PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
FICHA: 3199402
COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: **VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE**

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	1 Para identificar lo que realmente necesitan los clientes veremos el siguiente video ¿La gallina o el huevo? https://youtu.be/U8bohrpp_nQ , de forma individual realizar un análisis en 8 renglones, sobre la importancia de conocer los gustos y preferencias de los clientes para lograr atender sus necesidades y mejorar la experiencia del servicio.	x		24-02-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA		x		24-02-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ		x		24-02-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ		x		24-02-2026		
ELIZABETH AGRESOTT HERRERA		x		24-02-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE		x		24-02-2026		
JARABA BARRERA YULISSA		x		24-02-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA		x		24-02-2026		
JENNIFER CASTRO CRUZ		x		24-02-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO		x		24-02-2026		
JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO		x		24-02-2026		
JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO		x		24-02-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS		x		24-02-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR		x		24-02-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO		x		24-02-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL		x		24-02-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA		x		24-02-2026		
MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ		x		24-02-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO		x		24-02-2026		
MELANY SAHYE POLO HOYOS		x		24-02-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ		x		24-02-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS		x		24-02-2026		
RICARDO GRACIANO QUINTANA		x		24-02-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA		x		24-02-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ				24-02-2026		
TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO				24-02-2026		

YELISSA CARDENAS QUINTANA				24-02-2026		

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL

FICHA: 3199402

COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	2. Conservatorio: "Nada es al azar en atención al cliente" Miremos cómo en una buena organización mejorar las incidencias y reclamaciones puede marcar la diferencia en la percepción de los clientes en la empresa. Para esta actividad es importante leer el link: https://www.gestionar-facil.com/seguimiento-de-casos- en-atención-al-cliente/ Realizar un comentario argumentativo y socializarlo sobre el caso de todo Ruedas y Silverwheels.	x		26-02-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA		x		26-02-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ		x		26-02-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ		x		26-02-2026		
ELIZABETH AGRESOTT HERRERA		x		26-02-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE		x		26-02-2026		
JARABA BARRERA YULISSA		x		26-02-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA		x		26-02-2026		
JENNIFER CASTRO CRUZ		x		26-02-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO		x		26-02-2026		
JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO		x		26-02-2026		
JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO		x		26-02-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS		x		26-02-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR		x		26-02-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO		x		26-02-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL		x		26-02-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA		x		26-02-2026		
MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ		x		26-02-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO		x		26-02-2026		
MELANY SAHYE POLO HOYOS		x		26-02-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ		x		26-02-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS		x		26-02-2026		
RICARDO GRACIANO QUINTANA		x		26-02-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA		x		26-02-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ		x		26-02-2026		

TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO		x		26-02-2026		
YELISSA CARDENAS QUINTANA		x		26-02-2026		

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL

FICHA: 3199402

COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE.

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	3 Con el glosario de términos de la guía de aprendizaje en Gaes en grupos colaborativos preparar el juego "Encuentra la palabra" y por medio de mímica y dramatización un aprendiz de otro grupo de trabajo adivinara la palabra que se está interpretando.	x	X	12-03-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA		x	X	12-03-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ		x	X	12-03-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ		x	X	12-03-2026		
ELIZABETH AGRESOTT HERRERA		x	X	12-03-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE		x	X	12-03-2026		
JARABA BARRERA YULISSA		x	X	12-03-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA		x	X	12-03-2026		
JENNIFER CASTRO CRUZ		x	X	12-03-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO		x	X	12-03-2026		
JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO		x	X	12-03-2026		
JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO		x	X	12-03-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS		x	X	12-03-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR		x	X	12-03-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO		x	X	12-03-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL		x	X	12-03-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA		x	X	12-03-2026		
MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ		x	X	12-03-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO		x	X	12-03-2026		
MELANY SAHYE POLO HOYOS		x	X	12-03-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ		x	X	12-03-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS		x	X	12-03-2026		

RICARDO GRACIANO QUINTANA		x	X	12-03-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA		x	X	12-03-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ		x	X	12-03-2026		
TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO		x	X	12-03-2026		
YELISSA CARDENAS QUINTANA		x	X	12-03-2026		

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL

FICHA: 3199402

COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	4 Existen diversas técnicas de identificación de necesidades tanto para clientes internos como para clientes externos, teniendo en cuenta que las acciones realizadas en el interno se reflejaran en el cliente externo. Es por eso importante que el aprendiz asimile la lectura: "Como entender expectativas de los clientes" El instructor utilizando "FMR_001_Identificacion de Necesidades" realizar un listado de necesidades detectadas según información recolectada.		X	19-03-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA			X	19-03-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ			X	19-03-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ			X	19-03-2026		
ELIZABETH AGRESOTT HERRERA			X	19-03-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE			X	19-03-2026		
JARABA BARRERA YULISSA			X	19-03-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA			X	19-03-2026		
JENNIFER CASTRO CRUZ			X	19-03-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO			X	19-03-2026		
JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO			X	19-03-2026		
JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO			X	19-03-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS			X	19-03-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR			X	19-03-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO			X	19-03-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL			X	19-03-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA			X	19-03-2026		
MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ			X	19-03-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO			X	19-03-2026		

