

DOCUMENTOS DE **PROYECTOS**

Servicios prestados por las cajas de compensación familiar en Colombia

Estudio de caso de buenas prácticas en dos territorios desde una perspectiva de igualdad

Lorena Rivera Chaves



NACIONES UNIDAS

CEPAL



FOCALAE

Foro de Cooperación América Latina - Asia del Este



Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar

Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL



Si desea recibir información oportuna sobre nuestros productos editoriales y actividades, le invitamos a registrarse. Podrá definir sus áreas de interés y acceder a nuestros productos en otros formatos.

 www.cepal.org/es/publications

 www.cepal.org/apps

Servicios prestados por las cajas de compensación familiar en Colombia

Estudio de caso de buenas prácticas en dos territorios desde una perspectiva de igualdad

Lorena Rivera Chaves



Este documento fue preparado por Lorena Rivera Chaves, Consultora de la División de Desarrollo Social de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), bajo la coordinación de Simone Cecchini, Oficial Superior de Asuntos Sociales, y Beatriz Morales, Asistente de Investigación, ambos de la División de Desarrollo Social de la CEPAL, en el marco de las actividades del proyecto “Reducing inequality in FEALAC member countries – innovative policymaking that leaves no one behind”. La autora agradece las contribuciones sustantivas de Margarita Ruiz, Germán Cano y Nicolás Sacristán, todos de la Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (Asocajas), y a los representantes de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama), la Caja de Compensación Familiar de Barranquilla (Combarranquilla), la Caja de Compensación Familiar del Atlántico (Comfamiliar Atlántico) y la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia, así como a todas las personas afiliadas que participaron en las entrevistas y en los grupos focales. Se agradecen, asimismo, los valiosos aportes y comentarios de Daniela Huneeus, Isabel Loyola y Rodrigo Martínez, todos de la División de Desarrollo Social de la CEPAL, así como de Olga Lucia Acosta, de la oficina de la CEPAL en Bogotá.

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad de la autora y pueden no coincidir con las de la Organización o las de los países que representa.

Publicación de las Naciones Unidas
LC/TS.2022/8
Distribución: L
Copyright © Naciones Unidas, 2022
Todos los derechos reservados
Impreso en Naciones Unidas, Santiago
S.21-01000

Esta publicación debe citarse como: L. Rivera Chaves, “Servicios prestados por las cajas de compensación familiar en Colombia: estudio de caso de buenas prácticas en dos territorios desde una perspectiva de igualdad”, *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2022/8), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2022.

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), División de Documentos y Publicaciones, publicaciones.cepal@un.org. Los Estados Miembros de las Naciones Unidas y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Solo se les solicita que mencionen la fuente e informen a la CEPAL de tal reproducción.

Índice

Resumen	5
Introducción	7
I. Marco institucional de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) en Colombia	9
A. Evolución de las Cajas de Compensación Familiar (CCF).....	10
II. Metodología del estudio cualitativo	15
A. Diseño de instrumentos.....	15
B. Levantamiento de información	16
1. Grupos focales con personas afiliadas.....	16
2. Grupos focales con personas representantes de empresas afiliadas.....	17
3. Grupos focales con representantes de las Cajas de Compensación Familiar (CCF)	17
C. Análisis de la información.....	17
D. Consideraciones éticas	18
III. Experiencia de las CCF en los departamentos de Antioquia y Atlántico	19
A. CCF participantes en el estudio.....	19
B. Interacción entre las CCF, las empresas y las personas afiliadas	25
1. Comunicación de las CCF con las empresas aportantes	26
2. Relación de las CCF con las personas afiliadas y sus familias.....	28
C. Percepción sobre los subsidios y servicios sociales	29
1. Servicio de vivienda	30
2. Servicio de recreación.....	31
3. Servicio de crédito y libranza	31
4. Subsidio familiar	32
5. Subsidios en especie	33
6. Servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano.....	33
7. Servicio de educación	34
8. Servicio de bibliotecas	35
9. Servicio de cultura	35

10.	Servicio de empleo y emprendimiento.....	36
11.	Servicio de salud y promoción en salud.....	36
12.	Servicio de turismo.....	37
13.	Restaurantes, salones de eventos y supermercados.....	37
14.	Subsidio de emergencia.....	38
15.	Servicios empresariales.....	38
IV.	Percepción sobre bienestar y reducción de la desigualdad.....	41
A.	Acceso y calidad de los servicios sociales.....	42
1.	Calidad de los servicios.....	43
2.	Servicios focalizados.....	44
3.	Otros retos en acceso y accesibilidad.....	45
4.	Accesibilidad y empresas afiliadas.....	45
5.	Acceso durante la pandemia.....	46
B.	Redistribución del ingreso.....	46
C.	Percepción de bienestar.....	47
D.	Determinantes de la desigualdad.....	48
E.	Descentralización y ruralidad.....	49
V.	El futuro de las CCF.....	51
VI.	Reflexiones finales.....	53
	Bibliografía.....	55
	Anexos.....	57
Anexo 1	Instrumentos de recolección de información.....	59
Anexo 2	Grupos focales y entrevistas realizadas.....	90
	Graficos	
Gráfico 1	Afiliados por categoría y departamento.....	20
Gráfico 2	Afiliados por categoría y departamento.....	20
Gráfico 3	Empresas aportantes por departamento como porcentaje del total nacional.....	21
Gráfico 4	Comfama: afiliados por categoría.....	22
Gráfico 5	Comfenalco: afiliados por categoría.....	22
Gráfico 6	Combarranquilla: afiliados por categoría.....	23
Gráfico 7	Comfamiliar: afiliados por categoría.....	24
Gráfico 8	Distribución de afiliados por CCF, según sexo.....	24
Gráfico 9	Distribución de afiliados por CCF, según zona de residencia.....	25
Gráfico 10	Importancia de los servicios según las empresas aportantes.....	29
	Diagramas	
Diagrama 1	Resumen de la evolución institucional y normativa de las CCF.....	11
Diagrama 2	Proceso metodológico.....	15
Diagrama 3	Personas afiliadas convocadas y asistentes.....	17
Diagrama 4	Roles prestación de servicios.....	25
	Imagen	
Imagen 1	Servicios percibidos como más importantes por las personas afiliadas.....	30

Resumen

Este estudio busca identificar la contribución de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia (CCF o Cajas) a la reducción de la desigualdad y el mejoramiento de bienestar de sus afiliados y de sus familias. Para ello, el estudio inicia haciendo una síntesis de cómo las CCF, como personas de derecho privado sin ánimo de lucro, han logrado durante los últimos años transitar de un rol de administración del subsidio familiar a un actor institucional central en la evolución del concepto y de la práctica de la seguridad social en el país.

A partir de la recolección de información predominantemente cualitativa en cuatro CCF con presencia en los departamentos de Antioquia y Atlántico, el estudio presenta los hallazgos sobre la percepción que tienen las personas afiliadas, los representantes de las empresas aportantes y de las Cajas, frente a la prestación de servicios sociales en estos dos departamentos, considerando las diferentes categorías de afiliación asociadas al nivel de ingreso de las personas trabajadoras.

A partir de esta percepción en la prestación de los servicios, el estudio presenta algunos hallazgos sobre cómo los diferentes actores que participaron en las entrevistas y grupos focales realizados, describen y hacen sugerencias frente al aporte con el que han contribuido las Cajas de Compensación Familiar en el alcance de un mayor bienestar individual y para sus familias, así como el aporte en la superación de determinantes de la desigualdad en los territorios, según el ciclo de vida de las personas usuarias y otros aspectos como la accesibilidad y calidad de los servicios sociales prestados. En general, se identificaron diferencias en las percepciones según la categoría de afiliación y no se aprecian diferencias significativas con relación al departamento de residencia de los participantes. Finalmente, el estudio propone algunos temas que emergieron durante la recolección de información y que son señalados como claves para el futuro de las CCF.

Introducción

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible ha identificado la reducción de la desigualdad como uno de sus objetivos (ODS 10) y a su vez como elemento necesario para alcanzar otros objetivos, como la erradicación de la pobreza. La promesa de los líderes mundiales de “no dejar a nadie atrás” y “alcanzar a los más rezagados primero” lleva arraigado el principio de inclusión y un enfoque centrado en las personas. Sin embargo, a pesar del crecimiento económico experimentado, millones de personas en los 36 países miembros del Foro de Cooperación Asia del Este-América Latina (FOCALAE)¹ continúan viviendo en la pobreza y vulnerabilidad y este fenómeno se agravará como consecuencia de la pandemia del Covid-19.

La cooperación entre la Asociación de Cajas de Compensación Familiar (Asocajas) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) se enmarca en el proyecto “Reducir la desigualdad en los países miembros del Foro de Cooperación Asia del Este-América Latina (FOCALAE) – formulación de políticas innovadoras para que nadie se quede atrás” (*Reducing inequality in FEALAC Member Countries – innovative policymaking that leaves no one behind*), llevado adelante de manera conjunta en el período 2018-2021 por la CEPAL y la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP) de las Naciones Unidas. El objetivo de este proyecto es fortalecer la capacidad de los formuladores de políticas de los países miembros de FOCALAE para identificar, priorizar y diseñar políticas efectivas para la reducción de la desigualdad.

En particular, el estudio de caso sobre las buenas prácticas de las Cajas de Compensación Familiar (CCF o Cajas) en dos territorios en Colombia hace parte del componente 2 del proyecto, “Conociendo qué funciona” (*Knowing what works*), cuyo eje central es el análisis de experiencias que contribuyen a la reducción de la desigualdad. A pesar del creciente conocimiento sobre los factores y las consecuencias de la desigualdad, sigue siendo difícil identificar y priorizar políticas verdaderamente efectivas para promover mayor igualdad y mejorar la cohesión social. Este componente pretende así identificar intervenciones y políticas nacionales innovadoras para eliminar la desigualdad, originadas tanto desde el sector público como del sector privado.

El propósito del estudio es identificar la contribución de las CCF en Colombia a una mayor igualdad y al mejoramiento del bienestar de sus afiliados. El estudio está compuesto por seis secciones. En el primer apartado se proporciona una descripción general y una síntesis del surgimiento y evolución de las CCF,

¹ Colombia es uno de los países miembros de FOCALAE. Véase [en línea] <http://www.fealac.org/new/about/overview.jsp#allcountry>.

destacando algunos de los desarrollos normativos más relevantes durante sus casi 70 años de existencia. En la segunda sección se presenta la metodología del estudio, en la tercera sección se presentan los hallazgos en materia de la percepción que tienen las empresas aportantes y las personas afiliadas sobre los subsidios y servicios sociales en los departamentos de Antioquia y Atlántico. En el cuarto capítulo se analiza la contribución de las CCF al bienestar y a la reducción de la desigualdad desde las experiencias y recomendaciones realizadas por los actores entrevistados. Finalmente, se presentan algunos temas relevantes frente al futuro de las CCF en Colombia y unas reflexiones finales.

I. Marco institucional de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) en Colombia

La contribución de las CCF al bienestar y la igualdad puede comprenderse desde el concepto de seguridad social, es decir, de aquellas intervenciones del Estado para prevenir, mitigar y enfrentar los riesgos, buscando la reducción de la vulnerabilidad en hogares de bajos ingresos y lograr una distribución equitativa del bienestar (Acosta y Gamboa, 2005). En Colombia, la Constitución Política define la seguridad social como “un derecho irrenunciable de todos los habitantes y como un servicio público de carácter obligatorio, que debe prestarse por entidades públicas o privadas bajo la dirección, coordinación y control del Estado” (SuperSubsidio, 2016, pág. 3). A su vez, la Corte Constitucional enfatiza en que las medidas institucionales buscan proteger tanto a los individuos como a sus familias frente a los riesgos sociales a los que están expuestos y apunta a la garantía de una subsistencia digna (SuperSubsidio, 2016).

Bajo este marco, las CCF se definen como “personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil, cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la Ley” (SuperSubsidio, 2016, pág. 2). Las CCF cumplen dos roles, por una parte, son recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar, el cual es en Colombia una prestación social de carácter obligatorio que atañe a todos los empleadores con trabajadores de carácter permanente (OIT, 2014) y por otra, redistribuyen los recursos para ampliar la cobertura de seguridad social (SuperSubsidio 2016).

En cuanto a su funcionamiento, cabe destacar que, al tratarse de entidades de origen legal su ejecución se controla y vigila por el Estado a través de la Superintendencia de Servicios Familiares (SSF). Internamente, cuentan con una estructura de gobernanza compuesta por una asamblea general de afiliados, un consejo directivo y un director administrativo (OIT, 2014). Las CCF son estructuras regionales, que funcionan bajo la división político-administrativa del país. Tienen jurisdicción departamental o de distrito capital, con la excepción de la Caja de Compensación Familiar Campesina cuya acción incluye los departamentos de Vichada, Vaupés, Guainía y Guaviare.

Las **empresas aportantes** se describen como el contacto directo con los trabajadores, teniendo la obligación de aportar mensualmente al Sistema de Compensación Familiar por cada empleado que tengan. Según los representantes de las Cajas, las empresas son las responsables de crear las condiciones de bienestar para sus trabajadores, contando con el apoyo de las CCF. A su vez, las empresas son un puente en la relación entre las CCF y las personas afiliadas y beneficiarias.

Las **personas afiliadas** son trabajadores² que se afilian a la CCF bajo una categoría que corresponde al monto de sus ingresos, de tal suerte que quienes tienen ingresos inferiores, puedan acceder a tarifas más económicas y a mayores beneficios bajo el principio de “compensación”.

Sobre las personas afiliadas, es necesario hacer algunas diferenciaciones señaladas por SuperSubsidio (2016):

- Los trabajadores afiliados al subsidio familiar son aquellos que prestan sus servicios personales a un empleador (público o privado) que está afiliado a una CCF. El proceso de afiliación de los trabajadores a las CCF ocurre como parte de su contratación, y depende de a qué CCF se encuentra afiliada la empresa. Estos trabajadores pueden incluir a un grupo de beneficiarios dentro de su afiliación, tales como cónyuges, hijos y otros dependientes, quienes pueden acceder a los servicios que brinda la Caja.
- Los trabajadores beneficiarios del subsidio familiar en dinero son aquellos que tienen derecho por cumplir los requisitos legales. En función de la recepción de este subsidio familiar, se consideran como personas a cargo: los hijos hasta los 18 años (demostrando escolaridad a partir de los 12 años); los hermanos menores de edad huérfanos de padres que convivan y dependan del trabajador; los padres del trabajador mayores de 60 años sin ingresos; y los dependientes con discapacidad o capacidad física disminuida que les impida trabajar, los cuales tienen derecho a una cuota doble de subsidio familiar.
- Pensionados afiliados al régimen del subsidio familiar, es decir, que se encuentran afiliados a una CCF.
- Afiliados facultativos al régimen del subsidio familiar, que son personas que pueden tener acceso a los servicios sociales por disposición de la ley, tales como taxistas, servicio doméstico, extranjeros o en convenios celebrados por las CCF.

Asimismo, se han establecido tarifas diferenciales según el nivel de ingresos, que permiten definir las tarifas de acceso a los servicios sociales proporcionales al ingreso, y focalizar ciertos servicios sociales, en particular los subsidios, a las personas de menores ingresos. Las cuatro categorías son:

- Categoría A: personas trabajadoras con ingresos de hasta dos salarios mínimos legales mensuales vigentes³.
- Categoría B: personas con ingresos entre dos y cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Categoría C: personas con ingresos superiores a cuatro salarios mínimos legales vigentes quienes no reciben el subsidio familiar.
- Categoría D: personas no afiliadas que hacen uso de los servicios de la CCF.

Así, por ejemplo, las personas de las Categorías A y B, es decir, quienes devengan hasta cuatro salarios mínimos legales vigentes, tienen derecho al subsidio familiar.

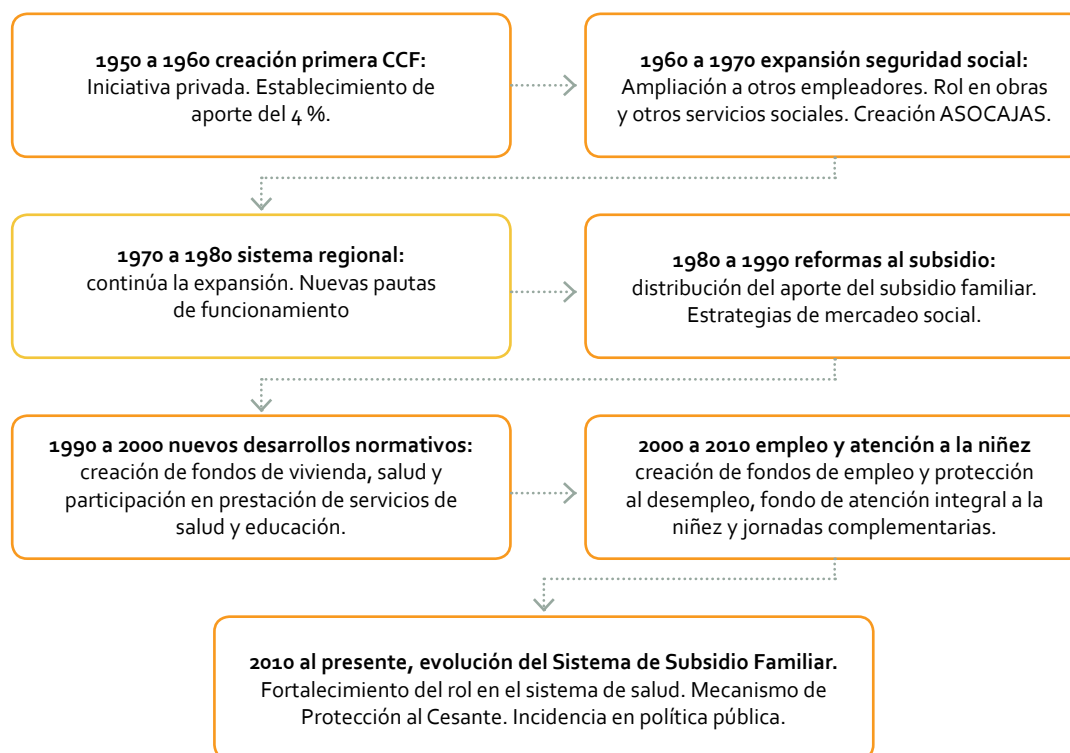
A. Evolución de las Cajas de Compensación Familiar (CCF)

Como se presenta en el diagrama 1 y se explica a continuación, desde su creación hasta hoy y gracias a varias reformas legales, las CCF han multiplicado sus funciones (OIT, 2014), transformando su finalidad inicial de entregar el subsidio familiar a actores centrales de la seguridad social con incidencia y acción en las políticas sociales del país.

² Este estudio no contempló el levantamiento de información con personas que se afilian en la modalidad de “independiente” y que constituyen una categoría diferente. Dicha línea de trabajo puede explorarse en futuros estudios sobre el Sistema del Subsidio Familiar colombiano.

³ A 2021, el salario mínimo legal mensual en Colombia es de 908.526 pesos colombianos (aproximadamente 245 dólares).

Diagrama 1
Resumen de la evolución institucional y normativa de las CCF



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de OIT y Ministerio del Trabajo (2014), "Libro Blanco del Subsidio Familiar. Resultados de un Estudio Cualitativo.

- 1950 a 1960 creación de las CCF

La primera CCF en Colombia fue una iniciativa privada originada a mediados del siglo XX, "cuando un grupo de empresarios antioqueños, ante el inminente deterioro de los salarios y el alto costo de vida, deciden entregar un subsidio monetario a cada trabajador por cada uno de sus hijos" (Gallego y Sigma, 2014a, pág. 3). La primera CCF se creó en 1954 bajo el nombre de Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama) y tuvo como base un estudio preliminar entre las empresas interesadas (Acevedo y Gil, 2010).

Como institución jurídica, el subsidio familiar fue creado con el Decreto 180 de 1956 y el decreto 118 de 1957, ratificando el aporte del 4 % por parte de los empleadores con destino a este subsidio para los trabajadores. Para ese entonces el subsidio no incluyó a algunos sectores económicos y empleadores, por lo que se considera que la prestación del servicio fue selectiva al beneficiar sólo a una parte de la población laboral activa (Acosta y Gamboa, 2005). Para finales de la década, existían ya más de 50 CCF.

- 1960 a 1970 expansión de la seguridad social

Durante esta década, inicia la expansión de la seguridad social en tanto se fortalece significativamente el conjunto de beneficios sociales de las CCF y se diversifica su actividad (Marroquín, 2010). Con el Decreto 3151 de 1962 no sólo se estableció el número de empleadores y trabajadores con derecho al subsidio familiar, sino que se les asignó a las CCF un nuevo rol, en tanto no sólo se consideraron repartidoras del subsidio, sino que "también dispuso emplear los recursos de administración y remanentes semestrales en obras o servicios sociales en beneficio de la familia" (Acevedo y Gil, 2010, pág. 3). Para 1963, la Ley 58 incorporó al sector público y a otros empleadores utilizando como criterio su patrimonio neto.

En 1969 se creó la Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (Asocajas), una entidad sin ánimo de lucro que agremia en la actualidad a 35 de las 43 CCF existentes, correspondiente a más del 90 % de los aportantes y de las personas afiliadas al sistema.

- 1970 a 1980 sistema regional

La expansión del modelo de las CCF continuó durante esta década. Adicionalmente, la reforma administrativa de 1973 estableció un sistema regional departamental para el pago del subsidio, además de pautas adicionales para la creación y funcionamiento de las Cajas (Acevedo y Gil, 2010).

- 1980 a 1990 reformas al subsidio

La Ley 21 de 1982 introdujo reformas en cuanto al pago del subsidio, estableciendo que, “con un solo trabajador nacía la obligación del pago del Subsidio Familiar” (Acevedo y Gil, 2010, pág. 11). Esta Ley también hizo precisiones sobre la destinación del aporte al subsidio familiar administrado por las CCF, señalando que el 55% debe ir al pago del subsidio, hasta el 10% en gastos de administración y funcionamiento, hasta el 3% en la construcción de la reserva legal de fácil liquidez, y el saldo restante, a obras y programas sociales con el fin de atender el pago de subsidio en servicios o especie, además de los aportes que deben realizarse para el sostenimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar (Asocajas y Coddés, 2014).

Durante esta década y gracias a lo establecido en esta misma Ley, también se consolidó el denominado “mercadeo social” como fuente de recursos para las CCF (Acevedo y Gil, 2010). Al día de hoy y con regulaciones posteriores, este mercadeo se concentra en supermercados, droguerías, centros de materiales, mercados móviles, restaurantes y cafeterías (SuperSubsidio, 2021).

- 1990 a 2000 nuevos desarrollos normativos

Los años 90 del siglo XX, estuvieron marcados por un importante desarrollo normativo. Por una parte, cabe destacar que la Constitución Política promulgada en 1991 “no alteró la legislación existente del sistema de Compensación Familiar, pero sí de alguna manera los mecanismos de control y regulación de estas al estructurar un solo sistema de Seguridad Social” (Acevedo y Gil, 2010, pág. 20). La legislación en esta década permitió:

- La creación del Fondo Obligatorio de Vivienda de Interés Social (FOVIS) en cada CCF bajo la Ley 49 de 1990.
- La creación del Fondo de Seguridad y Garantía (FOSYGA)⁴ con la Ley 100 de 1993, la cual permite la participación de las CCF en la seguridad social en salud.
- La prestación de servicios en salud y programas de nutrición para personas no afiliadas con la Ley 10 de 1990 (OIT, 2014).
- La creación de la Caja de Compensación Familiar Campesina (Comcaja) con la Ley 101 de 1993 “para prestar el servicio de Subsidio Familiar al sector primario de la economía” (Acevedo y Gil, 2010, pág. 22).
- La participación de las CCF en la educación formal a través de la Ley 115 de 1994.

Estas reformas normativas ocurrieron de manera general en toda América Latina, conformando un modelo que se caracterizó hasta mediados de los años 90 por los altos niveles de protección al empleo en el sector formal y una cobertura baja, que no incluía a los trabajadores informales en los esquemas de seguridad social. En el campo de la protección social se evidenciaba, además, una falta de articulación entre los actores nacionales y locales, una baja participación de los gobiernos locales y una falta de continuidad de las políticas implementadas (Acosta y Ramírez, 2004). A pesar de ello, para finales del siglo XX, las CCF habían “contribuido a mitigar los impactos de la crisis social y económica de un sector

⁴ Las Cajas deben destinar el 5% de los recaudos del subsidio familiar para financiar el Régimen de Subsidios en Salud con algunas excepciones basadas en el cociente de recaudo del subsidio familiar, que implica que algunas CCF deben destinar el 10% a este Fondo de Seguridad y Garantía (Asocajas y Coddés, 2014).

de la población trabajadora con bajos ingresos salariales y menor capacidad de acceder a la salud y a una calidad de vida integral” (Acevedo y Gil, 2010, pág. 19).

- 2000 a 2010 empleo, desempleo y atención a la niñez

A pesar de las reformas laborales introducidas y en el contexto de crisis económicas de inicios del siglo XXI, para este periodo se siguieron “registrando altas tasas de desempleo y una marcada tendencia al crecimiento de la informalidad” (Acosta y Ramírez, 2004, pág. 31). Con el artículo 6 de la Ley 789 de 2000 se crea el Fondo de Fomento del Empleo y Protección al Desempleo (FONEDE), administrado por las CCF en forma individual y directa o asociada con otra u otras Cajas. Como se señala más adelante, posteriormente, con la Ley 1636 de 2013 se crea el Mecanismo de Protección al Cesante en Colombia (SuperSubsidio, 2016).

De otro lado, la Ley 663 de 2000 estableció el rol de las CCF en el Fondo para la Atención Integral de la Niñez y Jornada Escolar Complementaria (FONIÑEZ), reglamentado en 2008 a través del Decreto 1729. Adicionalmente, con la Ley 789 de 2002 se les permitió a las CCF “constituir e invertir en fondos de capital de riesgo para el emprendimiento del microcrédito con la opción de asociarse entre sí o con terceros, así como vincular como accionista a los trabajadores afiliados” (SuperSubsidio, 2016, pág. 31).

- 2010 al presente, evolución del Sistema de Subsidio Familiar

En 2011, la Ley 1438 estableció que las CCF deben asignar una partida de 6,25% sobre los aportes patronales, para acciones de promoción y prevención en el marco de la estrategia de atención primaria en salud y/o en la unificación de los planes de beneficios. Según Asocajas y Coddés (2014), “esta ley le dio un nuevo aire al papel que las Cajas tienen para el sistema de salud en el país, consolidándose en pieza clave de la recomposición del sistema salud” (Asocajas y Coddés, 2014, pág. 36).

Por otra parte, la Ley 1636 de 2013 estableció la creación del Mecanismo de Protección al Cesante (MPC) y la institucionalidad para su operación. Esta misma Ley establece que las CCF deben brindar beneficios sociales y económicos para la población cesante a través del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), cuya fuente de financiamiento son los recursos del FONEDE (OIT, 2014; SuperSubsidio, 2016).

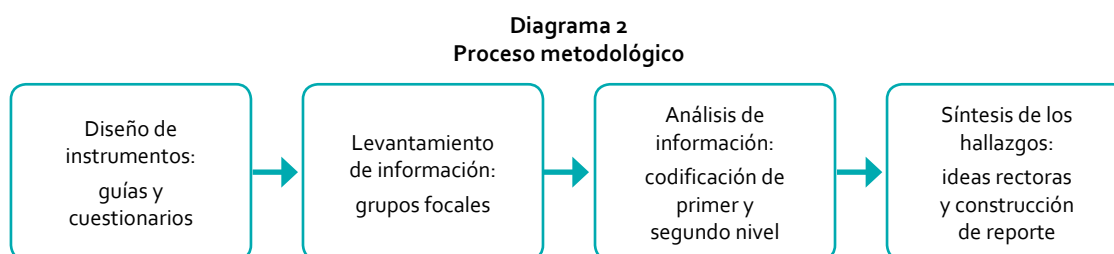
Durante 2018, se consolidó la mesa de FONIÑEZ con la participación de diversas CCF, para la construcción de la primera propuesta de ajuste del Decreto 1729 de 2008, la cual se trabajó con la Comisión Intersectorial para la Primera Infancia y el Ministerio de Trabajo durante el segundo y tercer trimestre de 2018 (Asocajas, SFa). Como se presenta más adelante, este tipo de acciones permite afirmar desde la perspectiva de algunos actores, que sí hubo un tránsito de las CCF hacia la mayor incidencia en política pública tanto a escala nacional, como regional y local.

