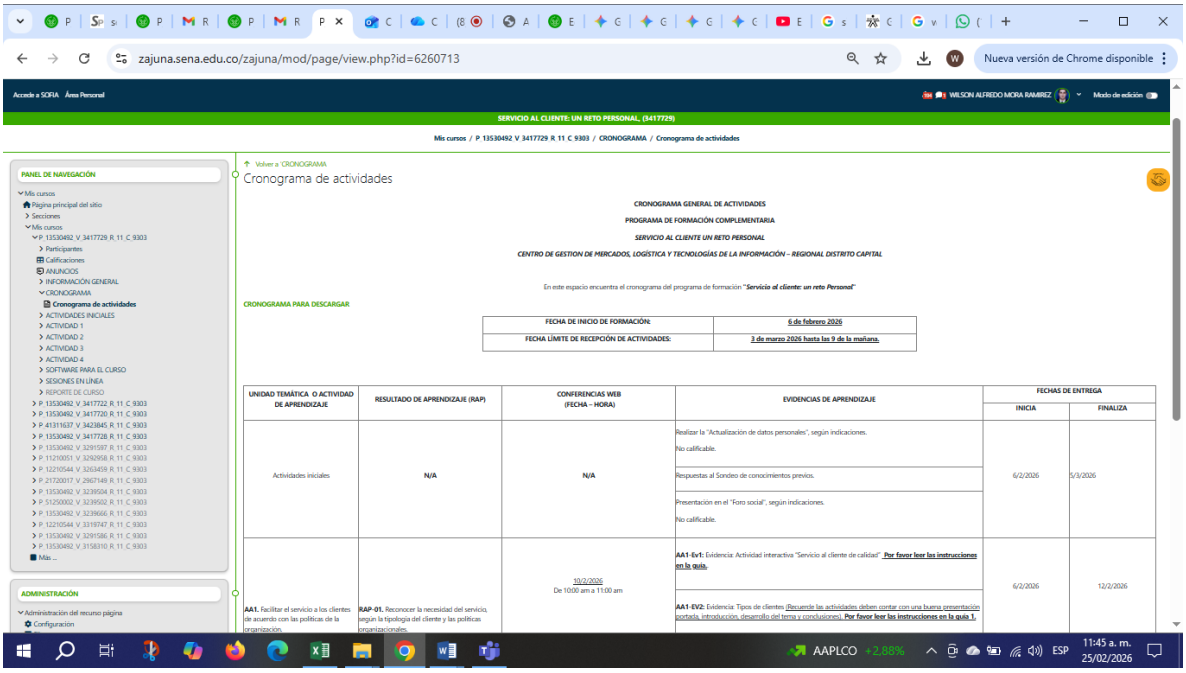
OBLIGACION 6

CRONOGRMA 4 FICHAS



zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6260713

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417729)

Mis cursos / P 13530492 V 3417729 R 11 C 9303 / CRONOGRAMA / Cronograma de actividades

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES

PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL

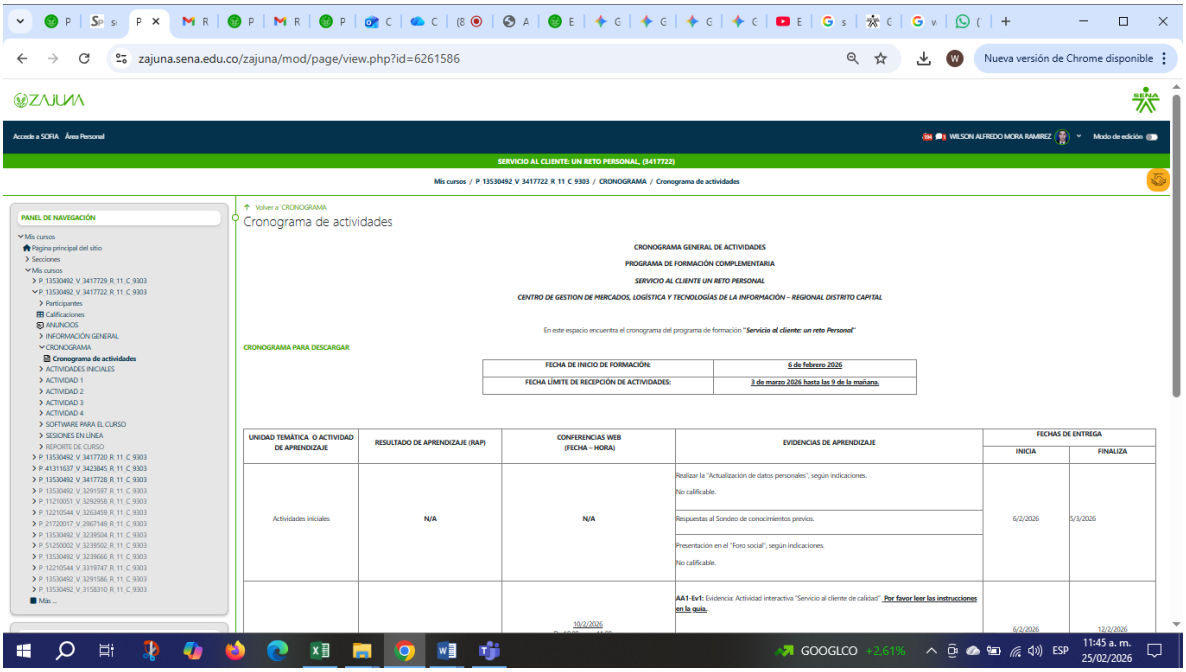
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – REGIONAL DISTRITO CAPITAL

En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación ***"Servicio al cliente: un reto Personal"***

CRONOGRAMA PARA DESCARGAR

FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	6 de febrero 2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	3 de marzo 2026 hasta las 9 de la mañana.

UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS WEB (FECHA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIA	FINALIZA
Actividades iniciales	N/A	N/A	Realizar la "Actualización de datos personales", según indicaciones. No calificable. Respuestas al Sondeo de conocimientos previos. Presentación en el "Foro social", según indicaciones. No calificable.	6/2/2026	5/3/2026
AA1. Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización	RAP-01. Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.	10/2/2026 De 10:00 am a 11:00 am	AA1-Ev1: Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad" Por favor leer las instrucciones en la guía. AA1-EV2: Evidencia: Tipos de clientes (Recuerde las actividades deben contar con una buena presentación portada, introducción, desarrollo del tema y conclusiones). Por favor leer las instrucciones en la guía 1.	6/2/2026	12/2/2026



zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/page/view.php?id=6261586

SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)

Mis cursos / P 13530492 V 3417722 R 11 C 9303 / CRONOGRAMA / Cronograma de actividades

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES

PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

SERVICIO AL CLIENTE UN RETO PERSONAL

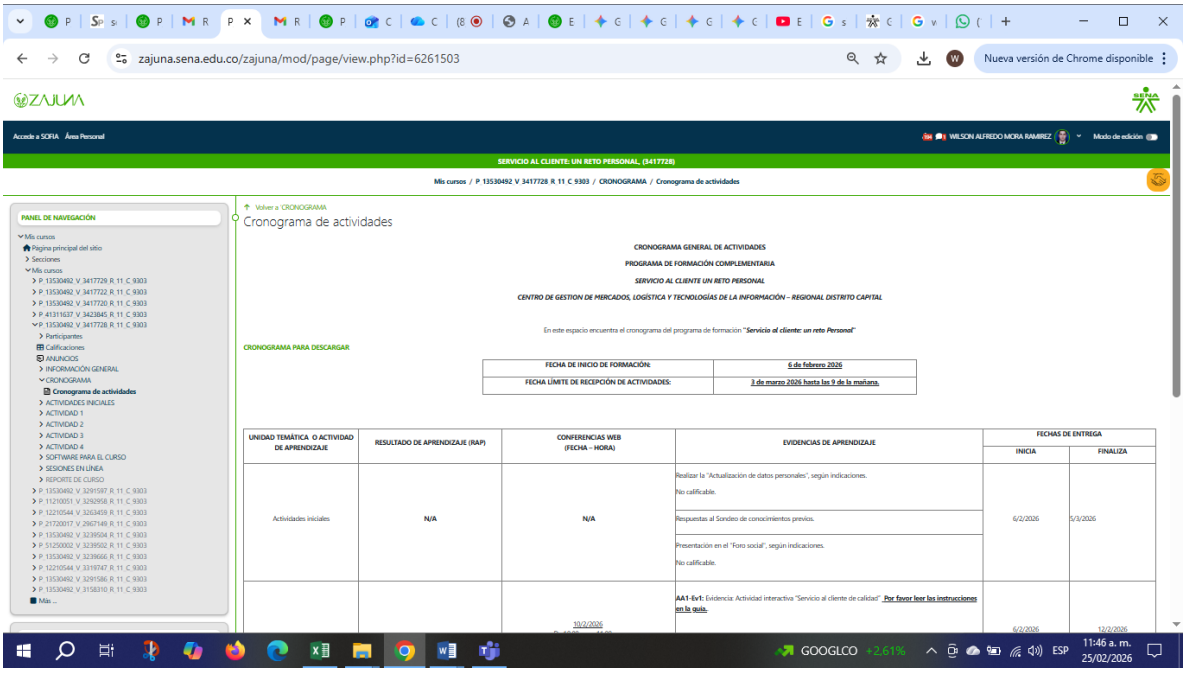
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – REGIONAL DISTRITO CAPITAL

