



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ

INFORME GRUPOS FOCALES
PRIMER TRIMESTRE

IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCION AL CLIENTE

LETICIA AMAZONAS
ABRIL 2021

Grupos Focales: Dando cumplimiento a la circular 2-2021-053330 Se realizó el primer grupo focal de la vigencia 2021.

Antes que nada, vale la pena dar a conocer las condiciones de conectividad de nuestro departamento, pese a ello hemos logrado ganar un espacio importante entre nuestros usuarios y afiliados en el mundo de la virtualidad.

Se desarrolló un encuentro por Facebook live al que denominamos Feria de Empleabilidad, contextualizando el alto índice de desempleos de la región a causa de la pandemia del covid 19, del cierre del aeropuerto y única vía de acceso hacia el interior del país, así como la reactivación lenta de los sectores productivos del departamento.

Feria virtual de Empleo

19 de Febrero

9:00 am a 12:00 m
Facebook live

- Subsidio al desempleo
- Socialización Ruta de Empleabilidad
- Convocatoria de estudios técnicos laborales con el IEC
- Taller de manualidades
El registro para el taller es 3 días antes de la feria.

Este se realizará vía
Whatsapp: 320 949 4151

Servicio de Empleo
Unidad del Servicio Público de Empleo

@Cafamaz Amazonas
Caja de Compensación Familiar del Amazonas
www.cafamaz.com

- ✓ En la actividad, se explicó la ruta y requisitos para postulación al subsidio al desempleo.
- ✓ Se socializó la ruta de empleabilidad.
- ✓ Se dio a conocer la oferta académica vigente.
- ✓ Se dictó el taller Las 4 Reglas De Oro Para Una Entrevista Laboral Exitosa.



Pieza grafica

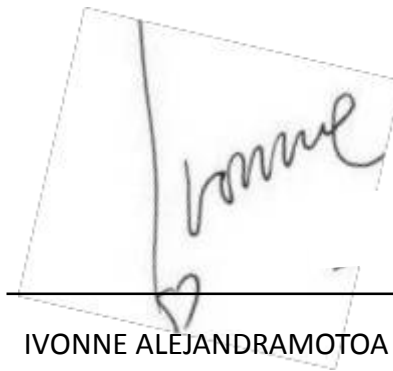
The graphic is a promotional poster for the 'SUBSIDIO DE EMERGENCIA FOSFEC' from Cafamaz. It features a family photo in a circular frame on the left. The text on the right provides the following information:

- Recuerde tener en cuenta los requisitos establecidos mediante la Resolución 2919 del 2020 Artículo 7° del Ministerio del Trabajo:**
- El beneficiario Dependiente o Independiente Categoría A y B deberá contar con 12 meses de aportes a Caja de Compensación durante los últimos cinco (5) años y que no haya sido beneficiario del mecanismo de protección al cesante durante los últimos tres (3) años.**
- Dado el caso que presente aportes con otras cajas del país, deberá presentar al momento de la postulación un certificado de aportes en donde CAFAMAZ pueda verificar el cumplimiento del requisito anteriormente mencionado.**
- Deberá presentar copia del documento de identidad y certificado de cesación laboral.**

 At the bottom, it specifies the 'Horario de 9:00 AM a 4:00 PM de lunes a viernes' and provides the contact number 'Mayor información 320 949 4151'.

SERVICIO	NODO DE GESTIÓN / METODOLOGIA APLICADA	POBLACIÓN / TAMAÑO DE LA MUESTRA	VARIABLES DE LA MEDICIÓN (OPORTUNIDAD/EFFECTIVIDAD/ INTRAFESTRUCTURA/CUAL?)	SOLUCIÓN / IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO
AGCE /SUBSIDIO AL DESEMPLEO	Alto índice de desempleos de la región.	ene-70	OPORTUNIDAD	Socialización por medio de la Feria virtual 19 de febrero, apoyo de pieza publicitaria y cuñas radiales para dar a conocer el servicio y beneficio.
		feb-39		
		mar-77		
		TOTAL REGISTRADOS EN AGCE 186		

Atentamente,



IVONNE ALEJANDRAMOTOA MONTAÑO
Atención al Cliente y Gestión de Medios
Leticia Amazonas 06/04/2021



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ**

**INFORME GRUPOS FOCALES
SEGUNDO TRIMESTRE**

**IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCIÓN AL CLIENTE**

**LETICIA AMAZONAS
JULIO 2021**

Grupos Focales: Dando cumplimiento a la circular 2-2021-053330 Se realizó el segundo grupo focal de la vigencia 2021.

Continuamos realizando activación de servicios presenciales, por lo cual luego de retomar los cursos presenciales se decide realizar el grupo focal con el área de capacitación.

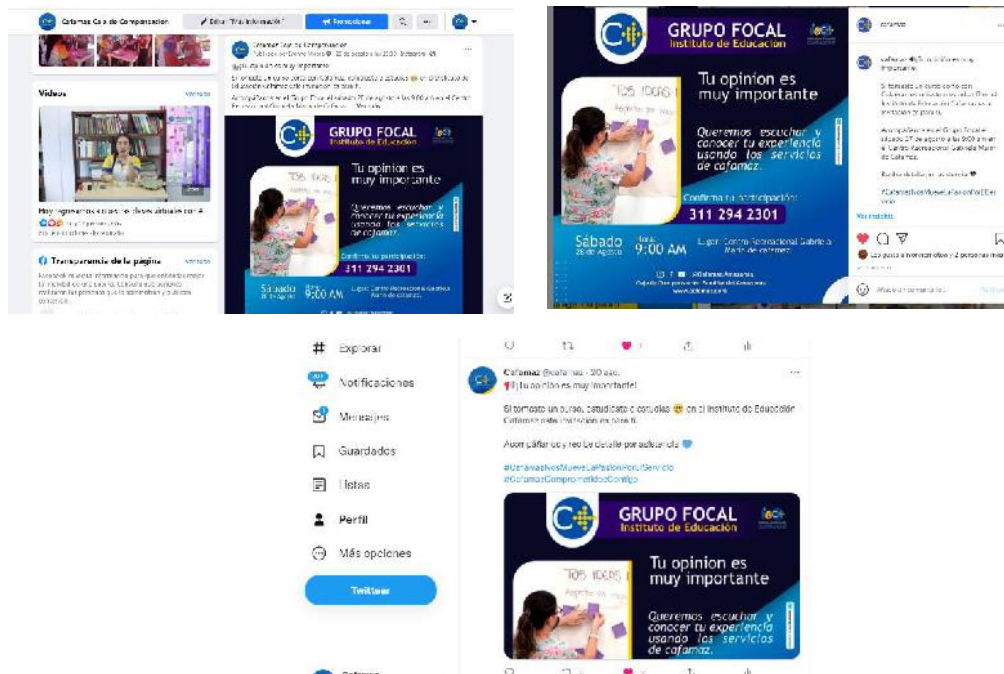
Durante el tercer trimestre logramos tener una mayor asistencia a cursos cortos, formaciones técnicas y preicfes.

