

Caja de Compensación Familiar del Amazonas



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ**

INFORME ANUAL DE GRUPOS FOCALES

**IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCION AL CLIENTE**

**LETICIA AMAZONAS
2020**

INFORME DE GRUPOS FOCALES

Dando cumplimiento al cronograma de grupos focales propuesto el pasado 28 de agosto del 2019, con ciertas dificultades a causa del aislamiento obligatorio debido al covid 19, nos vimos en la obligación de reestructurar la dinámica de los encuentros, así como dos fechas de acuerdo a la siguiente circular:

Por medio de la Circular 18 de 2016, la Superintendencia fijó las directrices para la conformación de los Grupos Focales, señalando que éstos deben reunirse en los cinco primeros días del mes inmediatamente siguiente a la finalización del trimestre (enero, abril, julio y octubre).

Es así como los Grupos Focales debían haberse reunido en los cinco primeros días del mes de abril, Sin embargo, mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, inicialmente, hasta el 30 de mayo de 2020, con el objetivo de prevenir y controlar la propagación del COVID -19 y mitigar sus efectos; como consecuencia de esta declaratoria, la Alcaldía Mayor de Bogotá y otras Alcaldías del país ordenaron el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de sus municipios, distritos especiales y distrito capital D.C. a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del 25 de marzo de 200 hasta las cero horas (00:00 a.m) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 y para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limitó totalmente la libre circulación de personas y vehículos.

El Gobierno Nacional mediante Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del 25 de marzo de 200 hasta las cero horas (00:00 a.m) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID19.

Esta medida fue prorrogada por los decretos 531 del 8 de abril, 593 del 24 de abril, 636 del 6 de mayo, 689 del 22 de mayo y 749 del 28 de mayo, todos de 2020.

El tema escogido fue uno de los servicios más abordados durante la época de aislamiento, el subsidio al desempleo del programa FOSFEC, grupo focal 4 de septiembre