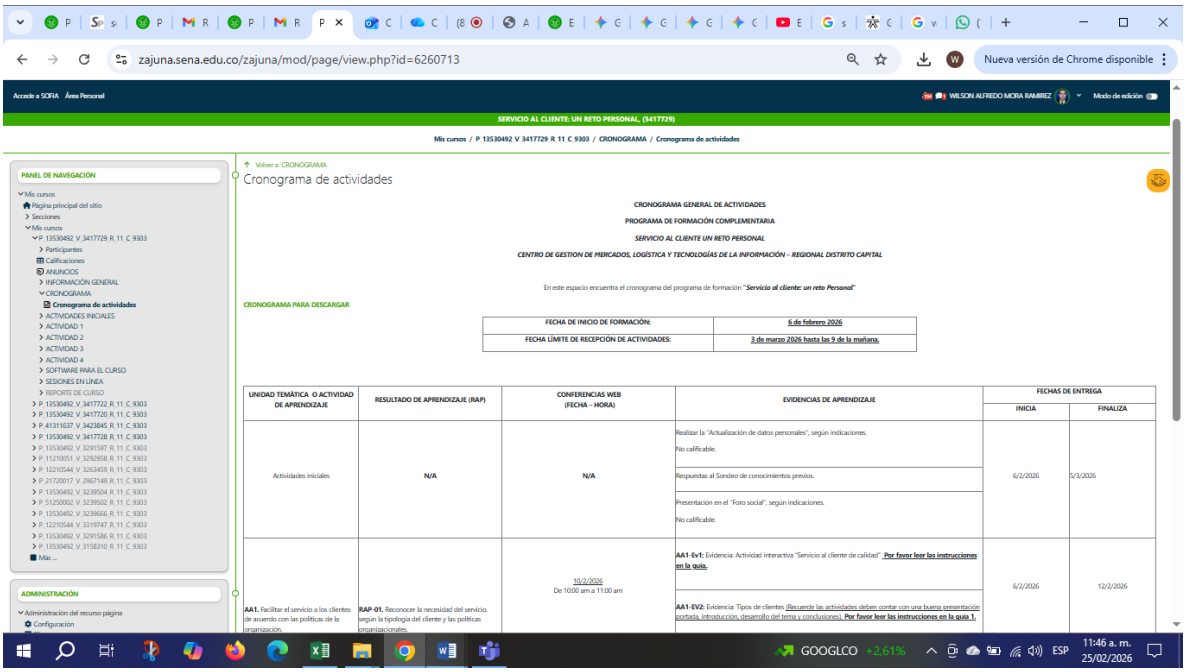
En este espacio encuentra el cronograma del programa de formación ***"Servicio al cliente: un reto Personal"***

CRONOGRAMA PARA DESCARGAR

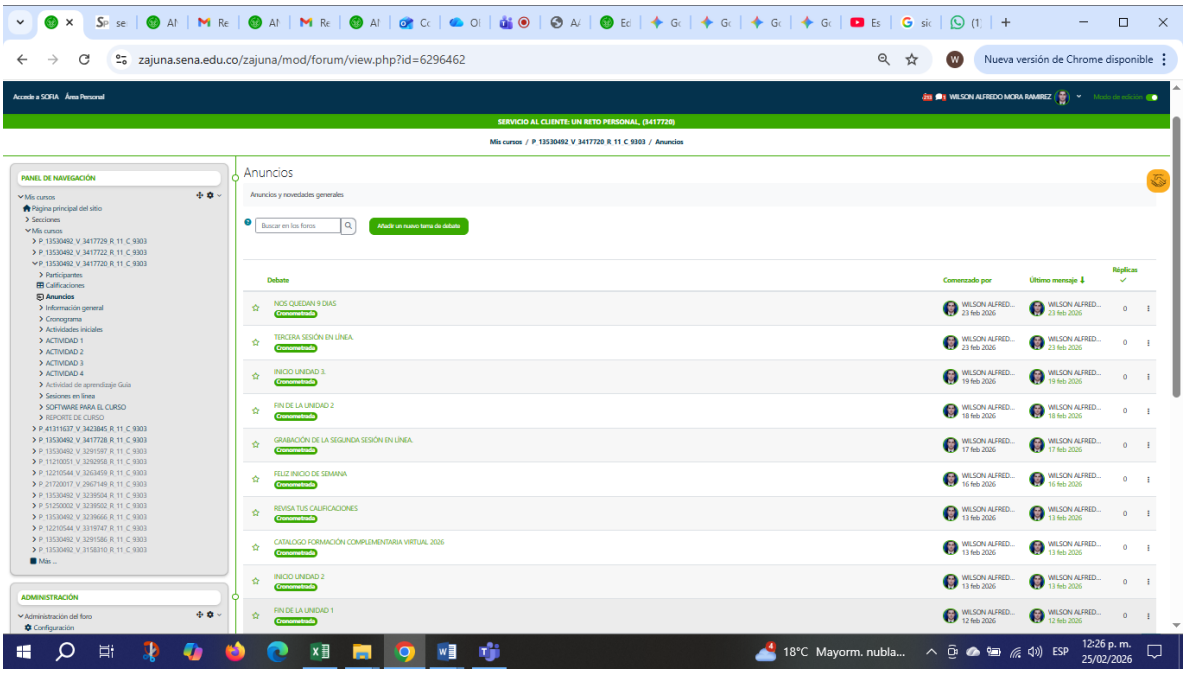
FECHA DE INICIO DE FORMACIÓN:	6 de febrero 2026
FECHA LÍMITE DE RECEPCIÓN DE ACTIVIDADES:	3 de marzo 2026 hasta las 9 de la mañana.

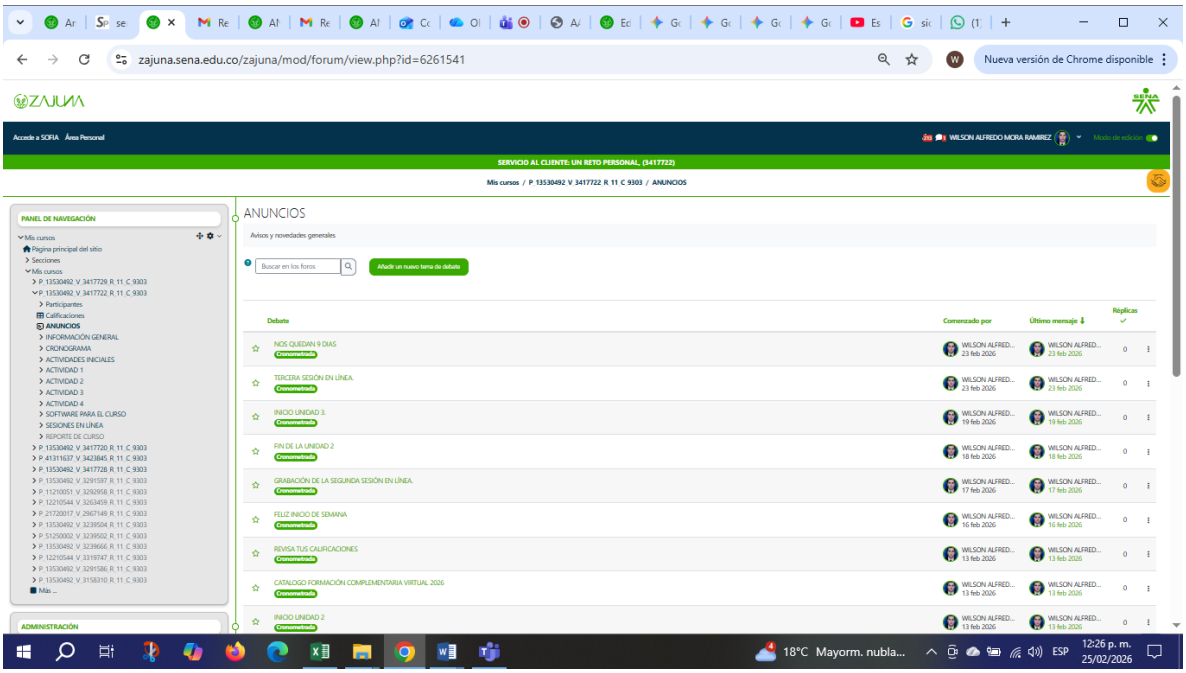
UNIDAD TEMÁTICA O ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE (RAP)	CONFERENCIAS WEB (FECHA – HORA)	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHAS DE ENTREGA	
				INICIA	FINALIZA
Actividades iniciales	N/A	N/A	Realizar la "Actualización de datos personales", según indicaciones. No calificable. Respuestas al Sondeo de conocimientos previos. Presentación en el "Foro social", según indicaciones. No calificable.	6/2/2026	5/3/2026
		10/2/2026	AA1-Ev1: Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad" Por favor leer las instrucciones en la guía.	6/2/2026	12/2/2026

