



1-8086

Bogotá D.C.

Respetado (a) Señor (a) Anónimo (a)

De acuerdo con su comunicación en la que nos expresa su inconformidad por el trato generado por nuestro asesor Jarod Blanco, lamentamos que este tipo de situaciones se presenten con nuestros usuarios sin embargo agradecemos se haya contactado con nosotros, de estas observaciones podemos mejorar cada día.

Amablemente le informamos que una vez analizada la interacción se evidencia que el asesor en relación no cumple con los procesos establecidos por el SENA en cuanto a servicio al cliente generando molestias, sin embargo, dentro de nuestras acciones de mejora se genera una alerta técnica con todo el equipo de asesores haciendo énfasis en habilidades de relacionamiento y profundizando principalmente en temas de empatía y disposición en atención al usuario.

Desde el área de experiencia se solicitó proceso disciplinario respectivo en cuanto al maltrato generado en la mala práctica evidenciada en la interacción.

Como una oportunidad de mejora, se solicitó adicionalmente al área de experiencia realizar un refuerzo en manejo de amabilidad y cortesía a fin de hacerle un estricto seguimiento a todas las falencias encontradas y de esta forma generar retroalimentaciones de manera preventiva toda vez que mitigemos este proceder de nuestros asesores.

Para nosotros es muy importante conocer las inconformidades ya que esto nos permitirá cumplir con nuestra meta de ser el mejor aliado de nuestros usuarios, es nuestro objetivo mejorar para brindar un excelente servicio, por esta razón agradecemos su interés en dejarnos conocer lo sucedido, de tal manera que nos permita evaluar la posibilidad de optimizar nuestros procesos.

Saludos cordiales,

Adriana Milena Gasca Cardoso

Dirección General – Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano

Proyectó: Elkin Fabian Enriquez Támara

NIS: 2020-01-162651