Grupo Focal

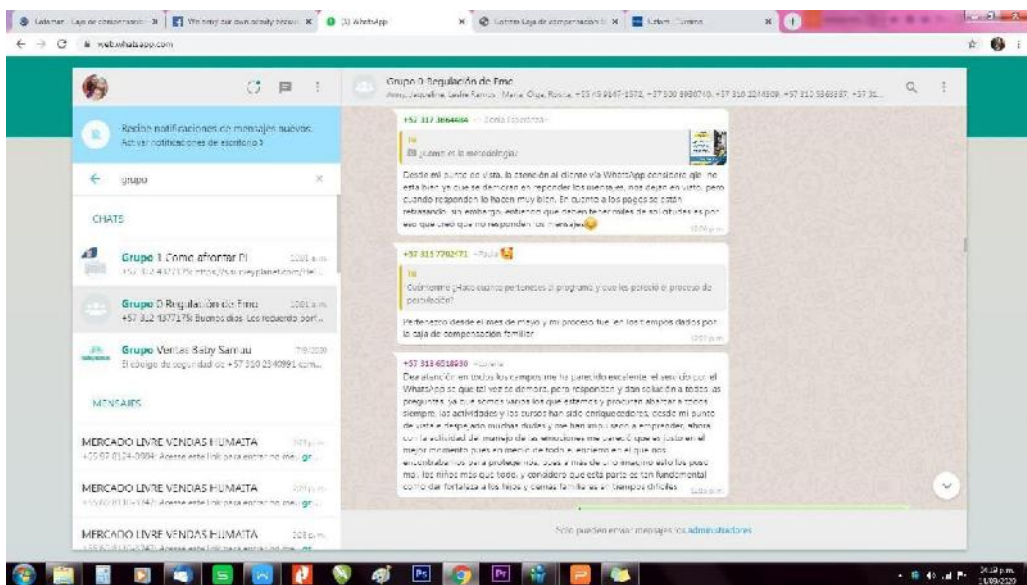
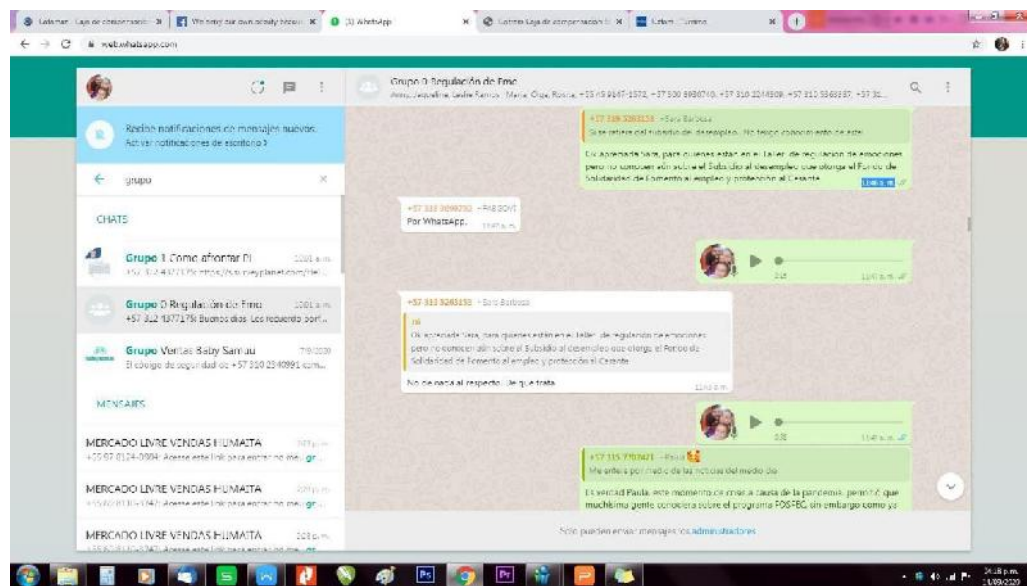
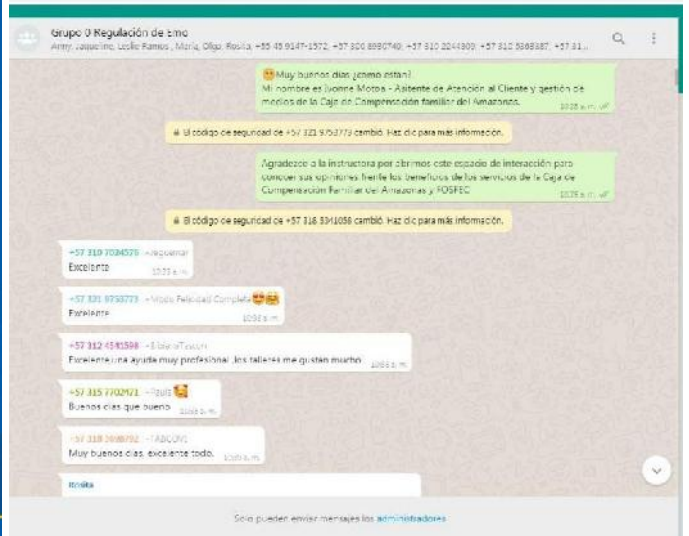
Queremos escuchar y conocer tu experiencia usando los servicios de cafamaz.