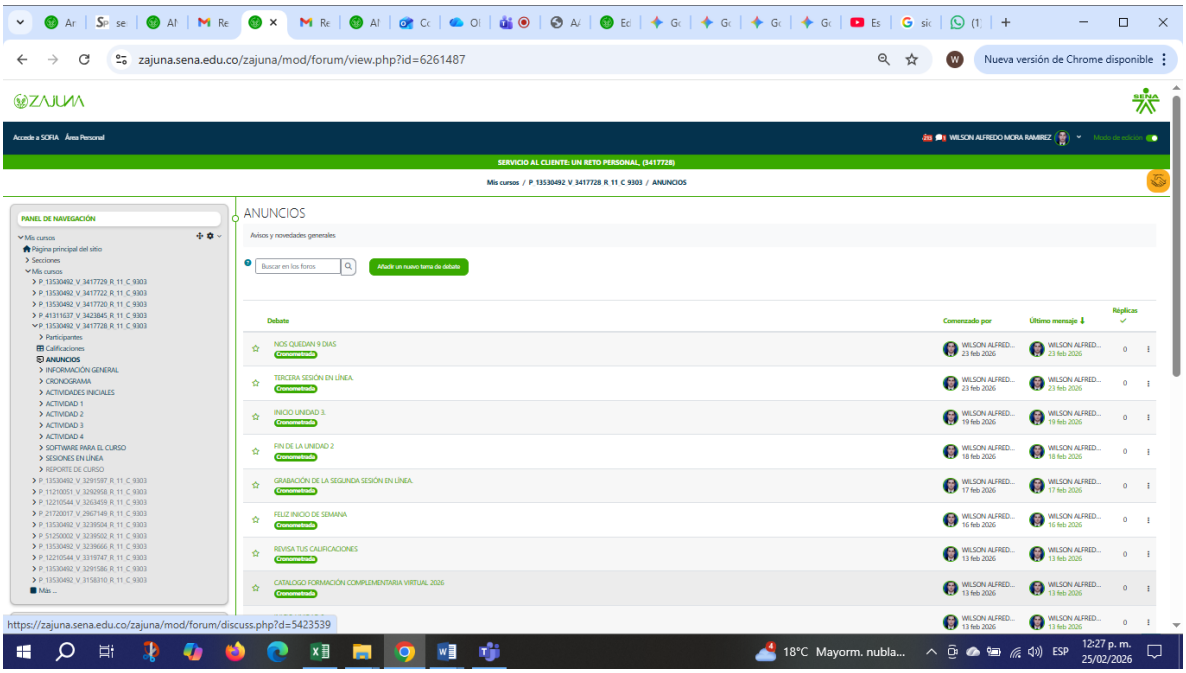


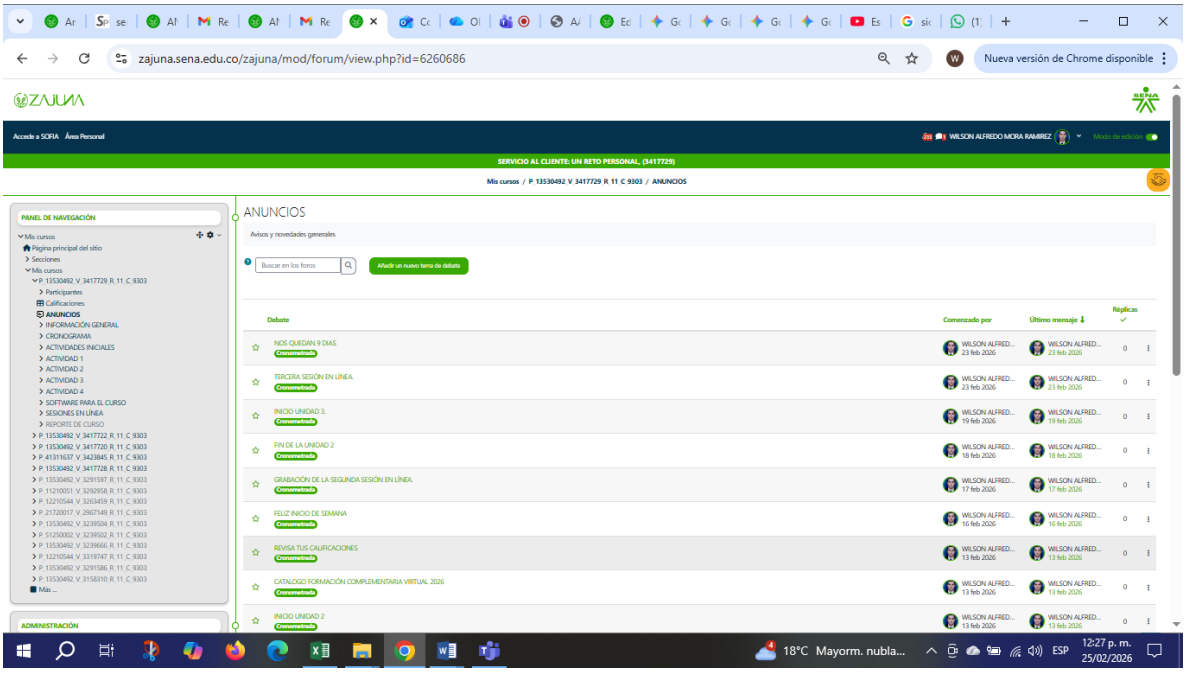


ANUNCIOS 4 FICHAS

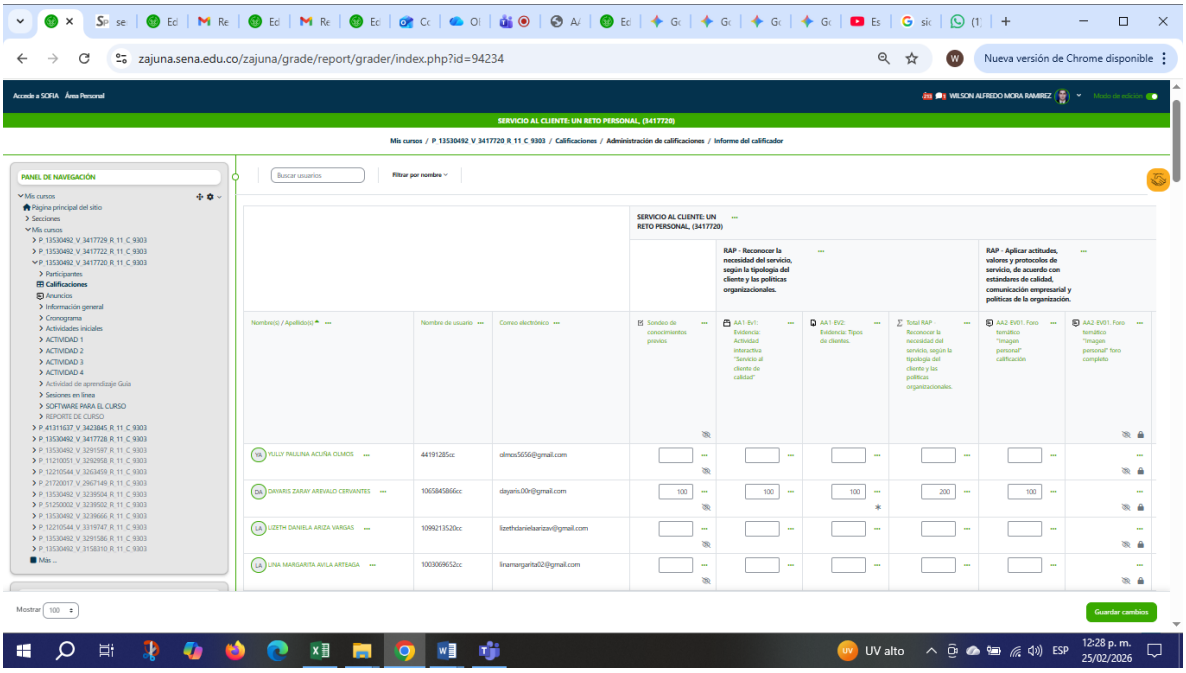

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6296462
Nueva versión de Chrome disponible
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL. (3417720)
Anuncios
Anuncios y novedades generales
Buscar en los foros
Añadir un nuevo tema de debate
Debate
Comenzado por
Último mensaje
Réplicas
NOS QUEDAN 9 DIAS
TERCERA SESIÓN EN LÍNEA
INICIO UNIDAD 3.
FIN DE LA UNIDAD 2
GRABACIÓN DE LA SEGUNDA SESIÓN EN LÍNEA
FELIZ INICIO DE SEMANA
REVISA TUS CALIFICACIONES
CATALOGO FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL 2026
INICIO UNIDAD 2
FIN DE LA UNIDAD 1
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:26 p. m.
25/02/2026

