



# GRUPOS FOCALES ESPECIALIZADOS

## ¿Cuál es el objetivo?

- Velar por los **derechos y deberes** de los trabajadores y beneficiarios frente al servicio prestado.
- Canalizar las **sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos** que los usuarios tienen frente al servicio.
- Identificar los **momentos de verdad** que viven los usuarios de los servicios.
- Tener la **información disponible con mayor rapidez** para tomar decisiones de mejora del servicio.
- Identificar **requerimientos y necesidades de la población**.

# Metodología

1

## Previo

- Definir guía de la sesión
- Preparación de los temas a tratar por servicio
- Realizar la convocatoria
- Publicación en página web
- Organizar logística

2

## Durante

- Habeas data para registro fotográfico
- Derechos y deberes de la Caja
- Formato de PQR
- Desarrollo de la guía de temas
- Registra de las observaciones y elaboración del acta
- Registro fotográfico
- Voz del Experto aclarando dudas e inquietudes del usuario

3

## Después

- Reporte SSF
- Gestión sobre acciones y correctivos a que haya lugar



# CONVOCATORIA GRUPOS FOCALES

# Tiempos de Contacto y Envíos Convocatoria



**DÍA 0:**

- DEFINICIÓN DE LA MUESTRA
- PREVIO A LAS LLAMADAS, SE REALIZA EL ENVÍO DE SMS DE EXPECTATIVA

**01**



**LLAMADA INICIAL  
DE CONVOCATORIA**

**5 DÍAS ANTES DEL  
GRUPO FOCAL**

**02**



**ENVÍO DE CORREO CON  
CARTA CONFIRMACIÓN**

**5 DÍAS ANTES DEL GRUPO  
FOCAL  
AL TERMINAR LA LLAMADA**

**03**



**LLAMADA DE  
RECONFIRMACIÓN**

**2 DÍAS ANTES DEL  
GRUPO FOCAL**

**04**



**ENVÍO DE MENSAJE  
RECORDATORIO SMS**

**1 DÍAS ANTES DEL  
GRUPO FOCAL**

**05**



**ENVÍO DE MENSAJE  
AGENTE VIRTUAL**

**1 DÍAS ANTES DEL  
GRUPO FOCAL**



# DESARROLLO DE LA GUÍA DE TEMAS



# Acuerdos

- ✓ Los invitamos a apagar sus celulares para evitar interrupciones.
- ✓ Siéntanse libres de compartir sus ideas en éste espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es su opinión sincera.
- ✓ Es importante mantener el respeto y la cordialidad entre todos, se sugiere pedir la palabra, respetando los espacios de participación y las opiniones de los demás.
- ✓ La información y los datos recopilados se utilizarán únicamente con el fin de mejorar nuestros servicios.
- ✓ Para facilitar la recopilación de la información y no perder aspectos importantes, vamos a tomar nota de lo hablado durante la sesión.
- ✓ Durante la sesión, en cualquier momento se estará realizando el registro fotográfico.



# Conociéndonos

- ✓ Nombre
- ✓ Ocupación
- ✓ Composición de grupo familiar
- ✓ Cuéntale a tu compañero una anécdota, momento gracioso o divertido que recuerdes de tu vida

**Si el SERVICIO fuera una persona, ¿Qué características tendría?**

# CARTA DE AMOR PARTE I

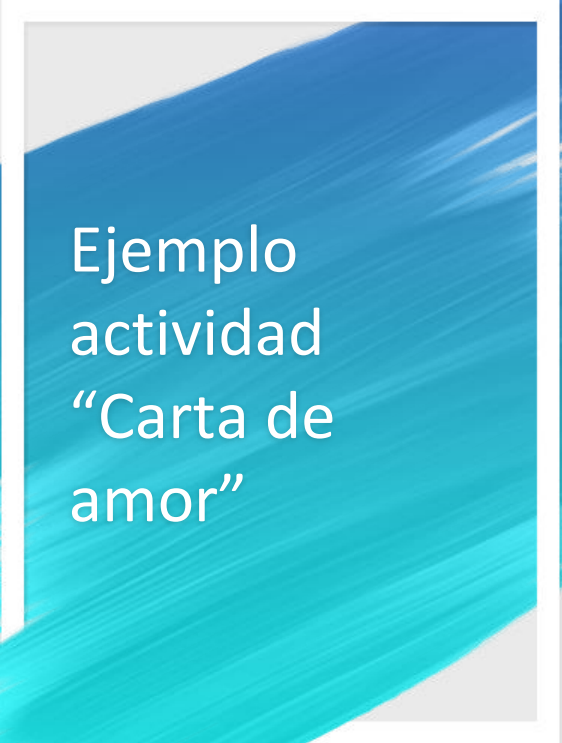
Vamos a suponer que el **SERVICIO** es nuestro enamorado, nuestra pareja sentimental y resulta que hay alguien que apareció en nuestra vida y nos anda coqueteando para que nos vayamos con esa persona.