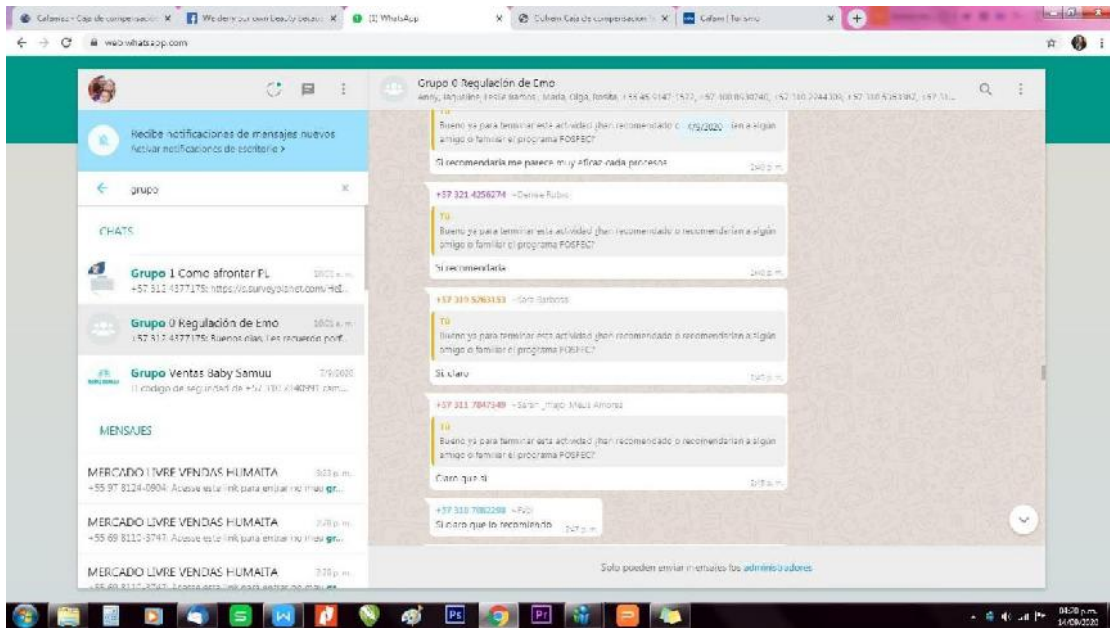
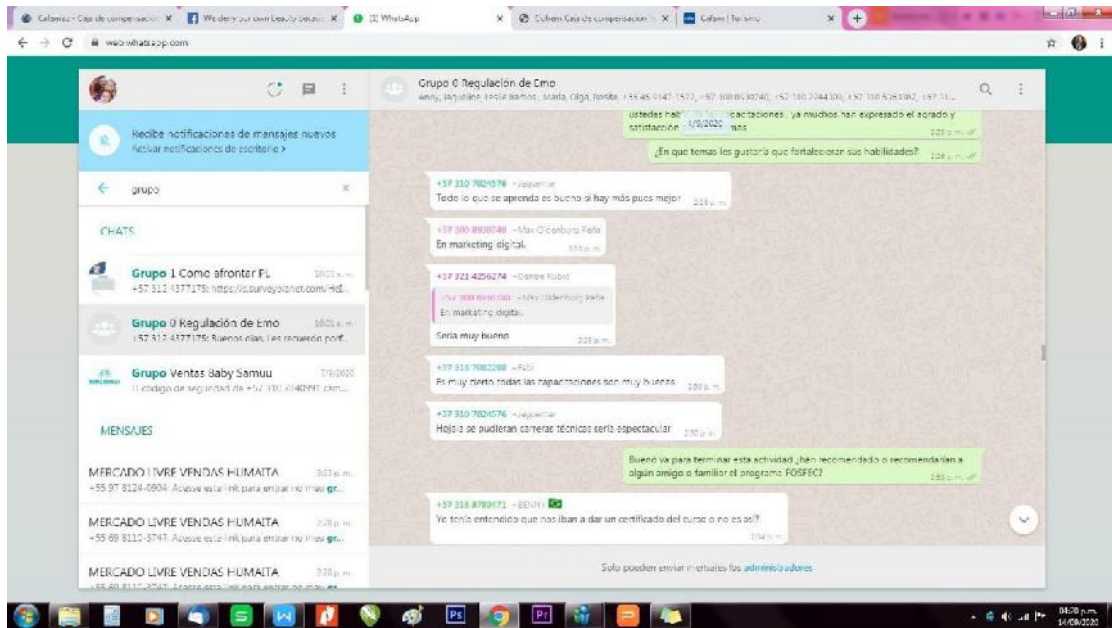
- Tema: Subsidio al Desempleo
- Fecha: 04 de Septiembre 2020
- Hora: 8am a 3pm
- Encuentro vía Whatsapp

Participa y deja tus comentarios y sugerencias para continuar mejorando.

Mayor Información: 311 294 2301
¡Participa y recibe un Souvenir!

CAFAMAZ - Asesorías
Caja de Compensación Familiar del Amazonas





A causa de la coyuntura actual por el covid 19 se realiza grupo focal virtual por medio del whatsapp.

Como uno de los objetivos de los grupos focales es velar por los deberes y derechos de los trabajadores, beneficiarios y usuarios, realizamos una primera invitación a grupo focal virtual, por medio de un grupo whatsapp, conociendo también las dificultades de conectividad.

El tema escogido fue uno de los servicios más abordados durante la época de aislamiento, el subsidio al desempleo del programa FOSFEC.

Se envía la pieza publicitaria de la invitación a participar en el grupo focal.

El día de la reunión se da la bienvenida a los usuarios, se hace un preámbulo explicando la importancia de conocer sus puntos de vista y opiniones con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios.

Posteriormente se explica la dinámica de la actividad, preguntas tipo dialogo, de manera muy natural y espontanea para incentivar la participación.