En general, la evolución de las CCF ha permitido pasar del subsidio monetario a una amplia gama de modalidades que incluyen tanto los subsidios en dinero, como en especie, y que aplican tanto a los trabajadores de empresas aportantes, como a trabajadores independientes, pensionados y no afiliados según Asocajas (2015). Esta amplia gama de modalidades incluye, según Carrasco y Farne (2010), casi todos los servicios que integran la seguridad y la protección social en el país. Para ello, se ha contado también con una evolución legal que permite contar con una serie de reglamentaciones y regulaciones que reflejan la complejidad de las realidades económicas y sociales de Colombia (Asocajas, 2015, pág. 9).

A pesar de los avances, el contexto actual requiere de otras intervenciones, que según Acosta (2019) deben ser integrales y diferenciadas regionalmente, considerando la solidaridad intergeneracional y el aporte de los hogares al bienestar, a lo cual se suma el abordaje de los retos que han enfrentado las CCF durante la pandemia del COVID-19 y los que emergerán durante la reactivación económica del país.

II. Metodología del estudio cualitativo

El estudio de caso se desarrolló a partir de la recolección y análisis de información documental y de la realización de grupos focales con las personas trabajadoras, los representantes de las empresas aportantes y los representantes de cuatro CCF ubicadas en los departamentos de Antioquia y Atlántico⁵. En este apartado se hace un recuento del proceso metodológico incluyendo el diseño de los instrumentos, el levantamiento de información, el análisis y la construcción de los hallazgos como se presenta en el diagrama 2.



Fuente: Elaboración propia.

Cabe mencionar, que este proceso tuvo como punto de partida un diseño y muestra preestablecidos, en los que se propuso la realización de dos tipos de grupos focales, uno para personas afiliadas (se aplicaron ocho grupos focales de este tipo) y otro para los representantes de las empresas afiliadas (se aplicaron cuatro grupos a empresas), y entrevistas semiestructuradas grupales a los equipos de las cuatro CCF. Igualmente, es relevante señalar que el proceso se realizó de manera virtual, debido a las restricciones de acceso y movilidad asociadas a la pandemia de COVID-19.

A. Diseño de instrumentos

Los instrumentos incluyeron, tanto las guías para el desarrollo de los grupos focales y entrevistas, como los cuestionarios para recolectar información demográfica y preguntas cerradas de percepción a través

⁵ En el departamento de Antioquia participaron Comfama y Comfenalco Antioquia. En el departamento de Atlántico participaron Combarranquilla y Comfamiliar Atlántico.

de escalas tipo Likert. Los cuestionarios fueron aplicados a través de encuestas virtuales previas, que sirvieron como insumo para el desarrollo de los grupos focales y entrevistas. En total, se diseñaron seis instrumentos:

- i) Cuestionario para personas afiliadas (preguntas cerradas).
- ii) Guía para personas afiliadas (grupos focales).
- iii) Cuestionario para empresas afiliadas (preguntas cerradas).
- iv) Guía para representantes de empresas afiliadas (grupos focales).
- v) Cuestionario para equipos de las CCF (preguntas cerradas).
- vi) Guía para equipos de las CCF (entrevistas).

El cuestionario para personas afiliadas incluyó preguntas sobre las características demográficas y laborales de las personas afiliadas convocadas, así como preguntas sobre su proceso de afiliación y los beneficios que reciben por parte de las CCF. La guía incluyó preguntas sobre su conocimiento y percepción general sobre las CCF, los servicios que conocen y acceden, el subsidio monetario, el subsidio de emergencia por COVID-19, su percepción sobre el aporte de las Cajas a la reducción de la desigualdad y la mejora en el bienestar, y sus recomendaciones sobre los servicios que reciben. Cabe mencionar, que, de los ocho grupos focales realizados, cuatro se realizaron con personas que pertenecen a las categorías A y B de afiliación, y cuatro con personas que tiene categoría C.

El cuestionario para empresas incluyó preguntas demográficas y laborales sobre la persona que diligenció la información, preguntas sobre la conformación y sector de la empresa, y preguntas sobre el proceso de afiliación y sobre los beneficios recibidos por la empresa y los trabajadores. La guía abordó temas como la percepción general sobre las CCF y afiliación, los servicios empresariales, los servicios disponibles para las personas trabajadoras y sus familias, los subsidios y la superación de la desigualdad.

El cuestionario para los representantes de las CCF incluyó preguntas sobre el tamaño y número de empresas y personas afiliadas, los servicios prestados, los procesos de afiliación y respuesta a la emergencia por COVID 19. La guía incluyó temáticas como el rol y alcance de las CCF, los servicios y subsidios, la relación con otros actores y los aportes al bienestar y reducción de la desigualdad (véase el anexo 1).

B. Levantamiento de información

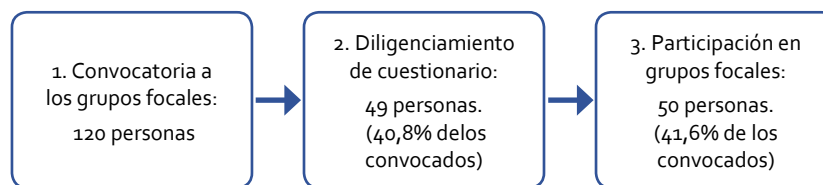
Los grupos focales y entrevistas se realizaron entre el 13 de mayo (prueba piloto) y el 10 de junio de 2021 (véase el anexo 2). Las CCF se encargaron de la convocatoria a los grupos focales de personas afiliadas y empresas aportantes. Los cuestionarios se enviaron en línea días antes de la realización del grupo. Cabe mencionar que no todas las personas que finalmente asistieron a los grupos focales diligenciaron el cuestionario previamente.

1. Grupos focales con personas afiliadas

Cada una de las cuatro CCF convocó a 30 personas afiliadas, 15 de categorías A y B, y 15 de categoría C, para un total de 120 personas convocadas. De estas 120 personas, 49 diligenciaron el cuestionario, lo cual corresponde a un 40,8% de los convocados. Finalmente, a los grupos focales asistieron 50 personas equivalente a un 41,6% de las personas convocadas (véase el diagrama 3).

De las personas que participaron en el levantamiento de información, 40,8% hacen parte de las categorías A y B, 38,8% categoría C y 20,4% no declararon categoría, ya que no estaban seguras sobre su categoría de afiliación a la CCF.

Diagrama 3
Personas afiliadas convocadas y asistentes



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a región, el 55,1% de las personas viven y laboran en el departamento del Atlántico y el 44,9% en Antioquia. En su mayoría, se trata de mujeres (59,9% del total de participantes) y residen en centros urbanos (98% del lugar de participantes). En cuanto a pertenencia étnica, el 6,1% se identifica como afrodescendiente y el 4,1% de las personas participantes se declaran indígenas. El promedio de edad de los participantes fue de 40,3 años, con una edad mínima de 23 años y una máxima de 64. La mayoría de las personas afirma tener estudios profesionales o de posgrado (63,3%), el 30,6% tiene nivel técnico o tecnológico y el 6,1% culminó secundaria.

2. Grupos focales con personas representantes de empresas afiliadas

En cuanto a las empresas, se convocaron 60 aportantes, 15 por cada CCF. En total, 39 empresas respondieron el cuestionario (65% de las convocadas) y 38 asistieron al grupo focal (63%). El 53,8% de las empresas son del departamento del Atlántico y el 46,2% de Antioquia, ubicándose en su mayoría en zonas urbanas (92,3%). Las empresas provienen de diferentes sectores económicos, agricultura, comercio, comunicaciones, construcción, consultoría, deportes, educación, manufactura, minoristas, salud, entidades gubernamentales, seguridad, servicios financieros, otros servicios y transporte.

En su mayoría, las empresas participantes en los grupos focales son grandes, es decir que cuentan con más de 101 personas trabajadoras (71,8%), mientras que el 17,9% son pequeñas con menos de diez trabajadores. La mayoría de las empresas que participaron en los grupos focales tiene más de 15 años de afiliación (44,5%) y sólo el 2% tiene menos de dos años en la CCF actual. El 79,5% de las empresas participantes afirmaron que la mayoría de sus trabajadores están afiliados con categorías A y B.

3. Grupos focales con representantes de las Cajas de Compensación Familiar (CCF)

En las cuatro entrevistas grupales a representantes de las CCF participaron un total de 26 funcionarios, con diferentes niveles de responsabilidades según la estructura particular de cada CCF. Se trató de personas encargadas de los diferentes servicios, personas responsables de atención a los afiliados y clientes corporativos, profesionales de las áreas de planeación y de proyectos estratégicos.

C. Análisis de la información

Las categorías de análisis empleadas para analizar la información corresponden a cada uno de los servicios prestados por las CCF y a los diferentes apartados o secciones de los grupos focales y entrevistas, contando, además, con categorías que emergieron durante el análisis. Los diferentes capítulos de este documento se constituyen en el producto de un ejercicio de síntesis, al cual se adicionaron los hallazgos de la revisión documental de 45 fuentes entre las que se incluyen artículos académicos, resultados de estudios previos, reportes y presentaciones relacionadas la evolución institucional de las Cajas de Compensación Familiar.

Es relevante destacar que, aunque durante el análisis se clasificaron los datos según la región de las personas entrevistadas, los hallazgos obtenidos evidencian percepciones diferentes según la categoría de afiliación de las CCF, más no entre los dos departamentos abordados en el estudio.

D. Consideraciones éticas

La información personal suministrada por las personas participantes es confidencial y fue usada únicamente para mantener las comunicaciones asociadas a la convocatoria y participación en las actividades. En el análisis, únicamente se tomó la información, previamente anonimizada, para presentar los hallazgos de forma agregada. Los grupos focales y las entrevistas fueron grabados, previo consentimiento informado verbal de las personas participantes⁶.

Igualmente, cabe mencionar que, dado el alcance del estudio y el tamaño de la muestra, los hallazgos aquí presentados dan cuenta del fenómeno abordado desde la experiencia y percepción de las diferentes personas participantes, pero no pretenden tener representatividad estadística.

⁶ El texto del consentimiento se encuentra en cada uno de los instrumentos de recolección (véase el anexo 1).

III. Experiencia de las CCF en los departamentos de Antioquia y Atlántico

En este apartado se presentan los principales hallazgos obtenidos del levantamiento y análisis de información. Para empezar, se hace una breve caracterización de los departamentos y las CCF participantes en este estudio. A continuación, se presenta una descripción de la relación y comunicación entre las CCF, las empresas aportantes y las personas afiliadas. Posteriormente se presentan los resultados de la percepción que tienen las personas entrevistadas en cuanto a los servicios sociales, incluyendo el subsidio familiar.

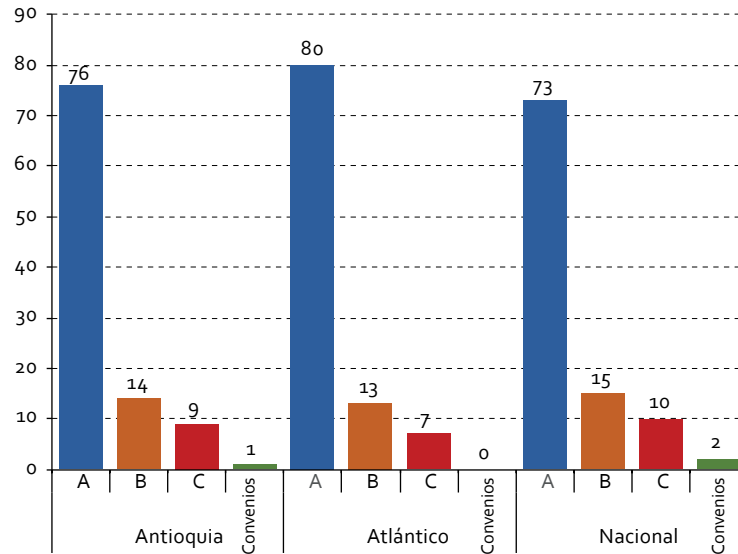
A. CCF participantes en el estudio

En Colombia el número de afiliados a las 43 Cajas de Compensación es de 9.245.314 personas, de las cuales, 73% son categoría A, 15% categoría B, 10% categoría C y 2% hacen parte de convenios. Antioquia representa 18% del total nacional y Atlántico 5%. No se observan diferencias importantes en la distribución por categorías entre estos dos departamentos con respecto al total nacional.

El total de afiliados en Antioquia es 1.626.035, 3,8 veces más que el número de afiliados en Atlántico (430.476). Por categoría las distribuciones son similares: 76% de los afiliados en Antioquia y 80% en Atlántico corresponden a la categoría A, 14% en Antioquia y 13 % en Atlántico a la categoría B, 9% en Antioquia y 7% en Atlántico a la categoría C y sólo en el caso de Antioquia, 1% de los afiliados corresponden a la categoría "convenio" (véase el gráfico 1). El número de afiliados por categoría para los dos departamentos se puede apreciar en el gráfico 2.

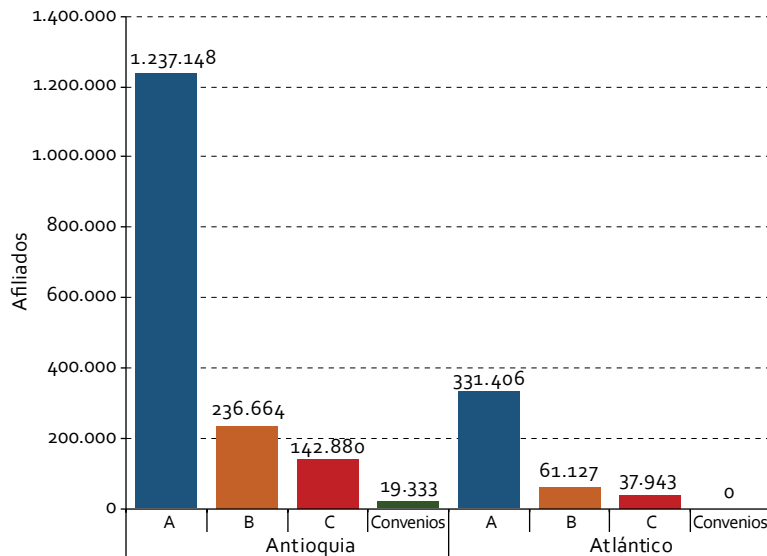
De acuerdo con el tablero estadístico de Asocajas, al 31 de diciembre de 2020, 692.349 empresas estaban afiliadas a las Cajas de Compensación Familiar. 17% del total nacional se encontraban en el departamento de Antioquia y 4% en el departamento de Atlántico.

Gráfico 1
Afiliados por categoría y departamento
(En porcentajes)



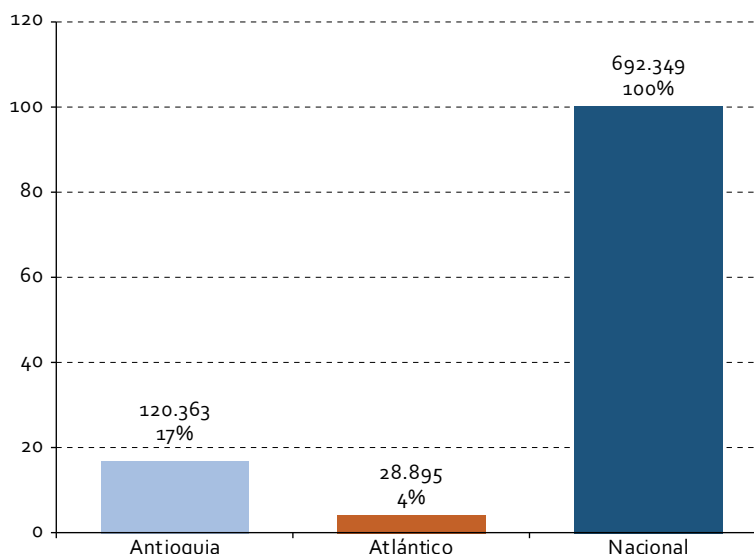
Fuente: Elaboración propia, sobre la base de SuperSubsidio (2020), Anuario Estadístico 2020.

Gráfico 2
Afiliados por categoría y departamento
(En número)



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de SuperSubsidio (2020), Anuario Estadístico 2020.

Gráfico 3
Empresas aportantes por departamento como porcentaje del total nacional
(En número y porcentajes)



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de ASOCAJAS (2021), "Tablero estadístico".

En el departamento de Antioquia operan tres CCF, entre las que se incluyen dos de las Cajas que participaron en este estudio de caso:

- Comfama Antioquia

Como se señaló previamente, fue la primera CCF creada en el país. Esta Caja define su propósito superior alrededor del desarrollo de capacidades, la trascendencia y la construcción de futuro de las personas trabajadoras de Antioquia y sus familias, por esto, toman como fundamento a "una clase media que se re-imagina, se educa, es más culta, mejor ciudadana. Que consume de manera responsable, piensa en su salud integral y cuida la naturaleza" (Comfama, 2021).

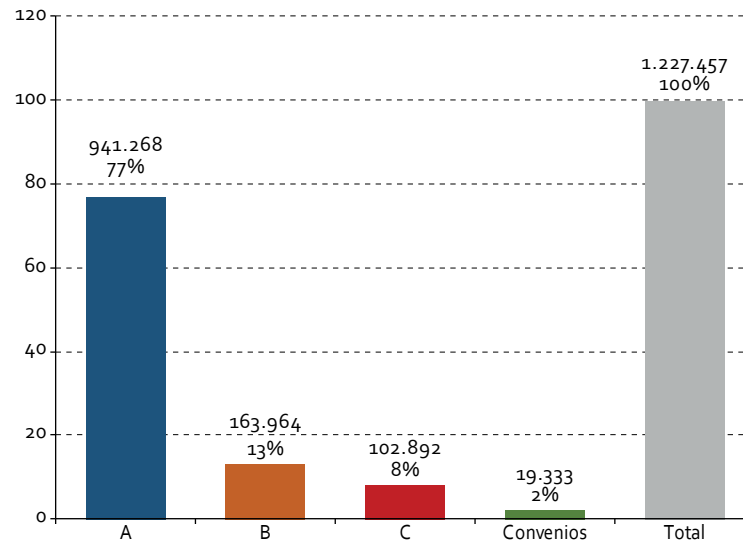
En cuanto a número de empresas aportantes y afiliados, Comfama Antioquia es la CCF más grande del departamento. A diciembre 31 de 2020, reportó 100.229 empresas aportantes, equivalente a 83% del total de empresas afiliadas en el departamento de Antioquia. El número de afiliados asciende a 1.227.457, representando el 75% del total de afiliados en el departamento y 13% del total de afiliados a nivel nacional. En el gráfico 4 se presenta la distribución de afiliados por categoría.

- Comfenalco Antioquia

Esta CCF fue creada por la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO) seccional Antioquia en 1957. Su propósito central se define alrededor del trabajo "por una transformación social sostenible e incluyente en la que el bienestar sea un bien colectivo que impacte positivamente la vida de nuestros trabajadores, sus familias y la comunidad" (Comfenalco, 2021).

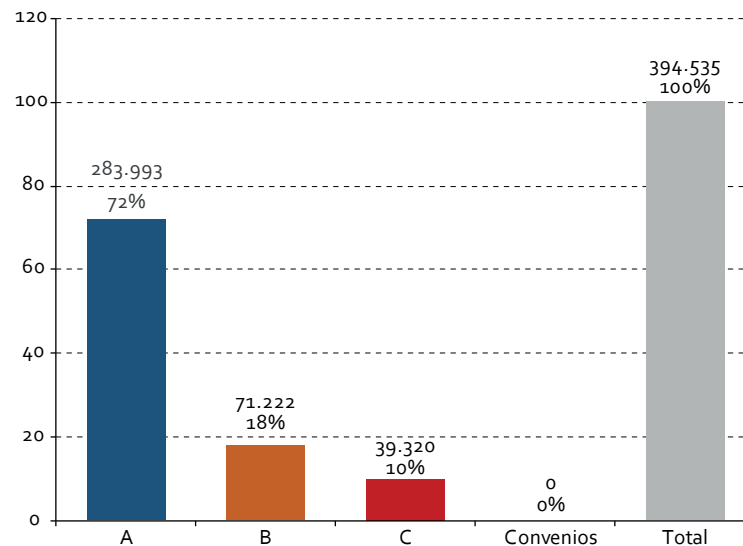
En cuanto a número de empresas aportantes y afiliados, Comfenalco Antioquia reportó 19.027 empresas aportantes, equivalente a 16% del total de empresas afiliadas en el departamento. Con respecto al número de afiliados, este asciende a 394.535, 24% del total de afiliados en el departamento y 4% del total de afiliados a nivel nacional. En el gráfico 5 se presenta la distribución de afiliados por categoría.

Gráfico 4
Comfama: afiliados por categoría
 (En número y porcentajes)



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de SuperSubsidio (2020), Anuario Estadístico 2020.

Gráfico 5
Comfenalco: afiliados por categoría
 (En número y porcentajes)



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de SuperSubsidio (2020), Anuario Estadístico 2020.

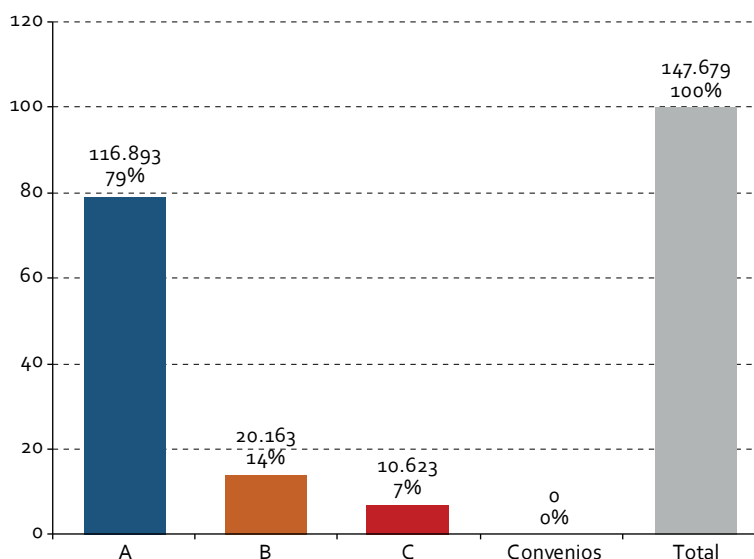
En el departamento de Atlántico operan 3 Cajas de compensación familiar, entre las que se incluyen las dos que participaron en este estudio:

- Combarranquilla

La Caja de Compensación Familiar de Barranquilla (Combarranquilla) fue creada en 1957. En la actualidad, su misión se centra en contribuir "al bienestar de las familias del departamento del Atlántico a través de subsidios, servicios y programas sociales" (Combarranquilla, 2021).

En cuanto a número de empresas aportantes y afiliados, Combarranquilla reportó 10.796 empresas aportantes, equivalente a 37% del total de empresas afiliadas en el departamento. El total de afiliados a Combarranquilla asciende a 147.679, 34% del total de afiliados en el departamento y 1,6% del total de afiliados a nivel nacional. En el gráfico 6 se aprecia la distribución de afiliados por categoría.

Gráfico 6
Combarranquilla: afiliados por categoría
(En número y porcentajes)



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de SuperSubsidio (2020), Anuario Estadístico 2020.

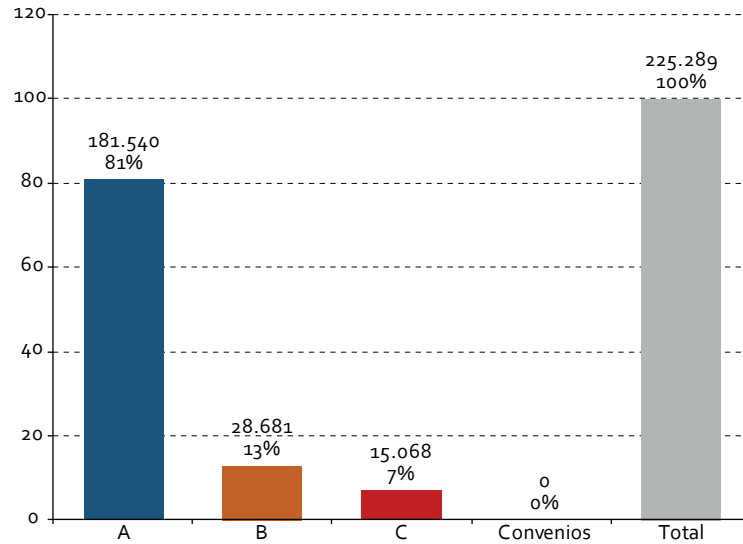
- **Comfamiliar Atlántico**

Esta Caja fue creada por gestión de la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y de la Federación Nacional de Comerciantes en 1957, en cumplimiento del Decreto 118 del mismo año. Comfamiliar sintetiza su misión en la búsqueda de soluciones generadoras de equidad y bienestar para las personas afiliadas (Comfamiliar Atlántico, 2021).

En cuanto a número de empresas aportantes y afiliados, Comfamiliar reportó 14.498 empresas aportantes, equivalente a 50% del total de empresas afiliadas en el departamento. Con respecto al número de afiliados, este asciende a 225.289, 52% del total de afiliados en el departamento y 2,4% del total de afiliados a nivel nacional. En el gráfico 7 se presenta la distribución de afiliados por categoría.

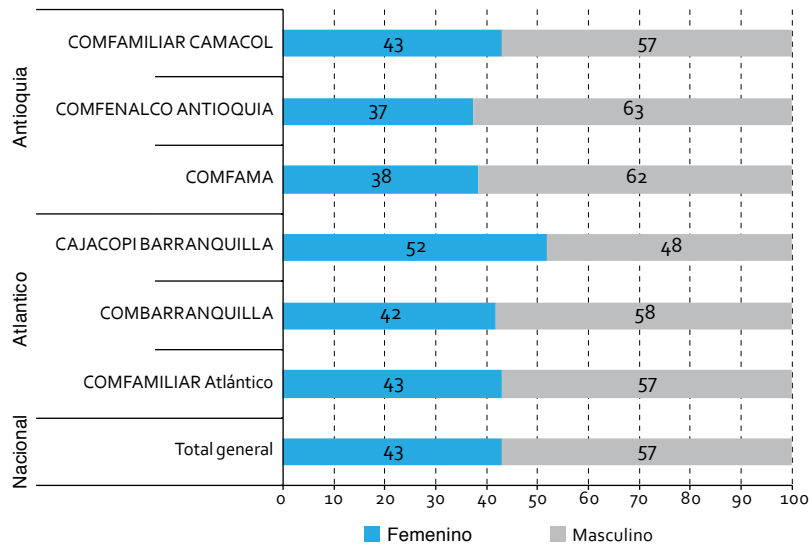
Con relación al sexo de las personas afiliadas, la distribución por CCF, departamento y el total nacional es similar, con una proporción mayor de hombre afiliados que de mujeres, lo que contrasta con la distribución por sexo de la muestra para este estudio (véase el gráfico 8).

Gráfico 7
Comfamiliar: afiliados por categoría
(En número y porcentajes)



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de SuperSubsidio (2020), Anuario Estadístico 2020.

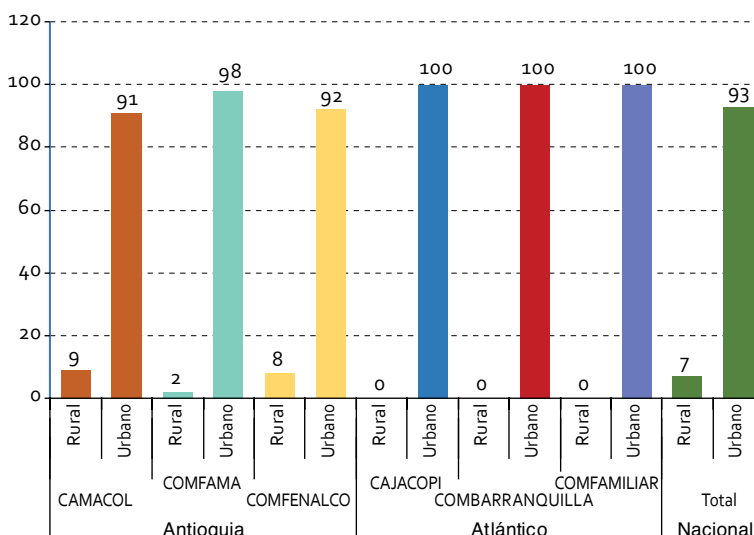
Gráfico 8
Distribución de afiliados por CCF, según sexo
(En porcentajes)



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de SuperSubsidio (2020), Anuario Estadístico 2020.

Finalmente, a nivel rural-urbano, en todos los casos la mayor parte de los afiliados corresponde a la zona urbana y esta tendencia se mantiene a nivel departamental y nacional. Sin embargo, se destaca el caso de dos de las tres CCF de Antioquia, las cuales cuentan con una proporción comparativamente mayor de afiliados en la zona rural que alcanza el 9% y 8% respectivamente y que es superior al porcentaje nacional (7%) (véase el gráfico 9).

