



II TRIMESTRE DE 2021

INFORME GRUPOS FOCALES ZONA EJE CAFETERO

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25B-44 Pisos 3, 4 y 7.
Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800
www.ssf.gov.co
e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C.

1. ANTECEDENTES

Mediante expediente 227/PGEN, se informó que para hacer seguimiento a los Grupos Focales, las cajas de compensación familiar deberían enviar el reporte a los servicios evaluados en el trimestre, en las siguientes fechas, por el término que dure la pandemia y hasta que se reestablezca el normal funcionamiento de todas las actividades.

Primer Trimestre: 23 de abril

Segundo Trimestre: 24 de julio

Tercer Trimestre: 23 de octubre

Cuarto Trimestre 21 de enero.

Cada informe debía contener mínimo la siguiente información:

Servicio	Nodos de Gestión/ Metodología aplicada	Población / Tamaño de la muestra	Variables de medición (Oportunidad/Efectividad / infraestructura / Cual?)	Solución/Implementación de plan de mejoramiento

Se diligenciará el cuadro por cada servicio evaluado, en tabla Excel que debe anexarse, no mandar imagen.

2. FECHA DE PRESENTACIÓN

El 23 de abril, debía presentarse la información a la Superintendencia, sin embargo al 26 de abril, las siguientes cajas no habían remitido el informe: Comfacasanare, Cafamaz, Camfaca, Comfenalco Cartagena, Comfatolima, Comcaja y Comfamiliar Huila.

Con la colaboración de los integrantes del COMTAC, se logró que el 27 de abril, las 43 cajas de compensación presentaran el informe.

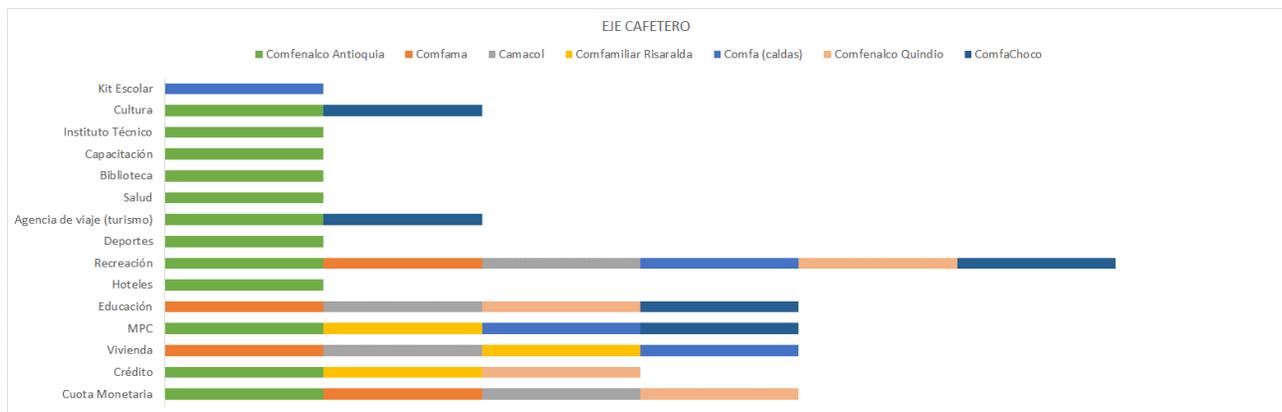
3. CONTENIDO DE LOS INFORMES

Los informes presentados continen cinco ítems que debían tener en cuenta las cajas de compesación al momento de realizar las evaluaciones.

- ✓ **Servicios**
- ✓ **Metodología**
- ✓ **Variables**
- ✓ **Plan de Mejoramiento**
- ✓ **Asistentes**

I. SERVICIOS

EJE CAFETERO



Seis cajas de compensación evaluaron recreación, cuatro educación, MPC, vivienda, cuota monetaria, tres crédito dos cultura y agencia de viajes.

Programas técnicos, capacitación, biblioteca, salud, deportes y hoteles fueron evaluados por una sola caja de compensación familiar.

