



II 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
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.

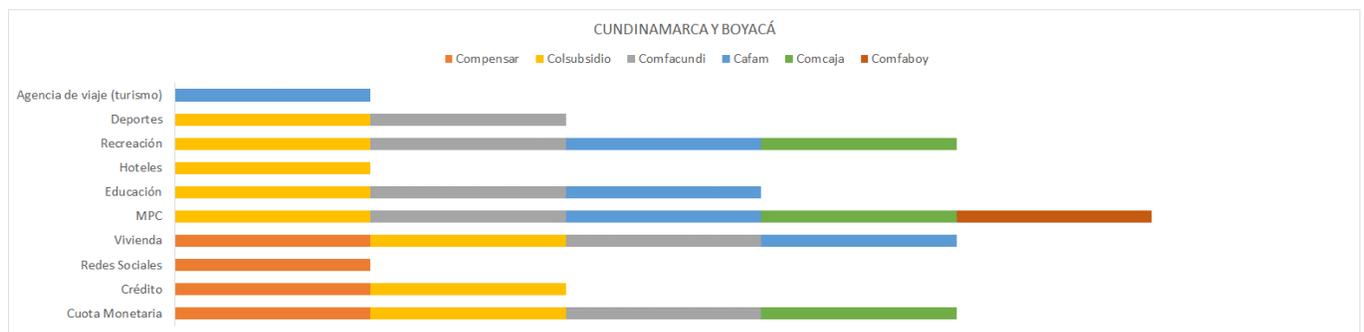
3. CONTENIDO DE LOS INFORMES

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

ZONA CUNDINAMARCA Y BOYACÁ



Cinco cajas de compensación evaluaron Mecanismo de Protección al Cesante (MPC) y cuatro vivienda y cuota monetaria , tres educación, y dos deportes y crédito.

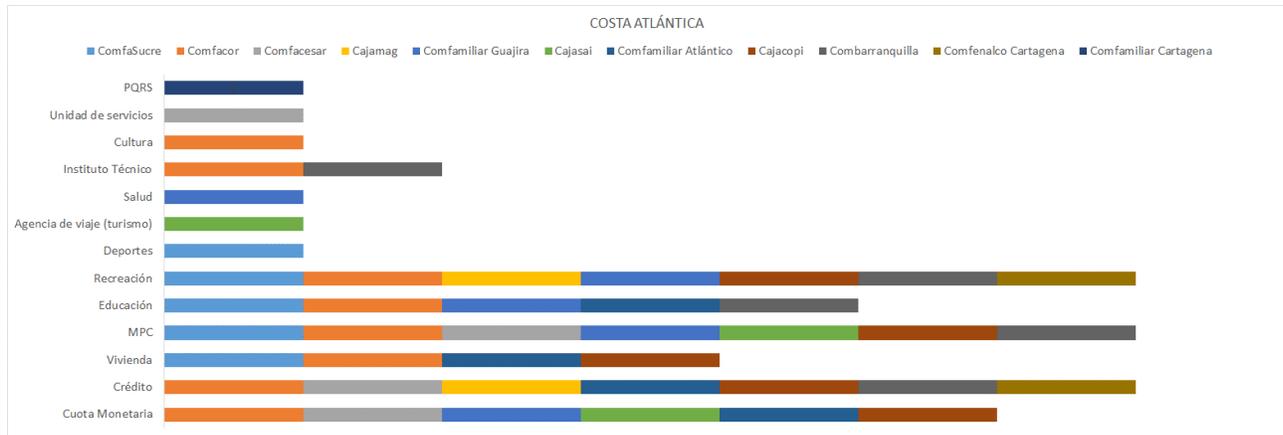
Comfaboy solamente evaluó MPC

Una sola caja evaluó agencia de viajes, hoteles, redes sociales.

Como se verá a lo largo del informe la evaluación que llevó a cabo Comfaboy fue muy pobre, donde se denota improvisación.

Comcaja a pesar de tener radio de acción nacional, que presta sus servicios en Vichada, Vaupés, Guanía y Guaviare, no evaluó por departamentales, como ellos las denominan, con una presentación poco profunda.

ZONA COSTA ATLÁNTICA

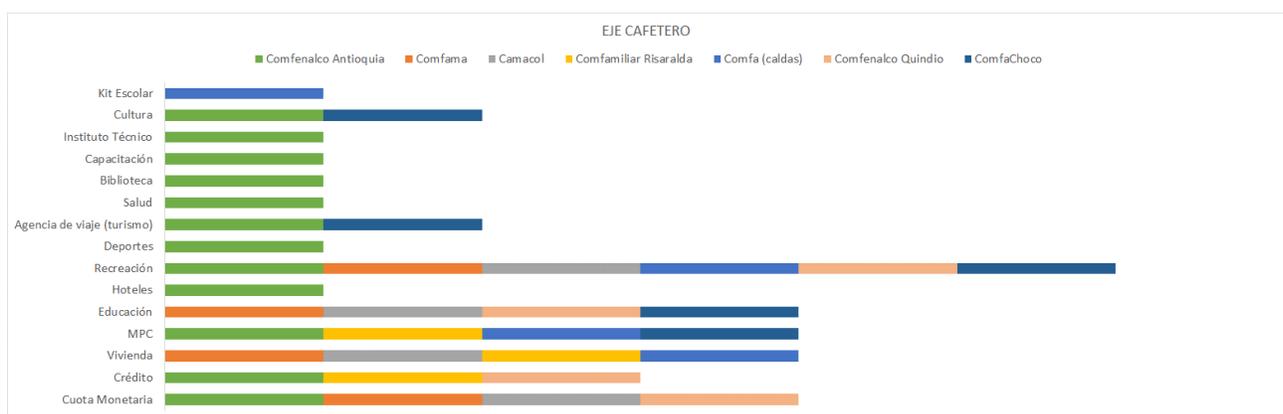


Esta zona es la más extensa evaluando los servicios así:

Siete evaluaron recreación, MPC y crédito, seis cuota monetaria, cinco educación y cuatro vivienda, dos programas técnicos.

Agencia de viajes (turismo) PQRSF, Unidad de servicios, cultura, deportes y salud, fueron evaluados por una sola caja de compensación.

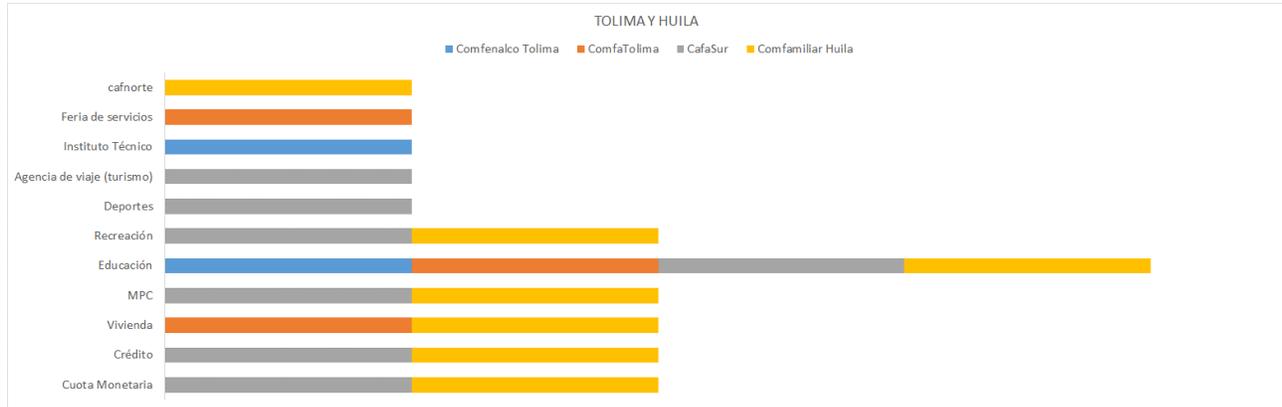
EJE CAFETERO



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.

ZONA TOLIMA Y HUILA

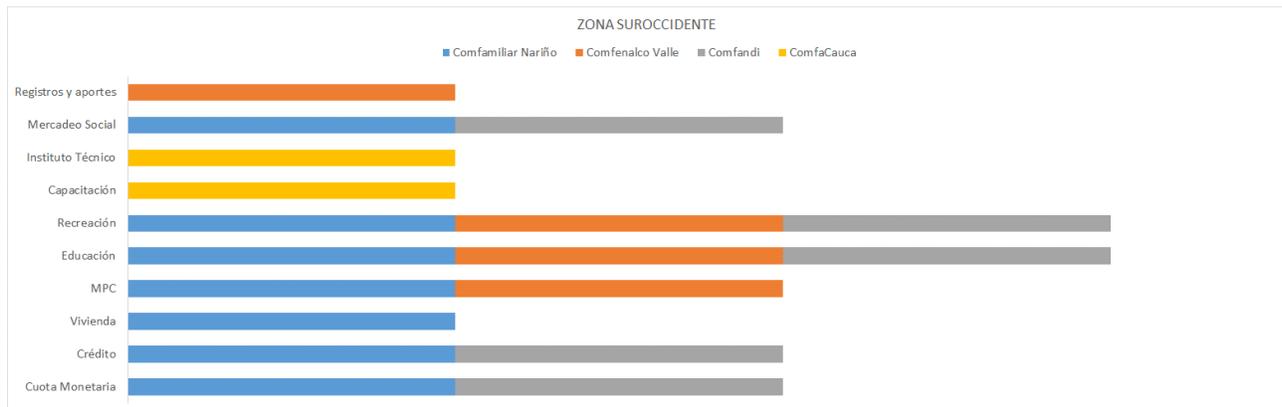


Educación fue evaluado por cuatro cajas de compensación, recreación, MPC, vivienda, crédito, cuota monetaria por dos y feria de servicios, deportes, instituto técnico, agencia de viajes por una.

Comfenalco Tolima evaluó los servicios por ciudades

CAFT. Se utilizaron siglas sin establecer a qué se referían. (En todas las regiones)

ZONA SUR OCCIDENTE

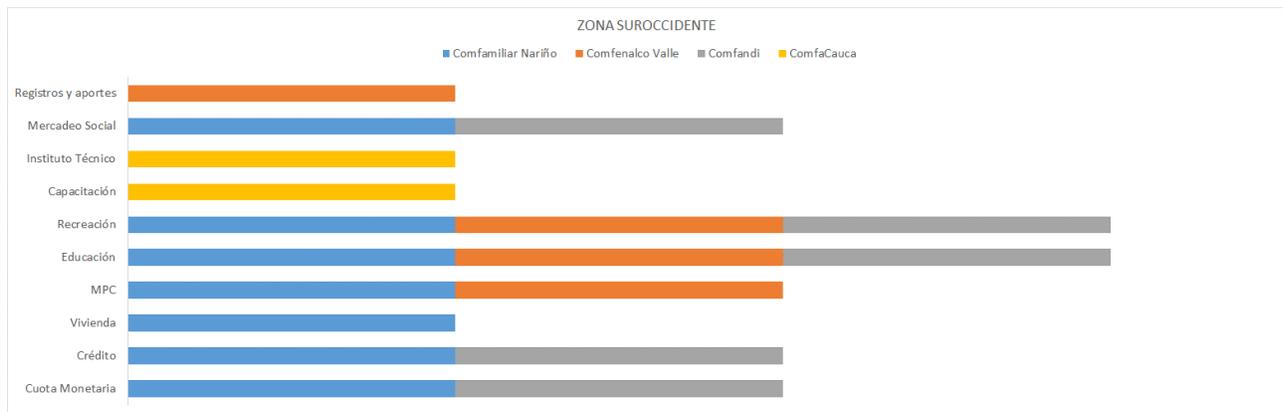


Las cuatro cjas de compensación evaluaron recreación y educación, tres MPC, dos mercadeo social, crédito y cuota monetaria, instituto técnico

Registro y aportes, Instituto técnico y vivienda una.

Cauca. Técnico en sistemas y Candy bar.

ZONA SANTANDER



Tres cajas de compensación evaluaron recreación, educación, dos mercadeo social, crédito, cuota monetaria, Capacitación- instituto técnico.

Registro y aportes y vivienda una caja de compensación.

ZONA LLANOS ORIENTALES



Cuatro Instituto técnico- capacitación, tres cajas de compensación evaluaron recreación, MPC, dos cuota monetaria.

Afiliaciones y créditos una caja de compensación.

Puntos de atención en centro comercial Cofrem, un servicio para destacar.

