

Informe Grupo Focal I Trimestre 2022

Objetivos



01

Velar porque los derechos y los deberes que tienen los trabajadores y beneficiarios afiliados a Cajasan, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad sean cumplidos por la correspondiente Caja de Compensación Familiar.

02

Permitir, canalizar las sugerencias, inquietudes, quejas, y reclamos que los distintos usuarios tienen frente a la forma como se les brinda el servicio, con el propósito de mejorar la satisfacción de los mismos, para así lograr una mayor eficacia en el Sistema de Subsidio Familiar.

03

Identificar los momentos de verdad que viven los trabajadores afiliados de los servicios misionales y de la comunidad en general.

04

Tener la información disponible con mayor rapidez para la toma de decisiones que permiten mejorar el servicio.

05

Identificar y priorizar según la experiencia de los trabajadores afiliados y de la comunidad en general los requerimientos y necesidades de la población.

Cada día **más cerca**
para llegar **más lejos.**

¿Qué es?
Técnica de levantamiento de información en estudios sociales



¿Con cuántas personas?
Los Grupos Focales estarán conformados por mínimo 8 trabajadores o beneficiarios que estén afiliados a Cajasan

Grupo focal

¿Cómo se hace?
Por medio de una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada

¿Cuántos se deben hacer?
En cada caja de compensación familiar deberá existir un Grupo Focal especializado dependiendo los servicios sociales que ofrezca la respectiva Corporación – De forma trimestral

En orden de importancia ¿Si tuviera que seleccionar una actividad de todas las anteriores, cual es la más importante para usted, en las experiencias de bienestar y felicidad?

• Recibir el subsidio de vivienda	5	55,56%
• Viajar (nacionales e internacionales)	1	11,11%
• Compartir en familia espacios abiertos	1	11,11%
• Practicar deporte	1	11,11%
• Celebrar cumpleaños y fechas especiales	1	11,11%

¿Por qué?



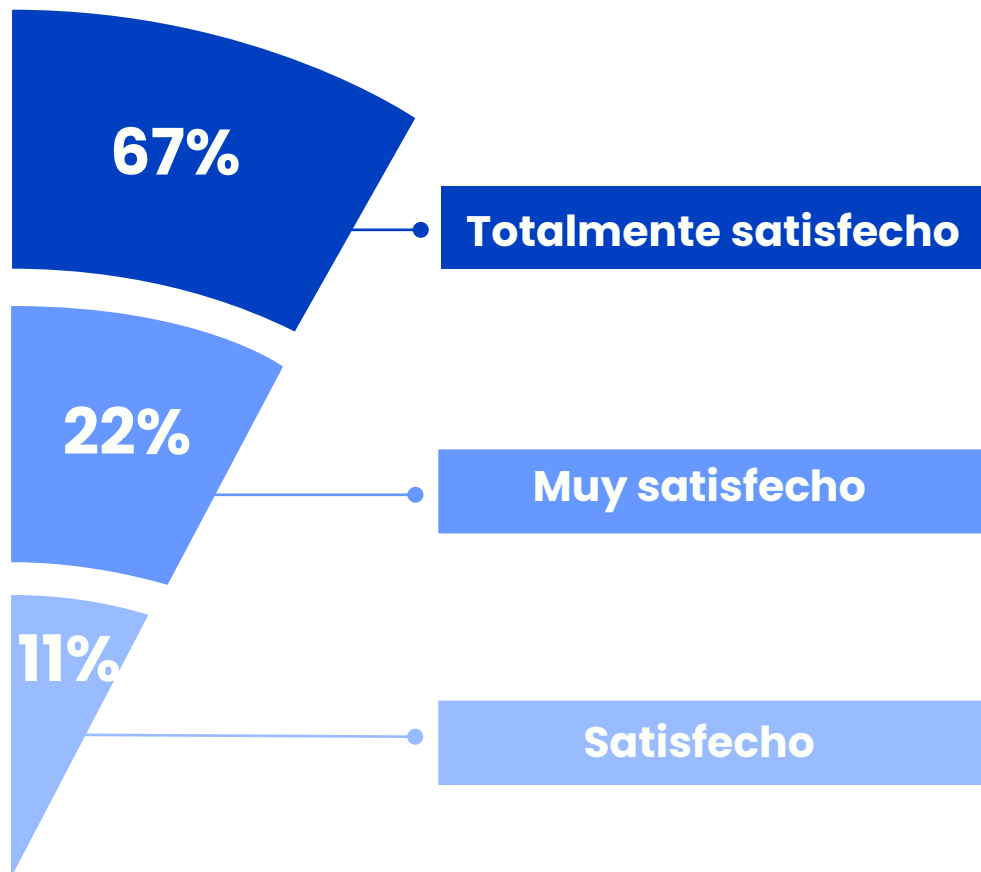
• Me permite compartir con mi familia (viajes)	3	33,33%
• Me permite estar saludable y energética	1	11,11%
• Quiero tener un lugar propio donde vivir, y me gustaría mucho contar con su apoyo para lograrlo.	1	11,11%
• Remodelar mi vivienda rural que es primordial en este momento	1	11,11%
• Le brinda una estabilidad a mi familia.	1	11,11%
• Es muy importante para las familias tener vivienda propia	1	11,11%
• Es lo que necesitó	1	11,11%

