



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Riohacha, Septiembre 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 Septiembre 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 Específicas:

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.	Orienté la formación de las fichas que me fueron asignadas en el presente mes del 2024. 3089246 - Curso complementario de atención al ciudadano. 3092832 - Curso complementario de atención al ciudadano. 3092844 - 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 complementaria con intensidades horarias de 40 y 48 horas	Ver enlace Sena Sofía plus:



		asignadas por ficha de aprendizaje.	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 son evaluados 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	Siempre estoy dispuesto a entregar al Coordinador	Ver evidencias



11	<p>a realizar antes de iniciar cada curso y en general los informes que la formación profesional</p> <p>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.</p>	Académico y/o líder de la 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 adelanta 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	Ejecutado la jornada de diseño y desarrollo curricular en el mes de mayo	N/A



	formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados.		
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 a disposición de 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.	Se está entregando informes de la ejecución del programa de formación a la coordinadora académica.	Ver evidencias
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. 4570931354 de la planilla SOI correspondiente al mes de agosto. (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	☒	Pública Clasificada	☐	Pública Reservada	☐

Septiembre 2024

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol



@SENAcomunica

www.sena.edu.co



PROCESO

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

FORMACIÓN TITULADA Y COMPLEMENTARIA

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 ENERGÍAS ALTERNATIVAS

REGIONAL GUAJIRA

Septiembre 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. 3089246 correspondiente al curso complementario de atención al ciudadano.

Ficha No. 3092832 correspondiente al curso complementario de atención al ciudadano.

Ficha No. 3092844 correspondiente al curso complementario de 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 complementario de servicio al cliente.
- 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 septiembre 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

EDIER EDIR MENDOZA

Ayuda y soporte

Bandeja de tareas

LMS SENA

Cambiar Clave

Salir

Ingresar a la Plataforma Virtual

Programas en los que estoy vinculado	Fecha de terminación de este programa	Link de acceso
2773391 - COCINA.	09 de octubre de 2024	
2773409 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA	09 de julio de 2025	
2773414 - COCINA.	09 de octubre de 2024	
2802468 - SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS	16 de octubre de 2024	
2823003 - ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.	31 de diciembre de 2025	
2823005 - GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA	31 de diciembre de 2025	
2823009 - GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA	31 de diciembre de 2025	
2823023 - CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.	31 de diciembre de 2024	
2834661 - OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	10 de diciembre de 2024	
2875857 - PROGRAMACION DE SOFTWARE .	21 de abril de 2025	

Anterior

1 2 3

Siguiente

Página 2 de 3

Fuente: Sena Sofia Plus

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

Reporte de Inscripciones		
Código Ficha	3092844	
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE	
Identificación	Nombre	Estado
CC - 1151475915	CINTHYA PATRICIA CASTRO FLOREZ	Aprobado
CC - 1006573530	DARIAN JOSE PEÑARANDA MELO	Aprobado
CC - 1119696519	DIVANA MICHELLE MEJIA DE LUQUE	Aprobado
CC - 1193076466	ELIZABETH EPIAYU EPIEYU	Aprobado
CC - 1006570698	ERIKA PAOLA RIVEIRA CASTRO	Aprobado
CC - 1119392005	GINA ANDREA CANTILLO FLOREZ	Aprobado
CC - 1006639300	HILARYS HELENA PANA FONTALVO	Aprobado
CC - 1082852796	JACKELINE DELIMA SUAREZ ESCALANTE	Aprobado
CC - 1118824198	KATHERINE AGRESOTT FLOREZ	Aprobado
CC - 1006570651	LIS DAYANA PEREZ ROMERO	Aprobado
CC - 1083572701	LUCIANA HUELVAS ARIZA	Aprobado
CC - 1124515317	LUZ NILDA DACONTE FUENTES	Aprobado
CC - 1006570839	MARISOL RIVEIRA CASTRO	Aprobado
CC - 1006580297	MARLEIBIS JUDITH ARROYO ARROYO	Aprobado
CC - 1118829128	PRANA SHANITH RAMIREZ DE ARMAS	Aprobado
CC - 1006573914	SAMIRA AIDEE PINEDA DAZA	Aprobado
CC - 1006575210	TATIANA MEJIA DIAZ	Aprobado
CC - 40935126	VIVIANA ANDREA FONSECA URIANA	Aprobado
CC - 1001027469	WENDY VANESSA BASTIDAS SANTAMARIA	Aprobado
CC - 1118804541	YORLEYTH STELLA FONSECA REDONDO	Aprobado
CC - 40935499	ZORAIDA ISABEL MEJIA BARROS	Aprobado
CC - 1118811679	BANEN PABLOBA BOLAÑO PDILLA	Anulado Matricula
CC - 1124373650	MARILIN VANESA COTES IPUANA	Anulado Matricula
PPT - 5704080	ROXIBEL RODRIGUEZ	Anulado Matricula

