



REUNIÓN DE SEGUIMIENTO NOVIEMBRE



www.sena.edu.co



Seguimiento Línea Crecer

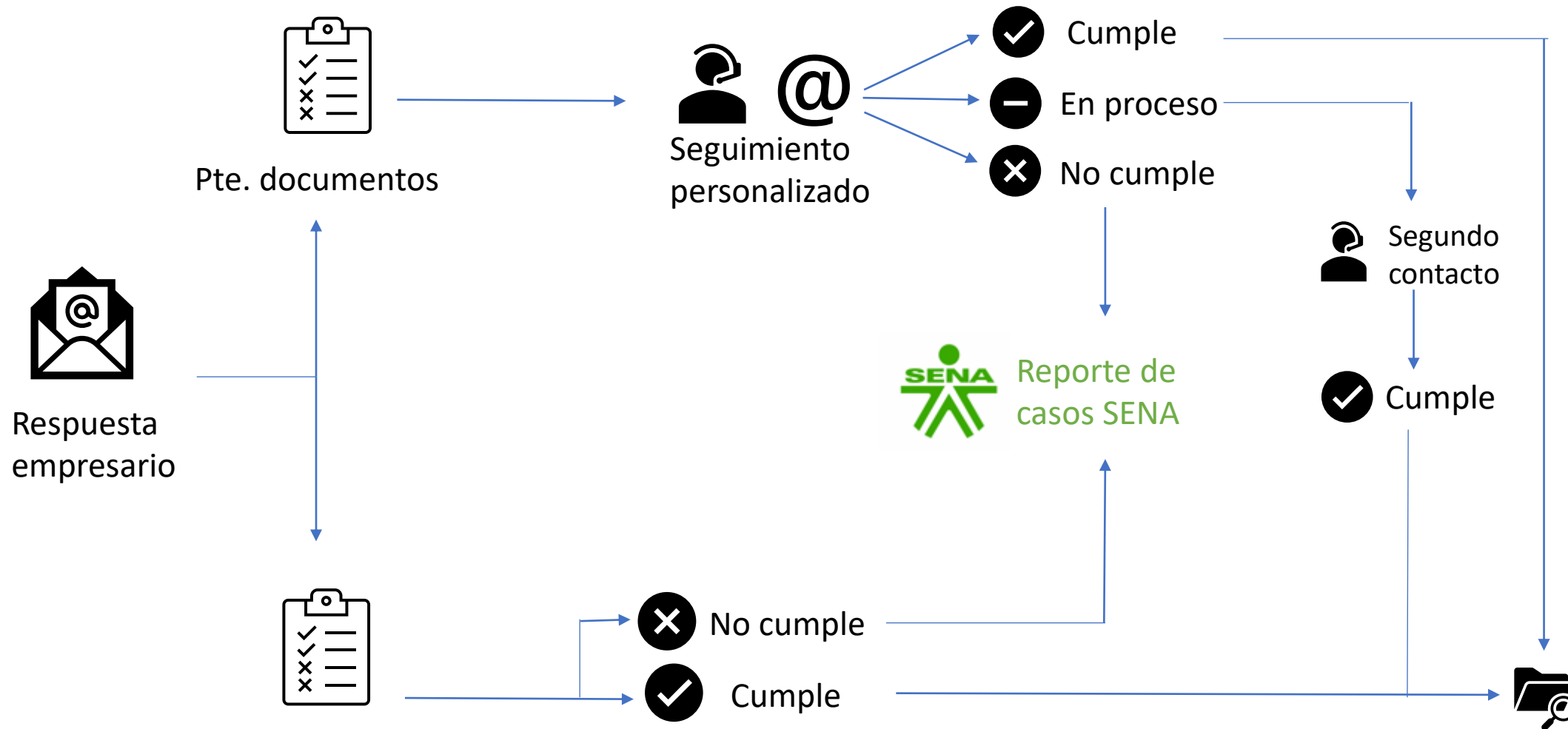
Temas a Tratar

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



ESQUEMA DE SEGUIMIENTO A LOS RECURSOS

FLUJO DEL PROCESO



EVENTUALIDADES QUE SE HAN ENCONTRADO EN EL PROCESO



Gastos parciales



Actúa como un crédito.



