



# REUNIÓN DE SEGUIMIENTO

## Enero 27/2022



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)



## **Seguimiento Línea Crecer**

### **Temas a Tratar**

1. Esquema de Seguimiento Utilización Recursos.
2. Gestión Servicio al cliente.
3. Gestión Comercial
4. Gestión Cartera.
5. Informe Desembolsos.
6. Cierre de Sesión.



# **ESQUEMA DE SEGUIMIENTO A LOS RECURSOS**

# ESQUEMA DE SEGUIMIENTO A LOS RECURSOS



INFORME DIARIO CARPETAS SENA LINEA CRECER 26 ENERO

| ESTADO                               | TOTAL |
|--------------------------------------|-------|
| COMPLETO                             | 87    |
| GASTOS COMPLETOS FALTA CERTIFICACION | 21    |
| NO HA INVERTIDO TODO EL RECURSO      | 142   |
| SIN SOPORTES                         | 492   |
| TOTAL                                | 742   |



# EVENTUALIDADES QUE SE HAN ENCONTRADO EN EL PROCESO



El empresario invierte el recurso y se desliga del proceso



Acompañamiento personalizado.



Realizan una mix en su plan de inversión.



Por lo demorado de los CDN, permutan su plan de inversión.



El empresario evidencia que es un proceso desgastante y no evidencia el beneficio.



# ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR



**Alineación de mesas de trabajo entre el Operador financiero y el supervisor técnico.**

1. Apoyó con regionales para persuadir a los empresarios.
2. Mesas de trabajo semanales organizadas, con cada una de las diferentes regionales.



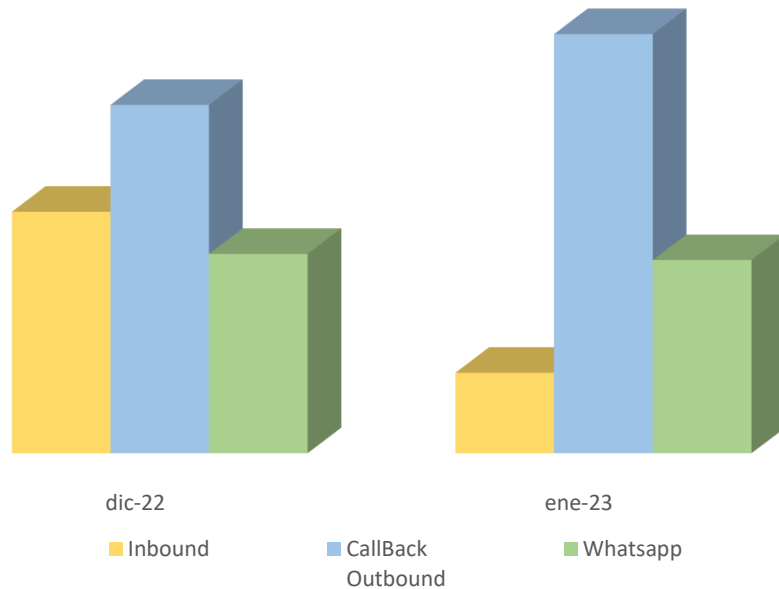


# **GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**

# SAC – Canal Telefónico/ WhatsApp



Recurrencia por canal de apoyo



| Mes           | Inbound | CallBack Outbound | Whatsapp | Total General |
|---------------|---------|-------------------|----------|---------------|
| dic-22        | 195     | 281               | 161      | 637           |
| ene-23        | 65      | 338               | 156      | 559           |
| Total General | 260     | 619               | 317      | 1196          |

\* Datos de Enero: Corte al día 20

## Analisis:

Se evidencia una disminuciòn en la demanda de llamadas entrantes (Inbound), vs un aumento en las consultas en whatsapp esto entendiendo la facilidad de los medios digitales como medio recurrente de los empresarios. Tambien se logra evidenciar que nuestros auxiliares de servicio aumentaron la frecuencia de llamadas hacia los empresarios para asegurar y aumentar las postulaciones segun las vigencias disponibles.

# SAC – Canal Atención PQR



| Mes           | Empresario | Funcionario Sena | Total General |
|---------------|------------|------------------|---------------|
| dic-22        | 72         | 32               | 104           |
| ene-23        | 32         | 2                | 34            |
| Total General | 104        | 34               | 138           |

| Mes           | Atendido a Tiempo | En Trámite | Total General |
|---------------|-------------------|------------|---------------|
| dic-22        | 104               | 0          | 104           |
| ene-23        | 33                | 1          | 34            |
| Total General | 137               | 1          | 138           |

| Mes           | correo: Documentos créditos |
|---------------|-----------------------------|
| nov-22        | 890                         |
| dic-22        | 716                         |
| ene-23        | 288                         |
| Total General | 1894                        |

## PQR Empresarios

### Peticiones

- Confirmación de recepción de Documentos para la postulación.
- Inf. Sobre el Código asignado para acceso a la landing.
- Inf. Estado de la solicitud
- Información sobre plan de Pagos
- Solicitud envío de documentos para preaprobación.