Este encuentro se realizó el día 28 de agosto en el Centro Recreacional Gabriela Marín de Cafamaz y convocó asistentes de los diferentes cursos ofertados por el área de capacitación

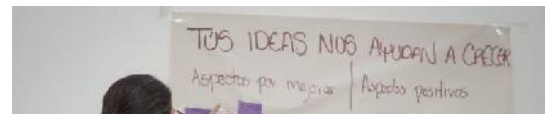
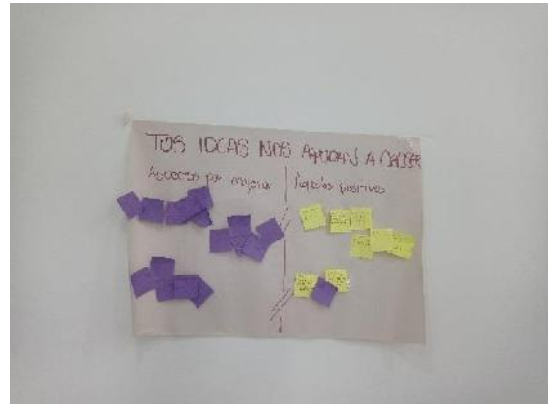
Pieza Grafico de Convocatoria



La invitación se extendió por redes sociales y por mensajes de textos personalizados.



- ✓ Se agradeció inicialmente la asistencia a la convocatoria.
- ✓ En la actividad, se expuso el portafolio de servicios de Cafamaz, se orientó el proceso de afiliación para independientes y se socializó el resto de oferta vigente.
- ✓ Se propuso una actividad de “Tus ideas nos ayudan a crecer” en donde se dejaban aspectos por mejorar y aspectos positivos de los procesos de las escuelas de formación.



- ✓ Se levanta acta como en todos los grupos focales y se copia a las áreas involucradas a fin de obtener propuestas de acciones correctivas frente a las recomendaciones de los asistentes.

	ACTA DE REUNION	Versión: 03	F-GI-23
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS	Fecha de Aprobación: 25/04/2015	
	GESTION INTEGRAL	Página 1 de 2	

FECHA: 5 de Junio de 2021	CIUDAD: Leticia	DURACIÓN (SI APLICA): 1 hora
ASUNTO: Grupo Focal Escuelas de Formación Deportiva y Cultural		LUGAR: Sede Administrativa

DESARROLLO DE LA REUNION (TEMAS TRATADOS)

Con las medidas de protocolo correspondientes se lleva a cabo la reunión de grupo focal tema Escuelas de Formación Deportiva y Cultural, tema escogido de acuerdo a la reactivación de las actividades presenciales la Caja de Compensación Familiar del Amazonas pretende conocer las opiniones y puntos de vista de los padres que tienen matriculados a sus hijos

Teniendo en cuenta que algunos padres son trabajadores independientes no afiliados se exponen los beneficios de estar afiliados a Cafamaz, brindando una presentación de portafolio.

Posteriormente se invita a dejar en un memo los aspectos a mejorar y en otro los aspectos positivos que deseen resaltar del proceso formativo de la escuela:

Los aspectos a mejorar en los que coinciden los padres son los siguientes:

- Entregas de uniforme de manera oportuna y apenas inicien la formación (ya ha transcurrido un semestre y aun no tenemos uniformes, carnet y esto deberían entregarlo apenas se matricula al menor, para el caso de los uniformes sugieren tener un stock de tallas).
- Confirmación de horarios y duración de las clases (ya que en oportunidades inician tarde 10 o 15 minutos y pierden tiempo).
- Dar a conocer el plan de trabajo que tendrán con cada grupo (ejemplo estilos de nado, tipos de música etc).
- Orden y limpieza de la zona (los padres indican haber encontrado paquetes, latas, etc alrededor de la piscina y muchos bichitos, cucarrones en la piscina se sugiere cuando acabe el servicio pasar el colador).
- Sillas para padres ("acompañamos a nuestros niños y en ocasiones no encontramos sillas para estar cómodos y pendientes").
- Dividir los grupos o asignar un asistente (para el caso de natación en donde los niños pueden correr mayor riesgo, consideramos que deben asignar un asistente o auxiliar a la profesora, para la entrega de material, que si un niño se cae puede estar pendiente que este apoyando la formación ya que son demasiados niños y los dos grupos están en el mismo horario lo que dificulta la atención para la realización de manera supervisada y oportuna de cada actividad o ejercicio).
- Deben orientarse mejor los ejercicios de calentamiento previos a la piscina.
- Tener en cuenta que cuando hay lunes festivos, el día martes no hay clase por el mantenimiento (mirar como recuperan esas horas de clase).
- En natación les dan mucho tiempo de piscina libre (eso debería darse después de las horas de clase).
- Tener más ferias, fogueos y presentaciones con otras escuelas o grupos para que los niños empiecen a tener más carácter competitivo (hablando de todas las escuelas de formación).
- Salón especial de baile (sería oportuno que vaya pensando que el espacio se está quedando corto, cada vez son más niñas en danzas y deberían

COPIA CONTROLADA



VIGILADO Super-Subsidio

disponer de un salón con espejos para que cada vez vayan mejorando coordinación al verse.

Luego de escuchar y consignar estas recomendaciones se dejaron también reconocimientos y aspectos positivos por resaltar:

- Excelentes instructores
- Instalaciones amplias y bioseguras
- Infraestructura muy bonita y adecuada
- Atención por parte del personal de Cafamaz
- Seguridad de los niños

Se deja como tarea adelantar conversación con las áreas encargadas para dar pronta solución a las sugerencias y solicitudes, por otro lado, los padres solicitan una reunión antes de finalizar el mes para conocer las respuestas a los planteamientos anteriormente solicitados.



- ✓ Se levanta acta como en todos los grupos focales y se copia a las áreas involucradas a fin de obtener propuestas de acciones correctivas frente a las recomendaciones de los asistentes.
- ✓ A continuación, se exponen las respuestas de las áreas en cuanto a las solicitudes y sugerencias:

Escuela de formación deportiva de Natación, y se toman las siguientes medidas: Se gestiona con la empresa XFINITY y SWIMMER el diseño, la cotización y la posible



adquisición de los uniformes para Natación, Fútbol y Baloncesto.