MELANY SAHYE POLO HOYOS			X	19-03-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ			X	19-03-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS			X	19-03-2026		
RICARDO GRACIANO QUINTANA			X	19-03-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA			X	19-03-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ			X	19-03-2026		
TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO			X	19-03-2026		
YELISSA CARDENAS QUINTANA			X	19-03-2026		

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL

FICHA: 3199402

COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	5 En esta actividad deberán elaborar un mapa de comparaciones en presentación en Power Point donde expliquen con ejemplos claros el seguimiento a cliente off- line y on-line y explique ¿Cómo dar seguimiento a los clientes? Prestando atención a tus consumidores actuales, sin importar qué tan pequeños sean, es esencial para mantener tu negocio a flote. En los siguientes link encontrara bases para realizar el mapa de comparaciones: https://www.entrepreneur.com/article/265839	x	X	16-04-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA		x	X	16-04-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ		x	X	16-04-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ		x	X	16-04-2026		
ELIZABETH AGRESOTT HERRERA		x	X	16-04-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE		x	X	16-04-2026		
JARABA BARRERA YULISSA		x	X	16-04-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA		x	X	16-04-2026		
JENNIFER CASTRO CRUZ		x	X	16-04-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO		x	X	16-04-2026		
JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO		x	X	16-04-2026		
JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO		x	X	16-04-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS		x	X	16-04-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR		x	X	16-04-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO		x	X	16-04-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL		x	X	16-04-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA		x	X	16-04-2026		

MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ		x	X	16-04-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO		x	X	16-04-2026		
MELANY SAHYE POLO HOYOS		x	X	16-04-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ		x	X	16-04-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS		x	X	16-04-2026		
RICARDO GRACIANO QUINTANA		x	X	16-04-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA		x	X	16-04-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ		x	X	16-04-2026		
TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO		x	X	16-04-2026		
YELISSA CARDENAS QUINTANA		x	X	16-04-2026		

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL

FICHA: 3199402

COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	6 Las reclamaciones de los clientes. Hoy en día, existe mayor competencia entre las organizaciones, Lograr la satisfacción de nuestros clientes se ha convertido en toda una necesidad. Por tal motivo, es de especial relevancia, contar con un proceso para gestionar las	x	X	23-04-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA		x	X	23-04-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ		x	X	23-04-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ		x	X	23-04-2026		
ELIZABETH AGRESOTT HERRERA		x	X	23-04-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE		x	X	23-04-2026		
JARABA BARRERA YULISSA		x	X	23-04-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA		x	X	23-04-2026		
JENNIFER CASTRO CRUZ		x	X	23-04-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO		x	X	23-04-2026		
JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO		x	X	23-04-2026		

JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO	reclamaciones de los clientes. Apoyados en el link: https://www.isotools.com.co/definir-proceso-gestionar-las-reclamaciones-los-clientes/ . Los apéndices deberán seguir el caso de una empresa, por ejemplo: GFPI-F-135 V01 https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/pqr/; https://www.decameron.com/es/pe-libro-de-reclamaciones y mediante mapa mental exponer los casos.	x	X	23-04-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS		x	X	23-04-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR		x	X	23-04-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO		x	X	23-04-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL		x	X	23-04-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA		x	X	23-04-2026		
MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ		x	X	23-04-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO		x	X	23-04-2026		
MELANY SAHYE POLO HOYOS		x	X	23-04-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ		x	X	23-04-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS		x	X	23-04-2026		
RICARDO GRACIANO QUINTANA		x	X	23-04-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA		x	X	23-04-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ		x	X	23-04-2026		
TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO		x	X	23-04-2026		
YELISSA CARDENAS QUINTANA		x	X	23-04-2026		