Fuente: Reporte de inscripciones Sena



Ilustración 3. Evidencias de actividades Ficha No. 3092844 – Servicio al Cliente



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia

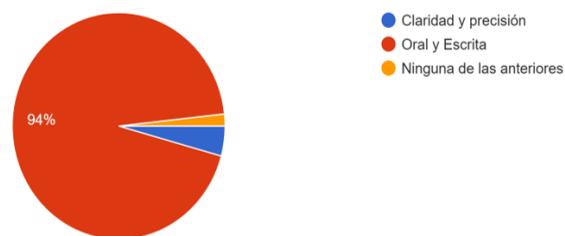
Triángulo de Servicio es:

- ☐ 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

Los tipos de comunicación son:

Los tipos de comunicación son:

- ☐ Claridad y precisión
- ☐ Oral y Escrita
- ☐ Ninguna de las anteriores



Fuente: Propia



7.2. Descripción de actividades mes de septiembre del 2024

7.2.1 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.

7.2.1.1 Formación Complementaria

- Atención al Ciudadano.

7.2.1.2 Resultados de aprendizaje

Ofrecer servicios y productos de acuerdo con las necesidades, deberes y derechos de los ciudadanos-clientes o usuarios, teniendo en cuenta la naturaleza de las entidades y estándares de calidad establecidos.

Proporcionar atención y servicios al ciudadano-cliente o usuario, de acuerdo con las políticas, planes y programas definidos por la entidad pública y el estado.

Verificar el cumplimiento de los derechos y deberes del ciudadano-cliente o usuario, y satisfacer sus necesidades y requerimientos de acuerdo con las políticas, planes y programas definidos por el estado colombiano.

7.2.1.3 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 4. Programas en formación asignados

 EDIER EDIR MENDOZA

 Ayuda y soporte

 Bandeja de tareas

 LMS SENA

 Cambiar Clave

 Salir

Ingresar a la Plataforma Virtual

Programas en los que estoy vinculado	Fecha de terminación de este programa	Link de acceso
2773391 - COCINA.	09 de octubre de 2024	
2773409 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA	09 de julio de 2025	
2773414 - COCINA.	09 de octubre de 2024	
2802468 - SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS	16 de octubre de 2024	
2823003 - ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.	31 de diciembre de 2025	
2823005 - GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA	31 de diciembre de 2025	
2823009 - GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA	31 de diciembre de 2025	
2823023 - CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.	31 de diciembre de 2024	
2834661 - OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	10 de diciembre de 2024	
2875857 - PROGRAMACION DE SOFTWARE .	21 de abril de 2025	



