ACTA
No. 20195320000476 de 30-07-2019

FECHA: 17 Julio de 2019
HORA: 08:00 am
LUGAR: Sala de juntas Comfiar

GRUPO FOCAL: **Segundo trimestre: Instituto IFET Comfiar, Colegio Comfiar, Aportes y subsidio.**

ASISTENTES

- LUCILA VARGAS
- MICHELLE CAROLINA ALFONSO
- LEIDY RIOS OSORIO
- JULIE ANDREA EULEGELO CAMEJO
- GLEIDYS HERNANDEZ
- YESSICA PAOLA HERRERA FRANCO
- ERIKA MILENA RANGEL CASANOVA
- EVELYN MABEL VARELA VALBUENA
- MARTHA QUINTERO BELTRAN

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

DESARROLLO: Siendo las 08:00 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, concluyendo este ejercicio con 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. Es de mencionar que por parte del área de recreación (Centro recreacional araguatos) no hubo asistencia, en cuanto al área de aportes y subsidio asistieron tres (3) personas, Ifet asistieron tres (3) personas y Colegio Comfiar tres (3) personas.

COMENTARIOS DE LOS ASISTENTES:

- ✓ En cuanto al área de subsidio y aportes asistieron tres (3) afiliados y en relación a la cuota monetaria y kit escolar comentaron:

  - "No he tenido problemas, si paso una vez un inconveniente con la cuota monetaria, mi hijo es especial, no me consignaron la cuota, vine hable y tuve solución"

  - Frente a la pregunta: ¿Cómo les ha parecido hasta el momento los kits escolares?, comentaron:

    "Muy buenos y ayudan a completar los útiles escolares que les piden en el colegio".

- ✓ En relación al instituto Ifet asistieron tres (3) afiliados: para técnicas asistió una (1) personas e indico que no tenía sugerencias o problemáticas frente a estas, sin embargo, las otras dos personas (2) fueron alumnas de cursos de 20 horas, las cuales comentaron:

  - "Realice curso postres y helados, cumplió mis expectativas pero en carnes y pescado no, pues yo presente inconvenientes con el docente, no me gusto como dictaba las clases, no sabe ser docente, es muy grosero y chocante, esperaba un chef profesional no alguien empírico aunque no tengo problemas en ello, siempre y cuando se aprenda y se tenga un buen trato, pues el curso se basó en como cortar y limpiar la carne, le comente que eso no es el tema de nuestro interés, yo esperaba el preparar diferentes platos con las carnes, reconozco que

discutía con el docente luego decidí no hablar ni opinar, el mismo trato era con los demás compañeros e incluso con una compañera que no discutía y se suponía que era la que mejor se relacionó con él, después de la segunda clase ya no volví más incluso supe que varios compañeros dejaron de asistir, pero si resalto el curso de postres y helados, cumplió mis expectativas muy bueno, deberían volverlo a dictar".

- Así mismo en relación al curso de carnes, otra afiliada comento: "Pensamos que iba hacer preparación de carnes pero exactamente no fue así, uno concluye que la programación no concuerda con lo que dicen al vender el curso. Si fue grosero el docente, pero también pienso yo que es su tono y forma de ser, lo entiendo pues quizás él tenía otra idea de cómo dictar las clases pero no lo dejaban terminar, porque bueno pues sí, él explicaba preparaciones que uno ya conoce y prepara como por ejemplo un pollo guisado etc, pero si fue el error en la forma en como venden ya que hablan una cosa del curso y otra muy diferente la que se dictó pues no coincidió programación con las clases dictadas".

✓ En cuanto al Colegio Comfiar, asistieron dos (2) personas, mencionando:

- "Me parece que es un colegio con unas buenas instalaciones, me gusta el ambiente del Colegio, me ha gustado y tengo a mi hijo desde transición ya lleva cinco (5) años en el Colegio"

- " Se presenta mucho el cambio de docentes, lo cual es malo, pues ellos ya vienen con un proceso en donde toman el ritmo del docente, sin embargo, entiendo que no es culpa de Comfiar y que por nuevas oportunidades los docentes se van pero si es importante el prestar atención en ello; por otra parte, el cambiar de salones al terminar una clase para ingresar a otra me parece muy bien ya que los adaptan para la universidad"

- "Yo en el momento no tengo nada que decir de todas maneras si comentar que había un docente que era muy tosco con los niños, muy repelente les hacía comentarios como "y entonces que quiere que haga" "le ayudo con la tarea", y mi hija se sentía mal pero ya el docente no se encuentra laborando en el colegio".

