**Fecha del Reporte:** 12/09/2024

**Ficha de Caracterización:** 3017067

**Cógigo:** 13530025

**Versión:** 2

**Denominación:** SERVICIO AL CLIENTE

**Estado de la Ficha de Caracterización:** TERMINADA POR FECHA

**Fecha Inicio:** 13/06/2024

**Fecha Fin:** 29/08/2024

**Modalidad de Formación:** PRESENCIAL

**Regional:** 76 - REGIONAL VALLE

**Centro de Formación:** 9311 - CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS

| Tipo de Documento | Número de Documento | Nombre | Apellidos |
|---|---|---|---|
| CC | 1002975320 | ELVITA | CHILITO PAPAMIJA |
| CC | 1002975320 | ELVITA | CHILITO PAPAMIJA |
| CC | 1006182409 | LISETH DAYANA | RUIZ HURTADO |
| CC | 1006182409 | LISETH DAYANA | RUIZ HURTADO |
| CC | 1061810003 | HUGO HORACIO | YANDI COMETA |
| CC | 1061810003 | HUGO HORACIO | YANDI COMETA |
| CC | 10692188 | ELVIO FABIAN | MORENO URIBE |
| CC | 10692188 | ELVIO FABIAN | MORENO URIBE |
| CC | 1086195846 | FIDEL | CEBALLOS PAZ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| CC | 1086195846 | FIDEL | CEBALLOS PAZ |
| CC | 1113303801 | MARY ANGELI | TORRES CASTAÑO |
| CC | 1113303801 | MARY ANGELI | TORRES CASTAÑO |
| CC | 1130624017 | ANDRES ALBERTO | MARTINEZ RENDON |
| CC | 1130624017 | ANDRES ALBERTO | MARTINEZ RENDON |
| CC | 1151971558 | DANIELA | LOPEZ LLANTEN |
| CC | 1151971558 | DANIELA | LOPEZ LLANTEN |
| CC | 13055487 | JEFFERSON | RODRIGUEZ MOSQUERA |
| CC | 13055487 | JEFFERSON | RODRIGUEZ MOSQUERA |
| CC | 14838570 | EDGAR | ANACONA JIMENEZ |
| CC | 14838570 | EDGAR | ANACONA JIMENEZ |
| CC | 16282404 | HERMINSUL | VICTORIA ROJAS |
| CC | 16282404 | HERMINSUL | VICTORIA ROJAS |
| CC | 16926032 | JHON JAVIER | NARANJO MARQUEZ |
| CC | 16926032 | JHON JAVIER | NARANJO MARQUEZ |
| CC | 27328064 | NILA MARISEL | CABEZAS QUIÑONES |
| CC | 27328064 | NILA MARISEL | CABEZAS QUIÑONES |
| CC | 31898028 | MARIA OMAIRA | MENDIETA HENAO |
| CC | 31898028 | MARIA OMAIRA | MENDIETA HENAO |
| CC | 31944637 | MARGARITA | IPIA SALAZAR |

| | | | |
|---|---|---|---|
| CC | 31944637 | MARGARITA | IPIA SALAZAR |
| CC | 38604095 | CLAUDIA MARCELA | ZULUAGA HERRERA |
| CC | 38604095 | CLAUDIA MARCELA | ZULUAGA HERRERA |
| CC | 4640750 | LEOVIGILDO | FLOR LEON |
| CC | 4640750 | LEOVIGILDO | FLOR LEON |
| CC | 4785495 | VICTOR JULIO | TAQUINAS PACHO |
| CC | 4785495 | VICTOR JULIO | TAQUINAS PACHO |
| CC | 6138223 | CARLOS ALBERTO | CASTAÑO VIDALES |
| CC | 6138223 | CARLOS ALBERTO | CASTAÑO VIDALES |
| CC | 66815921 | GILMARIS | CASTAN¿O GOMEZ |
| CC | 66815921 | GILMARIS | CASTAN¿O GOMEZ |
| CC | 76335783 | HUBERT | GIRON GUACA |
| CC | 76335783 | HUBERT | GIRON GUACA |
| CC | 94396547 | EDWIN EFREN | GONZALEZ ORTIZ |
| CC | 94396547 | EDWIN EFREN | GONZALEZ ORTIZ |
| CC | 94406201 | FERNEY | MARTINEZ GONZALEZ |
| CC | 94406201 | FERNEY | MARTINEZ GONZALEZ |

# Reporte de Juicios

| Estado | Competencia |
|---|---|
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| EN FORMACION | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| EN FORMACION | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| EN FORMACION | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

| | |
|---|---|
| EN FORMACION | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

| | |
|---|---|
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| EN FORMACION | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| EN FORMACION | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| POR CERTIFICAR | 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |

# de Evaluación

| Resultado de Aprendizaje | Juicio de Evaluación |
|---|---|
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | NO APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | NO APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | NO APROBADO |

| | |
|---|---|
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | NO APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |

| | |
|---|---|
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | NO APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | NO APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |
| 596261 - 2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H | APROBADO |
| 596262 - 1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H | APROBADO |

| Fecha y Hora del Juicio Evaluativo | Funcionario que registro el juicio evaluativo |
|---|---|
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.31 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.31 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.31 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |

| | |
|---|---|
| 12/09/2024 23.31 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |

| | |
|---|---|
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.31 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.31 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |
| 12/09/2024 23.30 a | CC 13069826 - MARIO VICENTE MONTENEGRO RODRIGUEZ |