-PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Montería, 28 octubre 2025

Señor (a)
JORGE GÓMEZ BEDOYA
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8034651
Profesional G08
Centro de Comercio Industria y Turismo de Córdoba
Coordinación Académica

Montería

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes octubre del año 2025

Referencia: No **CO1.PCCNTR.8034651 año 2025**

INDIRA PAOLA POLO SANCHEZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. **No. 1.067.837.234 de** Montería, en mi calidad de Contratista del SENA, en Regional Córdoba, 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: *Se fija como valor total para el contrato la suma VEINTISEIS MILLONES QUINIENTOS VEINTITRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($26.523.846) Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Cinco (5) pagos iguales por los meses de Julio a noviembre de 2025, por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS M/CTE. ($4.599.511) cada uno. c) un (1) pago por el mes de diciembre de 2025 por valor de TRES MILLÓNES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS M/CTE. ($ 3.526.291)*

Plazo: Será hasta el **23 de diciembre** de **2025.**

OBJETO:
PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES Y TÉCNICOS DE CARÁCTER TEMPORAL COMO INSTRUCTOR DE EMPRENDIMIENTO Y APOYO A LA GESTIÓN DEL EMPRENDIMIENTO RURAL EN LA MODALIDAD PRESENCIAL Y A DISTANCIA ENMARCADA EN LOS LINEAMIENTOS DE PROGRAMA SENA EMPRENDE RURAL PARA EL CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Planear y ejecutar la formación profesional cumpliendo con la programación académica predeterminada por la coordinación respectiva en los programas y competencias asignada, para el logro de los resultados de aprendizaje definidos, cumpliendo las horas de formación de las competencias de los programas de formación equivalentes a la programación de la Formación Profesional Integral.	Se planearon y ejecutaron acciones formativas en las siguientes fichas: 3172413 SUPERVISION DE VENTAS- 3172189 3348739 - MARKETING DIGITAL 3350746 - ASESORIA COMERCIAL 3361256 - MERCADEO Y VENTAS	- Listado de asistencias - Fotografías - Recursos de aprendizaje.
2	Apoyar la elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo, ayudas didácticas requeridos para el desarrollo de los procesos de formación asignados	Elabore planeación pedagógica, guías de aprendizaje, instrumentos de evaluación, plan de trabajo de acuerdo a la competencia	- Guías de aprendizaje - Planeación pedagógica - Plan de trabajo
3	Registrar en el aplicativo SOFIA PLUS, todas las evidencias del proceso formativo: crear las rutas de aprendizaje, asociar	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A

	aprendices, realizar registro de inasistencia de aprendices, planes de mejoramiento y registrar juicios evaluativos, acorde con los lineamientos institucionales.		
4	Participar en las reuniones de equipos de ejecución de la formación por grupo o áreas, según la determinación de la respectiva Coordinación Académica y de acuerdo con el procedimiento establecido por la institución, para garantizar integralidad en el diseño de actividades de aprendizaje.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	- N/A
5	Presentar las actas finales de cierre de etapa lectiva de las fichas asignadas como responsable, acorde con los lineamientos institucionales.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
6	Apoyar el trámite de las novedades de deserción de aprendices acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
7	Asistir a los aprendices en las novedades acorde con lo establecido en el reglamento del aprendiz	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
8	Aportar todos los documentos soporte del proceso de formación profesional, publicados en la plataforma SIGA, así como los requeridos para aseguramiento	Desarrollo de guías de aprendizaje de acuerdo a los lineamientos del SIGA	- Guía de aprendizaje - Planeación pedagógica - Plan de trabajo

	de la calidad (Autoevaluación y Registro calificado).		
9	Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
10	Gestionar la colocación de aprendices en alguna de las modalidades de etapa productiva y rendir informes periódicos de los resultados alcanzados, conforme a las instrucciones que les sean impartidas.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
11	Subir los documentos soporte del pago en la plataforma del SECOP II en los plazos establecidos por la entidad y acorde con los requisitos legales exigidos. De evidenciarse la 11 GTH-F-075 V09 falta de cargue de los documentos para el respectivo pago en la plataforma por dos meses seguidos se procederá con el inicio de proceso de incumplimiento contractual.	Se realizo el cargue de documentos a la plataforma SECOP II	Informe GTH-F-062-V10
12	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo máximo de tres (3) días hábiles anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A
13	Comunicar al Supervisor del contrato en un plazo no inferior a	Durante este periodo no se tramito ninguna de estas actividades	N/A

	quince (15) días hábiles las anomalías, inconsistencias, novedades del Contrato (Cesion - Terminacion).		
14	Atender las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato.	Se atendieron todas las solicitudes realizadas por el supervisor de contrato	Informe mes de septiembre subido en secop II.

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.

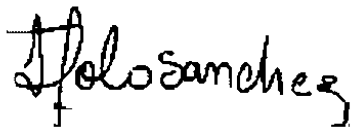
ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.				
2.				
3				

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 **4627127517 de** la planilla mes de septiembre
periodo 2024-01 (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)
Evidencias en (50) folios.

Cordialmente,



Firma:

INDIRA PAOLA POLO SANCHEZ
Contratista
C.C. No. 1.067.837.234

Recibí a satisfacción:

Firma

JORGE GÓMEZ BEDOYA

SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8034651

ANEXO N°1

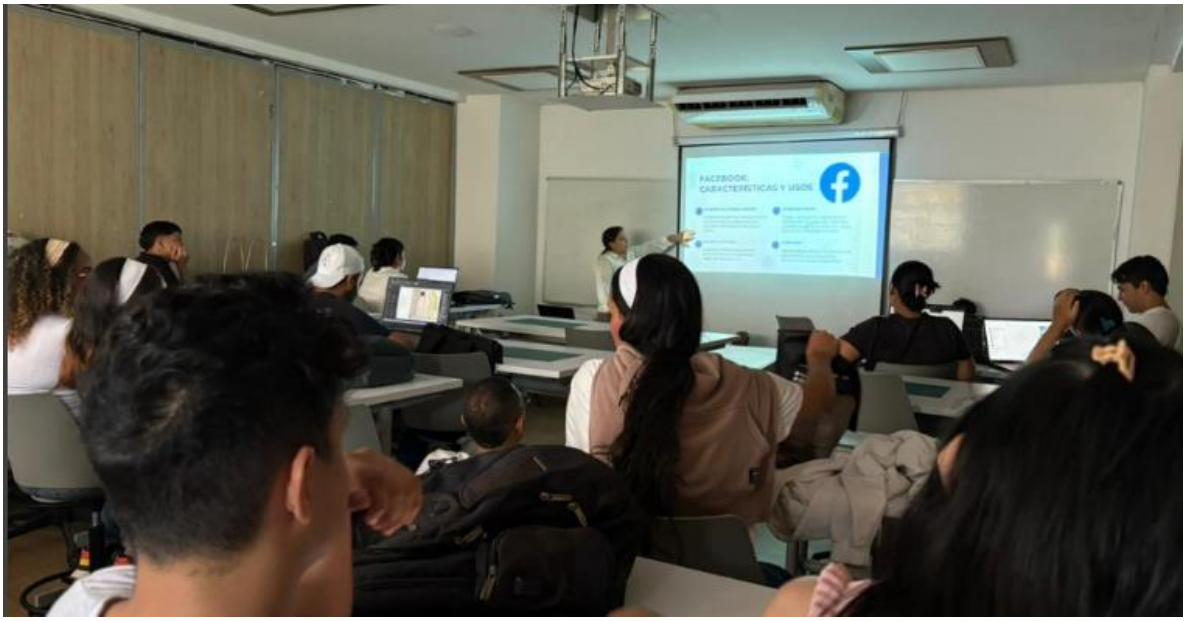
FOTOGRAFIAS FORMATIVAS




MURO DEL PERDON
Happy Birthday
HAPPY BIRTHDAY


¿Qué es un proyecto formativo?
Es una estrategia o didáctica activa que promueve la participación del aprendiz en su proceso de aprendizaje; le lleva a descubrir, encontrar respuesta y dar solución a necesidades y problemas del sector productivo y social en forma creativa, crítica reflexivo y constructiva. –




FACEBOOK:
CARACTERÍSTICAS Y USOS




Cómo Construir una Identidad Digital Sólida
01
Define tu Propósito Digital
Establece claramente qué quieres comunicar y cómo deseas ser percibido online. Define tus valores digitales y el mensaje central que quieres transmitir, según EN ES 2024, (Escuela de Negocios Europea de Barcelona).
02
Desarrolla tu Voz Única
Crea una voz y tono coherentes que se mantengan consistentes en todas tus plataformas digitales, desde LinkedIn hasta Instagram.
03
Diseña tu Identidad Visual
Desarrolla una identidad visual reconocible y consistente: paleta de colores, estilo fotográfico, tipografías y elementos gráficos que te
04
Mantén y Evoluciona
La coherencia es clave. Actualiza regularmente tu presencia digital para reflejar tu crecimiento personal y profesional de manera auténtica.



ANEXO N°2 ASISTENCIAS AL PROCESO FORMATIVO

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL- OFERTA CERRADA			
FICHA No.: 3350746			
Municipio: Montería		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Nº. Doc. Ident.	1.067.837.234
FECHA: 1/10/2025		HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	ALEJANDRA PAOLA PATERNINA GARCIA	1073983749	Alejandra P
02	LUIS MATEO FRANCO VEIEIRA	1138024731	
03	PEDRO MANUEL GONZALEZ BEGAMBRE	10965553	Pedro Manuel B
04	LUZ YANERIS MONTALVO MENDEZ	1003006783	Luz Yaneris Montalvo
05	FREDYS JUNIOR RAMOS BENITEZ	1003431714	Fredy Ramos
06	ANGIE XIMENA RIVERA FERIA	1067930310	Angie Rivera feria
07	CAMILO CEDEÑO SAAVEDRA	1062430627	camilo cedeño
08	MELISSA MARIA PATERNINA GARCIA	1073983747	Melissa paternina.
09	ANGEL DAVID AVILEZ CARO	1062606329	Angel David Avilez
10	CHRISTIAN JOSE ALVAREZ DE LA ROSA	1067949367	
11	ANA MARYS HERNANDEZ-NAVARRO	1003408081	
12	DINA LUZ CHARRASQUIEL CASARRUBIA	1067876888	Dina charrasquiel Casarrubia
13	JUAN SEBASTIAN NARVAEZ DORIA	1062964980	Juan Narvaez.
14	CAROLINA ANDREA BERRÍO PITALUA	1001359258	
15	MARLENIS YULIZA YEPES MEJIA	1062963892	Marlenis Yepes Mejia
16	LUIS FELIPE CABRERA CAVADIA	1062962873	
17	DEILIN ELIANA DIAZ ARIAS	1064309735	Deilyn Diaz Arias
18	ANDREA AGAMEZ LOZANO	1062426564	Andrea Agamez Lozano
19	YULIANA ACOSTA JERONIMO	1133794246	Yuliana Acosta Jeronimo
20	CRISTINA ISABEL RAMOS ALVAREZ	1067857816	
21	CINDY STEFANIA NARANJO SANCHEZ	1067904239	Cindy Naranjo S.
22	CAROLINA ANDREA OVIEDO MENDOZA	1068421096	Carolina Oviedo Mendoza.
23	SARA ESTHER REDONDO POLO	1002999307	Sara Redondo Polo
24	NATALY BARON CALDERON	25785133	Nataly Baron Calderon
25	JHANCARLOS ATENCIA VERGARA	1099993235	Jhancarlos Vergara
26	MARIA JOSE HERAZO VEGA	1003435459	Maria Jose Herazo V
27	DARISLUZ RESTAN AVILA	1067916409	Daris Restan
28	MAIRA ALEJANDRA MARTINEZ LEON	1193080841	
29	PAULA ANDREA PEREZ CONTRERAS	1003435470	Paula Perez C.
30	KENER DAVID RIVERO FLOREZ	1003045682	KENER RIVERO

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL- OFERTA CERRADA
FICHA No.: 3350746
Municipio: Montería
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez — Lugar: CCIT
FECHA: 2/10/2025 — Nº. Doc. Ident. 1.067.837.234 — HORARIO:

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	ALEJANDRA PAOLA PATERNINA GARCIA	1073983749	
02	LUIS MATEO FRANCO VEIEIRA	1138024731	
03	PEDRO MANUEL GONZALEZ BEGAMBRE	10965553	Pedro Gonzalez B
04	LUZ YANERIS MONTALVO MENDEZ	1003006783	Luz Yaneris Montalvo
05	FREDYS JUNIOR RAMOS BENITEZ	1003431714	Fredy Ramos
06	ANGIE XIMENA RIVERA FERIA	1067930310	Angie Rivera feria
07	CAMILO CEDEÑO SAAVEDRA	1062430627	camilo cedeño
08	MELISSA MARIA PATERNINA GARCIA	1073983747	Melissa paternina.
09	ANGEL DAVID AVILEZ CARO	1062606329	Angel David Avilez
10	CHRISTIAN JOSE ALVAREZ DE LA ROSA	1067949367	
11	ANA MARYS HERNANDEZ-NAVARRO	1003408081	
12	DINA LUZ CHARRASQUIEL CASARRUBIA	1067876888	Dina charrasquiel Casarrubia
13	JUAN SEBASTIAN NARVAEZ DORIA	1062964980	Juan Narvaez
14	CAROLINA ANDREA BERRÍO PITALUA	1001359258	
15	MARLENIS YULIZA YEPES MEJIA	1062963892	Marlenis Yepes Mejia
16	LUIS FELIPE CABRERA CAVADIA	1062962873	
17	DEILIN ELIANA DIAZ ARIAS	1064309735	Deilyn Diaz
18	ANDREA AGAMEZ LOZANO	1062426564	Andrea Agamez Lozano
19	YULIANA ACOSTA JERONIMO	1133794246	Yuliana Acosta Jeronimo
20	CRISTINA ISABEL RAMOS ALVAREZ	1067857816	
21	CINDY STEFANIA NARANJO SANCHEZ	1067904239	Cindy Naranjo Sanchez
22	CAROLINA ANDREA OVIEDO MENDOZA	1068421096	Carolina Oviedo Mendoza.
23	SARA ESTHER REDONDO POLO	1002999307	Sara Redondo Polo.
24	NATALY BARON CALDERON	25785133	Nataly Baron Calderon
25	JHANCARLOS ATENCIA VERGARA	1099993235	Jhan carlos Vergara
26	MARIA JOSE HERAZO VEGA	1003435459	Maria José Herazo V.
27	DARISLUZ RESTAN AVILA	1067916409	Daris Restán
28	MAIRA ALEJANDRA MARTINEZ LEON	1193080841	
29	PAULA ANDREA PEREZ CONTRERAS	1003435470	
30	KENER DAVID RIVERO FLOREZ	1003045682	KENER RIVERO

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL- OFERTA CERRADA			
FICHA No.: 3350746			
Municipio: Montería		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Nº. Doc. Ident.	1.067.837.234
FECHA: 3/10/2025	HORARIO:		

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	ALEJANDRA PAOLA PATERNINA GARCIA	1073983749	
02	LUIS MATEO FRANCO VEIEIRA	1138024731	
03	PEDRO MANUEL GONZALEZ BEGAMBRE	10965553	
04	LUZ YANERIS MONTALVO MENDEZ	1003006783	
05	FREDYS JUNIOR RAMOS BENITEZ	1003431714	
06	ANGIE XIMENA RIVERA FERIA	1067930310	
07	CAMILO CEDEÑO SAAVEDRA	1062430627	
08	MELISSA MARIA PATERNINA GARCIA	1073983747	
09	ANGEL DAVID AVILEZ CARO	1062606329	
10	CHRISTIAN JOSE ALVAREZ DE LA ROSA	1067949367	
11	ANA MARYS HERNANDEZ-NAVARRO	1003408081	
12	DINA LUZ CHARRASQUIEL CASARRUBIA	1067876888	
13	JUAN SEBASTIAN NARVAEZ DORIA	1062964980	
14	CAROLINA ANDREA BERRÍO PITALUA	1001359258	
15	MARLENIS YULIZA YEPES MEJIA	1062963892	
16	LUIS FELIPE CABRERA CAVADIA	1062962873	
17	DEILIN ELIANA DIAZ ARIAS	1064309735	
18	ANDREA AGAMEZ LOZANO	1062426564	
19	YULIANA ACOSTA JERONIMO	1133794246	
20	CRISTINA ISABEL RAMOS ALVAREZ	1067857816	
21	CINDY STEFANIA NARANJO SANCHEZ	1067904239	
22	CAROLINA ANDREA OVIEDO MENDOZA	1068421096	
23	SARA ESTHER REDONDO POLO	1002999307	
24	NATALY BARON CALDERON	25785133	
25	JHANCARLOS ATENCIA VERGARA	1099993235	
26	MARIA JOSE HERAZO VEGA	1003435459	
27	DARISLUZ RESTAN AVILA	1067916409	
28	MAIRA ALEJANDRA MARTINEZ LEON	1193080841	
29	PAULA ANDREA PEREZ CONTRERAS	1003435470	
30	KENER DAVID RIVERO FLOREZ	1003045682	

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL- OFERTA CERRADA			
FICHA No.: 3350746			
Municipio: Montería		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Nº. Doc. Ident	1.067.837.234
FECHA:	08-10-25	HORARIO	

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	ALEJANDRA PAOLA PATERNINA GARCIA	1073983749	Alejandra P
02	LUIS MATEO FRANCO VEIEIRA	1138024731	
03	PEDRO MANUEL GONZALEZ BEGAMBRE	10965553	Pedro Gonzalez B
04	LUZ YANERIS MONTALVO MENDEZ	1003006783	Luz Yaneris Montalvo
05	FREDYS JUNIOR RAMOS BENITEZ	1003431714	Freddy Ramos Benitez
06	ANGIE XIMENA RIVERA FERIA	1067930310	Angie Rivera F
07	CAMILO CEDEÑO SAAVEDRA	1062430627	camilo cedeño
08	MELISSA MARIA PATERNINA GARCIA	1073983747	Melissa Paternina.
09	ANGEL DAVID AVILEZ CARO	1062606329	Angel David
10	CHRISTIAN JOSE ALVAREZ DE LA ROSA	1067949367	
11	ANA MARYS HERNANDEZ-NAVARRO	1003408081	
12	DINA LUZ CHARRASQUIEL CASARRUBIA	1067876888	Dina Charrasquiel
13	JUAN SEBASTIAN NARVAEZ DORIA	1062964980	
14	CAROLINA ANDREA BERRÍO PITALUA	1001359258	
15	MARLENIS YULIZA YEPES MEJIA	1062963892	Marlenis yuliza yepes mejia
16	LUIS FELIPE CABRERA CAVADIA	1062962873	
17	DEILIN ELIANA DIAZ ARIAS	1064309735	Deilin Diaz Arias
18	ANDREA AGAMEZ LOZANO	1062426564	Andrea Agamez Lozano
19	YULIANA ACOSTA JERONIMO	1133794246	Yuliana Acosta Jeronimo
20	CRISTINA ISABEL RAMOS ALVAREZ	1067857816	Cristina Ramos Alvarez
21	CINDY STEFANIA NARANJO SANCHEZ	1067904239	Cindy Naranjo Sánchez
22	CAROLINA ANDREA OVIEDO MENDOZA	1068421096	Carolina Oviedo Mendoza.
23	SARA ESTHER REDONDO POLO	1002999307	Sara Redondo Polo
24	NATALY BARON CALDERON	25785133	Nataly Baron Calderon
25	JHANCARLOS ATENCIA VERGARA	1099993235	
26	MARIA JOSE HERAZO VEGA	1003435459	María José Herazo Vega.
27	DARISLUZ RESTAN AVILA	1067916409	Daris Restan
28	MAIRA ALEJANDRA MARTINEZ LEON	1193080841	
29	PAULA ANDREA PEREZ CONTRERAS	1003435470	
30	KENER DAVID RIVERO FLOREZ	1003045682	KENER RIVERO

Liz Merry Osorio Pastrana 1066736133 Liz Osorio
Fernando Jose Diaz Rudas 1137976922 fernando Diaz -

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORIA COMERCIAL- OFERTA CERRADA			
FICHA No.: 3350746			
Municipio: Monteria		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Nº. Doc. Ident.	1.067.837.234
FECHA:	09-10-25	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	ALEJANDRA PAOLA PATERNINA GARCIA	1073983749	Alejandra P
02	LUIS MATEO FRANCO VEIEIRA	1138024731	
03	PEDRO MANUEL GONZALEZ BEGAMBRE	10965553	Pedro Manuel B
04	LUZ YANERIS MONTALVO MENDEZ	1003006783	Luz Yaneris Montalvo
05	FREDYS JUNIOR RAMOS BENITEZ	1003431714	Fredy Ramos Benitez
06	ANGIE XIMENA RIVERA FERIA	1067930310	Angie Rivera F
07	CAMILO CEDEÑO SAAVEDRA	1062430627	camilo cedeño
08	MELISSA MARIA PATERNINA GARCIA	1073983747	Melissa Paternina.
09	ANGEL DAVID AVILEZ CARO	1062606329	Angel David
10	CHRISTIAN JOSE ALVAREZ DE LA ROSA	1067949367	
11	ANA MARYS HERNANDEZ-NAVARRO	1003408081	
12	DINA LUZ CHARRASQUIEL CASARRUBIA	1067876888	Dina Charrasquiel
13	JUAN SEBASTIAN NARVAEZ DORIA	1062964980	
14	CAROLINA ANDREA BERRÍO PITALUA	1001359258	
15	MARLENIS YULIZA YEPES MEJIA	1062963892	Marlenis yuliza yepes mejia
16	LUIS FELIPE CABRERA CAVADIA	1062962873	
17	DEILIN ELIANA DIAZ ARIAS	1064309735	Deilin Diaz Arias
18	ANDREA AGAMEZ LOZANO	1062426564	Andrea Agamez Lozano
19	YULIANA ACOSTA JERONIMO	1133794246	Yuliana Acosta Jeronimo
20	CRISTINA ISABEL RAMOS ALVAREZ	1067857816	Cristina Ramos Alvarez
21	CINDY STEFANIA NARANJO SANCHEZ	1067904239	Cindy Naranjo Sánchez
22	CAROLINA ANDREA OVIEDO MENDOZA	1068421096	Carolina Oviedo Mendoza.
23	SARA ESTHER REDONDO POLO	1002999307	Sara Redondo Polo
24	NATALY BARON CALDERON	25785133	Nataly Baron Calderon
25	JHANCARLOS ATENCIA VERGARA	1099993235	
26	MARIA JOSE HERAZO VEGA	1003435459	María José Herazo Vega.
27	DARISLUZ RESTAN AVILA	1067916409	Daris Restan
28	MAIRA ALEJANDRA MARTINEZ LEON	1193080841	
29	PAULA ANDREA PEREZ CONTRERAS	1003435470	
30	KENER DAVID RIVERO FLOREZ	1003045682	KENER RIVERO

Liz Mery Osorio Pastrana 1066736133 Liz Osorio
Fernando Jose Ortiz Rudas 1137976922 Fernando Ortiz

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL- OFERTA CERRADA			
FICHA No.: 3350746			
Municipio: Montería			
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Lugar: CCIT	
FECHA:	16/10/2025	Nº. Doc. Ident.	1.067.837.234
		HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	ALEJANDRA PAOLA PATERNINA GARCIA	1073983749	Alejandra P
02	LUIS MATEO FRANCO VEIEIRA	1138024731	
03	PEDRO MANUEL GONZALEZ BEGAMBRE	10965553	Pedro González Begambre
04	LUZ YANERIS MONTALVO MENDEZ	1003006783	
05	FREDYS JUNIOR RAMOS BENITEZ	1003431714	
06	ANGIE XIMENA RIVERA FERIA	1067930310	Angie Rivera F
07	CAMILO CEDEÑO SAAVEDRA	1062430627	
08	MELISSA MARIA PATERNINA GARCIA	1073983747	
09	ANGEL DAVID AVILEZ CARO	1062606329	
10	CHRISTIAN JOSE ALVAREZ DE LA ROSA	1067949367	
11	ANA MARYS HERNANDEZ-NAVARRO	1003408081	
12	DINA LUZ CHARRASQUIEL CASARRUBIA	1067876888	Dina Charrasquiel Casarrubia.
13	JUAN SEBASTIAN NARVAEZ DORIA	1062964980	
14	CAROLINA ANDREA BERRÍO PITALUA	1001359258	
15	MARLENIS YULIZA YEPES MEJIA	1062963892	Marlenis Yepes Mejia.
16	LUIS FELIPE CABRERA CAVADIA	1062962873	
17	DEILIN ELIANA DIAZ ARIAS	1064309735	Deilyn Díaz Arias
18	ANDREA AGAMEZ LOZANO	1062426564	Andrea Agamez Lozano
19	YULIANA ACOSTA JERONIMO	1133794246	Yuliana Acosta Jeronimo
20	CRISTINA ISABEL RAMOS ALVAREZ	1067857816	
21	CINDY STEFANIA NARANJO SANCHEZ	1067904239	Cindy Naranjo Sánchez
22	CAROLINA ANDREA OVIEDO MENDOZA	1068421096	Carolina Oviedo M.
23	SARA ESTHER REDONDO POLO	1002999307	Sara Redondo Polo
24	NATALY BARON CALDERON	25785133	Nataly Barón C.
25	JHANCARLOS ATENCIA VERGARA	1099993235	
26	MARIA JOSE HERAZO VEGA	1003435459	María José Herazo.
27	DARISLUZ RESTAN AVILA	1067916409	Daris Restan
28	MAIRA ALEJANDRA MARTINEZ LEON	1193080841	
29	PAULA ANDREA PEREZ CONTRERAS	1003435470	Paula Pérez Contreras.
30	KENER DAVID RIVERO FLOREZ	1003045682	KENER RIVERO

Liz Mery Osorio Pastrana — 1066736733
Fernando José Díaz Rudas — 1137976922
Liz Osorio
Fernando Diaz.