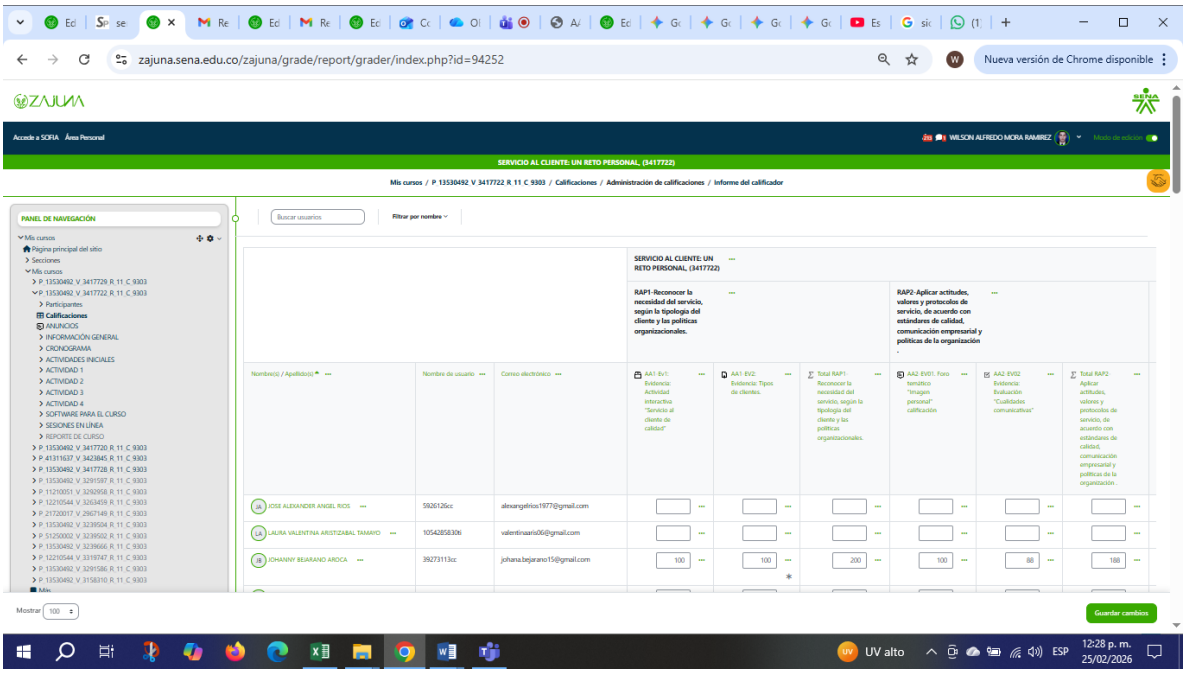

zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/view.php?id=6261541
Nueva versión de Chrome disponible
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL. (3417722)
ANUNCIOS
Avisos y novedades generales
Buscar en los foros
Añadir un nuevo tema de debate
Debate
Comenzado por
Último mensaje
Réplicas
NOS QUEDAN 9 DIAS
TERCERA SESIÓN EN LÍNEA
INICIO UNIDAD 3.
FIN DE LA UNIDAD 2
GRABACIÓN DE LA SEGUNDA SESIÓN EN LÍNEA
FELIZ INICIO DE SEMANA
REVISA TUS CALIFICACIONES
CATALOGO FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL 2026
INICIO UNIDAD 2
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:26 p. m.
25/02/2026

