PLAN DE TRABAJO CONCERTADO																
FICHA:	**2911220 Grado 11 IE INEM FELIPE PEREZ**															
PROGRAMA	Técnico en Asistencia Administrativa															
Competencia:	**ATENCION A CLIENTES**															
RESULTADO APRENDIZAJE:	21 01 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente. 21 03 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21 04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles. 21 06 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.									21 08 Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.						
EVIDENCIA DE APRENDIZAJE					Reflexión Inicial Evidencia 1 ACTIVIDAD DE CONCEPTOS BÁSICOS		**RA**	Evidencia 2: Protocolo de Atención Personalizada		**RA**	Evidencia 3: Evaluacion de la Satisfaccion del Cliente		**RA**	**SE APROBO COMPETENCIA EN SENA SOFIA**	
				TIPO DE ENTREGA	DIGITAL			DIGITAL			DIGITAL				
				Fecha de entrega	24/09/2025			22/10/2025			19/11/2025				
					ENTREGO	**observación**		**ENTREGO**	**observación**		**ENTREGO**	**observación**			
	TIPO	**DOCUMENTO**	**NOMBRE**	**APELLIDOS**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**		**A/NA**		
1	TI	1078003656	SEBAXTIAN ANDRES	MERCADO ARRIAGA	SI		A	SI		A					
2	TI	1085719485	KAROL MANUELA	RIVERA PATIÑO	SI		A	SI		A					
3	TI	1085719662	MATEO	BUSTAMANTE HERRERA	SI		A	SI		A					
4	TI	1087552596	SALOME	CARDONA URRESTY	Pendiente entregar		A	SI		A					
5	TI	1088275861	MANUELA	CAÑAS GIRALDO	Pendiente entregar		A	Pendiente entregar		A					
6	TI	1088830777	SEBASTIAN	ALZATE ALZATE	Pendiente entregar		A	Pendiente entregar		A					
7	TI	1089100495	MIGUEL ANGEL	MARIN OTALORA	SI		A	Pendiente entregar		A					
8	TI	1089384513	SANTIAGO	SANCHEZ RAMIREZ	SI		A	Pendiente entregar		A					
9	TI	1089385062	SOFIA	JIMENEZ GARCIA	SI		A	SI		A					
10	TI	1089605374	JUAN JOSE	GAVIRIA MURILLO	SI		A	SI		A					
11	TI	1089605416	SALOME	HENAO TABORDA	SI		A	SI		A					
12	TI	1089605775	YISSELA	TABORDA CASTRO	SI		A	SI		A					
13	TI	1089936273	EVELYN	CAÑAS ARBOLEDA	SI		A	SI		A					
14	TI	1089936439	SALOME	GIL RAMIREZ	Pendiente entregar		A	SI		A					
15	TI	1089936702	GABRIELA	TABORDA OCAMPO	SI		A	SI		A					
16	TI	1112623230	BRAHYAN STIVEN	CASTRILLON BUSTAMANTE	SI		A	SI		A					
17	TI	1128906104	JUAN JOSE	LOPEZ JARAMILLO	SI		A	SI		A					
18	TI	1137061504	LEISY YURLENIS	MOSQUERA ESCARPETA	Pendiente entregar		A	Pendiente entregar		A					
19	TI	1140064244	JORGE ESTEBAN	VILLA RESTREPO	SI		A	SI		A					
20	TI	1140064272	DANIELA	MAZO VALENCIA	SI		A	SI		A					
21	TI	1140064702	NIYIRETH	OCAMPO CUERVO	SI		A	SI		A					
22	TI	1141116708	SAMUEL	MARTINEZ RUEDA	SI		A	SI		A					
23	TI	1142515848	LESLY LORENA	PALACIOS ABONCE	SI		A	Pendiente entregar		A					
24	TI	1142516139	MELANNIE YARIETH	SALAZAR RODRIGUEZ	SI		A	SI		A					
25	TI	1142516532	LUIZA FERNANDA	ABRIL MORALES	SI		A	SI		A					
26	TI	1142516577	SAMUEL	BETANCURTH ORTIZ	SI		A	SI		A					