



GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2025

Informe Cuantitativo

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



@SENAComunica

www.sena.edu.co

COVINOC Proyecto P79 GRUPO 9

Gestores de Cobranza

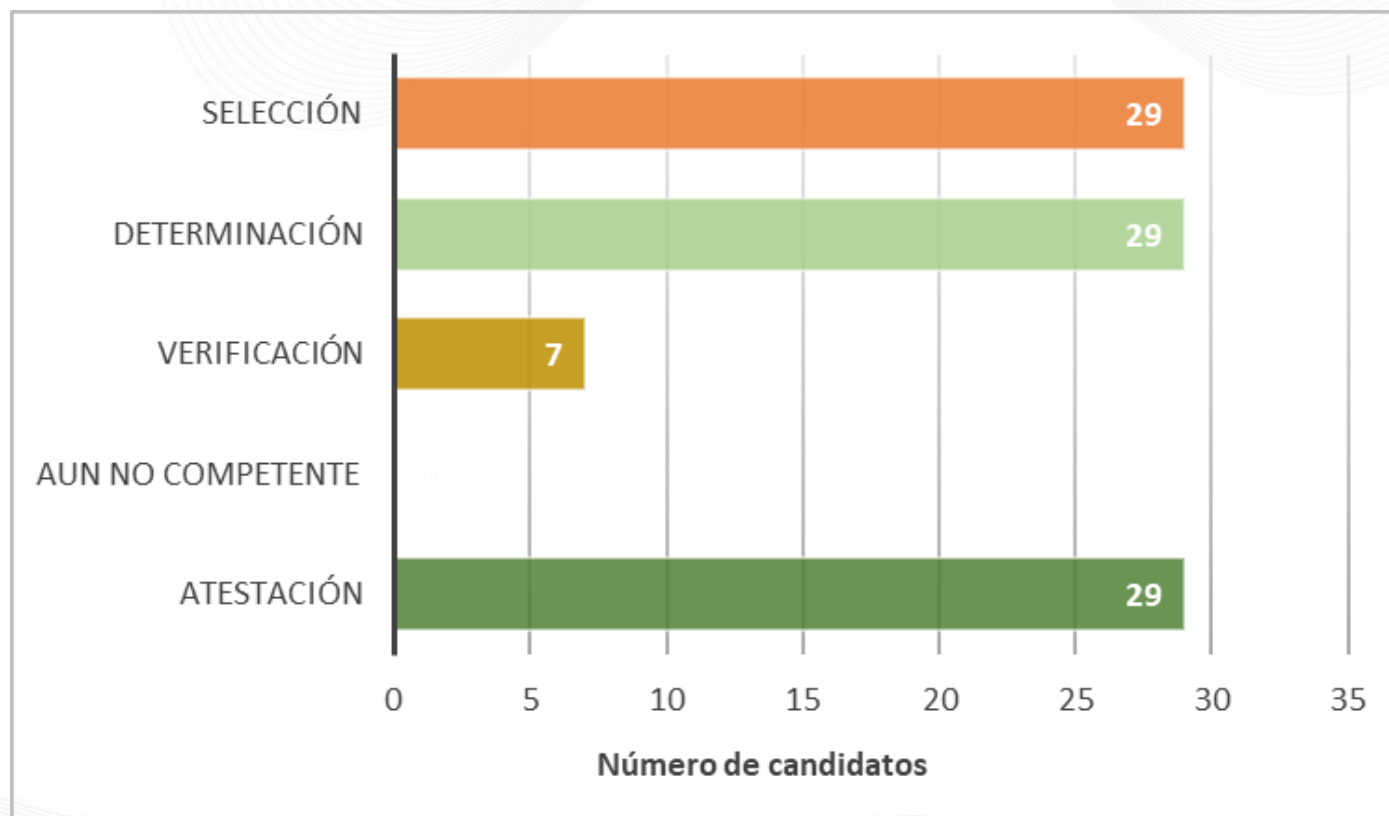
Recupera SAS

Evaluador Mauricio Granados Díaz

NSCL: 210301097

Recuperar cartera de acuerdo con normativa v2

Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

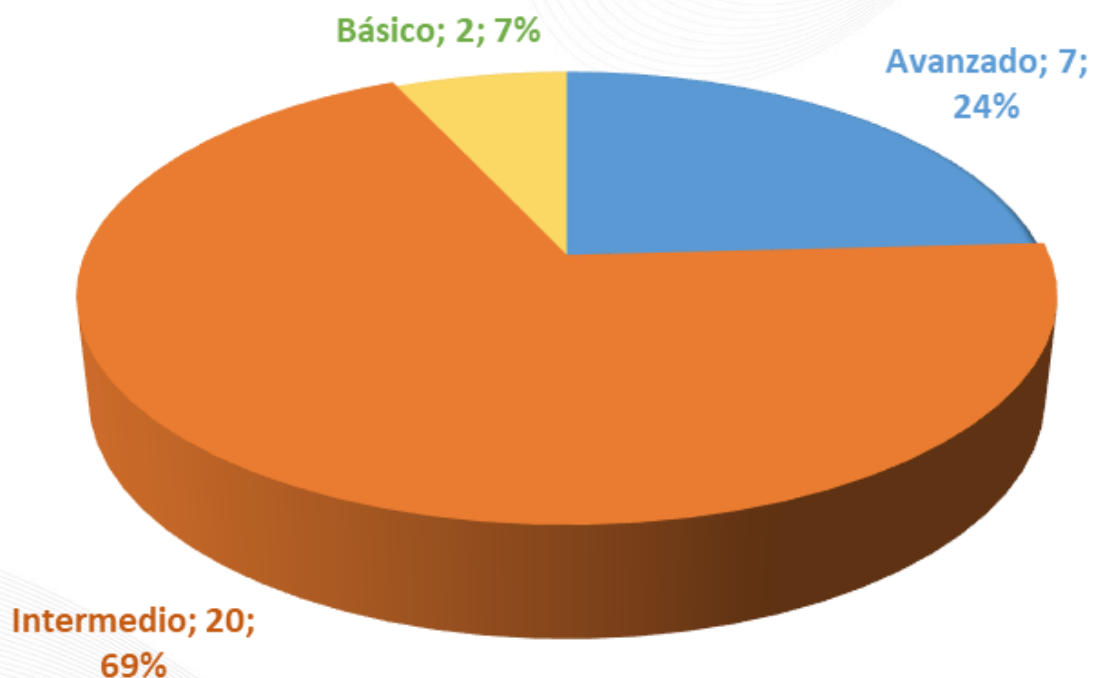
Asistencia a Momentos del Proceso



MOMENTOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Sensibilización e inducción	29
Retiros Voluntarios	0
Candidatos aún no competentes	0
Prueba de Conocimientos	29
Evidencia de desempeño	29
Evidencia de Producto	29
Verificación	7

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



Nivel	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	7	24%
Intermedio	20	69%
Básico	2	7%
TOTAL	29	100%

Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 24% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 69% en INTERMEDIO, el 7% en BÁSICO y 0% aún no competente
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
 - Productos financieros: concepto, tipos de productos y servicios
 - Servicio al cliente: concepto, tipos de clientes, características, protocolos de atención, características de la valoración de clientes, técnicas y estrategias de comunicación, tipos de negociación



GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2025

Informe Cualitativo

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



@SENAComunica

www.sena.edu.co

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



- Se recomienda informar a los gestores, evitar tutear a los clientes en señal de respeto y ética empresarial.
- Se evidencio en algunos funcionarios un tono de voz muy acelerado que impide la comprensión por parte del deudor.
- Para los casos de carteras de alta estatura moratoria identificamos baja contractibilidad lo que impide la gestión de los asesores en cobranza.

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



- Los ejecutivos de cobranza cumplen con las pautas del protocolo o guion institucional establecido por la compañía.
- Se identificó un correcto manejo de herramientas como simuladores, descuentos y campañas que junto con una buena argumentación por parte del ejecutivo de cobranza ayudando así al establecimiento de un acuerdo de pago con los deudores.
- Los funcionarios cuentan con las herramientas de gestión que permiten identificar su estatus de productividad en diferentes líneas de tiempo.
- Para el caso de los coordinadores evidenciamos un correcto modelo de seguimiento sustentado en diferentes herramientas y el uso continuo de las mismas.



GRACIAS

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



www.sena.edu.co