Se realizan una serie de preguntas referentes al Subsidio al Desempleo de FOSFEC, como se enteraron del beneficio, como accedieron al programa, información de los beneficios, los requisitos y los compromisos entre otros.

¿Cómo se enteraron de este beneficio?

La mayoría de usuarios indica que conocieron el programa por los medios de comunicación nacionales.

¿Qué les pareció el proceso de postulación? ¿Fue fácil, complejo?

Indican que el proceso fue fácil, sin embargo, la subida de la documentación les costó un poco, además tardo un poco la respuesta, argumentan que son conscientes del gran número de solicitudes.

¿La información de los beneficios que recibirían fue clara?

Los usuarios indican que la información fue clara, siempre fueron atendidas las solicitudes y respondían con eficiencia y veracidad.

Para garantizar esos beneficios, ustedes deben cumplir con unos compromisos que además de eso terminan siendo un beneficio adicional para ustedes ¿Hablo de las capacitaciones, como van con eso? ¿Qué opinión tiene frente a esa formación? ¿en qué temas les gustaría que fortalecieran sus habilidades?

Califican como excelentes los talleres virtuales, la metodología y el tema tratado Regulación de Emociones, muy propicio para el momento que se atraviesa. Indican que les gustaría que se evaluara la posibilidad de estudiar un técnico o una tecnología como requisito del programa

¿Ustedes recomendarían a algún amigo, familiar el programa fosfec?

Indican que ya lo han recomendado y lo seguirían recomendando, para lo que se les aclara que es importante esa voz a voz, incluso antes de que las personas queden desempleadas para que sepan que existe una agencia de empleo que apoya la ruta de empleabilidad, además para que se reconozca que es un programa administrado por las cajas de compensación y que los beneficios son generados gracias a los aportes del 4% de las empresas.

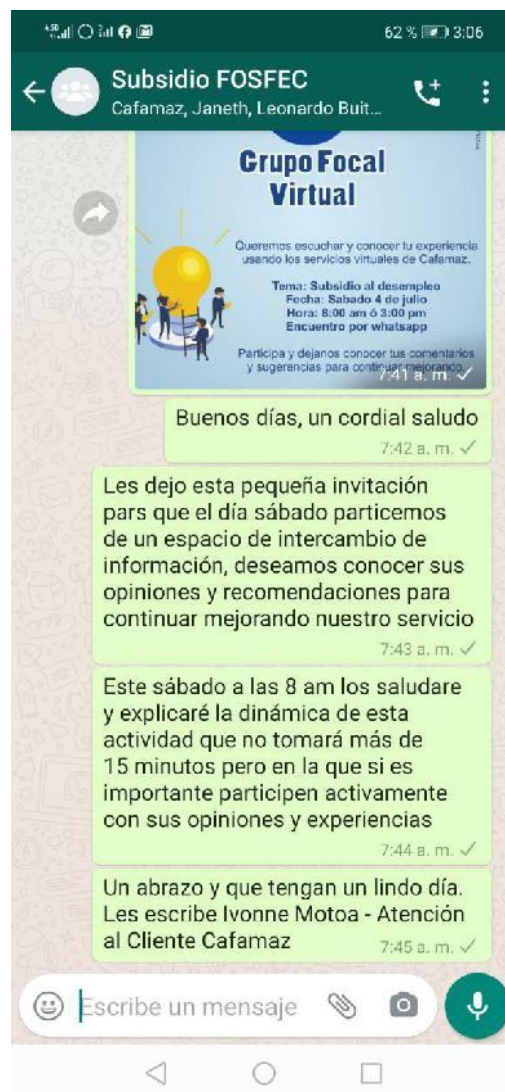
Debido a que fue un encuentro virtual no se logra la recolección de firmas de los asistentes.

En acatamiento a esta orden, la Superintendencia expidió Circular Externa No. 004 de 2020, donde se señaló lo siguiente:

“Restringir en la medida de lo posible las reuniones, eventos, ferias, actividades sociales o deportivas, que impliquen aglomeraciones, evitando afectaciones graves a los afiliados y usuarios del sistema del subsidio familiar, sin perjuicio de su realización mediante el uso de herramientas tecnológicas. Para ello es importante, igualmente, atender las instrucciones sanitarias y de policía que puedan adoptar las autoridades nacionales y territoriales.”