Cada día **más cerca**
para **llegar** más lejos.

BASE: 9 Personas Asistentes

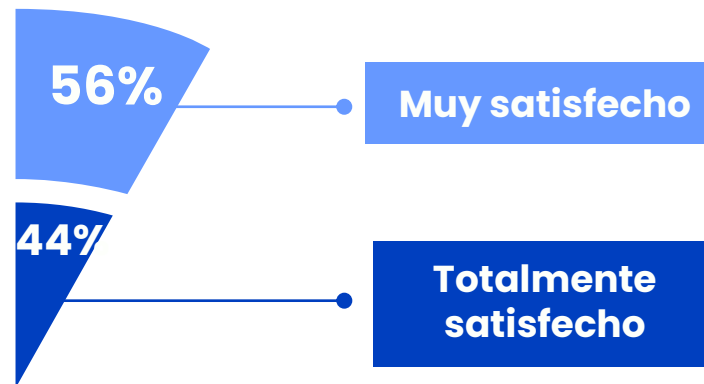


¿Cuando usted ha utilizado los servicios de Cajasan, nuestros colaboradores tienen seguridad en la información que se proporciona, utilizando el lenguaje oral y corporal sencillo?

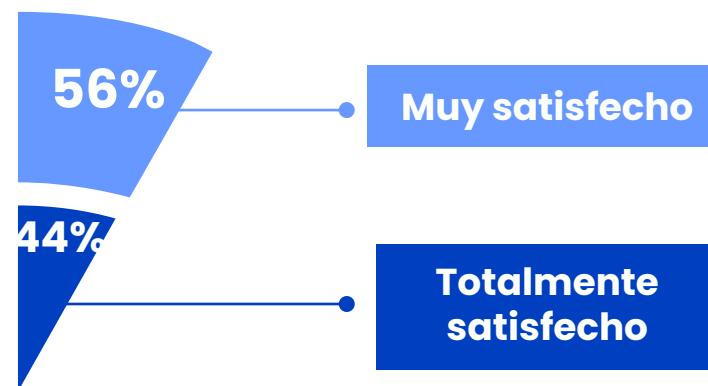


Cada día **más cerca** para llegar más lejos.

¿Cuando usted ha utilizado los servicios de Cajasan, nuestros colaboradores han solucionado sus necesidades mediante un servicio rápido y oportuno?

