



GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2025

Informe Cuantitativo

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



@SENAComunica

www.sena.edu.co

RECAUDO BOGOTÁ Proyecto P86 GRUPO 36

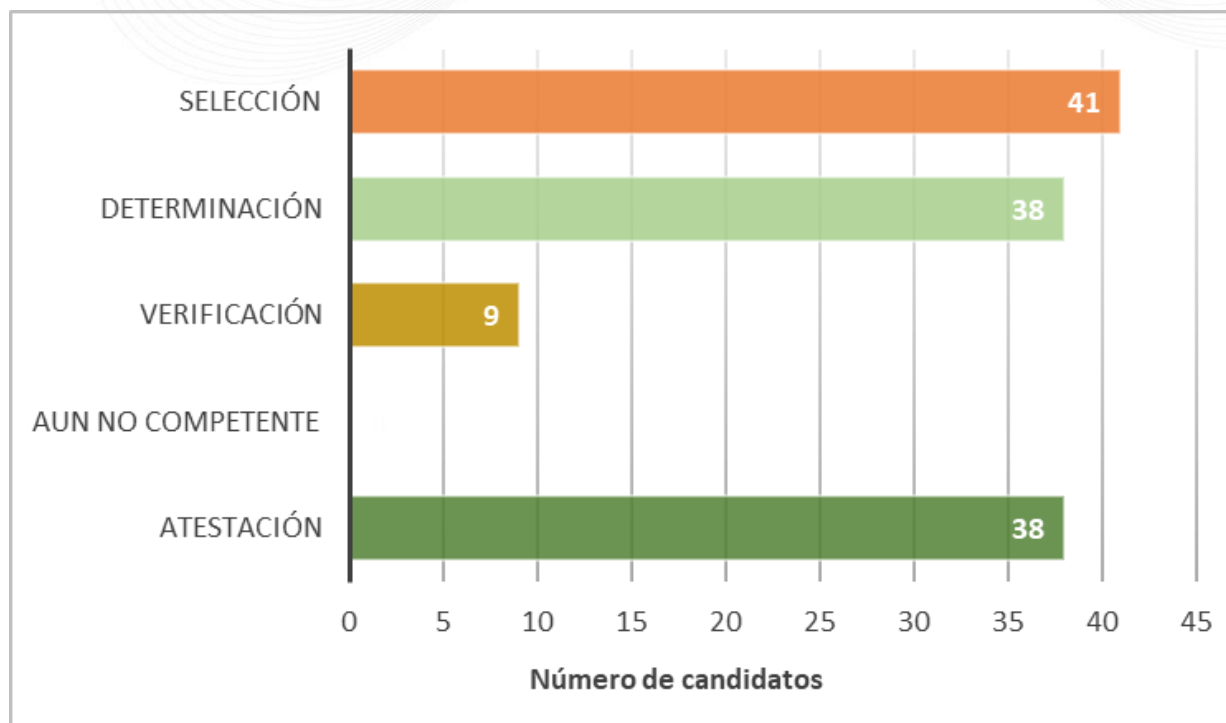
Representantes de atención

Evaluador Mauricio Granados Díaz

NSCL: 210601020

**Atender clientes de acuerdo con
procedimiento de servicio y normativa**

Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

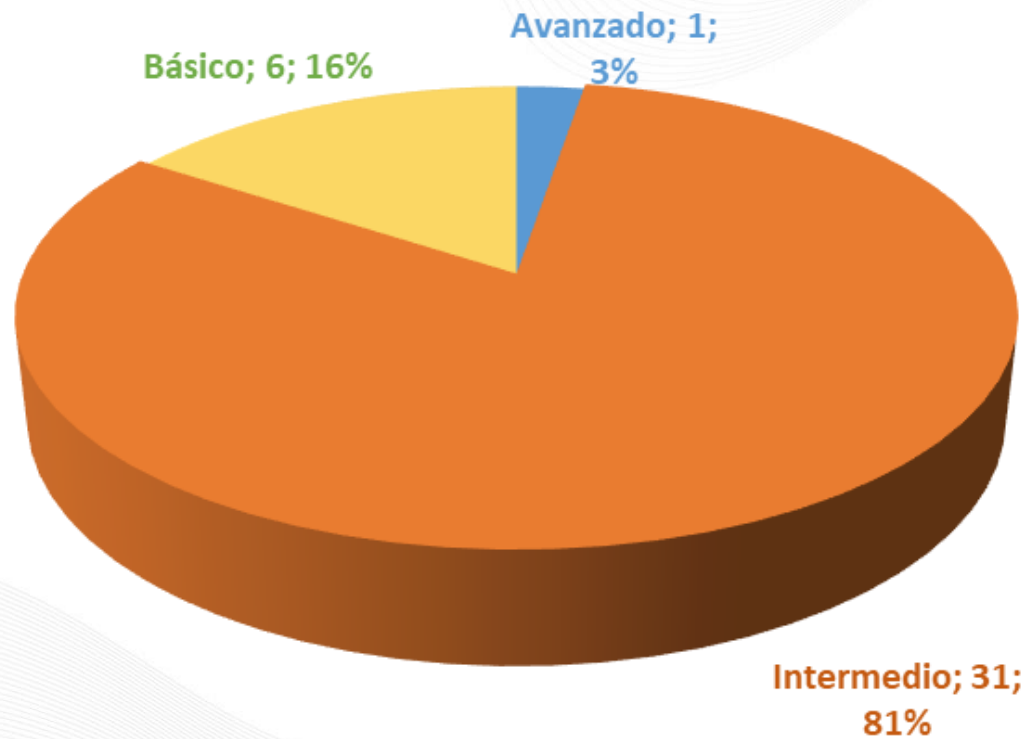
Asistencia a Momentos del Proceso



MOMENTOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Sensibilización e inducción	41
Retiros Voluntarios	3
Candidatos aún no competentes	0
Prueba de Conocimientos	38
Evidencia de desempeño	38
Evidencia de Producto	38
Verificación	9

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



Nivel	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	1	3%
Intermedio	31	81%
Básico	6	16%
TOTAL	38	100%

Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 3% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 81% en INTERMEDIO, el 16% en BÁSICO y 0% aún no competente
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
 - Servicio al cliente: concepto, ciclo, triángulo del servicio, técnicas, momentos de verdad, procedimiento técnico, normas técnicas, portafolio de servicios, tipos de canales, vocabulario técnico, métodos de calificación del servicio, trazabilidad de servicio
 - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