Anterior

1

2

3

Siguiente



Página 2 de 3

Fuente: Sena Sofia Plus

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

Reporte de Inscripciones		
Código Ficha	3089246	
Programa de Formación	ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	
Identificación	Nombre	Estado
CC - 1129576680	ANA ALEJANDRA ALTAMAR DE ARMAS	APROBADO
CC - 1006895193	ANTONIO DE LOS REYES PACHECO RAMOS	APROBADO
CC - 1124003814	CINDY SOFIA VILLARREAL ESCOBAR	APROBADO
CC - 1124062442	DANILO ANDRES MENDOZA ARREGOCES	APROBADO
CC - 1124068918	ELIZABETH CARRILLO ZEA	APROBADO
CC - 84071046	FABIAN ENRIQUE CAEZ CORREA	APROBADO
CC - 56086425	GRETTY RAMIREZ BOSCAN	APROBADO
CC - 1124027245	HINTON FREDY SARMIENTO FLORES	APROBADO
CC - 1006895891	JEAN PIERRE LEON MESTRA	APROBADO
CC - 1124020633	JEISON ARTURO SOLANO MOLINA	APROBADO
CC - 1124010827	JHON CARLOS MALAGON CAEZ	APROBADO
CC - 84074627	JHON LUIS GOMEZ SALGUEDO	APROBADO
CC - 84062382	JOEL LUIS AMAYA AROCA	APROBADO
CC - 17903132	JORGE IVAN GIL RESTREPO	APROBADO
CC - 1124019898	KAREN LORENA SOLANO COTES	APROBADO
CC - 1001943002	KEVIN DANILO HERNANDEZ ORTEGA	APROBADO
CC - 49724097	LINA MARIA ALVAREZ VANEGAS	APROBADO
CC - 1006743484	MARIA FERNANDA GOMEZ MIRANDA	APROBADO
CC - 1121529461	MAYERLIS MARTINEZ ARREGOCES	APROBADO
CC - 84056987	MELQUI SEDEC BORJAS OROZCO	APROBADO
CC - 56081194	MILENIS SAMIRA AMAYA TONCEL	APROBADO
CC - 1098633170	NAYERLY PATRICIA SOLANO CAMARGO	APROBADO
CC - 1124055855	ONEIDA MARGARITA FERNANDEZ SAPUANA	APROBADO
CC - 84077826	RICARDO JOSE DIAZ JIMENEZ	APROBADO
CC - 1124062157	RITA ROSA GONZALEZ BONIVENTO	APROBADO
CC - 56083265	ROSALBA PALENCIA CRESPO	APROBADO
CC - 2739755	VICTOR MANUEL MENDO SOLORZANO	APROBADO
CC - 77090444	WILSON JOSE CERCHAR TURIZO	APROBADO
CC - 15208193	YENSON OLIVEROS GOMEZ	APROBADO
CC - 1124071355	YURLEIDIS RINCON PEREZ	APROBADO

Fuente: Reporte de inscripciones Sena



Ilustración 6. Evidencias de actividades Ficha No. 3089246 – Atención y Servicio al Ciudadano



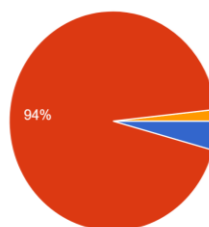
Fuente: Propia



Los tipos de comunicación son:

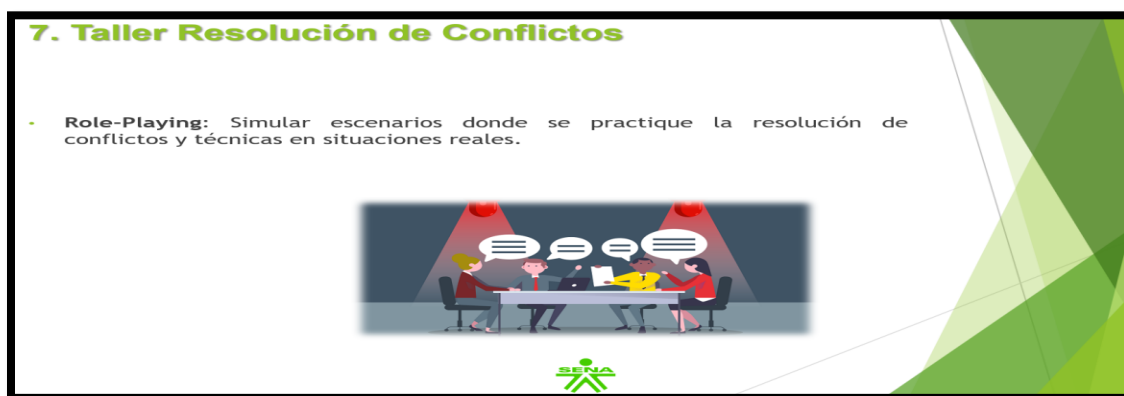
- ☐ Claridad y precisión
- ☐ Oral y Escrita
- ☐ Ninguna de las anteriores