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL			
FICHA No. 3172189			
Municipio: Montería		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Nº. Doc. Ident.	1.067.837.234
FECHA:	2/09/2025.	HORARIO:	01:00 5:00 pm

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
01	ACOSTA RUZ	MARIA PAOLA	1003065171	MARIA PAOLA ACOSTA RUZ.
02	MORILLO AVILA	GICELLE PATRICIA	1003140741	Gicelle Morillo A.
03	MARTINEZ ENAMORADO	LUISA MARIA	1003400796	Luisa Martinez
04	OCHOA VILLADIEGO	ARLEYDIS MARIA	1003720151	Arleydis Ochoa V
05	GOMEZ CASTELLAR	MARIA FERNANDA	1062427981	
06	PESTANA MORENO	LAURA VANESSA	1062431155	laura Pestana Moreno
07	FUENTES FAJARDO	ESTEBAN ANDRES	1062433148	
08	RESTREPO PEREZ	ANDRI YULIANA	1062604263	
09	PEÑA JARAMILLO	MARLEY DEL CARMEN	1062957412	Marley Peña Jaramillo.
10	CAUSIL BURGOS	ARIEL DAVID	1062961326	Ariel Causil
11	MAZA GONZALEZ	ELAINE MARIA	1062962062	Elaine Maza.
12	YEPES OVIEDO	ANY CAROLINA	1063647644	Any Yepes
13	DUARTE REYES	YULIS YULIAN	1067876839	Yulis Duarte.
14	VILLARREAL CAVADIA	YIRLEYS	1067955957	Yirleis villareal.
15	PUELLO RUIZ	NAILETH DE JESUS	1067959073	
16	RAMOS ESPITIA	MARIA CAMILA	1067967428	Camila Ramos
17	VERTEL RUBIO	ANDRES FELIPE	1073813961	
18	VILLALBA PICO	YERLIS JANETH	1133794175	Yerlis Janeth V.P.
19	DONADO PESTANA	GUILLERMO DARIO	15704662	GUILLERMO DONADO
20	ROSSO LOZANO	SORANY	1029721737	Sorany Rosso
21	RAMOS MANJARREZ	AILIN	1062436604	Ailyn Ramos Manjarrez
22	MONTES PETRO	CAMILA ANDREA	1062436621	Camila Montes
23	SANCHEZ BERROCAL	VALENTINA	1062965606	Valentina Sanchez
24	QUINTANA GOMEZ	CAMILA ANDREA	1062976941	Camila Andrea Quintana
25	PORTILLO RIVERO	XIMENA	1064992702	Portillo Ximena
26	GARCIA RIOS	DINA LUZ	1066731059	Dina Luz garcia Rios.
27	PETRO SEGURA	JUAN DIEGO	1137977759	
28	PALENCIA TORRES	ESTEFANIA	1138078482	Estefania P.
29	LARA CORDERO	MARIA CAMILA	1148437432	Maria Lara.
30	Morelo Pinto	Melisa Sofia	1062606624	Melisa Morelo

FIRMA DEL INSTRUCTOR

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL			
FICHA No. 3172189			
Municipio: Montería		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Nº. Doc. Ident.	1.067.837.234
FECHA:	9/09/25	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
01	ACOSTA RUZ	MARIA PAOLA	1003065171	MARIA ACOSTA RUZ
02	MORILLO AVILA	GICELLE PATRICIA	1003140741	Gicelle morillo A.
03	MARTINEZ ENAMORADO	LUISA MARIA	1003400796	Luisa Martinez E
04	OCHOA VILLADIEGO	ARLEYDIS MARIA	1003720151	ARleydis OCHOA
05	GOMEZ CASTELLAR	MARIA FERNANDA	1062427981	F.
06	PESTANA MORENO	LAURA VANESSA	1062431155	Laura Pestana Moreno
07	FUENTES FAJARDO	ESTEBAN ANDRES	1062433148	Esteban Fuentes.
08	RESTREPO PEREZ	ANDRI YULIANA	1062604263	ANDRI RESTREPO
09	PEÑA JARAMILLO	MARLEY DEL CARMEN	1062957412	Marley peña Jaramillo
10	CAUSIL BURGOS	ARIEL DAVID	1062961326	Ariel Causil
11	MAZA GONZALEZ	ELAINE MARIA	1062962062	Elaine Maza
12	YEPES OVIEDO	ANY CAROLINA	1063647644	ANY carolina Yepes
13	DUARTE REYES	YULIS YULIAN	1067876839	Yulis Duarte Reyes
14	VILLARREAL CAVADIA	YIRLEYS	1067955957	Yirleys villareal.
15	PUELLO RUIZ	NAILETH DE JESUS	1067959073	Naileth Puello.
16	RAMOS ESPITIA	MARIA CAMILA	1067967428	Camila Ramos.
17	VERTEL RUBIO	ANDRES FELIPE	1073813961	Andres Felipe Vertel Rubio
18	VILLALBA PICO	YERLIS JANETH	1133794175	Yerlis Janeth Villalba Pico
19	DONADO PESTANA	GUILLERMO DARIO	15704662	Guillermo Donado Pestana
20	ROSSO LOZANO	SORANY	1029721737	Sorany Rosso.
21	RAMOS MANJARREZ	AILIN	1062436604	Ramos M.
22	MONTES PETRO	CAMILA ANDREA	1062436621	Camila Montes.
23	SANCHEZ BERROCAL	VALENTINA	1062965606	Valentina Sánchez.
24	QUINTANA GOMEZ	CAMILA ANDREA	1062976941	Camila Quintana.
25	PORTILLO RIVERO	XIMENA	1064992702	Ximena portillo
26	GARCIA RIOS	DINA LUZ	1066731059	Dina Luz Rios.
27	PETRO SEGURA	JUAN DIEGO	1137977759	
28	PALENCIA TORRES	ESTEFANIA	1138078482	Estefania P.
29	LARA CORDERO	MARIA CAMILA	1148437432	Maria Lara.
30	Morelo Pinto	Melisa Sofia	1062606524	Melisa Morelo

FIRMA DEL INSTRUCTOR Polo Sánchez

1067894300
1067854592
1003590939

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL			
FICHA No. 3172189			
Municipio: Montería		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Nº. Doc. Ident	1.067.837.234
FECHA: 16/09/2025		HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
01	ACOSTA RUZ	MARIA PAOLA	1003065171	
02	MORILLO AVILA	GICELLE PATRICIA	1003140741	Gicelle Morillo A.
03	MARTINEZ ENAMORADO	LUISA MARIA	1003400796	Luis. Martinez
04	OCHOA VILLADIEGO	ARLEYDIS MARIA	1003720151	ARLEYDIS OCHOA
05	GOMEZ CASTELLAR	MARIA FERNANDA	1062427981	MAF.
06	PESTANA MORENO	LAURA VANESSA	1062431155	laura Pestana Moreno
07	FUENTES FAJARDO	ESTEBAN ANDRES	1062433148	Esteban Fuentes
08	RESTREPO PEREZ	ANDRI YULIANA	1062604263	Andry RESTREPO
09	PEÑA JARAMILLO	MARLEY DEL CARMEN	1062957412	Marley Peña
10	CAUSIL BURGOS	ARIEL DAVID	1062961326	Ariel Causil
11	MAZA GONZALEZ	ELAINE MARIA	1062962062	
12	YEPES OVIEDO	ANY CAROLINA	1063647644	ANY YEPES
13	DUARTE REYES	YULIS YULIAN	1067876839	Yulis Duarte
14	VILLARREAL CAVADIA	YIRLEYS	1067955957	
15	PUELLO RUIZ	NAILETH DE JESUS	1067959073	Naileth Puello Ruiz
16	RAMOS ESPITIA	MARIA CAMILA	1067967428	
X 17	VERTEL RUBIO	ANDRES FELIPE	1073813961	Andrés Felipe Vertel
18	VILLALBA PICO	YERLIS JANETH	1133794175	Yerlis V.P.
19	DONADO PESTANA	GUILLERMO DARIO	15704662	GUILLERMO DONADO
20	ROSSO LOZANO	SORANY	1029721737	
21	RAMOS MANJARREZ	AILIN	1062436604	Ailyn Ramos
22	MONTES PETRO	CAMILA ANDREA	1062436621	Camila Montes
23	SANCHEZ BERROCAL	VALENTINA	1062965606	Val sanchez.
24	QUINTANA GOMEZ	CAMILA ANDREA	1062976941	Camila Quintana
25	PORTILLO RIVERO	XIMENA	1064992702	Ximena Portello
26	GARCIA RIOS	DINA LUZ	1066731059	Dina luz Rios.
27	PETRO SEGURA	JUAN DIEGO	1137977759	Juan Diego
28	PALENCIA TORRES	ESTEFANIA	1138078482	Estefania P.
29	LARA CORDERO	MARIA CAMILA	1148437432	Maria Lara.
30	MORELO PINTO	MELISA SOFÍA	1062606524	Melisa Morelo

FIRMA DEL INSTRUCTOR

30	ALBA GONZALEZ	1067859
	IO YESID ALARCON MUENTES	10678943
	MAXIMILIANO CESAR CUETO DURANGO	10678545
		1003590939
		1192785556

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL
FICHA No. 3172189
Municipio: Montería — Lugar: CCIT
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez — Nº Doc. Ident: 1.067.837.234
FECHA: 23/09/2025 — HORARIO:

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
01	ACOSTA RUZ	MARIA PAOLA	1003065171	MARIA ACOSTA R.
02	MORILLO AVILA	GICELLE PATRICIA	1003140741	Gicelle morillo A.
03	MARTINEZ ENAMORADO	LUISA MARIA	1003400796	Luisa Martinez
04	OCHOA VILLADIEGO	ARLEYDIS MARIA	1003720151	ARLEYDIS OCHOA
05	GOMEZ CASTELLAR	MARIA FERNANDA	1062427981	
06	PESTANA MORENO	LAURA VANESSA	1062431155	laura pestana M
07	FUENTES FAJARDO	ESTEBAN ANDRES	1062433148	Esteban Fuentes
08	RESTREPO PEREZ	ANDRI YULIANA	1062604263	ANDRI RESTREPO
09	PEÑA JARAMILLO	MARLEY DEL CARMEN	1062957412	Marley Peña
10	CAUSIL BURGOS	ARIEL DAVID	1062961326	Ariel Causil
11	MAZA GONZALEZ	ELAINE MARIA	1062962062	
12	YEPES OVIEDO	ANY CAROLINA	1063647644	ANY YEPES
13	DUARTE REYES	YULIS YULIAN	1067876839	YULIS Duarte
14	VILLARREAL CAVADIA	YIRLEYS	1067955957	
15	PUELLO RUIZ	NAILETH DE JESUS	1067959073	Naileth Puello Ruiz
16	RAMOS ESPITIA	MARIA CAMILA	1067967428	
X 17	VERTEL RUBIO	ANDRES FELIPE	1073813961	
18	VILLALBA PICO	YERLIS JANETH	1133794175	Yerlis Janeth V.P.
19	DONADO PESTANA	GUILLERMO DARIO	15704662	Guillermo Donado
20	ROSSO LOZANO	SORANY	1029721737	
21	RAMOS MANJARREZ	AILIN	1062436604	Ailyn Ramos.
22	MONTES PETRO	CAMILA ANDREA	1062436621	Camila Montes
23	SANCHEZ BERROCAL	VALENTINA	1062965606	Val Sanchez
24	QUINTANA GOMEZ	CAMILA ANDREA	1062976941	Camila Quintana
25	PORTILLO RIVERO	XIMENA	1064992702	Ximena Portillo
26	GARCIA RIOS	DINA LUZ	1066731059	Dina Luz Rios.
27	PETRO SEGURA	JUAN DIEGO	1137977759	
28	PALENCIA TORRES	ESTEFANIA	1138078482	Estefania P.
29	LARA CORDERO	MARIA CAMILA	1148437432	Maria Lara.
30	MORELO PINTO	MELISA SOFÍA	1062606524	Melisa Morelo

MA DEL INSTRUCTOR

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL
FICHA No. 3172189
Municipio: Montería
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez — Lugar: CCIT
FECHA: 30/09/2025 — Nº. Doc. Ident.: 1.067.837.234
HORARIO:

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
01	ACOSTA RUZ	MARIA PAOLA	1003065171	MARIA ACOSTA R.
02	MORILLO AVILA	GICELLE PATRICIA	1003140741	Gicelle Morillo A.
03	MARTINEZ ENAMORADO	LUISA MARIA	1003400796	Luisa Martinez.
04	OCHOA VILLADIEGO	ARLEYDIS MARIA	1003720151	ARLEYDIS OCHOA
05	GOMEZ CASTELLAR	MARIA FERNANDA	1062427981	
06	PESTANA MORENO	LAURA VANESSA	1062431155	Laura Pestana Moreno
07	FUENTES FAJARDO	ESTEBAN ANDRES	1062433148	Esteban Fuentes.
08	RESTREPO PEREZ	ANDRI YULIANA	1062604263	ANDRY RESTREPO
09	PEÑA JARAMILLO	MARLEY DEL CARMEN	1062957412	Marley Peña Jaramillo
10	CAUSIL BURGOS	ARIEL DAVID	1062961326	
11	MAZA GONZALEZ	ELAINE MARIA	1062962062	
12	YEPES OVIEDO	ANY CAROLINA	1063647644	ANY YEPES
13	DUARTE REYES	YULIS YULIAN	1067876839	Yulis Duarte,
14	VILLARREAL CAVADIA	YIRLEYS	1067955957	
15	PUELLO RUIZ	NAILETH DE JESUS	1067959073	Naileth Puello Ruiz
16	RAMOS ESPITIA	MARIA CAMILA	1067967428	
X 17	VERTEL RUBIO	ANDRES FELIPE	1073813961	
18	VILLALBA PICO	YERLIS JANETH	1133794175	Yerlis Janeth V.P.
19	DONADO PESTANA	GUILLERMO DARIO	15704662	Guillermo Donado
20	ROSSO LOZANO	SORANY	1029721737	
21	RAMOS MANJARREZ	AILIN	1062436604	Ailyn Ramos
22	MONTES PETRO	CAMILA ANDREA	1062436621	Camila Montes
23	SANCHEZ BERROCAL	VALENTINA	1062965606	Val Sanchez
24	QUINTANA GOMEZ	CAMILA ANDREA	1062976941	Camila Quintana
25	PORTILLO RIVERO	XIMENA	1064992702	Ximena Portillo
26	GARCIA RIOS	DINA LUZ	1066731059	Dina Luz Rios.
27	PETRO SEGURA	JUAN DIEGO	1137977759	
28	PALENCIA TORRES	ESTEFANIA	1138078482	Estefania P.
29	LARA CORDERO	MARIA CAMILA	1148437432	Maria Lara.
30	MORELO PINTO	MELISA SOFIA	1062606524	Melisa Morelo