Flexibilidad con algunos de los documentos



¿ Que sucede si no presento los soportes?



No claridad en la corroboración de los recursos



SEGUIMIENTO A 350 EMPRESARIOS



Carpetas Completas (Cumple) 62

- Completas 3
- Falta el documentos donde el representante legal y/o contador corrobore la verificación de los recursos (60)

EN PROCESO 287

- 1. No han invertido la totalidad de los recursos (84)
- 3. Pendientes de algún documentos (100)
- 4. No se logra contacto o no han enviado documentos. (103)

NO CUMPLEN (1)

- La empresa Delyosos, utilizó los recursos para la compra de un furgón, para soporte de la actividad empresarial



CAPACIDAD DE GESTIÓN



CRONOGRAMA EJECUCIÓN ESQUEMA DE SEGUIMIENTO UTILIZACIÓN RECURSOS LINEA CRECER OPERACIONES DESEMBOLSADAS CORTE SEPTIEMBRE

Actividad (unitaria)	Tiempo (minutos)
Revisión de (1) carpeta que ya cuentan con documentos	15
Revisión y subir documentos en la carpeta de cada empresario	15
Llamadas a cada empresario y registro de observaciones en la base.	5
<i>Novedades que se pueden presentar durante el proceso</i>	
1. Dependemos que tan asertiva es la respuesta con el envío de correos. 2. Si en el punto anterior la respuesta en baja debemos de realizar un seguimiento personalizado. 3. Que después de la llamada telefónica el empresario envíen los documentos. 4. Reproceso en el envío de documentos (Envío incompleto de los soportes). 5. Empresarios contesten las Llamadas. 6. Empresarios quieran despejar inquietudes diferentes a la que se está realizando en la llamada. 7. Afectación de conectividad. (Señal del operador o caída de internet).	

Medición de tiempos y movimientos

PASO 1.

Cantidad de carpetas que puede revisar en 1 día	17
Cuantos días le toma revisar las carpetas que ya se encuentran completas	6

PASO 2.

Días para la revisión de carpetas que no han enviado soportes	14
---	----

PASO 3.