Inicialmente se presenta este diseño, pero se solicita un nuevo diseño con magas largas, para mayor protección de rayos UV y mejor presentación para competencia y festivales. Esta solicitud tomo tiempo ya que la empresa entro en un lapsus administrativo y financiero.

El proceso de adquisición toma un lapsus de espera por los escasos de insumos en la empresa, y los problemas de orden público y movilidad en el país.




Se retoman las gestiones de adquisición y diseño con la empresa Xfinity, Se escogerá esta última presentación de uniformes, para darle agilidad a la adquisición y entrega de estos.

1. Se ratifican horarios y grupos de los estudiantes de EFD de natación, se verifica que la cantidad de niños por grupos es la adecuada y la permitida, con la cual se llevan con comodidad las clases de natación.
2. Se establece que los días que se realiza mantenimiento en la piscina del Centro Recreacional y no se pueda dictar clases, se repondrá los domingos entre 8 y 10 am para los grupos que se vean afectados.
3. Se realizan observaciones a los rescatistas y operarios del aseo interno y externo de las piscinas, así mismo un control en los lockers y los baños por parte de servicios generales.
4. Se establece un mejor stock de sillas para la comodidad de los padres acompañantes.
5. Se establece una estrategia de encender luces a las 6 pm y no antes, esto con el fin de disminuir la cantidad de insectos y zancudos en el escenario.
6. Se realiza reunión con la profesora y se dan las observaciones pertinentes para mejorar dichas observaciones establecidas en el acta, uno de los rescatistas será el apoyo en cuanto a arreglo y apoyo logístico.
7. Se realizará una vez por mes festival pedológico para todos los niños, así mismo se participará en actividades organizadas por la Liga de Natación del Amazonas.
8. Se incluye cotización final para adquisición de los uniformes, la empresa encargada aclara que el tallado es normal, y que la producción de esta toma entre 15 a 20 días por los insumos que deben ser importados del exterior.

Se estipula la entrega de los uniformes en el 2021 se realizará a finales del mes de Julio y principios del mes de agosto, todo cuanto la empresa nos cumpla con los tiempos estipulados. Para los años venideros se deja establecido como plazo de entrega hasta la última semana de abril, esto dando tiempo a matriculas en las escuelas.

Adicionalmente también se adquirirían los uniformes de futbol y baloncesto con esta misma empresa, para dar más agilidad a la total uniformidad de nuestras escuelas.



COTIZACION

IVÁN DARÍO GÓMEZ JAIMES
 NIT. 13.719.818-2
 Calle 31 46-07 B. Alvarez
 Tel. (7) 645 1358 Cel. 317 311 25 63
 E-mail: xfinitysport01@hotmail.com
 Bucaramanga, Santander

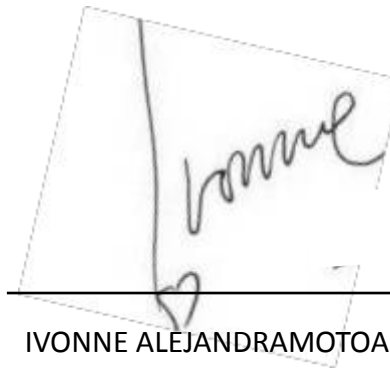
		FECHA	9/07/2021		
NOMBRE		CAFAMAZ			
NIT					
DIRECCION					
TELEFONO		CIUDAD	LETICIA		
EMAIL					
En atención a su solicitud, me permito enviarle la cotizacion correspondiente a los productos de su interes esta cotizacion tiene una validez de 15 días					
PRODUCTO	DESCRIPCION	CANT.	V. UNITARIO	V. TOTAL	
UNIFORME DE FUTBOL	Uniforme de futbol que consta de camisa y pantaloneta en tela montecatini full transfer con logotipo y diseño exigido por el cliente, incluyen medias	12	\$ 44,000	\$ 528,000	
UNIFORME DE BALONCESTO	Uniforme de baloncesto que consta de camisa manga sisa y pantaloneta en tela montecatini full transfer con logotipo y diseño exigido por el cliente, incluyen medias media caña	12	\$ 44,000	\$ 528,000	
UNIFORME DE NATACION HOMBRE	Buso de natación manga larga más short encauchado en tela licrada farbe full transfer con diseño y logo exigido por el cliente	12	\$ 64,000	\$ 768,000	
UNIFORME DE NATACION DAMA	Vestido de baño manga larga en tela licrada farbe full transfer sesgado y forrado, con diseño y logo exigido por el cliente	12	\$ 43,000	\$ 516,000	
V. TOTAL				\$ 2,340,000	

CONDICION DE PAGO
50% INICIAL 50% CONTRA-ENTREGA

ASESOR COMERCIAL
MARCELA GOMEZ
3175132595

SERVICIO	NODO DE GESTIÓN / METODOLOGIA APLICADA	POBLACIÓN / TAMAÑO DE LA MUESTRA	VARIABLES DE LA MEDICIÓN (OPORTUNIDAD/EFFECTIVIDAD/ INTRAFESTRUCTURA/CUAL?	SOLUCIÓN / IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO
ESCUELA DE FORMACIÓN DEPORTIVA	Reactivación espacios formativos y recreativos en el departamento.	76	OPORTUNIDAD	Reconocimiento de sugerencias y solicitudes de los padres y acudientes de los menores de Escuelas de Formación Deportiva y Cultural
ESCUELA DE FORMACIÓN CULTURAL Y ARTISTICA				

Atentamente,



IVONNE ALEJANDRAMOTOA MONTAÑO
Atención al Cliente y Gestión de Medios
Leticia Amazonas 23/07/2021



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ**

**INFORME GRUPOS FOCALES
TERCER TRIMESTRE**

**IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCION AL CLIENTE**

**LETICIA AMAZONAS
SEPTIEMBRE 2021**

Grupos Focales: Dando cumplimiento a la circular 2-2021-053330 Se realizó el segundo grupo focal de la vigencia 2021.