NIVEL NACIONAL

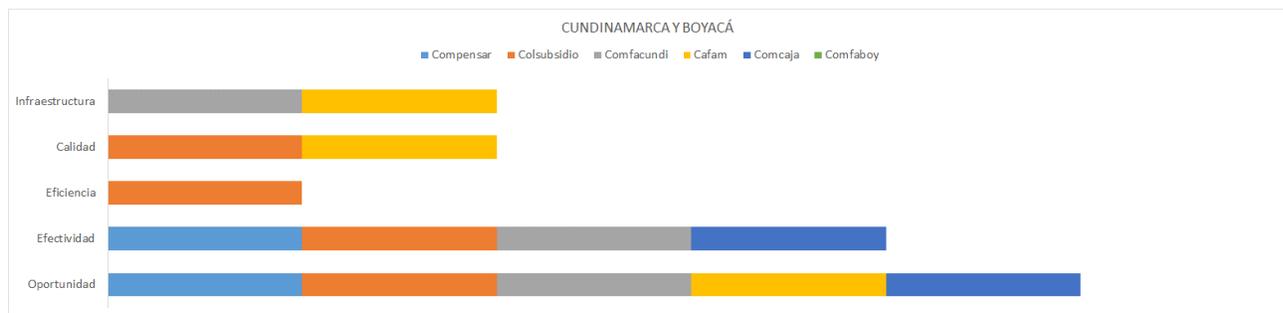
A nivel nacional los servicios que más se midieron fueron cuota monetaria, Mecanismo de Protección al cesante, vivienda, recreación y crédito

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.

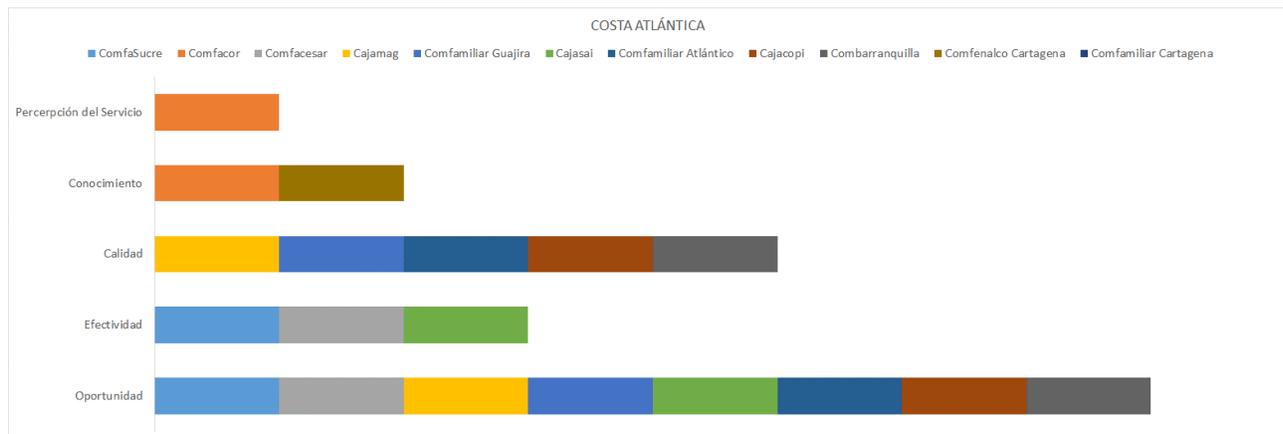
Comfenalco Antioquia no informó las variables que se midieron

ZONA CUNDINAMARCA Y BOYACÁ



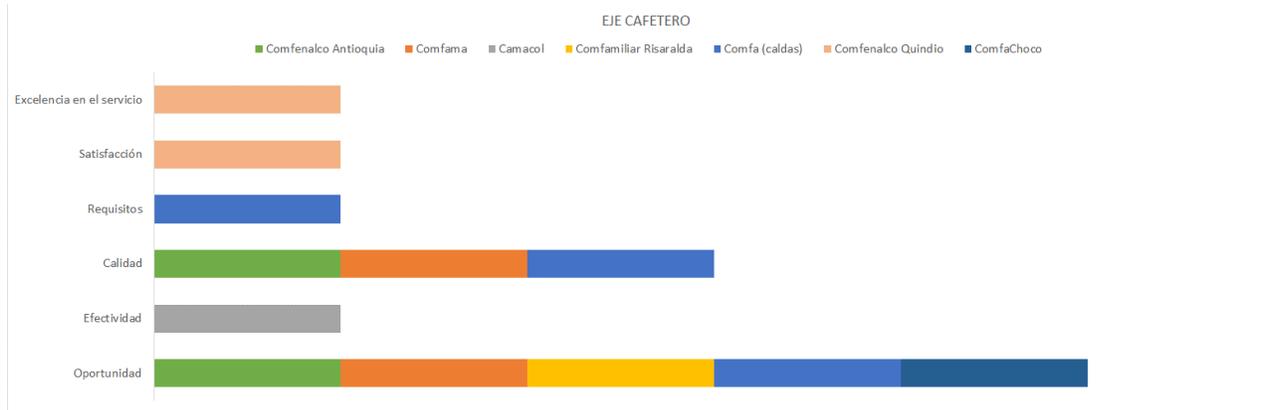
Cinco cajas de compensación efectividad y oportunidad, cuatro efectividad, dos infraestructura y calidad una eficiencia.

ZONA COSTA ATLÁNTICA



Ocho cajas de compensación midieron oportunidad, cinco calidad, tres efectividad, dos conocimiento y una percepción del servicio.

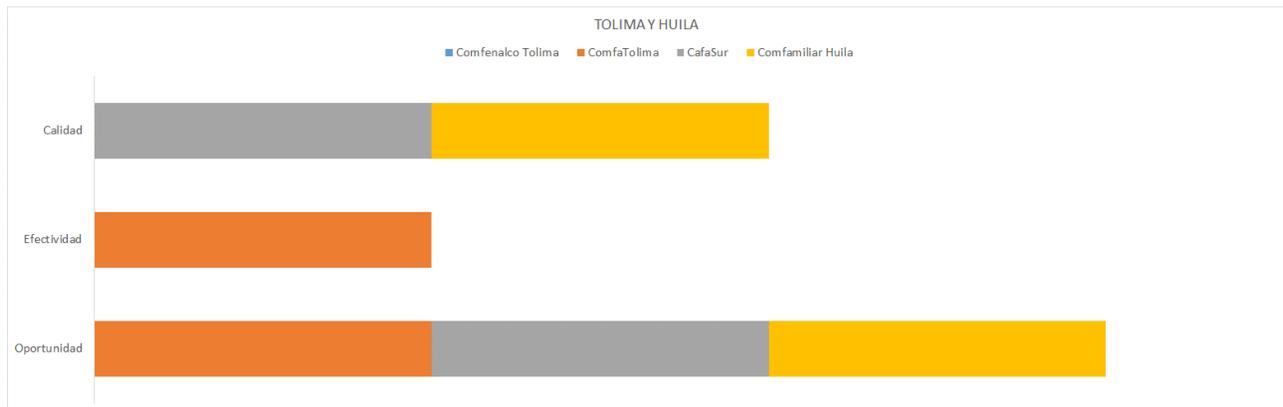
ZONA EJE CAFETERO



Cinco evaluaron oportunidad y tres calidad.

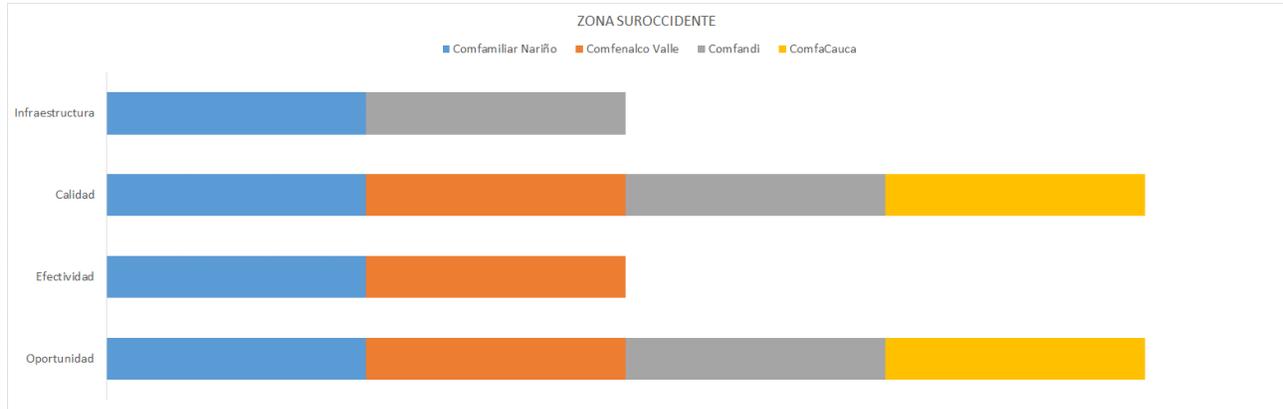
Individual excelencia, satisfacción y efectividad.

ZONA TOLIMA Y HUILA



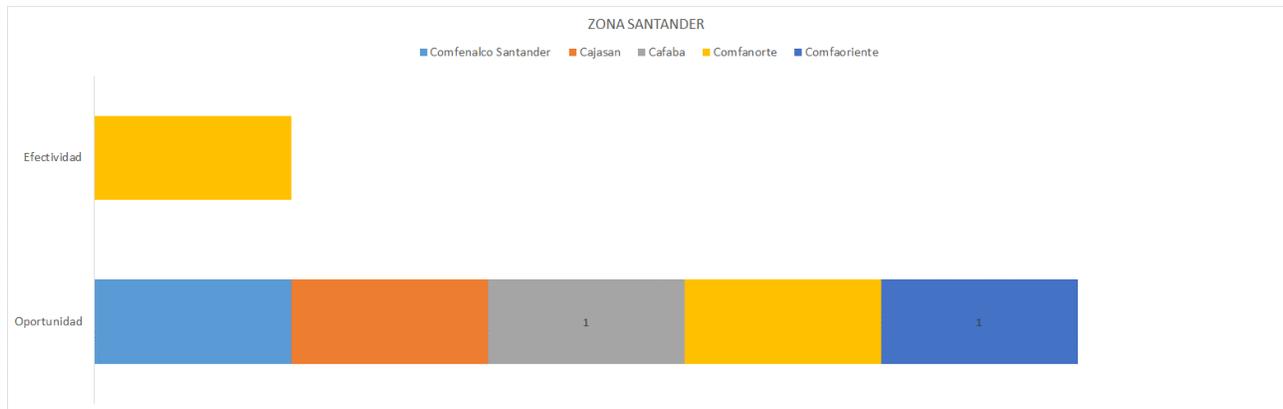
Tres cajas de compensación evaluaron oportunidad, dos calidad y una efectividad.

ZONA SUR OCCIDENTE



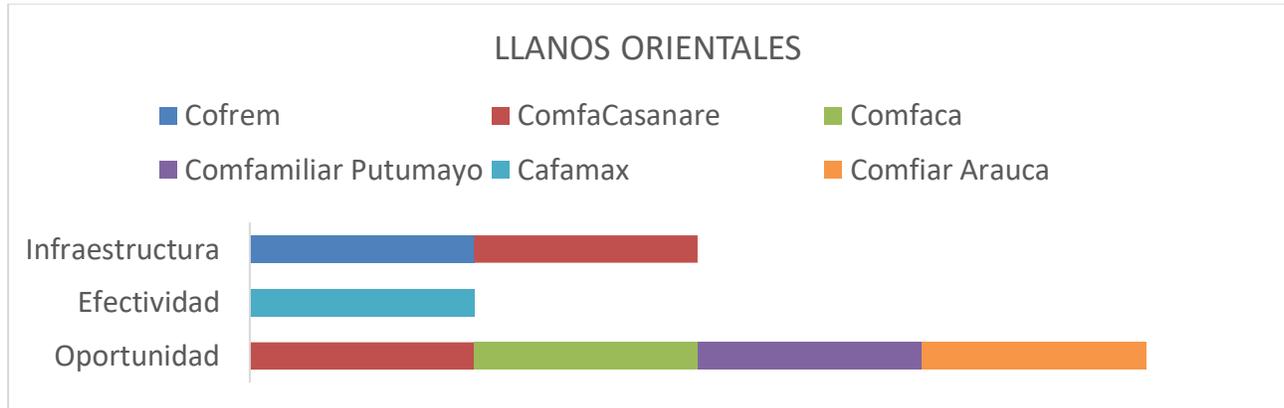
Tres cajas de compensación evaluaron oportunidad y calidad, dos efectividad e infraestructura.