## PQR Funcionarios Sena

### consultas

- Consulta de estados, de las postulaciones de algunos empresarios.
- Validación de documentos de algunos empresarios solicitando confirmación si ya están completos para trámite o no.
- Envío de documentos de empresarios para completar la postulación al proceso.
- Solicitud envío de documentos para preaprobación de empresarios.

# SAC – Canal Atención PQR



## Conclusiones y Recomendaciones SAC

### Conclusiones

- Se fortaleció el acompañamiento hacia los empresarios, aumentando el servicio de Call Back invitándolos a seguir aplicando a las convocatorias vigentes, como también direccionamiento para el correcto diligenciamiento del pagaré y demás documentos para el trámite.
- SURED como acción de mejora, implemento para aquellos empresarios en los que no lograban acceder a la landing por temas de conectividad o ajenos a su alcance, una presentación virtual y un enlace para que lograran postularse, este método sirvió para apoyar más la demanda de postulados.
- SURED se comunicó con los empresarios para informarlos sobre la convocatoria vigente (\$20 M) y cuyos empresarios no habían logrado pasar el proceso de preaprobación de la convocatoria anterior (\$50). Del Total de interacciones remitidas <180> (incluyendo llamadas, correos o interacciones por whatsapp) se logró una efectividad del 100%, donde los empresarios después de recibida la notificación mostraron su interés de Volver a participar. Nuestro SAC despejó dudas y aclaró requisitos para la nueva postulación. A la fecha se tiene en promedio 16 postulaciones viables para aplicación.

### Recomendaciones

- Retroalimentar a los funcionarios zonales, para que cada vez que remitan correos a nuestra cuenta de servicio y sean PQR, nos confirmen en el comunicado los datos de notificación del empresario para que desde SAC se notifique la Respuesta directamente al peticionario con copia al funcionario.
- Se sugiere que cada vez que un funcionario deje de pertenecer al sena (por no renovación de contrato) se aplique un empalme con el funcionario entrante, para que no genere reprocesos con el empresario que le entregó los documentos. (Novedad recibida vía Telefónica)



# **GESTIÓN COMERCIAL**

# Comité de Seguimiento Línea Crecer - Matrix Créditos

## Gestión Comercial



### Acciones Enero



Gestión  
Llamadas  
Base 1.000

Capacitación,  
Sensibilización  
Formación y  
Comercial.

Pauta Digital  
**Orgánica**

**BANCOLDEx**  
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL



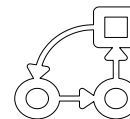
**Nuevo  
Comunicado**

Difusión Free Press, con el objetivo de dar a conocer el beneficio que otorga la Línea Crecer a los microempresarios de Colombia.



**Pauta  
Radial**

Enfocada a microempresarios ubicados en la costa atlántica del país segmentado en Ciudades como B/quilla, Santa Marta, Valledupar .



**Eventos**

Participación en eventos gremiales:

- Cámara de Comercio de Bogotá
- Secretaria de Desarrollo Económico de Bogotá
- Alcaldía de Soacha



**Asesoría**



Botón flotante en Landing page.





# GESTIÓN DE CARTERA

# Cartera LÍNEA CRECER Matrix Créditos

## Gestión de Cartera Línea Crecer – Universidad Nacional



OPERACIONES  
TOTALES  
**721**

Colocación  
**\$27.000Millones**  
U-Nacional



Operaciones en mora  
**22**



Edad  
27 – 41 años  
(77%)

Sector economía de servicios  
**11 OPERACIONES (55%)**

Departamentos representativos  
Bolívar, Huila y Nariño  
3 operaciones c/u **(13,64%)**

Gestión de Cartera  
Cobro de intereses y capital

Trece clientes cancelaron en el mes de enero y se encuentran al día. Información presentada en el comité de seguimiento de cartera del día 250123.



# Cartera LÍNEA CRECER Matrix Créditos

## Gestión de Cartera Línea Crecer – Universidad Distrital



OPERACIONES  
TOTALES  
**15**



Operaciones en mora  
**2**



Colocación  
**\$278Millones**  
U-Distrital



Edad  
29 – 39 años  
(100%)

Sector economía de producción  
**2 OPERACIONES (100%)**



Departamentos representativos  
Bogotá y Meta  
**(50%)**

Gestión de Cartera  
Cobro de intereses y capital



Los clientes cancelaron en el mes de enero y se encuentran al día. Información presentada en el comité de seguimiento de cartera del día 250123.