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Polos3

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL			
FICHA No. 3172189			
Municipio: Montería		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		N° Doc. Ident	1.067.837.234
FECHA: 6/10/25		HORARIO	

N°	APELLIDOS	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
01	ACOSTA RUZ	MARIA PAOLA	1003065171	Maria Acosta Ruz
02	MORILLO AVILA	GICELLE PATRICIA	1003140741	Gicelle Morillo A.
03	MARTINEZ ENAMORADO	LUISA MARIA	1003400796	
04	OCHOA VILLADIEGO	ARLEYDIS MARIA	1003720151	Arleydis Ochoa
05	GOMEZ CASTELLAR	MARIA FERNANDA	1062427981	M.F.
06	PESTANA MORENO	LAURA VANESSA	1062431155	Laura Pestana
07	FUENTES FAJARDO	ESTEBAN ANDRES	1062433148	
08	RESTREPO PEREZ	ANDRI YULIANA	1062604263	Andri Restrepo
09	PEÑA JARAMILLO	MARLEY DEL CARMEN	1062957412	Marley Peña
10	CAUSIL BURGOS	ARIEL DAVID	1062961326	Ariel Causil
11	MAZA GONZALEZ	ELAINE MARIA	1062962062	
12	YEPES OVIEDO	ANY CAROLINA	1063647644	Any Yepes
13	DUARTE REYES	YULIS YULIAN	1067876839	Yulis Duarte, Reyes
14	VILLARREAL CAVADIA	YIRLEYS	1067955957	
15	PUELLO RUIZ	NAILETH DE JESUS	1067959073	
16	RAMOS ESPITIA	MARIA CAMILA	1067967428	
X 17	VERTEL RUBIO	ANDRES FELIPE	1073813961	Andres Felipe Vertel
18	VILLALBA PICO	YERLIS JANETH	1133794175	Yerlis Janeth V.P.
19	DONADO PESTANA	GUILLERMO DARIO	15704662	
20	ROSSO LOZANO	SORANY	1029721737	
21	RAMOS MANJARREZ	AILIN	1062436604	
22	MONTES PETRO	CAMILA ANDREA	1062436621	Camila Montes.
23	SANCHEZ BERROCAL	VALENTINA	1062965606	
24	QUINTANA GOMEZ	CAMILA ANDREA	1062976941	Camila Quintana.
25	PORTILLO RIVERO	XIMENA	1064992702	
26	GARCIA RIOS	DINA LUZ	1066731059	Dina luz garcia
27	PETRO SEGURA	JUAN DIEGO	1137977759	Juan Diego P.
28	PALENCIA TORRES	ESTEFANIA	1138078482	Estefania P.
29	LARA CORDERO	MARIA CAMILA	1148437432	
30	MORELO PINTO	MELISA SOFÍA	1062606524	Melisa Morelo Pinto

FIRMA DEL INSTRUCTOR _____

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORÍA COMERCIAL
FICHA No. 3172189
Municipio: Montería | Lugar: CCIT
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez | Nº Doc. Ident: 1.067.837.234
FECHA: 10/06/25 | HORARIO:

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
01	ACOSTA RUZ	MARIA PAOLA	1003065171	Maria Acosta Ruz
02	MORILLO AVILA	GICELLE PATRICIA	1003140741	Gicelle Morillo A.
03	MARTINEZ ENAMORADO	LUISA MARIA	1003400796	
04	OCHOA VILLADIEGO	ARLEYDIS MARIA	1003720151	Arleydis Ochoa
05	GOMEZ CASTELLAR	MARIA FERNANDA	1062427981	MF.
06	PESTANA MORENO	LAURA VANESSA	1062431155	Laura Pestana
07	FUENTES FAJARDO	ESTEBAN ANDRES	1062433148	
08	RESTREPO PEREZ	ANDRI YULIANA	1062604263	Andry Restrepo
09	PEÑA JARAMILLO	MARLEY DEL CARMEN	1062957412	Marley Pena
10	CAUSIL BURGOS	ARIEL DAVID	1062961326	Ariel Causil
11	MAZA GONZALEZ	ELAINE MARIA	1062962062	
12	YEPES OVIEDO	ANY CAROLINA	1063647644	Any Yepes
13	DUARTE REYES	YULIS YULIAN	1067876839	Yulis Yulian Duarte,
14	VILLARREAL CAVADIA	YIRLEYS	1067955957	
15	PUELLO RUIZ	NAILETH DE JESUS	1067959073	
16	RAMOS ESPITIA	MARIA CAMILA	1067967428	Camila Ramos.
X 17	VERTEL RUBIO	ANDRES FELIPE	1073813961	Andres Felipe Vertel V. p.
18	VILLALBA PICO	YERLIS JANETH	1133794175	
19	DONADO PESTANA	GUILLERMO DARIO	15704662	
20	ROSSO LOZANO	SORANY	1029721737	
21	RAMOS MANJARREZ	AILIN	1062436604	
22	MONTES PETRO	CAMILA ANDREA	1062436621	Camila Montes
23	SANCHEZ BERROCAL	VALENTINA	1062965606	
24	QUINTANA GOMEZ	CAMILA ANDREA	1062976941	Camila Quintana.
25	PORTILLO RIVERO	XIMENA	1064992702	
26	GARCIA RIOS	DINA LUZ	1066731059	Dina Luz garcia.
27	PETRO SEGURA	JUAN DIEGO	1137977759	Juan Diego P.
28	PALENCIA TORRES	ESTEFANIA	1138078482	Estefania Palencia.
29	LARA CORDERO	MARIA CAMILA	1148437432	
30	MORELO PINTO	MELISA SOFÍA	1062606524	Morelo Pinto Melisa

FIRMA DEL INSTRUCTOR: Polo Sanchez

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: ASESORIA COMERCIAL

FICHA No. 3172189 | Lugar CCIT
Municipio: Montería | Nº Doc. Ident | 1.067.837.234
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez | HORARIO
FECHA: 13/10/25

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
01	ACOSTA RUZ	MARIA PAOLA	1003065171	Maria Acosta Ruz
02	MORILLO AVILA	GICELLE PATRICIA	1003140741	
03	MARTINEZ ENAMORADO	LUISA MARIA	1003400796	Luisa Martinez.
04	OCHOA VILLADIEGO	ARLEYDIS MARIA	1003720151	ARLEYDIS OCHOA V
05	GOMEZ CASTELLAR	MARIA FERNANDA	1062427981	
06	PESTANA MORENO	LAURA VANESSA	1062431155	laura pestana
07	FUENTES FAJARDO	ESTEBAN ANDRES	1062433148	Esteban fuentes.
08	RESTREPO PEREZ	ANDRI YULIANA	1062604263	
09	PEÑA JARAMILLO	MARLEY DEL CARMEN	1062957412	Marley Peña
10	CAUSIL BURGOS	ARIEL DAVID	1062961326	Ariel Causil
11	MAZA GONZALEZ	ELAINE MARIA	1062962062	Elaine Maza González
12	YEPES OVIEDO	ANY CAROLINA	1063647644	Any Yepes
13	DUARTE REYES	YULIS YULIAN	1067876839	Yulis Duarte Reyes
14	VILLARREAL CAVADIA	YIRLEYS	1067955957	
15	PUELLO RUIZ	NAILETH DE JESUS	1067959073	Naileth Puello Ruiz
16	RAMOS ESPITIA	MARIA CAMILA	1067967428	Camila Ramos.
X	VERTEL RUBIO	ANDRES FELIPE	1073813961	Andrés felipe Vertel
17				Janeth V.P.
18	VILLALBA PICO	YERLIS JANETH	1133794175	
19	DONADO PESTANA	GUILLERMO DARIO	15704662	
20	ROSSO LOZANO	SORANY	1029721737	Sorany Rosso
21	RAMOS MANJARREZ	AILIN	1062436604	Ailin Ramos Manjarrez.
22	MONTES PETRO	CAMILA ANDREA	1062436621	Camila Montes.
23	SANCHEZ BERROCAL	VALENTINA	1062965606	Valsanchez30
24	QUINTANA GOMEZ	CAMILA ANDREA	1062976941	Camila Quintana
25	PORTILLO RIVERO	XIMENA	1064992702	Ximena Portillo
26	GARCIA RIOS	DINA LUZ	1066731059	Dina Luz Garcia
27	PETRO SEGURA	JUAN DIEGO	1137977759	Juan Diego petro
28	PALENCIA TORRES	ESTEFANIA	1138078482	
29	LARA CORDERO	MARIA CAMILA	1148437432	Maria Lara.
30	MORELO PINTO	MELISA SOFÍA	1062606524	Melisa Morelo

FIRMA DEL INSTRUCTOR

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: SUPERVISIÓN DE VENTAS			
FICHA No. 3172413			
Municipio: Montería		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Nº. Doc. Ident.	1.067.837.234
FECHA:	04/10/25	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	DOCUMENTO	FIRMA
01	GONZALEZ PUELLO	JORGE ANDRES	1002999835	
02	ALIAN MARTINEZ	JOEL ANDRES	1062432142	Joel Alian
03	LOPEZ ALVAREZ	KEISSY	1062605638	KEISSY L.
04	SAEZ CHANTACA	BREIDI ALEJANDRA	1062962182	Breidi S.
05	PATIÑO LOPEZ	SEBASTIAN JOSE	1062962458	SebasPLPto
06	NATALIA	CANO DORIA	1067284778	Natalia Cano D.
07	LUZ NERY	ALARCON QUINTANA	1067866034	
08	JUAN PABLO	MORENO VARGAS	1067867226	
09	MARIA JOSE	ORTEGA MURRILLO	1067905485	Maria Ortega
10	LUZ MAIRA	MIRANDA RIVAS	1071350710	
11	ELIAS ERNESTO	GALVAN MARTINEZ	1073819514	
12	SAYRA MARIA	GUZMAN AYALA	1073979600	
13	PAULA ANDREA	CHALJUB MEDINA	1137974227	Paula Chaljub.
14	YOMAIRA ROSA	LEON MARTINEZ	25785401	
15	MABEL MILENA	ROJAS RAMIREZ	1037947029	Mabel Rojas
16	STEFANY	PRIETO DAZA	1052840627	Stefany
17	MATEO	DURANGO ESPITIA	1062436442	
18	MARYURIS PAOLA	YANEZ MORENO	1062607695	Paolayanez
19	JEAN POOL	ACOSTA HERNANDEZ	1062964176	
20	SAMUEL DAVID	POSADA BUELVAS	1062964440	Samuel Posada
21	DANIELA SOFIA	SOLANO AVILES	1064898198	
22	NATALY	MARZOLA ARROYO	1065293298	
23	NATALIA ROSA	HERNANDEZ LOPEZ	1065293317	Natalia Rosa Hernandez Lop
24	LILIAN ROSA	ARTEAGA NISPERUZA	1067888019	
25	MARIA ANGEL	AYALA CORDERO	1073981235	Maria ayala.
26	YENIS FERNANDA	BERRIO MIRANDA	1138025121	Yenis B.
27	ANDRES DAVID	MIRANDA SOLANO	1138077844	Andres..
28	ANDRY PAOLA	PEDROZA PADILLA	1138078426	Andry Paola Pedroza P.
29	NATALIA INES	LEON HERNANDEZ	1148436324	Natalia leon Hdz
30				

FIRMA DEL INSTRUCTOR _____

Sistema de Gestión de la Calidad	**Servicio Nacional de Aprendizaje SENA** Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba **CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA** **FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.**

Nombre del Curso: MERCADEO Y VENTAS			
FICHA No. 3361256			
Municipio: Montería		Lugar: CCIT	
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez		Nº. Doc. Ident.	1.067.837.234
FECHA:	18/09/2025	HORARIO:	