Capacidad para realizar seguimiento telefónico personalizado	51
--	----

Relación Gestión de Carpetas

Carpetas con documentos	110
Carpetas sin documentos	231

Persona medio tiempo

4 horas
240 minutos



CRONOGRAMA DE LA GESTIÓN CON LOS PRIMEROS DESEMBOLSOS



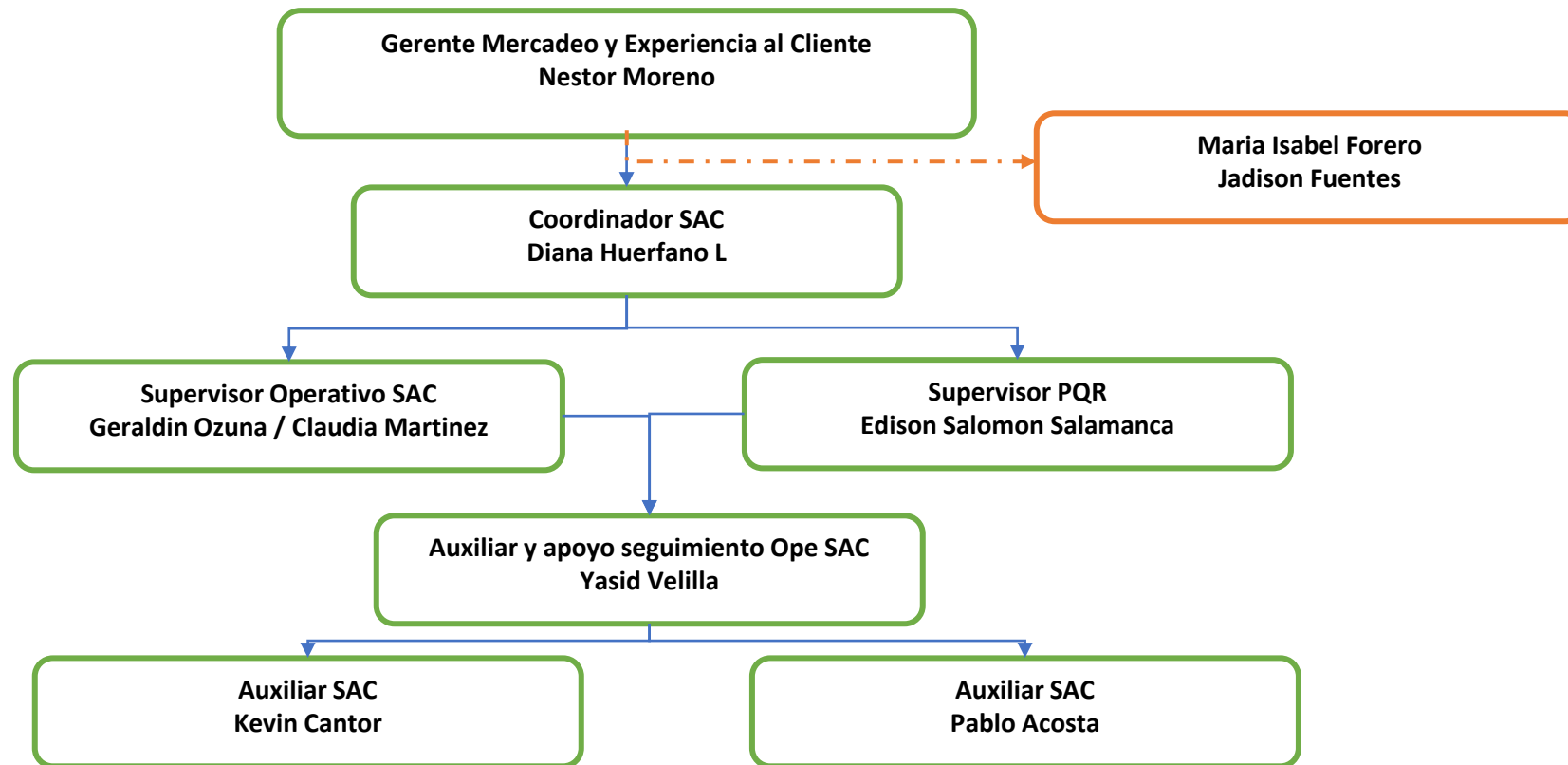
ACTIVIDADES	Meses (Semanas)															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
Secciones de empalme entre Matrix créditos y SENA																
Verificación de carpetas que ya se tienen soportes.																
Verificación de carpetas que envían soportes al correo electrónico																
Llamadas o WhatsApp personalizado a empresas que no envían documentos o están incompletas																
Revisión de nuevos correos que surgen a raíz de la llamada																





GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Estructura SAC – Linea Crecer

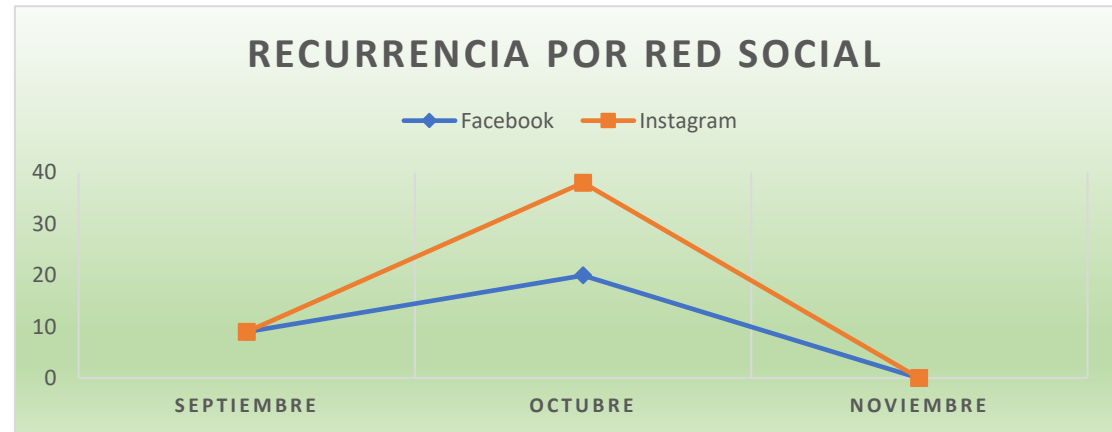


Atención Redes Sociales



Total de Interacciones con usuarios			
Red Social / Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre
Facebook	9	20	0
Instagram	9	38	0
Total Interacciones	18	58	0