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
FICHA: 3199402
COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: Determinar acciones posventa a partir de la experiencia de servicio 144 horas
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	7 Se entienden a los indicadores de satisfacción del cliente como aquellos datos que nos permiten medir el estado del cliente con relación al servicio o producto ofrecido. Entendiendo, por tanto, el concepto indicador como el resultado de la relación entre dos o mas datos que permite medir de forma cuantitativa o cualitativas sucesos para poder tomar acciones y satisfacción del cliente como el estado del cliente después de haber recibido el servicio o producto. Par esta actividad deberán apoyarse en la lectura del link: http://www.marketingcmm.com/indicadores-de-satisfaccion-del- cliente/ y http://www.softland.la/actualidad/metricas-e-indicadores-de-gestion y el libro "Como medir el valor del cliente - Humberto Serna Gómez & Carolina Barrio". Página 78 – 84. Luego de las lecturas el aprendiz aplicara mediante un caso los indicadores pertinentes. Una vez leída y analizada esta información responder las siguientes preguntas de medición del servicio: a. ¿Porque es importante medir la satisfacción de los clientes por medio de indicadores?	x	X	01-05-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA		x	X	01-05-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ		x	X	01-05-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ		x	X	01-05-2026		
ELIZABETH AGRESOTT HERRERA		x	X	01-05-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE		x	X	01-05-2026		
JARABA BARRERA YULISSA		x	X	01-05-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA		x	X	01-05-2026		
JENNIFER CASTRO CRUZ		x	X	01-05-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO		x	X	01-05-2026		

JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO	b. ¿Cuáles son los principales usos de los indicadores de satisfacción de clientes? c. ¿Cómo se ubican los indicadores de satisfacción dentro de las organizaciones? d. Explique 5 indicadores de satisfacción de clientes e.Según sus palabras explique Métrica e indicador e. ¿Es importante para las organizaciones medir la satisfacción del servicio a los clientes?	x	X	01-05-2026		
JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO		x	X	01-05-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS		x	X	01-05-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR		x	X	01-05-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO		x	X	01-05-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL		x	X	01-05-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA		x	X	01-05-2026		
MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ		x	X	01-05-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO		x	X	01-05-2026		
MELANY SAHYE POLO HOYOS		x	X	01-05-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ		x	X	01-05-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS		x	X	01-05-2026		
RICARDO GRACIANO QUINTANA		x	X	01-05-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA		x	X	01-05-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ		x	X	01-05-2026		
TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO		x	X	01-05-2026		
YELISSA CARDENAS QUINTANA		x	X	01-05-2026		
		x	X	01-05-2026		

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL

FICHA: 3199402

COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE: Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización 48 horas

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	8 Las PQR,(Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes. La importancia de la búsqueda de altos niveles de satisfacción entre los clientes a través de la atención eficaz y oportuna de sus manifestaciones, que se logrará si sus recursos se concentran en buscar soluciones y no en gestionar solicitudes. La plantilla de proceso de PQRS de Bizagi ayudará a gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de la definición del flujo de	x	X	14-05-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA		x	X	14-05-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ		x	X	14-05-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ		x	X	14-05-2026		
ELIZABETH AGRESOTT HERRERA		x	X	14-05-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE		x	X	14-05-2026		
JARABA BARRERA YULISSA		x	X	14-05-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA		x	X	14-05-2026		

JENNIFER CASTRO CRUZ	información, de las responsabilidades de las distintas actividades que deben ser realizadas para su atención, la fácil consulta de los datos y el control del proceso. El aprendiz deberá repasar sus Conocimientos de flujo de procesos. Es importante que el aprendiz indague sobre el PQRS en link:http://jygbusiness.pqr.com.co/index.php/que-es-un-pqr, , http://23.23.245.75/CCCartagena/its-gestion/archivos/MC-P04/Procedimiento%20Atenci%C3%B3n%20de%20PQRS.pdf , http://www.pqr.mil.co/ El instructor explicara la estrategia didáctica activa el flujo de procesos para que el aprendiz elabore un tabla de gestión de procesos de PQRS para una empresa. Tutorial en YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=EDue6vtmczU	x	X	14-05-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO		x	X	14-05-2026		
JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO		x	X	14-05-2026		
JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO		x	X	14-05-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS		x	X	14-05-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR		x	X	14-05-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO		x	X	14-05-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL		x	X	14-05-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA		x	X	14-05-2026		
MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ		x	X	14-05-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO		x	X	14-05-2026		
MELANY SAHYE POLO HOYOS		x	X	14-05-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ		x	X	14-05-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS		x	X	14-05-2026		
RICARDO GRACIANO QUINTANA		x	X	14-05-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA		x	X	14-05-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ		x	X	14-05-2026		
TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO		x	X	14-05-2026		
YELISSA CARDENAS QUINTANA		x	X	14-05-2026		

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
FICHA: 3199402
COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización 48 horas
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	9 Según los autores Stanton, Etzel y Walker "la etapa final del proceso de venta es una serie de actividades posventa que fomentan la buena voluntad del cliente y echan los cimientos para negocios futuros". El servicio postventas procura asegurar la lealtad y supervivencia de la empresa. https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/proceso-venta.htm , Los servicios de posventa, pueden incluir todas o	x	X	21-05-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA		x	X	21-05-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ		x	X	21-05-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ		x	X	21-05-2026		
ELIZABETH AGRESOTT HERRERA		x	X	21-05-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE		x	X	21-05-2026		