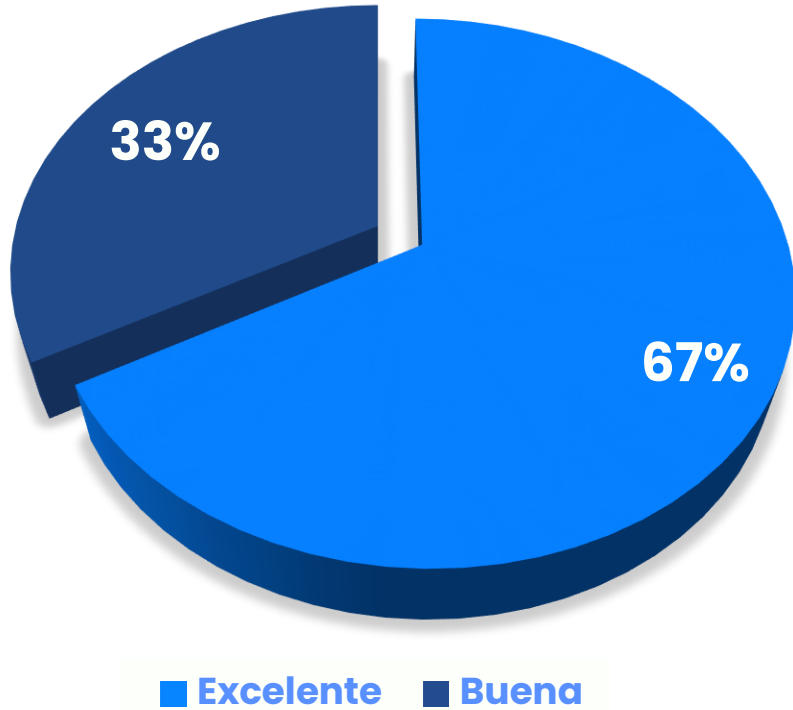


¿Cuando usted ha utilizado los servicios de Cajasan, nuestros colaboradores tienen una actitud amable, comprensiva en busca de satisfacer su necesidad?



BASE: 9 Personas Asistentes

En una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente y 1 muy malo, ¿Cómo calificarías tu experiencia general con el Servicio al cliente ofrecido por CAJASAN?



¿A nivel general, qué sugerencia o recomendación le realizaría a CAJASAN para continuar mejorando sus servicios?

- **Tiempos de respuesta más cortos**
- **Ampliar el número de taquilleras para el ingreso de personas a las sedes**
- **Seguir los talleres virtuales**
- **Ninguna**
- **Actualizar e informar por correo las ofertas disponibles**
- **Brindar capacitaciones a los trabajadores para mejorar su atención**
- **Utilizar otros medios de comunicación para dar a conocer los servicios**

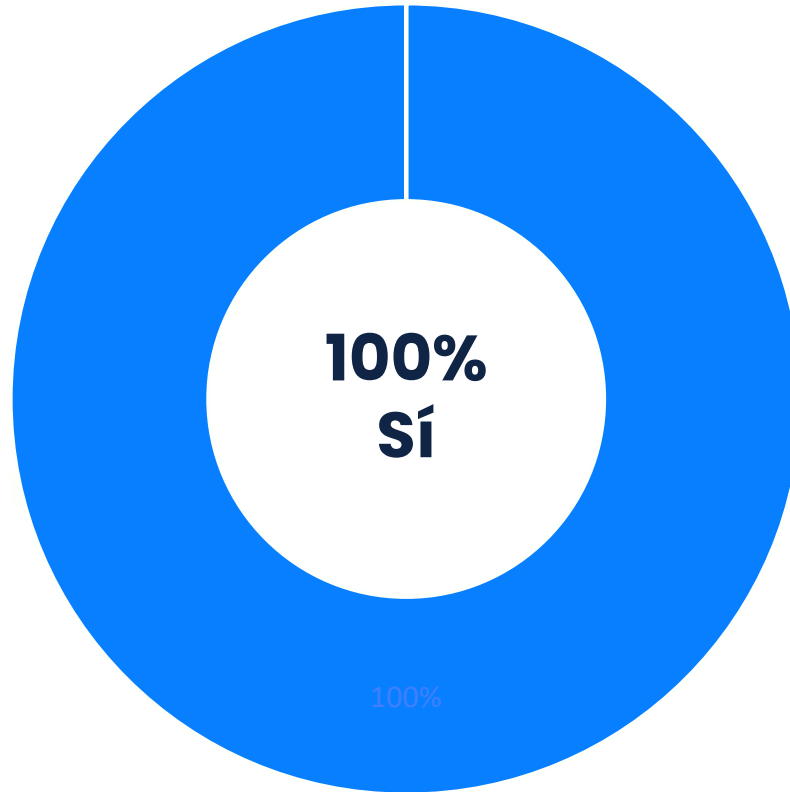
A nivel general, ¿Hasta que punto nuestros servicios superaron sus expectativas?

- **No tengo un momento memorable, pero cabe recalcar que mejoran a medida del tiempo**
- **Al momento de ser seleccionada para el subsidio de vivienda**
- **La dedicación de cada uno de los docentes**
- **La facilidad y eficacia de los talleres**
- **Siempre**

Cada día **más cerca**
para llegar más lejos.

