



# III TRIMESTRE DE 2021

## INFORME GRUPOS FOCALES

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

## 1. ANTECEDENTES

Asunto: Observaciones grupos focales

Mediante Expediente 427/2020/PGEN, se instruyó a las cajas de compensación familiar sobre cómo debía hacerse la citación para los grupos focales durante la vigencia 2020, indicando que se podían utilizar otras herramientas de medición, implementando diferentes estrategias y metodologías encaminadas a promover la participación y control de sus afiliados.

Las metodologías serían ajustadas acorde a las necesidades de cada una de las etapas de la planeación estratégica que deberían surtir, por lo menos las etapas de lectura de necesidades con un análisis centrado en los programas sociales que estuviesen ofreciendo las Cajas y su relación con la concreción de derechos y la satisfacción de expectativas y necesidades y el mejoramiento de la calidad de vida.

Con expediente 227 /2021/PGEN, se estableció el cuadro a diligenciar para informar sobre la medición de los servicios

Servicio	Nodos de Gestión/ <sup>(1)</sup> Metodología aplicada	Población / Tamaño de la muestra	Variables de medición (Oportunidad/Efectividad / infraestructura / Cual?)	Solución/Implementación de plan de mejoramiento

## 2. FECHA DE PRESENTACIÓN

Las fechas de presentación para el segundo y tercer trimestre eran las siguientes:

Segundo Trimestre: 24 de julio

Tercer Trimestre: 23 de octubre

## 3. CONTENIDO DE LOS INFORMES

Para este trimestre la Oficina de Protección al Cesante realizó el análisis de 23 cajas de compensación familiar, realizando un análisis de los tres trimestres que se han reportado

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

## I. SERVICIOS

### 1) ZONA ATLÁNTICA

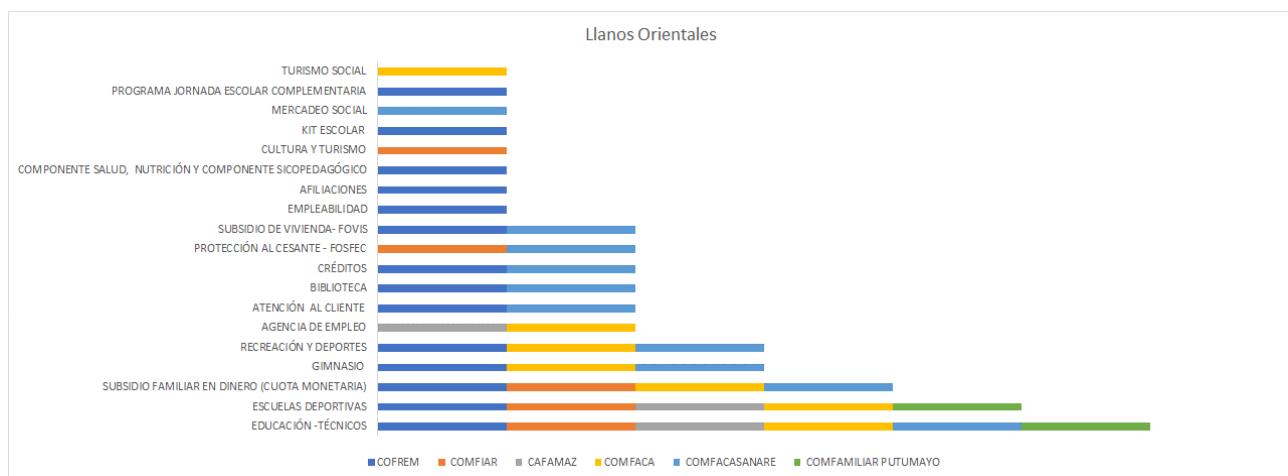
Servicios Zona Costa Atlántica	CAJACOPI ATLÁNTICO	COMFAMILIAR ATLÁNTICO	COMBARRANQUILLA	COMFACOR	COMFENALCO CARTAGENA	COMFAGUAJIRA	CAJASAI	COMFASUCRE	COMFACESAR	CAJAMAG	COMFAMILIAR CARTAGENA
CRÉDITOS	1	1	1	1	1	1			1	1	1
RECREACIÓN Y DEPORTES	1	1	1	1	1	1		1		1	1
SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1
EDUCACIÓN -TÉCNICOS	1	1	1	1	1	1		1		1	
PROTECCIÓN AL CESANTE - FOSFEC			1			1	1	1	1	1	1
SUBSIDIO DE VIVIENDA- FOSFEC	1	1		1	1			1		1	
AGENCIA DE EMPLEO				1	1	1				1	
SERVICIO DE CULTURA			1	1	1						
TURISMO SOCIAL					1		1			1	
EMPLEABILIDAD	1		1								
ADULTO MAYOR			1								
AFILIACIONES										1	
APLICATIVOS ( APP COMFENALCO Y BILLETERA MOVIL)					1						
ATENCIÓN AL CLIENTE					1						
BIBLIOTECA			1								
PROTECCIÓN SOCIAL					1						
UNIDAD INTEGRAL DE SERVICIOS									1		
VACUNACIÓN										1	
PQRSF											1
SERVICIOS SOCIALES											1



Nueve de las once cajas de compensación de la zona Costa Atlántica midieron: cuota monetaria y créditos: Ocho midieron recreación, deportes y educación. Seis Fosfec y Subsidio de Vivienda

## 2) Llanos Orientales

Servicios Zona	COFREM	COMFIAR	CAFAMAZ	COMFACA	COMFACAS ANARE	COMFAMILI AR PUTUMAYO
EDUCACIÓN -TÉCNICOS	1	1	1	1	1	1
ESCUELAS DEPORTIVAS	1	1	1	1		1
SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO	1	1		1	1	
GIMNASIO	1			1	1	
RECREACIÓN Y DEPORTES	1			1	1	
AGENCIA DE EMPLEO			1	1		
ATENCIÓN AL CLIENTE	1				1	
BIBLIOTECA	1				1	
CRÉDITOS	1				1	
PROTECCIÓN AL CESANTE - FOSFEC		1			1	
SUBSIDIO DE VIVIENDA- FOFIVIS	1				1	
EMPLEABILIDAD	1					
AFILIACIONES	1					
COMPONENTE SALUD, NUTRICIÓN Y COMPONENTE SICOPEAGÓGICO	1					
CULTURA Y TURISMO		1				
KIT ESCOLAR	1					
MERCADEO SOCIAL					1	
PROGRAMA JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA	1					
TURISMO SOCIAL				1		