En el grupo focal del tercer trimestre continuamos con la convocatoria presencial donde resaltamos la participación activa de la comunidad en los encuentros de Grupo Focal – Instituto de Educación Cafamaz

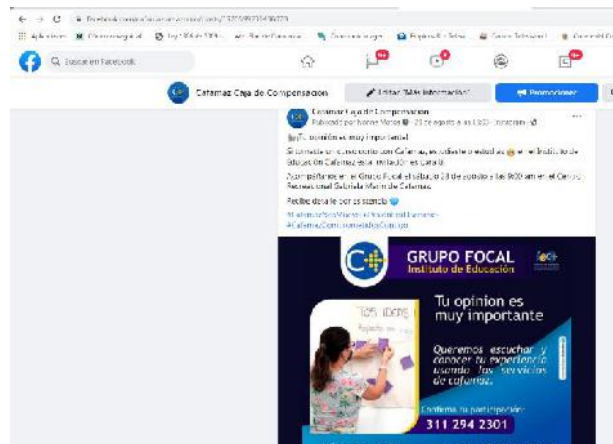
Este encuentro se realizó el día 28 de agosto en el Centro Recreacional Gabriela Marín de Cafamaz y convocó a padres y acudientes de los menores inscritos a las Escuelas de Formación de Cafamaz.

Pieza Grafica de Convocatoria

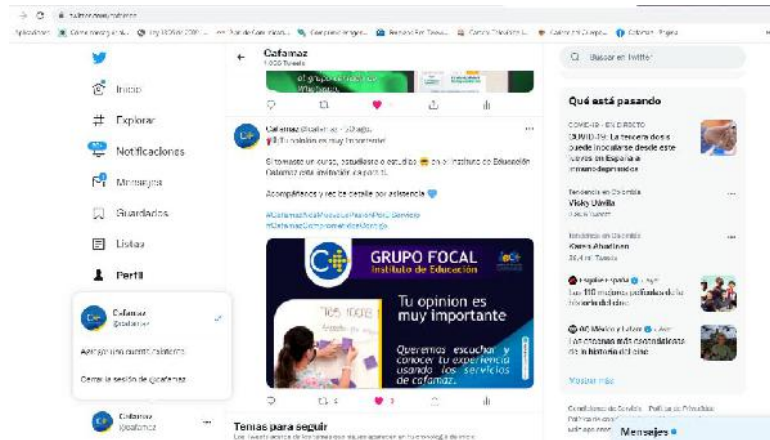


La invitación se extendió por redes sociales y llamadas.

Facebook



Twitter



Teniendo en cuenta que algunos usuarios inscritos son independientes no afiliados se exponen los beneficios de estar afiliados a Cafamaz, brindando una presentación de portafolio.

Posteriormente se invita a realizar una lluvia de aspectos a mejorar y luego a resaltar lo bueno de la experiencia que deseen resaltar del proceso formativo de la escuela:

Los aspectos a mejorar en los que coinciden los padres son los siguientes:

- Mejorar y brindar una atención más efectiva (telefónica o presencial) por parte del área.
- Falta de información de primera mano y a tiempo.
- Demasiada espera para abrir cursos, la mayoría de veces indican que es por cupos.
- Falta de organización en los horarios, lo que ocasiona desorden en la información.
- Fallas eléctricas, debe tenerse una segunda opción para los cursos.
- Ampliar la oferta de cursos en diferentes horarios tratando de que no se crucen.

Luego de escuchar y consignar estas recomendaciones se dejaron también reconocimientos y aspectos positivos por resaltar:

- Excelente manejo de redes sociales.
- Excelentes instructores.
- Realizan invitaciones telefónicamente.
- Recomendarían positivamente el servicio de capacitación.
- Instalaciones amplias y bioseguras.

Gracias a que se cuenta con la presencia de la coordinadora durante el grupo focal, ella toma atenta nota de los aspectos por mejorar y se deja como actividad continuar documentando las acciones correctivas y preventivas frente a los diferentes temas mencionados.



Se levanta acta y se copia a las áreas involucradas a fin de obtener propuestas de acciones preventivas frente a las recomendaciones de los asistentes.

Yidis Bohórquez, encargada del área de Capacitación e IEC notifica por correo electrónico lo siguiente:


De acuerdo con una de las sugerencias u observaciones del grupo focal de Capacitación: "Demasiada espera para abrir cursos, la mayoría de veces indican que es por cupos", se requiere de su apoyo para lo siguiente:

- Incluir el número 321-3701919 en el grupo cerrado de whatsapp donde se publican noticias y actividades de Cafamaz.
- Solicitud de portafolio mensual de oferta de cursos.

Esto con el fin de hacer seguimiento a los medios de publicación y verificar cuál es más efectivo para la venta de servicios de capacitación.

SERVICIO	NODO DE GESTIÓN / METODOLOGIA APLICADA	POBLACIÓN / TAMAÑO DE LA MUESTRA	VARIABLES DE LA MEDICIÓN (OPORTUNIDAD/EFECTIVIDAD/ INTRAFESTRUCTURA/ CUAL?	SOLUCIÓN / IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO
INSTITUTO DE EDUCACIÓN CAFAMAZ - TECNICOS	Servicios de formación técnica y cursos cortos de acuerdo a las necesidades del contexto	Julio 357 Agosto 63 Septiembre 20	OPORTUNIDAD	Reconocimiento de la satisfacción del servicio y recepción de sugerencias de los inscritos en cursos y formaciones técnicas

Atentamente,



IVONNE ALEJANDRAMOTOA MONTAÑO
Atención al Cliente y Gestión de Medios
Leticia Amazonas 20/09/2021



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ**

**INFORME GRUPOS FOCALES
CUARTO TRIMESTRE**

**IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCION AL CLIENTE**

**LETICIA AMAZONAS
DICIEMBRE 2021**

DESARROLLO GRUPO FOCALES 2021

Dando cumplimiento a la circular 2-2021-053330, el presente informe tiene como objetivo relacionar todas las acciones de mejoras aplicadas durante la vigencia 2021 para mejorar los servicios ofrecidos por la Corporación tomando como fuente principal las necesidades planteadas por los afiliados durante la participación mediante encuentros virtuales, grupos focales, encuestas etc.