Los tipos de comunicación son:
117 respuestas



- Claridad y precisión
- Oral y Escrita
- Ninguna de las anteriores

Fuente: Propia



Fuente: Propia

9. Estudio de Caso

1. Descripción del Caso:

- ¿Cuál es el contexto y el problema principal en el caso presentado?
- ¿Quiénes son los actores involucrados?

2. Objetivos del Servicio:

- ¿Qué objetivos tenía el servicio en cuestión al atender esta solicitud o problema?
- ¿Cómo se alinean estos objetivos con la misión y visión de la alcaldía?

3. Percepción del Ciudadano:

- ¿Cómo percibió el ciudadano el servicio recibido en ambos escenarios?
- ¿Qué comentarios o quejas específicas hizo el ciudadano?

4. Expectativas vs. Realidad:

- ¿Qué expectativas tenía el ciudadano antes de la interacción?
- ¿En qué medida se cumplieron estas expectativas?

9. Estudio de Caso

5. Procedimientos y Protocolos:

- ¿Qué procedimientos o protocolos se siguieron durante la atención?
- ¿Hubo alguna desviación de los procedimientos establecidos?

6. Tiempo de Respuesta: (en ambos escenarios)

- ¿Cuánto tiempo tomó resolver la solicitud o el problema?
- ¿Fue el tiempo de respuesta acorde con los estándares establecidos?

7. Comunicación: (en ambos escenarios)

- ¿Cómo fue la comunicación entre el funcionario y el ciudadano?
- ¿Se utilizaron técnicas efectivas de comunicación y escucha activa?

Fuente: Propia



Ilustración 7. Programas en formación asignados

EDIER EDIR MENDOZA

Ayuda y soporte

Bandeja de tareas

LMS SENA

Cambiar Clave

Salir

Ingresar a la Plataforma Virtual

Programas en los que estoy vinculado	Fecha de terminación de este programa	Link de acceso
2773391 - COCINA.	09 de octubre de 2024	
2773409 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA	09 de julio de 2025	
2773414 - COCINA.	09 de octubre de 2024	
2802468 - SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS	16 de octubre de 2024	
2823003 - ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.	31 de diciembre de 2025	
2823005 - GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA	31 de diciembre de 2025	
2823009 - GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA	31 de diciembre de 2025	
2823023 - CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.	31 de diciembre de 2024	
2834661 - OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR	10 de diciembre de 2024	
2875857 - PROGRAMACION DE SOFTWARE .	21 de abril de 2025	

Anterior 1 2 3 Siguiente

Página 2 de 3

Fuente: Sena Sofia Plus

Ilustración 8. Pantallazos de Aprendices asociados a la Ruta de Aprendizaje.