NIVEL NACIONAL

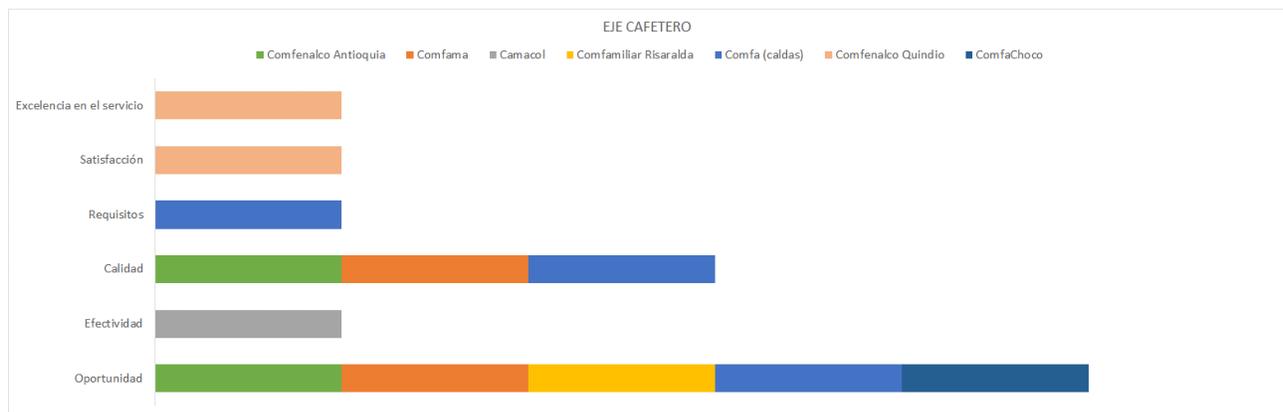
A nivel nacional los servicios que más se midieron fueron cuota monetaria, Mecanismo de Protección al cesante, vivienda, recreación y crédito

II. VARIABLES

Algunas cajas de compensación familiar no determinaron en forma clara qué midieron, transcribieron las preguntas y con base en ellas se estableció la variable, caso Comfacasaner y Comfasucre.

Comfenalco Antioquia no informó las variables que se midieron

ZONA EJE CAFETERO



Cinco evaluaron oportunidad y tres calidad.

Individual excelencia, satisfacción y efectividad.

, dos efectividad e infraestructura.

NIVEL NACIONAL

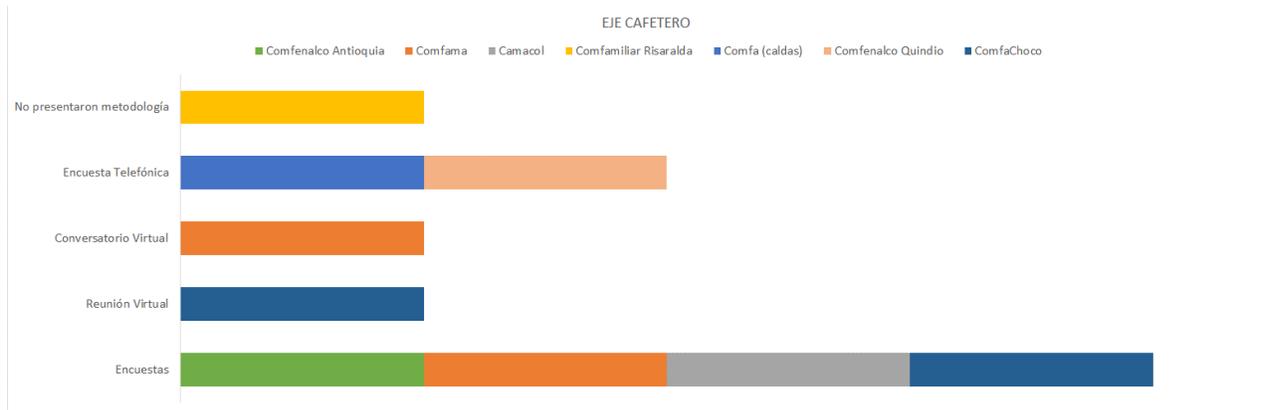
La Variable que más se evaluó fue Oportunidad, seguida de Calidad, efectividad y eficiencia.