PRIMER TRIMESTRE

De acuerdo a las múltiples dudas frente a la ruta y requisitos de postulación al subsidio del desempleo, que fueron manifestadas por los usuarios, recepcionadas vía email, WhatsApp, llamadas telefónicas y mediante los grupos focales, la Corporación tomo las siguientes acciones;

PROCESO	SUB-PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA
MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE - MPC	AGC- SUBSIDIO AL DESEMPLEO FOSFEC.	USUARIOS MOLESTOS POR FALTA DE INFORMACIÓN	ENCUENTROS VIRTUALES	ORIENTADOR AGC	19/02/2021
			FORTALECER PUBLICACIONES EN PAGINA WEB	SOPORTE TIC	19/02/2021
			DIVULGAR POR MEDIO RADIAL	ATENCION AL CLIENTE	1/02/2021
			DIVULGAR POR REDES SOCIALES REQUISITOS Y RUTA DE POSTULACIÓN	ATENCION AL CLIENTE	10/03/2021

Medición Del Servicio:

SERVICIO	NODO DE GESTIÓN / METODOLOGIA APLICADA	POBLACIÓN / TAMAÑO DE LA MUESTRA	VARIABLES DE LA MEDICIÓN (OPORTUNIDAD/EFFECTIVIDAD / INTRAFESTRUCTURA/CUAL?	SOLUCIÓN / IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO
AGC- SUBSIDIO AL DESEMPLEO FOSFEC	ENCUENTRO VIRTUAL	186	OPORTUNIDAD	SOCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN DEL BENEFICIO

Conclusiones TRIM I 2021:

- ✓ Con los encuentros virtuales, se logran aclarar dudas frente a la ruta y requisitos para postulación al subsidio al desempleo, sin embargo, se evidencia la dificultad de acceso por la deficiencia de la conectividad.
- ✓ Realizar más constantemente socializaciones presenciales a la población cesante
- ✓ Mejorar las estrategias comunicativas para la promoción de los servicios de la AGCE
- ✓ Mediante las Cuñas Radiales se logró dar un mayor alcance en la promoción del Servicio sobre los beneficios del Mecanismo de Protección al Cesante.

SEGUNDO TRIMESTRE

Activados los servicios presenciales, se aprovechó para convocar el Grupo Focal para el día 28 de agosto en el Centro Recreacional Gabriel Marín, con el fin de conocer las expectativas de los Padres que tienen matriculados a sus Hijos en las Escuelas de Formación Deportiva los cursos presenciales de mayor interés de nuestros usuarios.

La invitación se extendió por redes sociales y por mensajes de textos personalizados.

En la actividad, se expuso el portafolio de servicios de Cafamaz, se orientó el proceso de afiliación para independientes y se socializó el resto de oferta vigente. Se propuso una actividad de “Tus ideas nos ayudan a crecer” en donde se dejaban aspectos por mejorar y aspectos positivos de los procesos de las escuelas de formación.

Los aspectos a mejorar más relevantes, manifestados por los participantes, fueron los siguientes;

- Entregar los uniformes de manera oportuna, cuando inicie el curso.
- Notificar con anticipación los cambios de horarios y duración de las clases.
- Presentar previo al inicio de la Clase, el Plan de Trabajo que se tendrá para cada disciplina.
- Proponer más fogueos, torneos en las diferentes disciplinas con el fin de promover el carácter competitivo de los alumnos.
- Disponer de una persona adicional al profesor para que apoye en la atención, coordinación y cuidado de los alumnos, especialmente cuando son niños.

Una vez finalizado la reunión se procedió a socializar con las personas responsables los aspectos a mejorar que fueron manifestados por los usuarios, el cual se determinó las siguientes acciones correctivas.

PROCESO	SUB-PROCESO	ACCIÓN MEJORA	RESPONSABLE	FECHA
SERVICIO SOCIAL	DEPORTES- ESCUELAS DE FORMACIÓN DEPORTIVA (EFD)	Acelerar la gestión de la Adquisición de uniformes para entregar a más tardar la primera semana de agosto.	Coordinador de Deportes	20/08/2021
		Programar en el presupuesto la Adquisición de uniformes un mes antes de iniciar los cursos	Coordinador de Deportes	11/11/2021
		Establecer los Horarios para Cada Disciplina y Socializar mediante redes sociales, cartelera y email	Coordinador de Deportes / Atención al Cliente	30/06/2021
		Programar los turnos extras del Personal que brindara apoyo en las Clases con horarios nocturnos.	Coordinador de Deportes	30/05/2021
		Socializar el Cronograma de Clases de todas las disciplinas deportivas con el Personal Operativo y de Mantenimiento para que antes de iniciar cada clase, las instalaciones se encuentren debidamente Aseada, Organizado y con sus respectivos implementos deportivos.	Coordinador de Deportes	20/05/2021

Medición Del Servicio:

SERVICIO	NODO DE GESTIÓN / METODOLOGIA APLICADA	POBLACIÓN / TAMAÑO DE LA MUESTRA	VARIABLES DE LA MEDICIÓN (OPORTUNIDAD/EFFECTIVIDAD / INTRAFESTRUCTURA/CUAL?)	SOLUCIÓN / IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO
ESCUELAS DE FORMACIÓN DEPORTIVA (EFD) Y ESCUELA CULTURAL Y ARTISTICA	GRUPO FOCAL	76	OPORTUNIDAD	RECONOCIMIENTO DE SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE LOS PADRES Y ACUDIENTES DE LOS MENORES DE LAS ESCUELAS DE FORMACIÓN DEPORTIVA Y CULTURAL

Conclusiones TRIM II 2021:

- ✓ Con el grupo focal, se logran atender e identificar las necesidades de los padres de familiar.
- ✓ Se establecen acciones correctivas frente a los hallazgos
- ✓ Se debe hacer seguimiento próximo de año para identificar el pleno cumplimiento de los compromisos.

TERCER TRIMESTRE

Teniendo en cuenta que la mayoría de usuarios inscritos a los cursos son independientes no afiliados se exponen los beneficios de estar afiliados a Cafamaz, brindando una presentación de portafolio.

Posteriormente se invita a realizar una lluvia de aspectos a mejorar y luego a resaltar lo bueno de la experiencia que deseen resaltar del proceso formativo de la escuela:

Los aspectos a mejorar en los que coinciden los padres son los siguientes:

- Mejorar y brindar una atención más efectiva (telefónica o presencial) por parte del área.
- Falta de información de primera mano y a tiempo.
- Demasiada espera para abrir cursos, la mayoría de veces indican que es por cupos.
- Falta de organización en los horarios, lo que ocasiona desorden en la información.
- Fallas eléctricas, debe tenerse una segunda opción para los cursos.
- Ampliar la oferta de cursos en diferentes horarios tratando de que no se crucen.

PROCESO	SUB-PROCESO	ACCIÓN MEJORA	RESPONSABLE	FECHA
CAPACITACIÓN	EDUCACIÓN FORMAL Y NO FORMAL	Fortalecer la publicidad de la oferta mensual	Atención al cliente	28/08/2021
		Implementar estrategias para que más personas conozcan la oferta educativa	Atención al cliente	11/11/2021
		Atender de manera oportuna la línea celular y wp	Gestor de capacitación	28/08/2021
		Identificar las necesidades de formación y realizar seguimiento de los interesados	Coordinador de Deportes	12/11/2021

Medición Del Servicio:

SERVICIO	NODO DE GESTIÓN / METODOLOGIA APLICADA	POBLACIÓN / TAMAÑO DE LA MUESTRA	VARIABLES DE LA MEDICIÓN (OPORTUNIDAD/EFFECTIVIDAD / INTRAFESTRUCTURA/CUAL?	SOLUCIÓN / IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO
CAPACITACIÓN	GRUPO FOCAL	440	OPORTUNIDAD	RECONOCIMIENTO DE SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE LOS INSCRITOS EN CURSOS

Conclusiones TRIM III 2021:

- ✓ Se debe realizar un seguimiento y acompañamiento más estrecho a las personas interesadas en cursos
- ✓ Utilizar telemarketing para promocionar la oferta disponible
- ✓ Trabajar en un portafolio mensual de oferta de cursos.
- ✓ Realizar estudio de mercado para identificar las necesidades de la comunidad en temas de formación.

