

# GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2025

## Informe Cuantitativo

**Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital**



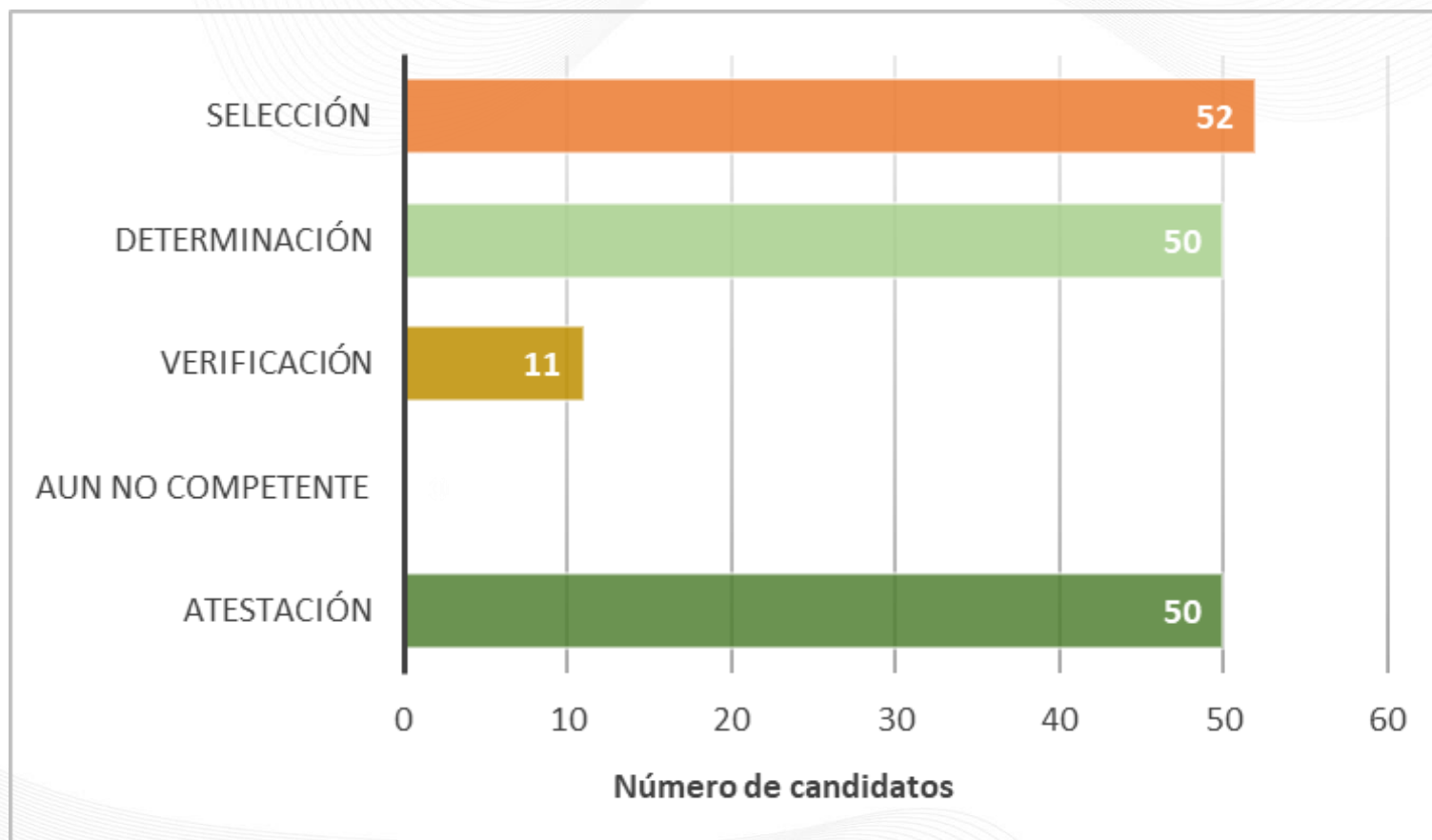
@SENAComunica

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

**RECAUDO BOGOTÁ Proyecto P86 GRUPO 35**  
**Representantes de atención**  
**Evaluador Mauricio Granados Díaz**  
**NSCL: 210601020**  
**Atender clientes de acuerdo con**  
**procedimiento de servicio y normativa**

