

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO:</b> DOC- DIR100-003
	<b>COMUNICADOS INTERNOS</b>	<b>Versión 3.0</b>

Yopal, octubre 22 de 2021

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

**Asunto:** Informe Grupos Focales tercer trimestre de 2021

Cordial saludo Dra. Claudia,

Respetuosamente envío reporte de los servicios evaluados en el tercer 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, encuestas presenciales en sitio y encuestas telefónicas con el propósito de fortalecer la prestación de servicios .

Durante el mes de agosto se realizaron encuestas telefónica a capacitaciones del programa ETDH y a los asistentes al festival de cometas realizado en el municipio de Aguazul,

Para el mes de septiembre realizamos encuesta telefónica a los participantes del Curso Plan conductor, encuesta telefónica a las empresas que reciben las vivistas del área de mercadeo de Comfacasanare y a los participante de Intercambio Binacional lectura sin fronteras (Colombia y Argentina) que organizo el área de Bibliotecas.

Posteriormente, para el mes de octubre realizaron encuesta telefónica para conocer la percepción de los Usuarios de Agencia de Empleo y las Empresas que solicitaron vacantes durante el tercer trimestre; además se realizó encuesta presencial el día que finalizo las vacaciones recreativas que se realizaron del 11 al 15 de octubre.

Finalmente se realizaron dos Grupos Focales mediante la plataforma ZOOM, el día 20 de octubre se realizó sobre el servicio de Vivienda y el día 21 de octubre se realizó sobre el tema de Cerdito Social.



VIGILADO SuperSubsidio

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

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?) N	Solución/Implementación de plan de mejoramiento
ETDH – Curso Derecho Laboral y Seguridad Social para no Abogados	Encuesta telefónica realizada el 20 de agosto de abril de 2021	15	Calidad, organización, Horario, accesibilidad al curso	Se buscara la posibilidad de alternar horarios de los diferentes cursos para que no se crucen.
Recreación– Festival de cometas en Aguazul	Se realizaron encuestas presencialmente en el sitio del evento el día 28 de agosto de 2021	15	Lugar, logística, expectativas, puntualidad, medio por los cuales se enteró	No hubo ninguna propuesta o sugerencia por parte de los asistentes, todo las respuesta fueron muy satisfactorias.
ETDH - Curso Plan conductor	Encuesta telefónica aplicada el 10 de septiembre de 2021	14	Herramientas utilizada durante el curso, calidad de las clases, Expectativas	Se revisara que la conectividad sea más eficiente.
Mercadeo – Visitas y mantenimiento a empresas	Se realizaron encuestas telefónicas el día 10 de septiembre de 2021	190	Calidad del servicio del promotor, información, frecuencia de visita	Se diseñará una estrategia comercial para llegar a más empresas en el departamento, ya sea utilizando las herramientas tecnológicas o presencialmente.



VIGILADO SuperSubsidio

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

Biblioteca – Intercambio Binacional lectura sin fronteras (Colombia y Argentina)	Encuesta virtual realizada el 14 al 22 de septiembre de 2021	132	Metodología, conectividad, gustos por la cultura del otro país.	Se evaluara la posibilidad de realizar este tipo de actividades con más frecuencia Se busca mostrar más al mundo nuestra cultura. La agenda será organizada de mejor manera para que pueda interactuara más los niños y no solamente los profesores.
Fosfec – Usuarios de Agencia de Empleo	Encuesta telefónica realizada el 11 de octubre de 2021	66	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 14 de octubre de 2021	40	Calidad, satisfacción, oportunidad y medios por los cuales se enteró.	No hubo sugerencias por las personas encuestadas.
Recreación - Receso escolar del 11 al 15 de octubre	Se realizaron encuestas de manera presencial el día que finalizó las vacaciones recreativas (15 de octubre de 2021)	25	Calidad, servicio y puntualidad	Se tomaran las acciones pertinentes de acuerdo a lo informado por los padres en la encuesta. *realizar variedad de actividades deportivas *Variar los refrigerios *Más tiempo, doble jornada mañana y tarde
Vivienda	Grupo Focal Plataforma Zoom Octubre 20 de 2021	25	Medios por los cuales se entera de servicio, proceso y atención de funcionarios	La reunión fue satisfactoria, no hubo ninguna sugerencia..
Crédito y Cartera	Grupo Focal Plataforma Zoom	11	Atención virtual, tiempo de respuesta,	No hubo ninguna proposición.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO:</b> DOC- DIR100-003
	<b>COMUNICADOS INTERNOS</b>	<b>Versión 3.0</b>