CUARTO TRIMESTRE

Para el desarrollo del grupo focal del **cuarto trimestre** se realiza convocatoria por redes sociales con el objetivo de llevarlo a cabo presencialmente, sin embargo, no se logra la participación de la comunidad.

Esta gestión contamos con el apoyo del área de crédito social, quien suministro una base de datos de usuarios aleatoriamente seleccionados que accedieron al servicio en el último trimestre del año.

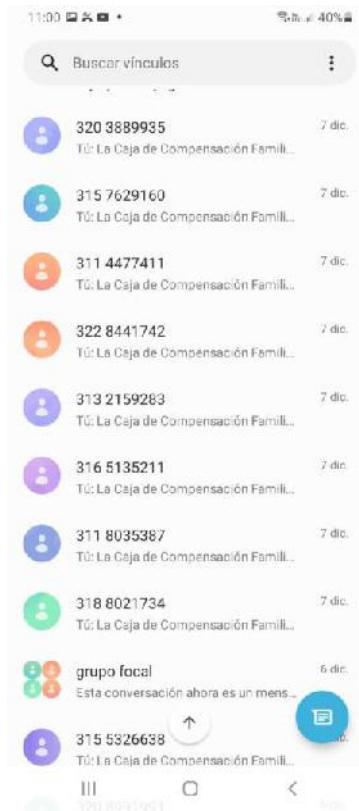
Este encuentro se tenía previsto para el día 7 de diciembre en el auditorio de la sede administrativa, para apoyar la convocatoria de redes se realizó envió de mensajes de texto a la base de datos suministrada

La invitación se extendió por redes sociales, llamadas y mensajes de texto

Facebook

Facebook post from Cafamaz - Caja de Compensación Familiar del Amazonas. The post is a flyer for a focus group titled "GRUPO FOCAL Crédito Social". The flyer includes the text: "¡Tu opinión es muy importante!", "Queremos escuchar y conocer tu experiencia usando los servicios de cafamaz.", "Confirma tu participación 311 294 2301", and "Martes 07 de Diciembre Hora: 4:00 PM Lugar: Sede Administrativa Calamar". The post also shows a search bar with "si durante", filters, and a share button.

WhatsApp



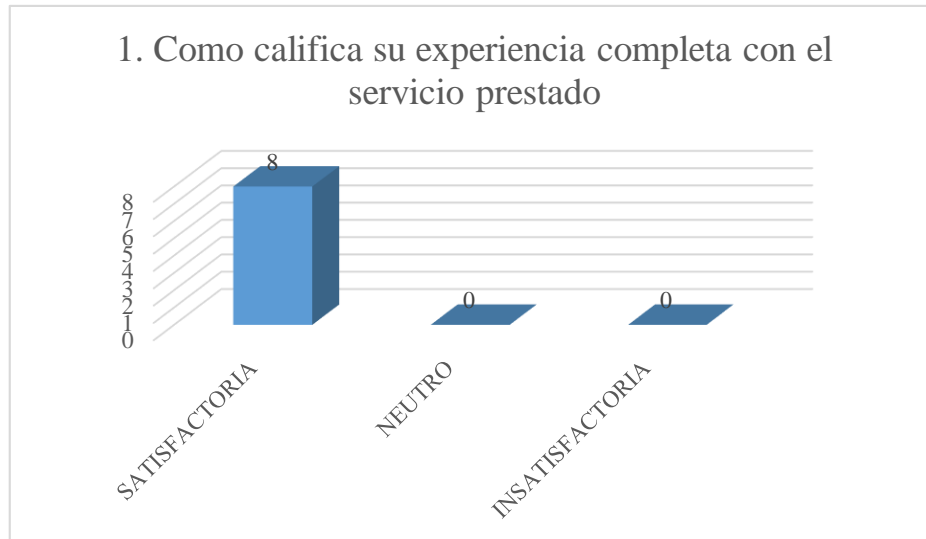
Al no lograr desarrollar el grupo focal como se esperaba debido a la inasistencia de la comunidad, se proyecta una encuesta para conocer la percepción frente al servicio prestado.

OBJETIVO: Realizar seguimiento y evaluación del servicio de crédito social y los trámites para poder acceder a las diferentes líneas de crédito.

ENCUESTA

5	BENEFICIARIO	CAT	C.C	CELULAR	1. Como califica su experiencia completa con el servicio prestado			2. Hasta qué punto nuestro servicio supero las expectativas?			3. Cual es la probabilidad de que recomiende nuestro servicio a un amigo o familiar?	4. Mencione cuantas veces ha tenido créditos con Cafamaz?	5. Cual es la característica que más resalta de nuestro servicio	6. Cual de estos aspectos le gustaria que mejorara?	7. Cuales son las probabilidades de que vuelvas a usar nuestros productos?			8. Tienes algún comentario o sugerencia
					SATISFACTORIA	NEUTRO	INSATISFACTORIA	MUCHO	APENAS	NADA	De 0 a 10		1Fácil acceso 2Bajos intereses 3Agilidad 4Poca documentación 5Tiempo de aprobación	1Acceso 2Intereses 3Agilidad 4Documentación 5Tiempo de aprobación	MUY PROBABLE	NEUTRAL	POCO PROBABLE	
1	GILMER ANTONIO GRANADA	C	18560186	3228441742	1			1			10	1	1	4	1			NO TIENE RECOMENDACIONES
2	SIRLY KARINA GOMEZ	B	41061258	3188021734	1			1			10	2	2	1	1			SUGERENCIA: CONVENIO PARA QUE LA GOBERNACIÓN APRUEBE DE MANERA MÁS AGIL LAS LIBRANZAS
3	NATALIA BARRERA BARRERA	A	1078753772	3114477411	1			1			9		2	5	1			NO TIENE RECOMENDACIONES
4	HERBER FELIPE CASILIMA	A	1121207047	3157629160	1			1			10	3	2	5	1			NO TIENE RECOMENDACIONES
5	MADAY OFIR FERNANDEZ PEREZ	A	41057430	3118035387	1				1		10	6	5	4	1			NO TIENE RECOMENDACIONES
6	ALEX LUIS SILVA REATEGUI	B	15888589	3208991991	1			1			9		2	4	1			NO SOLICITAR TANTA DOCUMENTACIÓN, SI YA SOMOS AFILIADOS NO VEO NECESIDAD DE PEDIR CERTIFICADO O COPIA DE CARNET
7	IOLANI ILEANA DIAZ LOPEZ	B	52775009	3165135211	1			1			10	3	1	5	1			NO TIENE RECOMENDACIONES
8	INGRID LORENA CARMONA BRAGA	A	1121217976	3132159283	1			1			10	2	5	1	1			NO TIENE RECOMENDACIONES