- "Las electivas me han parecido excelente y me gustan porque ellos se entusiasman e incluso quieren estar en dos (2) o tres (3), el año pasado mi hija participo en un concurso y ella súper feliz, emocionada sería

bueno que esas electivas participen en concursos que muestren a los chicos, a ellos les gusta salir competir, deberían mostrarlos, eso un incentivo para ellos"

✓ Por otra parte, se realizaron preguntas en referencia a:

- ¿Ha presentado problemas o inconvenientes en lo que refiere al trámite y/o proceso de los diferentes servicios de la Caja?, frente a esta pregunta la mayoría de los afiliados citados al grupo focal respondieron que no han presentado inconvenientes.

- ¿Ha experimentado algún mal trato o mal servicio por parte del personal del área de los diferentes servicios?, cinco (5) afiliados no comentaron u opinaron frente a esta pregunta, sin embargo, cuatro (4) personas comentaron que no han presentado mal trato o mal servicio.

✓ En cuanto a los otros servicios, se evidencio lo siguiente:

- En relación a créditos, solo dos (2) personas mencionaron que conocían los créditos que ofrece Comfiar.

- Frente al servicio tu cuota paga, tres personas (3) expresaron que poco han escuchado del servicio tu cuota paga expresando que no lo conocen.

- En relación a los eventos y el centro recreacional:

  - Comento una (1) de las afiliadas: "tengo una sugerencia en cuanto a araguatos y los eventos que realizan, para el día del niño llovió ese día y uno tiene que irse con los niños tristes porque el evento se cancela ya que el show principal termina ahí por la lluvia, entonces la Caja debe estar preparada, pues estamos en temporada de lluvia pienso que deberían realizar algo frente a este tema para los próximos eventos".

- Por otra parte, se les pregunto sobre las instalaciones del centro recreacional, en cuanto al aspecto de los baños, la piscina y las demás instalaciones:

  - Opinando solo una (1) persona que "los baños me parecen limpios, siempre se encuentran limpios, incluso el día de la familia para toda esa cantidad de personas los baños no estaban sucios" añadiendo otro de nuestros afiliados " si en cuanto a los baños y las duchas muy

limpios lo único que vi en el día de la familia fue que no hubo el control de los gorros pero pues algo sin importancia, me gusto que si tienen control en cuanto al ingreso, pues una niña estaba cortada en una pierna y muy de manera respetuosa le dijeron que no podía ingresar"

- ✓ Al final se les pregunto: ¿Qué otros servicios les gustarían que ofreciera la Caja de compensación? y ¿Qué les gustaría para hallowen que realizara la Caja de compensación a sus hijos?, frente a ello respondieron:

  - "Me gustaría que dictaran cursos de natación y dieran la posibilidad de recoger a los niños bien sea en un punto específico o los busquen en la casa pues en Cúcuta ofrecían ese servicio" frente a ello se preguntó que si ese servicio iba incluido en la mensualidad del curso con lo cual respondió "si, el servicio de ruta lo cobraban dentro de la mensualidad del curso"

  - "Nuevos servicios dirigidos para niñas, los que hay siento que son más para niños, entiendo que pues ya el deporte y las actividades son para ambos géneros, pero si sería bueno que retomaran lo de escuela de modelaje que lo tenían, entonces sería si eso"

  - "Para el evento de octubre sería bueno separar por edades, es decir que se realice algo para los pequeños y grandes, por ejemplo, en vacaciones recreativas no se animó mi hijo porque relacionado que solo era para niños pequeños"

- ✓ 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: "entidad que maneja varios servicios con precios cómodos hacia la familia"; "es una entidad muy importante para Arauca"; "es una ayuda amiga y una caja de compensación familiar"; "Caja de compensación familiar"; "caja de compensación integral"; tan solo una persona respondió en acorde a la preguntando, opinando que Comfiar es "Beneficios".