# Cartera LÍNEA CRECER Matrix Créditos

## Gestión de Cartera Línea Crecer – Universidades



### Operaciones al día

| NIT       | CLIENTE                                | DÍAS MORA | FECHA PAGO |
|-----------|----------------------------------------|-----------|------------|
| 901152569 | Anl ingenieria Sas                     | 30        | 5/01/2023  |
| 901409288 | Infantiles Sofi Sas                    | 30        | 18/01/2023 |
| 901089163 | Proeco Suministros Sas                 | 50        | 24/01/2023 |
| 901303895 | Dulce Pacifico Sas                     | 49        | 23/01/2023 |
| 901379610 | Courticola Las Mercedes                | 80        | 13/01/2023 |
| 901178564 | Produagro J.C Sas                      | 103       | 13/01/2023 |
| 901260046 | Sillas Y Partes Divioficinas Sas       | 42        | 16/01/2023 |
| 901198827 | Fundacion del Respeto Inclusion Social | 36        | 12/01/2023 |
| 901359971 | Constructora Hq Sasa Zomac             | 36        | 11/01/2023 |
| 901396393 | Artes Muysquo Sas Bic                  | 36        | 13/01/2023 |
| 901480813 | Saldaña Ingeniera Sas                  | 36        | 12/01/2023 |
| 901383349 | Leon Atelier Sas                       | 35        | 11/01/2023 |
| 901335250 | Ceypa Edificaciones Sas                | 35        | 5/01/2023  |

- ✓ De acuerdo a las gestiones realizadas, se logro efectuar el pago de 13 empresas, principalmente PRODUAGRO quien presentada una altura de 105 días en mora y COURTICOLA LAS MERCEDES quien presentaba una altura de mora de 80 días.

### Operaciones en gestión

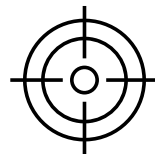
UNAL

| N° | NIT       | CLIENTE                                                                 | D/TO      | SALDO TOTAL     | CUOTAS ATRASADAS |
|----|-----------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|------------------|
| 1  | 901380189 | Concentrados Montemarianos S.A.S.                                       | Bolívar   | \$ 2.688.374,00 | 2                |
| 2  | 901379725 | Confecciones Y Dotaciones Moratex S.A.S                                 | Huila     | \$ 829.300,00   | 3                |
| 3  | 901229648 | Hacienda: El Paraiso Celestial Sas                                      | Tolima    | \$ 542.450,00   | 2                |
| 4  | 901384437 | Inntex Sas                                                              | Huila     | \$ 325.470,00   | 2                |
| 5  | 901385137 | Latino Cocina Popular Sas                                               | Risaralda | \$ 4.480.624,00 | 2                |
| 6  | 901383368 | Granja Avicola J.Y.T.S.A.A                                              | Bolívar   | \$ 324.444,67   | 3                |
| 7  | 901444181 | Amaranta Balles Sas                                                     | Caldas    | \$ 542.450,00   | 2                |
| 8  | 901377077 | Ingenieria Y Consultoria De Proteccion Contra Incendios S.A.S           | Casanare  | \$ 325.470,00   | 2                |
| 9  | 901289862 | Retracturas Sas                                                         | Atlántico | \$ 4.724.874,00 | 3                |
| 10 | 901273451 | Comercializadora agropecuaria y Prestadora de Servicios de Becerril Sas | Cesar     | \$ 343.076,00   | 2                |
| 11 | 901048965 | Avicola la Esperanza el Rosario Sas                                     | Nariño    | \$ 519.812,00   | 2                |

- ✓ De las 11 empresas que actualmente se registran en mora, se evidencia que el 27% que corresponde a 3 empresas, su saldo es a capital y el 73% que corresponde a 8 empresas, tiene saldo a intereses; todas corresponden a la **Universidad Nacional**.
- ✓ Teniendo en cuenta las gestiones realizadas y los pagos efectuados por los empresarios, se hace una actualización del ICV >30 días (Cartera Total) quedando en el 1,57%, presentando así una disminución del 1,36%.



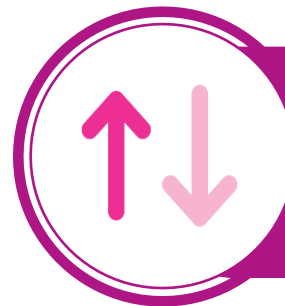
## Elaboración Documentos



Manual de  
Procedimientos de  
Cartera



Manual de Sucursal  
virtual



Cartillas de Medios de  
Pago por Universidad



# **INFORME DESEMBOLOSOS**

# DESEMBOLSOS CDN 23 DE DICIEMBRE

Línea Crecer – Universidad Nacional



**Aprobación CDN  
23 Diciembre  
367 Operaciones  
\$ 11.351.000.000**

Operaciones Exitosas: 342 \$10.606.000.000

Pendiente Confirmación Fiducia: 7 \$240.000.000

Operaciones Rechazadas Fiducia: 3 \$70.000.000

Operaciones Desistidas: 11 \$315.000.000

Operaciones Sin Documentos: 4 \$120.000.000



FONDO  
**emprender**

**SU Red**  
LA RED DE LOS COLOMBIANOS



# GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270  
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682



@SENAComunica

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)