PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, Agosto de 2024

Señor (a)
EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **5845006**
Cargo del supervisor COORDINADOR(A) ACADÉMICO
Riohacha

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Agosto del año 2024

Referencia: No. 5845006 del año 2024

EDIER EDIR MENDOZA MEDINA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1118810794 de Riohacha, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Centro Industrial y de Energías Alternativas, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: CUARENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE ($ 45.846.262,00) esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero por valor de TRES MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRES MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE ($ 3.423.585,00) b) nueve (9) pagos mensuales iguales correspondiente a los meses de marzo a noviembre por valor CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO M/CTE ($4.465.545,00). c) Un último pago correspondiente a quince (15) días en el mes de diciembre por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE ($ 2.232.772,00).

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre de 2024.

OBJETO: Prestar los servicios personales de carácter temporal de Artesanos Técnicos Tecnólogos y/o Profesionales que se desempeñen como instructores en los programas de Formación Titulada y/o Complementaria en las diferentes modalidades de formación de la Programación Regular ejecutando horas directas a formación y otras actividades relacionadas con la Ejecución de la Formación Profesional Integral del Centro Industrial y de Energías Alternativas de la Regional Guajira.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro de la oferta regular del Centro Industrial y de Energías Alternativas en las competencias, resultados de aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada opción se determine de acuerdo con lo establecido en la Guía de Desarrollo Curricular GFPI-G-012 o normatividad vigente.	Actualmente estoy orientando la Formación de las fichas que me fueron asignadas en el presente mes del 2024. 3057727 - Curso complementario de servicio al cliente. 3057728 - Curso complementario de servicio al cliente.	Ver enlace Sena Sofía plus: http://senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces-Se anexan captures, Fotos (Ver Informe de Evidencias en archivo Gestión Contractual GC) -Formulario de Asistencia a Matricula. Y Ficha de Matricula.
2	Desarrollar los Proyectos de formación programados por el Centro Industrial y de Energías Alternativas en el Plan Operativo 2024.	Ejecución de la formación de acuerdo con el proyecto formativo relacionado con la formación asignada.	Integración de proyecto de formación con guía de desarrollo curricular. Ver evidencia.
3	Establecer la ruta de aprendizaje en Sofia Plus de acuerdo la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato.	Rutas establecidas en formación titulada con intensidad horaria de 48 horas asignadas por ficha de aprendizaje.	Ver enlace Sena Sofía plus:

			http://senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
4	Asociar aprendices en el aplicativo de Sofía plus en el tiempo estipulado.	Las rutas de aprendizaje se encuentran asociadas. Se verifican los estados de la totalidad de los aprendices con el Estado en Formación y Retiro Voluntario.	Ver enlace Sena Sofía plus: http://senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces
5	Planear y ejecutar actividades relacionadas en la guía de aprendizaje.	Ejecución de las horas programadas para este mes, relaciono evidencias de las Fichas.	Ver ilustración
6	Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad cuando se ejecute programas de Formación Complementaria.	Se aportaron todos los soportes e información requeridos para llevar a cabo la ejecución de los programas de Formación Complementaria.	N/A
7	Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades del programa de formación.	Los productos se evalúan antes de finalizar el programa de formación con los aprendices.	Ver evidencia.
8	Construir y mantener en tiempo real el portafolio de evidencia de instructor y de los aprendices.	En ejecución	Ver evidencia
9	Participar en las actividades indicadas por el Centro Industrial y de Energías Alternativas para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Durante el mes no se realizó actividad.	N/A
10	Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico.	En ejecución	Ver evidencias
	Entregar al coordinador académico y/o líder de la especialidad, la información de las actividades a realizar antes de iniciar cada curso y en	Siempre estoy dispuesto a entregar al Coordinador Académico y/o líder de la	Ver evidencias