  - En cuanto a los productos que conocen de Comfiar, opinaron: "Vacaciones recreativas", "cursos artísticos de niñas: modelaje", "los CDI", "kit escolar" "Créditos", "beneficios a los afiliados", "Cursos educativos", "Subsidios", "carreras", "Técnicas laborales"; por otra parte, se mencionan los productos que coincidieron entre los afiliados asistentes al grupo focal:

Opiniones coincididas	N° Afiliados
"Colegio Comfiar"	4
"Subsidio de vivienda"	3
"escuelas deportivas"	2
"cuota monetaria"	2
" Cursos"	2
" recreación"	3
"piscina"	2
Total opiniones coincididas	**18**

- En relación a la pregunta: ¿Qué servicios a utilizado?, opinaron: "Los araguatos y actividades de Comfiar", "Recreación y educación", "Piscina los araguatos", "Las vacaciones para los niños", "subsidio, cursos, piscina, kit escolar", "colegio, cursos, cuota monetaria, araguatos".

- Frente a la pregunta: ¿Tiene alguna observación o sugerencia para mejorar nuestros servicios? Opinaron: " la caja debe mejorar en la sede araguatos, ya que no existe una zona bajo techo amplia, cuando se realizan actividades, siempre se debe suspender cuando hay lluvia", "más agilidad en la convocatoria de los subsidios de vivienda", "para mí los servicios así están muy bien", " hasta el momento me han parecido excelente servicio", "con respecto a los cursos cortos, me gustaría que se enfocaran en repostería", " en las ofertas de los cursos deben ser más claros al colocar los nombres o temáticas del mismo".

- Por último, al preguntarles que si habían escuchado de nuestro servicio tu cuota paga cuatro (4) afiliados indicaron "no", opinando uno (1) de los cuatro (4) afiliados: "no he escuchado de esta nueva plataforma de trabajo y tampoco tengo idea de que se trata", por otra parte de los tres (3) afiliados que indicaron "si", uno (1) de estos opino frente a la pregunta: ¿sabe de qué trata?, lo siguiente: " trata de que se puede autorizar el descuento de la cuota monetaria para cancelar lo que uno esté utilizando".

CONCLUSIONES

Los afiliados presentes en el grupo focal comentan que no han presentado una mala atención por parte de los colaboradores de la Caja.

- IFET Comfiar. En relación a los docentes, manifestaron en los cursos cortos del IFET, que el docente de carnes y pescados fue un docente muy grosero comentando que por esa actitud gran parte de los alumnos dejaron de asistir, expresando que lo desarrollado en el programa no estuvo acorde en la temática ofertada al momento de la venta, por otra parte, en cuanto al curso de postres comentaron que sería muy bueno el volverlo a ofertar, expresando que fue un excelente curso.

  Los afiliados fueron reiterativos en ser claros con la temática de Comfiar.

- Colegio Comfiar. Expresaron que el cambio de docentes disminuye el ritmo del proceso de aprendizaje y en cuanto a aspectos positivos comentaron que las electivas son excelentes, sugiriendo el evidenciar o mostrar los avances que realizan en estas los alumnos.

- Los Araguatos Centro Recreacional. No asistieron afiliados citados por esta área. Sin embargo, comentaron los afiliados presentes en el grupo focal, la falta de un lugar techado para los eventos del día del niño y demás, en cuanto a las instalaciones comentaron que los baños son muy limpios al igual que la piscina, así mismo comentaron que les gusta que se tiene control para el ingreso de esta.

- En cultura. Se refirieron al evento de Halloween el inconveniente presentado por la lluvia y opinaron que sería bueno organizarlo u ofertar por edades los show para pequeños y grandes.

- En relación a que otros servicios les gustaría ofertara la Caja de Compensación, opinaron que les gustaría que se ofertara el curso de natación con servicio de ruta y cursos dirigidos para niñas.

Por último, 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: familia, precios cómodos, una ayuda amiga, beneficios e integral; En cuanto a los servicios que conocen y han utilizado, coincidieron las respuestas en ambas preguntas, evidenciando que ninguno menciono los beneficios de vivienda, lo que da a pensar que no los conocen, no han recibido subsidios de vivienda o no se acordaron, pues ya en cuanto a que nos recomiendan para mejorar un afiliado respondió: "más agilidad en la convocatoria de los subsidios de

vivienda", ello en la encuesta realizada al inicio, pues durante la sesión del grupo focal no comentaron acerca de los beneficios de vivienda.

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:

MARTHA QUINTERO BELTRAN
Afiliado delegado para el Acta

SAMUEL HERNANDO SANCHEZ RINCÓN
Jefe área Mercadeo y ventas

ANDREA SANTANA HERRERA
Contratista