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	JUAN SEBASTIAN ATENCIA SIMANCA	1067957292	
02	YENI CECILIA MESTRA PATERNINA	25773680	
03	ABRAHAM MANCO GUTIERREZ	1193201073	
04	AMIR ANDRES PATROUILLEAU ORTEGA	1067925309	
05	ANDREA PAOLA SANCHEZ BAQUERO	1007909291	
06	ANTONIO JOSE MERCADO MONTERROZA	1103101892	
07	BERNARDA ISABEL NIEVES ALVAREZ	50935737	
08	CRISTIAN DAVID ALVAREZ MUÑOZ	1010112571	
09	DANIEL EDUARDO OYOLA MEDRANO	1069477210	
10	DANILO DANIEL MENDOZA GONZALEZ	1003718596	
11	DIANA CAROLINA BRITTO PAREDES	36723647	
12	EDUARD MANUEL HERNANDEZ URUETA	1067896406	
13	ELIECER JACOB MARTINEZ HERNANDEZ	7382156	
14	ELYS MIGUEL NARVAEZ MESTRA	78750385	
15	EMERSON ENRIQUE RAMOS OVIEDO	1067894006	
16	ENOC MEZA JUNIELES	1067923975	
17	FABIAN ENRIQUE SANCHEZ PASTRANA	1071354493	
18	FRANKLIN JOSE ALTAFULLA BALDOVINO	1068657926	
19	FRANKLIN SANCHEZ VILLADIEGO	1067853955	
20	JAMIRYS LUZ JIMENEZ MARTINEZ	1019037678	
21	JAVIER ENRIQUE SANTOS CONTRERAS	7383932	
22	JOSE ANDRES DURANGO AYALA	1003715437	
23	JOSE CARLOS PEREZ AGUILAR	1003401580	
24	JUAN CAMILO SIERRA GONZALEZ	1067939522	
25	LEIBER LENES MARTINEZ	1067885769	
26	LUIS ALFREDO MACHADO MORALES	1067859066	
27	LUIS ENRIQUE RUIZ CAUSIL	1067894300	
28	MAIRA ALEJANDRA VILLALBA GONZALEZ	1067854592	
29	MAURICIO YESID ALARCON MUENTES	1003590939	
30	MAXIMILIANO CESAR CUETO DURANGO	1192785556	

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: MERCADEO Y VENTAS
FICHA No. 3361256 | Lugar: CCIT
Municipio: Montería | Nº. Doc. Ident. 1.067.837.234
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez | HORARIO:
FECHA: 19/09/2025

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	JUAN SEBASTIAN ATENCIA SIMANCA	1067957292	
02	YENI CECILIA MESTRA PATERNINA	25773680	
03	ABRAHAM MANCO GUTIERREZ	1193201073	
04	AMIR ANDRES PATROUILLEAU ORTEGA	1067925309	
05	ANDREA PAOLA SANCHEZ BAQUERO	1007909291	
06	ANTONIO JOSE MERCADO MONTERROZA	1103101892	Antonio Mercado
07	BERNARDA ISABEL NIEVES ALVAREZ	50935737	BERNARDA NIEVES
08	CRISTIAN DAVID ALVAREZ MUÑOZ	1010112571	
09	DANIEL EDUARDO OYOLA MEDRANO	1069477210	
10	DANILO DANIEL MENDOZA GONZALEZ	1003718596	
11	DIANA CAROLINA BRITTO PAREDES	36723647	
12	EDUARD MANUEL HERNANDEZ URUETA	1067896406	
13	ELIECER JACOB MARTINEZ HERNANDEZ	7382156	
14	ELYS MIGUEL NARVAEZ MESTRA	78750385	
15	EMERSON ENRIQUE RAMOS OVIEDO	1067894006	Emerson Ramos Oviedo
16	ENOC MEZA JUNIELES	1067923975	
17	FABIAN ENRIQUE SANCHEZ PASTRANA	1071354493	
18	FRANKLIN JOSE ALTAFULLA BALDOVINO	1068657926	
19	FRANKLIN SANCHEZ VILLADIEGO	1067853955	
20	JAMIRYS LUZ JIMENEZ MARTINEZ	1019037678	
21	JAVIER ENRIQUE SANTOS CONTRERAS	7383932	
22	JOSE ANDRES DURANGO AYALA	1003715437	Jose A.
23	JOSE CARLOS PEREZ AGUILAR	1003401580	
24	JUAN CAMILO SIERRA GONZALEZ	1067939522	Juan Camilo Sierra
25	LEIBER LENES MARTINEZ	1067885769	
26	LUIS ALFREDO MACHADO MORALES	1067859066	
27	LUIS ENRIQUE RUIZ CAUSIL	1067894300	
28	MAIRA ALEJANDRA VILLALBA GONZALEZ	1067854592	Maira Villalba
29	MAURICIO YESID ALARCON MUENTES	1003590939	
30	MAXIMILIANO CESAR CUETO DURANGO	1192785556	Maximiliano Cueto

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: MERCADEO Y VENTAS
FICHA No. 3361256
Municipio: Monteria | Lugar: CCIT
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez | Nº. Doc. Ident. 1.067.837.234
FECHA: 25/09/25. | HORARIO:

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	JUAN SEBASTIAN ATENCIA SIMANCA	1067957292	
02	YENI CECILIA MESTRA PATERNINA	25773680	
03	ABRAHAM MANCO GUTIERREZ	1193201073	
04	AMIR ANDRES PATROUILLEAU ORTEGA	1067925309	
05	ANDREA PAOLA SANCHEZ BAQUERO	1007909291	
06	ANTONIO JOSE MERCADO MONTERROZA	1103101892	Antonio Mercado.
07	BERNARDA ISABEL NIEVES ALVAREZ	50935737	BERNARDA NIEVES
08	CRISTIAN DAVID ALVAREZ MUÑOZ	1010112571	
09	DANIEL EDUARDO OYOLA MEDRANO	1069477210	
10	DANILO DANIEL MENDOZA GONZALEZ	1003718596	
11	DIANA CAROLINA BRITTO PAREDES	36723647	
12	EDUARD MANUEL HERNANDEZ URUETA	1067896406	
13	ELIECER JACOB MARTINEZ HERNANDEZ	7382156	
14	ELYS MIGUEL NARVAEZ MESTRA	78750385	Elys Narvaez
15	EMERSON ENRIQUE RAMOS OVIEDO	1067894006	Emerson Ramos Oviedo
16	ENOC MEZA JUNIELES	1067923975	
17	FABIAN ENRIQUE SANCHEZ PASTRANA	1071354493	Fabian
18	FRANKLIN JOSE ALTAFULLA BALDOVINO	1068657926	
19	FRANKLIN SANCHEZ VILLADIEGO	1067853955	
20	JAMIRYS LUZ JIMENEZ MARTINEZ	1019037678	
21	JAVIER ENRIQUE SANTOS CONTRERAS	7383932	
22	JOSE ANDRES DURANGO AYALA	1003715437	JOSE A.
23	JOSE CARLOS PEREZ AGUILAR	1003401580	
24	JUAN CAMILO SIERRA GONZALEZ	1067939522	Juan Sierra
25	LEIBER LENES MARTINEZ	1067885769	Leiber Lenes
26	LUIS ALFREDO MACHADO MORALES	1067859066	Luis A Machado
27	LUIS ENRIQUE RUIZ CAUSIL	1067894300	Luis Ruiz
28	MAIRA ALEJANDRA VILLALBA GONZALEZ	1067854592	Maira Villalba.
29	MAURICIO YESID ALARCON MUENTES	1003590939	
30	MAXIMILIANO CESAR CUETO DURANGO	1192785556	Maximiliano Cueto

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA
FORMATO ÚNICO PARA REPORTE DE ASISTENCIA CCIT.

Nombre del Curso: MERCADEO Y VENTAS
FICHA No. 3361256
Municipio: Monteria | Lugar: CCIT
Instructor: Indira Paola Polo Sánchez | Nº. Doc. Ident. 1.067.837.234
FECHA: 26/09/2025 | HORARIO:

Nº	APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
01	JUAN SEBASTIAN ATENCIA SIMANCA	1067957292	
02	YENI CECILIA MESTRA PATERNINA	25773680	
03	ABRAHAM MANCO GUTIERREZ	1193201073	
04	AMIR ANDRES PATROUILLEAU ORTEGA	1067925309	
05	ANDREA PAOLA SANCHEZ BAQUERO	1007909291	
06	ANTONIO JOSE MERCADO MONTERROZA	1103101892	Antonio Mercado
07	BERNARDA ISABEL NIEVES ALVAREZ	50935737	
08	CRISTIAN DAVID ALVAREZ MUÑOZ	1010112571	
09	DANIEL EDUARDO OYOLA MEDRANO	1069477210	
10	DANILO DANIEL MENDOZA GONZALEZ	1003718596	
11	DIANA CAROLINA BRITTO PAREDES	36723647	
12	EDUARD MANUEL HERNANDEZ URUETA	1067896406	
13	ELIECER JACOB MARTINEZ HERNANDEZ	7382156	
14	ELYS MIGUEL NARVAEZ MESTRA	78750385	
15	EMERSON ENRIQUE RAMOS OVIEDO	1067894006	
16	ENOC MEZA JUNIELES	1067923975	
17	FABIAN ENRIQUE SANCHEZ PASTRANA	1071354493	
18	FRANKLIN JOSE ALTAFULLA BALDOVINO	1068657926	
19	FRANKLIN SANCHEZ VILLADIEGO	1067853955	
20	JAMIRYS LUZ JIMENEZ MARTINEZ	1019037678	
21	JAVIER ENRIQUE SANTOS CONTRERAS	7383932	
22	JOSE ANDRES DURANGO AYALA	1003715437	
23	JOSE CARLOS PEREZ AGUILAR	1003401580	
24	JUAN CAMILO SIERRA GONZALEZ	1067939522	
25	LEIBER LENES MARTINEZ	1067885769	
26	LUIS ALFREDO MACHADO MORALES	1067859066	
27	LUIS ENRIQUE RUIZ CAUSIL	1067894300	
28	MAIRA ALEJANDRA VILLALBA GONZALEZ	1067854592	
29	MAURICIO YESID ALARCON MUENTES	1003590939	
30	MAXIMILIANO CESAR CUETO DURANGO	1192785556	

ANEXO N°3
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

~ Sebastian Florez añadió a ~ Pedro J ⚡.

J ~ Jhaoo +57 324 5937099

jhair andres velasquez aguirre - Arquitecto in...
jhair andres velasquez agu...
behance.net

https://www.behance.net/jhairavelasqu

5:20 p. m.

Y ~ yuranis❤️💋 +57 322 2370721

www.behance.net
https://www.behance.net/gallery/235891567/Renders-de-interiores
behance.net

https://www.behance.net/gallery/235891567/Renders-de-interiores

5:25 p. m.

~ yuranis❤️💋 +57 322 2370721

www.linkedin.com
https://www.linkedin.com/feed/
linkedin.com

https://www.linkedin.com/feed/

5:25 p. m.

~ Naim López añadió a Jharol Damian- Arq. Unisinú.

P ~ Pedro J⚡ +57 322 6986838

https://www.linkedin.com/in/pedro-aguirre-a02782388?utm_source=share&utm_campaign=share_via&utm_content=profile&utm_medium=android_app

5:32 p. m.

~ v a n g a ♡ ✿ +57 323 8900507



Vanessa Garcia - Fue a Universidad del sinú |...
Fue a Universidad del sinú ...
linkedin.com

https://www.linkedin.com/in/vanessa-garcia-076167337/

5:14 p. m.



~ Mery💗 +57 300 2637749

www.behance.net
https://www.behance.net/meryfigueroa
behance.net

https://www.behance.net/meryfigueroa

https://www.linkedin.com/in/mery-figueroa-518117246/

5:16 p. m.

O

~ Oscar G +57 311 6108285



OSCAR PATRICIO GUERRA FAJARDO in ...
OSCAR PATRICIO GUERRA...
behance.net

https://www.behance.net/oscarpguerra

5:17 p. m.

https://www.linkedin.com/in/oscar-patricio-guerra-fajardo-9b5b67272?utm_source=share&utm_campaign=share_via&utm_content=profile&utm_medium=ios_app

5:17 p. m.



~ Naim López +52 668 133 7188

B ~ Byjuanjoa +57 300 2662822

3 de octubre de 2025

https://www.instagram.com/elarquijuanjosealeman?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=NmR2NnkyaTRybnhi
5:04 p. m.

https://www.behance.net/juanjosealeman
5:04 p. m.

http://www.linkedin.com/in/juan-jose-aleman-torres-701764388
5:04 p. m.

~ Jhaoo añadió a ~ Angela Bejarano y ~ Mery💗.

C ~ Cam💜 +57 310 3865350

TriArs (@triars.arq) • Perfil de Instagram
29 seguidores, 2 seguidos, 6 publicaciones - Ver fotos y videos de Instagram de TriArs (@triars.arq)
instagram.com

https://www.instagram.com/triars.arq?igsh=MXFqcXdsMWczajhzdQ==
5:06 p. m.

~ Cam💜 +57 310 3865350

TriArs Architecture in Colombia
TriArs Architecture on Beh...
behance.net

https://www.behance.net/triarsarchite
5:06 p. m.

~ Cam💜 +57 310 3865350

TriArs Architecture - Estudiante en Univer...
Estudiante en Universidad ...

Mensaje

TALLER DE RECUPERACION

Asesoria comercaal.
Ficha 3172189.

Evaluacion del proceso de recoleccion y procesamiento de informacion

presentado por: Ximena portillo

presentado a: Indira paola polo

Servicio Nacional De Aprendizaje

SENA.

Monteria-Corboba

2025.

— Jur maira Miranda, Yomaira León Sebastián patiñ

1 con sus propias palabras describa la diferencia entre una política y de una norma y de Ejemplo.