11	general los informes que la formación profesional requiera dar asesorías e inducciones a los aprendices del Centro Industrial y de Energías Alternativas y evaluarlos en oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación.	Especialidad, la información requerida de las diferentes actividades académicas, según la programación de los cursos asignados. Serán cargados en la plataforma Sajuna.	
12	Entregar al Coordinador Académico y/o líder de la especialidad el informe de calificaciones de los aprendices en un plazo máximo de tres (3) días después de terminación del proceso de formación – Registrar toda la información relacionada con la formación profesional en el aplicativo de gestión de la información -Sofia Plus - Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas definidas por la entidad.	Terminados los procesos serán evaluados y registrada toda la información relacionada con la formación según corresponda.	Fichas en ejecución.
13	Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato.	Se atiende toda solicitud hecha por el supervisor presentando el GC y el reporte estadístico es enviado previo a la fecha requerida.	GC
14	Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices y registrar el seguimiento realizado al proceso de formación.	Estoy presto a participar en los comités de evaluación y seguimiento que se programen para los aprendices.	N/A
15	Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada.	Se ejercen las actividades de acuerdo a lo requerido y hasta el momento no se han presentado novedades.	N/A
16	Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo, innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo.	Dentro de las estrategias permito el uso de herramientas tecnológicas para el mejoramiento continuo del aprendiz.	Ver evidencias.

17	Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente.	Se registra la formación acorde a la normatividad vigente.	Ver evidencia en el ambiente virtual de formación LMS
18	Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente.	Toda la información manejada y tratada en los distintos informes cargados en los sistemas de información llevan la confidencialidad requerida.	Ver evidencia en SOFIA PLUS -SECOP II – SI CONTRATISTA.
19	Entregar oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato concernientes con el trámite administrativos de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato y demás documentos soporte establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.	La presentación de los requerimientos, informe contractual, soportes establecidos, y demás documentos, se entregan dentro de los tiempos exigidos.	Ver evidencia en Secop II – Si contratista
20	Aplicar al proceso de certificación por competencias, según normas de competencias que aplican a la función del instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar habilidades pedagógicas de los instructores.	El proceso para la certificación por competencias se encuentra en espera.	N/A
21	Participar cuando el centro de formación lo requiera en actividades relacionadas con: a) Jornadas de diseño y desarrollo curricular b) Proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, c) Proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices d) Proceso de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato e) La promoción del portafolio de servicios e) Procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados.	Ejecutado la jornada de diseño y desarrollo curricular en el mes de mayo	N/A

22	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado.	Por el momento no tengo a disposición ningún bien o elemento.	N/A
23	El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para la ejecución de las actividades del contrato.	Cumplo cabalmente las normas y protocolos de bioseguridad.	N/A
24	Trabajar de forma articulada y coordinada con el Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación SENNOVA, SBDC y las demás dependencias del Centro de Formación, para apoyar los procesos formativos, a través de la formulación de un (1) proyecto de investigación y una (1) idea de negocio radicado ante la coordinación SENNOVA y el Fondo Emprender respectivamente, que permita fortalecer las diferentes estrategias y actividades desarrolladas en la Ejecución de la Formación Profesional Integral.	Estoy presto para apoyar los procesos formativos que permita fortalecer las diferentes estrategias y actividades desarrolladas en la Ejecución de la Formación Profesional Integral.	N/A
25	Participar en el desarrollo de los equipos ejecutores en concertación con el Instructor líder, con el fin de entregar un informe de la ejecución del programa de formación a la coordinación académica.	Estoy presto a participar en el desarrollo de los equipos ejecutores.	N/A
26	Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato.	Estoy presto en realizar todas las actividades inherentes al objeto contractual asignadas.	N/A

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.				
2.				