---

# Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



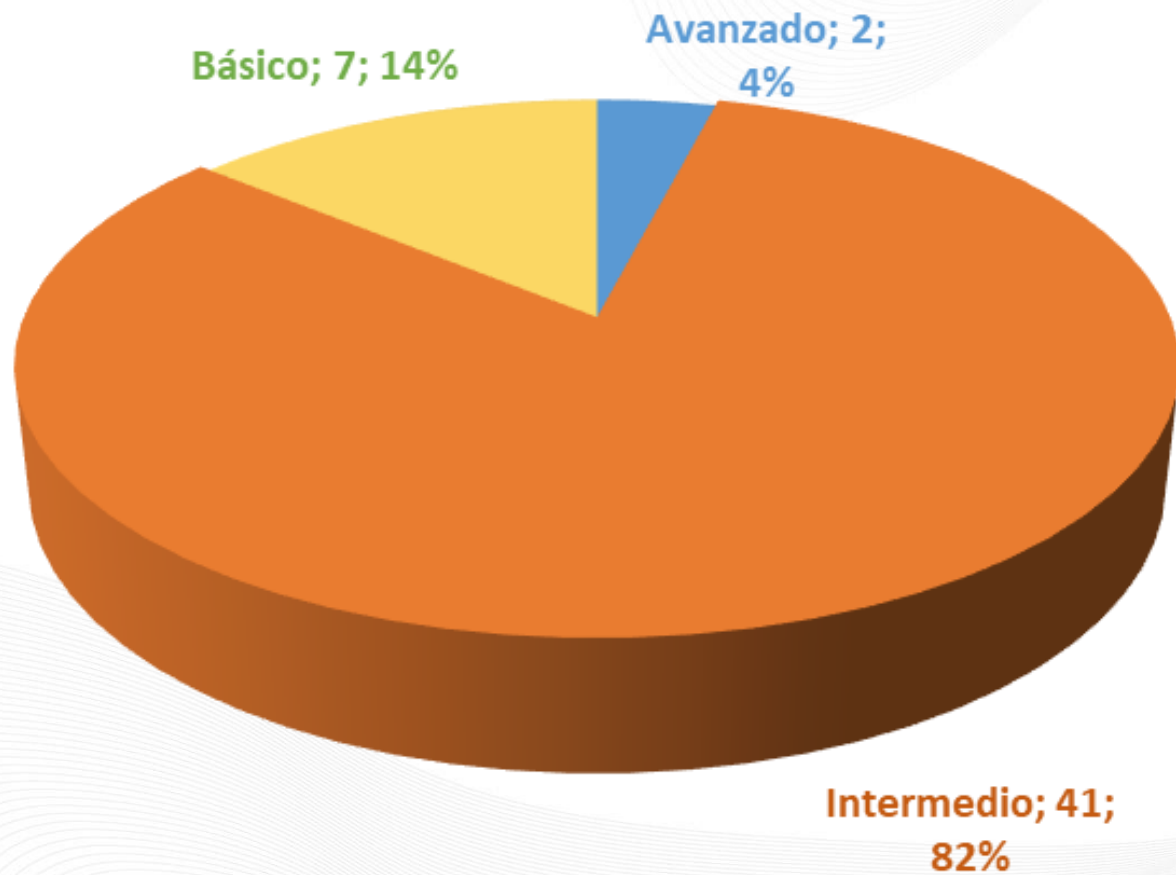
# Asistencia a Momentos del Proceso



MOMENTOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Sensibilización e inducción	52
Retiros Voluntarios	2
Candidatos aún no competentes	0
Prueba de Conocimientos	52
Evidencia de desempeño	52
Evidencia de Producto	52
Verificación	11

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

# Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



Nivel	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	2	4%
Intermedio	41	82%
Básico	7	14%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

# Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 4% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 82% en INTERMEDIO, el 14% en BÁSICO y 0% aún no competente
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
  - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal
  - Servicio al cliente: concepto, ciclo, triángulo del servicio, técnicas, momentos de verdad, procedimiento técnico, normas técnicas, portafolio de servicios, tipos de canales, vocabulario técnico, métodos de calificación del servicio, trazabilidad de servicio.





# GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2025

## Informe Cualitativo

**Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital**



@SENAComunica

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

# Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño con oportunidad de mejora



- Se recomienda reforzar en los representantes la necesidad de despedirse del usuario, así el cliente no lo haga.
- Reforzar en los representantes el conocimiento del 100% de los canales de atención para radicación de PQRSD, pues ellos identifican que el único canal efectivo es la línea telefónica.
- Se sugiere indicar a los representantes en no tutear a los usuarios ni utilizar apelativos.



# Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño que merecen ser reconocidas



- Los representantes conocen y aplican en la mayoría de oportunidades el protocolo de atención a usuarios.
- En su atención se evidencia calidez y buena actitud de servicio entendiendo las necesidades de los usuarios.
- Se identificó experiencia en el manejo de situaciones conflictivas.

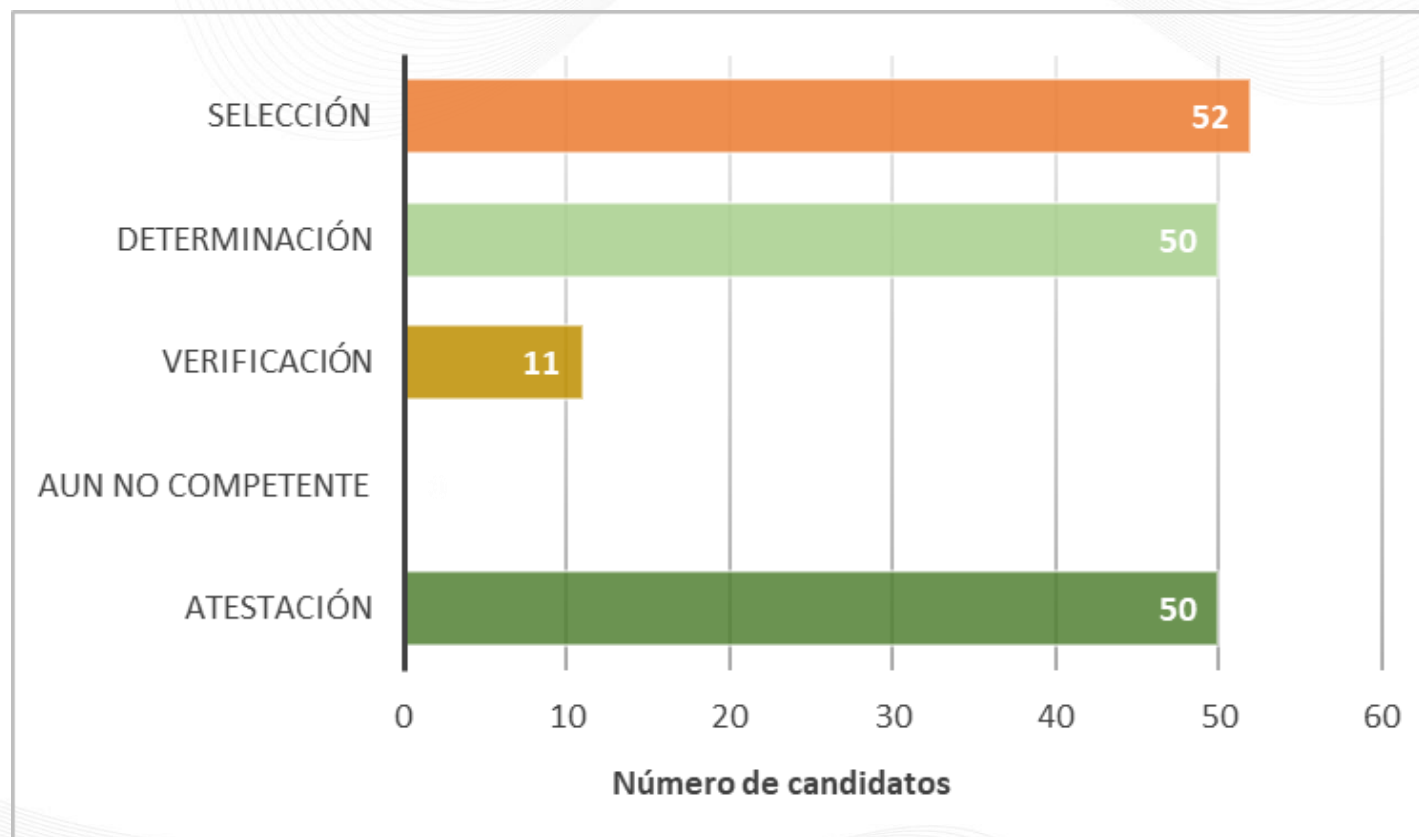
**Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital**

**RECAUDO BOGOTÁ Proyecto P86 GRUPO 35**  
**Representantes de atención**  
**Evaluador Mauricio Granados Díaz**  
**NSCL: 210301098**  
**Procesar el recaudo de caja de acuerdo**  
**con normativa y manual técnico**