Como uno de los objetivos de los grupos focales es velar por los deberes y derechos de los trabajadores, beneficiarios y usuarios, realizamos una primera invitación a grupo focal virtual, por medio de un grupo whatsapp, conociendo también las dificultades de conectividad.

El tema escogido fue uno de los servicios más abordados durante la época de aislamiento, el subsidio al desempleo del programa FOSFEC, grupo focal 4 de julio.



En el desarrollo de nuestro primer grupo focal virtual tuvimos la oportunidad inicialmente de explicar cuál es el objetivo de la actividad y resaltar la importancia de las opiniones y puntos de vista de los usuarios, como herramienta para la construcción de acciones correctivas y de mejora de nuestros procesos y servicios.

Debido a los problemas de conectividad del departamento no es posible lograr estos encuentros por video conferencia, así que lo resolvimos por medio del chat del grupo de whatsapp, una conversación muy natural en donde se expusieron las siguientes preguntas:

¿Cómo se enteraron de este beneficio?

La mayoría de usuarios indica que conocieron el programa gracias a algún amigo o familiar

¿Qué les pareció el proceso de postulación? ¿Fue fácil, complejo?

Indican que el proceso fue fácil, sin embargo, tardo un poco la respuesta

¿la información de los beneficios que recibirían fue clara?

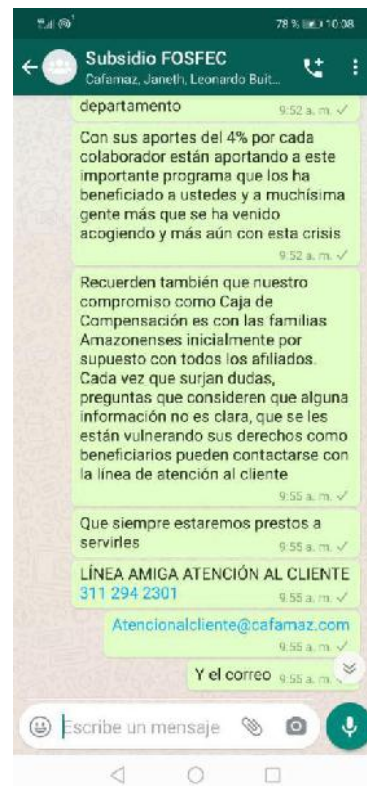
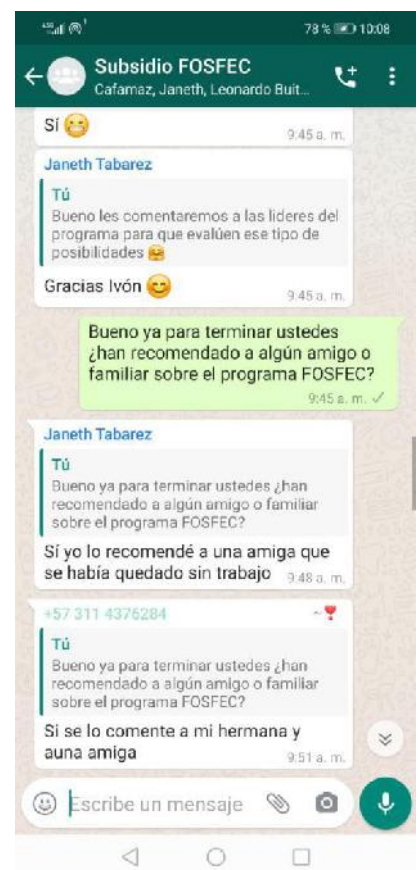
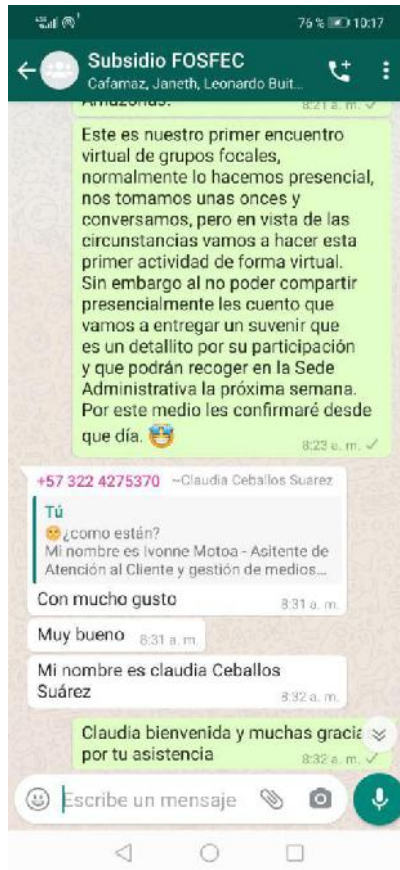
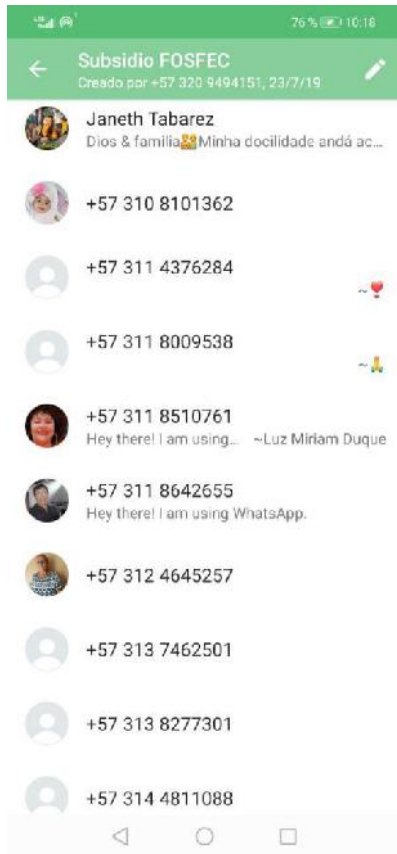
Los usuarios indican que la información fue clara, una usuaria indica que cuando le salió el beneficio le informaron que había cambiado el beneficio del bono de alimentación.