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 4570930870 de la planilla SOI correspondiente al mes de julio. (Decreto Ley 2106 de 2019 – "Decreto Ley Antitrámites")

Evidencias en 19 folios

Cordialmente,

Firma
EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
Contratista
C.C. No. 1.118.810.794

Recibí a satisfacción:

Firma
EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
Supervisora Contrato 5845006 de 2024
COORDINADOR(A) ACADEMICO

PROCESO					
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME DE EVIDENCIAS					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	x	Pública Clasificada		Pública Reservada	

Agosto 2024

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

PROCESO

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

FORMACIÓN TITULADA

PRESENTADO POR:

EDIER EDIR MENDOZA MEDINA

Contrato No. CO1.PCCNTR. 5845006 del año 2024

PRESENTADO A:

EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA

COORDINADOR(A) ACADÉMICO

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS

REGIONAL GUAJIRA

Agosto 2024

Tabla de contenido

1. **Introducción** 4

2. **Objetivo** 5

3. **Alcance** 5

4. **Responsable** 5

5. **Marco normativo** 6

6. **Generalidades** 6

7. **Contenido** 7

1. Introducción

En un mundo cada vez más competitivo, la calidad del servicio al cliente se ha convertido en un factor determinante para el éxito de cualquier negocio. Es clara la necesidad de lograr desarrollar las habilidades y herramientas necesarias para ofrecer una atención excepcional y construir relaciones duraderas con los clientes.

En un entorno empresarial en constante cambio, la atención al cliente se ha convertido en un aspecto crucial para el éxito de cualquier organización. Un servicio al cliente de calidad no solo satisface las necesidades de los consumidores, sino que también fomenta la lealtad y mejora la imagen de la marca.

El presente informe tiene la finalidad de evidenciar las actividades realizadas durante el mes, con las siguientes fichas:

Ficha No. 3057727 correspondiente al curso complementario se Servicio al Cliente.

Ficha No. 3057728 correspondiente al curso complementario se Servicio al Cliente.

2. Objetivo

Desarrollar y presentar el informe de evidencias de los procesos formativos correspondiente al mes objeto de cobro, en la que se pueda verificar y hacer seguimiento a las actividades realizadas dentro de las cuales se encuentran:

- Impartir formación profesional integral al programa de titulada atención a clientes.
- Identificar y describir las actividades dentro del Programa de Formación Profesional realizadas durante el mes objeto de cobro.
- Presentar las evidencias de las actividades realizadas dentro del Programa de Formación Profesional realizadas durante el mes objeto de cobro.
- Efectuar el seguimiento y verificar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones pactadas

3. Alcance

Se anexa al presente informe y se toma como soporte la información suministrada por el contratista y el contrato No. **CO1.PCCNTR. 5845006 de 2024** que constituye una descripción de las actividades ejecutadas (y sus respectivas evidencias) por el instructor para cumplir con sus obligaciones contractuales durante el mes correspondiente.

4. Responsable

El Contratista, quien debe presentar el informe de evidencia del proceso formativo tal y como está establecido contractualmente.

5. Marco normativo

La ley 1474 de 2011 en su Artículo 83, define la supervisión como el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato, la cual es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, la Entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos.

De igual manera, el artículo 84 ibidem determina las facultades y deberes de los supervisores e interventores frente al cumplimiento de las obligaciones contractuales, al señalar que la supervisión e interventoría contractual implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las obligaciones a cargo del contratista, es por ello que se encuentran facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y serán los responsables de mantener informada a la entidad de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conducta punible o que puedan poner en riesgo la ejecución del contrato.

6. Generalidades

La entrega de informes periódicos de acuerdo a los lineamientos contractuales, es uno de los requerimientos del supervisor(a) de un contrato, así mismo como el de solicitar paz y salvo e informe final de actividades al terminar el periodo por el que se contrató un servicio, de conformidad con lo establecido en el contrato, la cuantía y/o la naturaleza del contrato, así como lo pactado en el mismo, en los cuales se especifique y documente todo lo relacionado con el estado de ejecución, avance y terminación del contrato.

7. Contenido

7.1. Descripción de actividades mes de agosto del 2024

7.1.1 Evidencias de actividades con los participantes de los cursos de formación complementaria.

Durante el mes Objeto de cobro se impartió formación complementaria de manera presencial.

7.1.1.1 Formación Complementaria

- Servicio al cliente.