R) la política es una guía general que orienta a las decisiones mientras que la norma es una regla específica que debe cumplirce.
Ejemplo: Política de cobranza: Es mantener relaciones respetuosa con los clientes. Norma: llamar al cliente tres veces Antes de enviar una notificación escrita.

2) Que impacto genera atraves de una buena cobranza.

R) mejora el flujo de caja y la liquidez de la empresa. Desde la baja de cartera vendida, fortalece la relación comercial.

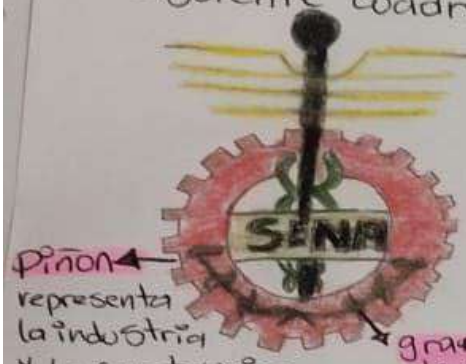
3) Cuales son las reglas que existen cuando las organizaciones no cuentan con políticas clara.

R) inconsistencia en la cuestión cada empleado actúa distinto aumenta la morosidad y perdida de ingresos, conflictos legales o reclamo por trato es igual al client

4) que entiendes por un cliente de difícil recado?

R) Es un cliente que pase a esfuerzo de gestión, precenta resistencia o indisposición. persistente para pagar sus obligaciones, puede deverce a problemas financieros mal o voluntad.

Analice con su equipo cada uno de los simbolos y en el siguiente cuadro exponga como se refleja.



→ Caduceo: asociado al comercio y servicio

Escudo

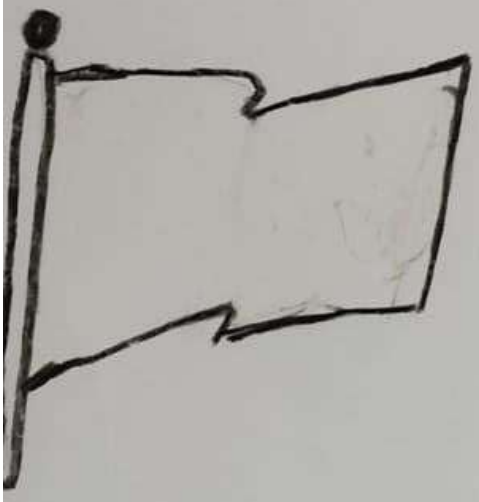
El escudo incluye simbolos del trabajo, la industria, la ciencia y la tecnologia, muestra integridad de la formación para fortalecer las competencias de los aprendices y aportar al desarrollo economico y técnico de colombia.



Logo

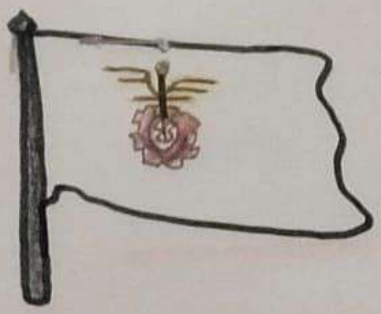
Es una figura humana que representa al aprendiz como el centro de la institución, se conecta directamente con el proposito del Sena de formar personas capaces de transforma su entorno social y productivo.

Bandera



Manifiesta la inclusión y gratito como principios fundamentales garantizando que cualquier colombiano pueda acceder a formación sin distincion. El color blanco simboliza la paz, transparencie, igualdad el acceso libre a la educaci

CAR PATRICIO	10247
NTIAGO GUEVARA ARKE	1192924682
URANIS PAOLA JUNCO REYES	1003049564
DE LUCIA LOBO CÓRDOBA	1193314180
AGON FRANCO	
EZ ROSARIO	03095852



tiene un fondo blanco y en el centro, se encuentra su escudo la bandera sena simboliza y reflejo la tranquilidad, la paz y la libertad que puede encontrarse al interior de la institución educativa colombiana

El punto: simboliza la cabeza de la persona, representando el nivel de conciencia y responsabilidad que deve tener cada uno de los integrantes de la institución

Sena: estas sigla representa el nombre de servicio nacional de aprendizaje como institucion publica colombiana

Lineas que dan forma a figura humana: Simboliza a cada uno de los aprendices, personal tecnico y administrativo que conforman esta institución tan importante para colombia.

este simbolo naranjo simboliza conocimiento, el aprendizaje, la creatividad y el exito

Pedro Gonzalez Begambre

Keiver Rivero

Christian Alvarez

ANEXO N°4
GUIAS APRENDIZAJE

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: **SERVICIO AL CLIENTE**
- **Código del Programa de Formación:** 135319
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada**):
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):**
- **Actividad de Proyecto (si es formación Titulada):**
- **Competencia:** INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: PLANEAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES, TENIENDO EN CUENTA LA ESTRATEGIA DE MARKETING Y LAS POLÍTICAS DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- **Duración de la Guía**: 48

2. PRESENTACION

En el entorno empresarial actual, la competencia para interactuar con clientes de manera efectiva se ha convertido en un factor crítico para el éxito de cualquier organización. La capacidad de comprender y satisfacer las necesidades individuales de los clientes, al tiempo que se adhieren a las políticas y estrategias de servicio de la empresa, es fundamental para construir relaciones sólidas y duraderas con ellos. Esta competencia no solo implica la habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva, sino también la capacidad de escuchar activamente y comprender las necesidades y expectativas de los clientes. Significa adaptarse a diferentes estilos de comunicación y personalidades, demostrando empatía y mostrando un genuino interés en resolver sus problemas o satisfacer sus deseos.

Al mismo tiempo, interactuar con los clientes de acuerdo con las políticas y estrategias de servicio de la organización es esencial para mantener la coherencia y la calidad en la experiencia del cliente. Esto requiere un profundo conocimiento de los valores y estándares de la empresa, así como la habilidad para aplicarlos de manera consistente en cada interacción con los clientes.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN INICIAL:

En el siglo XXI, la importancia del servicio al cliente ha adquirido una relevancia aún mayor debido a la evolución constante de la tecnología y las expectativas cambiantes de los consumidores. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, brindar un servicio al cliente excepcional se ha convertido en un factor crucial para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa. Aquí algunas reflexiones sobre su importancia:

1. **Competencia intensa:** En el siglo XXI, las opciones para los consumidores son vastas y la competencia es feroz. Un servicio al cliente excepcional puede marcar la diferencia y ser el factor determinante para que los clientes elijan una empresa sobre otra.

2. **Poder del boca a boca digital:** Las redes sociales y las plataformas de reseñas en línea han potenciado el impacto del boca a boca. Las experiencias positivas se comparten fácilmente, pero lo mismo ocurre con las negativas. Un servicio al cliente de calidad puede generar recomendaciones positivas y, por ende, contribuir al éxito de la empresa.

3. **Personalización y experiencia del cliente:** Los consumidores actuales valoran la personalización y una experiencia de cliente única. Un servicio al cliente bien gestionado puede adaptarse a las necesidades individuales, creando relaciones más sólidas y duraderas.

4. **Rapidez y eficiencia:** En una era de inmediatez, los clientes esperan respuestas rápidas y soluciones eficientes. Un servicio al cliente eficaz puede diferenciar a una empresa al garantizar que las consultas se aborden de manera oportuna, lo que contribuye a la satisfacción del cliente.

5. **Fidelización del cliente:** La retención de clientes es tan importante como la adquisición. Un servicio al cliente excepcional construye la lealtad del cliente, fomentando relaciones a largo plazo y reduciendo la rotación de clientes.

6. **Adaptación a la tecnología:** El uso de tecnologías como chatbots, inteligencia artificial y análisis de datos puede mejorar significativamente la calidad del servicio al cliente. La capacidad de adaptarse y utilizar estas herramientas de manera efectiva es crucial en la era digital.

7. **Impacto en la reputación de la marca:** La percepción de una empresa se ve directamente afectada por la calidad de su servicio al cliente. Las empresas con una reputación positiva en este aspecto tienen más probabilidades de atraer nuevos clientes y retener a los existentes.

8. **Feedback constante:** El servicio al cliente no solo implica resolver problemas, sino también escuchar activamente a los clientes. Utilizar el feedback para realizar mejoras continuas puede ser un valioso activo para el crecimiento y la innovación empresarial.

En resumen, en el siglo XXI, el servicio al cliente va más allá de simplemente satisfacer las necesidades del cliente; se trata de crear experiencias memorables, construir relaciones sólidas y adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio. Las empresas que reconocen y priorizan la importancia del servicio al cliente están mejor posicionadas para prosperar en la economía actual.

REFLEXIONAR:

1. ¿Cómo considera que la competencia intensa en el siglo XXI ha impactado directamente en la importancia del servicio al cliente para las empresas?

2. ¿Cuál es su perspectiva sobre el papel de las redes sociales y las plataformas de reseñas en línea en la formación de la reputación de una empresa en términos de servicio al cliente?

3. ¿Cómo cree que las empresas pueden adaptarse de manera efectiva a las expectativas de personalización y experiencias únicas que buscan los clientes en la actualidad?

4. ¿En su opinión, cómo la rapidez y eficiencia en la atención al cliente contribuyen a la satisfacción del cliente y a la imagen de una empresa en la era de la inmediatez?

5. ¿Cómo podría una empresa utilizar el feedback constante de los clientes para mejorar continuamente su servicio y mantenerse a la vanguardia en un entorno empresarial en constante cambio?

ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:

ACTIVIDAD 1: TALLER ACADÉMICO (GRUPAL)

Objetivo del taller:

- Brindar a los participantes conocimientos y herramientas prácticas para mejorar la calidad del servicio al cliente.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y empatía para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Promover la importancia de un excelente servicio al cliente para el éxito del negocio.

PREGUNTAS:

1. ¿Qué significa para ti brindar un excelente servicio al cliente? ¿Cuáles son los elementos clave que consideras importantes?
2. ¿Cuáles crees que son las principales necesidades y expectativas de los clientes en nuestra industria/sector?
3. ¿Puedes compartir una experiencia personal positiva en la que hayas recibido un servicio excepcional? ¿Qué hizo que esa experiencia fuera memorable?
4. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que te enfrentas al interactuar con los clientes? ¿Cómo los abordas?
5. ¿Cuáles son las habilidades de comunicación más importantes para brindar un excelente servicio al cliente? ¿Cómo las aplicas en tu trabajo?

6. ¿Qué estrategias utilizarías para convertir una queja o reclamación de un cliente en una oportunidad para generar una experiencia positiva?
7. ¿Cómo puedes personalizar tu servicio para adaptarlo a las necesidades específicas de cada cliente?
8. ¿Qué acciones o gestos de cortesía consideras efectivos para sorprender y deleitar a los clientes?
9. ¿Cómo puedes mantener la calma y la profesionalidad ante situaciones difíciles o clientes insatisfechos?
10. ¿Qué medidas o indicadores consideras útiles para evaluar la calidad del servicio al cliente?
11. ¿Cuál es tu compromiso personal para mejorar y ofrecer un servicio excepcional a los clientes?

Técnica didáctica activa: TALLER ACADÉMICO

Ambiente: Campus virtual-

Materiales: PPT SERVICIO AL CLIENTE

ACTIVIDAD N°2 SOPA DE LETRAS (INDIVIDUAL)

Aprendices Las sopas de letras son entretenidos pasatiempos que ayudan a aprender nuevos temas e incluso, ejercitan el cerebro. Son estimuladores mentales que proporcionan un entretenimiento educativo a todos los lectores sin importar la edad o el nivel académico que tengan.

T	E	R	T	Y	A	C	T	I	T	U	D	U	I	O	C	P
A	R	S	D	F	G	H	I	N	D	E	C	I	S	O	L	J
K	L	A	Ñ	Z	X	C	V	B	N	M	Q	W	E	R	I	T
T	Y	U	B	S	I	O	P	A	S	D	F	G	H	J	E	K
L	Ñ	Z	X	A	C	V	C	O	R	D	I	A	L	B	N	N
M	Q	W	E	T	J	R	T	Y	U	I	S	O	P	A	T	S
D	F	G	H	I	J	O	K	L	Ñ	I	Z	X	C	V	E	A
Q	B	N	M	S	Q	W	E	T	R	Y	U	I	O	P	A	D
U	S	D	G	F	H	J	K	N	L	Ñ	Z	X	V	C	B	N
E	Q	W	R	E	T	Y	O	U	E	D	F	H	L	R	O	E
J	A	I	Q	C	W	S	E	F	R	Q	T	Y	U	I	F	I
A	P	S	D	H	F	G	J	A	L	Z	U	X	C	T	C	M
S	V	B	N	O	J	U	O	P	I	V	C	I	A	I	A	O
F	D	E	C	I	D	I	D	O	E	P	V	M	P	C	N	C
Q	T	O	F	F	A	K	Z	A	V	R	Q	A	S	O	I	E

A	Y	A	D	G	H	L	X	C	E	N	E	U	D	F	P	R
E	U	R	I	E	S	G	O	S	B	M	R	I	F	G	F	P
R	I	S	F	J			T	O	L	E	R	A	N	C	I	A
I	M	P	U	L	S	I	V	O	A	Y	T	P	G	H	A	F

1. CLIENTE
2. SERVICIO
3. SATISFECHO
4. RIESGOS
5. QUEJAS
6. SONRISA
7. ACTITUD
8. TRABAJO EN EQUIPO
9. CRITICO
10. TOLERANCIA
11. DECIDIDO
12. RECOMIENDA
13. CORDIAL
14. IMPULSIVO
15. INDECISO

Técnica didáctica activa: SOPA DE LETRAS

Ambiente: Campus virtual-

Materiales: PDF SERVICIO AL CLIENTE.