BASE: 9 Personas Asistentes

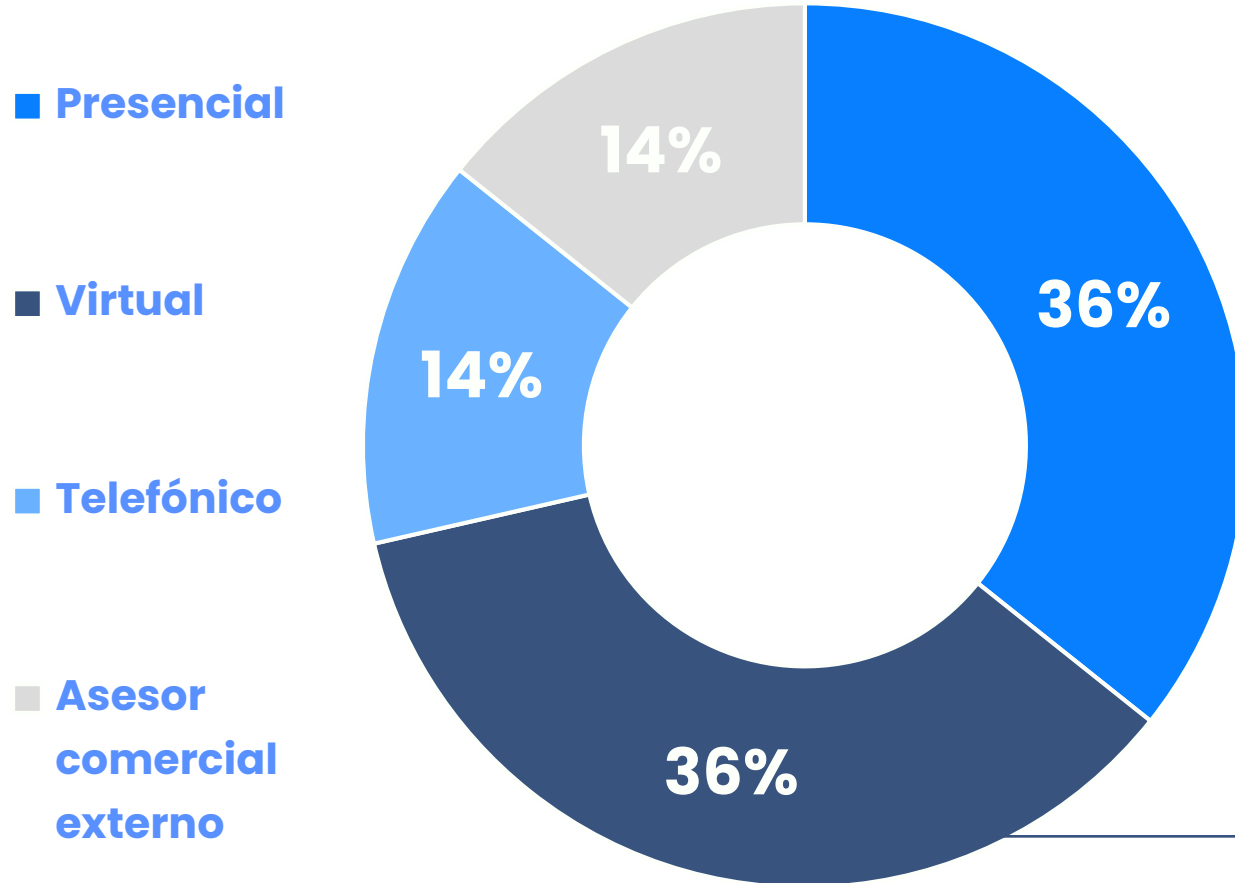
¿Durante su tiempo como Afiliado o beneficiario de CAJASAN se ha enterado de los beneficios a los cuáles puede acceder por parte de la Caja de Compensación?



¿Cuales? R.M

• Subsidio de vivienda	5	25%
• Recreación / pasadías	5	25%
• Cuota monetaria	2	10%
• Subsidio escolar	2	10%
• Descuentos/ promociones	2	10%
• Eventos	1	5%
• Subsidio de desempleo	1	5%
• Subsidio por muerte de la persona a cargo	1	5%
• Atención preferencial (embarazadas, tercera edad , discapacidad)	1	5%

¿A través de que medio, usted accede a los servicios ofrecidos por CAJASAN?



• Redes sociales	5	31%
• Correo electrónico	4	25%
• Página web	3	19%
• Whatsapp	3	19%
• Mensajes de texto	1	6%

Cada día **más cerca**
para llegar más lejos.

BASE: 9 Personas Asistentes