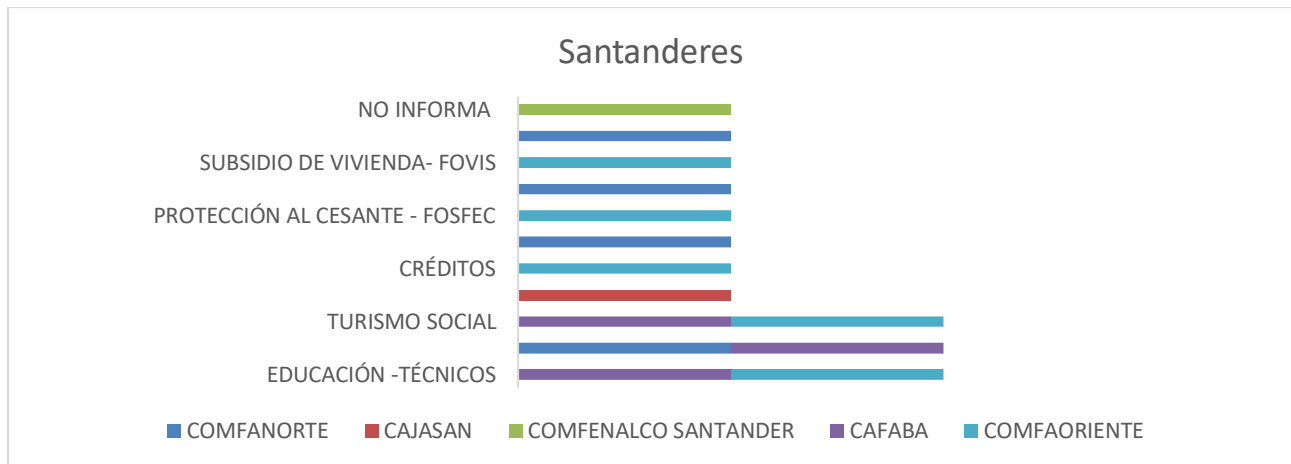


La caja de compensación que más evaluó servicios fue la Caja de Compensación Familiar COFREM.

En la zona de los Llanos Orientales seis de las cajas de compensación midieron educación informal/técnicos, cinco escuelas deportivas, cuatro subsidio monetario, tres recreación y deportes y gimnasio.

### 3) Zona Santander

Servicios Zona Santander	COMFANORTE	CAJASAN	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	COMFAORIENTE
EDUCACIÓN -TÉCNICOS				1	1
SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO (CUOTA MONETARIA)	1			1	
TURISMO SOCIAL				1	1
ATENCIÓN AL CLIENTE		1			
CRÉDITOS					1
ESCUELAS DEPORTIVAS	1				
PROTECCIÓN AL CESANTE - FOSFEC					1
RECREACIÓN Y DEPORTES	1				
SUBSIDIO DE VIVIENDA- FOVIS					1
UNIDAD INTEGRAL DE SERVICIOS	1				
NO INFORMA				1	

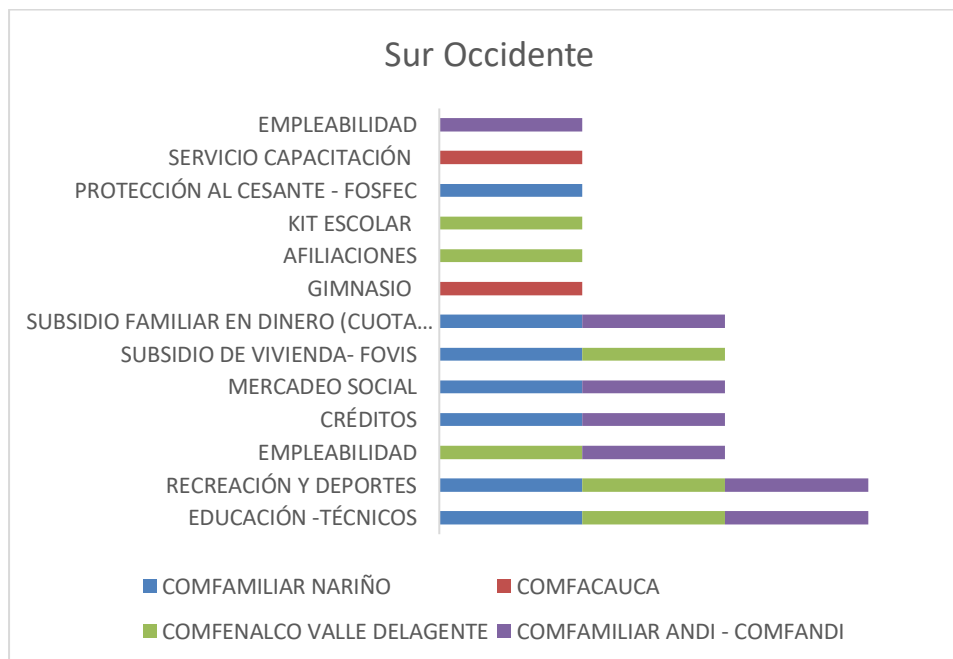


Comfenalco Santander no presentó la información en el formato requerido y no fue posible evaluarla.

Dos cajas de compensación midieron turismo social, educación . técnicos y crédito social.

### 4) Zona Sur Occidente

Servicios zona Sur Occidente	COMFAMILIAR NARIÑO	COMFACAUCA	COMFENALCO VALLE DELAGENTE	COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI
EDUCACIÓN -TÉCNICOS	1		1	1
RECREACIÓN Y DEPORTES	1		1	1
EMPLEABILIDAD			1	1
CRÉDITOS	1			1
MERCADEO SOCIAL	1			1
SUBSIDIO DE VIVIENDA- FOVIS	1		1	
SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO (CUOTA MONETARIA)	1			1
GIMNASIO		1		
AFILIACIONES			1	
KIT ESCOLAR			1	
PROTECCIÓN AL CESANTE - FOSFEC	1			
SERVICIO CAPACITACIÓN		1		
EMPLEABILIDAD				1

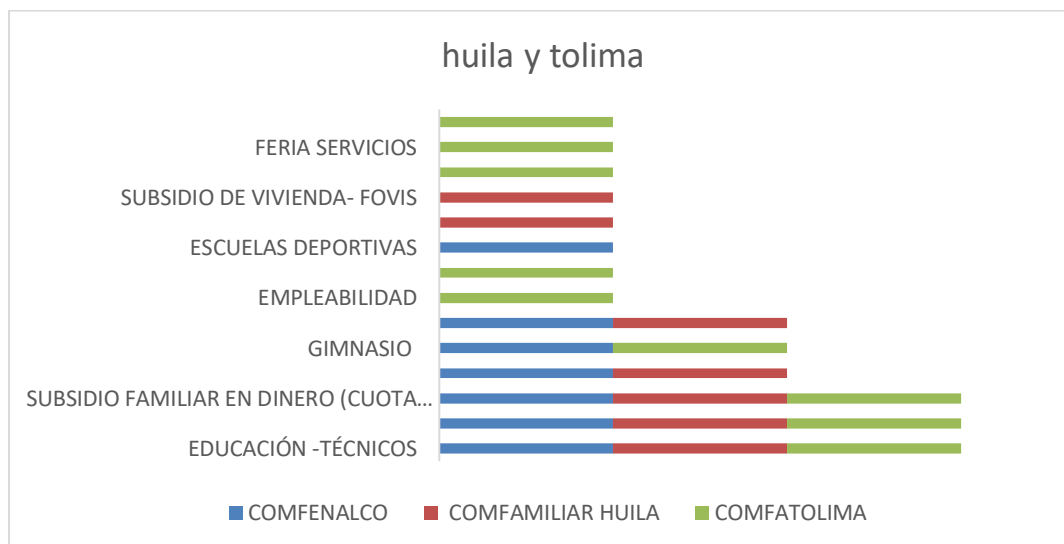


Los mayores servicios que más se midieron en la zona, tres (3) cajas de compensación, fueron Educación- técnicos, recreación y deportes.

Seguidamente, los servicios que midieron dos cajas de compensación fueron subsidio en dinero, subsidio de vivienda, mercadeo socia y, empleabilidad.