Total Likes - Pautas Publicitarias			
Red Social / Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre
Facebook	10	18 / 5 veces Compartido	0
Instagram	120	168	0
Total Likes	130	168	0



Tipo de consulta			
Red Social / Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre
Facebook	petición de Información: * Información General de la línea crecer * Información de requisitos exigidos	petición de Información: * Información General de la línea crecer * Información de requisitos exigidos	NA
Instagram			NA

atencionlineacrece@sured.com.co



Demanda rebidida cuenta: atencionlineacrece@sured.com.co				
Tipología /Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total General
Petición	80	165	20	265
Queja	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Tutelas	0	0	0	0
Total General	80	165	20	265
% Participación	30%	62%	8%	100%

Cumplimiento de ANS :

Se identifica tiempos de respuesta entre los 1-5 días contractuales.

Acciones de Mejora

* A partir de Noviembre se empezará a clasificar las consultas por parte de los empresarios vs las consultas por parte de los funcionarios SENA.

Líneas Corporativas - SURED



Canal / Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre
Inbound	74	213	74
Outbound /Call back / Whatsapp	0	0	23
Total Atenciones	74	213	97

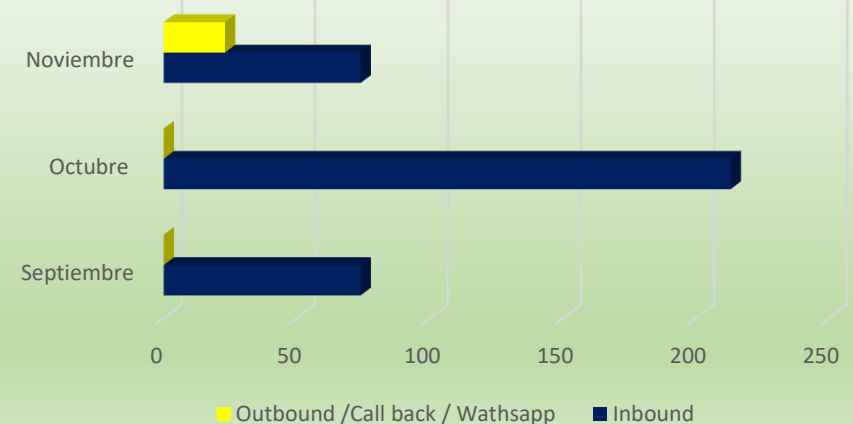
Acciones de Mejora

- A partir de Noviembre se empezará a clasificar las gestiones inbound /Outbound / whatsapp para validar medio de comunicación mas recurrente con los empresarios.

Novedades

- Se reciben llamadas a las líneas corporativas para solicitar informaciones distintas a la línea crecer (Ofertas de empleo con el Sena, información de Fondo emprender, aplicación de cursos, Direcciones de sucursales Sena etc.)
- Se reciben llamadas de empresarios que aseguran les contactaron para nuevamente postularse y se identifica que no son funcionarios de Matrix créditos o SAC Sured.

Atenciones telefonicas vs Seguidimientos



Otras Gestiones de Seguimiento



* Dentro de las opciones brindadas a los empresarios para apoyar los procesos de postulación y otorgamiento se tiene habilitada la cuenta de correo: documentoscreditos@sured.com.co, para el mes de noviembre se han recibido 84 comunicaciones asociadas a postulaciones, de las cuales nuestros asesores de servicio apoyan para lograr la completitud de documentos del aspirante.