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3092832
Programa de Formación	ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

Identificación	Nombre	Estado
CC - 1124001953	ADRIE YULEPSY OSPINO PEREZ	APROBADO
CC - 84047923	ALCIDES AQUILES DIAZ MARTINEZ	APROBADO
CC - 40984604	BETTY ESTER HERNANDEZ GONZALEZ	APROBADO
CC - 1082858671	CRISTIAN MANUEL GUERRERO MEDINA	APROBADO
CC - 1124077192	DELMIS YULIETH PUSHAINA PAZ	APROBADO
CC - 52966040	GRACE ARMINDA AGUILAR CURVELO	APROBADO
CC - 39491434	HAILEN ELENA CUADROS TURIZO	APROBADO
CC - 1106739487	HEYIS ANGULO ALVAREZ	APROBADO
CC - 1124037097	ISAMAR IGUARAN SANJUAN	APROBADO
CC - 17904054	ISMERIO RAMON CORDOBA USTATE	APROBADO
CC - 84072482	JORGE LUIS RODRIGUEZ	APROBADO
CC - 1010117381	LAURY VANESSA BARRANCO BERRIO	APROBADO
CC - 1083003234	PABLA ANDREA MEDINA HERNANDEZ	APROBADO
CC - 56085191	RINA BEATRIZ SOLANO GALVAN	APROBADO
CC - 1120754150	ROGELIO JOSE RAMOS SOLANO	APROBADO
CC - 1124044310	SANDY LORAINA MORA DIAZ	APROBADO
CC - 40881938	YARIMA DEL ROSARIO SANCHEZ MEDINA	APROBADO
CC - 40879641	YARIS ISABEL BENAVIDES MESTRE	APROBADO
CC - 1192905222	YENNIFER ELENA IGUARAN LOPEZ	APROBADO
CC - 1124067797	ALEXANDRA PINTO OSPINO	Anulado Matrícula

Fuente: Reporte de inscripciones Sena



Ilustración 9. Evidencias de actividades Ficha No. 3092832 – Atención y Servicio al Ciudadano



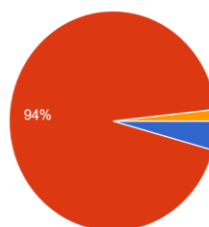
Fuente: Propia



Los tipos de comunicación son:

- ☐ Claridad y precisión
- ☐ Oral y Escrita
- ☐ Ninguna de las anteriores

Los tipos de comunicación son:
117 respuestas



● Claridad y precisión
● Oral y Escrita
● Ninguna de las anteriores

Fuente: Propia

7. Taller Resolución de Conflictos

- **Role-Playing:** Simular escenarios donde se practique la resolución de conflictos y técnicas en situaciones reales.

Fuente: Propia



9. Estudio de Caso

1. Descripción del Caso:

- ¿Cuál es el contexto y el problema principal en el caso presentado?
- ¿Quiénes son los actores involucrados?

2. Objetivos del Servicio:

- ¿Qué objetivos tenía el servicio en cuestión al atender esta solicitud o problema?
- ¿Cómo se alinean estos objetivos con la misión y visión de la alcaldía?

3. Percepción del Ciudadano:

- ¿Cómo percibió el ciudadano el servicio recibido en ambos escenarios?
- ¿Qué comentarios o quejas específicas hizo el ciudadano?

4. Expectativas vs. Realidad:

- ¿Qué expectativas tenía el ciudadano antes de la interacción?
- ¿En qué medida se cumplieron estas expectativas?

9. Estudio de Caso

5. Procedimientos y Protocolos:

- ¿Qué procedimientos o protocolos se siguieron durante la atención?
- ¿Hubo alguna desviación de los procedimientos establecidos?

6. Tiempo de Respuesta: (en ambos escenarios)

- ¿Cuánto tiempo tomó resolver la solicitud o el problema?
- ¿Fue el tiempo de respuesta acorde con los estándares establecidos?

7. Comunicación: (en ambos escenarios)

- ¿Cómo fue la comunicación entre el funcionario y el ciudadano?
- ¿Se utilizaron técnicas efectivas de comunicación y escucha activa?

Fuente: Propia

Cordialmente,

EDIER EDIR MENDOZA MEDINA

C.C. 1.118.810.794 de Riohacha

Contrato No. 5845006 del año 2024