Haremos **“LA CARTA DE AMOR”** en la que le diremos:

- Todo lo que me enamora de ti y lo que me molesta de ti.
- Cómo estoy viendo el futuro a tu lado.
- En qué casos siento que esta pareja me valora, en qué casos siento que no.
- **Escribir todo lo bueno, lo malo, lo feo, lo que me gusta y lo que me molesta.**

Basados en esto, tenemos 4 opciones como termina la carta:

- ✓ Te amo y seguimos juntos.
- ✓ Seguimos, pero tienes que prestar atención a las fallas.
- ✓ Quisiera terminar contigo, pero me toca continuar a tu lado.
- ✓ Terminamos, ya no vamos más.



Ejemplo  
actividad  
“Carta de  
amor”

Hola Café de las letras!!!

Te conozco desde hace 7 años, hemos vivido diferentes momentos, especialmente en la celebración de cumpleaños de mis padres y algunos amigos.

Me gusta el sabor, sazón de tu comida, me gustaría encontrar mayor variedad de platos, se que tienes festivales, pero no me agradan sirven poco y me parece muy costoso para la porción.

Cuando tienes muchos clientes, me descuidas un poco y debo llamarte -buscante... y no te encuentro.

Me gustaría encontrar beneficios, descuentos, incentivos. yo no sabia del pastel de cumpleaños, son incentivos para volver.

Eres muy serio, me gustaría que fueras menos formal, seguramente tu población objetivo es personas de oficina, no es una opción para personas jóvenes o con niños.

EN el futuro, espero que sigas siendo una opción para visitarte, ya que haces parte de Colsubsidio, referente de Caja de Compensación... Te falta mayor divulgación, muchos afiliados no te conocen.

Te quiero!!!

Seguirnos, pero tienes que prestar atención a los fallos

# CARTA DE AMOR PARTE II

Vamos a leer lo que nos escribió nuestro enamorado y responderemos la carta diciéndole:

- ✓ En qué estoy de acuerdo
- ✓ En qué no estoy de acuerdo

# VIVIENDO EL SERVICIO PARTE I

Sobre la imagen que vemos en cada cartel vamos a escribir cada uno de los pasos que seguimos la última vez que usamos el **SERVICIO**.

- Vamos a pensar solo en la última vez que lo usamos
- Entre todo el grupo vamos a definir los pasos que dimos para usarlo

Ejemplo  
actividad  
“Viviendo el  
servicio”



## VIVIENDO EL SERVICIO PARTE II

Ahora tenemos unas caritas con emociones, vamos colocarle a cada paso un sentimiento, de acuerdo a:

✓ **¿Cómo se sintieron la última vez?**







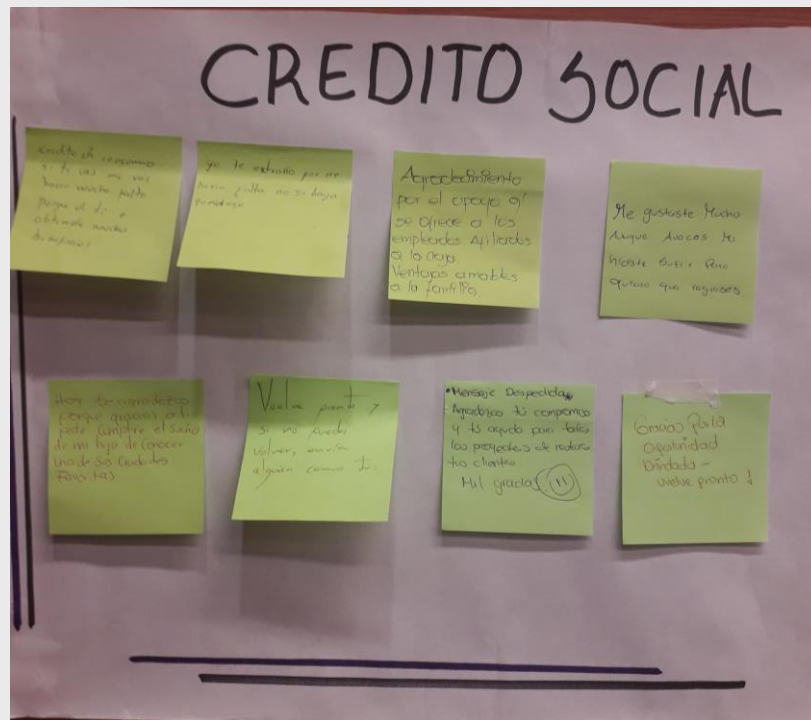
# VIAJE A LA LUNA

Vamos a suponer que el **SERVICIO** se va para la luna y no lo volveremos a ver.

Cada uno vamos a escribirle en los banderines un mensaje o una frase en la que le **expreemos el sentimiento que tengo por el servicio** y que quedará de recuerdo para siempre.



# Ejemplo actividad “El servicio se va de viaje”





Gracias