

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

Yopal, abril 26 de 2021

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

Asunto: Informe Grupos Focales primer trimestre de 2021

Cordial saludo Dr. Vélez,

En atención al asunto, se procede a enviar reporte de los servicios evaluados en el primer 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, le informo que esta Corporación realizó grupos focales mediante la aplicación de encuestas virtuales, con el propósito de fortalecer la prestación de servicios de Cuota Monetaria y Recreación a los usuarios de Comfacasanare.

Durante el mes de enero del presente, esta Corporación habilitó durante un periodo de siete (7) días, encuestas virtuales dirigidas a los afiliados o beneficiarios de Cuota Monetaria, el fin de conocer la percepción del servicio prestado.

Asimismo, le informo que se realizó la aplicación de una encuesta virtual dirigida a los participantes del conversatorio sobre liderazgo Femenino que se llevó a cabo el día 08 de marzo de 2021.



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

En relación con lo anteriormente señalado a continuación se envía matriz detallada de los grupos focales desarrollados durante el primer 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
Cuota monetaria	Encuesta aplicada virtualmente los días (7, 8, 9, 10, 11 y 12 de enero de 2021)	300	Conocimiento, frecuencia, satisfacción, medio para reclamar cuota, Redención de cuota, y oportunidad	No hubo sugerencias por los participantes; pero si se realizó convenio de pago de cuota con establecimiento comercial para más agilidad en el pago.
Recreación - Liderazgo femenino	Encuesta aplicada virtualmente el día 8 de marzo de 2021	44	Inscripción, Puntualidad, calidad, medios tecnológicos, expectativas, medios por los cuales se enteró.	No hubo solicitud por parte de los participantes.



Quedo atenta a sus comentarios.

Atentamente,


ZULMA YAMILE OJEDA REYES
Jefe de Atención al Cliente


VIGILADO SuperSubsidio