7.1.1.2 Resultados de aprendizaje

- Prestar servicio al cliente teniendo en cuenta políticas de la organización.
- Validar satisfacción del cliente según protocolos de la organización.

7.1.1.3 Estrategias

Las estrategias implementadas en cada programa fueron: Aprendizajes basados en problemas, estudios de casos, presentación de material ilustrativo y uso de herramientas tecnológicas.

Ilustración 1. Programas en formación asignados



Fuente: Sena Sofia Plus

Ilustración 2. Pantallazos de Aprendices asociados a la Ruta de Aprendizaje.

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3057727
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE

Identificación	Nombre	Estado
CC - 1140837462	ARIANYS MIRLETH MARIN DAZA	APROBADO
CC - 1118825200	CECILIA DAYANA ROJAS MINDIOLA	APROBADO
CC - 72281366	DEAN MARTIN BARROS FERNANDEZ	APROBADO
CC - 1118820748	DIANA CAROLINA ROJAS TOVAR	APROBADO
CC - 40932146	DIANA CECILIA CUBILLO NIÑO	APROBADO
CC - 84078640	EDWIN PART TAMARA CAUSADO	APROBADO
CC - 40927167	INIRIDA JAEL IBARRA SIERRA	APROBADO
CC - 1118810460	IVON ELENA ACOSTA MONTERO	APROBADO
CC - 84095763	JENDSEL RAFAEL BRITO MENDOZA	APROBADO
CC - 49765943	LICET SOLANO TORRES	APROBADO
CC - 84090831	LUIS ALBERTO MATTOS SOTILLO	APROBADO
CC - 1006581011	NATALI CANTILLO VARGAS	APROBADO
CC - 36591542	NATIVIDAD INES AYALA RAMIREZ	APROBADO
CC - 1118829527	NORMA PATRICIA PIMIENTA PUSHAINA	APROBADO
CC - 1124359445	ORDALIS YINET PEREZ PUSHAINA	APROBADO
CC - 56086720	ROSMERY SUAREZ RAMIREZ	APROBADO
CC - 40944993	SAVINA FRANCISCA BENJUMEA ACOSTA	APROBADO
CC - 40939965	VIVIAN DE JESUS RODRIGUEZ RODRIGUEZ	APROBADO
CC - 1118871887	YAIRINA YAILETH REDONDO ESCOBAR	APROBADO
CC - 1118806663	YOHAN DE JESUS ORTIZ PUSHAINA	APROBADO
CC - 1118827567	ALBERTO ESTEBAN MENDOZA DAZA	Cancelado Academico
CC - 84093170	CRISTOBAL ALBERTO MENDOZA DAZA	Cancelado Academico
CC - 84007563	HUGO NELSON BRITO FIGUEROA	Cancelado Academico

Fuente: Reporte de inscripciones Sena

Ilustración 3. Evidencias de actividades Ficha No. 3057727 – Servicio al Cliente



Fuente: Propia



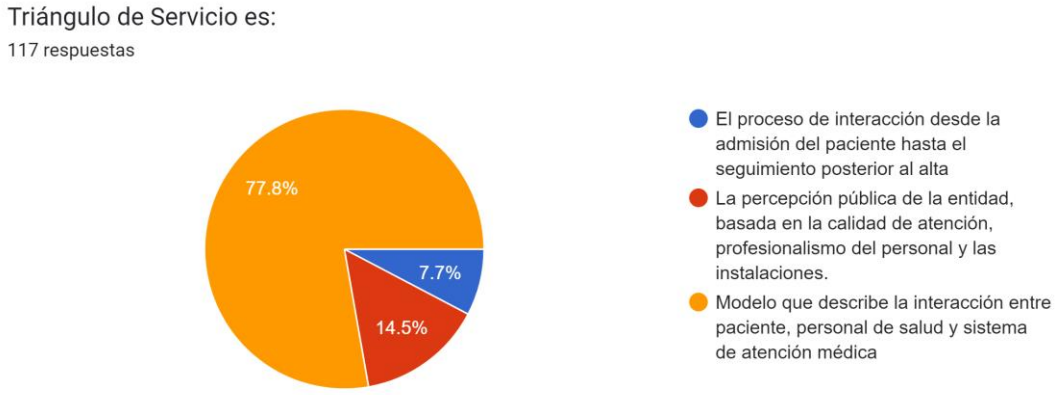
Fuente: Propia



Fuente: Propia

Triángulo de Servicio es:

