

# Grupo Focal II Trimestre 2021





01

Velar porque los **derechos y deberes** que tienen los **trabajadores y beneficiarios usuarios frente al servicio** 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 del Subsidio Familiar

03

Identificar los **momentos de verdad** que viven los trabajadores usuarios de los servicios y la comunidad en general.

04

Tener la información disponible con mayor rapidez para la **toma de decisiones** que permitan 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.

# Objetivos

Muy importante, por todos los beneficios que brinda

Ayuda por los subsidio y entretenimiento por las actividades

La caja de compensación nos ayuda en la recreación de toda la familia

gracias a sus servicios puedo tener una mejor calidad de vida

Es excelente, porque deseo tener el subsidio de vivienda.

Me brinda unos servicios muy importantes en temas de supermercado y recreación.

En estos momentos es muy elemental

**¿Qué papel cumple CAJASAN en su vida familiar? ¿Qué representa? ¿Qué tan importante es CAJASAN para su grupo familiar?**

VIGILADO SuperSubsidio

Súper rápidos en todos los trámites menos en los de subsidio familiar

La unión en mi familia

La opción que le da a los afiliados de tener subsidio de vivienda.

Espacios con buen diseño e infraestructura

Oportunidades agradables y competitivas de bienestar.

Muy puntuales al momento de cancelar la cuota monetaria y es fácil de cobrar.

Una de sus fortalezas es la variedad de servicios y beneficios que ofrece a todos sus afiliados

Facilidad para viajar de acuerdo a las promociones que CAJASAN ofrece a los afiliados



¿Cuáles son las fortalezas que usted identifica en los servicios CAJASAN?

VIGILADO SuperSubsidio

Los temas de subsidio de vivienda

Programas de descanso y recreación en mas lugares

Difícil la comunicación en ocasiones

Personal en horas de la noche

Una oportunidad de mejora más que debilidad sería la ampliación en oferta educativa a todo nivel.

No hay una asesoría oportuna en cuanto al subsidio de vivienda

El sistema en las cajas es muy lento.



¿Cuáles son las debilidades que usted identifica en los servicios prestados de CAJASAN?

VIGILADO SuperSubsidio

1

Supermercado

15%



Cuota Monetaria

13%



Recreación (Campo alegre, rumboterapias)

13%



Se indago a los afiliados los tres servicios que le generan bienestar y felicidad de Cajasan:

- Supermercado
- Cuota monetaria
- Recreación

