓN
Jefe Mercadeo y Ventas