ZONA SANTANDER



Las cuatro cajas de compesación evaluaron oportunidad, y una efectividad

ZONA LLANOS ORIENTALES



De las seis cajas de compensación, cuatro evaluaron oportunidad, una evaluó efectividad y dos evaluaron infraestructura.

NIVEL NACIONAL

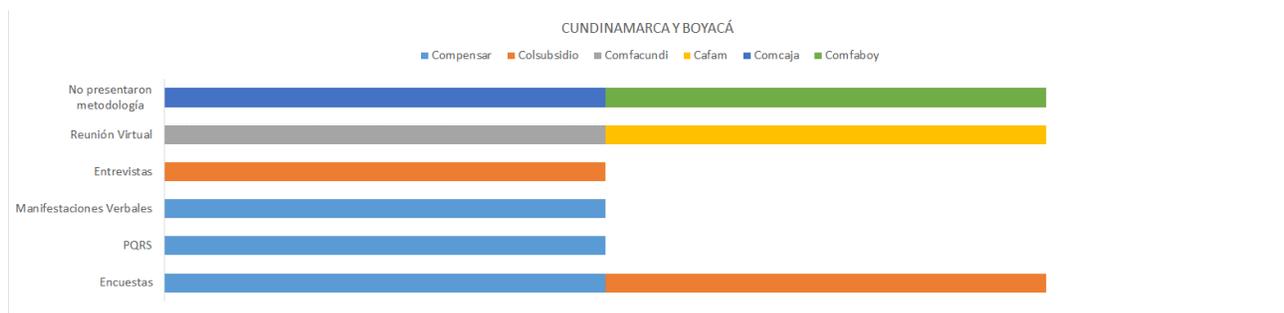
La Variable que más se evaluó fue Oportunidad, seguida de Calidad, efectividad y eficiencia.

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.

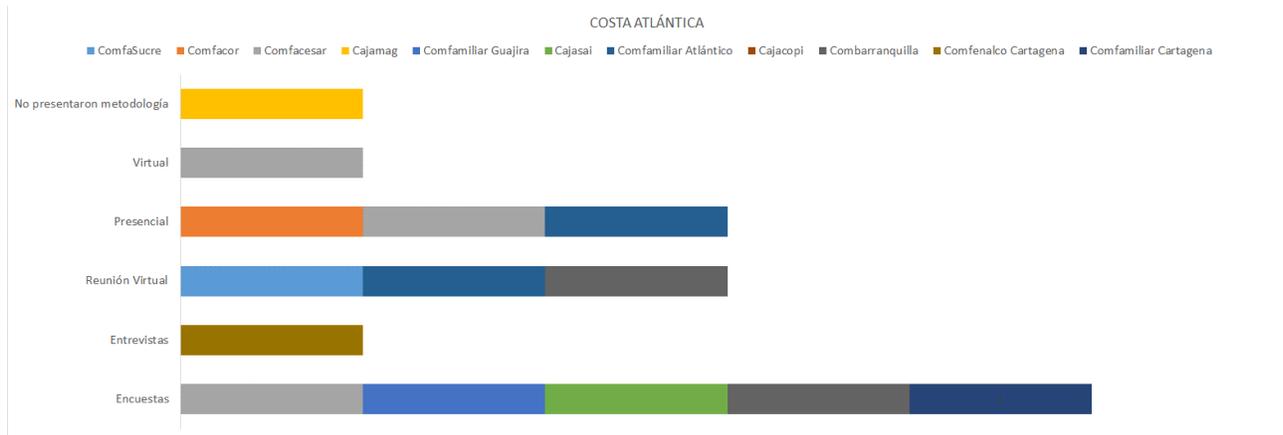
Otras cajas de compensación se limitaron a señalar que eran “presencial” o “virtual” como fue el caso de Comfacundi, Comfasucre, Comfamiliar Atlántico.

ZONA CUNDINAMARCA Y BOYACÁ



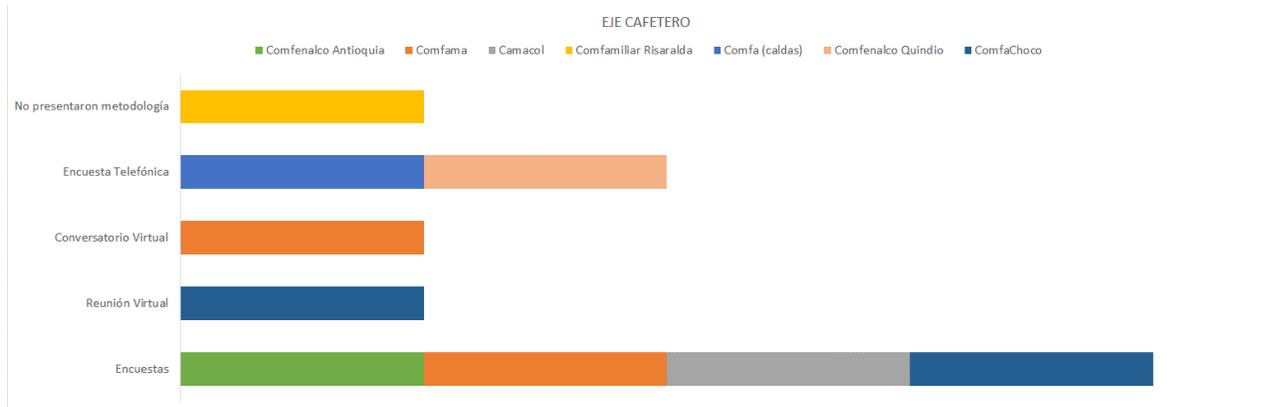
Dos cajas de compensación realizaron la metodología de Encuestas y Reunión virtual, una a través de PQRS, una con Entrevistas y dos de ellas no presentaron metodología

ZONA COSTA ATLÁNTICA



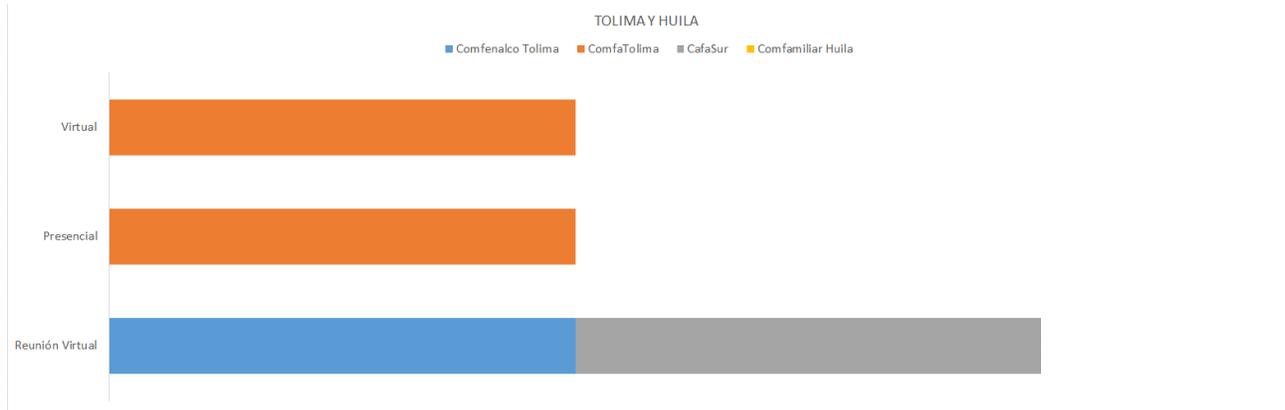
Cinco de las once cajas de compensación realizaron la medición a través de encuestas, tres con reunión virtual, tres de manera presencial una virtual, una con entrevistas

ZONA EJE CAFETERO



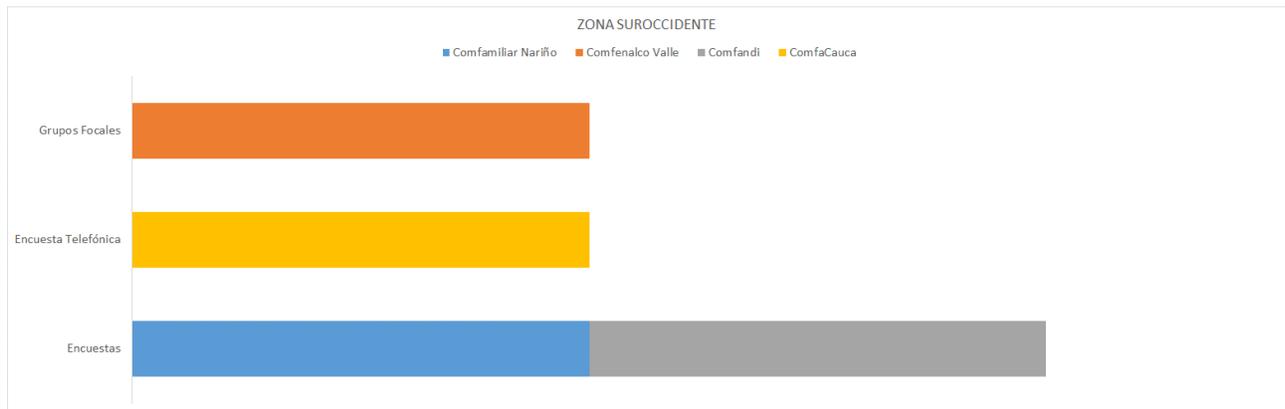
Cuatro cajas usaron metodología de encuestas, dos encuesta telefónica, una conversatorio virtual, una reunión virtual y una no presentó metodología

ZONA TOLIMA Y HUILA



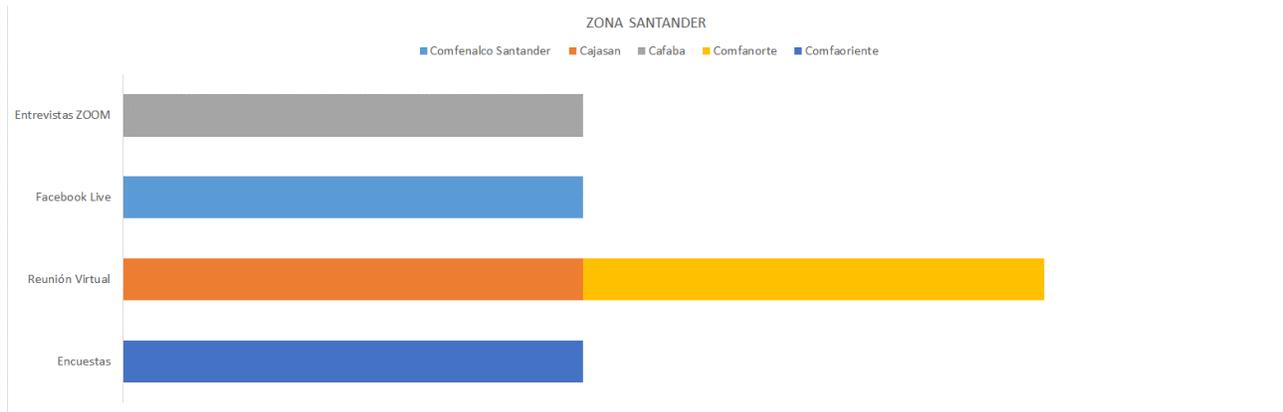
Dos cajas presentaron reunión virtual, una presencial y virtual sin especificar

ZONA SUR OCCIDENTE



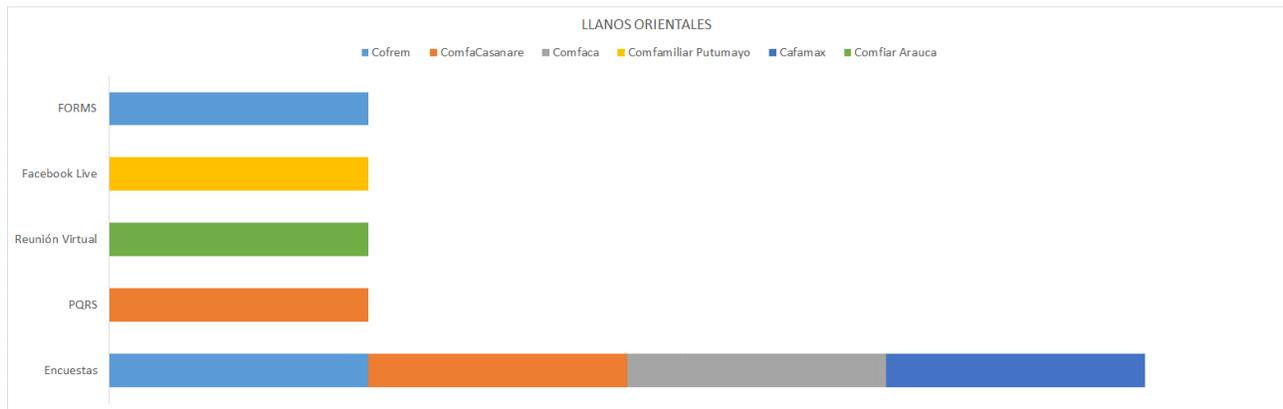
Dos cajas presentan encuestas, una encuesta telefónica y una grupos focales

ZONA SANTANDER



Dos presentan reunión virtual, una Facebook live, una entrevista zoom y una encuestas

ZONA LLANOS ORIENTALES



Cuatro cajas presentaron Encuesta, una PQRS, una reunión virtual y una encuesta a través de Google FORMS.