Demanda rebidida cuenta: documentoscreditos@sured.com.co				
Tipologia /Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total General
Entrega de Documentos Postulaciones Nivel 1 sac	NA	112	84	196
Entrega de Documentos Nivel 2 Créditos analistas	NA	255	56	311
Total Correos recibidos	465	367	140	972
% de atención Nivel 1	NA	31%	60%	

* Se realizan en el mes de noviembre llamadas para ofrecer el servicio de acompañamiento a los empresarios para el diligenciamiento del formato de Pagaré y de esta manera cerrar el ciclo con el empresario. Total llamadas gestionadas 6 efectivas

Niveles de Atención



NIVELES DE ESCALABILIDAD SOLICITUDES SURED - PROYECTO LINEA CRECER						
NIVEL	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	NÚMERO CORPORATIVO	HORARIO DE APOYO	ALCANCE
1	Geraldine Ozuna	Supervisora Operativa SAC	geraldine.ozuna@sured.com.co	314 3468502	Rotativo	Apoyo atención de novedades en los canales telefonicos y whatsapp
1	Claudia Martinez	Supervisora Operativa SAC	claudia.martinez@sured.com	311 5205701	Rotativo	
2	Edison Salomon Salamanca	Supervisor de PQR	edison.salamanca@sured.com.co	321 3005339	8 a 5: 30pm Lunes a Viernes	Apoyo atención de PQR (consulta sobre tratamiento de alguna comunicación en curso o evidencias de notificación hacia los empresarios, manejo de judiciales y canal de apoyo para resolución de Tutelas
3	Diana Huerfano Ladino	Coordinadora SAC	diana.huerfano@sured.com.co	310 2862055	8 a 5:30 pm Lunes a Viernes	Apoya las consultas o solicitudes que no se lograron gestionar en los niveles 1 y 2
4	Jadisson Smith Fuentes Gil	Analista Microcredito	jadisson.fuentes@sured.com.co	305 7056227	8 a 5:30 pm Lunes a Viernes	Apoya las consultas o direccionamientos sobre la administración del proyecto con el Sena
	Maria Isabel Forero	Directora de Operaciones	maria.rodriguez@sured.com.co	316 3200057		



Sugerencias SAC



#1. Contar con la lista de oficinas SENA por territorial o municipio para apoyar las consultas extras que surgen en la atención hacia los mismo empresarios o otros usuarios.

#2. Para mejorar la experiencia en la atención de los orientadores y/o funcionarios territoriales del SENA , se sugiere que cada vez que remitan un correo a la cuenta: atencionlineacrecer@sured.com.co en el asunto se relacione tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

Asunto: Consulta territorial Norte – Pedro Pérez (validar)
con copia a los supervisores SAC y de PQR, para control de atenciones.