III. METODOLOGÍA

Algunas cajas de compensación no presentaron metodología como Comfamiliar Risaralda y Comcaja o no fueron claros con la metodología aplicada como, Cajamag, donde se midió la satisfacción pero fue claro como llegó a un 98% de satisfacción o Comfenalco Valle Delagente que señaló que la metodología fueron grupos focales.

Otras cajas de compensación se limitaron a señalar que eran “presencial” o “virtual” como fue el caso de Comfacundi, Comfasucre, Comfamiliar Atlántico.

ZONA EJE CAFETERO



Cuatro cajas usaron metodología de encuestas, dos encuesta telefónica, una conversatorio virtual, una reunión virtual y una no presentó metodología

NIVEL NACIONAL

La metodología más usada por las cajas es la de encuestas y reuniones virtuales.

IV PLANES DE MEJORAMIENTO

Se presentan inquietudes o dudas específicas de la situación de algunos usuarios por los cual se les da respuesta inmediata, Sucre, Compensar, Colsubsidio, Comfenalco Valle Delagente,

No se presentó un plan de mejoramiento para los hallazgos simplemente se limitan a informar al coordinador del servicio, de igual forma no se tiene conocimiento sobre la respuesta dada, como es el caso de Combarranquilla.

El plan de seguimiento no es claro ya que no se tiene evidencia de una problemática en particular como es el caso de Comfenalco Quindío.

COMFAMA, Especifica la fecha de realización de los conservatorios y de los formularios. Se evidencian las variables en los temas tratados, sin embargo, por falta de participantes no es posible hacer un análisis de los servicios prestados, ni de las inquietudes y/o necesidades de los usuarios.

Las soluciones no son un plan de mejoramiento si no el por qué se realizaron las capacitaciones o el propósito del servicio prestado, caso Comfatolima.

El orden de la medición no tenía que ver con el plan de mejoramiento y por lo tanto, las variables con las soluciones no es coherente. De igual forma se presentan variables que no tienen solución, caso Comfenalco Tolima, y Comfamiliar Huila.

El Plan de Mejoramiento, al no tener las variables no se evidencia ninguna solución. El único comentario es sobre un caso en especial, del cual no se conoce la inquietud ni la respuesta por parte de la entidad, caso Comfaboy.

No tienen ninguna propuesta, caso Comcaja.

Para las otras cajas de compensación el Plan de Mejoramiento se encuentra acorde con los hallazgos que se determinaron a través de las variables aplicadas.

IV. POBLACIÓN

Comfamiliar Guajira: 319 personas respondieron la encuesta en promedio por cada servicio. Cuentan con un alto número de participantes ya que se basaron en los usuarios activos de cada servicio.

Para el caso del Kit escolar la muestra es más grande ya que se hizo al momento de entregarlos de forma presencial, para el caso de Comfamiliar Risaralda.

Mandaron lista de asistencia pero en la plantilla no especifican la población ni la muestra caso Comfatolima.

Registran el mismo número de participantes en todas los servicios, como si solo se hubiera realizado una reunión, caso Comcaja.

Cajasan centró su análisis en las categorías A y B.

Comfenalco Antioquia no reportó población.

Comfama siendo de las cajas de compensación más grandes del país la participación fue mínima promedio de 3 participantes por reunión.

En general la participación sigue siendo baja y en esta época de pandemia hubo una menor participación.

Dentro de la metodologías aplicadas presenta mayor acogida las encuestas virtuales.

1. CAJAS A RESALTAR

Se destacan por el esfuerzo realizado, teniendo en cuenta la zona geográfica en que se encuentran, los servicios evaluados, el número de participantes y los planes de mejoramiento formulados Comfamiliar Putumayo, Comfamiliar Nariño, Comfiar Arauca, Combarranquilla, Comfamiliar Guajira y Comfacor.

Mención especial para Cajasai por su esfuerzo, luego de la situación que se presentó con el huracán Iota el año inmediatamente anterior.

Cabe mencionar que Colsubsidio, Compensar y Cafam por su avance, su población y continúa mejora, se encuentran en un nivel diferente frente a las otras cajas de compensación.