ACTIVIDAD N°3 SOCIODRAMA

Aprendices conformar grupos de 2 integrantes y preparar una exposición académica teniendo en cuenta la siguiente temática

Grupo N°1	**Cliente ideal o fiel**
Grupo N°2	Cliente amigable
Grupo N°3	Cliente detallista
Grupo N°4	Cliente conversador
Grupo N°5	Cliente racional
Grupo N°6	Cliente reservado
Grupo N°7	Cliente tímido
Grupo N°8	Cliente exigente
Grupo N°9	Cliente impaciente
Grupo N°10	Cliente indeciso
Grupo N°11	Cliente negociador
Grupo N°12	Cliente crítico
Grupo N°13	Cliente nervioso
Grupo N°14	Cliente confundido
Grupo N°16	Cliente insatisfecho
Grupo N°17	Cliente conservador
Grupo N°19	Cliente impulsivo

INDICACIONES:

1. Tomar los elementos conceptuales de la investigación realizada.
2. Puede ampliar consultando en otras fuentes de información.
3. Exponer al instructor la temática asignada.
4. Si presenta algún inconveniente con el desarrollo de la actividad por favor reportar con el instructor.

Temática didáctica activa: SOCIODRAMAS

Ambiente: PRESENCIAL / VIRTUAL

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de conocimiento: • Demostrar comprensión de las políticas y estrategias de servicio de la organización. • Tener un conocimiento profundo de los productos o servicios ofrecidos por la organización. • Entender las necesidades y expectativas típicas de los clientes. **Evidencias de desempeño:** • Brindar un servicio al cliente receptivo y atento. • Adaptar la interacción con el cliente según sus necesidades específicas. • Responder a las consultas de los clientes de manera precisa y oportuna. • Resolver problemas o quejas de los clientes de manera efectiva y satisfactoria. • Mantener una actitud profesional y amigable en todas las interacciones con los clientes. **Evidencias de producto:**	IDENTIFICA LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, DE ACUERDO CON EL TIPO DE SOLICITUD DEL SERVICIO. VERIFICA LAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN EN TEMAS DE SALUD OCUPACIONAL. INTERACTÚA CON EL USUARIO EN FORMA CLARA, FLUIDA Y CONCISA, SEGÚN EL PROTOCOLO ESTABLECIDO Y LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES. TRAMITA LOS SERVICIOS TÉCNICOS, ESPECIALIZADOS O SERVICIOS DE KPO, DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DEFINIDOS SEGÚN NORMAS TÉCNICAS Y TÉRMINOS LEGALES. FINALIZA EL CONTACTO, SEGÚN EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN. CLASIFICA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES, SEGÚN EL TIPO DE SERVICIO PRESTADO INDAGA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN LOS SERVICIOS SOPORTADOS O LA VISITA REALIZADA IDENTIFICA PRODUCTOS NO CONFORME, SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA SUGIERE ACCIONES DE MEJORA, SEGÚN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	- Talleres - Exposiciones - Socialización - Análisis de videos - Evaluaciones de conocimientos - Lista de chequeo. - Mesa redonda. - Debates. - Socio dramas.

• Obtener retroalimentación positiva de los clientes sobre la calidad del servicio. • Lograr una satisfacción general del cliente con la experiencia de interacción. • Generar ventas adicionales o aumentar la retención de clientes a través de un servicio excepcional. • Mantener registros precisos y completos de las interacciones con los clientes..		

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Experiencia de los clientes

La experiencia del cliente describe la relación del cliente con la compañía mientras duran las interacciones. La evaluación de la experiencia del cliente permite a la compañía cumplir mejor con las expectativas de los clientes y aumentar la satisfacción y la retención. La evidencia muestra que los clientes esperan que sus interacciones con una empresa sean siempre de la misma calidad y esperan poder establecer los términos de esas interacciones en todo momento.

Trazado del trayecto del cliente

El trazado del trayecto del cliente implica documentar los pasos que un cliente toma para interactuar con una empresa. Las empresas pueden utilizar esta herramienta para comprender mejor la experiencia del cliente, identificar áreas de mejora y aumentar la satisfacción del cliente.

Segmentos de clientes

Segmentos de clientes son grupos de clientes que comparten una necesidad o característica común. La base de clientes de una compañía se puede dividir en segmentos de acuerdo a la ubicación geográfica, el sector, el uso de los productos, el tamaño de la organización, los ingresos o cualquier otra diferencia significativa. La creación de estos segmentos permite a la compañía adaptar el enfoque y las interacciones a las necesidades específicas de cada grupo de clientes.

Autoservicio

Autoservicio se refiere frecuentemente a cuando los clientes acceden de forma independiente a la información y resuelven los problemas en lugar de interactuar con el agente de una compañía o enviar una solicitud de soporte. El autoservicio puede beneficiar también a la compañía internamente, ayudando a los agentes a encontrar la información más fácilmente y a resolver los problemas más rápido.

Ratio de autoservicio

El ratio de autoservicio compara el número de vistas del centro de ayuda con el número de tickets enviados a los agentes. Esta medida ayuda a determinar con qué facilidad los clientes pueden encontrar información por su cuenta, acudiendo al centro de ayuda en lugar de necesitar enviar un ticket. Una empresa puede usar un ratio de autoservicio para entender si los usuarios se sienten capacitados para atenderse a sí mismos, cuándo se necesita nuevo contenido para la base de conocimientos o si los cambios del negocio pueden explicar el comportamiento del cliente.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Blanchard, K. H. (2005). Administración por valores. Editorial Norma.

Kaplún, M. (2010). Una pedagogía de la comunicación (Vol. 10). Ediciones de la Torre.

Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2002). Teorías de la personalidad. São Paulo.

Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad. Ediciones Díaz de Santos.

Lersch, P., Sarró, R., & Torrente, A. S. (1962). La estructura de la personalidad. Scientia.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

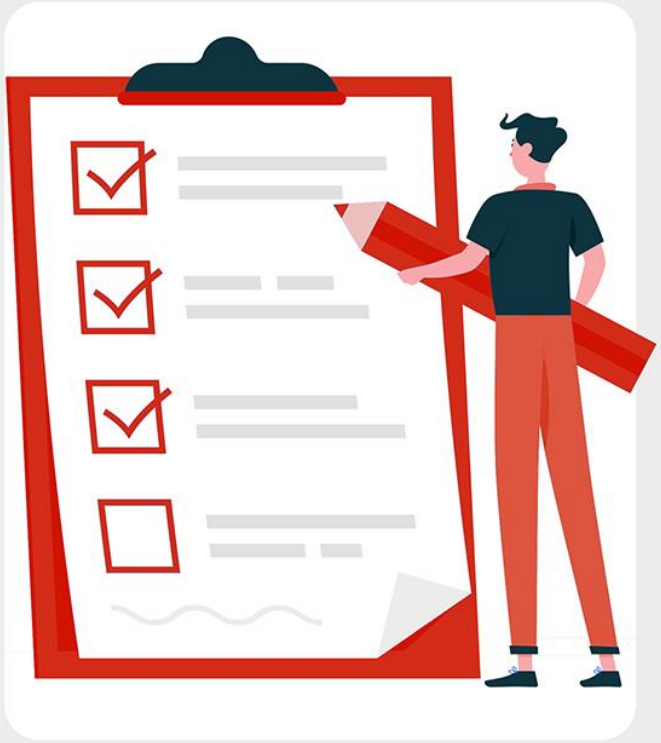
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**INDIRA PAOLA POLO SÁNCHEZ**	**Instructor**	**CCITC**	**MARZO 2024**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

ATENCIÓN AL CLIENTE

¿QUÉ ES UNA ENCUESTA?



Una encuesta es un método a través del cual recopilamos datos de un grupo determinado de personas, utilizando un cuestionario, con el objetivo de poder obtener información sobre un tema.

La información recopilada se difunde por medio de un informe que explica para qué se hizo la encuesta, y muestra los resultados a través de tablas o gráficas.

Para presentar las conclusiones de una encuesta, es necesario explicar, comparar y demostrar los datos obtenidos.

7 consejos para encuestas más efectivas















Consejos al aplicar una encuesta

PLANEACIÓN

Es necesario saber que necesitas conocer, es decir, definir tu objetivo. Ej. ¿Cuál es mi clima laboral?

REALIZACIÓN

Crea tu encuestas desde cero, o usa una plantilla de encuesta o exporta las preguntas que tengas en un archivo.

DISTRIBUCIÓN

Definir por dónde se distribuira la encuesta. Se debe definir en base a tu público meta.

ANÁLISIS

Analizar los resultados. El software de QuestionPro permite hacerlo en tiempo real.

DECISIONES

Tomar las decisiones pertinentes para darle un mejor rumbo a tu empresa.

VENTAJAS DE REALIZAR UNA ENCUESTA DE SERVICIO

- Retroalimentación de los clientes
- Desarrollo de productos y servicios
- Mejorar la experiencia del cliente
- Fidelización de clientes
- Atraer nuevos clientes

CARACTERÍSTICAS DE UNA HERRAMIENTA PARA CREAR ENCUESTAS



Preguntas de una encuesta
La herramienta cuenta con preguntas básicas y listas para utilizarse.

Plantillas listas para usar
Ofrece formatos predeterminados con una variedad de preguntas que te permiten ahorrar tiempo.

Ramificación y lógica
Evita las preguntas redundantes y permite realizar una encuesta personalizada.

Informes en tiempo real
Puedes obtener información inmediata y saber si algo está saliendo mal.

Análisis de encuestas
Realiza técnicas de automatización que ofrecen resultados instantáneos.

El empleo es de todos

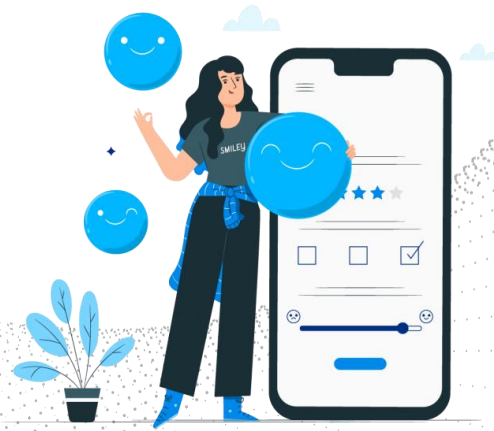
Mintrabajo

¿CÓMO REALIZAR UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A TUS CLIENTES?

La satisfacción del cliente es un indicador fundamental para cualquier negocio. Saber en qué medida tus productos o servicios han cumplido las expectativas de los consumidores te permitirá diseñar estrategias más eficaces para ser más competitivo. Las encuestas de satisfacción del cliente son una herramienta excelente para saber si vas por el buen camino o necesitas aplicar cambios..

¿Por qué es tan importante satisfacer al cliente?

En un mercado tan competitivo y saturado como el actual, es muy difícil encontrar un producto o servicio realmente único, de manera que la decisión de compra de los clientes a menudo se ve influenciada por factores como el nivel de satisfacción.



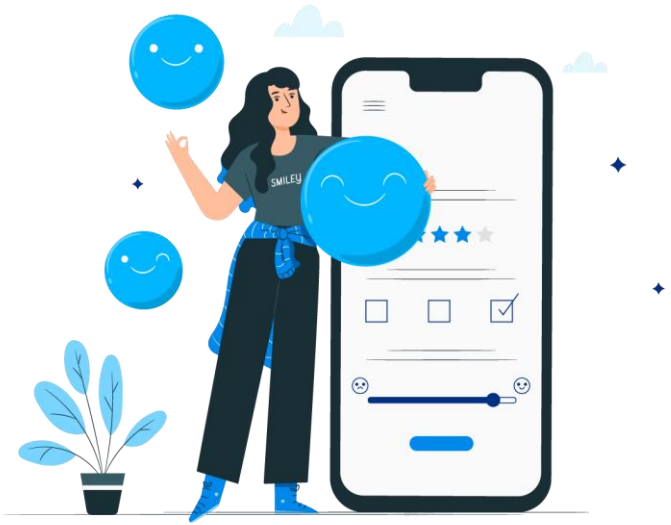
LOS BENEFICIOS DE REALIZAR UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Enriquece la experiencia del cliente. El 77 % de los consumidores tienen una imagen más positiva de las marcas que piden retroalimentación a sus clientes y aplican sus recomendaciones. Sin duda, realizar encuestas de satisfacción al cliente demuestra el compromiso de la marca con los consumidores. Por ende, estos se sentirán más valorados al saber que la empresa escucha y valora sus opiniones