Gráfico 9
Distribución de afiliados por CCF, según zona de residencia
 (En porcentajes)

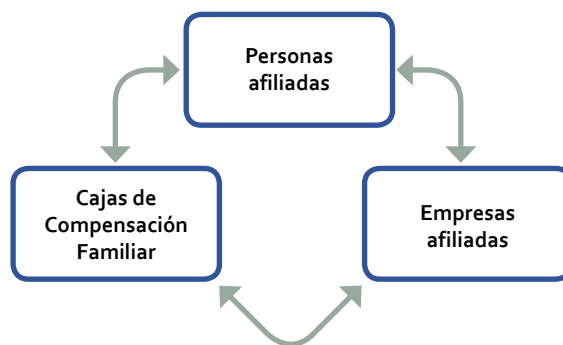


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de SuperSubsidio (2020), Anuario Estadístico 2020.

B. Interacción entre las CCF, las empresas y las personas afiliadas

La prestación de servicios sociales por parte de las CCF se estructura, según una de las personas entrevistadas, como un triángulo en el que se prioriza el bienestar de las personas afiliadas y que requiere de un trabajo conjunto y de la comunicación permanente entre las empresas aportantes y las Cajas de Compensación como se representa en el diagrama 4. Este trabajo articulado inicia con la selección que hacen las empresas de la CCF a la que van a afiliarse, incluye el proceso de afiliación de las personas afiliadas y de sus beneficiarios, y se extiende hasta la prestación de los servicios y la entrega de subsidios.

Diagrama 4
Roles prestación de servicios



Fuente: Elaboración propia.

Las personas de las empresas afiliadas que participaron en los grupos focales mencionaron que la empresa seleccionó su actual CCF desde que fue creada, lo que en algunos casos significa que la afiliación ocurrió en la década de los años cincuenta del siglo XX. El 92,3 % de las empresas que participaron, señalaron que el criterio más importante para elegir la CCF fue el tipo y calidad de los servicios para las personas trabajadoras. Quienes han tenido experiencias más recientes mencionan que la selección siempre

ocurre entre las dos Cajas más grandes de la región, y se tienen en cuenta criterios como la eficiencia en la comunicación de la CCF con la empresa, la infraestructura y accesibilidad a la misma, la oferta en servicios empresariales, la calidad de los servicios para las personas trabajadoras, la posibilidad de afiliarse a un gran número de personas trabajadoras y los convenios comerciales que permiten obtener descuentos.

La decisión de la selección de la CCF es tomada en las empresas aportantes por la respectiva junta directiva. Cuando las empresas tienen sus directivas en otras regiones del país y no tienen una estructura descentralizada, esta decisión es tomada generalmente desde las oficinas principales en Bogotá D.C. En las empresas con estructura descentralizada, cada regional toma la decisión sobre cuál es la mejor opción de afiliación. En algunos casos, la decisión de afiliarse a una CCF fue tomada por el dueño de la empresa, en particular cuando se trata de empresas pequeñas con pocos trabajadores. Para estos últimos, la selección de la CCF no se hizo a partir de criterios "objetivos" sino que fue el resultado de su preferencia sobre una Caja en particular, teniendo en cuenta que desde su infancia habían estado vinculados como beneficiarios o desde que iniciaron su vida laboral, y tienen un sentido de lealtad hacia una CCF determinada.

En algunos casos (el 7,7 % de las empresas participantes en este estudio) se mencionaron cambios de CCF originados principalmente por la posibilidad de tener un mayor contacto y una comunicación más fluida entre la CCF y la empresa. Otros participantes mencionan que los cambios también tienen que ver con los énfasis que tienen las CCF, señalando que buscan opciones con calidad en materia de servicios de recreación, pero que también tengan una oferta amplia en otros servicios como educación y cultura.

En cuanto al trámite que hace una empresa para cambiar de CCF se afirma que puede ser largo y tomar más de 4 meses, en tanto se hace necesario convocar a las otras CCF para que presenten su portafolio de servicios, darle a conocer al actual proveedor las razones del cambio, así como obtener un "paz y salvo". Una vez tomada la decisión, se diseña un cronograma con la nueva CCF y se inician los trámites de afiliación de las personas trabajadoras.

Las empresas mencionan que el proceso de afiliación para las personas trabajadoras es sencillo y actualmente se hace en línea, diligenciando un formulario y haciendo la carga de documentos desde un aplicativo. Este formato virtual se percibe como un cambio positivo para quienes tuvieron la experiencia de diligenciar las solicitudes de afiliación en formularios físicos años atrás, señalando que ahora el trámite es más simple. En un caso, se señaló que los cambios en el proceso de afiliación en línea pueden ser poco intuitivos y que se requiere contar con mayor asesoría a las empresas para solucionar estas dificultades.

Las personas afiliadas explican que, desde su perspectiva, la afiliación a la CCF fue fácil y ocurrió simultáneamente con la vinculación a la empresa. Una vez afiliados, los trabajadores recibieron un documento o tarjeta que les permite el acceso a la infraestructura y en algunos casos, les sirve para reclamar los subsidios.

1. Comunicación de las CCF con las empresas aportantes

Desde la perspectiva de las empresas afiliadas, las diferencias entre unas CCF y otras son notables a pesar de que comparten la misma legislación, lo cual es el resultado de qué tan fácil es la comunicación con los asesores, la velocidad al responder inquietudes y la presencia de la CCF en las empresas. En palabras de una persona entrevistada, *"si bien, la otra Caja daba servicios buenos, no había tanto contacto con la compañía, hay servicios muy similares en todas las Cajas, pero la manera de hacerlo tangible con los empleados es acercándose"* (persona entrevistada). También se mencionan las diferencias en infraestructura, tanto en la calidad de esta como en la distribución geográfica que tienen en cada municipio y región.

Las empresas señalan que en general se encuentran satisfechas con la comunicación que mantienen con la CCF, otorgando un promedio de 4,4 puntos⁷ sobre qué tan informada se encuentra la empresa sobre los servicios que presta la Caja. Los participantes en los grupos focales de empresas describen diferentes canales de comunicación, que, según una de las personas participantes, se basa en un modelo

⁷ En una escala de uno a cinco, en donde cinco es la máxima calificación.

de acompañamiento que inicia en la planeación estratégica conjunta con la empresa, la gestión comercial, el seguimiento a los avances y culmina con la medición de los logros en la prestación de servicios a los trabajadores.

Algunas empresas con un mayor número de empleados explican que cuentan con una asesora permanente que trabaja desde sus oficinas y de forma articulada con el equipo de recursos humanos. Otras empresas mencionan que cuentan con asesores o ejecutivos que hacen visitas periódicas, además de mantener la comunicación vía chat, por teléfono y correo electrónico.

Algunas empresas, en particular las más grandes diseñan un plan o estrategia de bienestar anual, el cual funciona como un "*cronograma de actividades a desarrollar con las personas trabajadoras*" (persona entrevistada) y en el que la CCF se involucra para llevar a cabo algunas de las actividades previstas. En algunos casos, este plan se construye con la Caja, la cual apoya la recolección y análisis de información de diagnóstico sobre las condiciones, perfil sociodemográfico y necesidades de los trabajadores. La recolección de información también ha permitido a las empresas y a las CCF identificar otras necesidades que no sólo involucran a los trabajadores sino a sus familias, por ejemplo, en el caso de una Caja, los hallazgos obtenidos los llevaron a diseñar un nuevo programa para revisar los niveles de nutrición de los hijos e hijas de los afiliados y suministrar los apoyos requeridos a las familias para este fin.

Este trabajo conjunto entre la CCF y la empresa se ha mantenido durante la pandemia, destacando desde las empresas que los asesores de las CCF han estado prestos a resolver los desafíos de continuar las labores durante el confinamiento o con capacidad reducida en los lugares de trabajo. Para algunas empresas, la persona asesora de las CCF fue una de las primeras en prestar ayuda inmediata durante los primeros días de la pandemia, ofreciendo charlas focalizadas en aclarar los posibles efectos del COVID-19, acompañando a los trabajadores en el manejo del estrés y asesorándolos en crear condiciones de bioseguridad.

Desde las CCF, se afirma que se ha hecho un énfasis en la mejora de la comunicación, tanto antes como durante la pandemia, buscando que el contacto no ocurra únicamente cuando la empresa tiene algún requerimiento, sino que sea un acompañamiento permanente. También se reportan acciones para fortalecer la pertenencia de las empresas hacia las CCF, en uno de los casos, se describe cómo el rol de la CCF es el de actuar como mentora, no sólo prestando servicios sino transmitiendo los valores de la Caja hacia las empresas. En otro caso, se menciona que la CCF ha creado un grupo de "líderes" que son trabajadores de recursos humanos de diferentes empresas, quienes no sólo son el contacto principal de la Caja hacia la empresa, sino que participan de actividades para fortalecer sus capacidades e incentivos para el desarrollo de sus labores.

Algunas de las empresas de menor tamaño participantes en los grupos focales, expresaron que su experiencia comunicándose con los asesores de las Cajas es mínima y ha motivado incluso una intención de cambio de CCF. Las personas de estas empresas afirmaron desconocer algunos de los servicios a los que hicieron referencia otros participantes, afirmando que su contacto con la CCF se restringe a los procesos de afiliación. Esta percepción coincide con un estudio de percepción realizado en 2014 por el Ministerio del Trabajo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Asocajas, en el que se evidenció "una falta de información, especialmente en los empleadores de empresas pequeñas y medianas, con respecto a los beneficios a los que pueden acceder sus empleados a través de este sistema. Hay quienes consideran que es una obligación afiliarse a sus empleados en esas entidades, pero no encuentran retribuciones por el pago que se realiza" (Gallego y Sigma, 2014c, pág. 8).

La comunicación entre la CCF y las empresas aportantes resulta central para que las personas trabajadoras puedan conocer y aprovechar la oferta existente. Según el estudio mencionado previamente, las personas afiliadas del departamento de Antioquia reportan que sus Cajas promueven el uso de los servicios y subsidios, lo que facilita que puedan hacer uso de estos, mientras que en Atlántico se reporta una baja utilización (Gallego y Sigma, 2014b). En el siguiente apartado se mencionan los hallazgos en cuanto a la relación entre las CCF y las personas afiliadas y sus familias.

2. Relación de las CCF con las personas afiliadas y sus familias

Las personas participantes en los grupos focales coinciden en que cada CCF tiene un foco particular. Señalan que hay CCF que cuentan con mayor experiencia, lo que se evidencia en su capacidad para responder a los desafíos y en la innovación en la prestación de servicios. Para algunas familias, existe la posibilidad de contar con más de una CCF cuando hay otro integrante vinculado laboralmente, lo cual les ha permitido entender las diferencias en la oferta y acceder a los servicios en una u otra CCF según la cercanía y la facilidad de los trámites.

Mencionan, además, que las CCF con mayor trayectoria se han vuelto parte de la vida de varias generaciones, lo cual hace que las personas se identifiquen con ellas y sientan confianza en los servicios que les están prestando, *“esta era la Caja de mi padre, siempre ha estado presente... desde todos los servicios hay mucha empatía y cercanía”* (persona entrevistada). Adicionalmente se menciona la importancia de que las CCF provengan de las mismas regiones en donde operan, en tanto perciben que hay mayor confianza, cercanía y comprensión de las dinámicas sociales cuando la CCF es originaria de la región.

En general, las personas afiliadas califican con 4,1 puntos⁸ la comunicación que mantienen con su Caja. Los canales de comunicación mencionados por las personas entrevistadas son los asesores de la Caja en la empresa, los mensajes a través de los correos electrónicos, la revista que llega a las empresas y que se distribuye entre los afiliados, las carteleras en los lugares de trabajo, las redes sociales, la página web, el chat, la línea telefónica, los mensajes de texto y la información que llega a través del “voz a voz”. Algunas personas mencionan que acceder a un servicio, les ha servido como puerta de entrada para conocer la demás oferta existente, pues los trabajadores de las Cajas se encargan de divulgar los servicios y ponerlos en contacto con otros posibles programas a los que pueden acceder. Durante la pandemia, las personas asesoras que están de forma permanente en las empresas han buscado mantener el contacto virtual con los trabajadores y se percibe que, aunque los tiempos de respuesta son más lentos que cuando era de manera presencial, las preguntas son resueltas y la comunicación sigue fluyendo.

Algunas personas afiliadas explican que una de las razones de no acceso a los servicios sociales es por falta de conocimiento sobre estos o sobre sus condiciones. Mencionan que o bien no reciben comunicaciones de la CCF o que les envían información tan amplia, que no logran encontrar servicios que les interesen o en los que cumplan los requisitos. Los participantes sugieren la posibilidad de contar con boletines periódicos, que sean más específicos según las características de las personas afiliadas y sus familias. En palabras de una persona participante, *“sería bueno que le llegue la información adecuada a la población indicada, a la persona que realmente la necesita”* (persona entrevistada). También mencionan que hay empresas en las que la presencia de la Caja es altamente visible, mientras que, en otras, no se divulgan los servicios a los trabajadores.

Los afiliados, también afirman que hay información que llega desactualizada a través de canales como las revistas, pues cuando la reciben ya han pasado las fechas de inscripción a los cursos. Señalan que la página web contiene mucha información y que no es fácil revisar toda la oferta de servicios de la CCF para seleccionar qué resulta de su interés y a qué tipo de actividades pueden aplicar. En el caso de las personas que trabajan en zonas rurales, se afirma que la virtualidad es aún un reto y que resulta difícil para algunos poder contactarse a través de un computador, *“no todos los afiliados son iguales, no todo debe estar dirigido para el trabajador (de la ciudad) que puede estar más acostumbrado a la virtualidad”* menciona una persona entrevistada. También señalan que incluso en zonas urbanas, el acceso a los medios virtuales puede ser una dificultad para los afiliados y beneficiarios.

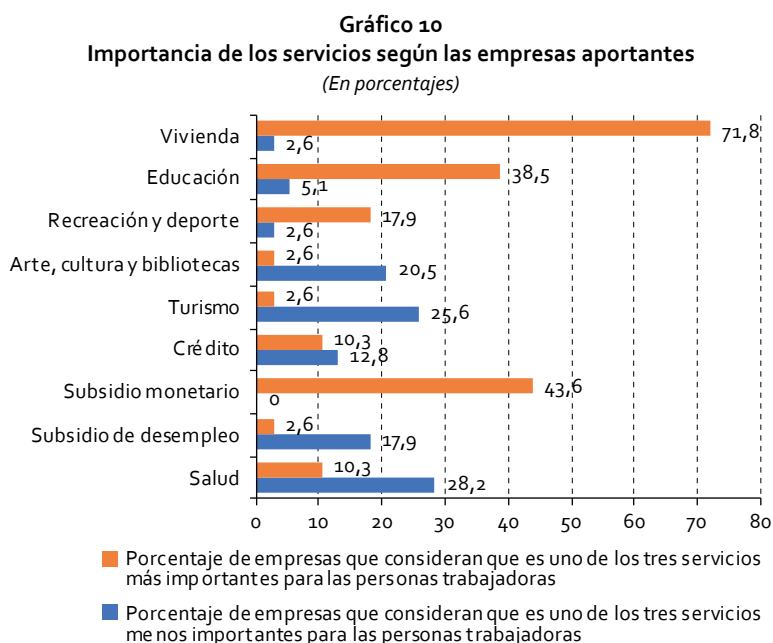
Frente a la virtualidad, algunas personas entrevistadas afirman que, aunque es evidente que la comunicación y la gestión de la información tienden a ser en línea, aún hay trámites y procesos que se han mantenido presenciales y que pueden constituirse en una barrera de acceso. Por ejemplo, una persona afiliada menciona que el certificado de escolaridad que tiene que anexar para acceder al subsidio educativo de sus hijos, tiene que llevarlo en físico a una de las sedes, y que ha preferido no acceder al subsidio por lo demandante que resulta ir hasta la sede de la Caja.

⁸ En una escala de uno a cinco, en donde cinco es la máxima calificación.

Los representantes de las Cajas reconocen las brechas existentes en enviar comunicación oportuna y “a la medida”, así como la necesidad de hacer énfasis en lo virtual sin olvidar que hay limitaciones de acceso frente a las cuales se deben seguir buscando mejores soluciones. También señalan que el tránsito hacia la virtualidad completa al que se vieron obligados durante los primeros meses de pandemia, se realizó sin contar con la preparación para hacerlo y que es necesario entender cuáles serán las necesidades de las personas, una vez se empiece a ampliar nuevamente el contacto presencial.

C. Percepción sobre los subsidios y servicios sociales

Desde la perspectiva de las empresas aportantes, los servicios de vivienda, subsidio monetario y educación son mencionados como los servicios de mayor importancia para las personas trabajadoras (véase el gráfico 10). Por su parte, desde la perspectiva de las empresas, los servicios de promoción en salud, turismo y arte, cultura y bibliotecas, son los menos priorizados como importantes para los trabajadores.

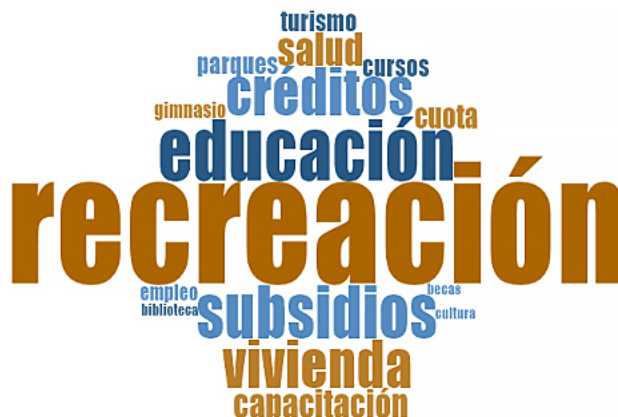


Fuente: Elaboración propia.

Al indagar directamente con las personas afiliadas sobre cuáles son los servicios más importantes que prestan las CCF independientemente de si hacen o no uso de ellos, el servicio con mayor mención es el de recreación como se presenta en el diagrama 5. Después de recreación, los afiliados mencionan en mayor proporción los servicios de educación, subsidios en general y vivienda coincidiendo con lo manifestado por las empresas, incluyendo también el servicio de crédito como uno de los más importantes. Los servicios menos mencionados por los afiliados fueron los de becas, cultura y biblioteca.

Teniendo en cuenta estas diferentes percepciones, a continuación, se señalan los principales hallazgos frente a cada uno de los servicios, presentando las razones por las cuales algunos se perciben como más importantes que otros y destacando que hay algunos que no eran conocidos por todas las personas que hicieron parte de los grupos focales.

Imagen 1
Servicios percibidos como más importantes por las personas afiliadas



Fuente: Elaboración propia.

1. Servicio de vivienda

Las Cajas cuentan con subsidios y programas de mejoramiento de vivienda para los trabajadores de las categorías A y B que cumplen con una serie de requisitos. El subsidio es “un aporte estatal en dinero que se otorga por una sola vez al beneficiario, sin cargo de restitución por parte de éste, que constituye un complemento de su ahorro, para facilitarle la adquisición, construcción o mejoramiento de una solución de vivienda de interés social.” (SuperSubsidio, 2016, pág. 31).

En los grupos de discusión, sólo cuatro de las cincuenta personas afiliadas (8% de los participantes) mencionaron haber adquirido su vivienda propia gracias al subsidio recibido. En el país, sólo 14% de los afiliados han sido beneficiados del subsidio de vivienda (Gallego y Sigma, 2014b). Estas personas señalaron que el proceso de acceso al subsidio tardó varios meses dada la cantidad de trámites requeridos, una persona mencionó haber podido hacer mejoras a su vivienda con el programa ofrecido por la CCF.

Las demás personas entrevistadas que tienen categorías A y B de afiliación, manifiestan que no siempre se puede hacer uso de este subsidio por razones como no lograr encontrar una vivienda que cumpla los requisitos, “a veces el subsidio no alcanza para pagar por algunas viviendas, a pesar de que la persona haya accedido al subsidio” (persona afiliada). En ese sentido señalan que los proyectos de vivienda nueva, con precios asequibles se están desarrollando a las afueras de los municipios, en zonas que aún no cuentan con opciones de acceso y que son muy alejadas de los lugares de trabajo. Otras razones tienen que ver con que, cuando se hacen los cálculos entre lo que pueden recibir en subsidio, el ahorro y las opciones de crédito, las cuotas a pagar terminan siendo muy altas y esto los lleva a desistir de la compra.

Para los trabajadores que ganan más de cuatro salarios mínimos (categoría C), no poder contar con el subsidio de vivienda resulta difícil, pues, aunque entienden que quienes tienen menos ingresos deberían tener más facilidades, señalan que las dificultades de acceso a vivienda las tienen la mayoría de los trabajadores en el país y que debería existir un sistema proporcional que considere el ingreso, las condiciones de la familia y la capacidad de endeudamiento. Estas razones expuestas por los afiliados de todas las categorías podrían explicar por qué, en la encuesta de percepción liderada por Asocajas en 2018, el servicio de vivienda tiene un bajo nivel de satisfacción (Asocajas y YahHaas, 2018).

Algunas de las estrategias implementadas por las CCF son las ferias de vivienda, que también se han realizado virtualmente durante la pandemia. Algunas empresas aportantes declaran estar participando de las estrategias de vivienda, dando mayores facilidades o participando en proyectos específicos de vivienda para los trabajadores. Como lo destaca Asocajas (SFb), se hace necesaria la redefinición de los topes de los subsidios y el otorgamiento de subsidios según las necesidades de las personas trabajadoras,

impulsar esquemas alternativos y complementarios a la oferta inmobiliaria y articularse con otros actores institucionales para que el Sistema de Subsidio Familiar no sólo se limite al subsidio en cuanto a vivienda, sino a acciones que, aprovechando la capacidad instaladas de las CCF, tengan un mayor impacto en la política de hábitat y vivienda en el país.

2. Servicio de recreación

En recreación, los afiliados señalan que los parques o centros recreacionales son los espacios más emblemáticos al hacer referencia a las CCF, pues la infraestructura propia de las CCF o la infraestructura de los municipios que administran las Cajas se caracterizan por ser de alta calidad, superando en ocasiones sus expectativas y percibiéndolos como espacios “dignos” para el disfrute de los trabajadores, en los que además se brinda un excelente servicio al cliente. En esta infraestructura se brindan cursos de baile, música, deportes, coctelería y cocina, entre otros, y cuentan con espacios para la práctica de disciplinas deportivas, gimnasio (que también se asocia al servicio de promoción en salud) y la realización de campeonatos, así como con espacios para prestar los servicios de capacitación, cultura y biblioteca que se describirán más adelante.

Las restricciones durante la pandemia para acceder a esta infraestructura en la que se prestan estos servicios de recreación han llevado a que las familias no cuenten con alternativas para ocupar el tiempo libre. Si bien hay algunos de estos servicios se han trasladado a la virtualidad, las personas entrevistadas señalan que no los disfrutaban de la misma manera, que se pierde la posibilidad de pasar un tiempo agradable en familia, de conocer a otros afiliados en los cursos y que esto tiene un impacto en la salud mental por la falta de actividades.

Las personas afiliadas mencionan que los servicios recreativos son los más visibles, pero señalan también que, al acceder a estos servicios, empiezan a conocer otra parte de la oferta de la CCF. Desde las CCF también se reconoce que el acceso a servicios de recreación va más allá de la actividad puntual y que permiten abrir nuevas posibilidades, descubrir otras “aspiraciones” apuntando a que las personas afiliadas se sientan apreciadas al contar con instalaciones de alta calidad, a las que no pueden acceder a través de otros medios o a través de otros servicios sociales fuera de la Caja.

3. Servicio de crédito y libranza

Las personas afiliadas mencionan que el crédito es otro de los servicios percibido como de mayor importancia, en tanto tiene una tasa económica y trámites sencillos en comparación con las entidades bancarias. Las CCF ofrecen créditos para educación, compra de vehículo, compra de electrodomésticos, turismo y “credifácil” que sirve para hacer pequeñas inversiones o para la compra de alimentos o necesidades inmediatas, según explican las personas entrevistadas. Desde las Cajas explican que la línea de créditos también funciona en convenio con las empresas, de tal forma que estas se constituyen en un canal de “pre-aprobación” y que se crean programas para que, por ejemplo, las personas trabajadoras puedan acceder a un vehículo que les facilite el transporte del trabajo al lugar de vivienda.

Las personas de categoría C señalan que es necesario crear líneas de crédito específicas para sus condiciones y necesidades, pues en su caso, las tasas son mayores, se piden más requisitos en cuanto a codeudores y en ocasiones les resulta más conveniente acudir a una entidad bancaria. Mencionan que muchas familias clasificadas como categoría C, también tienen dificultades para acceder a alimentación y vestuario, así como a líneas de crédito para estudios superiores, por lo que sugieren a las CCF buscar alternativas que les permitan aprovechar este servicio.

Durante la pandemia, algunas CCF tuvieron dificultades para responder a la alta demanda de créditos vía virtual, que fue muy superior a la que usualmente tienen pues en algunos casos se cuadruplicó el número de aspirantes. Los retos que han tenido que asumir las familias ante la pandemia en cuanto acceso a la tecnología o la pérdida parcial de ingresos, los ha llevado a acudir al crédito como una opción para acceder a los recursos que necesitan.

De su parte, los representantes de una de las Cajas explican que las CCF tienen el reto de crear líneas de “crédito responsable” en las que se consideren las posibilidades reales de pago y que, al contrario de la lógica bancaria, las personas de más bajos ingresos tengan una tasa más baja a pesar de ser población de alto riesgo de no pago. Frente a ello se reitera la importancia de hacer acompañamiento con los empleadores y lograr tener alianzas para ofrecer productos de crédito más personalizados.

4. Subsidio familiar

El subsidio familiar “es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad” (SuperSubsidio, 2016, pág. 6). La cuota monetaria es un subsidio monetario mensual que se entrega a las personas que devengan menos de cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes, es decir, aquellos trabajadores que tienen categorías A y B de afiliación, según el número de personas dependientes que tengan a cargo. Desde la perspectiva de los entrevistados, esta cuota es uno de los servicios que más esperan los trabajadores, siendo para algunos el único servicio al que acceden en su Caja de Compensación Familiar.

Las formas en las que llega la cuota monetaria son: a través de consignación en la cuenta bancaria, a través de tarjetas que permiten que el monto se redima en cadenas de supermercados, a través de agencias de envío de dinero, a través de “billeteras virtuales” (aplicación móvil) o presencialmente en las sedes de la CCF. Los entrevistados destacan cómo estas formas de recibir la cuota se han diversificado con los años, pues décadas atrás sólo era posible a través de cheques a ser cobrados en los supermercados con los que cuentan las Cajas. Si bien hay un interés de las CCF por facilitar la entrega y transitar hacia modelos no presenciales, también reconocen que hay personas para las que es importante ir hasta la sede de la Caja, reclamar el subsidio y de esta forma estar comunicados y en contacto directo no sólo frente a sus dudas sobre la cuota monetaria, sino frente a otros servicios.

Los usos que se le dan a la cuota son diversos. Según el estudio de percepción adelantado por Gallego y Sigma (2014b), la cuota monetaria es parte integral del ingreso destinado para consumo de la canasta básica de productos del hogar, utilizándose principalmente en alimentación. Las personas que participaron en los grupos focales afirman que este subsidio puede ser la única oportunidad de ahorro para posteriormente hacer la compra de útiles al inicio del año escolar, pagar los costos de matrícula en los colegios o comprar los regalos de navidad.

Para otras personas, la cuota es dinero de bolsillo que les permite pagar el transporte o los servicios públicos, o es un dinero que usan para pagar deudas. En otros casos, las personas mencionan que, si reciben la cuota por sus hijos, sólo la usan para gastos relacionados con ellos o la dejan como un ahorro para hacer una inversión en el futuro. En los casos en los que es por un adulto mayor, hay personas que explican que la usan para la compra de medicamentos, elementos de aseo o transporte para citas médicas, o se la entregan directamente a la persona para que la gaste en lo que considere necesario. Durante la pandemia, algunos entrevistados mencionan que al no tener gastos fuera de casa, han podido ahorrar el dinero que les llega por el subsidio monetario.

Algunos trabajadores afirman que la cuota les permite acceder a otros servicios sociales de la CCF. En algunos casos, se usa para pagar cursos, en otros para acceder a los centros recreativos y en otros, la cuota se debita automáticamente de los créditos que han asumido con la CCF. Los trabajadores también explican que existe la posibilidad de pedir un avance del subsidio monetario y que esto resulta ser un alivio cuando se tienen gastos imprevistos, con este avance también se hacen compras de electrodomésticos o se usa para recreación y turismo.

Las personas que tienen categoría C tienen claridad sobre los límites salariales para acceder a la cuota. En algunos casos se menciona que a pesar de estar en categoría C, la diferencia en el ingreso con el tope de categoría B es mínima y que el aumento en el ingreso no necesariamente cubre lo que pierden al dejar de recibir la cuota.

Desde las empresas, se recomienda que la CCF incentive el tema del ahorro de la cuota monetaria, en un caso, se señala que los mensajes que llegan de parte de la Caja a los trabajadores el día de pago pueden estar desincentivando el ahorro, en tanto se les invita a retirar la cuota en efectivo. Frente a ello, algunas CCF señalan que ya están avanzando en estas estrategias para desincentivar el uso en efectivo de la cuota y el ahorro de esta, creando alianzas para que, por ejemplo, los afiliados aporten ese dinero al ahorro o al crédito de compra de vivienda.

Desde las empresas también se recomienda, no sólo a las CCF sino al Sistema en general, que en los casos en los que la cuota sea otorgada al trabajador por sus padres mayores de 60 años, el dinero sea consignado directamente al adulto mayor. Adicionalmente, destacan la necesidad de hacer ajustes de Ley en tanto recibir esta cuota monetaria, puede ser un criterio de descalificación para que los adultos mayores reciban otros subsidios estatales como Colombia Mayor. En estos casos en los que la persona dependiente es descalificada de Colombia Mayor, no se tiene en consideración que la cuota monetaria que llega a través de las CCF no tiene el alcance de estos otros programas y que, en muchas ocasiones, el adulto mayor no conoce o no recibe el dinero ya que este es consignado directamente a la persona trabajadora.

5. Subsidios en especie

Este tipo de subsidios tiene diferentes modalidades y puede llegar a definirse “conforme a la necesidad de las regiones” (SuperSubsidio, 2016, pág. 16). Algunos ejemplos son la entrega de medicamentos y aparatos ortopédicos, la entrega de elementos para la maternidad y recién nacidos, la entrega de alimentos y complementos nutricionales, los útiles escolares, implementos agrícolas, materiales de construcción, elementos funerarios y las becas o créditos de educación formal. Las personas afiliadas manifestaron tener poco conocimiento sobre este tipo de subsidios. En esta línea Gallego y Sigma (2014b) señalan que los subsidios en especie son de los que se reciben en menor proporción y que aproximadamente ocho de cada diez afiliados los utilizan poco o no utilizan.

En algunos casos y como se describe en el siguiente apartado, los trabajadores afiliados tienen conocimiento de la existencia de becas o créditos para educación formal, en otros se hace referencia a la recepción de útiles escolares al iniciar el año.

6. Servicio de educación para el trabajo y el desarrollo humano

Este servicio consiste en espacios de educación informal, seminarios, conferencias, cursos y talleres (Asocajas, SFa) orientados a mejorar las competencias laborales. Esta formación es ofrecida por las CCF directamente a las personas trabajadoras, o es ofrecida a través de las empresas según los requerimientos y necesidades en capacitación que previamente han identificado. Algunas de las temáticas que tanto las empresas como las Cajas mencionan como más relevantes son gestión del cambio, servicio al cliente, liderazgo, competencias técnicas específicas, competencias blandas, desarrollo humano y alfabetización digital.

Para poder ofrecer estas capacitaciones desde las empresas, se hace un contacto con la persona asesora de la CCF y esta a su vez revisa la disponibilidad de oferta y el costo. Con base en esta información, las empresas deciden si hacen el curso con la Caja o si eligen otros proveedores. Algunas empresas mencionan que hace falta que la Caja desarrolle más su oferta de capacitación en temas relacionados con el trabajo rural, pues señalan que en general tienen que acudir a otro tipo de proveedores para cubrir esta necesidad y que la CCF podría llegar a ser una buena alternativa en términos de costos.

Al indagar sobre capacitación, las personas trabajadoras mencionan que han tomado cursos directamente con las CCF en idiomas y herramientas tecnológicas, lo cual les ha permitido enriquecer su hoja de vida. Algunas personas destacan la posibilidad de acceder a estos cursos como parte de los servicios de empleo que ofrecen las Cajas.

Desde las CCF se señala que para poder continuar brindando la oferta de cursos presenciales se han certificado en las normas ICONTEC y en bioseguridad y han continuado diversificando su oferta de formación virtual. En algunos casos, las CCF ya contaban con plataformas virtuales que tuvieron que ser ampliadas en su capacidad, mientras que, en otros, se ha tenido que hacer un tránsito hacia la virtualidad. En todos los casos se considera que el futuro modelo debe ser mixto y que el regreso a la presencialidad es de alta importancia para las personas afiliadas que se interesan en los cursos de capacitación que ofrecen las Cajas.

7. Servicio de educación

Las CCF ofrecen servicios que van desde la educación inicial a la primera infancia y hasta la educación superior, a través de diferentes programas y estrategias. Este servicio, es en general el de nivel de satisfacción más alto entre las personas afiliadas en tanto “pone al alcance herramientas de desarrollo personal y profesional que han cumplido las expectativas” (Asocajas y YahHaas, 2018, pág. 64).

En cuanto a los servicios de educación inicial, hay CCF que funcionan como operadoras de las modalidades de atención integral a la primera infancia, cumpliendo los lineamientos que frente a ello tiene el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Si bien las Cajas están involucradas, el acceso al servicio depende de los criterios de priorización del ICBF, por lo que hay afiliados que, a pesar de tener bajos ingresos, no tienen cupo en estos espacios. Quienes han podido acceder destacan que tanto la infraestructura como el enfoque de estos centros de desarrollo infantil, jardines y hogares operados por las Cajas son de alta calidad, y muy superiores a servicios similares que se prestan en la región.

En el caso de algunas CCF, ya se cuenta o se están desarrollando proyectos piloto de colegios propios para educación primaria y secundaria, lo cual se percibe por los afiliados como una excelente alternativa que debería ampliarse en cupos aún más, en tanto es educación de calidad a mejores costos que los que ofrecen las instituciones escolares privadas. También se destacan las jornadas escolares complementarias con recursos de FONIÑEZ para la atención de niños, niñas y adolescentes en educación básica y media (Asocajas, SFa).

En cuanto a educación superior se mencionan, becas, subsidios y créditos que aplican para formación técnica, tecnológica y profesional según explican las personas afiliadas. Las becas fueron mencionadas por los afiliados de algunas Cajas, y cubren el 100 % del pago de la matrícula con instituciones con las que la CCF tiene convenio, priorizando a los hijos e hijas de trabajadores afiliados que se destacan académicamente y que cumplen con una serie de requisitos de postulación. En cuanto a los subsidios, se señala que cubren un porcentaje de la matrícula semestral y que son consignados directamente contra la factura emitida por el centro educativo. Por su parte, los créditos permiten a las personas afiliadas y beneficiarias hacer los pagos de matrícula a cuotas inferiores que lo que ofrece la banca, según explican los entrevistados.

Ocho CCF del país cuentan con sus propias instituciones de educación superior y dos se encuentran en trámites de obtener licencia, además de institutos técnicos y escuelas tecnológicas con 100 centros de formación y capacitación (Asocajas, SFa). En estos espacios se brinda formación tecnológica o profesional, con beneficios de acceso y pago de matrículas para las personas afiliadas. Desde las CCF que cuentan con este tipo de instituciones, se pone de relieve que el enfoque que tienen está orientado a la “educación para la vida”, haciendo énfasis en los valores propios de la Caja y apuntando al bienestar y el desarrollo humano. Cuando las CCF no tienen instituciones propias, se hacen convenio con otras instituciones no sólo para las becas mencionadas anteriormente, sino para el acceso con cupos y tarifas preferenciales.

Otros servicios educativos mencionados son los cursos de actualización académica y diplomados con las instituciones propias de las Cajas o con las instituciones aliadas. En el caso de una Caja se mencionó la existencia de un “macro programa” para todos los integrantes de la familia, en el que además de acompañamiento psicológico, asesoría en finanzas del hogar y temas de bienestar, conocieron y accedieron a la oferta de diplomados. Desde una de las empresas participantes en los grupos focales, se

señaló que con la CCF han desarrollado conjuntamente estrategias de alfabetización para las personas trabajadoras en el área rural.

Las personas afiliadas recomiendan mejorar la oferta en el acceso a educación de posgrado, en tanto consideran que esto podría contribuir a acceder a mejores oportunidades de empleo. También recomiendan la ampliación de la cobertura de preescolares y colegios, en tanto hay una alta demanda que no está siendo cubierta. Desde las CCF se reconoce la necesidad de contar con estrategias que le den continuidad a los diferentes niveles educativos, articulando la oferta dentro del sistema educativo de las Cajas y buscando una oferta educativa sistemática y coherente con el contexto.

8. Servicio de bibliotecas

Las bibliotecas de las CCF responden a las “demandas de información, fomento de lectura y mejora (de la educación de la familia)” (SuperSubsidio, 2016, pág. 29). En total, las Cajas cuentan con 257 bibliotecas, de las cuales 73 son propias y se encuentran organizadas en una Red Nacional de Bibliotecas, beneficiando a población afiliada y no afiliada. Además, proporcionan servicios de talleres, préstamos y consultas (Asocajas, SFa)

Los afiliados reconocen la existencia de servicios de biblioteca destacando aspectos como el acceso a internet, los programas de fomento a la lectura, el acceso a programas con enfoque diferencial (por grupo etario y discapacidad), el préstamo de libros, los programas de ciencia y tecnología para la niñez, las alianzas para préstamos con otras bibliotecas, y los programas que “llevan” la biblioteca a las empresas. En todos los casos, destacaron la alta calidad de la infraestructura, el material disponible y la importancia que tienen estos espacios dada la baja calidad que, según las personas entrevistadas, tienen las bibliotecas en los colegios.

Algunas personas participantes de los grupos focales mencionaron que no conocían la existencia de las bibliotecas, mientras que otras, a pesar de saber de su existencia, no han sentido necesidad de acceder a este servicio o desconocían que como parte de este hay otros programas con enfoques diferentes como los clubes de cine y tecnología.

Algunas personas participantes destacaron que el haber accedido a la biblioteca y a sus programas asociados resultó fundamental para desarrollar gusto por la lectura y mejorar sus habilidades de comprensión lectora, lo cual llegó a evidenciarse más adelante en su desarrollo profesional. También señalan que las bibliotecas son espacios amigables para las personas pensionadas y desempleadas, encontrando allí opciones de entretenimiento y alfabetización digital.

9. Servicio de cultura

Las personas entrevistadas afirman que no tienen mucho conocimiento sobre el servicio de cultura, algunas recuerdan haber participado en eventos en los que se presentaron escuelas de baile, obras de teatro, conciertos, haber participado en cine foros y saber de la existencia de museos, señalando que durante la pandemia han visto que hay algunas actividades de este tipo programadas en línea. Algunos participantes desconocían la existencia de oferta cultura desde la Caja.

Por su parte, las CCF señalan la importancia de seguir promoviendo su programación con las personas afiliadas, y continuar promoviendo las alianzas con los municipios y departamentos para hacer uso de la infraestructura ya existente tales como teatros y centros culturales, y para impulsar propuesta de promoción y creación cultural a escala local y regional. Adicionalmente, desde las Cajas señalan que se debe tener presente que muchos de los programas de cultura son transversales a la oferta de servicios y complementan el contenido, por ejemplo, de los hoteles y parques, siendo posible que esto implique que las personas afiliadas no lo identifiquen como un servicio aparte. Por lo tanto, el reto para las CCF es lograr que el afiliado se perciba accediendo a servicios culturales.

10. Servicio de empleo y emprendimiento

En cuanto al servicio de empleo, los participantes señalan que existen alianzas con el Servicio Público de Empleo para el acceso a vacantes a personas desempleadas y la posibilidad de publicar vacantes y búsqueda del talento humano para las empresas. En algunas CCF, estos servicios se complementan con asesoría en la construcción de la hoja de vida, preparación para la entrevista, acompañamiento psicológico y opciones de actualización profesional a los desempleados. Frente a este servicio los afiliados recomiendan la mejora del servicio en algunas Cajas, en donde perciben como difícil conocer las vacantes y sienten que no tienen estos otros servicios asociados de preparación y acompañamiento en la búsqueda de empleo. También mencionan la relevancia de poder ampliar estos servicios no sólo al afiliado, sino a otros integrantes de la familia.

Además de empleo, algunas Cajas cuentan con el área de emprendimiento aprovechando los fondos que se liberan gracias a reglamentaciones que buscan promover áreas como el sector creativo y cultural, el agro y el turismo y la gastronomía. Con estas propuestas se espera llegar a los afiliados y en particular a los más jóvenes, como una opción para dinamizar la economía de las regiones.

Desde las CCF, reconocen la importancia de prepararse desde el empleo y el emprendimiento frente a los efectos de la pandemia que ya se están evidenciando, como lo señala una persona entrevistada, *“el COVID incrementó las brechas sociales por las cuales habíamos trabajado tanto por disminuir (...), tenemos la tarea de renovar el tejido empresarial para los próximos 5 a 10 años, crear empresas más sólidas y aportar al empleo”* (persona entrevistada). Desde las personas trabajadoras participantes, también se evidencia la necesidad de continuar recibiendo este servicio, permitiendo a los desempleados acceder a formación que mejore su perfil y abriendo la posibilidad a personas empleadas de buscar mejores opciones. Para los afiliados entrevistados, es necesario que las CCF hagan mayor énfasis en apoyar emprendimientos que incluso pueden estar surgiendo de los mismos cursos de capacitación y recreación que brindan, logrando que, por ejemplo, quienes se están formando en cocina o trabajos manuales puedan también avanzar hacia los aspectos operativos, administrativos y financieros necesarios para montar un negocio propio.

En la revisión bibliográfica también se señalan algunas recomendaciones sobre el Mecanismo de Protección al Cesante y su relevancia en la articulación de políticas activas y pasivas de empleo, la relevancia de que logre tener un enfoque flexible y diferencial en cuanto a región y la necesidad de optimizarlo como instrumento de política ante el desempleo estructural y las dinámicas de formalización laboral (Asocajas, SFc).

11. Servicio de salud y promoción en salud

Las CCF *“constituyen Entidades Prestadoras de Salud (EPS) tanto administradoras del régimen contributivo como del régimen subsidiado”* (SuperSubsidio, 2016, pág. 22), adicionalmente cuentan con programas de promoción en salud frente a los cuales hicieron referencia las personas afiliadas participantes en los grupos focales. Para los afiliados, las Cajas tienen un énfasis que va más allá de la salud física y que incluye la salud mental y emocional de las personas trabajadoras. Uno de los servicios que más asocian los entrevistados con la promoción en salud es el de los gimnasios, pues consideran que además de la actividad física, contribuye a que se sientan *“mejor consigo mismos”*. También hacen referencia a cómo se vincula el gimnasio, el acceso a piscinas y disciplinas como el yoga con la oferta de terapia física que tienen las CCF y a las que difícilmente pueden acceder desde sus EPS.

Quienes han asistido a terapias enfatizan en que las CCF cuentan con una oferta accesible, de buena calidad y con excelentes profesionales, lo cual les ha permitido recuperarse rápidamente, poder retomar sus actividades laborales y de paso conocer otro tipo de oferta de la CCF al tener que asistir a sus instalaciones para las terapias. Los entrevistados también mencionan la existencia de servicios de chequeo médico, odontología y vacunación. Al servicio de vacunación asisten particularmente los niños y niñas beneficiarias para completar su esquema básico, servicio que en algunas Cajas puede ser

prestado incluso a domicilio. Con la pandemia, las Cajas han prestado el servicio de pruebas COVID – 19 y los afiliados esperan que puedan llegar a ofrecer la vacuna.

La atención psicológica también es uno de los servicios mencionados por los afiliados. Las personas que participaron en los grupos focales mencionaron la existencia de programas de manejo del estrés y servicios de acompañamiento psicológico individual y familiar. Durante la pandemia se señala la creación de redes de apoyo enfocadas en manejo de la ansiedad y la incertidumbre.

Desde las empresas también se hace referencia a los servicios de promoción en salud y salud ocupacional a través de las brigadas que visitan los lugares de trabajo. Igualmente, a la existencia de gimnasios dentro de las empresas o la posibilidad de comprar paquetes empresariales, que permiten a los trabajadores acceder a un espacio de actividad física durante la jornada laboral o en jornadas complementarias, aportando según los participantes a fomentar la salud física y mental de los colaboradores.

12. Servicio de turismo

Algunas personas entrevistadas mencionan haber comprado paquetes de turismo internacional, paquetes nacionales o el uso de hoteles cercanos al lugar de residencia. En todos los casos señalan que los precios son más asequibles que otros operadores turísticos pero que, aun así, hay familias a las que no les es posible adquirir estos paquetes porque sus ingresos y el número de integrantes, hacen que no se cuente con la disponibilidad de recursos o la posibilidad de adquirir créditos. Hay adultos mayores que mencionan que como parte del paquete de servicios que reciben, la CCF ha organizado viajes de corta duración con otros adultos mayores en los que cubren parte de los gastos. La mayoría de los afiliados que participaron en los grupos focales señalaron conocer la existencia del servicio de turismo, pero no haber accedido por no ser una prioridad en el gasto de sus hogares.

Los afiliados afirman que, a pesar de contar con una Caja, los descuentos aplican únicamente en los servicios turísticos de la CCF a la que pertenecen y que ven como una limitación la falta de convenios que les permitan acceder a infraestructura turística en otras regiones del país y que pertenecen a otras Cajas, con las mismas tarifas de su afiliación como trabajadores. La necesidad de actualizar la política de turismo social es mencionada en los documentos revisados en tanto se considera necesario, “consolidar el modelo de intercambio turístico, con énfasis en el análisis de tarifas, que fortalezca la sostenibilidad y la competitividad del sistema de subsidio familiar, con amplio sistema de información” (Asocajas, SFd, pág. 6).

13. Restaurantes, salones de eventos y supermercados

Algunos afiliados destacan la existencia de restaurantes y bares de alta calidad, con excelente atención al cliente y con precios asequibles. Durante la pandemia se menciona que algunos de estos restaurantes se mantuvieron con la opción de domicilios. También señalan la posibilidad de rentar salones, en los que tanto las empresas como las personas trabajadoras pueden realizar celebraciones y eventos sociales a costos menores que otros espacios privados similares y con mejores condiciones de seguridad que otros espacios similares fuera de las Cajas.

Dentro del denominado mercadeo social, algunos participantes de los grupos focales mencionan la existencia de supermercados pertenecientes a las CCF. Los supermercados tienen como objetivos, aprovechar las épocas de cosecha, abastecimiento y abundancia de productos básicos para expandir su distribución; estimular y desarrollar la producción de pequeños productores, agricultores o cooperativas del sector agropecuario; aumentar la capacidad adquisitiva de los trabajadores y sus familias, mediante la venta de productos con precios bajos y de buena calidad (SuperSubsidio, 2021). Las personas afiliadas señalaron que en algunas Cajas, estos supermercados han desaparecido con los años, dejando un vacío en la posibilidad de acceder a descuentos en elementos de la canasta básica. Los afiliados que asistieron a los grupos focales no mencionaron las droguerías u otros establecimientos existentes en sus regiones y que hacen parte de estas estrategias de mercadeo social.

14. Subsidio de emergencia

El subsidio de emergencia es una medida extraordinaria de protección al cesante, que busca disminuir los impactos negativos del desempleo a los cesantes y su familia, es de carácter transitorio, mientras dura la emergencia económica⁹ (MinTrabajo, sf). Este mecanismo fue aplicado durante la pandemia del COVID-19 para las personas trabajadoras que quedaron cesantes por este motivo. De las empresas convocadas a los grupos focales, el 30,8% tuvo que suspender o cesar contratos por cuenta del COVID-19, por lo que algunos de sus trabajadores tuvieron derecho a acceder a este subsidio.

Para estas empresas, el proceso que tuvieron que seguir las personas trabajadoras para acceder al subsidio fue percibido como fácil. Los entrevistados manifestaron que si bien en los primeros meses el tiempo de trámite y espera fue de varias semanas dada la alta demanda que tuvo el subsidio al iniciar la pandemia en 2020, posteriormente empezó a ser más expedito haciéndose necesario contar únicamente con la carta de despido en la que se hace referencia a que la causa tiene relación con la contingencia.

Quienes recibieron el subsidio afirman que fue un apoyo muy importante, en tanto les permitió contar con un ingreso para cubrir los gastos básicos, continuar pagando la seguridad social e iniciar el proceso de búsqueda de empleo. El dinero que recibieron llegó directamente a su cuenta bancaria o fue retirado a través de varios operadores bancarios después de recibir un mensaje de texto confirmatorio.

Desde la perspectiva de las CCF, la entrega del subsidio superó su capacidad de respuesta en las primeras semanas, pues experimentaron un aumento exponencial de las postulaciones en pocas semanas. Según un funcionario de una Caja, *“el número las postulaciones que recibíamos en un año por subsidio de desempleo, lo recibimos en un mes”* (persona entrevistada), lo que condujo a buscar aliados para facilitar el procesamiento y pago de las cuotas. Al momento de realizar las entrevistas, las CCF señalaron estar avanzando en la entrega del subsidio con mayor agilidad.

15. Servicios empresariales

Estos servicios tienen como objetivo impulsar la productividad de las empresas aportantes. Los representantes de las empresas que participaron en los grupos focales calificaron en 4,5 sobre 5 el uso que hacen de los servicios empresariales, señalando que estos servicios guardan una estrecha relación con la construcción e implementación de los planes y estrategias de bienestar.

Al indagar por el tipo de actividades que incluyen estos planes y estrategias, las personas que participaron en los grupos focales mencionaron las celebraciones de fechas especiales (día de la mujer, día de los niños) en las que se proponen actividades recreativas, talleres y ceremonias religiosas. También se hace referencia a las capacitaciones descritas en el apartado sobre este servicio, las cuales incluyen competencias técnicas y blandas según las necesidades de la organización. También se cuenta con el servicio de empleo al que se hizo referencia, en el que la CCF facilita a las empresas la búsqueda de nuevo talento humano y la divulgación de vacantes. Sobre este servicio, las empresas consideran que podrían hacerse mejoras, pues los tiempos del servicio de empleo *“son muy lentos, (toman) de 15 a 20 días para recibir información de tres o cuatro candidatos”* (persona entrevistada). También se sugiere hacer más énfasis en la promoción del empleo rural, pues hay demanda de trabajadores, así como seguir avanzando en temas como el primer empleo y empleo juvenil.

Los representantes de las empresas mencionan también como servicios empresariales las brigadas de salud que hacen parte de los programas de salud ocupacional y salud en el trabajo, y el trabajo realizado en la construcción de los protocolos de bioseguridad para el trabajo presencial. Los representantes de las empresas más pequeñas reiteran la necesidad de fortalecer el contacto con la CCF, en tanto no cuentan

⁹ Consiste en el pago de 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) durante tres meses, el pago de seguridad social (salud y pensiones) sobre un SMMLV y el pago de cuota monetaria por seis meses en los términos de la Ley 1636 de 2013. Va dirigido a trabajadores cesantes (dependientes e independientes) que al momento de la terminación de sus contratos hayan estado afiliados a categorías A y B y que hayan realizado aportes durante 12 meses, de manera continua y/o discontinua, durante los últimos 5 años (MinTrabajo, sf).

con los planes de bienestar que diseñan las empresas grandes y la necesidad de recibir más información sobre los servicios empresariales.

Este capítulo presentó los hallazgos obtenidos sobre la percepción que tienen las personas afiliadas, las empresas aportantes y los representantes de las CCF sobre los subsidios y servicios que ofrecen las CCF. Cabe destacar, que las Cajas han construido un complejo entramado institucional interno y de alianzas externas para la prestación de cada uno de los servicios aquí mencionados, y que los resultados mencionados en este documento son una mirada general en la que se enfatiza en el uso y experiencia de las personas usuarias. Con base en estos hallazgos, el siguiente apartado presenta las principales conclusiones en cuenta al aporte de las CCF al bienestar y a la reducción de las desigualdades.

IV. Percepción sobre bienestar y reducción de la desigualdad

El levantamiento de información fundamentalmente cualitativa sobre la percepción que tienen las personas afiliadas, los representantes de las empresas aportantes y de las CCF acerca de su experiencia con cuatro Cajas en los departamentos de Antioquia y Atlántico, permitió aproximarse a la mirada propia que tienen los entrevistados en cuanto a bienestar y reducción de desigualdad. Para algunos, estos conceptos están asociados con mejoras en la calidad de vida, para otros, es posible entender el bienestar desde la división entre el bienestar físico y emocional, el bienestar económico y el bienestar social e intelectual. En cuanto a reducción de desigualdad, algunas personas entrevistadas afirman que la contribución de las CCF debe estar orientada hacia la superación de la inequidad y no de la desigualdad, pues su labor es dar acceso a oportunidades.

Comprendiendo estas diferentes miradas de los conceptos abordados en este estudio de caso, el análisis de la información tuvo como punto de partida las dimensiones determinantes en la estructuración de la desigualdad social que propone la CEPAL para América Latina, es decir, las desigualdades de género, las desigualdades étnicas y raciales y las desigualdades territoriales, así como las diferentes formas entre las que estas se cruzan y potencian (CEPAL, 2016). Así mismo y por la naturaleza del estudio, fueron consideradas otras variables como la accesibilidad y asequibilidad de los servicios sociales, la percepción de calidad de los servicios sociales y la redistribución del ingreso.

Con este marco de análisis, se presentan a continuación los principales hallazgos y recomendaciones dadas por las personas participantes en los grupos focales y entrevistas¹⁰, organizados en cinco apartados. El primero de estos acápite hace alusión al acceso y calidad de los servicios sociales, el segundo se refiere a la redistribución del ingreso, el tercero a la percepción de bienestar, el cuarto incluye los hallazgos sobre las determinantes de género, discapacidad, ciclo de vida y las desigualdades étnicas y raciales. Finalmente, el quinto apartado de este capítulo enfatiza en la determinante territorial dada la relevancia de la descentralización y la mirada rural para este estudio de caso.

¹⁰ Estos hallazgos y recomendaciones principales se presentan en formato **negrita**.

A. Acceso y calidad de los servicios sociales

Las personas trabajadoras y los representantes de las empresas perciben que **es posible acceder a casi todos los servicios¹¹ en tanto los afiliados y beneficiarios los conozcan y estos se ajusten a sus necesidades** de horario y cercanía, mencionando que la única diferencia son las tarifas proporcionales a la categoría de las personas afiliadas.

A su vez, los entrevistados coinciden en que **la accesibilidad en cuanto a costos se ve limitada porque el modelo funciona con base en el ingreso de la persona trabajadora, pero no en su composición familiar**, pues, aunque el subsidio se calcula según el número de dependientes, el costo para el acceso a los demás servicios sociales sigue siendo por persona. En el caso de los afiliados de categoría C, solamente se considera el ingreso de la persona trabajadora para justificar el no acceso al subsidio, pero no se consideran otras condiciones como el número de dependientes. Según una persona participante esta situación debería conducir a que *“todos los actores, Cajas y gobierno, deberíamos ver cómo realmente llegamos a la población necesitada, el ingreso no debería ser el único indicador”* (persona entrevistada). Desde la perspectiva de las personas afiliadas, esta clasificación por ingreso es una limitante por las siguientes razones:

- **Un mismo ingreso puede traducirse en realidades diferentes según el número y tipo de integrantes de una familia.** La mayor cantidad de personas a cargo de una persona trabajadora, las condiciones en las que se encuentran estas personas dependientes por su edad o condiciones de discapacidad, el mayor o menor costo de vida según la ubicación de la familia y otras condiciones de contexto, hacen que este criterio no dé cuenta de las condiciones de vulnerabilidad de los afiliados y beneficiarios.
- **Las tarifas más bajas de acceso a la oferta de servicios pueden ser excesivas para el presupuesto de familias con un salario bajo.** Si bien las tarifas para usuarios de categorías A y B parecen ser económicas, *“pueden ser un peso importante en el ingreso, los rangos pueden ser accesibles, pero dependen de las economías de los hogares”* (persona entrevistada). Solo el costo de ingreso a los parques recreativos para una familia numerosa de bajos ingresos, puede significar un gasto significativo en el presupuesto mensual y limitar las posibilidades de acceso.
- **Un aumento en el ingreso (mejora salarial) puede significar un cambio de categoría para el trabajador, pero este aumento puede no llegar a compensar los costos extra que debe asumir para acceder a los servicios.** Si bien la diferencia entre los costos de acceso entre la tarifa A y B no parece significativa para algunos afiliados y es proporcional a los niveles de ingreso, quienes se encuentran en categoría B mencionan que sus condiciones no son diferentes a las personas afiliadas de categoría A y que un aumento en su nivel salarial que los ubique justo por encima del rango de la categoría B puede significar para ellos la diferencia entre acceder y no acceder a los servicios. La misma percepción es compartida por las personas afiliadas de categoría C, algunas de las cuales afirman que su rango salarial es muy cercano al límite con la categoría B y que al tener que pagar una tarifa mayor, han dejado de acceder a cursos y recreación, siendo incluso más accesible el precio que ofrecen otras entidades privadas.
- El hecho de no tener una aproximación desde la composición familiar ha hecho que, por ejemplo, **las familias unipersonales perciban que algunos servicios como los de recreación y turismo no están diseñados para ellos, y que sus posibilidades de acceso a los subsidios sean limitadas.** Quienes no tienen hijos o dependientes mencionan que no hacen uso de la Caja porque no hay beneficios para ellos, otros afiliados señalaron haber empezado a acercarse a la CCF y sus servicios sólo después de tener hijos, en tanto parece que las Cajas se concentraran en un tipo de familia “tradicional”. Frente a ello, las CCF hacen

¹¹ Con excepción de los subsidios que por Ley sólo se otorgan a las personas con ingresos inferiores a cuatro salarios mínimos legales vigentes y los servicios de atención a primera infancia que se rigen por los lineamientos del ICBF.

referencia a los retos que están asumiendo y deben asumir en el futuro, para hacer que sus instalaciones y servicios contemplen las otras formas de familia.

- Los trabajadores que participaron en los grupos focales reiteraron **la importancia de ampliar el portafolio a quienes actualmente están en la categoría C**, *“hay que preocuparse más por los servicios para categoría C, para que se sienta el beneficio de estar en la Caja. Hay que pensar en servicios para personas del perfil de categoría C”* señala una de las personas entrevistadas. Desde las CCF se menciona que tienen claridad en que, a pesar de que las personas de categoría C representan menos del 10% de las afiliaciones, hay que continuar ideando estrategias para tener tarifas de servicios más competitivas.

Sobre estas limitaciones de acceso y asequibilidad enunciadas por las personas trabajadoras, las CCF afirman que su rol debería ir avanzando a **prestar servicios integrales, en donde se articule la oferta que ya tienen “a la medida” de los diferentes integrantes de la familia y entendiendo a la familia como un todo**. Esto permitiría, según una persona entrevistada, identificar y dar respuesta a *“las trampas de la pobreza por familia, facilitando el ejercicio de concentrar los servicios que ofrece la Caja”* (persona entrevistada).

También hay avances en el rediseño e identificación de nuevos servicios, teniendo como base las estrategias de levantamiento de información sobre las necesidades de los afiliados, tanto en las empresas como directamente en las sedes de las Cajas, **la creación de equipos que se han especializado en innovación y mejora continua, el análisis de costos** *“para que las tarifas sean lo más accesibles a los afiliados”* (persona entrevistada) **y la actualización permanente del portafolio de servicios**. A esto se suma la creación de modelos de atención y fidelización con los afiliados, el énfasis en el servicio al cliente y la divulgación no sólo del portafolio, sino del marco de principios y valores a partir de los cuales las Cajas actúan en pro del bienestar de las personas trabajadoras.

1. Calidad de los servicios

Los servicios ofrecidos por las CCF, particularmente aquellos cursos y actividades ofrecidos en sus sedes, son reconocidos por las personas afiliadas por su alta calidad. Según las personas entrevistadas, esta alta calidad se evidencia en que incluso, haya demanda por parte de personas no afiliadas. Los cursos de artes, deportes, ciencia y tecnología, idiomas y cocina se perciben como accesibles en cuanto a la relación costo y calidad. Aunque en algunas de estas temáticas podría llegar a encontrarse otro tipo de oferta en el mercado, los afiliados afirman que tendrían que asumir mayores costos, describiendo que hay cursos que fuera de la Caja pueden costar seis veces más de lo que pagan al ser afiliados.

En cuanto a la disponibilidad de cupos para estos cursos, se identifican diferentes opiniones. Por una parte, hay personas que afirman que hay diferentes sedes, particularmente en las zonas urbanas, distribuidas para facilitar el acceso, hay flexibilidad horaria y el número de cupos es suficiente, lo que permite que algunos hayan podido tomar cursos de manera permanente durante un año o más. En algunos casos, se señala que hay programas con cupos abiertos permanentemente, pero que las personas desconocen su existencia. Por otra parte, hay personas afiliadas que señalan que, aunque hay diferentes sedes, hay zonas urbanas y rurales en las que se requiere contar con un vehículo propio para llegar a las instalaciones dada la falta o el reducido acceso a transporte público de calidad, y que en algunas sedes los horarios son simultáneos con las actividades educativas y laborales de las personas de la familia.

Algunas personas participantes mencionan la importancia de que las Cajas estén ofreciendo cursos con temáticas diversas, lo cual hace que diferentes integrantes de la familia se interesen y que no haya limitaciones de acceso por falta de oferta. Señalan, además, que hay cursos que cuentan con varios niveles, lo que permite que se lleve a cabo un proceso de mayor duración en el tiempo y que haya participantes que se vayan “especializando” en ciertas disciplinas o intereses.

Además de los cursos, las personas mencionan que, como se describió anteriormente, los servicios de promoción en salud no sólo son asequibles en cuanto a costos, sino que además son percibidos como

mejores en calidad a los de las EPS de los afiliados. En recreación, turismo, restaurantes y salones de eventos, **las instalaciones y el servicio al cliente se consideran de alta calidad, mencionando el buen trato al afiliado, la limpieza de los espacios y el mantenimiento permanente.**

2. Servicios focalizados

Teniendo en cuenta la estructura por categorías, existen algunos servicios a los que no pueden acceder todas las personas afiliadas como el subsidio de vivienda, el subsidio educativo y la cuota monetaria, los cuales están focalizados en las personas con ingresos inferiores a cuatro salarios mínimos legales vigentes, y los servicios de primera infancia que dependen de los criterios de acceso a cupos del ICBF.

En cuanto al **subsidio de vivienda**, las personas entrevistadas que tienen derecho a este por su actual nivel de ingresos señalan dos limitaciones:

- **Las opciones de compra de vivienda son distantes a sus lugares de trabajo y redes de apoyo**, los toques en el valor de la vivienda a adquirir que hacen que no sea posible invertir en barrios ya consolidados en donde el valor de la tierra es mayor, y sólo se pueda comprar en zonas alejadas, con poca conexión de transporte, lo cual puede desmotivar a quienes tienen derecho al subsidio.
- **Los trámites se perciben como complejos**, siendo otra razón que desmotiva a las personas afiliadas que tienen derecho al subsidio, pues la recolección de los documentos a presentar depende de procesos burocráticos en otras entidades externas a las CCF y los tiempos de espera para que estos documentos se emitan y luego se aprueben, son largos desde la perspectiva de las personas trabajadoras. A ello se suma, que no sólo debe tramitarse el subsidio, sino el crédito hipotecario. Como ejemplo de esta dificultad, quienes han tenido periodos de trabajo previos en la informalidad describen que, a pesar de tener ingresos inferiores a cuatro salarios mínimos, les es casi imposible contar con soportes para demostrar estabilidad laboral y asumir la deuda que cubra el porcentaje restante para adquirir la vivienda. Algunas personas reportan que, dada la dificultad en los trámites, han optado por tomar créditos de vivienda con entidades bancarias y no acceder al subsidio.

Algunas personas entrevistadas mencionaron que, **a pesar de estas limitaciones, pudieron acceder a vivienda propia, lo cual se constituyó en un logro personal y familiar que no hubiera sido posible sin el subsidio**, y por lo cual destacan la importancia de contar con la asesoría de la Caja y de persistir en el proceso. La posibilidad de tener vivienda propia es percibida por los entrevistados, como un hito relacionado con un mayor bienestar individual y familiar.

Como se mencionó previamente, para las personas afiliadas que tienen ingresos mayores al límite establecido, si bien perciben que es justo que se priorice en este servicio a las personas con menos ingresos, consideran que **el reto para adquirir vivienda propia es generalizado a la mayoría de la población y que la falta de incentivos y apoyos para quienes tienen categoría C pueden hacer que, a pesar de tener unos mayores ingresos, estos no sean suficientes para acceder a un crédito en entidades bancarias, o que el pago de la deuda por la vivienda les restrinja otras oportunidades** como el acceso a educación superior para ellos mismos y sus familias, para pagar gastos de recreación y turismo o tener mayor flexibilidad en gastos como la alimentación y el transporte.

En cuanto a la cuota monetaria y el subsidio educativo, se reitera que los criterios de acceso se han enfocado en la escala salarial, pero no en la composición familiar y cómo un ingreso mensual que aparece como “alto”, puede ser insuficiente para las necesidades de una familia con varios dependientes que termina no recibiendo cuota monetaria.

Sobre el acceso a los servicios de primera infancia que se realiza con parámetros del ICBF, **las personas afiliadas llaman la atención sobre la relevancia que tiene para las personas trabajadoras contar con espacios de atención integral a la primera infancia** y cómo, a pesar de que las Cajas son

operadoras, el hecho de tener un ingreso puede descalificar a algunos beneficiarios para ser atendidos en estos espacios. Sobre este punto, los afiliados y representantes de las Cajas manifiestan que **es necesario buscar soluciones alternativas a los servicios del ICBF, manteniendo los altos estándares de calidad y los modelos de atención en los que las Cajas ya tienen experiencia.**

3. Otros retos en acceso y accesibilidad

Las personas entrevistadas hacen referencia a otro tipo de retos en el acceso, sobre los cuales ya se están adelantando acciones desde las CCF. El desconocimiento de los servicios al cual se hizo referencia en el capítulo anterior es una de las razones que limitan el acceso, siendo relevante el trabajo que se está adelantando en aprovechar otros servicios como una “puerta de entrada” hacia el resto del portafolio, seguir haciendo uso de los canales de comunicación y hacer mayor énfasis en entregar información relevante según la composición familiar del trabajador.

De otra parte, la localización de las sedes también se percibe como una limitación para que algunas personas accedan. La distancia y las dificultades para transportarse hacen que las personas no puedan aprovechar los beneficios de las Cajas. Una respuesta ha sido descentralizar la oferta y hacer uso de infraestructura propia o pública para prestar ciertos servicios, sin embargo, los afiliados afirman que algunas de estas sedes no tienen la calidad de las sedes principales y que esto es otra razón de no acceso. Sobre este punto las CCF señalan, como se mencionó previamente, la necesidad de explorar modelos mixtos virtuales y presenciales de atención y adaptarse a las necesidades que están surgiendo con los avances asociados a la coyuntura por el COVID-19.

4. Accesibilidad y empresas afiliadas

Las personas representantes de **las empresas afiliadas destacan que las Cajas hacen posible que sus planes y estrategias de bienestar sean realizables y tengan un mayor alcance entre las personas trabajadoras**, en palabras de una persona participante, *“si no fuera por la Caja de Compensación los servicios para ofrecer al resto de los trabajadores sería muy limitado”* (persona entrevistada). Esto se explica según los profesionales de recursos humanos de las empresas afiliadas, por dos razones:

- i) **Las CCF han hecho avances significativos en conocer a las personas trabajadoras, tomando decisiones sobre los servicios a ofrecer a partir de información recolectada de forma rigurosa y recibida a través de diferentes canales.** Ejemplo de ello son las encuestas que algunas CCF realizan dentro de las empresas para contribuir a la construcción de los planes de bienestar y la apertura de espacios con los afiliados como los grupos focales y el contacto directo con las personas asesoras.
- ii) A pesar de que hay temáticas no disponibles desde las Cajas o más costosas por su baja demanda, en general se considera que **los costos de los servicios empresariales son más económicos que otros proveedores y, al igual que ocurre con los demás servicios sociales, se caracterizan por su alta calidad.** Las personas que representan a las empresas manifiestan en su mayoría, estar de acuerdo en que sin las CCF no estarían en capacidad de ofrecer a sus trabajadores los mismos beneficios. Se destaca además que las CCF han construido una forma propia de prestar estos servicios que las ha posicionado como líderes en capacitación, fomento a la salud y salud ocupacional.

En cuanto a accesibilidad y empresas afiliadas cabe mencionar que, según los entrevistados, **si bien hay personas trabajadoras que por diversas razones no acceden directamente a los servicios que brindan las Cajas, terminan beneficiándose de las CCF a través de los planes de bienestar de sus empresas.** Tanto las personas que representaron a las empresas y a las Cajas en los grupos focales hacen énfasis en que, **aunque hay una gran responsabilidad de las CCF en buscar a las empresas para llevar sus servicios, el dinamismo e iniciativa de las empresas juega un rol central para que la Caja llegue con su oferta y se desarrollen las actividades previstas.**

Las personas que participaron en los grupos focales recomiendan a las Cajas identificar y documentar las buenas prácticas de trabajo con empresas de diferentes tamaños y en diferentes zonas, que puedan ser compartidas como un referente para las empresas que no tienen claro cómo aprovechar mejor los servicios que prestan las CCF.

5. Acceso durante la pandemia

La coyuntura del COVID-19 llevó a las CCF a ajustar la prestación de sus servicios a un formato virtual, lo cual es percibido por los usuarios como una oportunidad en tanto hay mayor flexibilidad horaria y facilidades de acceso para asistir a los cursos llevando a que algunas personas se interesen y participen activamente. Desde la perspectiva de las CCF, **la virtualidad los ha llevado a crear “nuevas rutas de comunicación y otra manera de cercanía”** (persona participante). Desde otro punto de vista, la virtualidad ha reducido la diversidad en la oferta, pues los cursos que requieren presencialidad se han interrumpido y las personas que participaban de ellos no hayan podido acceder a actividades recreativas y deportivas.

Frente a las plataformas virtuales, se identifican experiencias entre personas usuarias de diferentes Cajas. En algunas CCF se destaca que ya se contaba con plataformas antes de la pandemia y que el acceso ha sido sencillo. En otras Cajas se menciona que el tránsito hacia la virtualidad ha sido difícil y que no se contaba con las plataformas para brindar opciones a los servicios presenciales, lo cual se evidencia en las dificultades de acceso y en plataformas de difícil manejo o con funcionalidad limitada. Las CCF están iniciando en 2021 un proceso de apertura paulatina, lo que las lleva a **plantear la necesidad de continuar fomentando formatos mixtos presenciales y virtuales**, en los que se dé la opción a los usuarios de acceder según sus preferencias y facilitando la realización de trámites y respuesta inmediata.

B. Redistribución del ingreso

La redistribución del ingreso es una de las razones de ser de las Cajas de Compensación Familiar y del Sistema de Subsidio Familiar en general, en tanto acerca a los trabajadores a servicios a los que no podrían acceder de otra forma, minimizando los riesgos y dando las condiciones para una mejor calidad de vida (Asocajas, 2015). Para las personas que participaron en los grupos focales, **las Cajas han contribuido a reducir esta desigualdad al administrar recursos que provienen de todos los trabajadores y las empresas, para dar igualdad de acceso a los servicios sociales**, pero con tarifas diferenciales que benefician a quienes tienen menores ingresos.

Esta redistribución es exitosa según los entrevistados, en la medida en que **no sólo se prestan servicios, sino en que se hace acompañamiento al afiliado y a su familia** para que puedan aprovecharlos, buscando identificar las causas que pueden estar limitando tener unas mejores condiciones de vida. Desde esta perspectiva, las Cajas señalan que **su labor en reducir la desigualdad está lejos de ser paternalista y que lo logran ayudando a que las personas reciban beneficios, pero a que estos movilicen cambios duraderos dentro de las familias**. Los entrevistados también mencionan que su aporte a reducir la desigualdad está mediado por el acompañamiento que puedan dar a las empresas, para que sean estas las que diseñen e implementen sus planes de bienestar, contando con la Caja como un aliado estratégico.

Adicionalmente, las personas entrevistadas consideran que la desigualdad se reduce, porque ponen a todas las personas **“en la misma situación”** (persona entrevistada), las instalaciones y servicios son después de los mismos evitando cualquier forma de segregación basada en el nivel económica de los afiliados. Si bien para algunas personas estos espacios se constituyen en escenarios de encuentro genuinos entre personas diferentes, para otras, la división entre “clases sociales” o estratos se perpetúa a través de la relevancia que se le da a la categorización por ingreso, ya que, en vez de ser sólo una estrategia útil para otorgar beneficios proporcionales, puede terminar definiendo al afiliado.

En ese sentido, para algunas personas de mayores ingresos, las CCF siguen siendo espacios **“para las personas pobres”** (persona entrevistada) y aunque hacen uso de algunos de los servicios, consideran

que debería contarse con espacios exclusivos para suplir sus necesidades, asociando la necesidad con el nivel de ingresos y no con otras condiciones como el ciclo de vida o los diferentes intereses que puedan tener las personas afiliadas. Las CCF reconocen que este estigma debe ser abordado desde la prestación del servicio y desde la estrategia de comunicación y visibilización hacia el público en general, para evitar reproducir los modelos de inequidad y la discriminación entre afiliados.

La clasificación por ingreso también desconoce, según los entrevistados, otras realidades. Como se ha mencionado previamente, no se considera el número de integrantes de la familia para los afiliados de categoría C, ni otras posibles condiciones que hacen que, bajo esta estructura, haya personas con mayores ingresos pero que requieren mayor apoyo. Según una persona entrevistada, *“la desigualdad es muy grande, y las categorías son muy engañosas, se podría tener en consideración la cantidad de hijos o condiciones de vida y el entorno familiar para tener una visión integral de la vida del afiliado”* (persona entrevistada).

Desde las empresas se señala que podría llegarse a tener un mayor impacto en reducir la desigualdad, si existiesen más fuentes de trabajo formal, pues en últimas, quienes se afilian a las CCF son trabajadores formales y aquellas personas en mayores condiciones de vulnerabilidad, con trabajos informales o ingresos inestables, quedan por fuera. Los representantes de las Cajas explican que, **además de los servicios sociales a los afiliados, desarrollan proyectos sociales para grupos particulares en condición de vulnerabilidad que no se encuentran afiliados pero que están registrados en el SISBEN.**

Para continuar aportando a la disminución de la desigualdad, las Cajas señalan la necesidad de revisar el esquema de categoría por ingreso, continuar creando programas que consideren otras formas de familia, seguir avanzando en estrategias para focalizar los servicios e interconectarlos según las necesidades específicas de los afiliados y beneficiarios, y fomentar el emprendimiento y la empleabilidad como una forma de acercar la Caja a más familias y trabajadores formales. También destacan la importancia de que las CCF se involucren en los procesos locales, regionales y nacional de formulación e implementación de política pública y de participación en las instancias intersectoriales de política social.

C. Percepción de bienestar

Las personas que participaron en los grupos focales mencionan que **las CCF aportan al bienestar de las personas trabajadoras, en tanto contribuyen al cumplimiento de expectativas** como el acceso a vivienda, a crédito, a educación y capacitación de calidad, y la posibilidad de encontrar alternativas de recreación y esparcimiento. En ese sentido mencionan que las Cajas aportan a su bienestar económico, físico y mental. Desde la perspectiva de las Cajas, el bienestar se constituye en un pilar de su trabajo, como lo señala una persona entrevistada, *“somos expertos en cómo entender el bienestar, también somos conscientes que tenemos que demostrar nuestro impacto y cómo contribuimos a la transformación social, sin ser los encargados de ese cambio”* (persona entrevistada). Quienes participaron en los grupos consideran que las CCF han hecho aportes significativos y concretos en sus vidas y las de su familia en cuanto a:

- **El aporte en la adquisición de vivienda:** a pesar de las dificultades enunciadas en el apartado sobre este servicio, los afiliados reiteran que poder tener vivienda propia es una de las principales necesidades de las familias y que las Cajas han facilitado que ello se haga realidad para algunos afiliados.
- **El aporte en educación y capacitación:** las personas afiliadas afirman la importancia de poder contar con oferta desde la primera infancia y hasta la edad adulta, y cómo, saber que es una oferta de alta calidad, les hace sentir que sus hijos e hijas tienen mayores oportunidades y un mejor entorno para su desarrollo. También mencionan la importancia de las becas, no sólo como un alivio económico sino como un reconocimiento y una motivación para las personas jóvenes para continuar sus estudios. En cuanto a capacitación, consideran

que esta ha llegado a permitirles considerar otras opciones de ingresos y motivar la creación de emprendimientos, contribuyendo así a su bienestar económico.

- **El aporte en empleo:** las personas afiliadas también mencionan los servicios de empleo como un aporte al bienestar, pues destacan la importancia de no sentirse solos en el proceso de búsqueda de oportunidades y cómo en algunas Cajas estos servicios se vinculan a otra oferta como las bibliotecas y la capacitación.
- **El aporte en salud:** los trabajadores perciben que su calidad de vida mejora en tanto pueden acceder a servicios como las terapias y la vacunación que no son cubiertos o que son de difícil acceso en su empresa prestadora de servicio. Esta posibilidad de acceso redonda, según las personas entrevistadas, en una percepción de mayor bienestar físico, que a su vez les permite tener una sensación de mayor tranquilidad y que contribuye a su estabilidad económica ya que los servicios son de bajo costo.
- **El aporte en mejora de los estilos de vida:** las personas afiliadas reconocen que los programas de recreación y turismo los han ayudado a descubrir o reforzar un estilo de vida saludable, en el que el disfrute del tiempo libre se asocia a compartir en familia, en espacios seguros y agradables, que no sólo les generan una satisfacción inmediata, sino que aportan a reducir el estrés, a mejorar la comunicación entre los integrantes de la familia y a tener *"recuerdos bonitos gracias a la Caja"* (persona entrevistada).
- **El aporte en la creación de redes de apoyo:** también destacan que las actividades de la Caja permiten la creación de redes y con ello la posibilidad de compartir con otras personas y familias, ello es mencionado particularmente por madres y padres que conocen otras personas que enfrentan situaciones similares en el proceso de crianza y por adultos mayores, quienes encuentran en sus actividades y terapias a personas con las que comparten intereses y con las cuales dejan de *"sentirse solos"* (persona entrevistada).

Desde las CCF se menciona que los cambios en la vida de los afiliados y sus familias inician desde una atención al cliente que los dignifique, en la posibilidad que han tenido de hacer parte de la vida de varias generaciones dentro de una misma familia, en el conocimiento y cercanía que tienen por compartir la cultura propia de la región y en la confianza que tienen las personas en que están haciendo un buen uso de los recursos que se evidencia en servicios concretos.

D. Determinantes de la desigualdad

Algunos de los determinantes de la desigualdad son abordados de manera directa por las CCF a partir de la mirada con enfoque diferencial en la prestación de los servicios sociales. Los programas para personas con discapacidad cuentan con una amplia trayectoria en las Cajas, pues además de las particularidades del subsidio monetario doble que reciben las personas trabajadoras por cada dependiente, se cuenta con servicios específicos.

Se mencionan estrategias orientadas al trabajo con niños, niñas y adolescentes que incluyen propuestas de recreación y terapia, apoyo psicológico, la recepción de una cuota monetaria doble para las categorías A y B, y el apoyo monetario para el pago de matrículas en instituciones educativas especializadas. Las personas adultas son incluidas en los programas de empleo y acercamiento al mundo laboral.

Los entrevistados señalaron que han percibido una mejora significativa en los últimos años en el acceso a estos servicios, particularmente en el del programa para niños, en tanto antes era necesario contar con la certificación de varios médicos y especialistas antes de obtener el cupo, mientras que en la actualidad sólo se requiere una certificación por parte de un profesional de la salud especializado. Las personas participantes mencionaron que el tránsito entre la categoría B y C de la persona afiliada puede ser problemático si hay un dependiente con discapacidad, debido a que temen perder la cuota monetaria doble.

En cuanto al ciclo de vida se menciona la existencia de programas para la tercera edad que incluyen el apoyo en el tránsito entre el trabajo y la vida como pensionados “*para que el uso del tiempo no sea tan difícil*” (persona entrevistada), así como servicios psicológicos, recreación, turismo, cultura y promoción en salud con un énfasis particular en sus necesidades.

Bajo esta misma lógica de ciclo vital, se cuenta con otros servicios enfocados en la niñez y la adolescencia, iniciando desde la gestación con los programas de formación a padres y madres, lectura y estimulación para la primera infancia, actividades en jornada complementaria para los niños y niñas en edad escolar, cursos deportivos y artísticos, y recreación. En el caso de la población joven se menciona la existencia de programas específicos para conectarlos con el mundo laboral.

Sobre esta perspectiva del ciclo vital, las Cajas señalan que la posibilidad de vincularse a los logros y necesidades de los afiliados a través de los años, y de responder de manera diferenciada a sus necesidades, es una de las claves para lograr impactar en el bienestar de toda la familia, reconociendo que es necesaria una mirada de la familia como un todo, pero también de las particularidades de cada uno de sus integrantes.

Otras determinantes como las desigualdades de género, étnicas y raciales, fueron poco o no mencionadas durante el levantamiento de información, pues, aunque se señala que hay un enfoque diferencial, las personas entrevistadas no señalaron intervenciones que apunten de manera directa a superar las brechas estructurales en el ejercicio de los derechos de mujeres y hombres. En cuanto a las diferentes comunidades indígenas, negras y afrocolombianas que habitan los territorios abordados en este estudio, no se hizo mención a programas focalizados. Tampoco se mencionan estrategias concretas para la población LGBTQI y cómo contribuir al cierre de las brechas en el acceso a oportunidades que tiene esta comunidad. Esto se explica, según los representantes de las Cajas, por el hecho de que las CCF no diseñan programas diferenciados para estos grupos poblacionales, ya que el acceso es el mismo sin importar la pertenencia específica a alguno de ellos. La focalización a estas poblaciones ocurre desde diversos programas públicos.

E. Descentralización y ruralidad

La descripción de los servicios sociales realizada por las personas trabajadoras, representantes de las empresas afiliadas y de las CCF, puso de relieve que la prestación de estos servicios requiere de formas de trabajo articulado entre diferentes actores, además de estrategias que permitan que los servicios lleguen tanto a las diferentes zonas de los centros urbanos, como a municipios más alejados de estas centralidades.

Además del trabajo en conjunto de las CCF y de las empresas, una de las principales alianzas que tienen las Cajas son con las entidades territoriales, municipios y departamentos, pues es con estas entidades que pueden adelantarse programas culturales, deportivos y recreativos fuera de las sedes de la Caja, así como programas para la construcción de soluciones de vivienda, desarrollo de infraestructura o el aprovechamiento de la infraestructura de los municipios y departamentos para ofrecer los programas. En palabras de una persona entrevistada que hace parte del equipo de una CFF, el relacionamiento con la institucionalidad ha permitido generar “*espacios, programas o servicios para el bienestar físico y emocional, y para ello hemos generado nuestra propia infraestructura o (...) se usa la infraestructura de los municipios y las mismas empresas*” (persona entrevistada).

Los funcionarios de algunas de las Cajas explican que, dado su rol en primera infancia y cultura, participan activamente en los procesos de incidencia en los planes de desarrollo municipal y departamental, en la construcción e implementación de política pública y asisten a las mesas intersectoriales municipales y departamentales de infancia y adolescencia, cultura y desarrollo social. Este trabajo con las entidades territoriales para la descentralización de la oferta se ha caracterizado, según las personas que representan a las Cajas y a las empresas, por mantenerse al margen de las divisiones políticas, y trabajar en conjunto con todos los alcaldes, estableciendo compromisos desde que son candidatos. El trabajo con los actores

municipales, ha tenido desafíos, no sólo por los cambios de administración municipal cada cuatro años sino porque los municipios también son afiliados a las Cajas, por lo que las CCF destacan la relevancia de diferenciar este rol de prestador de servicios a los funcionarios municipales, del rol de la Caja como actor social del municipio y la región, *“esto no es fácil de dividir (...) por lo que tenemos que crear espacios de pedagogía constante con alcaldes para mantener los límites entre los dos roles que tienen la Caja en un municipio”* (persona entrevistada).

El rol de las empresas en este proceso de descentralización también fue mencionado por las personas participantes en los grupos focales, señalando experiencias en las que las mismas empresas convocan tanto a las Cajas como a los municipios, para proponer soluciones de vivienda, desarrollar proyectos de reconstrucción del tejido social y hacer que la oferta de las CCF llegue a las zonas en las que estas empresas operan.

A pesar de este trabajo que busca descentralizar la prestación de los servicios y llegar a los municipios desde una mirada de política social, los trabajadores que viven fuera de las ciudades capitales o su área de influencia afirman que falta más presencia de las Cajas y cobertura en la prestación de servicios. Explican que hay mayores limitaciones en horarios, así como falta de servicios orientados específicamente hacia los trabajadores rurales y sus familias, *“sería bueno mejorar la comunicación con los trabajadores sobre los beneficios y pensar en un público rural, por ejemplo, el menú de capacitaciones deja de ser atractivo, debe ser distinta a lo que (actualmente) ofrece el mercado”* (persona entrevistada). Algunas cajas mencionan que, aunque se ha buscado llevar más y mejores servicios a regiones alejadas de los centros urbanos, el acceso por razones de vías de comunicaciones y de orden público, no siempre es fácil. Reconocen la necesidad de desconcentrar la prestación de los servicios para los afiliados y la comunidad en general, y superar las brechas de acceso.

V. El futuro de las CCF

Con miras hacia el futuro, las personas que participaron en los grupos de discusión mencionan que las Cajas se han ganado un lugar en la vida de las familias y los trabajadores, siendo la base para que sean sostenibles pues *"son los mismos trabajadores los que van a defender el Sistema"* (persona entrevistada). Desde la perspectiva de las personas afiliadas, el futuro de las CCF debe orientarse al mayor conocimiento de los afiliados y beneficiarios y a la entrega de una oferta más específica frente a las necesidades y expectativas de cada individuo y núcleo familiar.

Las alianzas con las que cuentan las CCF y futuras posibles alianzas con el sector público y privado, también se constituyen en oportunidades de articulación de la oferta de servicios sociales. El énfasis de algunas Cajas en el trabajo con los gobiernos locales y departamentales, así como el conocimiento de los diferentes actores institucionales en el territorio, se perciben como una oportunidad en la que hay avances, pero que podría generalizarse en todas las Cajas y traducirse en mayores beneficios para las personas afiliadas y no aliadas.

Los cambios experimentados con la pandemia por Covid-19 también se mencionan como una oportunidad para las Cajas, **pues han quedado con la capacidad para dar respuesta a ciertas necesidades en línea, han podido extender la oferta de algunos servicios a población con acceso a internet, y también han evidenciado la importancia que para ciertas personas afiliadas tiene la presencialidad.** La entrega del subsidio de emergencia también puso de relieve **la capacidad logística y operativa de las CCF**, pues aún con limitaciones en el trabajo presencial, los representantes de las Cajas señalan haber podido dar respuesta a quienes solicitaron el subsidio.

El rol de las CCF en la reactivación económica del país es un aspecto que ha sido contemplado por los equipos dentro de las Cajas, en particular en materia de generación de empleo y emprendimiento, pues se requiere revisar las estrategias existentes con base en los impactos que ha tenido la pandemia en el acceso a oportunidades laborales según el sector económico y los retos diferenciados para ciertas poblaciones como las mujeres y jóvenes. De otra parte, cabe destacar que, durante los meses de baja presencialidad en los lugares de trabajo, **se percibió un incremento en la demanda de capacitación por parte de los afiliados**, evidenciando que hay necesidades de actualización y fortalecimiento de capacidades que pueden ser cubiertas con una oferta en línea y flexible, y que esta oferta virtual puede seguir desarrollándose y ampliándose en aquellas CCF que antes de la pandemia no tenían un énfasis en este tipo de estrategias.

La articulación entre las CCF también se evidencia como un reto, pues, aunque existen mecanismos de trabajo conjunto, las acciones aún no son percibidas por las personas usuarias. Hacia el futuro, también se identifica **la potencialidad de las Cajas como actor en el ciclo de la política pública social a escala nacional, regional y local**, pues no sólo cuentan con experiencia como operadoras de servicio, sino también como actores que han logrado poner en operación complejos mecanismos de atención a la población afiliada y como referentes que han logrado articular acciones de seguridad social en los territorios y generar confianza entre diferentes actores individuales e institucionales.

Otras oportunidades mencionadas por las empresas con miras al futuro de las Cajas, se relacionan con **la divulgación de buenas prácticas de acompañamiento en la gestión empresarial** para organizaciones de diferente tamaño, pues aunque hay avances y procesos consolidados con empresas de mayor tamaño, aquellas de tamaño mediano y pequeño pueden no tener conocimiento sobre la oferta de servicios empresariales y cómo contribuir al bienestar de las personas trabajadoras a través del trabajo conjunto con las CCF.

Desde las empresas también se destaca que **el modelo de fiscalización al uso del dinero de las Cajas es fuerte y que eso ha permitido la transparencia en el uso de los recursos**, lo cual se constituye en una garantía para que las CCF puedan continuar su labor. Por su parte, los representantes de las Cajas y de las empresas reconocen que futuros cambios en la legislación pueden traer cambios a las fuentes de financiación de las CCF, y que **la posibilidad de eventuales recortes en los aportes transferidos a las Cajas se traduciría en la pérdida de beneficios para las personas trabajadoras y sus familias, y con ello, la pérdida de un proceso que durante décadas ha aportado al bienestar y a la reducción de la desigualdad**.

Las personas entrevistadas afirman que **es necesario dar visibilidad a los análisis de riesgo estratégico que han desarrollado las Cajas ante un escenario de reducción de los parafiscales**, por otra parte, mencionan que **se hace necesario continuar haciendo pedagogía con los tomadores de decisiones y entidades del orden nacional**, para que el actual modelo mejore, pero sin reducir o eliminar los recursos con los que ya se cuenta. Finalmente, las personas que representan a las CCF hacen un llamado a **evaluar los impactos que han tenido las CCF en el bienestar de las familias**, como una forma de demostrar que su sostenibilidad resulta central como aporte a la reducción de las desigualdades e inequidades que se hacen cada vez más visibles en el contexto colombiano.

VI. Reflexiones finales

Mediante las percepciones de las personas afiliadas, los representantes de las empresas y de las cuatro CCF, se logró identificar que las CCF han contribuido a la reducción de la desigualdad y al mejoramiento del bienestar de los afiliados y sus familias, con una oferta de servicios sociales que se encuentra en permanente transformación para responder a las necesidades cambiantes en el contexto y para dar respuesta a las brechas entre diferentes grupos de población.

Además de las recomendaciones específicas dadas por las personas entrevistadas y enunciadas en el capítulo anterior, cabe reiterar **la importancia de continuar generando acciones intencionadas frente las determinantes de la desigualdad**, pues si bien se identifican acciones en cuanto al ciclo de vida, discapacidad y hay un reconocimiento de la necesidad de considerar las diferencias territoriales en lo regional y entre lo urbano y rural, las desigualdades de género, étnicas y raciales son descritas como transversales al trabajo con las familias pero no necesariamente se traducen en acciones o estrategias concretas en algunas CCF. Se hace necesario identificar las experiencias significativas existentes en las Cajas que ya cuentan con programas o acciones al respecto **y generar nuevas propuestas en las que se aborden las condiciones de desigualdad con una mirada interseccional, apuntando a una protección social inclusiva.**

Lo anterior, también supone **el abordaje de otras formas de familia** y de aprovechar los avances que han tenido las CCF en sus sistemas de información, para recolectar datos cualitativos y cuantitativos que permitan caracterizar a las personas afiliadas y sus familias con miras a reconocer sus necesidades diferenciadas, a identificar las brechas en el acceso que aún no están siendo cubiertas y a divulgar la oferta según los intereses y necesidades de los individuos y grupos familiares. Esto supone, además, continuar avanzando en que los usuarios puedan tener una experiencia que parta de la atención integral, en la que la CCF no sea percibida como proveedora de diferentes servicios aislados, sino como **eje de una oferta articulada que determina acciones** para el mejoramiento del bienestar del núcleo familiar según sus características y proyectos de vida particulares.

En cuanto a la focalización, se hace necesario avanzar hacia un análisis que permita, por una parte incorporar otras variables además del ingreso para reconocer los diferentes factores de vulnerabilidad de las familias afiliadas, incluyendo a los afiliados de categoría C. Adicionalmente es relevante **considerar mecanismos de transición entre una categoría y otra**, de tal suerte que este tránsito no sea en sí mismo

un factor de vulnerabilidad para las personas afiliadas y sus familias al perder beneficios que no pueden ser suplidos con un aumento en el ingreso.

Finalmente, cabe **destacar la suficiencia y solidez de los estudios e investigaciones** desarrollados por diferentes actores del Sistema de Subsidio Familiar durante las últimas dos décadas, en los que se pone en evidencia el aporte de las CCF a sus afiliados y al desarrollo de las regiones. Es necesario continuar abriendo espacios de divulgación e intercambio de conocimientos y experiencias con miras a **constituir una comunidad de práctica** entre las CCF y entre el sistema en general, en el que este intercambio sea permanente e incluya tanto una mirada general del aporte de las CCF y de articulación interinstitucional, como una mirada específica de buenas prácticas en atención integral y en cada uno de los servicios que las Cajas ofrecen. Por último, se recomienda continuar avanzando en recolectar nuevos datos y evidenciar el aporte de las Cajas al **bienestar y superación de la desigualdad en la población no afiliada** que hace uso de ciertos servicios y explorar cómo la oferta actual de las CCF podría o no extenderse hacia estas personas no afiliadas.

Bibliografía

- Acosta, O.L. (2019), El sistema de protección social colombiano, marco para evaluar el impacto social del subsidio familiar. Políticas públicas, medición, resultados. Presentado en el Seminario "La importancia de la evaluación del impacto social en el sistema del subsidio familiar", Bogotá, D.C.
- Acosta, O.L y L.F. Gamboa (2005), Una aproximación al financiamiento de un sistema de protección social en Colombia. Borradores de Investigación No 69, Universidad del Rosario, Bogotá D.C.
- Acosta, O.L. y J.C. Ramírez (2014), Las redes de protección social: modelo incompleto. Serie financiamiento del desarrollo, CEPAL, Santiago de Chile.
- Acevedo, A. y R. Gil (2010), Las cajas de compensación familiar en Colombia. Marcos normativo, organizacional y socio-económico en su consolidación.
- Asocajas (SFa), ¿Hacia dónde vamos? Propuesta de política pública sectorial. Capítulo educación, Bogotá D.C.
- _____(SFb), ¿Hacia dónde vamos? Propuesta de política pública sectorial. Capítulo vivienda, Bogotá D.C.
- _____(SFc), ¿Hacia dónde vamos? Propuesta de política pública sectorial. Capítulo empleo, Bogotá D.C.
- _____(SFd), ¿Hacia dónde vamos? Propuesta de política pública sectorial. Capítulo turismo, Bogotá D.C.
- _____(2021), Estadística. Tablero de Afiliados. Disponible [en línea] <https://www.asocajas.org.co/portafolio-gremial/estadistica/>.
- _____(2015), El compromiso de las Cajas de Compensación Familiar con el campo la paz. Bogotá D.C.
- Asocajas y Codes (2014), Perspectiva del sistema de subsidio familiar, Bogotá D.C.
- Asocajas y YahHaas (2018), Percepción y satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar, Bogotá D.C.
- Carrasco, E. y S. Farné (2010), Las cajas del subsidio familiar como operadores de política social, Cuadernos de Trabajo No 12, Universidad Externado de Colombia, Bogotá D.C.
- Cecchini, S. (2019), "La protección social inclusiva. Una mirada integral, un enfoque de derechos". Presentado en el 31 Congreso Nacional de las Cajas de Compensación. Cartagena.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2016), *La matriz de la desigualdad social en América Latina* (LC/G.2690(MDS.1/2)), Santiago, Publicación de las Naciones Unidas.
- Combarranquilla (2021), Misión. Disponible [en línea] <https://www.combarranquilla.co/>.
- Comfama (2021), Propósito superior. Disponible [en línea] <https://www.comfama.com/conoce-comfama/>.
- Comfamiliar Atlántico (2021), Misión. Disponible [en línea] <https://www.comfamiliar.com.co/opencms/opencms/comfamiliar/Caja/Historia.html>.
- Comfenalco (2021), Propósito Central. Disponible [en línea] <https://www.comfenalcoantioquia.com.co/personas/nosotros/quienes-somos>.

- Gallego G. y Sigma Dos Colombia (2014a), Producto 5 Informe final proceso de ejecución del estudio percepción trabajadores, MinTrabajo y Asocajas, Bogotá D.C.
- _____(2014b), Encuesta percepción de los trabajadores sobre los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar, MinTrabajo y Asocajas, Bogotá D.C.
- Marroquín, G. (2010), Análisis legal de las cajas de compensación familiar en el sistema de seguridad social. Justicia No 18, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla.
- Ministerio del Trabajo (s.f.), Abecé operación subsidio de emergencia. Mecanismo de Protección al Cesante. Bogotá D.C.
- OIT/Mintrabajo (Organización Internacional del Trabajo/Ministerio del Trabajo de la República de Colombia) (2014), Libro blanco del sistema de subsidio familiar, resultados de un estudio cualitativo., OIT y Ministerio del Trabajo de Colombia, Bogotá.
- SuperSubsidio (Superintendencia del Subsidio Familiar) (2021), Mercadeo. Disponible [en línea] <https://www.ssf.gov.co/cajas-de-compensacion/servicios/mercadeo>.
- SuperSubsidio (Superintendencia del Subsidio Familiar) (2020), Anuario Estadístico 2020.
- _____(2016), Evolución del sistema de subsidio familiar. Presentación.

Anexos

Anexo 1

Instrumentos de recolección de información

A. Cuestionario para representantes de las Cajas de Compensación Familiar (CCF)



REDUCIR LA DESIGUALDAD EN LOS PAÍSES MIEMBROS DEL FORO DE COOPERACIÓN ASIA DEL ESTE – AMÉRICA LATINA (FOCALAE): FORMULACIÓN DE POLÍTICAS INNOVADORAS PARA QUE NADIE SE QUEDE ATRÁS.

Cuestionario para los(as) representantes de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) participantes en las Entrevistas en Profundidad sobre los servicios prestados por estas instituciones en Colombia

Con el objetivo de fortalecer las capacidades nacionales para diseñar e implementar políticas que efectivamente reduzcan la desigualdad, el proyecto “*Reducir la desigualdad en los países miembros del FOCALAE – formulación de políticas innovadoras para que nadie se quede atrás*” está desarrollando estudios en profundidad de políticas públicas y acciones del sector privado que buscan contribuir a la reducción de las múltiples dimensiones de la desigualdad, con énfasis en una distribución más equitativa del ingreso o la riqueza; y un mejor acceso a trabajos decentes por parte de grupos excluidos o vulnerables.

El objetivo principal del estudio de caso sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF) en Colombia es identificar la contribución de las CCF a la reducción de las desigualdades y al aumento del bienestar, con un enfoque en la experiencia de los departamentos de Antioquia y Atlántico. Además, se espera difundir la experiencia de las CCF entre los países del FOCALAE. En este estudio participarán las siguientes Cajas de Compensación: Comfenalco Antioquia, Comfama, Combarranquilla y Comfamiliar Atlántico.

El propósito de este cuestionario es complementar la información recopilada durante las entrevistas en profundidad. Las respuestas serán estrictamente confidenciales y serán usadas con fines estadísticos y de manera agregada. Mediante la recopilación de información laboral y sobre los servicios de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) se pretende realizar una caracterización de las CCF participantes en las entrevistas en profundidad que, entre sus objetivos, busca explorar las percepciones, opiniones y expectativas frente a las CCF y su contribución a la reducción de las desigualdades y al mejoramiento de la calidad de vida entre la población afiliada.

DATOS PERSONALES	
Nombre y/o apellido: _____	Código: <u>(por favor no completar)</u>
Fecha (D/M/A): _____	

Laboral (persona que lidera el diligenciamiento del cuestionario en la CCF)
L1. Categoría ocupacional

Empleador	1
Asalariado/a	2
Cuenta propia	3
Otra ¿Cuál? _____ _____	

L2. Nivel del cargo

Asistentes. Secretarías/os. Auxiliares	1
Operarios/as	2
Supervisores	3
Analistas. Profesionales	4
Jefe/a de sección. Administradores/as	5
Gerentes. Directores/as de área	6
Directivo	7
Otro	8

Información Caja de Compensación Familiar
C1. CCF que representa

Antioquia	Atlántico
Comfenalco Antioquia	1
Comfama	2
Otra ¿Cuál? _____	
	3
	4
	Otra ¿Cuál? _____

C2. Ciudad o Municipio

Departamento	Ciudad o Municipio	Departamento	Ciudad o Municipio
a) Atlántico	¿Cuál? _____	b) Antioquia	¿Cuál? _____

C3. Área geográfica

Urbana	1
Rural	2
Semiurbana	3

C4. Tamaño de la CCF a nivel nacional, según número de trabajadores

2 a 10 trabajadores	1
11 a 50 trabajadores	2
51 a 100 trabajadores	3
De 101 y más trabajadores	4

C5. Tamaño de la CCF a nivel departamental, según número de trabajadores

2 a 10 trabajadores	1
11 a 50 trabajadores	2
51 a 100 trabajadores	3
De 101 y más trabajadores	4

C6. Afiliados a nivel nacional (número aprox.)

C7. Afiliados a nivel departamental (número aprox.)

C8. Categoría de afiliados a nivel departamental (número aproximado)

Categoría	Número afiliados (aprox.)
Categoría A	
Categoría B	
Categoría C	

C9. Empresas aportantes a nivel departamental (según tamaño, número aproximado)

Tamaño empresa	Número de empresas (aprox.)
2 a 10 trabajadores	
11 a 50 trabajadores	
51 a 100 trabajadores	
De 101 y más trabajadores	

Beneficios Caja de Compensación Familiar (CCF)

B1. A partir de su conocimiento sobre los diferentes servicios ofrecidos por la CCF, por favor señale que tan de acuerdo esta con las siguientes afirmaciones (donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo).

Dimensión	Afirmación	1= Totalmente en desacuerdo	2	3	4	5 =Totalmente de acuerdo	No sabe/ No aplica
CCF	Las diferentes CCF del país tienen servicios similares para sus afiliados.	1	2	3	4	5	6
	En general, las empresas afiliadas están satisfechas con la CCF	1	2	3	4	5	6
	En general, las personas afiliadas están satisfechas con la CCF	1	2	3	4	5	6
Servicios empresariales	Las empresas se encuentran ampliamente informadas sobre los beneficios y servicios que ofrece la CCF	1	2	3	4	5	6
	Los servicios de la CCF responden a las necesidades de las empresas	1	2	3	4	5	6
Servicios a los y las trabajadores	Las personas afiliadas se encuentran ampliamente informadas sobre los beneficios y servicios de la CCF	1	2	3	4	5	6
	Los servicios de la CCF responden a las necesidades de las personas afiliadas	1	2	3	4	5	6
	Los precios de los servicios son accesibles para las personas afiliadas	1	2	3	4	5	6
	La CCF tiene servicios para todas las personas afiliadas, independiente de su categoría	1	2	3	4	5	6
Subsidio monetario	Las personas afiliadas utilizan constantemente los servicios y subsidios de las CCF	1	2	3	4	5	6
	Los procesos para que las personas afiliadas accedan a la cuota monetaria son sencillos	1	2	3	4	5	6
Calidad de vida	La cuota monetaria es importante en el ingreso mensual de las personas afiliadas y sus hogares	1	2	3	4	5	6
	La CCF acerca a las personas afiliadas y sus hogares a actividades como el deporte, la recreación, el arte y la cultura	1	2	3	4	5	6
	Las CCF posibilita el acceso a beneficios y servicios a los que de otro modo no podrían acceder los/as trabajadores/as	1	2	3	4	5	6
	Los servicios y subsidios que prestan las CCF mejoran la calidad de vida y el bienestar de los/as trabajadores/as y sus hogares	1	2	3	4	5	6
	El aporte a las CCF es una inversión de las empresas en el bienestar de los/as trabajadores/as	1	2	3	4	5	6
	Las CCF generan beneficios indiscutibles para los/as trabajadores/as	1	2	3	4	5	6
	Si las CCF no existieran, las empresas no estarían en la capacidad de ofrecer a los/as trabajadores/as los mismos beneficios	1	2	3	4	5	6

B2. ¿Cuál cree que es la principal razón por la que las empresas escogen esta CCF?

Servicios que ofrece a los/as trabajadores/as	1
Subsidios que otorga a los/as trabajadores/as	2
Facilidad en los trámites de afiliación	3
Es la única que presta servicios en la ciudad/municipio	4
Otra ¿Cuál? _____	

B3. A partir de la oferta de servicios de la CCF, por favor organícelos según la demanda que tenían antes de la pandemia del COVID-19 (1 es el servicio con mayor demanda, 2 el segundo con mayor demanda y así sucesivamente)

a. Servicios de Vivienda	(____)
b. Servicios de Educación	(____)
c. Servicios de Recreación y deporte	(____)
d. Servicios de Artes, cultura y bibliotecas	(____)
e. Servicios de Turismo	(____)
f. Servicios de Crédito	(____)
g. Servicios de Cuota Monetaria	(____)
h. Subsidio de desempleo	(____)

B5. ¿Por qué cree que las personas afiliadas o beneficiarias no utilizan los servicios?

No le interesan	1
No sabía que puede usarlos	2
Considera que son de baja calidad	3
Considera que son de difícil acceso (muchos trámites)	4
Considera que son costosos	5
La ubicación y los horarios no son convenientes	6
Otro ¿cuál? _____	

B6. La mayoría de las personas afiliadas que reciben cuota monetaria la reciben por:

Hijos/as menores de edad	1
Padre/ Madre	2
Hermanos/as	3
Personas con discapacidad a cargo	
Otro ¿quién? _____	

B7. Para qué cree que las personas afiliadas utilizan principalmente la cuota monetaria

Alimentación	1
Transporte	2
Educación	3
Vivienda (servicios públicos)	4
Vestuario	5
Ahorro	6
Diversión	7
Otro ¿cuál? _____	

B6. ¿Qué cree que tiene más impacto sobre el bienestar de las personas afiliadas?

Los subsidios	1
Los servicios	2
Los dos	3
Ninguna	4
No sabe	99

B5. ¿Con cuáles acciones la CCF pueden mejorar el bienestar de las personas afiliadas? (selección múltiple)

Más oferta de beneficios educativos	1
Más oferta de beneficios salud	2
Más oferta de beneficios recreativos (cultura, arte, vacaciones, etc.)	3
Mejorar la ubicación y los horarios de los servicios	4
Facilitar los trámites para acceder a los distintos subsidios	5
Otro ¿cuál? _____	

Anexo – Medidas implementadas debido al COVID-19

Como respuesta a los efectos de la pandemia ocasionada por el COVID-19, los países han debido implementar medidas en el corto plazo para proteger la salud e ingresos de los/as trabajadores/as, al tiempo que buscan mantener la actividad económica y los empleos. A continuación, encuentra una serie de preguntas sobre las acciones implementadas desde las CCF durante la pandemia:

A1. Mecanismo de emergencia de protección al cesante a nivel departamental

A1.1 Los recursos para financiar el Subsidio de emergencia de protección al cesante provienen de (selección múltiple)

Presupuesto público	1
Recursos privados del sector empresarial	2
Otro ¿Cuál? _____	

A1.2. Relación entre solicitudes recibidas y aprobadas del Subsidio de emergencia de protección al cesante (selección múltiple)

Se aprobó el 100% de las solicitudes recibidas	1
Se aprobó entre el 70% y 100% de las solicitudes recibidas	2
Se aprobó entre el 50% y el 70% de las solicitudes recibidas	3
Se aprobó entre el 30 y 50% de las solicitudes recibidas	4
Se aprobó menos del 30% de las solicitudes recibidas	5
La CCF no recibió solicitudes	6
No sabe/No responde	99

A2. Ante los desafíos que ha traído la pandemia ¿cuáles servicios considera que deben reforzarse desde las CCF?

(selección múltiple)

Salud: prevención y nutrición	1
Educación: con componentes digitales	2
Recreación y deporte	3
Vivienda	4
Fortalecimiento de los canales virtuales para la atención de los usuarios	5
Otro ¿Cuál _____	

A3. Durante la pandemia se redujeron los aportes recibidos por la CCF con respecto al año anterior

Sí	1
No	2
No sabe/No responde	99

B. Cuestionario para representantes de las empresas

REDUCIR LA DESIGUALDAD EN LOS PAÍSES MIEMBROS DEL FORO DE COOPERACIÓN ASIA DEL ESTE – AMÉRICA LATINA (FOCALAE): FORMULACIÓN DE POLÍTICAS INNOVADORAS PARA QUE NADIE SE QUEDE ATRÁS

Cuestionario para los(as) representantes de las empresas participantes en los Grupos de Discusión sobre los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar en Colombia

El proyecto “Reducir la desigualdad en los países miembros del FOCALAE –formulación de políticas innovadoras para que nadie se quede atrás” está desarrollando estudios en profundidad de políticas públicas y acciones del sector privado que buscan contribuir a la reducción de la desigualdad, con énfasis en una distribución más equitativa del ingreso o la riqueza; y un mejor acceso a trabajos decentes por parte de grupos excluidos o vulnerables.

El objetivo principal del estudio de caso sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF) en Colombia es identificar la contribución de las CCF a la reducción de las desigualdades y al aumento del bienestar, con un enfoque en la experiencia de los departamentos de Antioquia y Atlántico. Además, se espera difundir la experiencia de las CCF entre los países del FOCALAE. En este estudio participarán las siguientes Cajas de Compensación: Comfenalco Antioquia, Comfama, Combarraquilla y Comfamiliar Atlántico.

El propósito de este cuestionario es complementar la información recopilada durante las conversaciones que tendremos a través de los grupos focales a los que usted está invitado. Las respuestas serán estrictamente confidenciales y serán usadas con fines estadísticos y de manera agregada. Mediante la recopilación de información sobre la empresa y sobre la afiliación a las Cajas de Compensación Familiar (CCF), se busca explorar las percepciones, opiniones y expectativas frente a las CCF y su contribución a la reducción de las desigualdades y al mejoramiento de la calidad de vida entre los trabajadores y trabajadoras afiliados.

DATOS PERSONALES

Nombre y/o apellido: _____ Código: (por favor no completar)
 Fecha (D/M/A): _____

Nota: se espera que las respuestas a las siguientes preguntas se hagan desde la perspectiva del representante de la empresa y no como empleado afiliado y usuario de las CCF

Laboral (persona que lidera el diligenciamiento de la encuesta)**L1. Categoría ocupacional**

Empleador	1
Asalariado/a	2
Cuenta propia	3
Otra ¿Cuál? _____	

L2. Nivel del cargo

Asistentes. Secretarías/os. Auxiliares	1
Operarios/as	2
Supervisores	3
Analistas. Profesionales	4
Jefe/a de sección. Administradores/as	5
Gerentes. Directores/as de área	6
Directivo	7
Otro	8

Información de la empresa**E1. Ciudad o Municipio**

Departamento	Ciudad o Municipio	Departamento	Ciudad o Municipio
a) Atlántico	¿Cuál? _____	b) Antioquia	¿Cuál? _____

E2. Área geográfica

Urbana	1
Rural	2
Semiurbana	3

E3. Tamaño de la empresa

2 a 10 trabajadores	1
11 a 50 trabajadores	2
51 a 100 trabajadores	3
De 101 y más trabajadores	4

E4. Tiempo de operación

Menos de 1 año	1
De 2 a 5 años	2
De 5 a 9 años	3
De 10 a 14 años	4
Más de 15 años	5
No sabe	99

E5. Sector de actividad

Agricultura	1	Minería	8
Comercio	2	Electricidad	9
Servicios	3	Agua y gas	10
Manufactureras	4	Servicios financieros	11
Construcción	5	Servicios inmobiliarios	12
Transporte	6	Otro	13
Comunicación	7	No especificado	99

Afiliación Caja de Compensación Familiar**C1.** ¿En cuál CCF se encuentra afiliada la empresa?

Antioquia		Atlántico	
Comfenalco Antioquia	1	Combarranquilla	3
Comfama	2	Comfamiliar Atlántico	4
Otra ¿Cuál? _____		Otra ¿Cuál? _____	

C2. ¿Cuántos años lleva la empresa afiliada en la CCF actual?

Menos de 1 año	1
De 2 a 5 años	2
De 5 a 9 años	3
De 10 a 14 años	4
Más de 15 años	5
No sabe	99

C3. ¿Principal razón por la que la empresa escogió la CCF actual?

Servicios que ofrece a los trabajadores	1
Subsidios que otorga a los trabajadores	2
Facilidad en los trámites de afiliación	3
Es la única que presta servicios en la ciudad/municipio	4
Otra ¿Cuál? _____	

C4. ¿Qué categoría de afiliación tiene la mayoría de los trabajadores?

Categoría A	1
Categoría B	2
Categoría C	3
No sabe	99

C5. ¿La empresa ha considerado cambiar de CCF durante los últimos dos años?

Sí	1
No	2
No sabe	99

Nivel de bienestar de las y los trabajadores

N1. Según su percepción, evalúe de 1 a 5 el nivel de bienestar que actualmente tienen los trabajadores de su empresa. Por favor, tenga en cuenta los siguientes tipos de bienestar:

Tipos de Bienestar	Calificación de 1 -5 (Siendo 5 el mayor)
Bienestar Físico y Emocional	
Bienestar Económico	
Bienestar Social e Intelectual	

Definiciones :

Bienestar Físico y emocional

- Reconocer la necesidad de actividad física, el sueño y la nutrición
- Ampliar el sentido de propósito y significado en la vida.
- Enfrentar la vida con vigor y crear relaciones satisfactorias

Bienestar Social e intelectual

- Promover un sentido de conexión, pertenencia y un sistema de apoyo bien establecido.
- Reconocer las habilidades creativas y hallar formas de ampliar los conocimientos y las destrezas.

Bienestar Económico

- Estar satisfecho con las situaciones financieras actuales y futuras.
- Obtener satisfacción y seguridad económica que se deriven de la labor propia

Beneficios Caja de Compensación Familiar

B1. A partir su conocimiento sobre los diferentes servicios ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar (CCF) en la que se encuentran afiliados los trabajadores y las trabajadoras de la empresa, por favor señale que tan de acuerdo esta con las siguientes afirmaciones (donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo).

Dimensión	Afirmación	1= Totalmente en desacuerdo	2	3	4	5 =Totalmente de acuerdo	No sabe/ No aplica
CCF	Las diferentes CCF del país tienen servicios similares para sus afiliados.	1	2	3	4	5	99
	Los procesos de afiliación de los/as trabajadores/as son fáciles	1	2	3	4	5	99
	En términos generales, la dirección de la empresa está satisfecha con la CCF	1	2	3	4	5	99
Servicios empresariales	La empresa (dirección y gerentes) se encuentra ampliamente informada sobre los servicios empresariales de la CCF	1	2	3	4	5	99
	La empresa hace uso de los servicios empresariales que ofrece la CCF.	1	2	3	4	5	99
	Los servicios empresariales que presta la CCF son de calidad						
	Los servicios empresariales que presta la CCF son económicos y justos.						
Servicios para los y las trabajadores y sus familias.	La empresa da a conocer a los/as trabajadores/as la oferta de servicios que la CCF tiene para ellos y sus familias.	1	2	3	4	5	99
	Los trabajadores y las trabajadoras se encuentran ampliamente informados/as sobre los beneficios y servicios de la CCF	1	2	3	4	5	99
	Los servicios de la CCF responden a las necesidades de los/as trabajadores/as	1	2	3	4	5	99
	Los servicios que presta la CCF son de calidad	1	2	3	4	5	99
	Los servicios que presta la CCF son económicos y justos	1	2	3	4	5	99
	Los precios de los servicios son accesibles para los/as trabajadores/as	1	2	3	4	5	99
	La CCF tiene servicios para todos los afiliados, independiente de su categoría	1	2	3	4	5	99
Subsidio monetario	Los/as trabajadores/as utilizan constantemente los servicios y subsidios de las CCF	1	2	3	4	5	99
	La cuota monetaria es importante en el ingreso mensual de los/as trabajadores/as y sus hogares.	1	2	3	4	5	99
Calidad de vida y bienestar	La CCF acerca a los/as trabajadores/as y sus hogares a actividades como el deporte, la recreación, el arte y la cultura	1	2	3	4	5	99
	Las CCF posibilita el acceso a beneficios y servicios a los que de otro modo no podrían acceder los/as trabajadores/as	1	2	3	4	5	99
	Los servicios y subsidios que prestan las CCF mejoran la calidad de vida y el bienestar de los/as trabajadores/as y sus hogares	1	2	3	4	5	99
	El aporte a las CCF es una inversión de la empresa en el bienestar de los/as trabajadores/as						
	Los aportes que se hacen a las CCF deben continuar porque generan beneficios indiscutibles para los/as trabajadores/as	1	2	3	4	5	99
	Si las CCF no existieran, la empresa no estaría en la capacidad de ofrecer a los/as trabajadores/as los mismos beneficios	1	2	3	4	5	99

B2. Por favor organice los siguientes servicios según la importancia que tienen para los/as trabajadores/as de su empresa.

(1 es el servicio más importante, 2 el segundo más importante y así sucesivamente, hasta 9 el noveno y último en importancia).

k.	Servicios de Vivienda	(____)
l.	Servicios de Educación	(____)
m.	Servicios de Recreación y deporte	(____)
n.	Servicios de Artes, cultura y bibliotecas	(____)
o.	Servicios de Turismo	(____)
p.	Servicios de Crédito	(____)
q.	Subsidios monetarios	(____)
r.	Subsidio de desempleo	(____)
s.		
t.	Servicio de salud	(____)
u.		
v.	Otro: _____	(____)

B3. Según su percepción ¿cuáles son los tres (3) servicios más utilizados por los trabajadores y trabajadoras de su empresa? Frente a cada uno de estos servicios, por favor señale qué tan buena es la oferta de la CCF.

Servicios más importantes para los trabajadores	Oferta relacionada al servicio					
	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	No sabe
1	1	2	3	4	5	99
2	1	2	3	4	5	99
3	1	2	3	4	5	99

B4. ¿De dónde provienen los recursos con los que las Cajas de Compensación ofrecen sus servicios y productos a sus usuarios? (múltiples respuestas)

De descuentos de nómina que les hacen a los/as trabajadores/as	1
De impuestos parafiscales que pagan las empresas	2
De dinero que otorga el gobierno para dar estos beneficios	3
La Cajas cobran por cada uno de sus servicios y con esto se autofinancian	4
No sabe	99
Otro ¿Cuál? _____	

B5. ¿En su empresa se han suspendido o cesado contratos por cuenta del COVID-19?

Si	1
No	2
No sabe	99

C. Cuestionario para personas afiliadas



REDUCIR LA DESIGUALDAD EN LOS PAÍSES MIEMBROS DEL FORO DE COOPERACIÓN ASIA DEL ESTE – AMÉRICA LATINA (FOCALAE): FORMULACIÓN DE POLÍTICAS INNOVADORAS PARA QUE NADIE SE QUEDE ATRÁS

Cuestionario para los(as) usuarios(as) participantes en los Grupos de Discusión sobre los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar en Colombia

El proyecto “Reducir la desigualdad en los países miembros del FOCALAE –formulación de políticas innovadoras para que nadie se quede atrás” está desarrollando estudios sobre políticas públicas y acciones del sector privado que buscan contribuir a reducir la desigualdad.

Recuadro (continuación)

El objetivo principal del estudio de caso sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF) en Colombia es identificar la contribución de las CCF a la reducción de las desigualdades y al aumento del bienestar, con un enfoque en la experiencia de los departamentos de Antioquia y Atlántico. Además, se espera difundir la experiencia de las CCF entre los países del FOCALAE. En este estudio participarán las siguientes Cajas de Compensación: Comfenalco Antioquia, Comfama, Combarraquilla y Comfamiliar Atlántico.

Con este cuestionario, queremos complementar la información que vamos a discutir en los grupos focales a los que usted está invitado/a. Las respuestas serán estrictamente confidenciales y su nombre u otros datos personales no serán divulgados bajo ninguna circunstancia. Su participación nos ayudará a entender las percepciones, opiniones y expectativas frente a las CCF, su contribución a la reducción de las desigualdades y al mejoramiento de la calidad de vida de los y las trabajadores afiliados y sus familias.

DATOS PERSONALES

Nombre y/o apellido: _____ Código: (por favor no completar)
 Fecha (D/M/A): _____

Demográficos**D1. Ciudad o Municipio**

Departamento	Ciudad o Municipio	Departamento	Ciudad o Municipio
a) Atlántico	¿Cuál? _____	b) Antioquia	Otro ¿Cuál? _____

D2. Área geográfica

Urbana	1
Rural	2
Semiurbana	3

D3. Género

Femenino	1
Masculino	2
Otro	3
Prefiero no responder	4

D4. Persona con discapacidad

Sí	1
No	2

D5. Auto identificación étnica-racial

Afrodescendiente	1
Indígena	2
No indígena ni afrodescendiente	3
No sabe/ No responde	99

D6. Edad

Edad actual: _____

D7. Estrato socioeconómico de su hogar
(según los recibos de servicios públicos)

Estrato 1	1
Estrato 2	2
Estrato 3	3
Estrato 4	4
Estrato 5	5
Estrato 6	6

D8. Nivel de educación alcanzado

Primaria	1
Secundaria	2
Técnico/Tecnológico	3
Profesional	4
Especialización	5
Maestría/	6
Doctorado	7
Ninguno	8
Otro ¿Cuál? _____	

Laboral

L1. Categoría ocupacional

Empleador	1
Asalariado/a	2
Cuenta propia	3
Servicio doméstico	4
Familiares no remunerados	5
Estudiantes	6
Otra ¿Cuál? _____	

L2. Nivel del cargo

Asistentes. Secretarías/os. Auxiliares	1
Operarios/as	2
Supervisores	3
Analistas, Profesionales	4
Jefe/a de sección. Administradores/as	5
Gerentes. Directores/as de área	6
Directivo	7
Otra ¿Cuál? _____	

L3. Tipo de contrato

Término fijo/ temporal	1
Indefinido	2
Otra ¿Cuál? _____	

L4. Antigüedad en la empresa

3 meses	1
Entre 3 y 6 meses	2
Entre 7 y 12 meses	3
Entre uno y dos años	4
Entre dos y cinco años	5
Más de cinco años	6

L5. Nivel salarial mensual

Hasta 2 SMMLV (menos de \$1.817.052)	1
Entre 2 y 4 SMMLV (desde \$1.817.052 hasta \$3.634.104)	2
Más de 4 SMMLV (desde \$3.634.104 en adelante)	3

Nota: SMMLV= Salario Mínimo Mensual Legal Vigente. Para 2021 el salario mínimo quedó establecido en \$908.526 (y el subsidio de transporte en \$106.454, para un total de \$1.014.980)

Afiliación Caja de Compensación Familiar

C1. ¿Se encuentra actualmente afiliado/a a una CCF?

Sí	1	No	2
----	---	----	---

Nota:

Afiliado: Trabajador independiente o dependiente que se encuentra vinculado a una Caja de Compensación

Beneficiario: Persona que se encuentra vinculada a una Caja de compensación al ser parte del núcleo familiar de algún afiliado

C3. ¿En qué caja de compensación se encuentra afiliado?

	Antioquía		Atlántico
Categoría A	1	Comfenalco Antioquía	3
Categoría B	2	Comfama	4
Categoría C	3	Otra ¿Cuál? _____	Otra ¿Cuál? _____
Categoría D	4		
No sabe	9		

Beneficios Caja de Compensación Familiar

B1. A partir de lo que usted sabe sobre los servicios ofrecidos por su Caja de Compensación Familiar (CCF), por favor señale que tan de acuerdo esta con las siguientes afirmaciones (donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo).

Afirmación	1= Totalmente en desacuerdo	2	3	4	5 =Totalmente de acuerdo	No sabe/ No aplica
Las diferentes CCF del país tienen servicios similares para sus afiliados y usuarios.	1	2	3	4	5	99
En términos generales estoy satisfecho/a con la CCF a la que estoy afiliado/a o de la que soy usuario/a.	1	2	3	4	5	99
Me encuentro ampliamente informado/a sobre los beneficios y servicios de la CCF a la que estoy afiliado/a o de la que soy usuario/a.	1	2	3	4	5	99

D. Representantes de las Cajas de Compensación Familiar



REDUCIR LA DESIGUALDAD EN LOS PAÍSES MIEMBROS DEL FORO DE COOPERACIÓN ASIA DEL ESTE – AMÉRICA LATINA (FOCALAE): FORMULACIÓN DE POLÍTICAS INNOVADORAS PARA QUE NADIE SE QUEDE ATRÁS

Guía de preguntas para las Entrevistas en Profundidad sobre los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar en Colombia

Representantes Cajas de Compensación Familiar Antioquia/ Atlántico

Antecedentes

Con el objetivo de fortalecer las capacidades nacionales para diseñar e implementar políticas que efectivamente reduzcan la desigualdad, el proyecto “Reducir la desigualdad en los países miembros del FOCALAE –formulación de políticas innovadoras para que nadie se quede atrás” está desarrollando estudios en profundidad de políticas públicas y acciones del sector privado que buscan contribuir a la reducción de las múltiples dimensiones de la desigualdad, con énfasis en una distribución más equitativa del ingreso o la riqueza; y un mejor acceso a trabajos decentes por parte de grupos excluidos o vulnerables.

El estudio sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF) en Colombia busca:

- Generar un conocimiento detallado sobre las CCF, sus principales características, las particularidades en su operación y financiación, y los mecanismos de coordinación de actores, analizando los factores de éxito y los desafíos.
- Identificar la contribución de las CCF a la reducción de las desigualdades y al aumento del bienestar.
- Difundir la experiencia de las CCF, así como promover la transferencia de conocimientos y fomentar la cooperación sur-sur entre los países del FOCALAE.

El desarrollo del estudio de caso se realizará mediante la revisión de documentación existente (literatura, evaluaciones, etc.) y recopilación de datos primarios por medio de entrevistas en profundidad

y discusiones de grupos focales. Las entrevistas en profundidad se realizarán con representantes de las CCF que se encuentran en el Atlántico y en Antioquia. Los grupos de discusión se realizarán con personas afiliadas a las CCF y con representantes de empresas afiliadas, mientras que las entrevistas en profundidad se realizarán con los representantes de las CCF en los dos territorios seleccionados. La guía de preguntas para las entrevistas en profundidad con los/as representantes de las CCF se describe en las secciones siguientes.

Objetivos y selección de participantes

La entrevista en profundidad busca:

- Explorar las percepciones, opiniones y expectativas frente a las CCF y su contribución a la reducción de las desigualdades y al mejoramiento de la calidad de vida entre las personas afiliadas.
- Comprender el nivel de conocimiento de los servicios ofrecidos por las CCF¹² y las percepciones desde la misma CCF sobre la calidad y la oferta de estos, sobre la utilización de los servicios por parte de las personas usuarias y sobre las expectativas de empresas y trabajadores.
- Identificar el nivel de satisfacción frente a los servicios sociales y subsidios.
- Identificar oportunidades para el desarrollo y mejoramiento de las CCF.

Notas para el/la facilitador/a

- i) Introducción de la entrevista a los participantes

Importante: Para el desarrollo de la entrevista, se requiere contar con una copia de las respuestas dadas por los representantes de la CCF en el cuestionario enviado previamente con la invitación.

En caso de que la CCF no haya diligenciado total o parcialmente la información, es necesario proponer las preguntas durante la entrevista.

- ii) Introducción de la discusión a los participantes

- Bienvenida.
- Introducción

Presentación de los investigadores (clarificando las tareas de cada uno, por ejemplo, facilitador, tomador de notas), descripción del estudio (incluyendo una explicación breve acerca de qué son CEPAL y FOCALAE, del proyecto y sus objetivos, de la cooperación Asocajas-CEPAL, del objetivo del estudio).

- Presentación de las personas participantes

Participante	Nombre y apellido participante	Cargo
1		
2		
3		
4		
5		

¹² Subsidio familiar, Subsidio en especie (alimentos, vestuario, medicamentos, becas, textos escolares, auxilios funerarios), Subsidio de vivienda, Subsidio al desempleo, Salud, Recreación, Turismo, Bibliotecas, Cultura, Crédito Social, Capacitación / Educación para el trabajo, Educación formal, Alquiler de salones de eventos.

– Objetivo de la entrevista

El proyecto "Reducir la desigualdad en los países miembros del FOCALAE –formulación de políticas innovadoras para que nadie se quede atrás" está desarrollando estudios en profundidad de políticas públicas y acciones del sector privado que buscan contribuir a la reducción de la desigualdad, con énfasis en una distribución más equitativa del ingreso o la riqueza; y un mejor acceso a trabajos decentes por parte de grupos excluidos o vulnerables.

El propósito de esta entrevista es complementar la información recopilada en el cuestionario que previamente enviamos. Las respuestas serán estrictamente confidenciales y serán usadas con fines estadísticos y de manera agregada. Mediante la recopilación de información sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF), se busca explorar las percepciones, opiniones y expectativas de las CCF, su contribución a la reducción de las desigualdades y al mejoramiento de la calidad de vida entre los trabajadores y trabajadoras afiliados.

– Reglas básicas y ética de la investigación

Queremos empezar dándoles las gracias por conectarse el día de hoy y por responder a las preguntas que les enviamos con la invitación. Antes de empezar, quisiéramos mencionar algunos acuerdos básicos:

Toda la información que ustedes nos han dado es anónima, es decir, que su nombre o sus datos personales no van a ser publicados o conocidos por otras personas fuera del equipo que está haciendo este estudio.

Hoy tomaremos notas de sus comentarios, algunos de estos comentarios nos servirán de ejemplo, pero como lo señalé anteriormente, no vamos a incluir el nombre o ubicación de quién lo dijo. .

Para poder tomar notas, queremos hacer una grabación en video, que nos ayude después a recordar o a precisar los comentarios que ustedes van a aportar. Esta grabación, no será publicada.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Si hay alguna o algunas preguntas que prefieran no responder, por favor, háganmelo saber.

También queremos recordarles que nuestra conversación durará máximo una hora y media.

– Consentimiento para participar

Ahora que hemos mencionado estos puntos, queremos confirmar formalmente, que están de acuerdo con las condiciones para participar en esta conversación:

Esta entrevista puede ser grabada con el propósito de mantener un registro preciso de la discusión, la cuál será referencia para cualquier documento derivado de la misma.

Cualquier información personal proporcionada, será tratada con estricta confidencialidad.

La información compilada en esta entrevista será resumida por los responsables del estudio. Los representantes de las Cajas de Compensación Familiar y de las empresas participantes recibirán un reporte general de los resultados.

La información derivada de la discusión de esta entrevista podría utilizarse en publicaciones y presentaciones que busquen difundir la experiencia de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia. En estos casos, su información personal (nombre/apellido, dirección, u otra información de índole personal) no será divulgada. La información se presentará de manera agregada.

Después de comprender los puntos señalados arriba, acepto voluntariamente participar en la entrevista.

Preguntaré a cada uno si acepta participar en la entrevista.

Indagar si los participantes tienen alguna pregunta antes de iniciar la conversación.

iii) Detalles para anotar

Incluir la siguiente información

- Fecha:
- Nombre del moderador:
- Nombre del tomador de notas:

- Hora de inicio:
 - Hora de finalización:
- iv) Información de los participantes

Si los representantes de la CCF no han diligenciado previamente el cuestionario, por favor incluir la información.

Laboral (persona que lidera el diligenciamiento del cuestionario en el CCF)

L1. Categoría ocupacional

Empleador	1
Asalariado/a	2
Cuenta propia	3
Otra ¿Cuál? _____	

L2. Nivel del cargo

Asistentes. Secretarias/os. Auxiliares	1
Operarios/as	2
Supervisores	3
Analistas. Profesionales	4
Jefe/a de sección. Administradores/as	5
Gerentes. Directores/as de área	6
Directivo	7
Otro	8

Información Caja de Compensación Familiar

C1. CCF que representa

Antioquia		Atlántico	
Comfenalco Antioquia	1	Combarranquilla	3
Comfama	2	Comfamiliar Atlántico	4
Otra ¿Cuál? _____		Otra ¿Cuál? _____	

C2. Ciudad o Municipio

Departamento	Ciudad o Municipio	Departamento	Ciudad o Municipio
c) Atlántico	¿Cuál? _____	d) Antioquia	¿Cuál? _____

C3. Área geográfica

Urbana	1
Rural	2
Semiurbana	3

C4. Tamaño de la CCF a nivel nacional, según número de trabajadores

2 a 10 trabajadores	1
11 a 50 trabajadores	2
51 a 100 trabajadores	3
De 101 y más trabajadores	4

C5. Tamaño de la CCF a nivel departamental, según número de trabajadores

2 a 10 trabajadores	1
11 a 50 trabajadores	2
51 a 100 trabajadores	3
De 101 y más trabajadores	4

C6. Afiliados a nivel nacional (número aprox.)

C7. Afiliados a nivel regional (número aprox.)

C8. Categoría de afiliados a nivel departamental (número aproximado)

Categoría	Número afiliados (aprox.)
Categoría A	
Categoría B	
Categoría C	

C9. Empresas aportantes

(según tamaño, número aproximado)

Tamaño empresa	Número de empresas (aprox.)
2 a 10 trabajadores	
11 a 50 trabajadores	
51 a 100 trabajadores	
De 101 y más trabajadores	

Preguntas orientadoras generales para las entrevistas en profundidad

Sección 1: Contexto pre-intervención y motivación

- i) ¿Cuál es el rol que tienen las CCF en la prestación de servicios sociales en Colombia?
 - ¿Ustedes han identificado alguna particularidad en la prestación de servicios sociales en este departamento? Por favor, explique su respuesta.
- ii) ¿Cuáles son las diferencias de [Nombre CCF] frente a otras CCF?
- iii) ¿Con qué aliados cuenta [Nombre CCF] para prestar servicios sociales en esta región? Por favor, describa brevemente estas alianzas.
- iv) ¿Qué motiva a las empresas a afiliarse a [Nombre CCF]?
- v) ¿Cómo es la comunicación con las empresas afiliadas?

Indagar qué canales se emplean y cuáles son los principales temas

- vi) ¿Cómo es la comunicación con las personas afiliadas y usuarias?

Indagar qué canales se emplean y cuáles son los principales temas

Sección 2: Servicios empresariales

- i) ¿Cuáles son las particularidades de [Nombre CCF] frente a otras CCF en cuanto a la prestación de servicios empresariales?

Retomar la respuesta a la pregunta 3 de la sección anterior.

- ii) En general, ¿cómo es el proceso para definir y hacer ajustes los servicios que se brindan a las empresas afiliadas?
- iii) ¿Cuáles son las necesidades particulares en cuanto a servicios de las empresas de este departamento?
 - ¿Cómo [Nombre CCF] responde a estas particularidades con sus servicios empresariales?
- iv) ¿Qué aprendizajes podrían compartir a otras iniciativas que presten servicios sociales (en Colombia o en otros países), en cuanto a la prestación de servicios empresariales?

Sección 3: Servicios a afiliados

- i) En general, ¿cómo es el proceso para definir y hacer ajustes los servicios que se brindan a las personas afiliadas y sus familias?

- ii) ¿Cuáles son las necesidades particulares en cuanto a servicios que ustedes han identificado en las personas afiliadas y sus familias?
 - ¿Cómo desde [Nombre CCF] se ha respondido a estas necesidades?

Identificar si se han identificado necesidades diferenciadas según ciclo vital, pertenencia étnica, género y si se han considerado particularidades geográficas y culturales de la región.

- iii) ¿Existen servicios diferentes o exclusivos según la categoría del afiliado?, ¿por qué?
- iv) ¿Qué estrategias se han empleado desde [Nombre CCF] para superar las brechas en la accesibilidad a los servicios?

Considerar brechas como costos, horarios y ubicación geográfica.

- v) ¿Cuáles son las razones por las que una persona no afiliada hace uso de los servicios que ustedes prestan?
- vi) ¿Cómo se han enfrentado a los retos en la prestación de servicios sociales durante la pandemia del COVID-19?
 - ¿Cómo ha cambiado la demanda a los diferentes servicios por la pandemia del COVID-19?

Revisar pregunta B3 del cuestionario.

- vii) En general, ¿Qué aprendizajes podrían compartir a otras iniciativas que presten servicios sociales (en Colombia o en otros países), en cuanto a la prestación de servicios a trabajadores afiliados?

Sección 4: Subsidios

- i) ¿Qué estrategias se han empleado para facilitar el trámite y entrega del subsidio monetario a las personas afiliadas que cumplen con las condiciones para ello?
- ii) ¿Cómo ha sido la capacidad de respuesta de [Nombre CCF] en el trámite de las solicitudes recibidas y la entrega del Subsidio de Emergencia – Mecanismo de Protección al Cesante?
- iii) En general, ¿Qué aprendizajes podrían compartir a otras iniciativas que presten servicios sociales (en Colombia o en otros países), en cuanto a la entrega de subsidios monetarios?

Identificar posibles retos no identificado con las preguntas previas.

Sección 5: Superación de la desigualdad, bienestar y calidad de vida

- i) En general, ¿cómo las CCF contribuyen a reducir la desigualdad entre los trabajadores de distintos ingresos?
- ii) ¿Qué medidas se han tomado desde [Nombre CCF] para promover el uso de los distintos servicios a todos los trabajadores sin importar su categoría?
- iii) En varias ocasiones se ha planteado la idea de reducir o eliminar los aportes parafiscales transferidos a las CCF ¿Qué consecuencias tendría para el funcionamiento del sistema de subsidio familiar en Colombia?
- iv) ¿Qué acciones podrían adelantarse desde [Nombre CCF] para potenciar la contribución a la reducción de la desigualdad entre los trabajadores de distintos ingresos?

Sección 6: Recomendaciones

- i) *Dadas las consecuencias de la pandemia, ¿qué ajustes permanentes han hecho o esperan hacer en la prestación de los servicios sociales y entrega de subsidios?*
- ii) ¿Qué recomendaciones haría en cuanto a acciones que puedan adelantar las CCF para mejorar el bienestar de los y las trabajadoras y sus familias?

iii) ¿Quieren hacer alguna pregunta o comentario antes de terminar esta conversación?

Cierre

Agradecer a los participantes por sus aportes a la conversación y resaltar la importancia de la entrevista para el estudio.

Mencionar que la grabación se va a detener, recordando que la información grabada es confidencial y será usada únicamente para apoyar el proceso de toma de notas del equipo investigador.

E. Representantes de las empresas



REDUCIR LA DESIGUALDAD EN LOS PAÍSES MIEMBROS DEL FORO DE COOPERACIÓN ASIA DEL ESTE – AMÉRICA LATINA (FOCALAE): FORMULACIÓN DE POLÍTICAS INNOVADORAS PARA QUE NADIE SE QUEDE ATRÁS

Guía de preguntas para los Grupos de Discusión sobre los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar en Colombia

Representantes de las Empresas Antioquia/ Atlántico

Antecedentes

Con el objetivo de fortalecer las capacidades nacionales para diseñar e implementar políticas que efectivamente reduzcan la desigualdad, el proyecto “Reducir la desigualdad en los países miembros del FOCALAE –formulación de políticas innovadoras para que nadie se quede atrás” está desarrollando estudios en profundidad de políticas públicas y acciones del sector privado que buscan contribuir a la reducción de las múltiples dimensiones de la desigualdad, con énfasis en una distribución más equitativa del ingreso o la riqueza; y un mejor acceso a trabajos decentes por parte de grupos excluidos o vulnerables.

El estudio sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF) en Colombia busca:

- Generar un conocimiento detallado sobre las CCF, sus principales características, las particularidades en su operación y financiación, y los mecanismos de coordinación de actores, analizando los factores de éxito y los desafíos.
- Identificar la contribución de las CCF a la reducción de las desigualdades y al aumento del bienestar.
- Difundir la experiencia de las CCF, así como promover la transferencia de conocimientos y fomentar la cooperación sur-sur entre los países del FOCALAE.

El desarrollo del estudio de caso se realizará mediante la revisión de documentación existente (literatura, evaluaciones, etc.) y recopilación de datos primarios por medio de entrevistas en profundidad y discusiones de grupos focales. Las entrevistas en profundidad se realizarán con representantes de las CCF en los dos territorios seleccionados. Los grupos de discusión se realizarán con afiliados a las CCF y con algunas empresas ubicadas en el Atlántico y en Antioquia. La guía de preguntas para los grupos focales de discusión con los representantes de las empresas afiliadas se describe en las secciones siguientes.

Objetivos y selección de participantes

La discusión en grupos focales busca:

- Explorar las percepciones, opiniones y expectativas frente a las CCF y su contribución a la reducción de las desigualdades y al mejoramiento de la calidad de vida entre los/as trabajadores/as.
- Comprender el nivel de conocimiento de los servicios ofrecidos por las CCF¹³ y las percepciones de las empresas sobre la calidad y la oferta de estos, así como de la utilización de los servicios por parte de los/as trabajadores/as.
- Identificar el nivel de satisfacción frente a los servicios sociales y subsidios.
- Identificar oportunidades para el desarrollo y mejoramiento de las CCF.

Los grupos de discusión estarán integrados por representantes de empresas con diversas características entre ellos: 1) Tiempo de afiliación; 2) Tamaño de la empresa; 3) Cargo en la empresa (por ejemplo, gerente, jefe o funcionario en el área de recursos humanos, jefe o funcionario en el área de finanzas). Dados los roles que se pueden contraponer, se espera que las respuestas a las siguientes preguntas se hagan desde la perspectiva del representante de la empresa y no como empleado afiliado y usuario de las CCF. En las discusiones participaran 15 personas como máximo y su duración máxima será de 90 minutos.

Notas para el/la facilitador/a

Importante: Para el desarrollo del grupo focal, se requiere contar con una copia de las respuestas dadas por los representantes de la empresa en el cuestionario enviado previamente con la invitación.