---



# Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



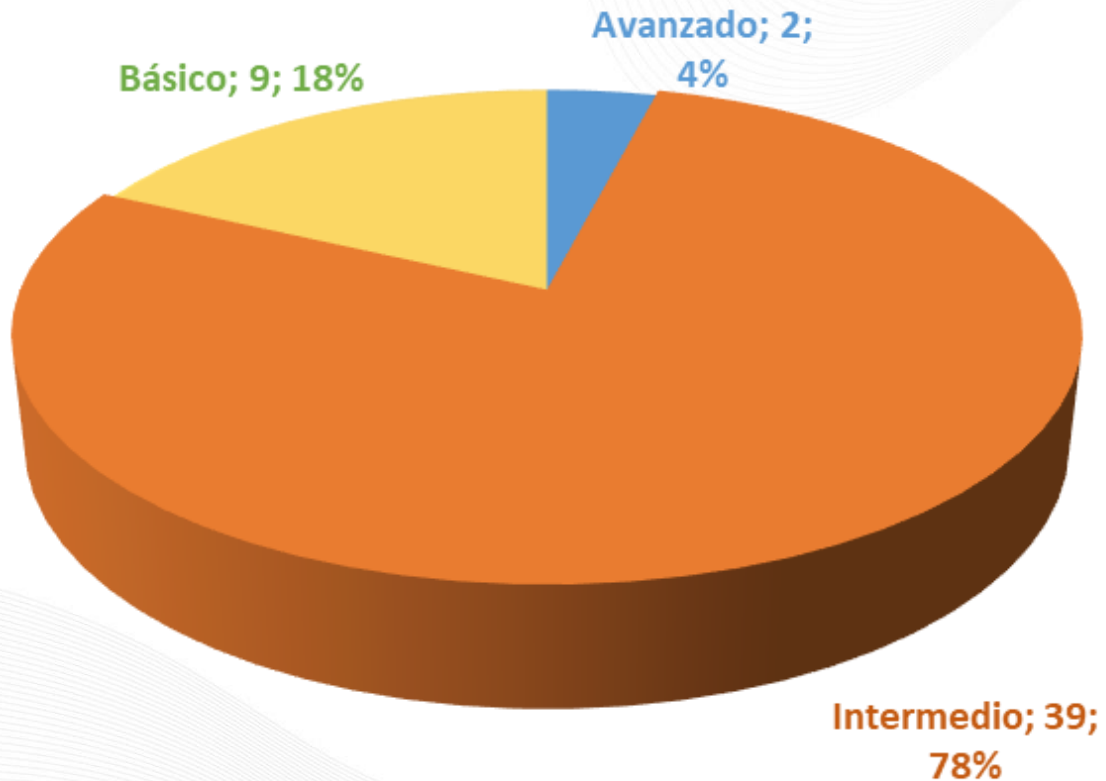
# Asistencia a Momentos del Proceso



MOMENTOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Sensibilización e inducción	52
Retiros Voluntarios	2
Candidatos aún no competentes	0
Prueba de Conocimientos	50
Evidencia de desempeño	50
Evidencia de Producto	50
Verificación	11

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

# Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



Nivel	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	2	4%
Intermedio	39	78%
Básico	9	18%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

# Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 4% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 78% en INTERMEDIO, el 18% en BÁSICO.
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
  - Gestión ambiental: clases de residuos y tipos de reciclaje, disposición de residuos.
  - Seguridad y salud en el trabajo: normativa de riesgos y accidentes laborales, principios de higiene ergonómica, manejo de posturas.





# GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2025

## Informe Cualitativo

**Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital**



@SENAComunica

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

# Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño con oportunidad de mejora



- Se recomienda reforzar los aspectos técnicos de seguridad en los billetes de circulación nacional. (Terminología e indicaciones Banco República) especialmente en la luz ultravioleta.
- Se sugiere dar a conocer a los candidatos principios básicos contables en la aplicación de ajustes y partidas como Deudores y Sobrantes.

# Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño que merecen ser reconocidas



- Se evidencio dominio en los procesos de inicio atención, cierre de taquillas.
- Identificamos manejo y ofrecimiento a los usuarios en el manejo de dispositivos de recarga y otros dispositivos habilitados.
- Se observo conocimiento y dominio en el diligenciamiento de los documentos relacionados con su proceso de atención en ventanillas.





# GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270  
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)