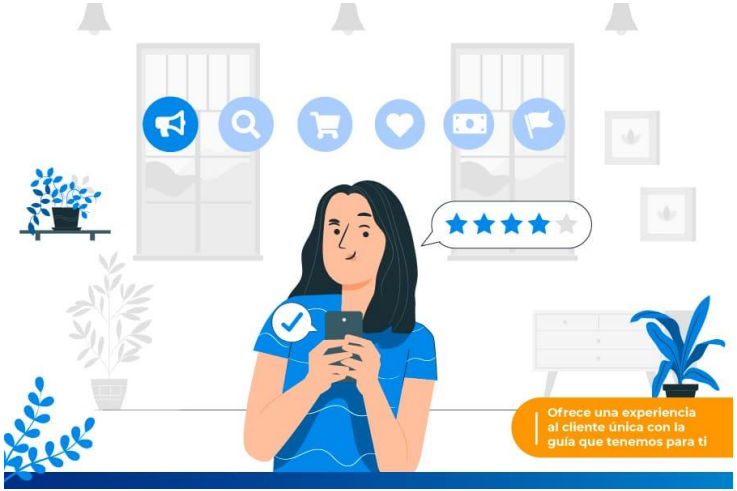
LOS BENEFICIOS DE REALIZAR UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Favorece la fidelización. Las encuestas brindan información importante sobre las expectativas, necesidades y preferencias de los clientes, por lo que podrás conocerlos mejor y optimizar su experiencia con tu marca para que se conviertan en clientes fieles. Considera que, en algunos sectores, un incremento de apenas un 2 % en la retención de clientes equivale a reducir en un 10 % los costes de adquisición



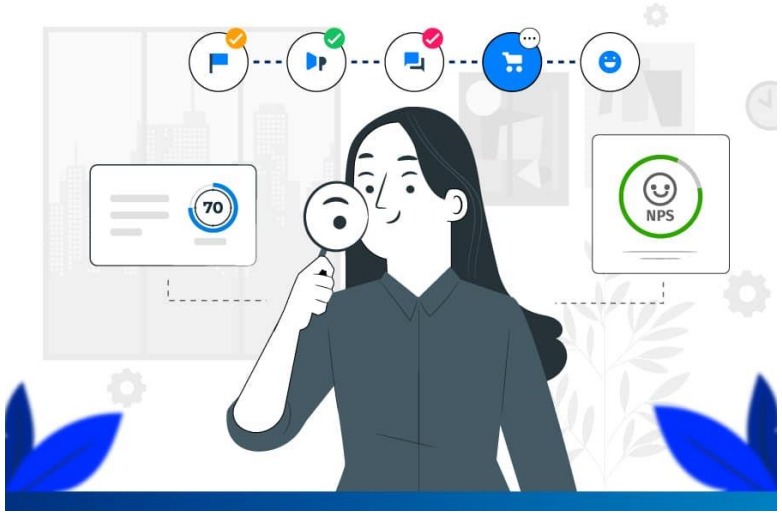
LOS BENEFICIOS DE REALIZAR UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Revela áreas de oportunidad. El 65 % de las empresas afirma que tener más datos es fundamental para mejorar la experiencia del cliente. Los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente pueden indicarte áreas de tu negocio susceptibles de mejora o, incluso, poner al descubierto nuevas oportunidades que no habías detectado, ya sea en el diseño de productos o en el proceso comercial.



LOS BENEFICIOS DE REALIZAR UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Diferencia tu marca. La búsqueda de la excelencia tiene recompensa. Tener en cuenta las opiniones de los clientes para mejorar la calidad hará que tu marca se diferencie del resto de competidores y es probable que termines ampliando tu cuota de mercado. Recuerda que muchos consumidores estarían dispuestos a pagar hasta un 17 % más por los productos o servicios de las empresas que ofrecen un servicio de atención al cliente excelente.



Los 5 pasos para elaborar una encuesta de satisfacción del cliente

1. Define el área a evaluar

Antes de diseñar una encuesta de satisfacción del cliente, necesitas definir los objetivos que quieres alcanzar y el área a evaluar. Puedes enfocar tu encuesta en la valoración de un producto o servicio, centrar las preguntas en las expectativas de los clientes o evaluar la importancia de determinados aspectos de ese producto o servicio para el cliente.

Puedes realizar una encuesta para evaluar, por ejemplo, el grado de satisfacción de los clientes con tu tienda online o ser más preciso y enfocarte en la usabilidad y experiencia de compra. También puedes hacer una encuesta específica para mejorar el servicio al cliente o identificar oportunidades para lanzar un nuevo producto.

Los 5 pasos para elaborar una encuesta de satisfacción del cliente

2. Determina la estructura de la encuesta

La estructura de la encuesta de satisfacción es esencial para lograr que los clientes respondan a tus preguntas. **Un diseño atractivo y sencillo animará a las personas a responder, mientras que una estructura compleja y un diseño denso aumentará la tasa de abandono**.

Comienza ofreciendo una introducción clara para persuadir a las personas a participar en la encuesta y prosigue con las preguntas más sencillas e interesantes para captar su atención. **Es recomendable organizar las preguntas por bloques temáticos y darles una secuencia lógica** para que el encuestado sienta que va avanzando.

Las preguntas más sensibles se suelen ubicar al final de la encuesta, pues generalmente en ese punto la persona se siente más cómoda y confiada, por lo que es más probable que responda. Y no olvides incluir al final un agradecimiento por la participación.

Los 5 pasos para elaborar una encuesta de satisfacción del cliente

3. Elige inteligentemente las preguntas

Las encuestas interminables causan agotamiento, tienen un elevado índice de abandono y sus resultados son menos fiables, ya que las personas terminan rellenándolas automáticamente. Eso significa que debes seleccionar inteligentemente las preguntas que más información te aporten, según tus objetivos.
Algunos ejemplos de preguntas de encuestas de satisfacción del cliente que puedes incluir son: ¿Con qué frecuencia usas el producto?, ¿Qué aspectos del producto cambiarías?, ¿La descripción del producto ha sido útil?, ¿El servicio técnico resolvió tu problema?, ¿Cómo calificarías el trato recibido por el equipo de atención al cliente?, ¿Recomendarías la tienda a otras personas?

A la hora de elaborar las preguntas, recuerda que deben tener un contenido neutral, pues si expresan un juicio de valor, pueden influir sobre la opinión de las personas, de manera que terminarás recopilando datos sesgados que no te permitirán evaluar realmente el nivel de satisfacción. También es importante que sean lo más cortas y sencillas posible, para que no den pie a equivocaciones.

En cualquier caso, **el formato de encuesta de satisfacción del cliente ideal mezcla preguntas cerradas que se responden con un sí o un no, con aquellas que incluyen sistemas de puntuación y preguntas abiertas** que animan al cliente a expresar su opinión como: ¿Qué mejorarías en la web?

Los 5 pasos para elaborar una encuesta de satisfacción del cliente

4. Selecciona los canales de comunicación para aplicar la encuesta

Para realizar una encuesta de satisfacción a los clientes debes elegir el medio a través del cual les harás llegar la información. Si tienes puntos de venta, puedes crear encuestas presenciales cortas que los clientes respondan a la salida. Una alternativa consiste en instalar terminales de feedback, basados en la escala Likert, para obtener una retroalimentación rápida de tus clientes.

También puedes recurrir a las llamadas telefónicas, aunque este medio suele tener un coste más elevado, sobre todo si tienes que recurrir a agentes encuestadores. Además, como muchos consumidores se encuentran saturados con el telemarketing, el índice de respuesta suele ser bajo.

Otras alternativas más interesantes consisten en enviar encuestas a través del correo electrónico o directamente a los dispositivos móviles de los clientes. Plataformas como QuestionPro ofrecen plantillas para encuestas de satisfacción del cliente que permiten crearlas, distribuirlas y analizar los resultados. También puedes recurrir a las redes sociales, sobre todo si tienes una comunidad activa.

Los 5 pasos para elaborar una encuesta de satisfacción del cliente

5. Crea indicadores de evaluación y seguimiento

Para aprovechar los beneficios de una encuesta de satisfacción del cliente, necesitas aplicar los resultados a tu negocio y evaluar su impacto. Por consiguiente, **debes establecer indicadores de satisfacción que te permitan evaluar a lo largo del tiempo si las acciones que estás llevando a cabo brindan los resultados esperados**.

Existen diferentes indicadores de rendimiento, desde el índice de satisfacción general hasta la puntuación de esfuerzo del cliente, que evalúa el grado de dificultad que tiene un consumidor para resolver un problema, o el Net Promoter Score que mide a cuántos clientes les gusta tanto tu marca que la recomendarían a otras personas. Elige los indicadores más relevantes para tu negocio y úsalos con el fin de dar seguimiento a tu estrategia para mejorar la satisfacción del cliente.

Por último, **puedes considerar la posibilidad de aplicar algunas estrategias para aumentar el porcentaje de respuesta** a la encuesta de satisfacción. Ofrecer premios e incentivos, como un sorteo, un descuento en la próxima compra o un cheque regalo, puede animar a los clientes a participar en la encuesta.

El empleo es de todos

Mintrabajo

TIPOS DE ENCUENTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Encuestas Post-Compra: Se envían después de que un usuario ha realizado una compra o utilizado un servicio para evaluar su experiencia y satisfacción con el proceso de compra, el producto o servicio recibido, la atención al cliente, etc.

Encuestas de Retroalimentación Continua: Estas encuestas se envían periódicamente para recopilar comentarios sobre la experiencia del usuario en general. Pueden ser mensuales, trimestrales o incluso más frecuentes, dependiendo de las necesidades de la organización.

Encuestas de Experiencia del Usuario (UX): Se centran en evaluar la experiencia del usuario con respecto a la usabilidad, la facilidad de navegación, el diseño y otros aspectos relacionados con la interacción con un sitio web, una aplicación o un producto digital.

Encuestas de Satisfacción del Cliente: Aunque no se centran exclusivamente en la experiencia en línea, estas encuestas buscan evaluar la satisfacción general del cliente con la marca, el producto o el servicio, y pueden abarcar múltiples puntos de contacto.

Encuestas de Evaluación de Producto/Servicio: Se utilizan para evaluar aspectos específicos de un producto o servicio, como la calidad, el rendimiento, la confiabilidad, etc. Estas encuestas pueden ayudar a identificar áreas de mejora.

Encuestas Transaccionales: Se envían inmediatamente después de una interacción específica, como una llamada de servicio al cliente o una visita a un sitio web, para evaluar la satisfacción en ese momento y capturar comentarios o problemas mientras aún están frescos en la mente del usuario..

ASPECTOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
Determinar los Objetivos de la encuesta	¿Qué información se necesita obtener?
	¿A qué tipo de clientes va dirigida? Segmentación de los clientes
Diseño de la encuesta	Formato y estructura
	Longitud / tiempo
	Tipo de preguntas (abiertas, cerradas o mixtas)
	Lenguaje adecuado, evitar interpretaciones e indecisiones, claridad…
Envío de la encuesta	Presencialmente
	Mediante envío (e-mail, correo convencional…)
	Otros medios (teléfono, reuniones…)
Interpretación del resultados y análisis	



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

ANEXO N°5
TIEMPOS
SOFIA PLUS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: INDIRA PAOLA POLO SANCHEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

FECHA INICIAL: 01/10/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3348739 - MARKETING DIGITAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3172413 - SUPERVISION DE VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR LA FUERZA DE VENTAS DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS DE PLANEACIÓN Y TÉCNICAS DE CONTROL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Lanzar la promoción de ventas según objetivos y herramientas promocionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Negociar productos o servicios de acuerdo con objetivos estratégicos

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Proyectar el mercado según segmentos y métodos de pronóstico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ESTRUCTURAR EL PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE ACUERDO CON POLÍTICAS COMERCIALES DE LA ORGANIZACIÓN. 96H

RA2. APLICAR PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA CUMPLIENDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PLAN COMERCIAL. 96H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APROPIAR CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL SENA EN EL CONTEXTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL DE ACUERDO CON SU ROL PROYECTO DE VIDA Y DESARROLLO PROFESIONAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	31,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3342644 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3350746 - ASESORIA COMERCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 3C/144H

RA2 EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON SEGMENTO DE MERCADO 1C/48H

RA2 PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APROPIAR CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL SENA EN EL CONTEXTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL DE ACUERDO CON SU ROL PROYECTO DE VIDA Y DESARROLLO PROFESIONAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3361256 - MERCADEO Y VENTAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICA PRECIOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN COSTOS, VARIABLES INTERNAS Y VARIABLES DE LA MEZCLA DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA EL MERCADO OBJETIVO Y A LA COMPETENCIA.

APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO AL FORMATO COMERCIAL, GENERANDO CIERRES DE VENTA POSTERIOR AL MANEJO DE OBJECIONES.

IDENTIFICA EL MERCADO OBJETIVO Y LO SEGMENTA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES DE COMERCIALIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SUS PRODUCTOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA DE APRENDIZAJE:	3172189 - ASESORIA COMERCIAL
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Monitorear al cliente de acuerdo con metodologías de evaluación y seguimiento

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 DETERMINAR ACCIONES POSTVENTA A PARTIR DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO 3C/144H

RA2 EJECUTAR ACCIONES POSTVENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1C/48H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Prospectar clientes de acuerdo con los segmentos objetivo y estrategia de ventas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 SELECCIONAR LOS CRITERIOS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DE ACUERDO CON SEGMENTO DE MERCADO 1C/48H

RA2 PROSPECTAR CLIENTES POTENCIALES SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN 3C/144H

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APROPIAR CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL SENA EN EL CONTEXTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL DE ACUERDO CON SU ROL PROYECTO DE VIDA Y DESARROLLO PROFESIONAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	33,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	193,50

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s:	0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: INDIRA PAOLA POLO SANCHEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA