



GRUPO FOCAL SERVIDORES PÚBLICOS ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRUPO DE TALENTO HUMANO

**ESMERALDA BARRERA CARREÑO
SANDRA MONICA VARGAS SANABRIA
CONTRATISTAS**

26 DE ABRIL DE 2023



INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, se adelantó un grupo focal con la participación de servidores públicos que tiene dentro de sus funciones la atención al ciudadano externos, con el fin de identificar opciones de mejora de los productos y/o servicios que ofrece el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Se utilizó una metodología de marco lógico que permite a través de una lluvia de ideas, identificar los aspectos débiles y fuertes del proceso a fin de establecer posibles acciones que mejoren la prestación del servicio.

DESARROLLO DE LOS TEMAS

El día 25 de abril se programaron dos grupos focales, uno en horas de la mañana y otro en horas de la tarde, en cada grupo se citaron 18 servidores públicos, referenciados por el Grupo de Relación con el Ciudadano.

La metodología desarrollada fue igual en los dos grupos, así:

No.	TEMAS A TRABAJAR	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DURACION	RECURSOS
1	Introducción	Presentación del facilitador y sondeo de expectativas de los participantes	2 min	Presentación PPT
2	Objetivo	Se presenta el objetivo de la actividad, retomando los comentarios realizados en el sondeo preliminar y se concreta en los puntos importantes.	5 min	Presentación PPT
3	Servicio	Definición del servicio (Qué es el servicio y la importancia en el sector público) Identificar cuáles son los productos y servicios del MINCIT (A través una actividad con memo fichas establecer	20 min	Presentación PPT (memo fichas, marcadores de



		productos y servicios en grupos pequeños y en plenaria ubicarlos en un tablero general)		colores, cinta, papel periódico)
4	Dificultades	Identificar los contras en cada uno de los productos y/o servicios y la propuesta para superarlos. Esto se hace de manera individual escribiendo en el papel.	20 min	PPT (memo fichas, marcadores de colores, cinta, papel periódico)
5	Cierre	Indagar en los asistentes conclusiones de la actividad. Agradecer la participación y solicitar el diligenciamiento de la asistencia y encuesta	10 min	Presentación PPT

En el grupo de la mañana asistieron siete (7) personas y en la tarde asistieron de manera presencial dos (2) personas y a través de Teams dos (2) funcionarios, con quienes se identificó lo siguiente:

FORTALEZAS

1. Aplicativos Propios: Se identifica que el MINCIT cuenta con aplicativos importantes para la prestación de servicios.
2. Identificación de los Grupos de valor: Se cuenta con el conocimiento amplio y suficiente de los grupos de interés, lo que permite la definición de políticas acordes con las necesidades de los usuarios.
3. Aprendizaje continuo, experiencia y conocimientos por parte del personal que atiende a los ciudadanos.

DEBILIDADES:

1. Desactualización de la información en las bases de datos y aplicativos de la Entidad.
2. Desuso de las herramientas tecnológicas.
3. Falta de competencias comportamentales para la atención al ciudadano.
4. Falta de compromiso institucional y sentido de pertenencia de los servidores públicos, lo que se evidencia en no contestar teléfonos o correos de los peticionarios.
5. Desconocimiento de reformas institucionales, políticas, lineamientos, movimientos de personal, entre otras que retrasan la respuesta a la ciudadanía.



CONCLUSIONES

De acuerdo con lo identificado se concluyen las siguientes opciones de mejora:

1. Adelantar un proceso de reinducción que permita la actualización de los procesos, procedimientos, instructivos y lineamientos de los requerimientos de la ciudadanía.
2. Realizar mesas de trabajo con el área de tecnología para revisar los aplicativos y actualizar la información que reposa en los mismos.
3. Llevar a cabo un proceso de entrenamiento en competencias asociadas al servicio.



ANEXOS