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.

3.1. ZONA LLANOS ORIENTALES

1. COMFAMILIAR PUTUMAYO

Servicios: Técnicos por competencia de inglés y Asistencia Técnica

Metodología: Encuestas

VARIABLES: Medición de calidad y efectividad proceso de aprendizaje.

Encuesta de satisfacción con preguntas enfocadas en calidad , trato digno y oportunidad

Plan de Mejoramiento: acorde con la medición

Asistentes: Se realizaron 2 reuniones con un promedio de 12 participantes.

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
<p>Técnico por competencias en</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingles <p>- Técnico por competencia en Asistencia Administrativa</p>	<p>Encuesta de Servicio - comunicación vía WhatsApp</p> <p>Reunión presencial - Encuesta de satisfacción</p>	<p>- Medición de calidad y efectividad proceso de aprendizaje. encuesta de satisfacción con preguntas enfocadas en calidad , trato digno y oportunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura restaurante una vez sea posible - Generar actividades con un impacto positivo (Docentes) - Mejorar el funcionamiento de los equipos tecnológicos. - Matriz de "Seguimiento de servicio" vigencia 2021

La nueva matriz para garantizar la idoneidad del servicio no tiene una fecha de implementación Seguimiento necesidades del cliente.

2. COFREM

Servicios: Subsidio. Crédito, afiliaciones, capacitación empresarial, recreación y punto de atención en un centro comercial.

Metodología: Encuestas (no especificaron la plataforma) y PQRSF

Variables: Calidad, Oportunidad, Infraestructura

Plan de Mejoramiento: acorde con la medición

Asistentes: Participación: 136/233; 249/500; 584/2318; 22/599

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio	Encuesta	Calidad: Inconsistencias pago	Socialización a los operadores
Crédito		Oportunidad: Tramite de los créditos	Mejorar el tiempo de desembolso e implementar envío extractos mensuales por mail
Afiliaciones		Oportunidad: Tramite de afiliaciones	Asignar más personal de Servicio al Cliente para mejorar la radicación de los documentos remitidos.
Educación (Capacitación Empresarial)		Calidad: Docentes y metodología	Revisión contenido programático curso Secop II Verificar competencias docente
Recreación	PQRS	Infraestructura-Servicio	Se autorizó la ampliación de la planta de cocina del Centro Vacacional Mantenimiento duchas Se solicitó mejorar mantenimiento de la piscina.

COFREM: No especifican que plataforma usaron para llevar a cabo las encuestas

PDT: Errores ortográficos

3. COMFACASANARE

Servicios: Cuota Monetaria y Recreación

Metodología: Encuesta Virtual

Variables: Aunque no especificaron qué midieron se concluyó, de acuerdo con las preguntas, que se midió Calidad y Oportunidad.

Plan de Mejoramiento: Una actividad- Convenio

Asistentes: Participantes 172/ 2 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Cuota Monetaria	Encuesta Virtual	Oportunidad: Medio para reclamar cuota	Se realizó convenio con establecimiento comercial para más agilidad
Recreación	Encuesta Virtual	Calidad: Medios tecnológicos, expectativas Eficiencia: Inscripción - puntualidad	N.A No hubo solicitud por parte de los participantes

4. ARAUCA

Servicios: Subsidio y Aportes, Mecanismo de Protección al Cesante, IFET y Colegio

Metodología: Reuniones virtuales

Variables: Oportunidad y Efectividad

Plan de Mejoramiento: Actividades a desarrollar acordes

Asistentes: Promedio 5/4 reuniones - Baja asistencia por parte de los usuarios

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio y Aportes	Reunión Virtual	Oportunidad: Agilidad tiempos de respuesta de correos electrónicos para tramites	<p>Se está adecuando la plataforma mercurio para afiliar el núcleo familiar</p> <p>Se están realizando pruebas piloto atención presencial en municipios</p>
Mecanismo Protección al Cesante		<p>Efectividad: Carencia de conexión a internet para realizar proceso de postulación y cursos</p> <p>Efectividad: Mejorar atención telefónica ante inquietudes y tiempo de respuesta</p>	<p>Se establece personal para apoyo presencial al proceso postulación</p> <p>Se establecieron diferentes estrategias que permiten a los usuarios cumplir con los deberes de cursos</p> <p>Realizar seguimiento a cada uno de los procesos de la agencia de empleo</p> <p>Capacitar a los funcionarios.</p>
<p>Educación</p> <p>1. IFET</p> <p>2. Colegio</p>		<p>1. Efectividad: Requisitos proceso de matricula</p> <p>Efectividad: Ampliar horas cursos de gestión</p> <p>2. Efectividad: Método de enseñanza</p>	<p>Se cuenta con canales digitales para recibir y integrar requisitos</p> <p>Se analizó la viabilidad, si embargo el costo supera las expectativas</p> <p>Se establecerán estrategias metodologías de la mano docentes.</p>

5. CAFAMAZ

Servicios: Subsidio al Desempleo

Metodología: Reunión virtual Facebook Live

VARIABLES: Oportunidad

Plan de Mejoramiento: Respuesta inmediata

Asistentes: 186/ 3 Facebook lives

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio Desempleo	Reunión Virtual vía Facebook Live	Oportunidad	Respuesta inmediata sobre el servicio y beneficio

6. COMFACA

Servicios: Agencia de Empleo, Educación y Recreación

Metodología: Reunión virtual Facebook Live

VARIABLES: Oportunidad

Plan de Mejoramiento: No Aplica?

Asistentes: Promedio MPC 160, otros servicios promedio 11/7

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Agencia de Empleo	Encuesta presencial	Oportunidad	N/A
Educación	Encuesta virtual	Satisfacción	N/A
Recreación	Encuesta personal	Satisfacción	N/A

3.2. ZONA COSTA ATLÁNTICA

1. COMFAMILIAR CARTAGENA

Servicios: PQRS

Metodología: Reunión Meet/ Encuesta Virtual

Variables: Satisfacción

Plan de Mejoramiento: La Caja de Compensación no puede implementar ningún plan de mejoramiento debido a la falta de participación por parte de los grupos focales, por lo cual no se tienen datos sobre las inconformidades o necesidades de los usuarios. Además, se realizó una encuesta, sin embargo, no especifican el servicio, ni las variables, ni cómo se realizó.

En los casos de inconformidad se prosiguió a resolver cada inquietud de manera individual

Participantes: 421 Encuestas

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Recreación	Reunión Meet	N.A	N.A
PQRS (N.A)	Encuesta Virtual	Calidad: Satisfacción	Se realizaron llamadas telefónicas paradas solución a las insatisfacciones y proceder al cierre (5 asistentes)

2. COMFENALCO CARTAGENA

Servicios: No especificaron cada uno de los servicios y solo evaluaron el conocimiento de los servicios :Subsidio de Vivienda, Recreación, Agencia de Empleo, Educación, Protección Social, Crédito.

Metodología: Entrevistas Zoom. Presentan varios soportes sobre la reunión en zoom, la base de asistencia y otros medios de comunicación con los usuarios

Variables: Conocimiento

Plan de Mejoramiento: Servicio de M-learning (dar a conocer servicios) ¿? Webinars para Adulto Mayor dar a conocer beneficios ¿? Actividad municipio de Turbaco, llevar servicios a los afiliados

Población: Siendo una encuesta de conocimiento, el tamaño de la muestra fue tan solo de 17 personas para todos los servicios

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio de Vivienda	Entrevista ZOOM	Conocimiento sobre el servicio	Se realizan de manera periódica eventos virtuales para dar a conocer los proyectos en alianza.
Recreación			Se realizan encuestas de satisfacción
Agencia de Empleo			Actividad municipio de Turbaco, llevar servicios a los afiliados
Educación			Servicio de M-learning (dar a conocer servicios)
Protección Social			Webinars para Adulto Mayor dar a conocer beneficios
Crédito			Actividad municipio de Turbaco, llevar servicios a los afiliados

3. COMFACESAR

Servicios: UIS, subsidio Familiar, crédito, Mecanismo de Protección al Cesante

Metodología: Encuesta presencial y encuesta virtual.

Variables: Oportunidad y Eficiencia

Plan de Mejoramiento: Acorde con las variables.

Población: Promedio 26 en 4 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
UIS	Reunión Grupo Focal	Oportunidad: Utilizar los servicios	Se realizaron convenios y/o alianzas con entidades locales
Subsidio Familiar	Encuesta Presencial	Oportunidad: Medio de pago	Se autorizó la posibilidad para que el usuario elija forma de pago
		Oportunidad: Tramite y novedades	Se envían correos electrónicos con la información de tramites y afiliaciones
Crédito		Oportunidad: Facilidad para pignorar	Se minimizaron los requisitos
		Oportunidad: Aprobación y desembolso	Se adoptó medio de pago DAVIPLATA
		Eficiencia: Información y asesoría brindada	Se asignó personal permanente (física - telefónica)
Protección al Cesante	Encuesta Virtual	Oportunidad: Servicios de capacitación FOSFEC	Se han programada cursos virtuales
		Oportunidad: Orientación laboral	Se atienden de forma telefónica y virtual

4. COMFACOR

Servicios: Educación: Colegio y Carreras Técnicas, recreación, subsidio familiar, cultura, crédito, vivienda, mecanismo de protección al cesante.

Metodología: Reunión virtual.

Variables: Oportunidad y Eficiencia, percepción del servicio, cumplimiento de deberes.

Plan de Mejoramiento: Acorde con las variables.

Población: Promedio 10 en 8 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
<p>Educación</p> <p>1. Colegio</p> <p>2. Carreras técnicas</p>	Reunión Virtual	<p>Calidad: Mejorar las clases y el interés de los profesores</p> <p>Oportunidad: Buscar opciones de ayuda a quienes no tienen acceso a la tecnología</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión 27 de abril sobre el proceso de enseñanza - aprendizaje - Realizar diferentes actividades para fortalecer los lazos de la comunidad educativa. - Plan Padrino IFC - Se dispuso de la sala informática
Recreación		<p>Oportunidades: Ampliar portafolio de actividades</p> <p>Oportunidad: Mejorar comunicaron de las actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con un amplio contenido de acuerdo al interés, además de realizar actividades especiales cada mes - Se aclara el uso de WhatsApp y e-mail.
Subsidio Familiar Monetario		<p>Eficiencia: Mejorar el tiempo en responder las solicitudes</p> <p>Calidad: Informar al usuario la razón del rechazo de una solicitud</p> <p>Calidad: Mejorar medios de comunicación</p>	<p>Implementación de estrategias de contingencia y del ecosistema digital</p> <p>Se pretende implementar una estrategia de acompañamiento telefónico</p> <p>Se está trabajando en el proyecto de ecosistema digital</p>

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Cultura		Eficiencia: Mejorar el proceso de información, envío link .	Se analiza posibilidad con el área de Marketing de enviar un SMS o mail de eventos puntuales. Algunos eventos se hacen por el Facebook Live por lo cual no es posible enviar el link con anterioridad.
Crédito Social		<p>Oportunidad: Nuevas líneas de créditos con montos más amplios</p> <p>Oportunidad: Crear formularios de ejemplo facilitando el diligenciamiento</p>	<p>No se podrá reactivar de acuerdo con el Plan Operativo 2021</p> <p>Se está creando video explicativo.</p>
Vivienda		<p>Eficiencia: Poder cargar los documentos en cualquier horario</p> <p>Oportunidad: Explicar la razón de baja puntuación</p>	<p>Se establecieron horarios de acceso durante los días habidos, teniendo en cuenta que el recurso humano es limitado.</p> <p>Los criterios no serían de fácil comprensión al público.</p>
Agencia de Empleo		<p>Oportunidad: Opciones de trabajos relacionados con la ganadería y agricultura</p> <p>Oportunidad: Comunicación con personas que no manejan las redes sociales ni plataformas</p>	<p>Al ser intermediaron no tienen control sobre la oferta de empleos.</p> <p>Se tienen disponibles líneas telefónicas</p> <p>Se cuenta con un Plan de Medios para la difusión en prensa y radio.</p>

5. SUCRE

Servicios: Vivienda, recreación y deporte, Mecanismo de Protección al cesante, educación

Metodología: Presencial. En educación por Meet. Algunos asistentes tienen dudas específicas o simplemente solicitan información

Variables: Conocimiento, satisfacción. No son claros en las variables.