- ◯ El proceso de interacción desde la admisión del paciente hasta el seguimiento posterior al alta
- ◯ La percepción pública de la entidad, basada en la calidad de atención, profesionalismo del personal y las...
- ◯ Modelo que describe la interacción entre paciente, personal de salud y sistema de atención médica



Fuente: Propia

Ilustración 4. Programas en formación asignados



Fuente: Sena Sofia Plus

Ilustración 5. Pantallazos de Aprendices asociados a la Ruta de Aprendizaje.

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	30/08/2024
Ficha de Caracterización:	3057728
Código:	13530025
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	21/08/2024
Fecha Fin:	30/08/2024
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	44 - REGIONAL GUAJIRA
Centro de Formación:	9222 - CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS

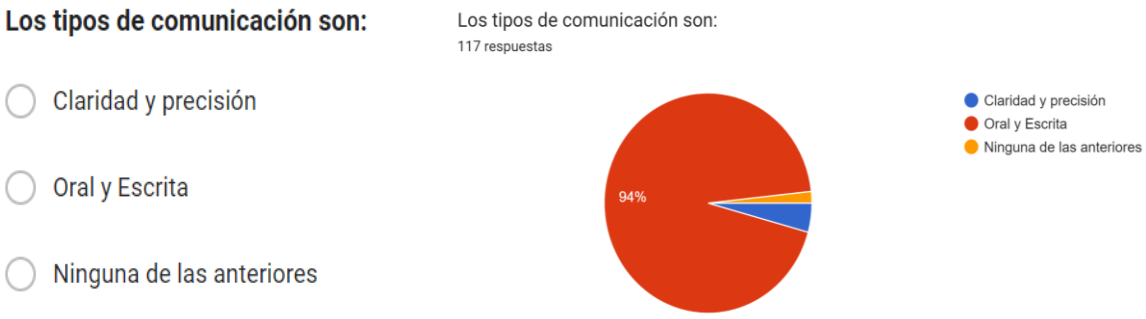
Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fecha y Hora del Juicio Evaluativo	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1090592417	MARIANGEL	ANDRADES RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1090592417	MARIANGEL	ANDRADES RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118814732	EMMA MILENA	OBREDOR FONSECA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118814732	EMMA MILENA	OBREDOR FONSECA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118820624	SANDRA MARCELA	AGAMEZ MENDOZA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118820624	SANDRA MARCELA	AGAMEZ MENDOZA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118823643	YAQUELINE YANET	VARGAS PITRE	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118823643	YAQUELINE YANET	VARGAS PITRE	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118828838	YURELIS DEL CARMEN	MONTES REDONDO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118828838	YURELIS DEL CARMEN	MONTES REDONDO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118849091	ESTEFANY KATERIN	GUERRA MINDIOLA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118849091	ESTEFANY KATERIN	GUERRA MINDIOLA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118890728	MARTHA BEATRIZ	SALAS VILLALBA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118890728	MARTHA BEATRIZ	SALAS VILLALBA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118890923	EDGARDO DE JESUS	LOPEZ GUERRA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118890923	EDGARDO DE JESUS	LOPEZ GUERRA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118895019	MILETHSY MILENA	MEJIA CABANA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118895019	MILETHSY MILENA	MEJIA CABANA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118878698	EDUARDO ANDRES	VILLARREAL PETIT	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118878698	EDUARDO ANDRES	VILLARREAL PETIT	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118893339	YUSNARDY YANNE	PALMAR PAZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1118893339	YUSNARDY YANNE	PALMAR PAZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1119959529	JEREMITH ALEXANDER	GOMEZ ROMO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1119959529	JEREMITH ALEXANDER	GOMEZ ROMO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1124078179	MANUEL JOSE	BOLAÑO LEON	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	1124078179	MANUEL JOSE	BOLAÑO LEON	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	12564234	JHON JAIRO	VEGA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	12564234	JHON JAIRO	VEGA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	23178870	YESMY PAOLA	POLO FLOREZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	23178870	YESMY PAOLA	POLO FLOREZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40930556	KATINA	DIAZ ATENCIO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40930556	KATINA	DIAZ ATENCIO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40931227	MARIA DILUBINA	MORALES MARQUEZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40931227	MARIA DILUBINA	MORALES MARQUEZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40938135	KELIS JOHANA	PINEDO PEÑARANDA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40938135	KELIS JOHANA	PINEDO PEÑARANDA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40938544	DAYHANA PATRICIA	ROSAS MOSCOTE	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	NO APROBADO	30/08/2024 22:11 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40938544	DAYHANA PATRICIA	ROSAS MOSCOTE	EN FORMACION	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	NO APROBADO	30/08/2024 22:11 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40940386	SINDRY KATRIN	CUEDA GONZALEZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40940386	SINDRY KATRIN	CUEDA GONZALEZ	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40944163	VICTORIA MARIA	MONTES REDONDO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	40944163	VICTORIA MARIA	MONTES REDONDO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	7634914	FERNEY	SANCHEZ URIANA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	7634914	FERNEY	SANCHEZ URIANA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	84035565	GABRIEL EDILBER	DE ARMAS SOTO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	84035565	GABRIEL EDILBER	DE ARMAS SOTO	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	84039348	JUAN ENRIQUE	BENJUMEA ANAYA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
CC	84039348	JUAN ENRIQUE	BENJUMEA ANAYA	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
PPT	8997231	JESUS JAZMINAR	DURAN	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.16hz	APROBADO	30/08/2024 22:08 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA
PPT	8997231	JESUS JAZMINAR	DURAN	POR CERTIFICAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	598262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA NOTICIAS DE LA ORGANIZACIÓN.32hz	APROBADO	30/08/2024 22:07 a	CC 1118810794 - EDIER EDIR MENDOZA MEDINA

