

MATRIZ DOFA DEL CONTEXTO POR PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO : RELACIONAMIENTO EMPRESARIAL Y GESTIÓN DEL CLIENTE		Promover los servicios de la oferta institucional SENA, con el fin de identificar las necesidades de los diferentes clientes y grupos de interés que atiende la entidad y gestionar de manera oportuna la atención de las mismas. Igualmente, gestionar alianzas y proyectos internacionales para fortalecer los procesos del SENA.	
		POSITIVO	NEGATIVO
		para alcanzar el objetivo del proceso	
		FORTALEZA (Colocar según cada factor interno los aspectos positivos que afectan el objetivo del proceso)	DEBILIDAD (Colocar según cada factor interno los aspectos negativos que afectan el objetivo del proceso).
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con talento humano capacitado, con experiencia y motivado por el desarrollo de las actividades asociadas al proceso</li> <li>Se cuenta con Líderes de la estrategia CRM en cada una de las regionales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con talento humano suficiente a nivel de las regionales para servicio al ciudadano</li> <li>Baja de cultura de servicio al ciudadano lo que genera que se le reste importancia a este tema, pese a que constituye la cara Intuicional del SENA frente a los diferentes grupos de interés</li> <li>Alta rotación debido a la contratación por prestación de servicios.</li> <li>Falta de trabajo en equipo con las diferentes áreas del SENA</li> <li>El personal del SENA aún carece de cultura frente análisis de los resultados de la medición a la satisfacción del cliente y frente a la formulación, registro, gestión y seguimiento a las acciones CPM</li> </ul>
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con diferentes aplicativos lo que permiten articular la atención con las empresas y facilitan la gestión y el seguimiento de los diferentes servicios que presta la entidad</li> <li>Potencialización del contact center maximizando los servicios misionales para la comunicación con clientes externos, a través de este canal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>El aplicativo actual encargado de llevar la gestión y trazabilidad de las PQRS, es deficiente para el tratamiento de las mismas, toda vez que no cumple con criterios normativos para la gestión actual</li> <li>El aplicativo actual no es flexible para la generación de informes o la reestructuración del mismo, para así atender necesidades de otras áreas para conocer temas específicos de PQRS</li> <li>No se cuenta con tecnología móvil para el acceso a la información por parte de los grupos de interés del SENA (Aplicaciones para smartpone)</li> <li>Falta de actualización de la herramienta CRM, para lograr la articulación con todas las áreas de la entidad.</li> <li>Se carece de internet móvil para realizar la gestión con las empresas.</li> <li>Las bases de datos de la institución contienen información desactualizada, no permitiendo una efectiva comunicación con el cliente externo por no lograr ubicar datos de contacto</li> <li><b>Debilidades aplicativo CRM:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fallas en conectividad de algunas regionales y de integraciones con otros aplicativos.</li> <li>Es necesario fortalecer el canal virtual para el registro y consulta de las solicitudes empresariales.</li> </ul> </li> </ul>
Ambientes de Trabajo			<ul style="list-style-type: none"> <li>Carencia de puntos de servicio al ciudadano</li> <li>Espacios reducidos para atención a empresarios</li> </ul>
Materiales			
Equipos			<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con equipos de computo suficientes para la prestación del servicio al ciudadano a nivel Regional, adicionalmente algunos de éstos equipos, presentan un alto grado de obsolescencia dificultando generación de informes sobre PQRS</li> <li>Los equipos para la gestión comercial externa con las empresas no son los adecuados (son muy pesados)</li> </ul>
Políticas/Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tiene estandarizado la documentación del proceso, lo que facilita el desarrollo de las actividades de los gestores con los empresarios.</li> <li>Procedimientos de PQRS, informes de gestión con Ranking de PQRS</li> <li>Se encuentra implementada en el SENA, la política nacional desde el DNP-PNSC para regular el servicio al ciudadano.</li> <li>La medición de la satisfacción al cliente SENA en el 2016 y 2017 fortaleció la muestra de manera sustancial y la reformulación permitió todas las partes interesadas del sena, por servicio y componente de servicio para una mejor retroalimentación de los procesos misionales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>La página web no es funcional para el acceso a la información de personas con discapacidad.</li> </ul>
Normas Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe el protocolo de servicio al cliente</li> <li>Esta establecido de manera normativa mediante el decreto 249 las funciones misionales para el desarrollo del proceso</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de articulación en la greeación de Procedimientos, resoluciones internas u otros, considerando que no se tienen en cuenta las fechas máximas de respuesta de acuerdo a la normatividad vigente</li> </ul>
Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los responsables de los procesos cada vez toman mas conciencia sobre la gestión oportuna y de fondo de las PQRS</li> <li>Reconocimiento de los asesores del SENA como aliados estratégicos de los empresarios en cuenta al servicio a la empresa</li> <li>La entidad utiliza medios alternativos para la divulgación de los servicios a través de las agendas empresariales y eventos a nivel nacional</li> <li>Excelente imagen institucional del SENA a nivel nacional e internacional.</li> <li>Disponibilidad del recurso económico para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa a través del contact center</li> <li>Fortalecimiento del compromiso de registro de informacion en la herramienta CRM a nivel nacional, gracias al posicionamiento de la misma y al impacto generado en muchas áreas para el análisis y seguimiento de los indicadores.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No es fácil la publicación sobre los temas referente a PQRS para conocimiento general, en TV Sena u otros medios de comunicación.</li> <li><b>Recursos:</b> No se realiza la asignación de recursos exclusivos para el servicio al ciudadano</li> <li>Comunicaciones externas e internas emitidas por el SENA u otras fuentes que son transmitidas en diferentes medios y generan impacto negativo en términos de desinformación frente a los grupos de interés para el personal de atención del contact center</li> </ul>
		POSITIVO	NEGATIVO
		para alcanzar el objetivo del proceso	
		OPORTUNIDAD (Colocar según cada factor externo los aspectos positivos que afectan el objetivo del proceso)	AMENAZA (Colocar según cada factor externo los aspectos negativos que afectan el objetivo del proceso).
Políticos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Articulación con otras entidades aprovechando la estrategia de gobierno en línea</li> <li>Incentivos del Gobierno Nacional para la generación de nuevas empresas y la inversión extranjera</li> <li>Impulso de las políticas del estado para el desarrollo de sectores estratégicos</li> </ul>	
Económicos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tendencia de crecimiento en la demanda de aprendices capacitados en los diferentes sectores productivo.</li> <li>Crecimiento sostenible durante los últimos años en términos de ingreso, exportaciones, participación de mercado y calidad de los servicios. (Fuente: PROCOLOMBIA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fluctuación de la moneda extranjera</li> <li>Recesión de los sectores productivos</li> </ul>
Sociales		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de Programas de inversión social que busca el bienestar para las comunidades, el medio ambiente y las empresas.</li> <li>Interes en la Responsabilidad Social Empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volumen elevado de las PQRS que se reciben para dar trámite por parte del SENA.</li> <li>Ingreso de un bajo volumen de información, errada o incompleta dpor parte de los ciudadanos en el aplicativo CRM</li> <li>La población que demanda servicios, trámites e información del SENA es bastante elevada (Gobierno Nacional, empresarios, aprendices, candidatos a empleo y ciudadanía y otros grupos de interés), lo que genera respuesta inoportuna y potencialmente aumento en las PQRS que son radicadas al SENA.</li> <li>Incremento en la demanda de empleo para los reinsertados de las fuerzas armadas a causa del post conflicto.</li> </ul>
Tecnológicos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprovechamiento de nuevas tecnologías para la gestión de las PQRS (App para smartphones, servicios numeral celular, entre otros) que responde a las necesidades normativas y propias de la entidad para una gestión oportuna y de fondo de las PQRS.</li> <li>Disponibilidad de plataformas tecnológicas para la integración de trámites y servicios de todas las entidades del Orden Nacional d tales como SUI, SI VIRTUAL, estrategia de gobierno en línea, entre otros.</li> <li>Oportunidades de Servicios de software de tecnología, integración y servicios técnicos; Desarrollo de aplicaciones y modernización; Outsourcing de Infraestructura Tecnológica; Servicios de apoyo; Gestión de Data Center (Fuente: PROCOLOMBIA)</li> </ul>	
Ambientales			Problemas de la movilidad por tráfico vehicular lo que limita las visitas empresariales.
Legales		<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de la cuota regulada de aprendices en las empresas a través de la ley 789 y decretos reglamentarios y la reglamentación de la Ley del primer empleo No 1429 de 2010.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios normativos que requieran evidenciarse y por limitaciones del aplicativo no se puedan cumplir.</li> <li>Nuevos Hallazgos por no cumplir con normas actuales y vigentes, teniendo en cuenta que el aplicativo no permite realizar esta gestión.</li> </ul>
Otros			