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

Yopal, febrero 10 de 2022

Doctora
CLAUDIA INES IBAÑEZ NOCETE
 Jefe de Oficina de Protección al Usuario
 Superintendencia del Subsidio Familiar
 Bogotá D.C

Asunto: Informe Grupos Focales cuarto trimestre de 2021

Cordial saludo Dra. Claudia,


La Caja de Compensación de Casanare Comfacasanare, a través de la oficina de atención al cliente y con el objeto de mantener activos los procesos de evaluación y mejoramiento, se ha trazado como tarea monitorear trimestralmente la percepción que tienen los afiliados y beneficiarios, es por ello y acatando las directrices impartidas por el ente de control se realizan grupos focales de acuerdo a lo establecido en circular enviada con Ref. Exp. 227/2021/PGEN.

Respetuosamente envío reporte de los servicios evaluados en el cuarto trimestre de la vigencia 2021 para grupos focales.

Servicio	Fosfec – Empresas que solicitaron vacantes por Agencia de Empleo
Nodos de Gestión/(1) Metodología aplicada	<p>Para el grupo focal del cuarto trimestre se desarrolló de acuerdo a directrices impartidas por el ente de control, en la encuesta se realizó telefónicamente a los empresarios que tomaron el servicio de agencia de empleo durante los meses octubre, noviembre y diciembre de 2021.</p> <p>Para este grupo focal se contó con 52 personas encuestadas, donde se le realizaron 8 preguntas, que están estandarizadas para este proceso.</p> <p>Dentro de las inconformidades de los empresarios, manifestaron que no son adecuadas las instalaciones nuevas de para la atención a los usuarios; que fue el tema a resaltar dentro de las respuestas.</p>





 VIGILADO SuperSubsidio

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

Población / Tamaño de la muestra	52 empresarios
Variables de medición (Oportunidad/Efectividad / infraestructura / Cual?)	Para el grupo focal se evaluó la información brindada por el asesor, el servicio prestado por el orientador, acceso a la plataforma, las instalaciones, contratación de personal remitido por la Agencia de Empleo, registro oportuno de la empresa en la plataforma, oportunidad del asesor y medios por los cuales se enteró del servicio.
Solución/Implementación de plan de mejoramiento	<p>Se realizará revisión y ajustes pertinentes con la jefe de salud y seguridad en el trabajo, para mitigar la insatisfacción de los encuestados, teniendo en cuenta que es una sede nueva que se proyectó con las normas para ello.</p> <p>Reunirnos con la Coordinadora de Agencia de empleo para crear estrategias de satisfacción para la población que toma el servicio de la agencia.</p>
Servicio	Grupo Focal Cuota monetaria
Nodos de Gestión/(1) Metodología aplicada	<p>Para la realización del grupo focal sobre el tema de cuota monetaria para el cuarto trimestre, se realizó convocatoria por correo electrónico y llamada telefónica a los usuarios que utilizaron el convenio con almacenes Éxito para reclamar la cuota monetaria; de los cuales solamente asistieron 7 personas.</p> <p>Con acompañamiento de la Subdirectora de Aportes y Pagos, se inició la reunión donde se informó del objetivo del grupo focal y se realizaron preguntas abiertas y al finalizar se solicitó diligenciar una encuesta con preguntas cerradas y una abierta.</p> <p>Los participantes estuvieron muy atentos y activos para resolver dudas del tema de cuota monetaria, kit escolar y todos los temas que se fueron presentando en el desarrollo de la reunión.</p> <p>En el GF los participantes indican que se debería ver la posibilidad de generar un sistema en la página web donde se puede averiguar el saldo y movimientos de sus tarjetas. Se realizó reunión de grupo focal y adicional se hizo encuesta.</p>




VIGILADO SuperSubsidio

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

	<p>Igualmente, los asistentes al grupo focal solicitan mayor difusión al convenio establecido con almacenes Exito, para que haya mayor cobertura a la población beneficiaria.</p>
Población / Tamaño de la muestra	7 personas
Variables de medición (Oportunidad/Efectividad / infraestructura / Cual?)	Las variables para la medición durante el grupo focal de cuota monetaria para el cuarto trimestre fueron: servicio, tiempo de espera, beneficiarios por los cuales reclama la cuota monetaria, recomienda reclamar la cuota por el convenio establecido, aclaración de dudas y sugerencias.
Solución/Implementación de plan de mejoramiento	<p>En lo referente a la sugerencia, que los afiliados proponen que desde la página web puedan descargar reportes de saldo y movimientos de la tarjeta; se enviara solicitud a la Subdirección Operativa para que escale a Dirección la propuesta.</p> <p>Se solicitara al área de comunicaciones que haya mayor difusión del convenio a nivel nacional con almacenes éxito donde pueden reclamar la cuota monetaria en efectivo y de los convenios con establecimiento locales para poder redimir en productos de la canasta familiar.</p> <p>Igualmente, se verá la posibilidad de ampliar puntos de pago en efectivo con otras entidades que operen a nivel nacional y así poder brindar mayor cobertura.</p>
	
Servicio	Educación – Curso muñecos navideños
Nodos de Gestión/(1) Metodología aplicada	<p>El curso presencial auxiliar administrativo, se desarrolló en el mes de diciembre de 2021; dando cumplimiento a la circular con Exp. 427/2020/PGEN se realizaron encuestas de satisfacción telefónicas a los participantes del curso.</p> <p>Dentro de las sugerencias realizadas por los asistentes, indican que se deberían hacer estos cursos en otras fechas del año, antes de fechas navideñas, Incluir valor de materiales en la tarifa del curso.</p>
Población / Tamaño de la muestra	6 encuestados


 VIGILADO SuperSubsidio

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

Variables de medición (Oportunidad/Efectividad / infraestructura / Cual?)	Las variables que se tomaron en cuenta para el conocer el nivel de satisfacción de los participantes en el curso, fueron: Dominio del tema del instructor, la relación entre calidad ofrecida y el precio del servicio, lugar donde se realizó la capacitación, puntualidad, le gustaría volver a tomar capacitaciones presenciales, sugerencias o recomendaciones tiene para mejorar la prestación del servicio de capacitaciones y medio de comunicación por el cual se enteró de esta capacitación.
Solución/Implementación de plan de mejoramiento	Se solicita al área de capacitaciones que ajuste su cronograma de cursos, para que haya mayor asistencia de los afiliados a los cursos y que no interfiera en las actividades de fin de año.

(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