

ELIZABETH PALACIOS PALACIOS

Calle 125 # 28d 09 / Potrero Grande.

3053434839.

elizapalacios15@gmail.com

PERFIL LABORAL

Estudiante de Trabajo Social (8.º semestre, modalidad presencial nocturna) con formación como Técnica Administrativa y experiencia en gestión comunitaria. Poseo conocimientos en capacitación de primeros auxilios psicológicos, educación sexual, orientación de proyectos de vida para jóvenes y adolescentes, y prevención de abuso sexual.

Habilidades en digitación, manejo de archivo, creación y gestión de bases de datos, redacción de informes, y validación y verificación de afiliaciones a EPS. Manejo intermedio del paquete Office. Me destaco por ser una persona responsable, comprometida, respetuosa y orientada al cumplimiento de objetivos, con una rápida capacidad de aprendizaje y adaptación a diferentes contextos.

Experiencia laboral.

Gestora Social.
Empresa: Empresa Social del Estado- E.S.E Oriente. - Componente Rehabilitación Basada en la Comunidad (RBC) - Plan de intervenciones colectivas (PIC).

Funciones:

- Realizar un mapeo de las necesidades y barreras que enfrentan las personas con discapacidad en la comunidad.
- Identificar recursos comunitarios disponibles (organizaciones, líderes, instituciones) que puedan contribuir a los procesos de rehabilitación.
- Desarrollar y participar en campañas de sensibilización para educar a la comunidad sobre la importancia de la inclusión y los derechos de las personas con discapacidad.
- promover el autocuidado físico y psicoemocional de los familiares, acudientes y cuidadores.

Jefe inmediato: Diana Reyes celular: 3188593996 fecha:
Desde: noviembre 2024- Hasta: diciembre 2024.

Gestora social.
Empresa: Empresa Social del Estado- E.S.E Oriente- Componente Salud sexual y reproductiva en adolescentes y jóvenes-PIC.

Funciones:

- Coordinar, planear y ejecutar actividades determinadas en el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) 2024, relacionadas con Salud Sexual y reproductiva en adolescentes y jóvenes bajo resolución 3280 del 2018, en entornos comunitarios, institucionales y educativos.
- Promover Practicas enmarcadas en las estrategias de Información, Educación y Comunicación en Salud (IEC), relacionadas con los Derechos Sexuales y Reproductivos y Salud Mental, con trabajo de campo, puestas en territorio.
- Capacitar adolescentes y jóvenes de instituciones públicas, privadas y comunidad en general.

Logros:

- promoción, prevención y atención en Salud Sexual y Reproductiva en el territorio.
- Impacto transformador a nivel social, educativo y comunitario, en prácticas saludables que favorecen y potencial el desarrollo integral de la población adolescente y joven.

Jefe inmediato: Diana Reyes. celular: 3188593996 fecha: Desde: junio 2024 - Hasta: noviembre 2024.

EJECUTIVA COMERCIAL
Empresa: GRUPO MOBBO.
Funciones:

- Gestión de plataformas de verificación para asegurar la autenticidad y cumplimiento en los procesos.
- Venta de suministros de luz y gas, alcanzando objetivos comerciales establecidos.
- Capacitación a ejecutivos en habilidades comerciales y manejo de productos.
- Selección y formación de nuevo talento humano, impulsando el desarrollo de equipos de alto rendimiento.

Logros:

- Incremento de las ventas de suministros de luz y gas mediante estrategias personalizadas y un enfoque en la satisfacción del cliente.
- Selección y formación de talento humano que contribuyó a la consolidación de equipos sólidos y alineados con los objetivos organizacionales.
- Reconocimientos por el cumplimiento y superación de metas comerciales en periodos consecutivos.

Jefe Inmediato: Mónica Caicedo Teléfono: 3164010942 fecha: Desde noviembre 2023 – junio 2024.

Asesor Call Center
Empresa: Nexa BPO (Banco de Occidente).
Funciones:

- Gestión de plataformas de verificación de clientes,

asegurando procesos confiables y eficaces.
- Provisión de información detallada y precisa sobre productos y servicios financieros ofrecidos por el banco.
- Asesoramiento a clientes para alcanzar sus objetivos financieros, identificando productos adecuados según su perfil y capacidad de endeudamiento.
- Cumplimiento de indicadores clave de desempeño, enfocados en la calidad del servicio, la fidelización del cliente y la efectividad operativa.

Logros:
- Incremento en la satisfacción del cliente, alcanzando un índice promedio de 15**%** en encuestas internas.
- Superación constante de los objetivos establecidos en ventas cruzadas y promoción de productos financieros.
- Reconocimiento por optimizar la asesoría al cliente, reduciendo tiempos de resolución mediante estrategias personalizadas.

Jefe inmediato: Juan Carlos Guana. celular: 3006605509 fecha: Desde: Julio 2022 – septiembre 2023.

ASESOR CALL CENTER
Empresa: NEXA BPO (Claro)**.**
Funciones:
- Operación de plataformas de verificación de clientes, garantizando una autenticación precisa y una experiencia satisfactoria para el usuario.
- Atención al cliente de manera eficiente y cordial, resolviendo consultas y gestionando solicitudes con rapidez y efectividad.
- Cumplimiento constante de indicadores de desempeño relacionados con la calidad del servicio, la venta de productos y la eficiencia operativa.

Logros:
- Superación de los objetivos de ventas en un **15%** durante el periodo de vinculación.
- Reconocido por el excelente desempeño en atención al cliente, obteniendo una calificación promedio en encuestas de satisfacción.

Jefe inmediato: Carlos Andrés Zapata celular: 3103978520 fecha: Desde: enero 2022 – Julio 2022.

GESTORA SOCIAL.
Empresa: Empresa Social del Estado- E.S.E Oriente.
Funciones:
- Digitación y elaboración de cartas ejecutivas.
- Manejo de archivo, creación de bases de datos y redacción de informes administrativos.
- Formación y educación en salud sexual y reproductiva.
- Articulación con instituciones educativas, líderes territoriales y organizaciones comunitarias.
- Validación y afiliación de usuarios al sistema de seguridad social (EPS).

Logros:

- Implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio a usuarios y sus familias.
- Organización y coordinación de procesos de participación para grupos comunitarios.
- Creación de semilleros de educación en salud sexual y reproductiva en colegios y organizaciones comunitarias.
- Optimización del flujo de atención mediante agendamiento eficiente de citas previas para usuarios y profesionales de salud.

Jefe inmediato: Karen Espinoza celular: 3185580492 fecha: Desde: agosto 2019 – Julio 2021.

NIVEL EDUCATIVO.

- Profesional en Trabajo Social *(En curso)*
  - Nivel Educativo: Universitario
  - Institución: Unicatólica
  - Estado**:** Actualmente cursando.

- **Técnico en Administración**
  - Nivel Educativo: Técnico Laboral
  - Institución: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Sede Cali
  - Estado: Graduado
  - Fecha de Finalización**:** diciembre 2017.

CURSOS / DIPLOMADOS.

- Diplomado en Labores Operativas Orientadas al Servicio al Cliente, Ventas y Merchandising – 2018- 06.
- Diplomado en Implementación de Estrategias de Comunicación – 2018 -06.
- Diplomado en Proyecto Formativo Ocupacional (PFO) – 2018 -06.
- Diplomado en Informática Básica 2018 – 06.
- Diplomado en Prevención combinada de VIH – 2024-12.
- Atención integral en salud a las víctimas de violencias sexuales- 2024-11.

Firma: 