Plan de Mejoramiento: Se presentan inquietudes o dudas específicas de la situación de algunos usuarios por los cual se les da respuesta inmediata.

Población: Promedio 12 en 4 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Vivienda	Presencial	Oportunidad: Conocimiento del servicio	La mayoría están satisfechas con el servicio y la atención al cliente. Promocionar y publicar las fechas de convocatoria y las noticias de actualidad
Recreación y Deportes	Presencial	Oportunidad: Conocer los derechos y deberos de los afiliados Infraestructura: Mantenimiento y arreglos de las canchas	El jefe del área informo que se están tomando los correctivos sugeridos
Subsidio Familiar - Protección al Cesante	Presencial	Eficiencia: Mayor información en general	Se suministró información relacionada a las postulaciones y se compartió contactos canales de comunicación

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Educación	Reunión Virtual Meet	Calidad: Satisfacción con el servicio ofrecido Oportunidad: Descuentos por las situación económica	Se toma en cuenta

6. CAJAMAG

Servicios: Fosfec, Crédito Social, recreación.

Metodología: No se proyectaron soluciones a implementar debido a que la satisfacción es del 98%. No es claro cómo determinaron la satisfacción.

Variables: Calidad, Oportunidad y Eficiencia.

Plan de Mejoramiento: Acorde con las variables.

Población: 68 personas en 4 reuniones. No promediado

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
FOSFEC	Medición de la Satisfacción	Eficiencia: Comunicación sobre requisitos y beneficios Eficiencia: Proceso de postulación virtual Oportunidad: Pago del beneficio mensual Calidad: Atención recibida	N.A satisfacción superior al 90%

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Crédito Social		Eficiencia: Proceso del trámite virtual Calidad: Información recibida y atención recibida Eficiencia: Tiempo giro del monto aprobado	N.A satisfacción superior al 98%
Recreación		Calidad: Atención recibida Infraestructura: Donde se desarrollaron Calidad: Refrigerios entregados Calidad: Organización y logística	N.A satisfacción superior al 98%

7. COMFAMILIAR GUAJIRA

Servicios: Educación, recreación, salud, agencia de empleo, subsidio familiar.

Metodología: Encuestas. La medición se realizó virtual, a través de un formulario de Google que se envió por mensajes de texto a los usuarios que usaron los servicios.

Variables: Calidad y Oportunidad.

Plan de Mejoramiento: Acorde con las variables.

Población: 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.

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Recreación	Telefónica	Calidad: Satisfacción, personal. Oportunidad: Servicio general.	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio empaques de los alimentos para domicilio - Lockers (ubicación-cámaras)
Educación	- Telefónica y encuesta "CLISA"	Calidad: Docentes, cumplimiento horario, virtualidad, comunicación. Oportunidad: Ingreso plataforma.	<ul style="list-style-type: none"> - Se adquirió la plataforma ZOOM Empresarial y el módulo de cursos cortos de Q-10 - Se habilitaron procesos prestación del servicio on-line
Agencia de Empleo	Encuesta Google Drive enviado por SMS	Calidad: Experiencia registro, citas con la psicóloga, experiencia y comunicación Oportunidad: Tiempo de atención, proceso orientación laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizó un zoom y un video explicativo para la postulación - Línea telefónica y WhatsApp asesorías y postulación - 2 líneas adicionales en temas de información y registro
Salud	Encuesta Google Drive enviado por SMS	Calidad: Atención, valoración realizada por el profesional tratante, experiencia global, comunicación. Oportunidad: Tiempos resultados, entrega medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se contrataron nuevos médicos generales - Se contrataron 2 agentes call center - Implementación tele orientación y tele consultas - Se habilitaron las consultas domiciliarias (grupo afiliados)

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Crédito Social	Encuesta Google Drive enviado por SMS	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad: Servicio al cliente, comunicación - Oportunidad: Aprobación y desembolso, efectividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - implementar ayudas comunicativas con requerimientos - Asegurar funcionamiento del sistema de información
Subsidio Familiar	Encuesta Google Drive enviado por SMS	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad: Servicio al cliente, comunicación - Oportunidad: solución a tramites, modalidad de pago, efectividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación asesores permanentes para el manejo plataforma - Se ampliaron las líneas telefónicas - Ampliación correos electrónicos para la atención al usuario - Se comunicaron políticas de autocontrol para el registro de novedades.

8. CAJACOPI

Servicios: Crédito, subsidio familiar, vivienda, recreación, empleo.

Metodología: Encuestas telefónicas.

Variables: Calidad, Oportunidad y eficiencia.

Plan de Mejoramiento: Acorde con las variables.

Población: 20 usuarios

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio Familiar	Encuestas telefónicas	Oportunidad en el pago del Subsidio	N.A satisfacción superior al 98%
Crédito		Calidad: Atención recibida	
		Oportunidad: Consignación del crédito adquirido	N.A satisfacción superior al 98%
		Calidad: Atención recibida	
		Eficiencia: Cumplimiento de [plazos durante la prestación del servicio	
Subsidio Vivienda		Oportunidad en el pago del Subsidio	N.A satisfacción superior al 98%
		Calidad: Atención recibida	
Recreación		Oportunidad en la cotización del servicio	Se realizan monitoreos para garantizar la comunicaron y el sano desarrollo de los cursos
		Calidad: Atención recibida	
Educación		Oportunidad en la cotización del servicio	N.A satisfacción superior al 95%
		Calidad: Atención recibida	
		Eficiencia: Plataforma virtual	
Empleo		Oportunidad en el pago del Subsidio	N.A satisfacción superior al 95%
		Calidad: Atención recibida	

9. COMFAMILIAR ATLÁNTICO

Servicios: subsidio, educación, crédito, vivienda.

Metodología: Presencial y Reunión zoom

Variables: Calidad, Oportunidad y eficiencia.

Plan de Mejoramiento: Acorde con las variables. Se presenta evidencia de algunos casos individuales los cuales se les da respuesta inmediata.

Población: Promedio 11/ 4 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio	Presencial	<p>Oportunidad: falta de conocimiento sobre los beneficios de ser afiliados</p> <p>Oportunidad: Implementar tarjeta Multiservicios a los usuarios que presenten retención de cuota monetaria</p>	<p>Mejorar publicidad y promoción en los medios virtuales.</p> <p>Se ha solicitado el desarrollo del pago de los subsidios familiares por medio de la tarjeta.</p>
Vivienda	Presencial	<p>Oportunidad: Inquietud respecto a la postulación del subsidio de Vivienda</p>	<p>Se les dio a conocer la información pertinente sobre el trámite de inscripción del proyecto ante el Ministerio Vivienda</p>
Créditos	Reunión Zoom	<p>Eficiencia: Mejorar el servicio</p> <p>Oportunidad: Habilitar la posibilidad de realizar los créditos de forma virtual</p>	<p>Realizar análisis del procedimiento actual para mejorar la validación de los datos.</p> <p>Implementar simulador de crédito en la extranet de la página web</p>

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Educación	Reunión Zoom	Oportunidad: Implementar mecanismo virtual pago pensiones	Se está gestionando la correspondencia de recaudo por PSE.

10. COMBARRANQUILLA

Servicios: FOSFEC, programas técnicos laborales, recreación, crédito, educación.

Metodología: Reunión y encuesta por zoom

Variables: Calidad, Oportunidad y eficiencia.

Plan de Mejoramiento: Buen análisis de las reuniones, cuentan con sugerencias y retroalimentación de los afiliados. Algunas inquietudes son particulares por lo cual se les da respuesta inmediata. Sin embargo, el plan de mejoramiento no es tan efectivo y es el mismo para la mayoría de servicios. 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.

Población: Promedio 25/ 3 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
FOSFEC	Reunión y encuesta vía ZOOM	<p>Eficiencia: Tiempo transcurrido entre la notificación del pago del bono económico y su desembolso</p> <p>Oportunidad: Alternativa virtual para realizar la postulación al Subsidio de Desempleo</p>	Se les da respuesta inmediata sobre los diferentes tiempos de espera

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Programas Técnicos Laborales		<ul style="list-style-type: none"> - Calidad: Plan de estudios - Eficiencia: Dificultad en el uso de la biblioteca virtual. - Eficiencia: Experiencia satisfactoria con la plataforma educativa Q-10 	Informar al coordinador del servicio.
Recreación		<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad: No se han utilizado los diferentes servicios 	Se brinda información general en la misma sesión.
Crédito		<ul style="list-style-type: none"> Calidad: Experiencia proceso visual para créditos por libranza 	Informar al coordinador del servicio.
Educación		<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad: Mejorar tiempo de acceso a las sesiones grabadas - Calidad: Retroalimentación por parte de los profesores - Oportunidad: Ampliar portafolio de cursos complementarios 	Informar al coordinador del servicio.

11. CAJASAI

Servicios: Cuota monetaria, turismo y subsidio de emergencia.

Metodología: Encuesta

VARIABLES: Efectividad y Oportunidad

Plan de Mejoramiento: Acorde con el los hallazgos.

Población: Promedio 7/ 5 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Cuota Monetaria	Encuesta	Oportunidad en el pago	Notificar sobre cronograma fechas de pago
Turismo		Efectividad: Número de solicitudes de tiquetes expedidos	Satisfacción absoluta por parte de los usuarios
Subsidio de Emergencia		Eficiencia: Tiempo para el desembolso desde la asignación del beneficio	Agilizar los trámites internos de gestión bancaria y canales para hacer los pagos

3.3. ZONA SUR OCCIDENTE.

1. COMFAMILIAR NARIÑO

Servicios: Cuota monetaria, mercadeo social, FOSFEC, crédito social, recreación, vivienda, educación.

Metodología: Encuesta de satisfacción

VARIABLES: Oportunidad, infraestructura, accesibilidad, calidad, efectividad.

Plan de Mejoramiento: Actividades acorde con los hallazgos

Población: Promedio 11/ 7 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Cuota Monetaria	Encuesta de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad: Promoción de servicios - Infraestructura: Mayor comida en la espera de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Socializar requerimientos con la Oficina de Mercadeo Corporativo. - Realizar solicitud al área de infraestructura.

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Mercadeo Social		<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad: Implementar puntos de venta en otros sectores - Accesibilidad: Mejorar frecuencia de promociones y descuentos - Efectividad: Tiempo de domicilios - Calidad: Capacitar al personal con la atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - realizar estudio para nuevos puntos e droguerías (III T) - Implementar nueva Alianza Cafam (II T) - Realizar prueba mensual para verificar el tiempo - Realizar las capacitaciones cada trimestre de acuerdo al plan de gestión.
FOSFEC		<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad: Aumentar líneas telefónicas solicitud información 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar las líneas, actualizar página web personal de Fosfec en sede Miraflores.
Crédito Social		<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad: Implementar las reuniones virtuales - Accesibilidad: Mejorar las tasas de interés - Oportunidad: Comunicar información de los nuevos beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> - N.A - Ya se manejan tasas bajas (se revisará) - Solicitud mayor difusión mediante los distintos canales.

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Recreación		<ul style="list-style-type: none"> - (Oportunidad) Importancia plegable información servicios que se ofrecen - Infraestructura: Mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Se solicitó diseño virtual y de volantes con la información pertinente de cada servicio. Además, se comunicará mediante el correo. - Apoyo Corponariño para el mantenimiento de la vegetación.
Vivienda		Accesibilidad información	- Verificar mensualmente en el MAC publicidad disponible
Educación		<ul style="list-style-type: none"> - Calidad método enseñanza - Oportunidad técnicos y homologación para acceder educación superior 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar nuevas metodologías - Socializar homologación según el Pacto de Convivencia

2. COMFENALCO VALLE DELAGENTE

Servicios: Empleabilidad, educación, recreación, registro y aportes

Metodología: Grupos Focales. Grupos focales se realizaron entre el 6-9 de Abril. No especifican ni la metodología ni el método de comunicación.