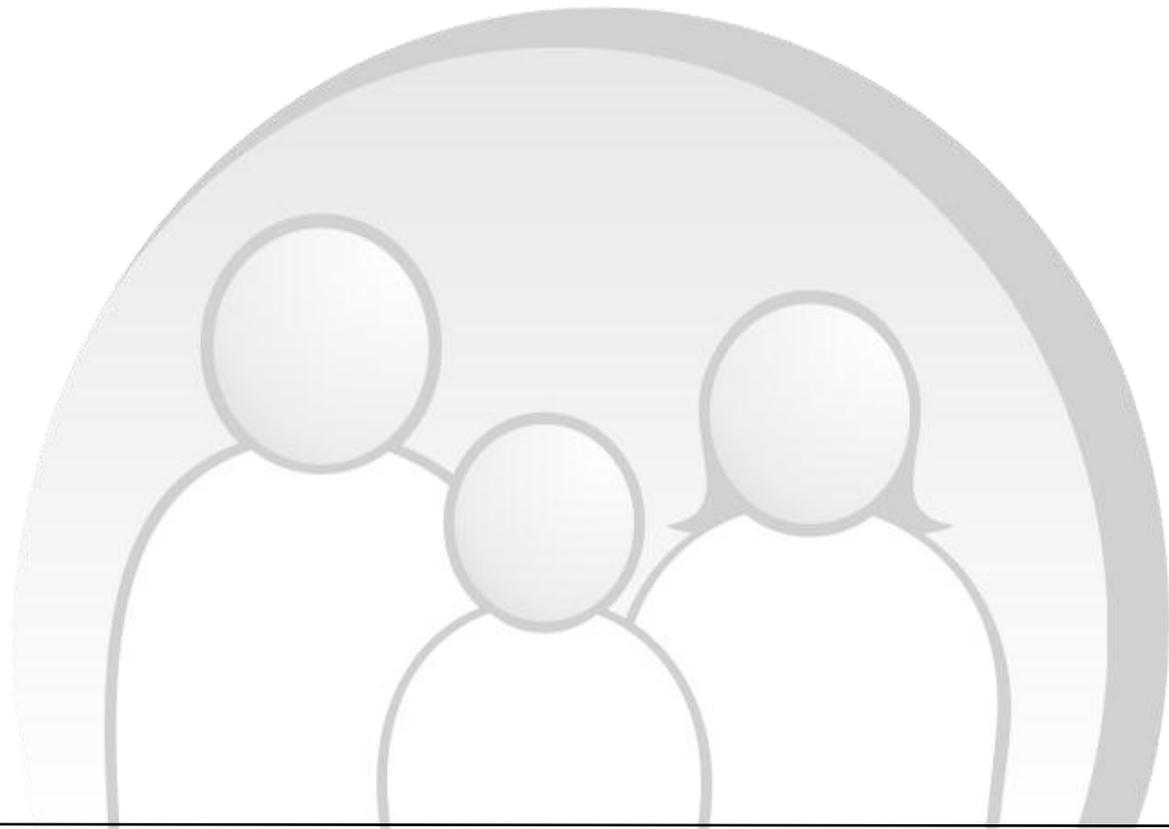
	Octubre 21 de 2021		amabilidad, desembolso.	
--	--------------------	--	-------------------------	--

(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**