## 5) Zona Huila y Tolima

Etiquetas de fila	COMFENALCO	COMFAMILIAR HUILA	COMFATOLIMA
EDUCACIÓN -TÉCNICOS	1	1	1
RECREACIÓN Y DEPORTES	1	1	1
SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO (CUOTA MONETARIA)	1	1	1
CRÉDITOS	1	1	
GIMNASIO	1		1
PROTECCIÓN AL CESANTE - FOSFEC	1	1	
EMPLEABILIDAD			1
ATENCIÓN AL CLIENTE			1
ESCUELAS DEPORTIVAS	1		
MERCADEO SOCIAL		1	
SUBSIDIO DE VIVIENDA- FOVIS		1	
TURISMO SOCIAL			1
FERIA SERVICIOS			1
CAPACITACIÓN VIVIENDA			1



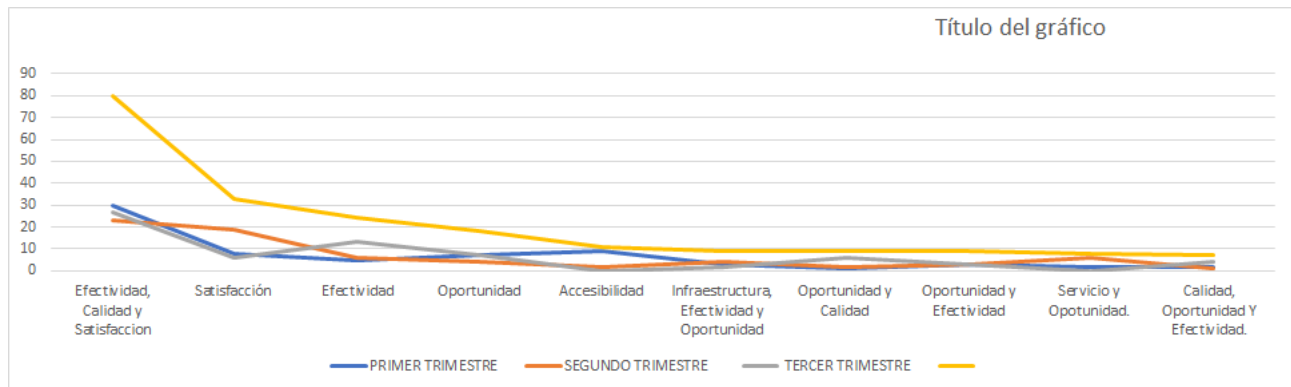
Los servicios que más se midieron en la zona, con tres cajas de compensación familiar Educación técnicos, subsidio monetario y los servicios de gimnasio y empleabilidad por dos Cajas.



## NIVEL NACIONAL

A nivel nacional los servicios que más se midieron fueron Educación- Técnicos y subsidio en dinero

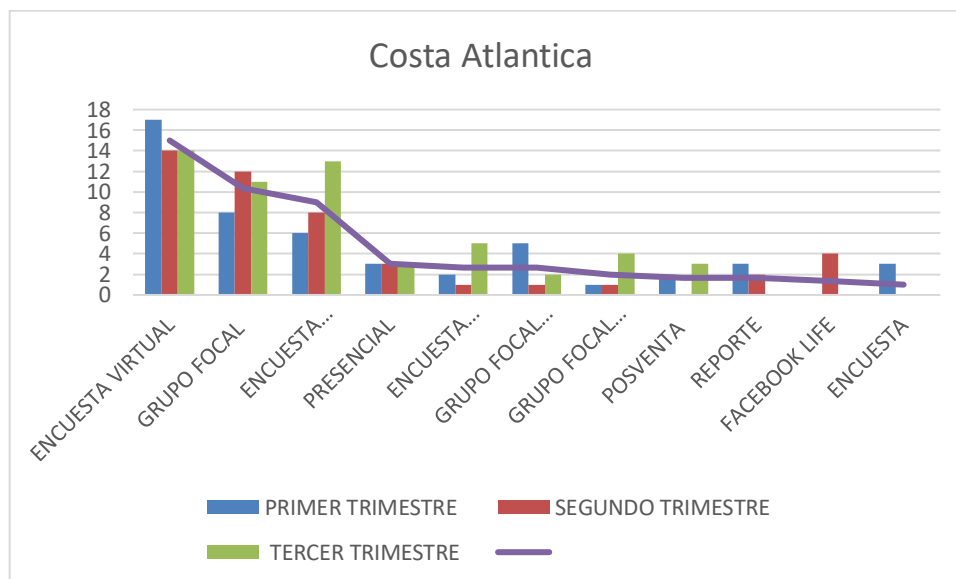
### II. VARIABLES



Las variables que mas midieron las cajas de compensación fueron efectividad, claridad y satisfacción

