

CIRCULAR 96 DE 2013

(agosto 13)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

PARA: DIRECTORES REGIONALES, SUBDIRECTORES DE CENTROS

Asunto: Procedimiento Línea de Atención Empresarial

En el marco de la política de mejoramiento continuo de los procesos de relacionamiento de nuestra Entidad con sus clientes externos y en especial con sus aliados empresariales, se desarrolló el proyecto "Línea de Atención Empresarial" que tiene por objetivo ser el medio de comunicación y resolución de solicitudes de la comunidad empresarial, en un tiempo no mayor a 48 horas.

A través de las líneas 404 9494 para Bogotá y 018000 910 682 para el resto del país, ponemos a disposición de los empresarios un equipo humano capacitado, capaz de dar respuesta oportuna a temas relevantes como: Contrato de Aprendizaje, Agencia Pública de Empleo, Certificación de Competencias, Formación Profesional, Pagos en Línea y toda solicitud puntual que el Empresario quiera registrar.

Este equipo compuesto por un grupo inicial de 12 agentes exclusivos de la "Línea Empresarial" estará soportado igualmente por 24 líderes PQRS y 22 líderes CRM distribuidos en todo el país. En consecuencia, la participación territorial es definitiva para el logro de los objetivos establecidos para este nuevo canal de comunicación.

A continuación de forma sencilla se describe el procedimiento que se lleva a cabo en la "Línea Empresarial" con el fin de lograr la mayor claridad del proceso:

1. Ingresar llamada a la "Línea Empresarial", a través de las líneas 404 9494 para Bogotá y 018000 910 682 para el resto del país.
2. El agente del contact center, recibe la llamada y a través de unas sencillas preguntas identifica la Empresa y establece el Nivel de Atención que requiere cada llamada.

La "Línea Empresarial" cuenta con 2 niveles de atención:

Nivel 1 - Ofrecerá información básica y en lo posible brindará respuesta en el primer contacto en temas relacionados con: Contrato de Aprendizaje, Agencia Pública de Empleo, Certificación de Competencias, Formación Profesional, Pagos en Línea y Recuperación de claves de la Agencia Pública de Empleo y el SGVA (Sistema de Gestión Virtual de Aprendices) próximamente. El Nivel 2 dará respuesta a solicitudes puntuales de los empresarios que no se encuentran incluidas en el nivel 1, mediante el registro de estas a través del formulario de solicitudes de empresario de la página Web de SENA.

Nivel 2 - Los agentes del contact center recibirán y procesarán la solicitud a través del formulario estipulado, una vez registrada la solicitud, le informará al empresario el código generado bajo el cual quedo radicada su solicitud y la forma en la que puede realizar el seguimiento.

Adicionalmente, ratificarán nuestra Promesa de Servicio que radica en atender dicha solicitud en

un plazo no mayor a 48 horas.

3. Finalmente el empresario es remitido a una pequeña encuesta que nos permita verificar la satisfacción en la atención telefónica, en el caso de haber sido gestionada su solicitud en el nivel 1.

4. El seguimiento de todas los requerimientos ingresados por la línea empresarial lo realizarán en las regionales cada uno de los técnicos PQRS, quienes apoyarán a los gestores empresariales, gestores estratégicos y pymes para brindar respuesta al cliente en un tiempo no mayor a 48 horas de haber realizado la solicitud.

5. Los técnicos CRM en cada regional serán los responsables de realizar las modificaciones pertinentes en el aplicativo con el objetivo de mantener actualizada la información.

6. En las regionales donde no se encuentre el técnico PQRS, el seguimiento y control de los requerimientos de la línea empresarial la realizará el grupo de servicio al cliente desde la Dirección General.

El éxito de los objetivos trazados en la "Línea Empresarial" radica en la capacidad que tengamos de dar respuesta en el tiempo establecido, es decir un plazo no mayor a 48 horas.

Cualquier información adicional sobre la "Línea Empresarial" será atendida por Adriana Peñaloza Angarita - Profesional de la Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento, grupo servicio al cliente, a través del correo electrónico: apenaloz@sen.edu.co

GERMÁN ALBERTO CHAVES CORREAL

Director De Empleo, Trabajo y emprendimiento

<Para consultar la versión original PDF de este documento dirigirse al siguiente link:
https://www.avancejuridico.com/docpdf/sena/CIRCULAR_SENA_0096_2013.pdf>



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