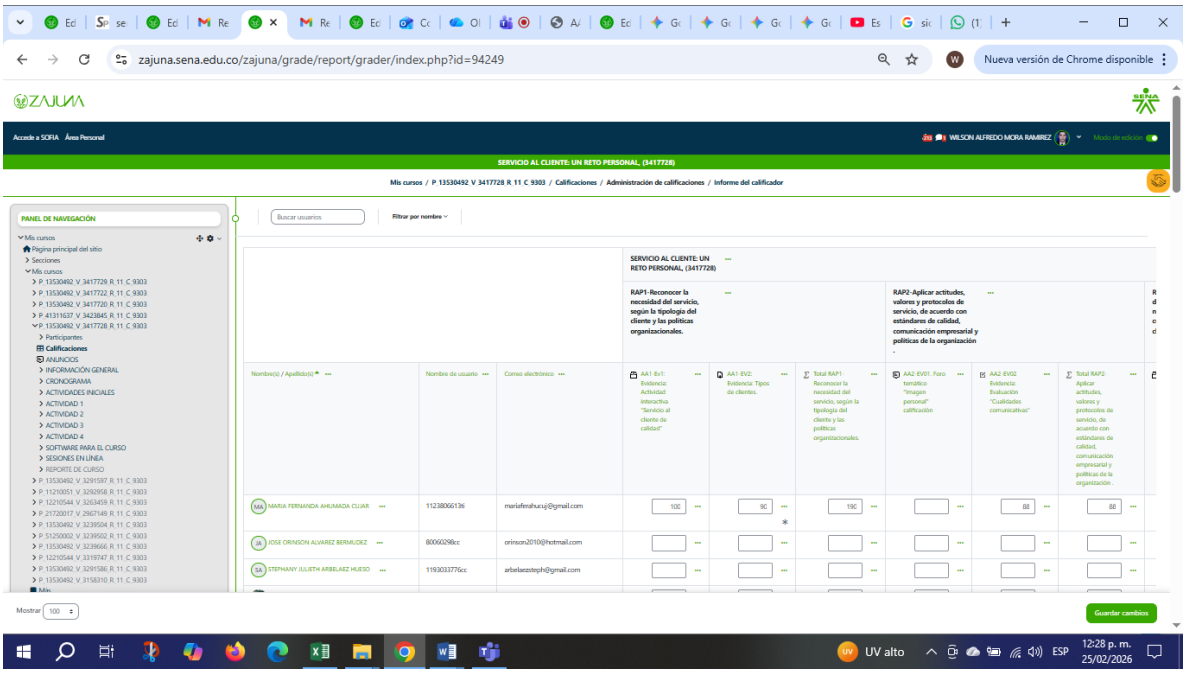


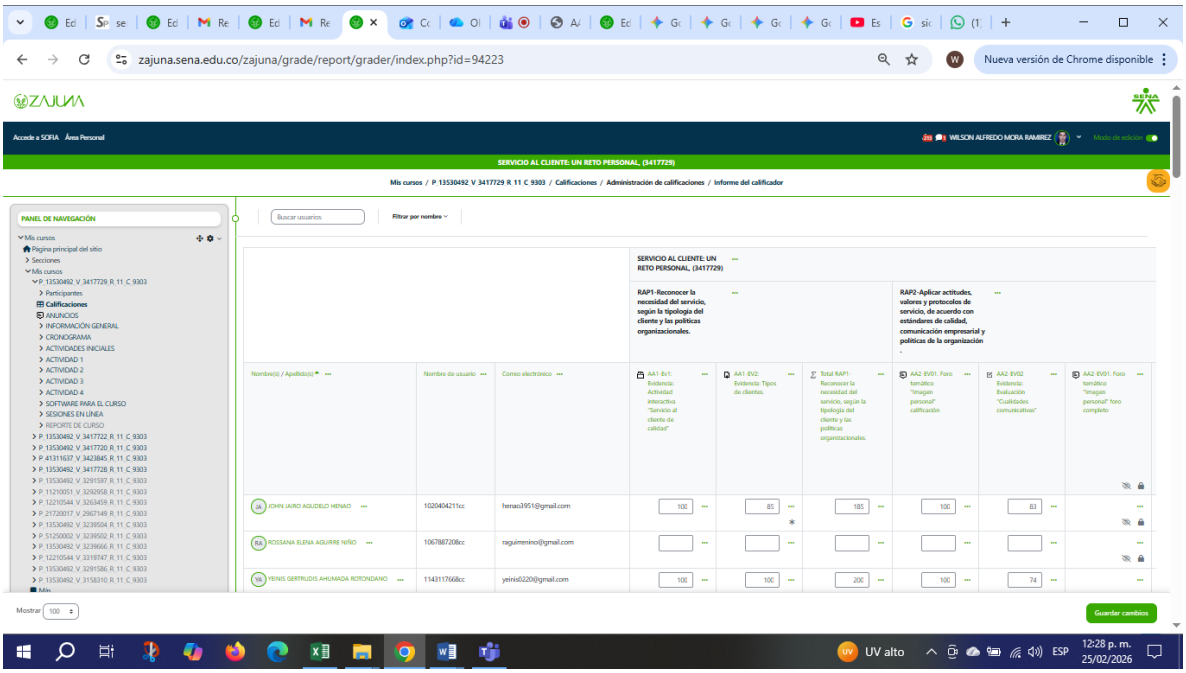


CENTRO DE CALIFICACIONES 4 FICHAS

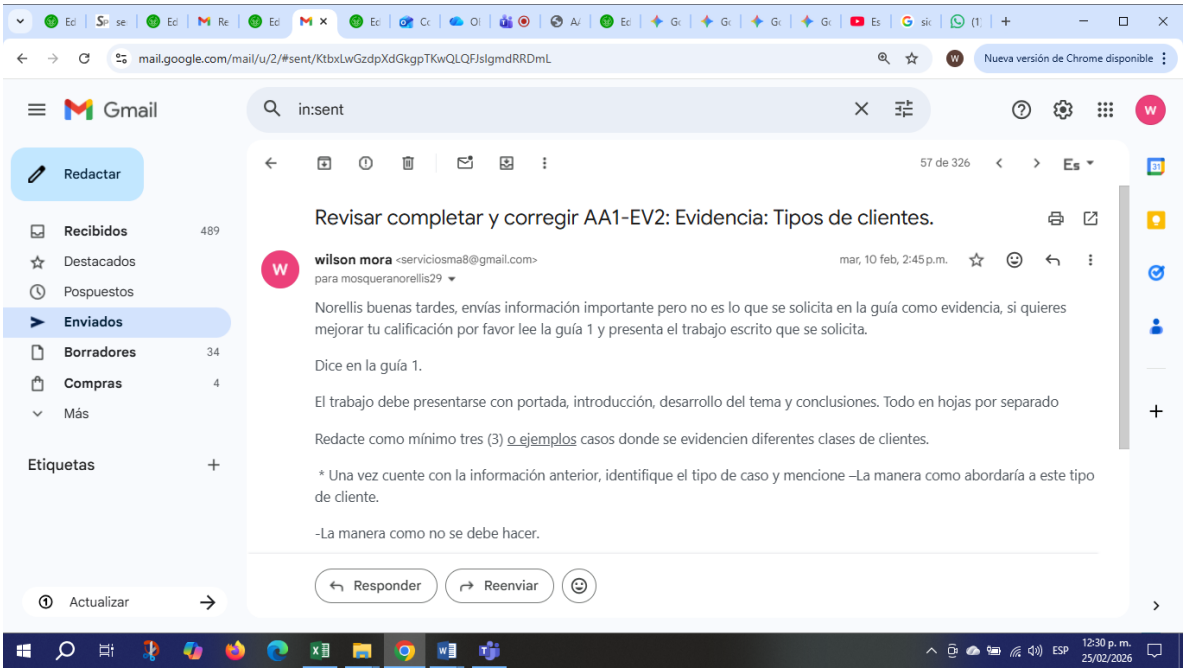

zajuna.sena.edu.co/zajuna/grade/report/grader/index.php?id=94234
Nueva versión de Chrome disponible
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417720)
Mis cursos / P 13530492 V 3417720 R 11 C 9303 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador
PANEL DE NAVEGACIÓN
Buscar usuarios
Filtrar por nombre
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417720)
RAP - Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.
RAP - Aplicar actitudes, valores y protocolos de servicio, de acuerdo con estándares de calidad, comunicación empresarial y políticas de la organización.
Nombre(s) / Apellido(s)
Nombre de usuario
Correo electrónico
Sondeo de conocimientos previos
AA1 EV1: Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad"
AA1 EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
Total RAP: Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.
AA2 EV01. Foro temático "Imagen personal" calificación
AA2 EV01. Foro temático "Imagen personal" foro completo
YULLY PAULINA ACUÑA OLMOS
4419128Scc
olmos5656@gmail.com
DAYARIS ZARAY AREVALO CERVANTES
1065845866cc
dayaris.00r@gmail.com
100
100
100
200
100
LIZETH DANIELA ARIZA VARGAS
1099213520cc
lizethdanielaarizav@gmail.com
LINA MARGARITA AVILA ARTEAGA
1003069652cc
linamargarita02@gmail.com
Mostrar 100
Guardar cambios
UV alto
ESP
12:28 p. m.
25/02/2026

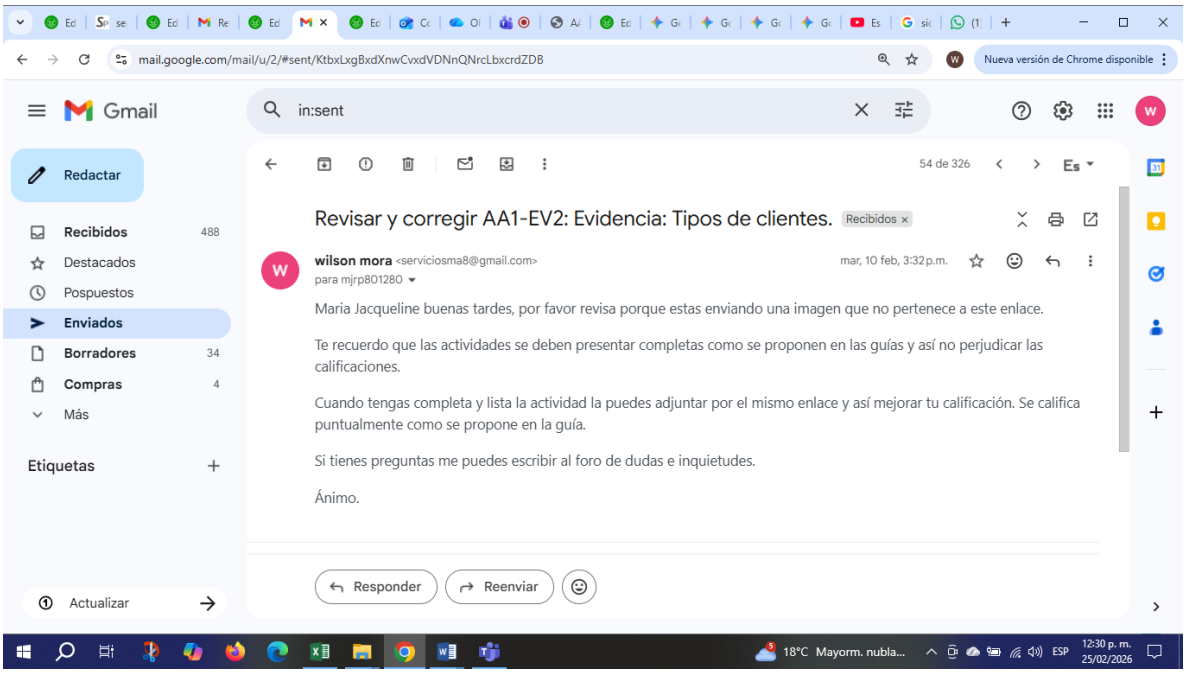

zajuna.sena.edu.co/zajuna/grade/report/grader/index.php?id=94252
Nueva versión de Chrome disponible
ZAJUNA
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL, (3417722)
Mis cursos / P 13530492 V 3417722 R 11 C 9303 / Calificaciones / Administración de calificaciones / Informe del calificador
PANEL DE NAVEGACIÓN
Buscar usuarios
Filtrar por nombre
SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL (3417722)
RAP1-Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.
RAP2-Aplicar actitudes, valores y protocolos de servicio, de acuerdo con estándares de calidad, comunicación empresarial y políticas de la organización
Nombre(s) / Apellido(s)
Nombre de usuario
Correo electrónico
AA1 EV1: Evidencia: Actividad interactiva "Servicio al cliente de calidad"
AA1 EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
Total RAP1: Reconocer la necesidad del servicio, según la tipología del cliente y las políticas organizacionales.
AA2 EV01. Foro temático "Imagen personal" calificación
AA2 EV02 Evidencia: Evaluación "Cualidades comunicativas"
Total RAP2: Aplicar actitudes, valores y protocolos de servicio, de acuerdo con estándares de calidad, comunicación empresarial y políticas de la organización .
JOSE ALEXANDER ANGEL RIOS
5926126cc
alexangelrios1977@gmail.com
LAURA VALENTINA ARISTIZABAL TAMAYO
1054285830ti
valentinaaris06@gmail.com
JOHANNY BEJARANO AROCA
3927311cc
johana.bejarano15@gmail.com
100
100
200
100
88
188
Mostrar 100
Guardar cambios
UV alto
ESP
12:28 p. m.
25/02/2026