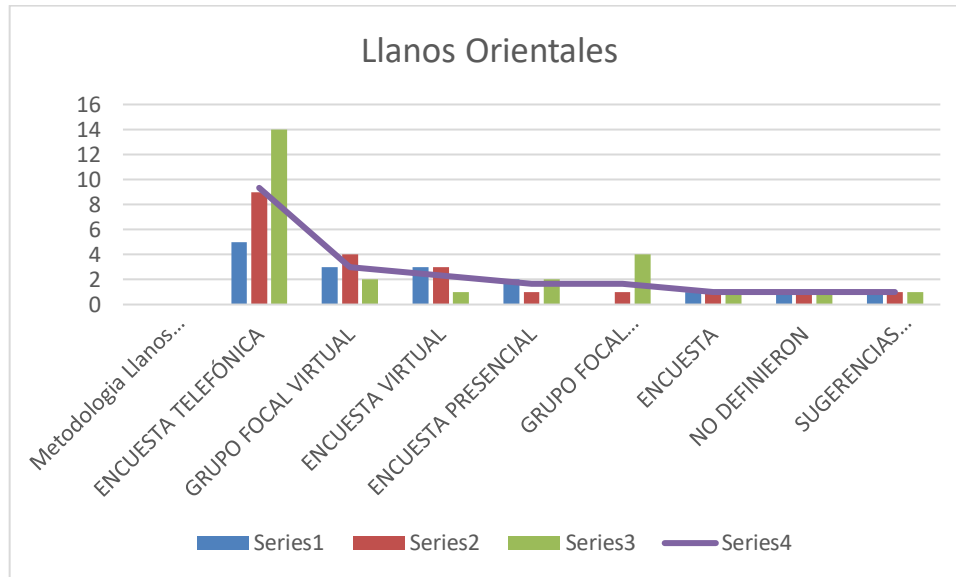
### III. METODOLOGÍA

#### 1) Llanos Orientales



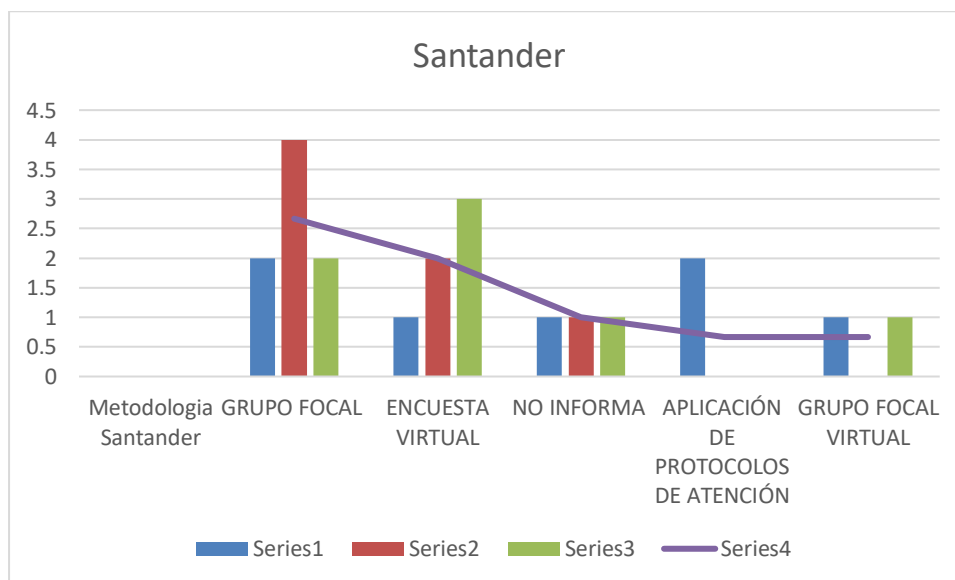
En la Zona Costa Atlántica la metodología que más utilizaron fueron las encuestas virtuales seguido de encuestas

## 2) Llanos Orientales



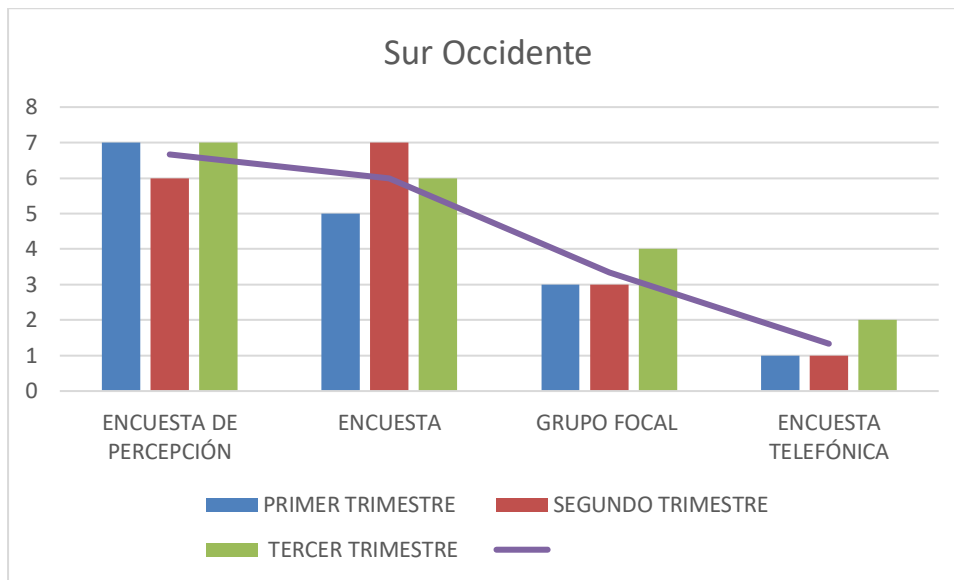
La metodología que más se utilizó fue la encuesta telefónica.

## 3) Santander



La metodología que se utilizó con mayor frecuencia en la zona Santander fueron los grupos focales.

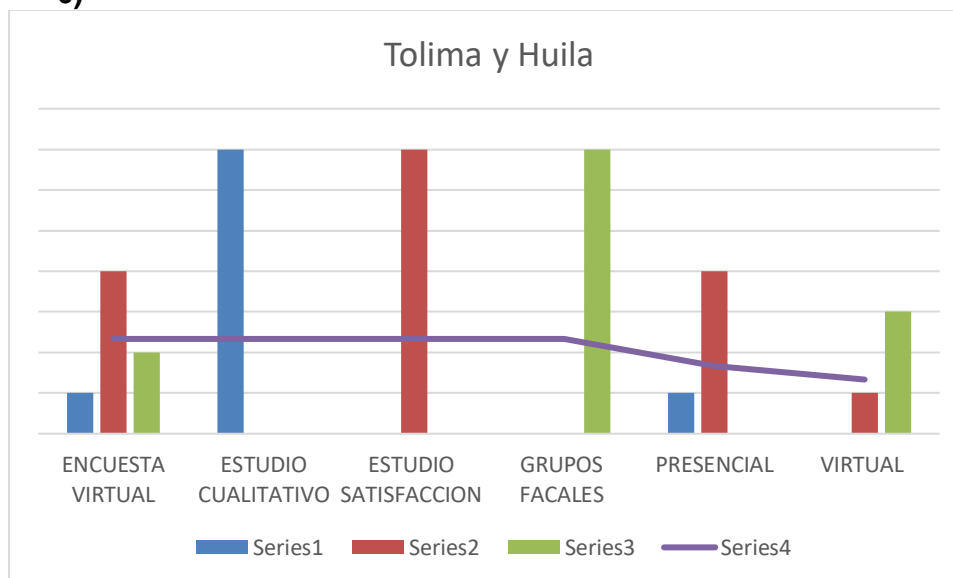
## 4) Sur Occidente:



En la zona sur occidental la encuesta fue la más utilizada.

### 5) Zona Tolima y Huila

6)

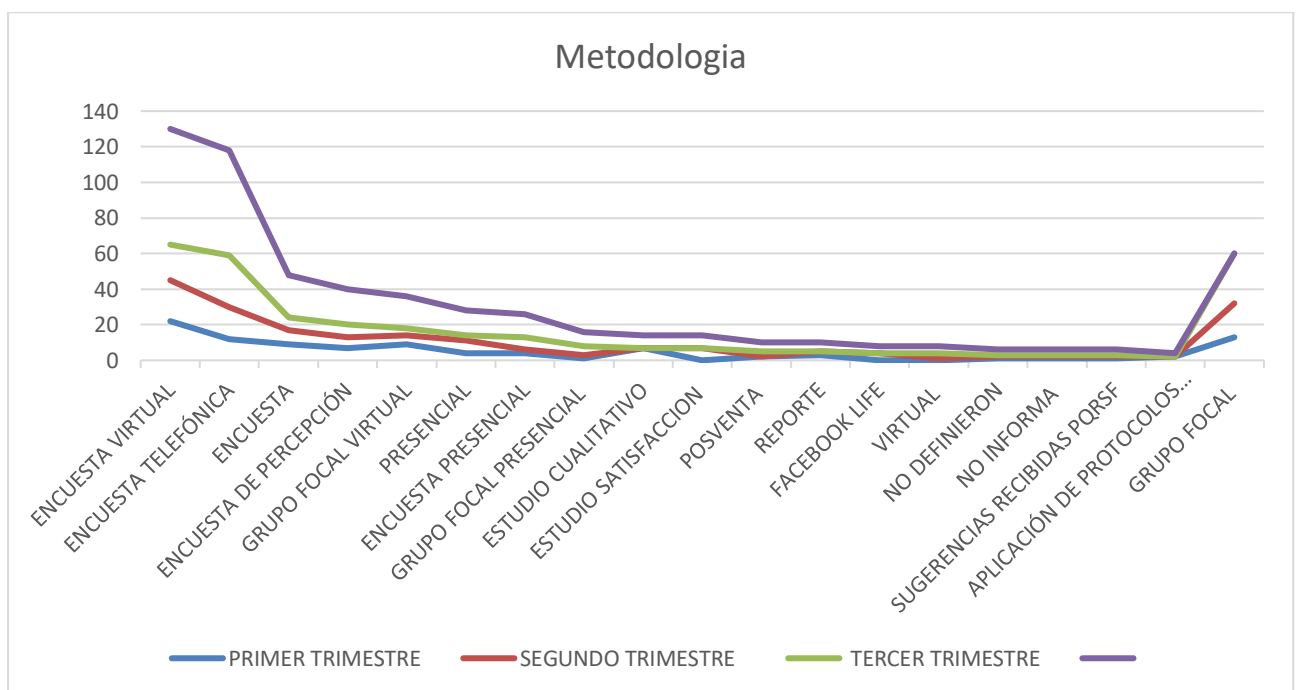


Se utilizaron en la misma medida estudio cualitativo, grupos focales y estudios de satisfacción