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

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



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

RECAUDO BOGOTÁ Proyecto P86 GRUPO 36

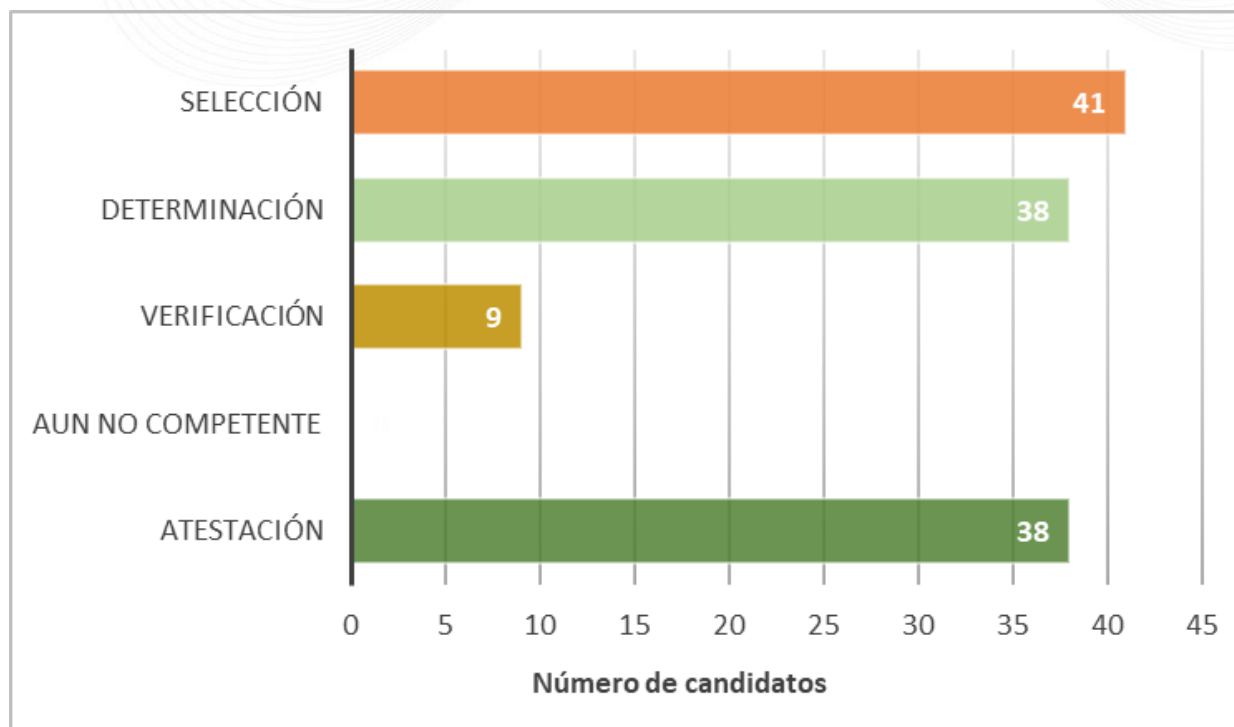
Representantes de atención

Evaluador Mauricio Granados Díaz

NSCL: 210301098

**Procesar el recaudo de caja de acuerdo
con normativa y manual técnico**

Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

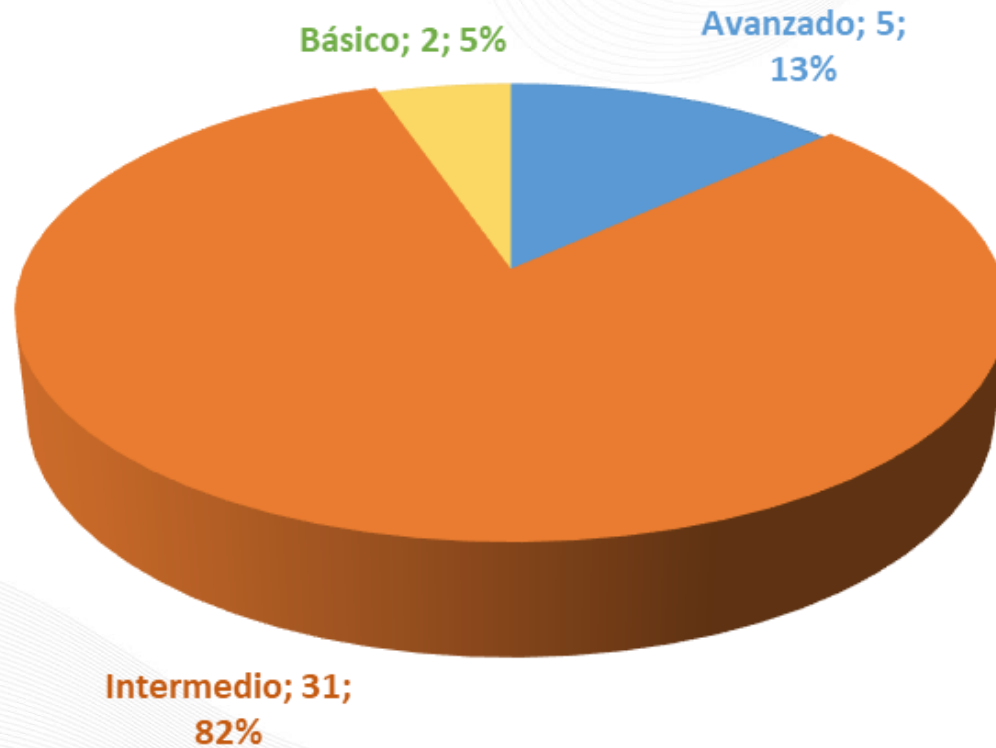
Asistencia a Momentos del Proceso



MOMENTOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Sensibilización e inducción	41
Retiros Voluntarios	3
Candidatos aún no competentes	0
Prueba de Conocimientos	38
Evidencia de desempeño	38
Evidencia de Producto	38
Verificación	9

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



Nivel	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	5	13%
Intermedio	31	82%
Básico	2	5%
TOTAL	38	100%

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 13% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 82% en INTERMEDIO, el 5% en BÁSICO.
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
 - Gestión ambiental: clases de residuos y tipos de reciclaje, disposición de residuos
 - Sistema transaccional: concepto, características, tipos de registros, tipos de reversiones, protocolo de registro



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

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



- Se evidencio dominio en los procesos de inicio atención, cierre de taquillas.
- Identificamos manejo y ofrecimiento a los usuarios en el manejo de dispositivos de recarga y otros dispositivos habilitados.



GRACIAS

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



www.sena.edu.co