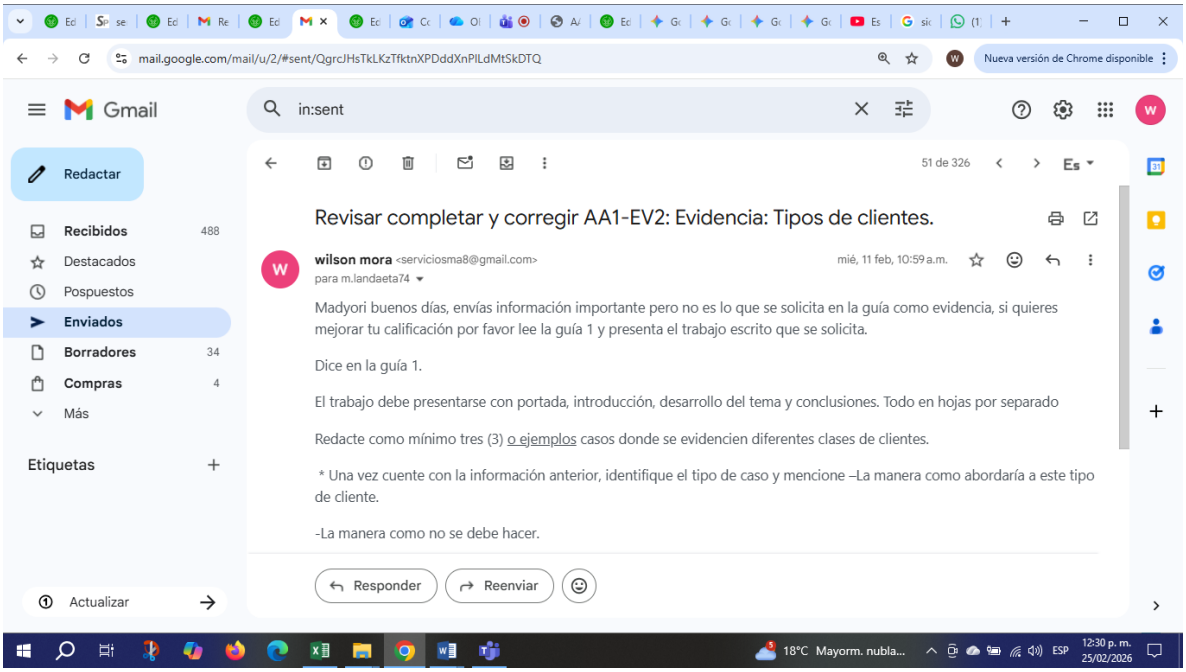


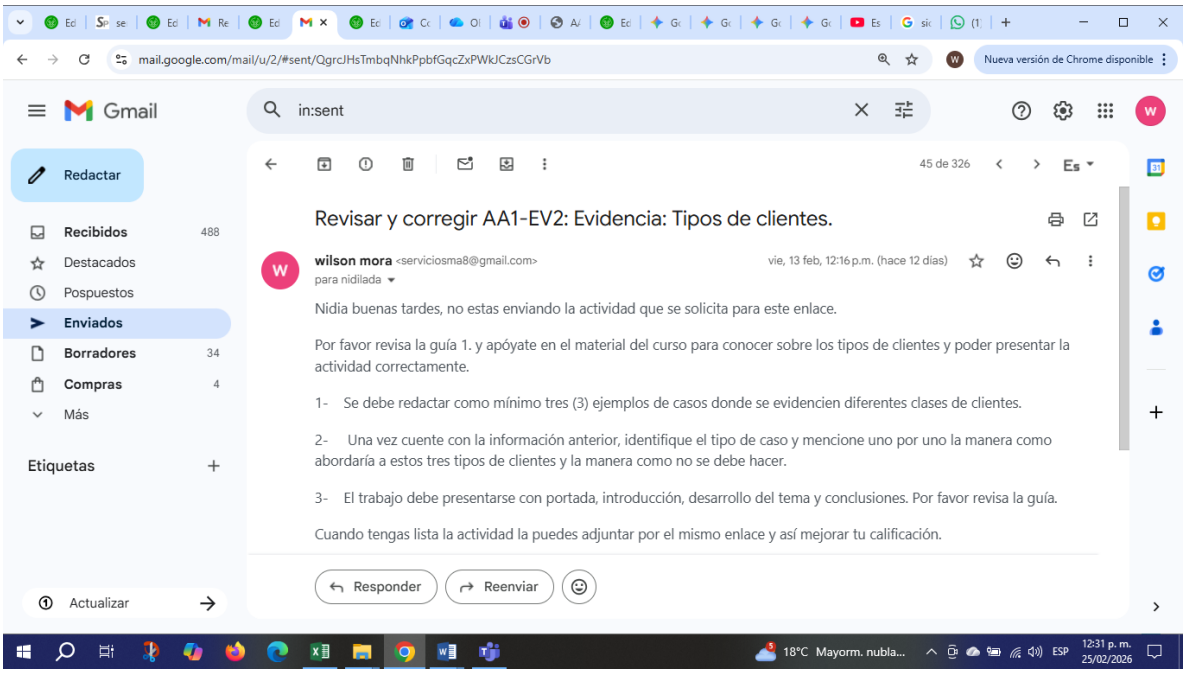


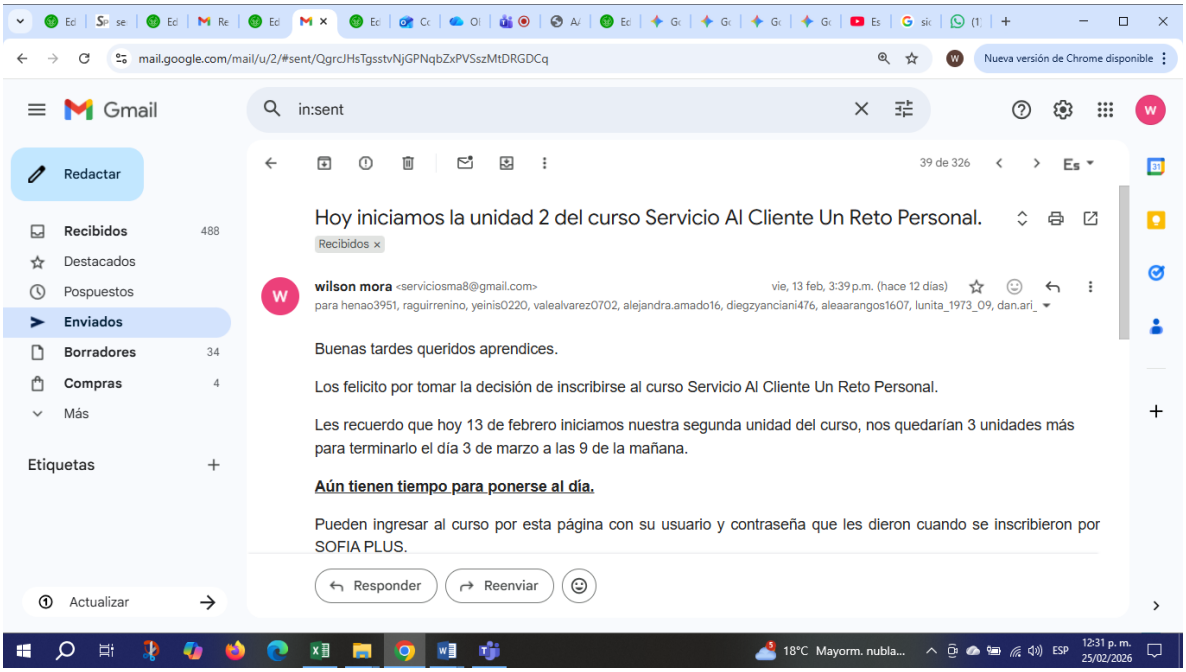
CORREOS ELECTRONICOS 4 FICHAS

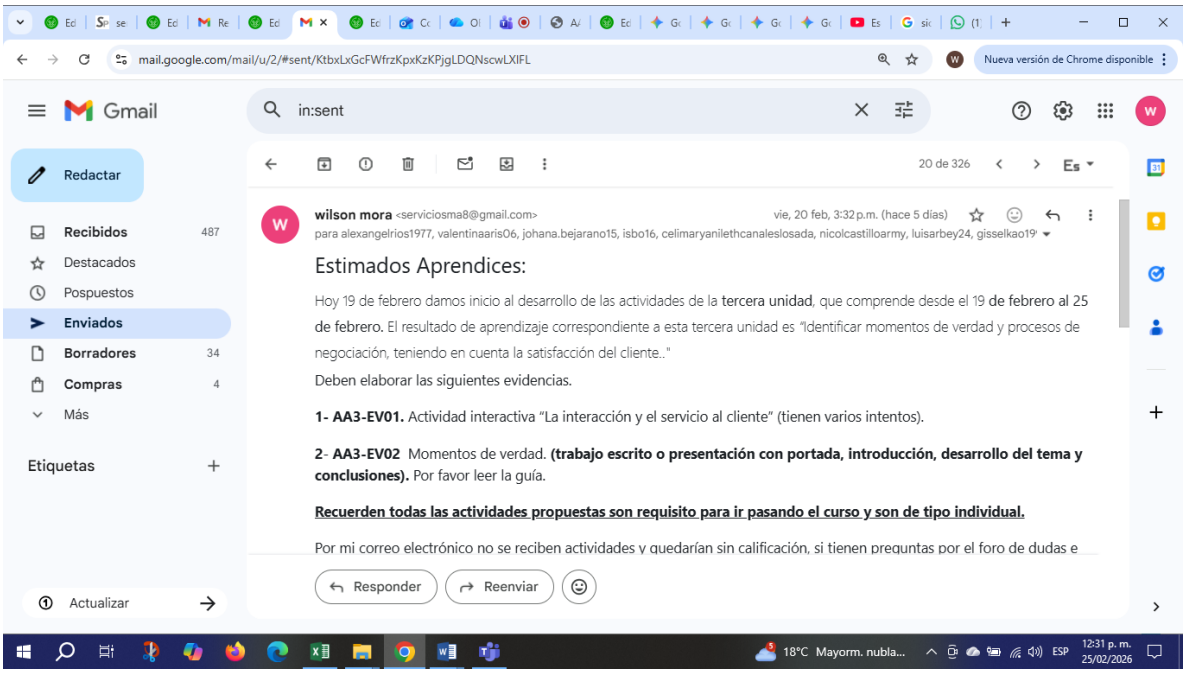

mail.google.com/mail/u/2/#sent/KtbxLwGzdpXdGkgpTKwQLQFJslgmdRRDmL
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 489
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
57 de 326
Revisar completar y corregir AA1-EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
mar, 10 feb, 2:45 p.m.
para mosqueranorellis29
Norellis buenas tardes, envías información importante pero no es lo que se solicita en la guía como evidencia, si quieres mejorar tu calificación por favor lee la guía 1 y presenta el trabajo escrito que se solicita.
Dice en la guía 1.
El trabajo debe presentarse con portada, introducción, desarrollo del tema y conclusiones. Todo en hojas por separado
Redacte como mínimo tres (3) o ejemplos casos donde se evidencien diferentes clases de clientes.
* Una vez cuente con la información anterior, identifique el tipo de caso y mencione –La manera como abordaría a este tipo de cliente.