### A Nivel Nacional

Metrodologia	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	
ENCUESTA VIRTUAL	22	23	20	65
ENCUESTA TELEFÓNICA	12	18	29	59

ENCUESTA	9	8	7	24
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	7	6	7	20
GRUPO FOCAL VIRTUAL	9	5	4	18
PRESENCIAL	4	7	3	14
ENCUESTA PRESENCIAL	4	2	7	13
GRUPO FOCAL PRESENCIAL	1	2	5	8
ESTUDIO CUALITATIVO	7	0	0	7
ESTUDIO SATISFACCION	0	7	0	7
POSVENTA	2	0	3	5
REPORTE	3	2	0	5
FACEBOOK LIFE	0	4	0	4
VIRTUAL	0	1	3	4
NO DEFINIERON	1	1	1	3
NO INFORMA	1	1	1	3
SUGERENCIAS RECIBIDAS PQRSF	1	1	1	3
APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	2	0	0	2
GRUPO FOCAL	13	19	28	



Las cajas de compensación aplicaron la encuesta como principal metodología

#### IV PLANES DE MEJORAMIENTO

Para la Oficina de Protección al Usuario (OPU) era importante la medición que realizara la caja de compensación, en el entendido que existe al interior de la Corporación una planeación, que le iba a permitir mejorar los servicios ofrecidos a los trabajadores afiliados, logrando que los diferentes niveles de dirección tomaran decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

OPU, partió de la base, que las Corporaciones realizarían una medición i) pertinente, relevante y sobre todo útil para facilitar las decisiones que serían tomadas sobre la base de los resultados en pro de los servicios ofrecidos, ii) Precisa pues debía reflejar el comportamiento de la variable de medición y para esto la Corporación debía tener claramente definido qué iba a medir, no relacionar una serie de preguntas donde no se estableciera un logro determinado y donde no se evidencia el análisis de necesidades iii) Formular un plan de mejoramiento o informar de las acciones inmediatas que se tomaran.

Frente al plan de acción, definido como el conjunto de medidas de cambio que se toman para orientar mejoras en procesos, proyectos, actividades, debía contener como mínimo una descripción definida del objetivo a lograr, los pasos que se debían realizar para alcanzar la meta propuesta, personas responsables, tiempo y recurso necesarios para cumplir el objetivo. Partió OPU, que como todas las cajas de compensación familiar tienen implementado su planeación estratégica y como esto es un concepto básico, se consideró que no era necesario indicarles en el instructivo que es un plan de acción. Sin embargo, las cajas se limitaron a trasladar al área que aparentemente era la responsable, no se fijaron tiempos, ni se asignaron recursos cuando era necesario, no se hizo seguimiento a la acción propuesta.

En conclusión, revisados los planes de mejoramiento se pudo verificar lo siguiente:

- De forma:
  - Presentan errores ortográficos
  - Colocan siglas y no señalan a qué corresponden.
- De fondo
  - Las variables no fueron definidas claramente, algunas cajas de compensación se limitaron a transcribir preguntas y por tanto, no fue fácil determinar qué midieron.
  - No se hizo un seguimiento a los servicios medidos.
  - Se confunde servicios con subsidio.
  - Las encuestas no están diseñadas para medir un servicio, sino el posicionamiento de la caja de compensación familiar (¿cómo le pareció el curso?).
  - Para que la población evaluada teniendo como metodología la encuesta de satisfacción, tenga incidencia en la población total, debe hacerse una encuesta del 25% de esa población.
  - No se evidencia la respuesta que se le dio al afiliado.
  - No se evaluaron las regiones.
  - De las variables no se pueden determinar el listado de necesidades

- Se hace traslado a las áreas de las cajas de compensación y no se hace el seguimiento con el fin de establecer si se implementaron soluciones a las inquietudes planteadas-
- De las cajas de compensación familiar evaluadas en los tres trimestres, midieron las Unidades Integrales de Servicios en los municipios o colegios: Comfacesar. Comfiar-Arauca, Comfenalco Tolima, Comfaorienté, Comfanorte.

## V. OBSERVACIONES CAJAS DE COMPENSACIÓN

### 1) Zona Costa Atlántica

#### a. Cajacopi

Existe continuidad en la evaluación de los servicios, pues midieron trimestralmente lo concerniente a cuota monetaria, Generan acciones inmediatas coherentes a las sugerencias realizadas por los afiliados. Las variables utilizadas en la medición se enfocan en validar si el servicio resulta efectivo.

No se evidencia si se dio respuesta oportuna al peticionario.

#### b. Comfenalco Cartagena

Demasiadas palabras sin tildes, error en la gramática, palabras incompletas.

La caja de compensación utiliza como metodología encuestas virtuales en los tres trimestres, sin embargo, solamente evalúan el conocimiento que tiene el trabajador, sobre los servicios que ofrece la Corporación. Esto solo sirve para una evaluación de posicionamiento de la Caja, pero no mide la prestación de los servicios y por ende no pueden proyectar acciones de mejoras efectivas frente a la prestación del servicio.

La Caja de Compensación no realizó un análisis de necesidades y no hacen un seguimiento de los servicios.

No se tiene los resultados del plan de mejoramiento

Para el servicio de crédito social las estrategias planteadas no son coherentes.

No se utiliza la terminología apropiada, por ejemplo, señalan que con la unidad de empleo “se viene implementado unas “tomas”

No está claro ni delimitado cual es el servicio que está midiendo. Protección social no es un servicio.

No se tiene seguimiento y análisis de necesidades para los canales de atención que fue evaluado del cual se presentaron observaciones.

### **c. Caja de compensación Familiar del Magdalena Cajamag**

Los servicios evaluados por la caja de compensación son distintos en cada trimestres con excepción de recreación y fosfec

Utilizaron como metodología el reporte de tabulación en el aplicativo web para recreación crédito y Fosfec, en el primer trimestre. Para el segundo trimestre Facebook live en recreación, Fosfec, vivienda, Fovis subsidio y reporte de tabulación en vacunación y agencia de empleo empresas y oferentes . Para el tercer trimestre encuestas telefónicas educación, IFT, recreación, afiliación del trabajador, crédito, Fosfec, vacunación, turismo.

Como variables se midió: puntualidad evento recreativo específico. Las actividades recreativas realizadas. Las instalaciones donde se desarrollaron. Desempeño de recreacionistas, animadores y conductor del evento. La calidad de los refrigerios entregados a los asistentes al evento. La organización y logística general del evento recreativo.