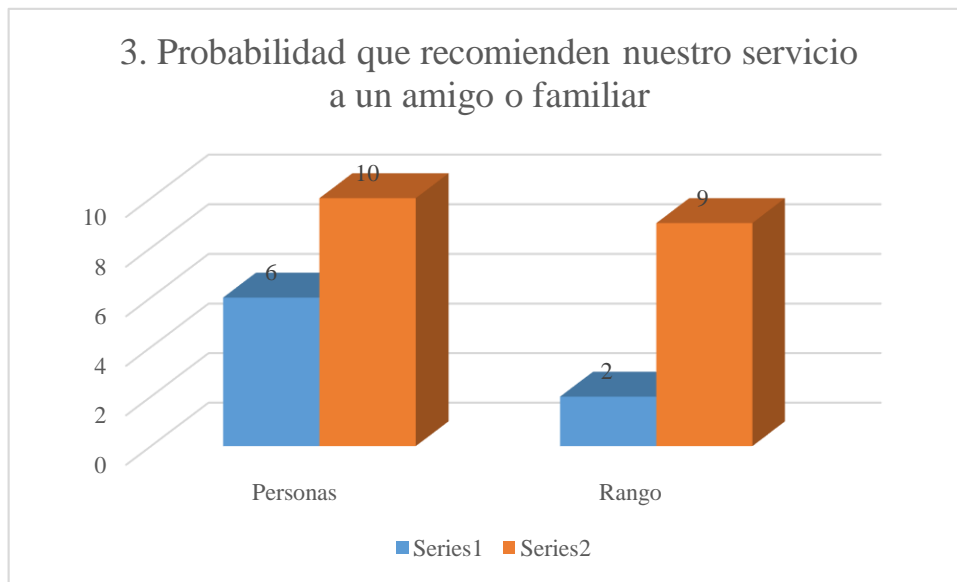
1. Al recolectar esta información, podemos hacernos una idea básica de cómo fue la experiencia general de los clientes y si están satisfechos o no



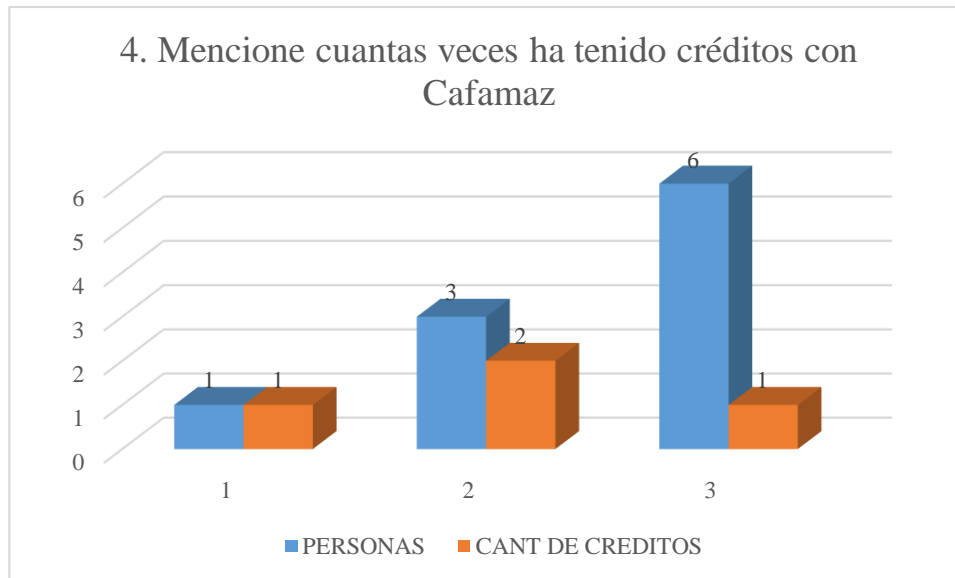
2. Esta es una de las preguntas para evaluar el servicio al cliente, ya que nos permite comprobar si los productos y servicios satisfacen sus necesidades.



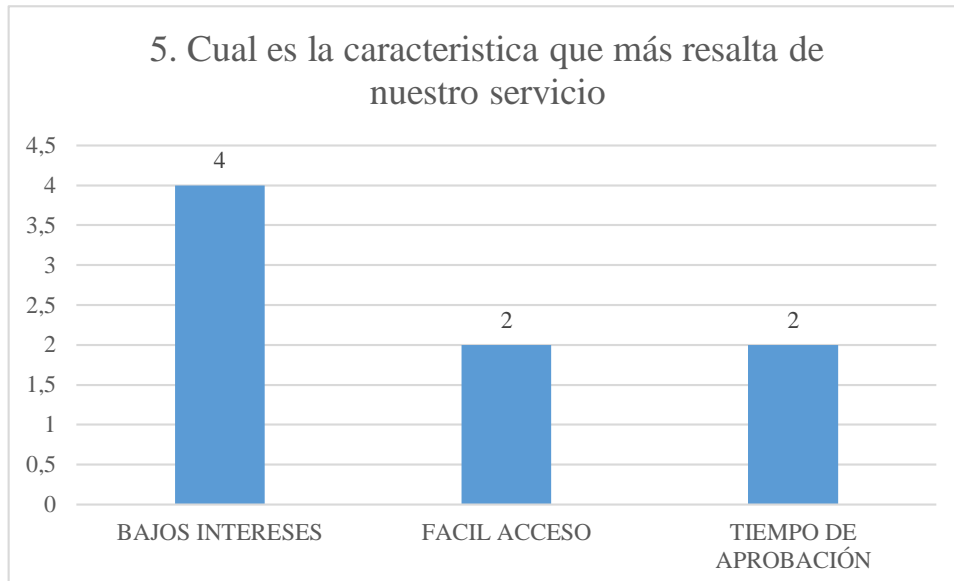
3. Este tipo de pregunta nos permite averiguar hasta qué punto nuestros clientes están satisfechos y qué tan probable es que recomienden el servicio.