-La manera como no se debe hacer.
Responder
Reenviar
ESP
12:30 p. m.
25/02/2026

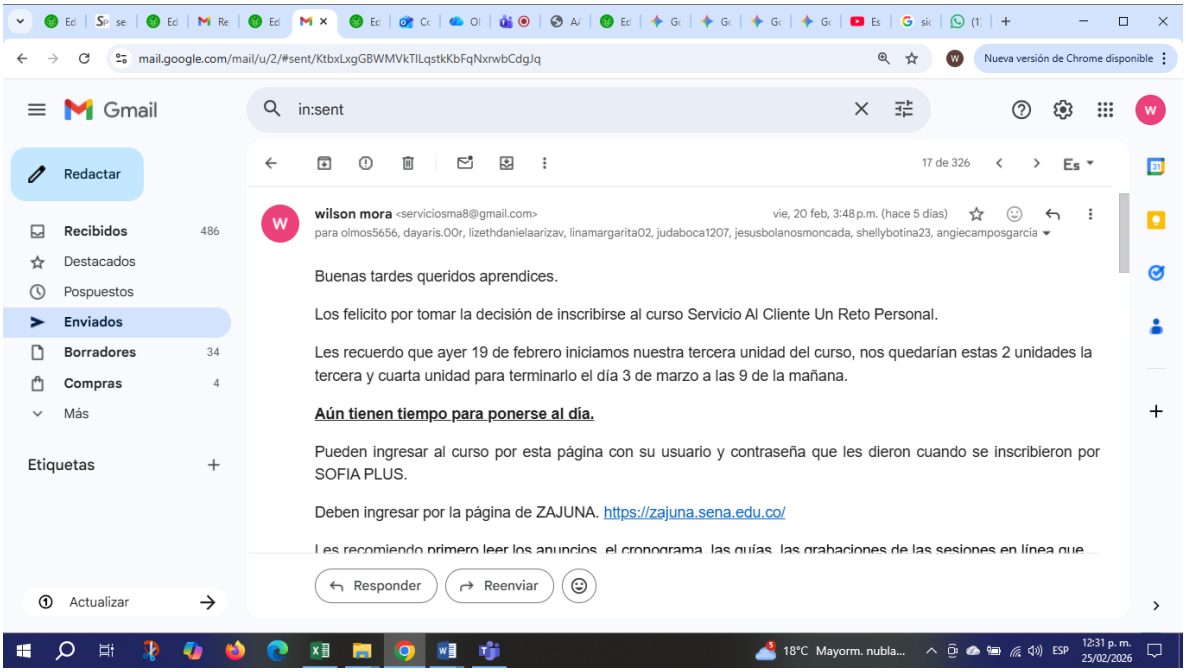

mail.google.com/mail/u/2/#sent/KtbxLxgBxdXnwCvxdVDNnQNrcLbxcrdZDB
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 488
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
54 de 326
Revisar y corregir AA1-EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
Recibidos
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
mar, 10 feb, 3:32 p.m.
para mjrp801280
Maria Jacqueline buenas tardes, por favor revisa porque estas enviando una imagen que no pertenece a este enlace.
Te recuerdo que las actividades se deben presentar completas como se proponen en las guías y así no perjudicar las calificaciones.
Cuando tengas completa y lista la actividad la puedes adjuntar por el mismo enlace y así mejorar tu calificación. Se califica puntualmente como se propone en la guía.
Si tienes preguntas me puedes escribir al foro de dudas e inquietudes.
Ánimo.
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:30 p. m.
25/02/2026