Utilizan unas variables que no permiten percibir las necesidades del afiliado y por lo tanto no se ve reflejado ningún resultado

No es coherente que se haya realizado una metodología aplicada a 68 personas y esto no me arroje ningún resultado.

Para el segundo trimestre señalan que se utilizó la herramienta Facebook live, pero no se pudo determinar las variables que midieron.

### **d. Combarranquilla**

No se hizo seguimiento en ningún servicio los tres trimestres.

Aclaran, en la misma reunión, preguntas respecto a tiempo de pagos, salud, pensión, cuota en primer semestre

Recibieron comentarios positivos por parte de los beneficiarios por la efectividad en la plataforma.

Pese a realizar retroalimentación con el jefe del servicio, no se dieron a conocer las acciones que cada uno de los jefes tomó.

### **e. Comfacor.**

Para cada una de las necesidades la Caja de Compensación Familiar, realizó acciones inmediatas, coherentes y que responden de manera positiva al requerimiento de los

afiliados, teniendo presente condiciones de modo y lugar, se recomienda, sin embargo, tener precisión en el tiempo.

#### **f. Cajasai**

La Corporación no remitió la información en los formatos, no se pudo medir las variables del segundo trimestre ni las acciones a seguir en ese mismo periodo.

Pese a que se presentaron observaciones no se tomaron acciones.

Algunas de las acciones tomadas no son contundentes y son limitadas.

#### **g. Comfacesar**

Se resalta la medición que hizo la caja de compensación de “felicidad” y de las Unidades de Servicios en la región.

No se tiene continuidad en la medición de los servicios

En relación con los planes de acción listan una serie de actividades que no corresponden a un plan de acción ni se puede identificar que son acciones inmediatas. Tampoco se pudo determinar por qué se está tomado esa acción ya que no corresponde a una conclusión de la metodología y variables aplicadas

Todo plan de acción obedece a unas necesidades y esto no se ve reflejado en el informe, ni tampoco se establecieron en el plan fechas, responsables, no se puede medir.

#### **h. Comfamiliar Atlántico**

Midieron trimestralmente los servicios de subsidio, vivienda, recreación, crédito, colegio

Aunque no se determinó plenamente la variable, se transcribieron las preguntas donde se pudo establecer ésta.

No es claro el plan de acción propuesto, aunque tiene responsables, no tiene objetivo, tiempo.

No se tiene seguimiento de las acciones propuestas.

En general, los planes de mejoramiento deben tener unos responsables, acciones y tiempos definidos.

#### **i. Comfasucre**

En vivienda no se ve reflejada claramente la variable de medición en ninguno de los tres trimestres evaluados y en tercer trimestre ni siquiera indicaron qué se midió.



En cuanto a las acciones tomadas en vivienda, no pudo establecerse cuáles fueron las observaciones y necesidades para tomar las acciones de promocionar y publicar las fechas para la convocatoria de vivienda, los medios virtuales donde se den a conocer las noticias de actualidad que ofrece la caja de compensación familiar, así como tampoco se estableció por qué se brindó por parte de jurídica y del jefe del área

En las escuelas deportivas no queda claro cuáles situaciones fueron planteadas en los grupos focales para que las pasara al jefe de recreación y deportes.

Los padres de familia manifestaron inconformidad con la Silletería que hay para esperar a los niños y niñas, algunos arreglos o mantenimiento de canchas así como mayor apoyo a los instructores. No puede establecerse a cuáles canchas hacen referencia, siendo incoherente con el servicio evaluado, pues para patinaje se utilizan pistas y no canchas. No es claro porqué se está pidiendo apoyo para los instructores, esto va de muy relacionado con lo ocurrido al evaluar el servicio de natación, se debe informar el motivo de esas solicitudes.

En la institución educativa no se evidencia que se dio respuesta a la peticionaria.

No se evidencia que se dió el trámite para las observaciones del tercer trimestre.

#### **j. Comfamiliar Guajira**

En las variables no se estableció qué se está midiendo, transcribieron las preguntas, pero no determinaron con claridad cuáles eran las variables.

Como no quedó claramente definida la variable, no se pudo establecer un listado de necesidades y no es fácil determinar el por qué se están tomando las acciones.

El plan de acción no tiene objetivos, responsables, ni tiempos.

#### **k. Comfamiliar Cartagena**

En los servicios sociales, no se estableció cual servicio se estaba midiendo.

Las PQRSF se evaluaron en los tres trimestres y midieron satisfacción de la respuesta, con un alto grado de satisfacción, 98.82% , Con las personas que mostraron insatisfacción se tomaron acciones inmediatas.

En el segundo trimestre en el servicio de recreación los encuestados solicitan más opciones en cuando al menú de pasadías y transmitieron la solicitud al área, se deberá informar cuál la acción que se adelantó por parte del área.

Para el segundo trimestre la afiliada Silvia More recomendó una opción de mejora para la CCF, la cual es establecer una plataforma por donde las empresas afiliadas puedan hacer el ingreso del trabajador directamente, se dio trámite a la recomendación, cuál fue la respuesta que se le brindó a la afiliada

## 2) Zona Llanos Orientales

### a. Cofrem

Frente a cuota monetaria se pudo evidenciar, en las variables, que existe insatisfacción por parte de los afiliados respecto del operador que realiza los pagos, esto es en los tres trimestres. Al revisar el plan de mejora presentan diferentes acciones pero ninguna encaminada a superar la necesidad evidenciada con el operador, pues se limitan a hacer socialización con el operador y a realizar actividades internas, que no dicen cuáles, ni los responsables ni los tiempos.

En cuanto a crédito se evidenció que los tiempos en los desembolsos son demorados y que los extractos bancarios no se estaban enviando, sin embargo, la acción de mejora no es concreta, no tiene responsables y se limitan a decir que van a determinar el tiempo para el desembolso.

En afiliaciones midieron servicio y oportunidad, sin embargo, del informe presentado no se pudo establecer la lectura de necesidades, entonces al ir al plan de mejoramiento no se sabe si corresponde a la necesidad.

### b. Comfaca

1.- No existe un análisis real, efectivo y consiente de las necesidades de sus afiliados.

2.- Las variables aplicadas no permiten identificar aquellos requerimientos, solicitudes o sugerencias por parte de los afiliados y que permita mejorar a la caja de compensación familiar los servicios.

3.- Es tan mediocre la presentación del informe y los análisis realizados por la caja de compensación, que revisado el Word remitido, del mismo se extracta que SI existen solicitudes y requerimientos por parte de los afiliados a quién se les aplicó las variables de medición, y la caja de compensación no dio lugar a establecer una acción inmediata o un plan de mejoramiento y peor aún no existe pronunciamiento de su parte.

Los casos evidenciados son:

- Educación Inglés: Requerimiento: se realiza observación de volver a clases presenciales. Sin embargo, en el informe Word se anexaron imágenes de niños que tiene tapabocas, en un aula de clases, entonces, hubo acción, ya están en clase, qué gestiones realizó la caja, porque si están asistiendo a clase se mantiene esa sugerencia. (Tercer trimestre)
- En el servicio de recreación los afiliados sugirieron seguir realizando actividades de integración familiar, les sugieren abrir pronto el servicio del tobogán y les dicen que en este tipo de actividades debería incluir el transporte. La caja guara absoluto silencio sobre este tema. (Tercer trimestre)

- Colegio: Dice el informe: “Las solicitudes de nuestros afiliados se dan en la ampliación de la infraestructura con el fin de poder ampliar la cobertura”. Tampoco se pronuncia la caja de compensación familiar.
- Para subsidio los afiliados manifiestan problemas con el sistema en línea, ¿Qué acciones emprendió la caja de compensación familiar? ¿Cuándo se solucionará el inconveniente?. Es otra acción de mejora que puede plantear la caja de compensación y tampoco dijo nada.

4.- Subsidio, así lo titula el informe, tiene una muestra de población de **“1.600.000.000”**, de acuerdo con lo reportado por SIGER, esta cifra no corresponde al número de afiliados a la Caja de Compensación.

5.- No se sabe que está midiendo en subsidio, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 21 el subsidio se entrega en dinero, especie o servicio, no dice la caja de compensación, cuál es el que está midiendo.

Sea la oportunidad también para llamar la atención sobre la presentación del informe tanto del archivo Excel como el word. A las cajas de compensación se les instruyó para que presentaran el informe en un archivo adjunto de Excel no en una imagen, En cuanto al Word, se encuentra sin justificar, no tiene titulación, debilidades en la redacción, las imágenes son distorsionadas con relación al texto.

Finalmente, se recuerda que la Caja de Compensación ya tuvo una reunión con esta Oficina de Protección, en relación con el informe presentado en el primer trimestre e hicieron caso omiso de las observaciones y recomendaciones planteadas en esa oportunidad.

### **c. Comfamiliar Putumayo**

Se realizó análisis de necesidades por parte de la caja de compensación y generaron acciones que responden a los requerimientos de los afiliados, sin embargo, se recomienda delimitar condiciones de tiempo, modo y lugar para la realización de las mismas.

Se evidencia que la caja de compensación familiar realizó contacto con los afiliados con el propósito de conocer las debilidades y fortalecer el servicio.

Pese a los comentarios que hacen los evaluados son favorables, la caja de compensación busca mejorar la metodología de enseñanza y a su vez diseñar estrategias para mejorar el servicio.

Se resalta la metodología utilizada a través de la entrevista de profundidad y el juego de colores.

### **d. Comfiar- Arauca**

Las muestras que se han tomado en las llamadas telefónicas son muy pequeñas, dos, tres, siete personas, se deberá ampliarla para tener un mayor conocimiento en la percepción de los afiliados por cada una de las variables evaluadas.

Se debe verificar los correctivos planteados y que se trasladaron a las áreas de la Corporación.

#### **e. Cafamaz**

Para los tres trimestres se evaluaron diferentes servicios

Se debe establecer cual metodología aplicaron, ejemplo grupos focales, encuesta, reuniones por zoom. Adicionalmente dejar claro cuál fue la falla encontrada para aplicar la solución encontrada.

El plan de mejoramiento no tiene un objetivo claro, responsables, tiempo

#### **f. Casanare**

Frente a los cursos, no se tiene una uniformidad en la evaluación, en uno se midió: Calidad, organización, Horario, accesibilidad al curso, en el otro Metodología, ayudas audiovisuales, puntualidad y pregunta abierta y en el otro: Herramientas utilizada durante el curso, calidad de las clases, Expectativas. Como se están midiendo los cursos se deberá unificar la variable, para así tomar acciones frente a una sola actividad, adicional pueden evaluar la docente.

No especifican el área que va a ser la encargada de diseñar “una estrategia comercial” para llegar a más empresas en el departamento.. (Tercer trimestre).

Es importante que se revise la metodología utilizada para evaluar los servicios, pues de acuerdo con lo reportado, una gran parte de las observaciones no le dan ningún valor agregado a la Caja de Compensación Familiar, toda vez que no se presentan observaciones.

### **3) Zona Sur Occidental**

#### **a. Comfacauca**

La Caja de Compensación Familiar evaluó para los tres trimestres el servicio de capacitación, sin embargo, no se evidencia un seguimiento constante en cada uno de los cursos evaluados, toda vez que no miden el mismo curso durante los tres periodos, es importante que se realice un seguimiento por cada uno de ellos.

Se recomienda que la Caja de Compensación estructure el cuestionario de acuerdo al servicio que está evaluando, pues no es lo mismo medir el servicio de educación respecto al subsidio en dinero.

De acuerdo a lo informado en algunas acciones inmediatas es necesario establecer e indicar las condiciones de tiempo, modo y lugar, la corporación deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario ¿de qué manera se materializaron las acciones inmediatas concernientes a la infraestructura del área, cursos ofertados y demás planteamiento, dado que en algunas oportunidades se comunica a los afiliados que han presentado inconvenientes la solución proporcionada, siendo esta efectiva, tal como se evidencia en las actas enviadas.

### **b. Comfandi**

De acuerdo al comparativo realizado es posible señalar que la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI, de manera general viene realizando seguimiento trimestralmente a cada uno de los servicios evaluados y en consecuencia plantea soluciones efectivas y plausibles en razón a los requerimientos de los afiliados.

No obstante, se sugiere determinar condiciones de tiempo, modo y lugar respecto a cada una de las acciones inmediatas que son implementadas por la corporación con el fin de garantizar que el servicio se preste de manera idónea.

Así mismo se sugiere aportar en los próximos informes evidencias de dichas acciones inmediatas y los avances que han tenido respecto a lo propuesto.

### **c. Comfenalco Valle Delagente**

Dentro del plan de mejoramiento del tercer trimestre, el área de Educación se comprometió a revisar para la vigencia 2022 la posibilidad de entregar el kit escolar de forma escalonada, dependiendo del número de beneficiarios que tenga el afiliado y que cumplan con los requisitos de postulación, ¿cuál fue el estudio que hizo el área, ya se informó a los trabajadores afiliados?.

Para ese mismo trimestre, se recomendó mejorar la comunicación con los padres de familia sobre los módulos, recorridos y revisar la opción de hacer comunicaciones durante el día para que los padres puedan saber cómo están sus hijos, en las acciones de la caja señalan que: “Se tendrá en cuenta la recomendación relacionada con la comunicación hacia los padres para el programa de vacaciones recreativas 2021”. Sin embargo, no se establecieron responsables ni tiempo. Para el siguiente trimestre se deberá hacer el seguimiento.

Para el primer trimestre en recreación pasadía, la población evaluada sugieren contar con más actividades de recreación y entretenimiento en los centros recreacionales, sin embargo, al

implementar el plan de acción no se establecieron responsable ni tiempos, ni se evidencia el seguimiento en los siguientes trimestres.

Otra de las acciones propuesta por Comfenalco fue la de “visitar en la primera semana de mayo 2021 con el acompañamiento del Jefe de Logística, las 2 Arquitectas de Logística y el Jefe de Operaciones, que permitiera presupuestar el arreglo de piscinas. Se programará cronograma de inicio de trabajos.”, sin embargo, no se evidencia el cronograma, ni si se llevaron a cabo los correctivos.

En el primer trimestre, los evaluados plantearon que “Se genera incertidumbre en algunos afiliados cuando se realizan trámites de actualización en la Sucursal virtual, dado que no llega mensaje de confirmación frente al éxito o no del trámite realizado.” Y en el plan de acción no dió una solución a lo planteado sino informando como se ingresa a la carpeta .