4. Esta pregunta abierta nos permite identificar la frecuencia de uso de los créditos que los usuarios han obtenido con Cafamaz.

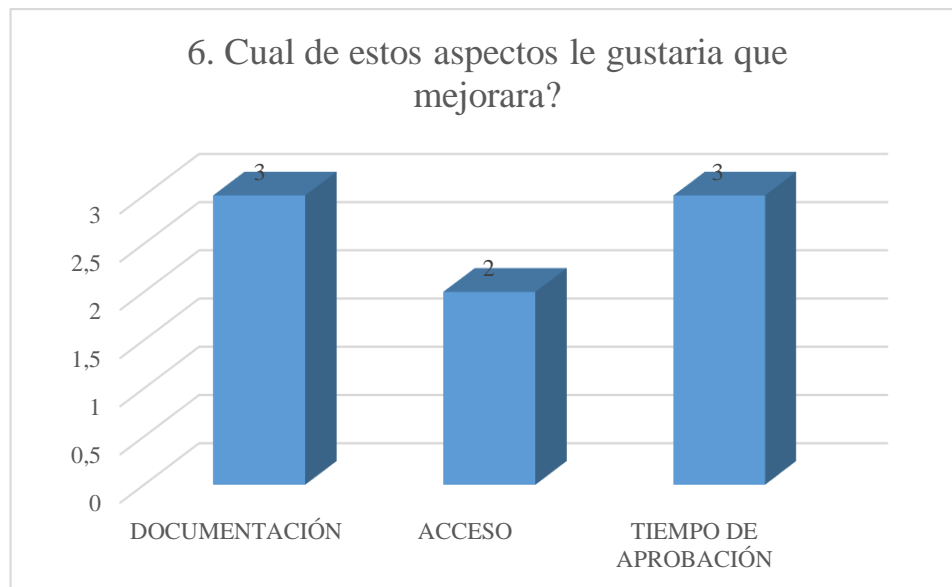


5. En esta pregunta, podemos profundizar en la experiencia de los clientes y comprender qué es lo que más les gusta de nuestros productos. Nos ayudan a priorizar sus nuevos desarrollos e investigaciones para mejorar sus ofertas.



6. La siguiente pregunta para evaluar el servicio al cliente es la que nos permite recolectar información de alto valor. Las empresas pueden aprender lo que sus clientes quieren mejorar y obtener información sobre el orden de importancia.

Actuar sobre la retroalimentación dada a través de esta pregunta, nos permite mejorar significativamente los niveles de satisfacción y conducir a una mayor lealtad del cliente y, eventualmente, a más ventas.



7. Esta pregunta nos ayuda a encontrar hasta qué punto los clientes están satisfechos. Con esta podemos definir si los clientes son leales o no a partir de las respuestas a esta pregunta. Además, nos permite predecir ventas.

7. Cuales son las probabilidades de que vuelvas a usar nuestros productos?



8. Las respuestas a las preguntas para evaluar el servicio al cliente que son abiertas permiten analizar de manera diferente a las preguntas de opción múltiple.

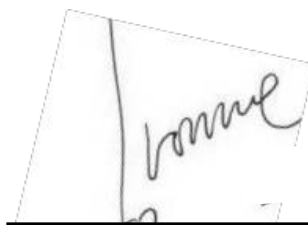
Dentro de las sugerencias recolectadas encontramos:

1. Realizar un convenio para que la gobernación apruebe de manera más ágil las libranzas.
2. No solicitar tanta documentación, si ya somos afiliados no veo necesidad de pedir certificado o copia de carnet.
3. Considero interesante que puedan enviarnos un mensaje de texto para conocer el estado de la solicitud de crédito, por ejemplo, en radicado, en estudio de crédito, aprobado, en desembolso etc.

SERVICIO	NODO DE GESTIÓN / METODOLOGIA APLICADA	POBLACIÓN / TAMAÑO DE LA MUESTRA	VARIABLES DE LA MEDICIÓN (OPORTUNIDAD/EFFECTIVIDAD/ INTRAFESTRUCTURA/CUAL?)	SOLUCIÓN / IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO
CREDITO SOCIAL	Encuesta vía telefónica	8	EFFECTIVIDAD	Revisar siguiente tabla

TEM	PROCESO	RIESGO	ACCION DE MEJORA	FUENTE ACCION	AÑO DE ACCIÓN	INDICADORES	PRODUCTO	RESPONSABLES	VIGENCIA
1	Credito Social FRECUENCIA DE CREDITOS	Pérdida de clientes	Fortalecer la publicidad, recordando a los clientes que han tenido créditos el “cupo disponible” incentivando la adquisición de créditos.	MATRIZ RIESGO	2021	70% de los usuarios antiguos realizando nuevamente créditos	Reporte mensual	Administrativa y Financiera	31-Dec-2021
			Ampliar la información sobre los posibles créditos.	MATRIZ RIESGO	2021		Reporte mensual	Administrativa y Financiera	31-Dec-2021
2	Credito Social INFORMACIÓN	Clientes molestos por falta de información.	Informar oportunamente el estado de crédito de los clientes postulados (por medio de mensaje de texto y por medio de carpeta compartida al centro de servicios)	MATRIZ RIESGO	2021	Aumentar en un 30% la fidelización de los clientes	Reporte mensual	Administrativa y Financiera	31-Dec-2021
			Diseñar y socializar un formato indicando todos los requisitos y documentación para el acceso a las diferentes líneas de crédito, ya que hay información contradictoria.	MATRIZ RIESGO	2021	Aumentar en un 30% la fidelización de los clientes	Reporte mensual	Administrativa y Financiera	31-Dec-2021
6	Credito Social TRAMITOLOGIA	Personal sin capacitación para el manejo de información de créditos	Capacitar personal de manera permanente para refrescar información, realizar clínica de ventas.	MATRIZ RIESGO	2021	Conseguir un 40% más de créditos de clientes que hayan desertado	Reporte mensual	Administrativa y Financiera	31-Dec-2021
		Solicitud de documentación	Evaluar la pertinencia de la documentación requerida a los afiliados para el acceso a crédito	MATRIZ RIESGO	2021	90% de más créditos por parte de nuestros afiliados	Reporte mensual	Administrativa y Financiera	31-Dec-2021

Atentamente,



IVONNE ALEJANDRAMOTOA MONTAÑO
Atención al Cliente y Gestión de Medios
Leticia Amazonas