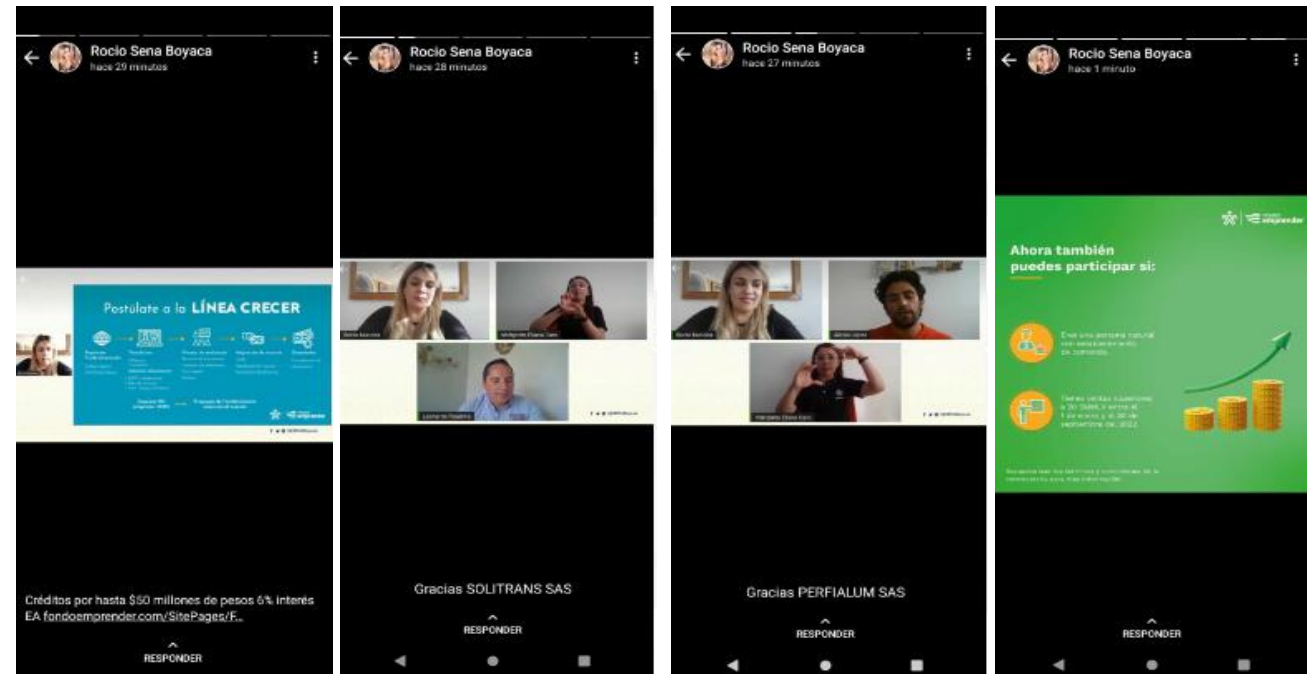


GESTIÓN DE COMERCIAL

GESTIÓN COMERCIAL



Webinar Fenalco
Con la participación de 20
microempresarios



El pasado 31 de octubre se realizó Webinar con la regional Boyacá (40 invitados) y el día 03 Noviembre con la regional Putumayo (29 invitados). Empresarios invitados donde se expuso sobre la línea, beneficios, requisitos, condiciones, etc.

GESTIÓN COMERCIAL



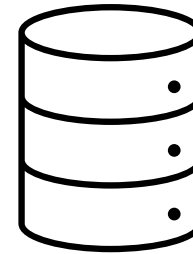
Agencia

Prender la pauta para el mes de
Noviembre \$10mm
Diciembre
\$10mm
Nuevas Piezas Gráficas



Eventos

Participar en eventos de
Gremios de cara a los
microempresarios.



Nueva Base

Se retoma bade de personas naturales
para realizar gestión de llamadas.
Iniciaremos con 1.000 empresas.



GESTIÓN DE CARTERA

PROTOCOLO DE GESTIÓN LÍNEA CRECER





Produagro JC sas - Meta (Universidad Distrital)

Fecha de vencimiento 19 de cada mes

Meses pendientes: Septiembre y octubre.

Saldo pendiente: \$ 232,840 - (20,000,000)

Protocolo de gestión:

- ✓ Contacto vía Telefonica.
- ✓ Mensajes de texto a celular recordando su obligación vencida.
- ✓ Correos electronicos y medios de pago.
- ✓ Contacto vía WhatsApp
- ✓ Compromiso de pago paz y salvo en NOVIEMBRE.

341 Créditos al 31 de octubre tenemos **340** al día, y **1** en estado de mora mayor a 30 días

Medios de pago más utilizados:
PSE, BBVA Vía oficina
banco

- ✓ Seguimiento y acompañamiento a los empresarios para la realización de lo pagos.



GESTIÓN DESEMBOLSOS

GESTIÓN DESEMBOLSOS CDN SEPTIEMBRE



Estatus	Suma de Valor	Cuenta de NIT Tercero	GMF	Valor total sin GMF
Desembolsado	\$ 11.264.500.000	306	\$ 45.058.000	\$ 11.219.442.000
Rechazados	\$ 250.000.000	5	\$ 1.000.000	\$ 249.000.000
Total general	\$ 11.514.500.000	311	\$ 46.058.000	\$ 11.468.442.000

DETALLE TERCEROS EN PROCESO DESEMBOLSO

NIT Tercero	Empresa	Valor
901468219	Ekii Ingenieria Inteligente SAS	\$ 50.000.000
901255685	Avantagro Proyectos Sostenibles SAS	\$ 50.000.000
901510152	Alfamotors Zomac SAS	\$ 50.000.000
901396466	Prommec SAS	\$ 50.000.000
901143428	Mangueras y Poleas Mario Chica SAS	\$ 50.000.000

Según validación con Fiduagraria – Los desembolsos rechazados ya se volvieron a ejecutar y en el transcurso de la semana se brindara estatus del resultado de las operaciones.



GRACIAS

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



@SENAComunica

www.sena.edu.co