Fuente: Sena Sofia Plus

Ilustración 6. Evidencias de actividades Ficha No. 3057728 – Servicio al Cliente



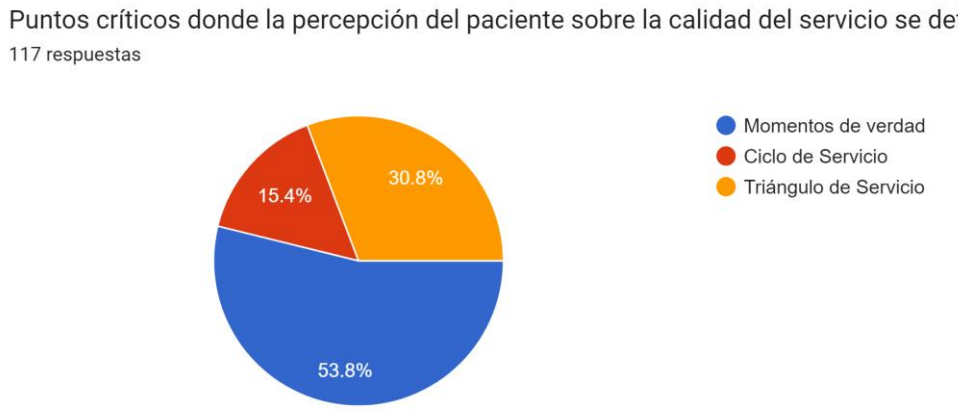
Fuente: Propia



Fuente: Propia

Puntos críticos donde la percepción del paciente sobre la calidad del servicio se define

- ◯ Momentos de verdad
- ◯ Ciclo de Servicio
- ◯ Triángulo de Servicio



Cordialmente,

EDIER EDIR MENDOZA MEDINA

C.C. 1.118.810.794 de Riohacha

Contrato No. 5845006 del año 2024