JARABA BARRERA YULISSA	algunas de las siguientes actividades: a. Verificación de que se cumplan los tiempos y condiciones de envío. b. verificación de una entrega correcta. c. Instalación. d. Asesoramiento para un uso apropiado. e. Garantías en caso de fallas de fábrica. f. Servicio y soporte técnico. g. Posibilidad de cambio o devolución en caso de no satisfacer las expectativas del cliente. h. Descuentos especiales para compras futuras. A partir de esta información realizar un informe de caracterización de cada uno de estos procesos postventa para medir la trazabilidad y proponer acciones de mejora	x	X	21-05-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA		x	X	21-05-2026		
JENNIFER CASTRO CRUZ		x	X	21-05-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO		x	X	21-05-2026		
JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO		x	X	21-05-2026		
JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO		x	X	21-05-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS		x	X	21-05-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR		x	X	21-05-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO		x	X	21-05-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL		x	X	21-05-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA		x	X	21-05-2026		
MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ		x	X	21-05-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO		x	X	21-05-2026		
MELANY SAHYE POLO HOYOS		x	X	21-05-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ		x	X	21-05-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS		x	X	21-05-2026		
RICARDO GRACIANO QUINTANA		x	X	21-05-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA		x	X	21-05-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ		x	X	21-05-2026		
TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO		x	X	21-05-2026		
YELISSA CARDENAS QUINTANA		x	X	21-05-2026		

PROGRAMA DE FORMACIÓN: ASESORIA COMERCIAL
FICHA: 3199402
COMPETENCIA: Verificación de la experiencia de servicio al cliente.
RESULTADO DE APRENDIZAJE: Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización 48 horas
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL DISEÑO DE ESTRATEGIAS COMERCIALES Y DE SEGUIMIENTO APLICADO A CLIENTES DE LOSPROYECTOS DE AULA DE LOS APRENDICES DE LA DOBLE

APRENDICES	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	FORMA DE ENTREGA		FECHA DE ENTREGA	ENTREGÓ	
		FÍSICA	DIGITAL		SI	NO
ANALIA CORTES DORIA	10. Realizar un informe de resultados de seguimiento al cliente para su idea de negocio o proyecto productivo	x	X	28-05-2026		
ANGELA JULIETH DIAZ QUINTANA		x	X	28-05-2026		
DELLANIE DEL CARMEN BURGOS JIMENEZ		x	X	28-05-2026		
EILEEN MARIA MAZA GONZALEZ		x	X	28-05-2026		

ELIZABETH AGRESOTT HERRERA		x	X	28-05-2026		
ESTEBAN CAMILO NEGRETE BEGAMBRE		x	X	28-05-2026		
JARABA BARRERA YULISSA		x	X	28-05-2026		
JAVIER ANDRES CASTELLANOS MIRANDA		x	X	28-05-2026		
JENNIFER CASTRO CRUZ		x	X	28-05-2026		
JUAN DAVID SANTERO OSORIO		x	X	28-05-2026		
JULIAN ALEXANDER GUZMAN LUGO		x	X	28-05-2026		
JULIAN DAVID HERRERA ARGUMEDO		x	X	28-05-2026		
KATHERINE YISETH RAMOS		x	X	28-05-2026		
LAURA VANESSA BERROCAL BETANCUR		x	X	28-05-2026		
LUIS ANGEL MARZOLA SOTO		x	X	28-05-2026		
LUZ DANIELA ALVAREZ BERROCAL		x	X	28-05-2026		
MARIA ANGEL COPETE CORREA		x	X	28-05-2026		
MARIA ANGEL CHIVATA DIAZ		x	X	28-05-2026		
MARIA VICTORIA CASTILLO SOTELO		x	X	28-05-2026		
MELANY SAHYE POLO HOYOS		x	X	28-05-2026		
MICHELL NAVARRO NARVAEZ		x	X	28-05-2026		
NAREL YELITHZA REALES RAMOS		x	X	28-05-2026		
RICARDO GRACIANO QUINTANA		x	X	28-05-2026		
SEBASTIAN JOSUE CASTAÑO CORREA		x	X	28-05-2026		
SILVANA MARIA CERVANTES FLOREZ		x	X	28-05-2026		
TAYRA ANDREA BOLAÑOS CASTILLO		x	X	28-05-2026		
YELISSA CARDENAS QUINTANA		x	X	28-05-2026		