Variables: Oportunidad, calidad, efectividad

Plan de Mejoramiento: Actividades acorde con los hallazgos. En algunos servicios, ciertos asistentes demostraron inquietudes individuales, a los cuales se les dio respuesta inmediata.

Población: Promedio 10/ 4 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Empleabilidad	Grupos Focales	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad: Mejorar comunicación de acceso a los programas de formación (FOSFEC - EXCEL) - Efectividad: desconocimiento proceso afiliación EPS 	<ul style="list-style-type: none"> - Se crearon grupos de WhatsApp por el proveedor - se envían los links de acceso por el correo electrónico. - A partir de Mayo se incluirá un ABC del proceso - Capacitaciones equipo Contact Center
Educación	Grupos Focales	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad: Condiciones técnicas para una transición clara y sin transferencia 	Se proyecta comprar un repetidor para instalarlo dentro de la cocina, verificar equipos.
Recreación	Grupos Focales	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad: Aumentar actividades recreativas / entrenamientos en los Centros Recreacionales - Infraestructura: Realizar mejoras en las piscinas de Villasol 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación en Julio 2021 de nuevos atractivos y celebración del mes con actividades especiales - Visita mayo 2021 y se programara cronograma inicio de trabajos
Registros y Aportes	Grupos Focales	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad: Incertidumbre al no recibir confirmación cuando se realizan tramites de actualización virtuales 	Se aclara que existe el envío de una notificación del estado y el paso cuando esta es negativa.

3. COMFANDI

Servicios: Recreación, crédito, subsidio monetario, mercadeo social, educación.

Metodología: Encuestas. No se evidencia la forma de comunicación con los grupos focales, (no especifica ni por dónde las enviaron ni por donde se hizo la encuesta)

VARIABLES: Oportunidad, calidad, eficiencia, infraestructura.

Plan de Mejoramiento: Actividades acorde con los hallazgos.

Población: Promedio 190 por encuesta

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Recreación	Encuesta	Infraestructura: Falta apertura de espacios recreacionales	- Diseñar alternativas recreativas
Crédito		Eficiencia: Atención del personal	- Capacitaciones a los asesores
		Eficiencia: Dificultad medios de comunicación	- Educación al usuario sobre tipos de crédito
Subsidio Monetario		Oportunidad: Falta con respecto al pago del subsidio	Notificaciones sobre motivos de bloqueo del Subsidio
Mercadeo Social		Calidad de servicio: Falta de disponibilidad de artículos	Revisión con área de abastecimiento
Educación	Calidad de servicio: Cursos	Implementar encuestas para conocer la satisfacción al culminar cada curso Informar situación actual de curso Mejorar mecanismo para los reintegros de dinero al usuario	

4. CAUCA

Servicios: Capacitación: Técnico en Sistemas, Cursi Candy Bar, Técnico Contable

Metodología: Encuesta realizada vía telefónica - 15 min c/u

VARIABLES: Oportunidad y calidad.

Plan de Mejoramiento: Actividades acorde con los hallazgos. Establecen las fechas de realización y el tiempo.

Población: Promedio 11/ 3 grupos.

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Sistemas	Encuesta realizada vía telefónica - 15 min c/u	Oportunidad: Apertura nuevos cursos	Solicitar mayor difusión de la programación
Candy Bar		Oportunidad: Apertura nuevos cursos y clubes	Revisión del plan de medio y la publicidad Realizar un análisis del mercado de los cursos solicitados
Contable		Calidad: Sugerencias frente a los servicios y atención al cliente	Dar a conocer los medios de pago, horarios y contacto canales

3.4. ZONA EJE CAFETERO

1. COMFENALCO QUINDÍO

Servicios: Recreación, crédito y cartera, subsidio familiar, educación.

Metodología: Encuesta Telefónica.

VARIABLES: Satisfacción y excelencia en el servicio.

Plan de Mejoramiento: Se mide de manera trimestral y se dan a conocer los resultados obtenidos (sugerencias/observaciones). No son claros los inconvenientes presentados o la opinión de los encuestados. El plan de seguimiento no es claro ya que no se tiene evidencia de una problemática en particular.

Población: Promedio 90 por 4 servicios

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Recreación	Encuesta telefónica	Oportunidad: Satisfacción respuesta PQRS , Cliente Externo , servicio	Se mide de manera trimestral y se dan a conocer los resultados obtenidos (sugerencias/observaciones)
Crédito y Cartera			
Educación			
Subsidio Familiar			

2. COMFA

Servicios: Recreación, MPC , subsidio en educación (en especie Kits escolar y computadores), vivienda

Metodología: Encuesta Telefónica.

Variables: Oportunidad, calidad, eficiencia, requisitos- información- beneficios

Plan de Mejoramiento: Actividades acorde con los hallazgos. Establecen las fechas de realización y el tiempo.

Población: Promedio 200 por 5 reuniones.

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Créditos	Medición de Satisfacción vía Telefónicas	Oportunidad: Información Calidad: Atención, competencia técnica, satisfacción	Se adicionó medio de pago PSE para los estados de cuenta para las empresas Capacitación servicio al cliente Se habilitaron líneas adicionales servicio al cliente Se revisará el proceso y requisitos para mejorar tiempos de respuesta Chatbot: Facilitar el proceso y los desplazamientos

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
MPC		<p>Oportunidad</p> <p>Eficiencia: Perfiles solicitados y remisión hojas de vida</p>	<p>Ampliar canales de reclutamiento</p> <p>Realizar procesos de comunicación efectiva con el empresario y validación de la vacante</p> <p>Establecer reclutamiento preventivo</p> <p>Brindar capacitación a los empresarios sobre la plataforma del servicio de empleo</p> <p>Continuar con la articulación con instituciones representativas de los municipios (perfiles específicos)</p> <p>Dar continuidad oferta de profesional IN HOUSE</p>
Subsidios Educación		<p>Requisitos</p> <p>Información</p> <p>Atención</p> <p>Beneficios</p>	<p>Análisis para posibles modificaciones al paquete escolar</p> <p>Seguimiento calidad elementos del paquete</p> <p>Revisión condiciones infraestructura</p> <p>Revisar comunicación de las actualizaciones de los servicios</p>

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio Vivienda	Facebook Live Medición de Satisfacción vía Telefónicas	Requisitos Información Postulaciones	Implementar el asentamiento de cita previa para recibir lo documento, mejorando tiempo .

3. CHOCÓ

Servicios: FOSFEC, educación, cultura, turismo, recreación

Metodología: Encuesta, Reunión Virtual

Variables: Oportunidad.

Plan de Mejoramiento: Actividades acorde con los hallazgos. Establecen las fechas de realización y el tiempo.

Población: Promedio 10/ 5 reuniones.

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
FSOFEC	Encuesta	Oportunidad: Publicar las vacantes	Comunicación vía distintos medios
Educación	Reunión virtual	...	
Cultura		Oportunidad: Publicar las actividades programadas.	Soporte links publicaciones diferentes canales de comunicación
Turismo		Oportunidad: Publicar las actividades programadas.	Soporte links publicaciones diferentes canales de comunicación
Recreación		Oportunidad: Publicar las actividades programadas.	Soporte links publicaciones diferentes canales de comunicación

4. CAMACOL

Servicios: Subsidio en Especie/bono educativo

Metodología: Encuesta.

Variables: Efectividad.

Plan de Mejoramiento: Actividades acorde con los hallazgos. Establecen las fechas de realización y el tiempo.

Población: 23 personas .

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio en especie/ Bono educativo	Encuesta Satisfacción	Efectividad: Metodología de entrega del subsidio	Diseño y ejecución plan para la reestructuración del proceso.

5. COMFAMA

Servicios: Vivienda, educación, recreación, subsidio

Metodología: Conversatorios virtuales, encuestas.

Variables: Calidad, eficiencia y oportunidad,

Plan de Mejoramiento: COMFAMA: Especifican 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.

En el servicio de Educación se tocan temas los cuales no presentan ninguna acción y soporte

Población: Promedio 3/ 3 reuniones.

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Vivienda	<p>Conversatorios Virtuales</p> <p>Formularios asistencia (Google Forms)</p>	<p>Calidad: Acompañamiento proceso de subsidio</p> <p>Eficiencia: Orientación de los canales de atención.</p>	<p>Seguimiento periódico a usuarios en el programa “Camino a mi Casa”</p> <p>Verificación contenido y reuniones virtuales para resolver las dudas.</p>
Subsidio		<p>Oportunidad: Orientación para recibir el beneficio</p> <p>Calidad: Experiencia con el medio de pago</p>	<p>Solicitud área de comunicaciones</p> <p>Se verifico la información de la página web y se reforzaron los canales de atención en la promoción de la información pertinente</p>
Educación		<p>Calidad: Plataforma cursos virtuales</p>	<p>Implementación de equipos adicionales para las clases presenciales (tener diferentes enfoques)</p>
Recreación	<p>Reunión virtual: 0 Participantes</p>	N.A	N.A

6. COMFENALCO ANTIOQUIA

Servicios: Crédito, subsidio y aportes, FOVIS, agencia de viajes, hoteles, recreación, deportes, salud, bibliotecas, trabajo y desarrollo humano, cultura.

Metodología: Medición de la experiencia a través de encuestas en línea por el aplicativo Qualtrics.

En el momento de determinar qué se está midiendo, lo hacen de forma cuantitativa y no cualitativa, calificando el servicio de 0 a 5, sin determinar qué se midió.

Variables: Calidad, eficiencia y oportunidad,

Plan de Mejoramiento: Inquietudes, sugerencias o especificaciones de los temas tratados durante los grupos focales.

Población: No se presentaron datos

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Crédito	Encuestas Experiencia Qualtrics	N.A	Seguimiento tickets de referidos Capacitación en servicio al cliente - Acompañamiento de tramites
Subsidio y Aportes			Divulgar formas de pago en los diferentes canales Realizar llamadas a los usuarios con grabaciones para que acerquen a reclamar cuota monetaria
FOVIS			Realizar un paso a paso Diseñar campaña de comunicación informativa (SMS) Capacitación asesores que acompañan el proceso
Agencia de Viajes			Diligenciar Matriz PQRS Definir ANS con los proveedores para asegurar cumplimiento de la promesa de venta

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Hoteles			<p>Solicitar interrelación con Recreación y Deportes para mejorar servicio</p> <p>Capacitaciones de servicio al cliente</p>
Recreación			<p>Realizar referenciación del mercado para validación de precios en alimentos y servicios.</p> <p>Capacitación de servicio al cliente</p>
Deportes			<p>Implementación de la auto matrícula en el sitio web</p> <p>Entrenamiento a los proveedores en el manejo de las herramientas</p>
Salud			<p>Creación cuenta genérica corporativa con ANS para asegurar accesibilidad y oportunidad</p> <p>Alinear los proveedores</p>
Educación 1) Trabajo y Desarrollo Humano 2) Biblioteca			<p>Generar espacios de capacitación</p> <p>Hacer seguimiento y retroalimentación de las encuestas de satisfacción al finalizar el curso.</p>

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Cultura			Reforzar los programas: Espacio de preguntas - Ayudar audiovisuales
Agencia de Empleo			Sensibilizar la experiencia en el servicio de la agencia Se empieza a pagar la cuota monetaria en la misma cuenta bancaria registrada

7. COMFAMILIAR RISARALDA

Servicios: Crédito, vivienda, agencia de empleo.

Metodología: N/A

Variables: Oportunidad

Plan de Mejoramiento: Plan etéreo Mejorar control, comunicación

Población: 13/ 5 grupos focales - Para el caso del Kit escolar la muestra es más grande ya que se hizo al momento de entregarlos de forma presencial.

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Crédito	N.A	Oportunidad: Tramites, Requisitos, información y atención	Mejorar comunicación
Vivienda	N.A	Oportunidad: Cumplimiento con el servicio, canales virtuales	Mejorar comunicación con respecto a los criterios de calificación
Agencia de Empleo	N.A	Oportunidad: Tramites, Requisitos,	Mejorar comunicación respecto al proceso

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
		información y atención	de postulación - beneficios
Educación	N.A	Calidad: Docente, virtualidad, matrícula, información	Mejorar control y seguimiento trabajos Bachiller (Presencial)
Gerontología	N.A	Oportunidad: Cumplimiento con el servicio, canales virtuales	Ampliar portafolio servicios virtuales de adulto mayor
Kit Escolar	Encuesta satisfacción	Oportunidad: Ubicación, acceso, canales de atención.	Mejorar proceso logísticos.

3.5. ZONA SANTANDER

1. CAJASAN

Servicios: Los canales de atención para acceder a los servicios

Metodología: Entrevistas zoom

Variables: Oportunidad y Eficiencia facilidad de acceso y uso

Plan de Mejoramiento: Acorde con los hallazgos.

Población: participantes: 25 Cat A-B

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Los canales de atención para acceder a los servicios	Entrevista vía ZOOM	<p>Oportunidad: Mejorar canales de comunicación</p> <p>Eficiencia: Facilidad de acceso y uso</p> <p>Oportunidad: Creación de nuevos servicios a través de los canales</p>	<p>Actualización de micro sitios y fortalecimiento de la página web</p> <p>Implementación consulta saldo Subsidio monetario automático vía telefónica</p> <p>Fortalecimiento contenido en canales de comunicación (Redes sociales - Pagina Web) - WhatsApp empresarial</p>

2. COMFENALCO SANTANDER

Servicios: Crédito Social, Cuota monetaria

Metodología: Reunión virtual

Variables: Oportunidad

Plan de Mejoramiento: Acorde con los hallazgos.

Población: Participantes: 186/ 3 Facebook Lives

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Crédito Social	Reunión Virtual	<p>Oportunidad: Mejorar la información suministrada a través de la atención telefónica</p> <p>Realizar mayor promoción del servicio</p> <p>Informar sobre el procedimiento de soportes de los pagos realizados.</p> <p>Mayor divulgación de los medios de pago</p>	<p>Realizar capacitación detallada a los asesores</p> <p>Promocionar el servicio vía los diferentes canales de comunicación</p> <p>Realizar revisión y actualización del instructivo de pago</p> <p>Realizar promoción vía los diferentes canales</p>
Cuota Monetaria	Reunión Virtual	<p>Oportunidad: Realizar notificación para actualizar los documentos</p> <p>Conocimiento de deberes y derechos por parte de los afiliados</p> <p>Realizar convenios con otros supermercados</p>	<p>Aumentar la frecuencia del envío de sms</p> <p>Diseñar y elaborar capsulas informativas para divulgarlas vía los canales comunicación</p> <p>Revisar opciones de establecerlos.</p>

3. CAFABA

Servicios: Cuota monetaria

Metodología: Reunión virtual Vía Meet

Variables: Oportunidad y efectividad

Plan de Mejoramiento: No profundizan en las variables de los temas tratados para el servicio y por tanto no puede establecerse si es acorde con el plan de mejoramiento.

Población: 7 participantes

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Cuota Monetaria	Reunión Virtual vía Meet	Efectividad y Oportunidad	Capacitaciones en atención al cliente Estudiar nuevas modalidades de pago

4. COMFANORTE

Servicios: Servicios Sociales (recreación- subsidio- crédito social. Vivienda) Educación (Centro de Desarrollo Infantil). Se realizó la encuesta por ciudades

Metodología: Encuesta

Variables: Efectividad

Plan de Mejoramiento: No profundizan en las variables de los temas tratados para el servicio y por tanto no puede establecerse si es acorde con el plan de mejoramiento

Población 22/ 5 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Servicios Sociales (Recreación - Subsidio - Crédito Social - Vivienda)	Encuesta	Efectividad; Aplicación de Protocolos de Atención	Realización talleres de formación y toma de conciencia. Personal y equipo de trabajo UISC
Educación (Centro de Desarrollo Infantil)	Encuesta	Efectividad; Aplicación de Protocolos de Atención	Realización talleres de formación y toma de conciencia. Personal y equipo de trabajo CDI

5. COMFAORIENTE

Servicios: Educación

Metodología: Encuesta google, entrevista google

Variables: Eficiencia, infraestructura

Plan de Mejoramiento: 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 hay variables que no tienen solución o plan de mejoramiento y se presentan soluciones sin variables expuestas.

Población 17 participantes

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Educación	Entrevista Google Meet Encuesta Formulario Google	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura: Tecnológica para el desarrollo oportuno de las actividades - Eficiencia: Herramienta GENOSOFT comunicación padres y seguimiento a los alumnos. - Calidad: Metodología docentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión en la infraestructura - Comunicación permanente e inducción alumnos nuevos - N.A

PDT: Errores de ortografía

3.6. ZONA TOLIMA- HUILA

1. COMFENALCO TOLIMA

Servicios: Educación (Honda- Ibagué) Instituto Técnico

Metodología: Reunión teams

Variables: No especifican las variables, no se estableció qué midieron (Puede ser Eficiencia, infraestructura, oportunidad)

Plan de Mejoramiento: 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.

Población: 62/85 - 186/1704 - 132/334

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
<p>Educación</p> <p>1. Honda</p>	<p>Reunión Teams - Encuesta de Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura: Inconformismo tamaño y ventilación - Efectividad: Ser más interactivos con las herramientas virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Control número estudiantes por día. - Capacitación docentes para el uso adecuado de la plataforma Teams. Además, por política la plataforma institucional es TEAMS
<p>2. Ibagué</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad: Dificultades proceso de matrícula - Oportunidad: Mejorar atención al cliente (telefonía y correos) 	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizaron de manera presencial en el colegio - Se solicitará cambio en la planta telefónica. Además, se están desarrollando actividades en las escuelas de padres para una comunicaron asertiva.
<p>3 Instituto Técnico</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia: Inconvenientes pago de la pensión 	<ul style="list-style-type: none"> - Se está trabajando para lograr estabilizar la plataforma athenea-serven con el operador DW. - Fortalecer la promoción de los diferentes cursos con

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
		- Oportunidad: Divulgar más los servicios para abrir los cursos	los promotores empresariales En envío de mails masivos segmentando la población.

2. COMFATOLIMA

Servicios: Feria de servicios, educación, vivienda

Metodología: Presencial- Virtual

Variables: Oportunidad y efectividad

Plan de Mejoramiento: Las soluciones no son un plan de mejoramiento si no el por qué se realizaron las capacitaciones o el propósito del servicio prestado

Población: Mandaron lista de asistencia pero en la plantilla no especifican la población ni la muestra.

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Feria de Servicios	Presencial - Virtual	Oportunidad y Efectividad Oportunidad: Capacitación Atención al usuario	Usuarios puedan obtener información más clara
Educación	Presencial - Virtual	Oportunidad y Efectividad: Cursos de manicura y pedicura Oportunidad: Charlas empresariales	Mejorar el bienestar del usuario y beneficiario Brindar apoyo a las empresas del comportamiento del trabajador en su ámbito

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Vivienda	Presencial - Virtual	Oportunidad y Efectividad: Capacitación de postulación y subsidio - Facturación electrónica	Apoyar a las empresas que sus empleados estén capacitados y como necesidad básica.

PDT: Errores ortográficos y de coherencia

3. CAFASUR

Servicios: Educación, recreación, turismo y deportes, aportes y subsidio FOSFEC, crédito social

Metodología: Reunión Virtual - Meet

Variables: Calidad, eficiencia, oportunidad

Plan de Mejoramiento: Se respondieron inquietudes particulares inmediatamente. Se les explicó los beneficios de cada servicio.

Envían soportes de la reunión y de los compromisos a realizar desde el segundo trimestre académico. Además, por cada servicio se realizan conclusiones.

Población: Promedio 10/6 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Educación	Reunión Virtual vía Meet	Calidad: Metodología y motivación de los docentes Eficiencia: Plataforma Santillana Oportunidad: Capacitaciones de ICFES y Pruebas saber	N.A Satisfacción superior al 90% Se están analizando propuestas para organizar el curso

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Recreación, Turismo y Deportes		<p>Oportunidad: Convenios y realización actividades para los niños</p> <p>Calidad: Servicio de ventas y coordinación en los viajes.</p>	<p>Se informan los convenios vigentes y las 3 actividades realizadas</p> <p>N.A Satisfacción del servicio.</p> <p>Se informa de las salidas mensuales y además paquetes turísticos.</p>
Aportes y Subsidio		Oportunidad: Conocimiento del servicio	Se les informa de los diferentes beneficios de la cuota monetaria
FOSFEC		<p>Oportunidad: Capacitaciones en temas relacionados a negocios y tecnología</p> <p>Oportunidad: Deserción y falta de interés</p>	<p>Se les informa de las capacitaciones junto con el SENA y FUNDES</p> <p>Se realizó presentación de los servicios y programas ofrecidos</p> <p>Se explicó los requisitos y beneficios del Subsidio de Desempleo</p>
Crédito Social		Oportunidad, Calidad y Eficiencia	N.A Satisfacción superior al 90%

4. COMFAMILIAR HUILA

Servicios: Subsidio de vivienda, subsidio al desempleo, cuota monetaria, educación, recreación CAPF Norte, Servicios financieros.

Metodología: No es claro cómo se realizaron los diferentes estudios cualitativos para cada servicio, los cuales se aplicaron en la última semana de marzo y la primera de abril.

VARIABLES: Calidad, eficiencia, oportunidad

Plan de Mejoramiento: En varios de los servicios las variables tratadas no concuerdan con el plan de mejoramiento planteado. En algunos servicios como Educación- Recreación las variables expuestas no tienen relación con el plan de mejoramiento

Población: Promedio 16/8 reuniones

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio Vivienda	Estudio cualitativo	Calidad: Atención para postulación	Implementar video tutoría y diseño con el paso a paso del Proceso de Postulación al SFV
		Calidad: Servicio de charla informativa	Realizar Mesa de Trabajo para replantear forma y tiempo del proceso de postulación
Subsidio Desempleo		Oportunidad: Beneficios obtenidos, acceso información, canales de comunicación	N.A
Cuota Monetaria		Calidad: Servicio atención telefónica, oficina virtual, información, servicio de pago del subsidio familiar.	N.A
Educación		Calidad: Experiencia matricula, atención Oportunidad: Interacción herramientas comunicaron.	Socializar con el consejo de padres la importancia de los textos escolares

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Recreación		Infraestructura: Aseo de las instalaciones Calidad: Amabilidad personal, información página web	Continuar con la mejora de pintura y adecuaciones Desarrollar estrategias publicitarias Implementar nuevas preguntas para conocer mejor las inquietudes/necesidades de los usuarios
CAPF Norte		Calidad: Conocimientos y habilidades del personal Calidad: Higiene y Aseo de las Instalaciones	Programar revisión del Protocolo de Atención y socializarla. Reforzar la limpieza de las áreas comunes Realizar sondeos para evaluar la percepción
Servicios Financieros		Calidad: Claridad de la información Eficiencia: Agilidad en la respuesta sobre variabilidad del trámite de crédito	Socializar el resultado con la Agencia Pitalito Validar tiempos de respuesta

3.7. ZONA CUNDINAMARCA Y BOYACÁ

1. COMFABOY

Servicios: Subsidio de Emergencia.

Metodología: No son claros con las variables tratadas en las encuestas realizadas: **Listado de** usuarios beneficiarios, conferencia Via Zoom, correos electrónicos y llamas a celulares

Variables: No se sabe qué midieron: Encuestas telefónicas, virtuales con infraestructura propia.

Plan de Mejoramiento: 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.

Población: 35 personas

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio de Emergencia	Conferencia vía ZOOM Mailing Llamadas celulares	N/A, Encuestas telefónicas, virtuales con infraestructura propia.	N.A

2. COMCAJA

Servicios: subsidio de emergencia, cuota monetaria, Bonos pasa-día

Metodología: No especifican cual fue la metodología usada

Variables: Oportunidad, efectividad.

Plan de Mejoramiento: No tienen ninguna propuesta.

Población: 24 (1 reuniones ponen mismo número de participantes en todas los servicios, como si solo se hubiera realizado una reunión)

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio Emergencia Económica	N.A	Oportunidad: Pago oportuno del subsidio al desempleo	Seguir brindando el subsidio para los usuarios que cumplan con todos los requisitos
Cuota Monetaria		Efectividad: Pago oportuno	Continuar brindando el pago oportuno
Bonos pasadía		Entrega de bonos	N.A

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Educación		Calidad: Kits escolares Oportunidad: Regreso escuelas de formación deportiva	Continuar entregando los kits y socializar los servicios que se ofrecen Adecuación protocolos de bioseguridad.

3. COMFACUNDI

Servicios: subsidio de emergencia, vivienda, recreación y deportes, educación, subsidio familiar

Metodología: Sesión virtual. No especifican plataforma utilizada para la reunión virtual de cada grupo focal.

Variables: Oportunidad, efectividad, infraestructura. No especifican qué van a medir en la variable de efectividad u oportunidad

Plan de Mejoramiento: Hallazgo/plan mejoramiento acorde.

Población: 15/144 USUARIOS - 16/166 - 124/261 - 15/319 - 15/319 -120/20.825

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio al Desempleo	Sesión Virtual	Efectividad	Generar comunicación informativa directamente a los postulados Informar demoras en el pago.

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio Vivienda	Sesión Virtual	Oportunidad Efectividad	Capacitar al personal en servicio al cliente Simplificar los documentos requeridos para la postulación Sistema de radicación virtual de los documentos
Recreación y Deportes	Encuesta Telefónica	Infraestructura	Renovación de las instalaciones de zona húmeda
Educación	Encuesta Telefónica	Oportunidad	Diseñar portafolio de capacitaciones Diseñar campaña de comunicación del portafolio
Subsidio Familiar	Encuesta Telefónica	Oportunidad	Mejorar la facilidad en la consulta del saldo Informar por sms la entrega oportuna de la tarjeta de afiliado
Crédito Social	Encuesta Telefónica	Oportunidad	Facilidad de requisitos y tiempos de respuesta en la línea crediexpress

PDT: Errores de ortografía - Buena presentación de la plantilla.

4. COMPENSAR

Servicios: subsidio, crédito, redes sociales, vivienda

Metodología: Encuestas, quejas, manifestaciones verbales.

Variables: Oportunidad, efectividad.

Plan de Mejoramiento: Cumplen con lo establecido en la plantilla y especifican cada solución/ plan de mejoramiento.

Población: Población varía de acuerdo al servicio utilizado

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio	Encuestas de la experiencia de Cliente	<p>Oportunidad: Dificultad proceso de acreditación de subsidio monetario en la carga de documentos, estado del trámite y confirmación acreditación</p> <p>Eficacia: Facilitar el trámite de del subsidio arrendamiento</p> <p>Efectividad: Promover la información de documentos y requisitos</p>	<p>Se deja como canal OyS para enviar documentos que no se puedan cargar</p> <p>Se está trabajando en el portal subsidio (autogestionarse, evidencia beneficios y afiliar beneficiarios)</p> <p>Se realiza ajuste en la ruta de cliente</p> <p>Implementación video atención</p> <p>Se están desarrollando videos asociados a las diferentes líneas de subsidio - Feria Bienestar Live (Abril) y Semana de Subsidio (Junio)</p> <p>Se realizará análisis de la información de la página web, se harán ajustes de cara a usuario.</p>

<p>Crédito</p>	<p>Encuestas de la experiencia de Cliente</p> <p>Manifestaciones voluntarias</p>	<p>Oportunidad: Alternativas de recaudo, usuario desconoce alianzas y pones de pago</p> <p>Oportunidad: Bloques preventivos a los cupos rotativos por riesgo de cartera</p> <p>Oportunidad: Notificaciones oportunas de acuerdo a la fecha de pago</p> <p>Eficacia: Acceso ágil a los estados de cuenta y solicitud de movimientos</p>	<p>campañas de comunicación informando medios de pago</p> <p>Botón de pagos sin logueo (Junio 30)</p> <p>Estabilización del centralizador de pagos, realizar seguimiento.</p> <p>Evaluar posibilidad de notificaciones preventivas</p> <p>Se están validando tipos de bloqueo (se espera salida del modelo en Abril)</p> <p>Se realizó revisión de carta de cobranza con la línea de cliente y SMS. El proceso se encuentra en validación</p> <p>Se generará una estructura con particularidad en el hábito de pago o validar la posibilidad de incluir un mensaje informativo (Se espera cierre en Abril)</p> <p>Desarrollo tecnológico para descargar a través de transacciones en línea - Chatbot</p> <p>Seguimiento a fallas en los estados de cuenta y centralizados de pagos</p>
----------------	--	--	--

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
ED	Quejas referentes al servicio ...	<p>Eficiencia: Facilidad en la navegación de la tienda</p> <p>Efectividad: Facilidad en la transacción en la tienda</p>	<p>Cambios disposición de cronogramas de inscripción</p> <p>Creación video proceso compra dentro del chat</p> <p>Se está creando una página en la tienda para inclusión de Preguntas Frecuentes</p> <p>Alineación del flujo de pago rechazados y devolución de dinero</p> <p>Mesas de trabajo periódicas con el área de tecnología para resolución de hallazgos de inconvenientes.</p>
Vivienda	<p>Manifestación voluntarias</p> <p>Encuestas</p>	<p>Calidad: Mejorar asesoría de venta</p> <p>Eficiencia: Mejorar los tiempos de respuesta a las posventas</p>	<p>Intervención</p> <p>Implementación flujo de contactabilidad usuario</p> <p>Retoma protocolo sala virtual</p> <p>Revisión y plan de trabajo Home Proyectos de Vivienda</p> <p>Seguimiento y mejoras formulario de solicitud</p> <p>Seguimiento del equipo al</p>

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
----------	-------------	-----------	----------------------

			cumplimiento de la ejecución
--	--	--	------------------------------

PARTICIPANTES: No fue posible determinarlos dado se tomaron diferentes fuentes (encuestas, las quejas o las manifestaciones voluntarias radicas por el propio usuario y no se especificó por cada una ellas cuántas personas participaron

PDT: Errores ortográficos

5. COLSUBSIDIO

Servicios: Cuota, emergencia, escolar, educación, vivienda, crédito social, hotelería y turismo, , subsidio familiar, recreación y deporte.

Metodología: Encuestas, entrevista.

Variables: Eficiencia, calidad, oportunidad, efectividad

Plan de Mejoramiento: Cumplen con lo establecido en la plantilla y especifican cada solución/ plan de mejoramiento.

Población: Población varía de acuerdo al servicio utilizado

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Educación	Entrevista		<p>Implementar procesos pertinentes en el proceso de matrícula</p> <p>Delimitar los canales de comunicación a la plataforma Cibercolegios</p> <p>Establecer y comunicar los tiempos de respuesta a las solicitudes</p>
Vivienda	Entrevista		<p>Implementación del BOT (chatbot)</p> <p>Implementación del modelo de comunicaron para clientes que orienten sobre los pasos a seguir en cada etapa del proceso</p> <p>Implementación canal WhatsApp Business en las salas de ventas</p> <p>Proyecto tienda virtual de Vivienda</p>
Crédito Social	Encuesta	Eficiencia: Dificultados aprobación de crédito digital al clic	<p>Resumir datos y documentos necesarios</p> <p>Revisión mensajes de error</p>

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Hotelería y Turismo	Encuesta	...	<p>Rediseño proceso de reserva de los restaurantes</p> <p>Reforzar el portafolio de las actividades alineadas a cada segmento</p> <p>Diseñar estrategia de comunicación</p>
Recreación y Deportes	Encuesta	Calidad: Experiencia de las actividades y del servicio en general	<p>Mejorar página web</p> <p>Capacitación centros de servicio (recaudo - inscripción - facturación)</p> <p>Disminuir el tiempo de espera en distintas zonas</p> <p>Dar a conocer la oferta de alimentos y bebidas</p>

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
roguería	Encuesta		<p>Población Vulnerable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal diseñado para el acceso a la solicitud de medicamentos a domicilio con trazabilidad del pedido - Línea del Call Center Inbound exclusiva tomar solicitudes y atender consultas - Refuerzo de información en la página web <p>Población No Vulnerable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de pre-agendamiento para dispensación de medicamentos en punto <p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alineación con las EPSs en ajuste de procesos y acciones para mejorar la disponibilidad de medicamentos y el servicio a los usuarios. - Se fortalecieron los quipos de atención de PQRs - Se desarrollo plan de choque para casos represados.

SERVICIO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
Supermercados	Entrevista	- Calidad: Experiencia de compra	Cambio sistemas de Cajas (IV T 2022) Habilitar App de Supermercados Colsubsidio (III T 2021) Servicios de cajas especializado para convenios
Salud IPS	Encuesta	- Calidad: Servicios ambulatorios	Plan de capacitaciones en los servicios de salud

6. CAFAM

Servicios: Educación, recreación y turismo, vivienda, agencia de empleo.

Metodología: Encuestas, reunión virtual vía meet

Variables: Oportunidad, calidad, infraestructura.

Plan de Mejoramiento: Cumplen con lo establecido en la plantilla y especifican cada solución/ plan de mejoramiento.

Población: 107/1,466 encuestas enviadas - 222/2.700 - 301/16000 - 61/841

Envían soportes de las preguntas expuestas en las encuestas - hacen un profundo reporte -

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Educación	Reunión Virtual vía Meet	<p>Calidad: Metodología y motivación de los docentes</p> <p>Eficiencia: Plataforma Santillana</p> <p>Oportunidad: Capacitaciones de ICFES y Pruebas saber</p>	<p>N.A Satisfacción superior al 90%</p> <p>Se están analizando propuestas para organizar el curso</p>
Recreación, Turismo y Deportes		<p>Oportunidad: Convenios y realización actividades para los niños</p> <p>Calidad: Servicio de ventas y coordinación en los viajes.</p>	<p>Se informan los convenios vigentes y las 3 actividades realizadas</p> <p>N.A Satisfacción del servicio.</p> <p>Se informa de las salidas mensuales y además paquetes turísticos.</p>

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Vivienda	Encuesta virtual	<p>Calidad: Amabilidad asesores</p> <p>Efectividad: Solucionar requerimientos por parte de los asesores</p> <p>Oportunidad: Horarios atención, tiempo de respuesta.</p> <p>Infraestructura: Condiciones de limpieza y mantenimiento</p>	N.A Satisfacción de más del 89%
Agencia de Empleo		<p>Calidad: Amabilidad asesores</p> <p>Oportunidad: Puntualidad en el inicio del proceso de capacitación</p> <p>Infraestructura:Facilidad realizar tramite virtual radicación del subsidio</p>	N.A Satisfacción de más del 84%
Educación		<p>Calidad: Atención recibida por el equipo administrativo, docentes.</p> <p>Infraestructura: Funcionalidad de las herramientas virtuales/ presenciales</p> <p>Oportunidad: Tiempo asignado a las materias permite el logro de objetivos</p> <p>Efectividad: Medios de comunicación</p>	N.A Satisfacción de más del 84%

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Recreación		<p>Efectividad: Mayor difusión información en canales virtuales y en Centrales de Servicio</p> <p>Calidad: Presentación personal</p> <p>Oportunidad: Cumplimiento horarios y reservas solicitadas</p> <p>Infraestructura: Condiciones de limpieza y mantenimiento de las instalaciones</p>	N.A Satisfacción de más del 85%

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Subsidio Familiar		<p>Efectividad: Facilidad radicación de los documentos para acreditar el derecho al pago</p> <p>Efectividad: Información brindada por los canales de atención de la cuota monetaria</p> <p>Calidad: Amabilidad establecimientos donde se retira o compra con la cuota</p> <p>Infraestructura: Cercanía establecimientos retiro o compra con la cuota</p>	<p>Se crearon foros virtuales para explicar en vivo el paso a paso de los procesos</p> <p>Se publicarán en la web instructivos y videos cortos por tramite</p> <p>De enviaran por correo o WhatsApp a demanda (videos)</p> <p>Lanzamiento del app de tic móvil (seguimiento de cargues y usos)</p> <p>Se enviarán SMS o correo sobre la asignación, suspensión y pago</p> <p>Posibilidad de consultar por la página web</p> <p>Solicitar a los aliados que entreguen cuota para que estimulen mejor prestación</p> <p>Se habilito usos en HomeCenter y todos los establecimientos Éxito, Carulla y Surtimax usando el token.</p>

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
			Estudio ampliación de establecimientos del Éxito Cajeros automáticos para retiro en efectivo

SERVICIO	METODOLOGÍA	VARIABLES	PLAN DE MEJORAMIENTO
Crédito		<p>Oportunidad: Tiempo solicitud hasta finalización del trámite</p> <p>Oportunidad tiempo de espera para ser atendido</p> <p>Efectividad, Infraestructura, Calidad</p>	<p>Aprobación de dos personas para este proceso</p> <p>Seguimiento al indicador de calidad de datos y revisión continua</p> <p>Compromiso por parte canales comerciales a la mejora en radicación de créditos</p> <p>Implementar proceso de capacitación permanente de productos y servicio cliente</p> <p>Reunión mensual de canales y Dpto. de crédito para revisión temas calidad datos</p> <p>Se realizará revisión de tiempos de espera en sala</p> <p>Vinculación asesores en mayo con tiempo de capacitación aprox de dos meses</p> <p>N.A Satisfacción de más del 87%</p>

4. 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.

5. PROPUESTA

Apadrinar a las cajas de compensación familiar que presentan debilidad en las convocatorias y evaluación de los servicios.