#### **d. Comfamiliar Nariño**

Los servicios se evaluaron en los tres trimestres

Para ese trimestre no se evidenció cual fue el plan de mejoramiento para adecuar la recepción y atención de los afiliados.

Para el área de mercadeo se propuso una alianza con la Caja de Compensación Familia CAFAM, se pudo evidencia el seguimiento a esta propuesta a en los tres trimestres presentados.

A la oficina de comunicaciones le han trasladado varias observaciones de los encuestado, sin embargo no se ha hecho seguimiento.

Para el segundo trimestre se fijó como plan de acción la de solicitar a la empresa de seguridad, la capacitación del personal de guardas de seguridad en cuanto a atención al cliente, sin embargo, para el tercer trimestre no se evidenció que trámite se dio.

### **4) Zona Santander**

#### **a. Cajasan**

No se hace seguimiento a las acciones de mejora propuestas

En el segundo trimestre señalaron los siguiente: “3. Asignación de cajas (sic) adicionales de retiro de acuerdo a los días pico, revisando los tiempos con seguimiento semanal para retroalimentar las inconsistencias al equipo encargado.” No quedó clara esta acción, deberá aclararse.

Para ese mismo trimestre señalaron: “Construcción de actividades los domingos y festivos, una divertida jornada en el centro recreacional

Campoalegre y Guarigua con actividades para los afiliados y su núcleo familia”. Aclarar cómo se construyen las actividades, cuál es la divertida jornada en los centros vacacionales.

Y también definieron lo siguiente: “Perfilamiento en la caracterización de las bases de datos, para promover la comunicación en doble vía sobre el subsidio no asignado y actualizar el nuevo mecanismo de notificación al afiliado sobre su estado de postulación” Aclarar qué debe entenderse por el perfilamiento en la caracterización en la base de datos, con quién se va a promover la comunicación en doble vía, que acciones van a adelantar sobre el subsidio no asignado, y si es un nuevo mecanismo de notificación cómo lo van a actualizar.

Para el tercer trimestre informan que van a tener un “Mecanismo de atención para información de solicitudes de crédito social”, ¿cuál es ese mecanismo?

En ese mismo trimestre establecieron como plan de acción “Secciones de servicios en línea para la agilidad de actualización de documentos y datos”. ¿Cuáles son las secciones de servicio?, ¿cómo van a actualizar los documentos?

### **b. Comfanorte**

No hubo continuidad en la evaluación de los servicios.

En el informe presentado no se puede determinar con exactitud cuál fue el resultado en la medición de las variables o el listado de necesidades de la población objeto.

Para las actividades no se determinaron objetivos, responsables, tiempo en la que se llevará a cabo.

La Corporación señaló en la variable a medir: “Agilizar trámites para solicitudes respecto a cambio modalidad de pago cuota monetaria” y la acción a implementar es “Publicar fechas de corte para el cambio de la modalidad de pago de la cuota monetaria a través de la página web y redes sociales; adicionar en el listado de preguntas frecuentes este tema” No tiene coherencia lo planteado en la variable con la acción.

### **c. Comfenalco Santander**

No remitieron la información en los formatos.

Se hizo una revisión de la información remitida y se realizaron las siguientes observaciones:



Los afiliados sugieren validación de convenios con otros establecimientos para redención de cuota monetaria, la corporación dispuso la validación de dicha sugerencia con delimitación de fecha, sin embargo se requiere validar el resultado de dichas validaciones.

La corporación determinó realizar capacitación a los asesores del contact center, promocionar el servicio de crédito social, realizar la revisión y actualización del instructivo de pago entregado a los afiliados para realizar pagos por consignación o transferencia.

La corporación envió documento contentivo de evaluación de servicio para la vigencia 2021, con evaluación de: recreate adulto mayor y hotel puerta de Santander dicho documento resulta llamativo, explicativo y completo respecto al análisis realizado.

Subsidio de Vivienda.

En la información remitida no establecen de manera clara la población muestra, la metodología utilizada y las variables respecto de las cuales se realiza la medición del servicio.

No se evidencia seguimiento de cada uno de los servicios evaluados.

#### **d. Comfaoriente**

De acuerdo al comparativo realizado es posible señalar que la Caja de Compensación Familiar de manera general viene realizando seguimiento trimestralmente a cada uno de los servicios evaluados y en consecuencia plantea soluciones efectivas en razón a los requerimientos de los afiliados.

No obstante, se sugiere determinar condiciones de tiempo, modo y lugar respecto a cada una de las acciones inmediatas que son implementadas por la corporación con el fin de garantizar que el servicio se preste de manera idónea.

#### **e. Cafaba**

Es posible señalar que la Caja de Compensación no realiza un seguimiento periódico por cada uno de los servicios, en consecuencia no es posible verificar la efectividad de la medición y la toma decisión para la mejora del servicio.

Solo se midió un servicio por trimestre.

### **5) Zona Huila y Tolima**

#### **a. Comfenalco Tolima**

Para el primer trimestre no se definió claramente la variable que se estaba midiendo.



Es importante que Comfenalco Tolima informe a la ciudadanía de las gestiones que se han adelantado ante el Servicio Geológico Colombiano para la apertura del Parque Omaira, dado que no han obtenido el aval de la Secretaria de Salud en relación al cumplimiento del protocolo de bioseguridad

Para el siguiente trimestre se deberá hacer seguimiento a la implementación del Proyecto de transformación tecnológica - Módulo virtual para cancelar el pago de la mensualidad de manera virtual

#### **b. Cafasur**

La caja de compensación no especificó el servicio que se estaba midiendo, en este reportó el departamento a que pertenece el servicio.

De lo señalado por la caja de compensación familiar no se puede establecer que variable está midiendo, y, por ende, no se desprende una lectura de necesidades de los trabajadores afiliados. Lo que aparece es un listado de actividades.

Como no se evidencia una lectura de necesidades, no se estableció un plan de mejoramiento con objetivos, responsables, tiempos.

#### **c. Comfamiliar Huila**

De manera general viene realizando seguimiento trimestralmente a cada uno de los servicios evaluados, sin embargo no se tiene como validar si los requerimientos de los afiliados corresponden a las soluciones o acciones inmediatas planteadas por la corporación.

Es importante determinar condiciones de tiempo, modo y lugar respecto a cada una de las acciones inmediatas que son implementadas por la corporación con el fin de garantizar que el servicio se preste de manera idónea.

Se requiere corroborar las variables con las que se pretende medir el servicio pues están no son claras.

Cuidar la redacción del texto, gramática y ortografía.

#### **d. Comfatolima**

No existe continuidad en la medición de los servicios de capacitación, educación, y subsidios, así mismo no se tiene como validar si los requerimientos de los afiliados corresponden a las soluciones o acciones inmediatas planteadas por la corporación.

Es importante determinar condiciones de tiempo, modo y lugar respecto a cada una de las acciones inmediatas que son implementadas por la corporación con el fin de garantizar que el servicio se preste de manera idónea.

Cuidar la redacción del texto, gramática y ortografía.

## 6) CAJAS A RESALTAR

De los trimestres evaluados se destacan las Cajas de Compensación Familiar Comfamiliar Nariño, Comfacor y Comfamiliar Putumayo