

Por favor cite este número para hacer referencia a esta Circular:

2-2016-019027

Bogotá D.C., 15 de diciembre de 2016 10:45

Circular Externa No: 2016-00018
Destino :
De : Superintendente del Subsidio Familiar
Griselda Janeth Restrepo Gallego
Asunto: GRUPOS FOCALES

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 2595 de 2012, la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a su cargo la supervisión de las cajas de compensación familiar con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias, bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad en los términos señalados en la ley.

De acuerdo con lo establecido en los numerales 4 del artículo 2 y 2 del artículo 5 del Decreto 2595 de 2012, es función del Superintendente del Subsidio Familiar “Instruir a las entidades vigiladas sobre la forma como deben cumplir las disposiciones que regulan su actividad, las políticas formuladas por el Ministerio del Trabajo y fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas, así como señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía al indicar que “El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA”.

En concordancia con los artículos 2 y 38 de la Carta Política que señalan como fines del Estado la participación ciudadana y la garantía que tiene la población colombiana de la libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en la sociedad.

Las Cajas de Compensación Familiar al tenor de lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 21 de 1982, son corporaciones de derecho de derecho privado que cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la Ley.

Por lo tanto, los usuarios del Sistema General de la Seguridad Social y del Sector Subsidio Familiar, tienen la facultad legal y constitucional de integrarse para facilitar el seguimiento a la prestación de los servicios sociales que ofrecen las cajas de compensación familiar.

La Superintendencia del Subsidio Familiar considera de vital importancia instruir a las entidades sujeto de inspección, vigilancia y control cuyas funciones están orientadas a la administración los recursos del subsidio familiar, provenientes del pago del 4% sobre el valor de la nómina que realizan las empresas que contraten uno o más trabajadores, sobre el trámite que se debe seguir para garantizar la mejor utilización de los servicios, en favor de los trabajadores de menores ingresos.

Por ello, es fundamental recordar que la seguridad social en Colombia goza del amparo constitucional y legal y que en tal sentido, la función de la Superintendencia como rectora del Sistema de Inspección, vigilancia y Control, es velar por la defensa y la protección de los usuarios de los servicios sociales que ofrecen las cajas de compensación familiar.

Con base en ello, se reitera a las cajas de compensación familiar vigiladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, que tienen el deber y la obligación de prestar los servicios con objetividad y ética, los cuales deben estar soportados principalmente en los principios de universalidad, equidad, obligatoriedad, protección integral, libre escogencia, autonomía institucional, descentralización administrativa, participación social, concertación y calidad.

Por lo anterior, la Superintendencia, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, especialmente las relacionadas con la facultad de impartir instrucciones y de fijar los criterios y señalar los procedimientos, considera necesario determinar algunas reglas fundamentales aplicables para la constitución de Grupos Focales - GF.

1. CONFORMACIÓN DE GRUPOS FOCALES - GF

Los Grupos Sociales son una técnica de levantamiento de información en estudios sociales. Su justificación y validación teórica se funda sobre un postulado básico, en el sentido de ser una representación colectiva a nivel micro de lo que sucede a nivel macrosocial, toda vez que en el

discurso de los participantes, se generan imágenes, conceptos, lugares comunes, etc., de una comunidad o colectivo social.

La técnica de los grupos focales es una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde se procura que un grupo de individuos seleccionados por los investigadores discutan y elaboren, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación.

En cada caja de compensación familiar deberá existir un Grupo Focal especializado dependiendo los servicios sociales que ofrezca la respectiva Corporación.

Los Grupos Focales estarán conformados por mínimo 8 trabajadores o beneficiarios que estén afiliados a una Caja de Compensación Familiar y serán seleccionados de la base de datos de los usuarios que hayan utilizado los servicios en el trimestre anterior.

2. SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES:

La caja de compensación seleccionará el grupo que participará trimestralmente, con una antelación no inferior a ocho (8) días hábiles a la reunión trimestral del Grupo Focal.

La conformación del Grupo se informará a través de los canales que tenga cada caja de compensación y como mínimo en la página web, en las carteleras de cada sede de la corporación, medios impresos entregados a las empresas afiliadas, comunicación escrita dirigida al usuarios o por correo electrónico y en los demás que la Caja estime conveniente.

En caso de que la caja de compensación familiar no efectúe la selección de los usuarios que conforman el Grupo Focal dentro del término señalado, los afiliados por iniciativa propia lo podrán hacer y así lo comunicarán a la Entidad y a esta Superintendencia.

3. REUNIONES

Los Grupos Focales se reunirán en los cinco primeros días del mes inmediatamente siguiente a la finalización del trimestre (enero, abril, julio y octubre). Las conclusiones de las reuniones con los trabajadores o beneficiarios usuarios del servicio serán entregadas al Director Administrativo o a quién este delegue para que se tomen las acciones y correctivos a que haya lugar.

Los participantes hablarán entre ellos. El moderador debe tener preguntas guías y material dirigido a estimular la conversación.

4. OBJETIVOS.

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.

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.

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

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

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

5. DESARROLLO DE LA REUNIÓN.

La caja de compensación deberá definir el orden del día y preparar el tema con antelación, coordinar el grupo y estimular su participación.

Se deberá designar un RELATOR que anote las inquietudes y observaciones de los participantes.

Para la reunión, se elegirá la hora más conveniente para los participantes y un lugar de fácil acceso.

El moderador de la reunión de los Grupos Focales tendrá cuidado de no ejercer presiones, intimidaciones o sometimientos, garantizando la libre participación y expresión del usuario.

La caja de compensación no debe "participar" en el debate del tema; su función es la de coordinar, guiar, estimular. Mantendrá siempre una actitud cordial, serena y segura que servirá de apoyo sobre todo en eventuales momentos de acaloramiento de quienes sí están intelectual y emocionalmente entregados a la discusión. Admitirá todas las opiniones, pues ninguno debe sentir su rechazo.

Al inicio de la reunión se deberá informar a los participantes lo derechos y deberes de los afiliados y de la competencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Igualmente, se deberán entregar los formatos de las PQR'S diseñados por la caja de compensación e información sobre los servicios ofrecidos por la misma.

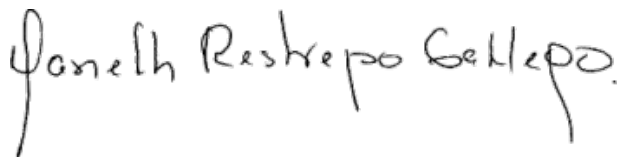
De todas las reuniones de Grupo Focal se deberá levanta un acta que deberá contener como mínimo: i) Lugar, fecha y hora; ii) Registro de Participantes; iii) temas tratados; iv) Relación de PQRS si las hubo, conclusiones; v) Recomendaciones si las hubiere; y vi) Registro fotográfico.

6. VERIFICACIÓN

En las visitas practicadas por la Superintendencia a las cajas de compensación familiar, se verificará el cumplimiento de la presente circular.

En cualquier momento se podrá delegar en el Jefe de la Oficina de Protección al Usuario la participación de esta Superintendencia en las reuniones de los Grupos Focales.

Atentamente,



Griselda Janeth Restrepo Gallego
Superintendente del Subsidio Familiar

Elaboró: Luz Martha Rojas Moscoso/ Diana Karime Vélez
Revisó: Lida Regina Bula Narvaez