Para garantizar esos beneficios, ustedes deben cumplir con unos compromisos que además de eso terminan siendo un beneficio adicional para ustedes ¿Hablo de las capacitaciones, como van con eso? ¿Qué opinión tiene frente a esa formación? ¿en qué temas les gustaría que fortalecieran sus habilidades?

Indican que alcanzaron a participar en algunas capacitaciones, que consideran muy productivas, hacen recomendaciones si fuera posible recibir formación en panadería, repostería etc es decir oficios que les permitan iniciar emprendimientos, a lo que se les informa que será remitida esa recomendación.

¿Ustedes han recomendado o han hablado con algún amigo, familiar sobre el programa fosfec?

Indican que lo han recomendado a alguna persona que ha quedado desempleada, para lo que se les aclara que es importante ese voz a voz , incluso antes de que las personas queden desempleadas para que sepan que existe una agencia de empleo que apoya la ruta de empleabilidad, además para que se reconozca que es un programa administrado por las cajas de compensación y que los beneficios son generados gracias a los aportes del 4% de las empresas.



Se dio cumplimiento al Grupo focal mes de enero 3 de 2020

TEMA RECREACIÓN



-En esta reunión logramos identificar temas que preocupan a los padres de familia inicialmente en las vacaciones recreativas:

En donde los asistentes indicaron que se deben contar con dos vehículos para el transporte o dos rutas, pues se evidencio niños de pie o compartiendo sillas con otro niño y consideran que es un riesgo.

Recomendaron la prohibición de celulares a los niños para que estén más atentos a las actividades.

Indicaron la importancia de separar el grupo de niños por edades y que haya más personal para que cada grupo tenga como minimo dos profesionales a cargo.

Que se tenga listo antes de que lleguen los niños los implementos, herramientas etc a utilizar en cada actividad.

Que se ofrezcan refrigerios saludables y se socialice antes de dar inicio a las vacaciones recreativas el cronograma y los hábitos de vida saludable.

En cuanto a eventos masivos como el día dulce, día del niño, carnavales etc. Se recomienda más apoyo en las actividades en cuanto a recreación y pintucaritas, evitando filas extensas y desorden.

En caso del día dulce, organizar los niños y disfraces por categorías para evitar inconformismo de parte de los padres y asistentes.

Que hayan obsequios menos costosos, para que sean mas los niños beneficiados con los detalles así sea mas pequeño o de menor valor.

Se dejan a consideración las recomendaciones para continuar mejorando el servicio y la percepción de los usuarios.

Se adjunta matriz de acción correctiva, acta de reunión para determinar acciones correctivas y acta de grupo focal con lista de asistencia.

Ivonne Alejandra Motos M
IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
Asistente de Atención al Cliente y Gestión de Medios
Caja De Compensación Familiar Del Amazonas