En caso de que la empresa no haya diligenciado total o parcialmente la información, es necesario proponer las preguntas durante el grupo focal.

- i) Introducción de la discusión a los participantes
 - Bienvenida.
 - Introducción

Presentación de los investigadores (clarificando las tareas de cada uno, por ejemplo, facilitador, tomador de notas), descripción del estudio (incluyendo una explicación breve acerca de qué son CEPAL y FOCALAE, del proyecto y sus objetivos, de la cooperación Asocajas-CEPAL, del objetivo del estudio).

- Presentación de las personas participantes

Participante	Nombre y apellido participante	Cargo
1		
2		
3		
4		
5		

¹³ Subsidio familiar, Subsidio en especie (alimentos, vestuario, medicamentos, becas, textos escolares, auxilios funerarios), Subsidio de vivienda, Subsidio al desempleo, Salud, Recreación, Turismo, Bibliotecas, Cultura, Crédito Social, Capacitación / Educación para el trabajo, Educación formal, Alquiler de salones de eventos.

– Objetivo de la discusión del grupo focal

El proyecto "Reducir la desigualdad en los países miembros del FOCALAE –formulación de políticas innovadoras para que nadie se quede atrás" está desarrollando estudios en profundidad de políticas públicas y acciones del sector privado que buscan contribuir a la reducción de la desigualdad.

El propósito de este grupo focal es complementar la información recopilada en el cuestionario enviado previamente. Las respuestas serán estrictamente confidenciales y serán usadas con fines estadísticos y de manera agregada. Mediante la recopilación de información sobre la empresa y sobre la afiliación a las Cajas de Compensación Familiar (CCF), se busca explorar las percepciones, opiniones y expectativas frente a las CCF, su contribución a la reducción de las desigualdades y al mejoramiento de la calidad de vida entre los trabajadores y trabajadoras afiliados.

– Reglas básicas y ética de la investigación

Queremos empezar dándoles las gracias por conectarse el día de hoy y por responder a las preguntas que les enviamos con la invitación. Antes de empezar, quisiéramos mencionar algunos acuerdos básicos:

Toda la información que ustedes nos han dado es anónima, es decir, que su nombre o sus datos personales no van a ser publicados o conocidos por otras personas fuera del equipo que está haciendo este estudio.

Hoy tomaremos notas de sus comentarios, algunos de estos comentarios nos servirán de ejemplo, pero como lo señalé anteriormente, no vamos a incluir el nombre o ubicación de quién lo dijo.

Para poder tomar notas, queremos hacer una grabación en video, que nos ayude después a recordar o a precisar los comentarios que ustedes van a aportar. Esta grabación, no será publicada.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Si hay alguna o algunas preguntas que prefieran no responder, por favor, háganmelo saber.

También queremos recordarles que nuestra conversación durará máximo una hora y media.

– Consentimiento para participar

Ahora que hemos mencionado estos puntos, queremos confirmar formalmente, que están de acuerdo con las condiciones para participar en esta conversación:

Este grupo focal puede ser grabado con el propósito de mantener un registro preciso de la discusión, la cuál será referencia para cualquier documento derivado de la misma.

Cualquier información personal proporcionada, será tratada con estricta confidencialidad.

La información compilada en este grupo focal será resumida por los responsables del estudio. Los representantes de las Cajas de Compensación Familiar y de las empresas participantes recibirán un reporte general de los resultados.

La información derivada de la discusión en este grupo focal podría utilizarse en publicaciones y presentaciones que busquen difundir la experiencia de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia. En estos casos, su información personal (nombre/apellido, dirección, u otra información de índole personal) no será divulgada. La información se presentará de manera agregada.

Después de comprender los puntos señalados arriba, acepto voluntariamente participar en la discusión.

Quisiera pedir a cada uno nos confirme si acepta participar en la discusión.

Indagar si los participantes tienen alguna pregunta antes de iniciar la conversación.

ii) Detalles para anotar

Incluir la siguiente información

- Fecha:
- Nombre del moderador:
- Nombre del tomador de notas:
- Hora de inicio:
- Hora de finalización:

iii) Información de las empresas participantes

Si los representantes de la empresa no han diligenciado previamente el cuestionario, por favor incluir la información.

Información de la empresa

E1. Ciudad o Municipio**E2. Área geográfica**

Departamento	Ciudad o Municipio	Departamento	Ciudad o Municipio
c) Atlántico	¿Cuál? _____	d) Antioquia	¿Cuál? _____

Urbana	1
Rural	2
Semiurbana	3

E3. Tamaño de la empresa

2 a 10 trabajadores	1
11 a 50 trabajadores	2
51 a 100 trabajadores	3
De 101 y más trabajadores	4

E4. Tiempo de operación

Menos de 1 año	1
De 2 a 5 años	2
De 5 a 9 años	3
De 10 a 14 años	4
Más de 15 años	5
No sabe	99

E5. Sector de actividad

Agricultura	1	Minería	8
Comercio	2	Electricidad	9
Servicios	3	Agua y gas	10
Manufacturera s	4	Servicios financieros	11
Construcción	5	Servicios inmobiliarios	12
Transporte	6	Otro	13
Comunicación	7	No especificado	99

Afiliación Caja de Compensación Familiar

C1. ¿En cuál CCF se encuentra afiliada la empresa?

Antioquia		Atlántico	
Comfenalco Antioquia	1	Combarranquilla	3
Comfama	2	Comfamiliar Atlántico	4
Otra ¿Cuál? _____		Otra ¿Cuál? _____	

C2. ¿Cuántos años lleva la empresa afiliada en la CCF actual?

Menos de 1 año	1
De 2 a 5 años	2
De 5 a 9 años	3
De 10 a 14 años	4
Más de 15 años	5
No sabe	99

C3. ¿Principal razón por la que la empresa escogió la CCF actual?

Servicios que ofrece a los trabajadores	1
Subsidios que otorga a los trabajadores	2
Facilidad en los trámites de afiliación	3
Es la única que presta servicios en la ciudad/municipio	4
Otra ¿Cuál? _____	

C4. ¿Qué categoría de afiliación tiene la mayoría de los trabajadores?

Categoría A	1
Categoría B	2
Categoría C	3
No sabe	99

C5. ¿La empresa ha considerado cambiar de CCF durante los últimos dos años?

Si	1
No	2
No sabe	99

Preguntas orientadoras generales para el grupo focal

Se espera que las respuestas a las siguientes preguntas se hagan desde la perspectiva del representante de la empresa y no desde su rol como empleado/a afiliado/a y usuario/a de las CCF.

Sección 1: Contexto pre-intervención y motivación

- i) ¿Cómo fue el proceso para decidir a cuál CCF se iba a afiliarse la empresa?

Contrastar con las preguntas C1, C2 y C3 del cuestionario.

- ii) Una vez se tomó la decisión de que se iban a afiliarse a [Nombre de la CCF] ¿Cómo fue el proceso de afiliación de la empresa?

Indagar si se percibe como sencillo, si la información fue clara y pertinente.

- iii) ¿Cómo es el proceso de afiliación de los y las trabajadores?

Contrastar con la información dada por la empresa en la pregunta B1, sección CCF del cuestionario.

- iv) Además de la afiliación, ¿qué otras razones llevan a la empresa a comunicarse con [Nombre de la CCF]?

- ¿Cómo son los canales de comunicación entre la empresa y [Nombre de la CCF]?

Indagar si es frecuente, si los canales de comunicación son claros y las necesidades

- v) Si la respuesta a la pregunta C5 del cuestionario es "sí", ¿por qué la empresa ha pensado en cambiar de CCF?

Indague los motivos por los que quiere hacer el cambio y las razones por las que aún se mantiene afiliado a su actual CCF.

Sección 2: Servicios empresariales

- i) ¿Cuáles son los servicios empresariales que ofrece [Nombre de la CCF]?

Servicios como salud empresarial, recreación, eventos, formación y actualización.

- ii) ¿A cuáles de los servicios ha accedido la empresa?, ¿Cómo ha sido esta experiencia?

Indagar por aspectos como calidad, costo, duración, utilidad.

- iii) ¿A cuáles de los servicios empresariales quisiera acceder, pero no ha sido posible?, ¿Por qué?

- iv) Además de los servicios existentes, ¿Qué otros servicios empresariales podría ofrecer [Nombre de la CCF]?

Sección 3: Servicios para los y las trabajadores y sus familias

- i) ¿Cuáles son las ventajas que tienen los trabajadores de esta empresa y sus familias al estar afiliados a [Nombre de la CCF] y no a otra de la región?

- ii) ¿Identifica alguna desventaja en los servicios que ofrece [Nombre de la CCF] a los trabajadores y sus familias frente a los servicios que ofrecen otras CCF de la región?, ¿por qué?

Explorar aspectos como tamaño de las cajas, accesibilidad, integralidad, calidad.

- iii) En general, ¿considera que los servicios que brinda [Nombre de la CCF] se ajustan a las diferentes necesidades de las personas trabajadoras y sus familias?, ¿por qué?

Sección 4: Subsidio monetario

Las cajas de compensación otorgan un apoyo económico o "cuota monetaria" a los trabajadores afiliados que devenguen menos de 4 smmlv¹⁴, por cada una de las personas que tenga a cargo (hijos menores de 18, padres, hermanos huérfanos o con discapacidad).

- i) Esta cuota monetaria que se entrega a los trabajadores afiliados que devengan menos de 4 smmlv, ¿es importante para la empresa?, ¿por qué?

Sección 5: Subsidio de Emergencia por COVID

Realizar estas preguntas con base en la respuesta a la pregunta B5 del cuestionario

- En caso de que en su empresa se hayan suspendido o cesado contratos ¿conoce si los/as trabajadores/as accedieron al Subsidio de Emergencia? ¿Cuál cree que es el principal motivo que los/as llevó a solicitarlo?
- ¿Este subsidio de emergencia (entregado a los trabajadores) es importante para las empresas?, ¿Por qué?

Sección 6: Superación de la desigualdad, bienestar y calidad de vida

- i) ¿Estar afiliado o ser usuario de una CCF ayuda a los trabajadores y sus familias vivan mejor?, ¿Por qué?
- ¿Ello depende de a qué CCF están afiliados los trabajadores?, ¿Por qué?
- ii) Según la información que nos enviaron previamente, ustedes califican el bienestar de sus trabajadores de la siguiente manera (siendo 5 el mayor nivel de bienestar):

Tomar la siguiente información de la guía diligenciada por la empresa previamente

Tipos de Bienestar	Calificación de 1 -5 (Siendo 5 el mayor)
Bienestar Físico y Emocional	
Bienestar Económico	
Bienestar Social e Intelectual	

Definiciones tipos de bienestar:

Bienestar Físico y emocional

- Reconocer la necesidad de actividad física, el sueño y la nutrición
- Ampliar el sentido de propósito y significado en la vida.
- Enfrentar la vida con vigor y crear relaciones satisfactorias

Bienestar Social e intelectual

- Promover un sentido de conexión, pertenencia y un sistema de apoyo bien establecido.
- Reconocer las habilidades creativas y hallar formas de ampliar los conocimientos y las destrezas.

¹⁴ Para 2021 el salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) quedó establecido en \$908.526 (y el subsidio de transporte en \$106.454, para un total de \$1,014,980)

Bienestar Económico

- Estar satisfecho con las situaciones financieras actuales y futuras.
- Obtener satisfacción y seguridad económica que se deriven de la labor propia

¿En cuál o cuáles de estos tipos de bienestar debería enfocarse [Nombre de la CCF]?, ¿Por qué?

- En varias ocasiones se ha planteado la idea de reducir o eliminar los aportes parafiscales transferidos a las CCF ¿Qué consecuencia podría tener esta idea de llegar a implementarse?
- ¿Ustedes creen que las CCF ayudan a que haya menos desigualdades entre las familias colombianas que tienen más ingresos y las que tienen menos ingresos?, ¿Por qué?

Sección 7: Recomendaciones

- Además de lo que hemos conversado, ¿qué recomendaciones tendría en cuanto a los servicios y subsidios que ofrecen las CCF?
- ¿Quieren hacer alguna pregunta o comentario antes de terminar esta conversación?

Cierre

Agradecer a los participantes por sus aportes a la conversación y resaltar la importancia de sus experiencias para el estudio.

Mencionar que la grabación se va a detener, recordando que la información grabada es confidencial y será usada únicamente para apoyar el proceso de toma de notas del equipo investigador.

F. Personas afiliadas



REDUCIR LA DESIGUALDAD EN LOS PAÍSES MIEMBROS DEL FORO DE COOPERACIÓN ASIA DEL ESTE – AMÉRICA LATINA (FOCALAE): FORMULACIÓN DE POLÍTICAS INNOVADORAS PARA QUE NADIE SE QUEDE ATRÁS

Guía de preguntas para los Grupos de Discusión sobre los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar en Colombia

Personas afiliadas Antioquia/ Atlántico

Antecedentes

Con el objetivo de fortalecer las capacidades nacionales para diseñar e implementar políticas que efectivamente reduzcan la desigualdad, el proyecto “Reducir la desigualdad en los países miembros del FOCALAE –formulación de políticas innovadoras para que nadie se quede atrás” está desarrollando estudios en profundidad de políticas públicas y acciones del sector privado que buscan contribuir a la reducción de las múltiples dimensiones de la desigualdad, con énfasis en una distribución más equitativa del ingreso o la riqueza; y un mejor acceso a trabajos decentes por parte de grupos excluidos o vulnerables.

El estudio sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF) en Colombia busca:

- Generar un conocimiento detallado sobre las CCF, sus principales características, las particularidades en su operación y financiación, y los mecanismos de coordinación de actores, analizando los factores de éxito y los desafíos.

- Identificar la contribución de las CCF a la reducción de las desigualdades y al aumento del bienestar.
- Difundir la experiencia de las CCF, así como promover la transferencia de conocimientos y fomentar la cooperación sur-sur entre los países del FOCALAE.

El desarrollo del estudio de caso se realizará mediante la revisión de documentación existente (literatura, evaluaciones, etc.) y recopilación de datos primarios por medio de entrevistas en profundidad y discusiones de grupos focales. Las entrevistas en profundidad se realizarán con representantes de las CCF en los dos territorios seleccionados. Los grupos de discusión se realizarán con personas afiliadas a las CCF y con algunas empresas ubicadas en el Atlántico y en Antioquia. La guía de preguntas para los grupos focales de discusión con las personas afiliadas se describe en las secciones siguientes.

Objetivos y selección de participantes

La discusión en grupos focales busca:

- Explorar las percepciones, opiniones y expectativas frente a las CCF y su contribución a la reducción de las desigualdades y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas afiliadas.
- Comprender el nivel de conocimiento y la experiencia en la utilización de los servicios¹⁵ por parte de las personas usuarias y sus percepciones sobre la calidad y la oferta de estos.
- Identificar el nivel de satisfacción frente a los servicios sociales y subsidios.
- Identificar oportunidades para el desarrollo y mejoramiento de las CCF.

Los grupos de discusión estarán integrados por participantes con diversas características: 1) Personas afiliadas que son usuarias; 2) Personas afiliadas que no son usuarias frecuentes. En las discusiones participaran 15 personas como máximo y su duración máxima será de 90 minutos.

Encuadre

Introducción de la discusión a los participantes

- Bienvenida.
- Introducción

Presentación de los investigadores (clarificando las tareas de cada uno, por ejemplo, facilitador, tomador de notas), descripción del estudio (incluyendo una explicación breve acerca de qué son CEPAL y FOCALAE, del proyecto y sus objetivos, de la cooperación Asocajas-CEPAL, del objetivo del estudio).

- Objetivo de la discusión del grupo focal

Esta actividad, hace parte de un estudio que estamos haciendo en Colombia y en otros, sobre cómo lograr tener políticas que ayuden a reducir la desigualdad y a que todas las personas tengan mejores condiciones para vivir. Hoy ustedes están invitados a este grupo focal, porque las Cajas de Compensación Familiar como (nombre de la CCF), son una de las estrategias que, en Colombia, apuntan a que las personas trabajadoras tengan mejores condiciones de vida. El día de hoy quisiéramos conocer sus opiniones y experiencias como afiliados de esta CCF. Su participación en esta conversación es muy valiosa y estamos seguros de que nos ayudará a entender mejor cómo funcionan los beneficios y servicios que prestan las CCF.

¹⁵ Subsidio familiar, Subsidio en especie (alimentos, vestuario, medicamentos, becas, textos escolares, auxilios funerarios), Subsidio de vivienda, Subsidio al desempleo, Salud, Recreación, Turismo, Bibliotecas, Cultura, Crédito Social, Capacitación / Educación para el trabajo, Educación formal, Alquiler de salones de eventos.

– Reglas básicas y ética de la investigación

Queremos empezar dándoles las gracias por conectarse el día de hoy y por responder a las preguntas que les enviamos con la invitación. Antes de empezar, quisiéramos mencionar algunos acuerdos básicos:

Toda la información que ustedes nos han dado es anónima, es decir, que su nombre o sus datos personales no van a ser publicados o conocidos por otras personas fuera del equipo que está haciendo este estudio.

Hoy tomaremos notas de sus comentarios, algunos de estos comentarios nos servirán de ejemplo, pero como lo señalé anteriormente, no vamos a incluir el nombre o ubicación de quién lo dijo.

Para poder tomar notas, queremos hacer una grabación en video, que nos ayude después a recordar o a precisar los comentarios que ustedes van a aportar. Esta grabación, no será publicada.

No hay respuestas correctas o incorrectas, sólo queremos conocer las diferentes experiencias de cada persona. Si hay alguna o algunas preguntas que prefieran no responder, por favor, háganmelo saber.

Como queremos conocer estas diferentes experiencias les vamos a pedir el favor que apagemos los micrófonos cuando no estemos hablando para poder escucharnos mejor y pidamos la palabra.

También queremos recordarles que nuestra conversación durará máximo una hora y media.

– Consentimiento para participar

Ahora que hemos mencionado estos puntos, queremos confirmar formalmente, que están de acuerdo con las condiciones para participar en esta conversación:

Este grupo focal puede ser grabado con el propósito de mantener un registro preciso de la discusión, la cuál será referencia para cualquier documento derivado de la misma.

Cualquier información personal proporcionada, será tratada con estricta confidencialidad.

La información compilada en este grupo focal será resumida por los responsables del estudio. Los representantes de las Cajas de Compensación Familiar y de las empresas participantes recibirán un reporte general de los resultados.

La información derivada de la discusión en este grupo focal podría utilizarse en publicaciones y presentaciones que busquen difundir la experiencia de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia. En estos casos, su información personal (nombre/apellido, dirección, u otra información de índole personal) no será divulgada. La información se presentará de manera agregada.

Después de comprender los puntos señalados arriba, acepto voluntariamente participar en la discusión.

Quisiera pedirles que, para aceptar, nos confirmen su nombre y apellido.

Participante	Nombre y apellido participante
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Indagar si los participantes tienen alguna pregunta antes de iniciar la conversación.

Información sobre el grupo focal

Anotar la siguiente información

- Fecha:
- Nombre del moderador:
- Nombre del tomador de notas:
- Número de participantes: (Hombres: Mujeres:)
- Hora de inicio:
- Hora de finalización:

Información sociodemográfica de los participantes

Nota: La información será compilada por medio de encuestas, las cuales se entregarán antes de las discusiones, una vez se haya recibido la confirmación de asistencia de los/as participantes. Esto con la finalidad de dar un mejor uso del tiempo.

A llenar a partir de los resultados de las encuestas:

- Caracterización demográfica
 - Ciudad (%):
 - Área geográfica (%): Urbana Rural Semiurbana
 - Sexo (%): Femenino Masculino
 - Persona con discapacidad (%): Sí No
 - Auto identificación étnica/racial (%): Afrodescendiente Indígena
No indígena ni afrodescendiente NS/NR
 - Edad: Menos de 18 años Entre 18 a 25 años Entre 25 a 35 años
Entre 36 a 45 años Entre 46 a 55 años Entre 56 a 65 años
Mayor a 65 años
- Caracterización laboral
 - Categoría ocupacional (%): Empleador Asalariado Cuenta propia
Servicio doméstico Familiares no remunerados Estudiantes
Otra
 - Nivel salarial mensual¹⁶ (%): Hasta 2 SMMLV (Categoría A) Entre 2 y 4 SMMLV
(Categoría B) Más de 4 SMMLV (Categoría C)
- Afiliación Caja de Compensación Familiar
 - Caja de compensación (%):
 - Categoría de afiliación: Categoría A Categoría B Categoría C

Preguntas orientadoras

Las siguientes son preguntas guías generales que no necesariamente son relevantes para todos/as los/as participantes.

¹⁶ Para 2021 el salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) quedó establecido en \$908.526 (y el subsidio de transporte en \$106.454, para un total de \$1.014.980).

El instrumento se compone de preguntas abiertas y cerradas. Las preguntas cerradas se denominan "ronda rápida" y se espera que todas las personas den respuesta, como una estrategia para obtener información y centrar la atención en la discusión.

El equipo facilitador incluirá las respuestas de "ronda rápida" en este instrumento para su posterior análisis.

Sección 1: Contexto pre-intervención y motivación

- i) Ronda rápida CCF:
 – ¿Cuál es su Caja de Compensación Familiar?

Verificar que los participantes estén haciendo referencia a la CCF (y no a la EPS por ejemplo).

- ¿Hace cuánto tiempo se encuentran afiliados?

Participante	CCF	Tiempo afiliación/ uso CCF
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

- ii) Razones de afiliación uso CCF:
 – ¿Por qué se encuentran afiliados a esa CCF y no a otra?
 iii) ¿De dónde viene el dinero para que las CCF puedan funcionar?

Algunas opciones: De descuentos de nómina que les hacen a los/as trabajadores/as, De impuestos parafiscales que pagan las empresas, De dinero que otorga el gobierno para dar estos beneficios, La Cajas cobran por cada uno de sus servicios y con esto se autofinancian

Sección 2: Servicios

- i) ¿Cuáles son los servicios que le ofrece su CCF?
 ii) Ronda rápida Servicios:
 – ¿Cuáles de estos servicios ha utilizado usted y/o su familia?
 – ¿Quién o quiénes de su familia los han usado?
 – ¿Cada cuánto usa estos servicios?

Diferenciar entre el uso antes de la pandemia y durante la pandemia.

Participante	Servicios	Quién los usa	Frecuencia/temporalidad uso
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

iii) ¿Qué opinan de los servicios que han usado?

Algunas opciones: calidad, costo, duración, utilidad.

iv) Antes de estar afiliado a la CCF, ¿tenía servicios como estos en otro lugar?, ¿por qué?

v) En este momento, si no fuera afiliado, ¿podría tener servicios como estos en otro lugar?, ¿por qué?

Invite a las personas participantes a dar ejemplos con base en sus respuestas sobre los servicios que usan.

vi) Acceso a servicios:

- ¿Por qué hay servicios de la CCF que usted y su familia no usan?

Diferenciar condiciones antes y después de la pandemia

- ¿Todos los trabajadores afiliados y sus familias pueden acceder a todos los servicios que ofrece la CCF?, ¿por qué?

vii) Independientemente de si ustedes los usan o no, ¿Cuáles son los servicios más importantes que tienen las CCF para sus afiliados?, ¿por qué?

viii) Ahora que estamos en pandemia ¿Cuáles servicios deberían reforzar las CCF?, ¿Por qué?

Sección 3: Subsidios (Esta sección no aplica a los grupos focales con afiliados categoría C)

Las cajas de compensación otorgan un apoyo económico o "cuota monetaria" a algunos de los trabajadores afiliados, por cada una de las personas que tenga a cargo (hijos menores de 18, padres, hermanos huérfanos o con discapacidad). Garantizar que todas las personas participantes tengan claro a cuál subsidio se está haciendo referencia.

i) Ronda rápida subsidio:

- ¿Ustedes reciben esta cuota monetaria por parte de la CCF a la que están afiliados?
- ¿En qué gastan esta "cuota monetaria"?

Participante	Recibe cuota	Gastos
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

- ii) ¿Ustedes creen que esta cuota es importante para los trabajadores afiliados y sus familias?, ¿Por qué?
- iii) ¿Alguno de ustedes ha recibido subsidio de desempleo a través de la CCF?
 – Si la respuesta es sí, ¿Qué opinión tiene de este subsidio de desempleo recibido?
- iv) ¿Alguno de ustedes recibe kits escolares o de otro tipo por parte de la CCF?
Solicitar a los participantes especifiquen qué kit reciben.
 – Si la respuesta es sí, ¿Qué opinión tiene de estos kits?

Sección 4: Subsidio de Emergencia COVID

Las cajas de compensación otorgaron un subsidio de emergencia durante la emergencia por covid-19, a los trabajadores que perdieron su empleo y que cumplieran ciertas condiciones.

- i) Ronda rápida subsidio de emergencia:
 – ¿Alguno de ustedes recibió este subsidio de emergencia?
 – ¿Cómo ha usado este servicio?

Participante	Recibe subsidio emergencia	Gastos
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

Participante	Recibe subsidio emergencia	Gastos
10		
11		
12		
13		
14		
15		

- ii) ¿Ustedes creen que este subsidio de emergencia ha sido importante para los afiliados que perdieron su empleo y sus familias?, ¿Por qué?

Sección 5: Superación de la desigualdad, bienestar y calidad de vida

- i) ¿Ustedes creen que desde que están afiliados tienen más oportunidades de usar servicios que de otra manera no podrían tener?, ¿Por qué?
- ii) ¿Ustedes creen que las CCF ayudan a que haya menos desigualdades entre las familias que tienen más ingresos y las que tienen menos ingresos?, ¿Por qué?
- iii) ¿Estar afiliado a una CCF ayuda a que ustedes y sus familias vivan mejor?, ¿Por qué?

Sección 6: Recomendaciones

- i) ¿Qué otras recomendaciones harían a las CCF para ayudar a que los trabajadores y sus familias vivan mejor?
- ii) ¿Quieren hacer alguna pregunta o comentario antes de terminar?

Cierre

Agradecer a los participantes por sus aportes a la conversación y resaltar la importancia de sus experiencias para el estudio.

Mencionar que la grabación se va a detener, recordando que la información grabada es confidencial y será usada únicamente para apoyar el proceso de toma de notas del equipo investigador.

Anexo 2

Grupos focales y entrevistas realizadas

Caja	Grupo	Fecha de realización
PILOTO	PILOTO	jueves, mayo 13, 2021
COMFAMA	Usuarios A y B	miércoles, mayo 19, 2021
COMFENALCO ANTIOQUIA	Empresas aportantes	jueves, mayo 20, 2021
COMFAMA	Usuarios C	jueves, mayo 20, 2021
COMBARRANQUILLA	Usuarios A y B	sábado, mayo 22, 2021
COMBARRANQUILLA	Representantes Caja	martes, mayo 25, 2021
COMFENALCO ANTIOQUIA	Usuarios A y B	martes, mayo 25, 2021
COMFAMILIAR ATLÁNTICO	Representantes Caja	miércoles, mayo 26, 2021
COMBARRANQUILLA	Empresas aportantes	miércoles, mayo 26, 2021
COMFENALCO ANTIOQUIA	Usuarios C	miércoles, mayo 26, 2021
COMFAMILIAR ATLÁNTICO	Usuarios A y B	jueves, mayo 27, 2021
COMFAMA	Representantes Caja	jueves, mayo 27, 2021
COMFAMILIAR ATLÁNTICO	Usuarios C	viernes, mayo 28, 2021
COMBARRANQUILLA	Usuarios C	sábado, mayo 29, 2021
COMFAMILIAR ATLÁNTICO	Empresas aportantes	miércoles, junio 02, 2021
COMFAMA	Empresas aportantes	jueves, junio 03, 2021
COMFENALCO ANTIOQUIA	Representantes Caja	jueves, junio 10, 2021

En este documento, elaborado a partir de la recolección de información predominantemente cualitativa, se presentan hallazgos relacionados con la percepción de los distintos actores —las personas afiliadas, los representantes de las empresas aportantes y los representantes de las cajas de compensación familiar— acerca de cómo han contribuido las cajas de compensación familiar al incremento de la igualdad mediante la prestación de servicios sociales en los departamentos colombianos de Antioquia y el Atlántico. Se analizan las descripciones y sugerencias brindadas por los diferentes actores que participaron en las entrevistas y grupos focales respecto del aporte de las cajas de compensación familiar al logro de un mayor bienestar individual y familiar, así como a la superación de los determinantes de la desigualdad en los territorios, según el ciclo de vida de las personas usuarias y otros aspectos, como la accesibilidad y la calidad de los servicios sociales prestados. La principal conclusión de este estudio es que el Sistema de Subsidio Familiar ha contribuido, a través de las cajas de compensación, a la equidad, la inclusión social y la redistribución, si bien se han identificado también algunos espacios de mejora.

