


| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | CODIGO: DOC- DIR100-003 |
| | COMUNICADOS INTERNOS | Versión 3.0 |

Yopal, julio 23 de 2021

Doctor
ADRIANO VÉLEZ SERRANO
 Jefe de Oficina de Protección al Usuario
 Superintendencia del Subsidio Familiar
 Bogotá D.C

Asunto: Informe Grupos Focales segundo trimestre de 2021

Cordial saludo Dr. Vélez,


En atención al asunto, se procede a enviar reporte de los servicios evaluados en el segundo trimestre de la vigencia 2021 de acuerdo a la circular enviada con Ref. Exp. 227/2021/PGEN:

Atendiendo la política de bioseguridad implementada por el Gobierno Nacional y las directrices impartidas por el ente de control en relación con la atención de los usuarios y la salud de los empleados de las cajas de compensación, con ocasión a la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social, para contener los efectos del Covid-19, la Corporación realizó grupos focales mediante grupos zoom, la aplicación de encuestas virtuales y encuestas telefónicas con el propósito de fortalecer la prestación de servicios .

Durante el mes de abril se realizaron encuestas a capacitaciones a postulados del subsidio de emergencia, en el área de Educación se realizó la encuesta a la capacitación Auxiliar Administrativo a este tenor se realizó encuesta telefónica a los usuarios y empresas que solicitaron el servicio de Agencia de empleo, igualmente se hizo la encuesta de satisfacción a los peticionarios que colocaron su PQR durante el primer trimestre del año en curso y finalizando mes se realizó grupo focal a los postulados al subsidio de vivienda nueva.

Para el mes de junio realizamos encuesta virtual a los participantes de la capacitación Sistemas integrados de gestión que se desarrolló en este mismo mes.



| | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------|
|  ComfaCasanare Caja de Compensación Familiar de Casanare | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | CODIGO: DOC- DIR100-003 |
| | COMUNICADOS INTERNOS | Versión 3.0 |


Para el mes de julio se realizó encuesta telefónica para conocer la percepción de los postulados durante el segundo trimestre para crédito social de la Caja y posteriormente se realizó grupo focal para el servicio de cuota monetaria que habían recibido subsidio durante este mismo periodo del año 2021; igualmente se citó a los padres de los curso quinto y decimo del gimnasio Comfacasanare a participar de reunión ZOOM para realización de grupo focal.

En relación con lo anteriormente señalado a continuación se envía matriz detallada de los grupos focales desarrollados durante el segundo trimestre:

| Servicio | Nodos de Gestión/(1) Metodología aplicada | Población / Tamaño de la muestra | Variables de medición (Oportunidad/Efectividad / infraestructura / Cual?) | Solución/Implementación de plan de mejoramiento |
|---|---|----------------------------------|---|---|
| Fosfec – Capacitaciones a postulados A Subsidio de Emergencia | Encuesta realizada el 13 de abril de 2021 | 37 | Expectativas, contenido, recursos didácticos, metodología. | No hubo ninguna observación por parte de los participantes. |
| ETDH - Capacitación Auxiliar Administrativo | Encuesta aplicada el 15 abril de 2021 | 18 | Metodología, ayudas audiovisuales, puntualidad y pregunta abierta. | Se evaluará el tema que sea más intensivo el curso. Se analizaran la propuestas de otros cursos que solicitaron los participantes. |





VIGILADO SuperSubsidio

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------|
|  <p>ComfaCasanare Caja de Compensación Familiar de Casanare</p> | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | CODIGO: DOC- DIR100-003 |
| | COMUNICADOS INTERNOS | Versión 3.0 |

| | | | | |
|--|--|----|---|---|
| Fosfec – Usuarios de Agencia de Empleo | Encuesta telefónica realizada el 16 de abril de 2021 | 62 | Calidad, satisfacción, oportunidad y medios por los cuales se enteró. | No hubo sugerencias por las personas encuestadas. |
| Fosfec – Empresas que solicitaron vacantes por Agencia de Empleo | Encuesta telefónica realizada el 20 de abril de 2021 | 45 | Calidad, satisfacción y oportunidad. | No hubo sugerencias por las personas encuestadas. |
| Atención al Cliente – PQR (quejas y reclamos) | Encuesta telefónica 22 de abril de 2021 | 83 | Satisfacción y Oportunidad | Mejorar la oportunidad en la respuesta Modificar en la respuesta automática SIGED, el tiempo de respuesta. |
| Vivienda | Grupo Focal Plataforma Zoom Abril 28 de 2021 | 10 | Medios por los cuales se entera de servicio, proceso y atención de funcionarios | Fueron satisfactorias las observaciones; sugieren que se haga la notificación de aprobación vía correo electrónico. |
| ETDH - Capacitación Sistemas integrados de gestión | Encuesta aplicada el 21 junio de 2021 | 26 | Metodología, ayudas audiovisuales, puntualidad y pregunta abierta. | Hubo una sugerencia, la cual es mejorar la red o plataforma. |
| Crédito y Cartera | Encuesta aplicada el 14 julio de 2021 | 34 | Atención virtual, tiempo de respuesta, tasa de interés | Se analizarán las sugerencias que indican los encuestado; como plazos más largos, |



VIGILADO SuperSubsidio

| | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------|
|  ComfaCasanare Caja de Compensación Familiar de Casanare | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | CODIGO: DOC- DIR100-003 |
| | COMUNICADOS INTERNOS | Versión 3.0 |

| | | | | |
|------------------------|--|----|----------------------------|---|
| | | | | tasas de interés, hacer mayor difusión a las empresas. |
| Cuota monetaria | Grupo Focal Plataforma ZOOM Julio 16 de 2021 | 3 | Oportunidad y satisfacción | Solo asistieron tres personas al grupo focal virtual, por lo que se procedió a realizar encuestas telefónicas a 65 personas. |
| Cuota monetaria | Encuesta telefónica 19 de julio de 2021 | 65 | | No hubo sugerencias por las personas encuestadas. |
| Gimnasio Comfacasanare | Grupo Focal Plataforma ZOOM 19 de julio de 2021 | 4 | | Solo asistieron cuatro personas al grupo focal virtual, por lo que se procedió a realizar encuestas virtual y la cual solo respondieron 6 personas, |

(1) Nodo de gestión es aquella temática en la que confluyen intereses de los afiliados y la caja de compensar familiar y por tanto son prioridades para dar solución

Atentamente,


ZULMA YAMILE OJEDA REYES
Jefe de Atención al Cliente




VIGILADO SuperSubsidio