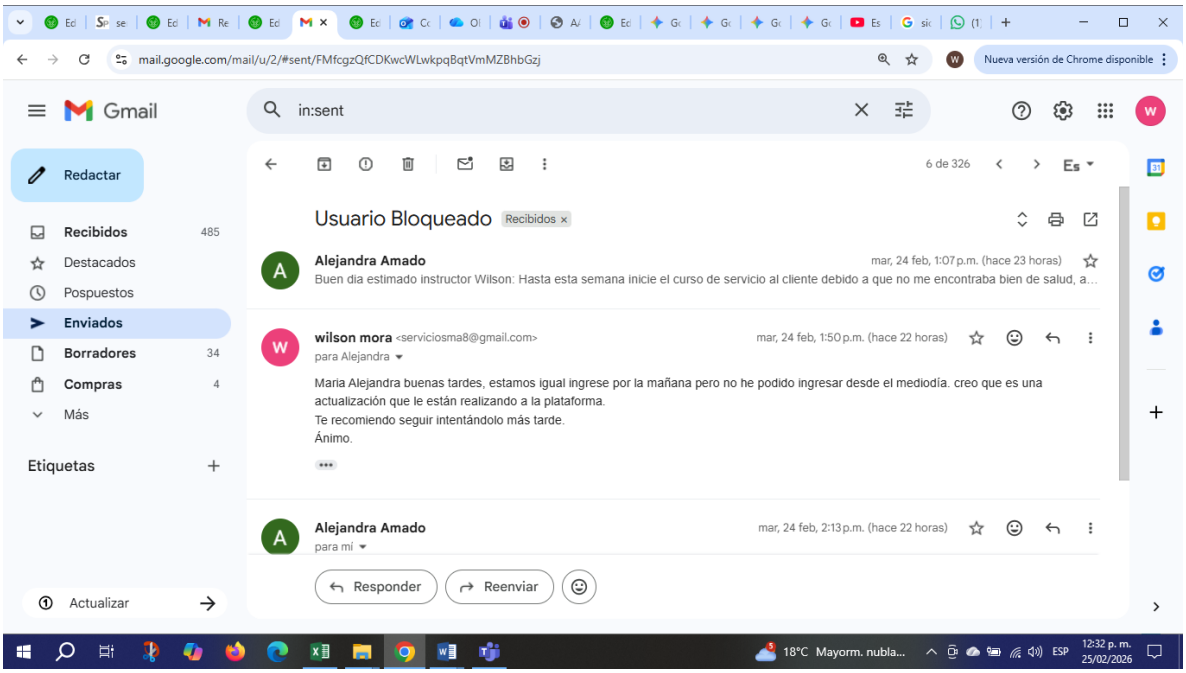

mail.google.com/mail/u/2/#sent/QgrcJHsTkLKzTfktnXPDddXnPILdMtSkDTQ
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 488
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
51 de 326
Revisar completar y corregir AA1-EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
para m.landaeta74
mié, 11 feb, 10:59 a.m.
Madyori buenos días, envías información importante pero no es lo que se solicita en la guía como evidencia, si quieres mejorar tu calificación por favor lee la guía 1 y presenta el trabajo escrito que se solicita.
Dice en la guía 1.
El trabajo debe presentarse con portada, introducción, desarrollo del tema y conclusiones. Todo en hojas por separado
Redacte como mínimo tres (3) o ejemplos casos donde se evidencien diferentes clases de clientes.
* Una vez cuente con la información anterior, identifique el tipo de caso y mencione –La manera como abordaría a este tipo de cliente.
-La manera como no se debe hacer.
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:30 p. m.
25/02/2026


mail.google.com/mail/u/2/#sent/QgrcJHsTmbqNhkPpbfGqcZxPWkJCzsCGrVb
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 488
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
45 de 326
Revisar y corregir AA1-EV2: Evidencia: Tipos de clientes.
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
para nidilada
vie, 13 feb, 12:16 p.m. (hace 12 días)
Nidia buenas tardes, no estas enviando la actividad que se solicita para este enlace.
Por favor revisa la guía 1. y apóyate en el material del curso para conocer sobre los tipos de clientes y poder presentar la actividad correctamente.
1- Se debe redactar como mínimo tres (3) ejemplos de casos donde se evidencien diferentes clases de clientes.
2- Una vez cuente con la información anterior, identifique el tipo de caso y mencione uno por uno la manera como abordaría a estos tres tipos de clientes y la manera como no se debe hacer.
3- El trabajo debe presentarse con portada, introducción, desarrollo del tema y conclusiones. Por favor revisa la guía.
Cuando tengas lista la actividad la puedes adjuntar por el mismo enlace y así mejorar tu calificación.
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:31 p. m.
25/02/2026

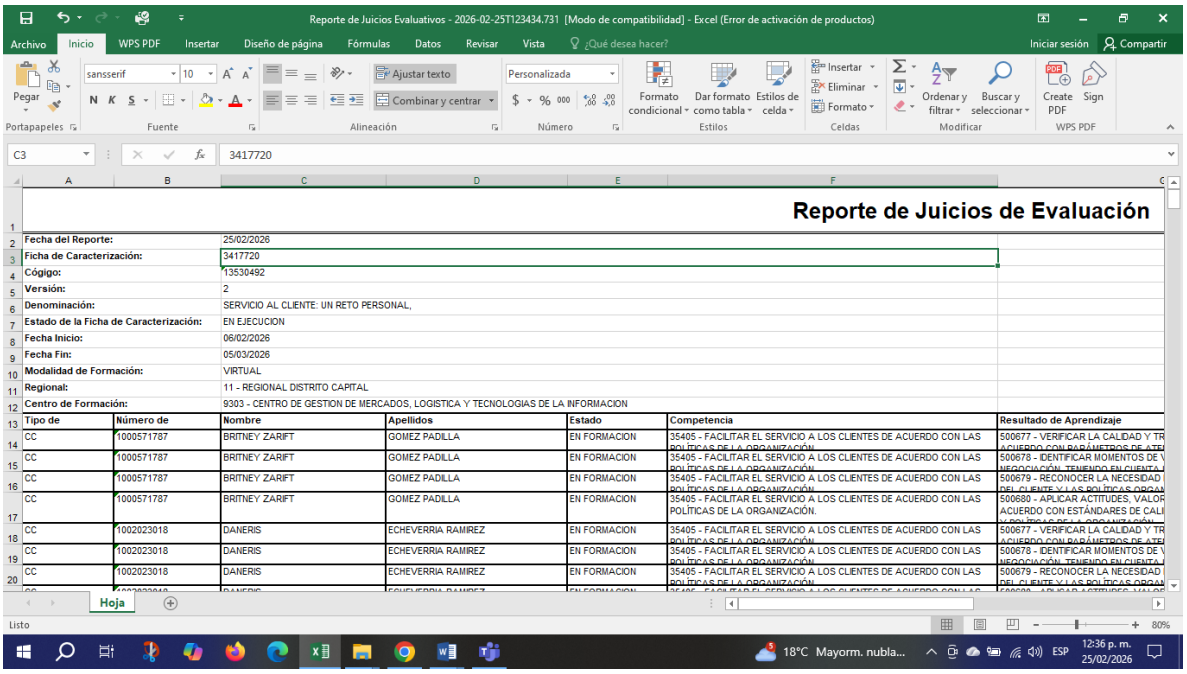

mail.google.com/mail/u/2/#sent/QgrcJHsTgsstvNjGPNqbZxPVSszMtDRGDCq
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 488
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
39 de 326
Hoy iniciamos la unidad 2 del curso Servicio Al Cliente Un Reto Personal.
Recibidos ×
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
vie, 13 feb, 3:39 p.m. (hace 12 días)
para henao3951, raguirrenino, yeinis0220, valealvarez0702, alejandra.amado16, diegzyanciani476, aleaarangos1607, lunita_1973_09, dan.ari_
Buenas tardes queridos aprendices.
Los felicito por tomar la decisión de inscribirse al curso Servicio Al Cliente Un Reto Personal.
Les recuerdo que hoy 13 de febrero iniciamos nuestra segunda unidad del curso, nos quedarían 3 unidades más para terminarlo el día 3 de marzo a las 9 de la mañana.
Aún tienen tiempo para ponerse al día.
Pueden ingresar al curso por esta página con su usuario y contraseña que les dieron cuando se inscribieron por SOFIA PLUS.
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:31 p. m.
25/02/2026


mail.google.com/mail/u/2/#sent/KtbxLxGcFWfrzKpxKzKPjgLDQNscwLXlFL
Nueva versión de Chrome disponible
Gmail
in:sent
Redactar
Recibidos 487
Destacados
Pospuestos
Enviados
Borradores 34
Compras 4
Más
Etiquetas
Actualizar
20 de 326
wilson mora <serviciosma8@gmail.com>
vie, 20 feb, 3:32 p.m. (hace 5 días)
para alexangelrios1977, valentinaaris06, johana.bejarano15, isbo16, celimaryanilethcanaleslosada, nicolcastilloarmy, luisarbey24, gisselkao19
Estimados Aprendices:
Hoy 19 de febrero damos inicio al desarrollo de las actividades de la tercera unidad, que comprende desde el 19 de febrero al 25 de febrero. El resultado de aprendizaje correspondiente a esta tercera unidad es "Identificar momentos de verdad y procesos de negociación, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.."
Deben elaborar las siguientes evidencias.
1- AA3-EV01. Actividad interactiva "La interacción y el servicio al cliente" (tienen varios intentos).
2- AA3-EV02 Momentos de verdad. (trabajo escrito o presentación con portada, introducción, desarrollo del tema y conclusiones). Por favor leer la guía.
Recuerden todas las actividades propuestas son requisito para ir pasando el curso y son de tipo individual.
Por mi correo electrónico no se reciben actividades y quedarían sin calificación, si tienen preguntas por el foro de dudas e
Responder
Reenviar
18°C Mayorm. nubla...
ESP
12:31 p. m.
25/02/2026





Captura pantalla reporte de juicios evaluativos desde el aplicativo Sofía Plus 4 FICHAS



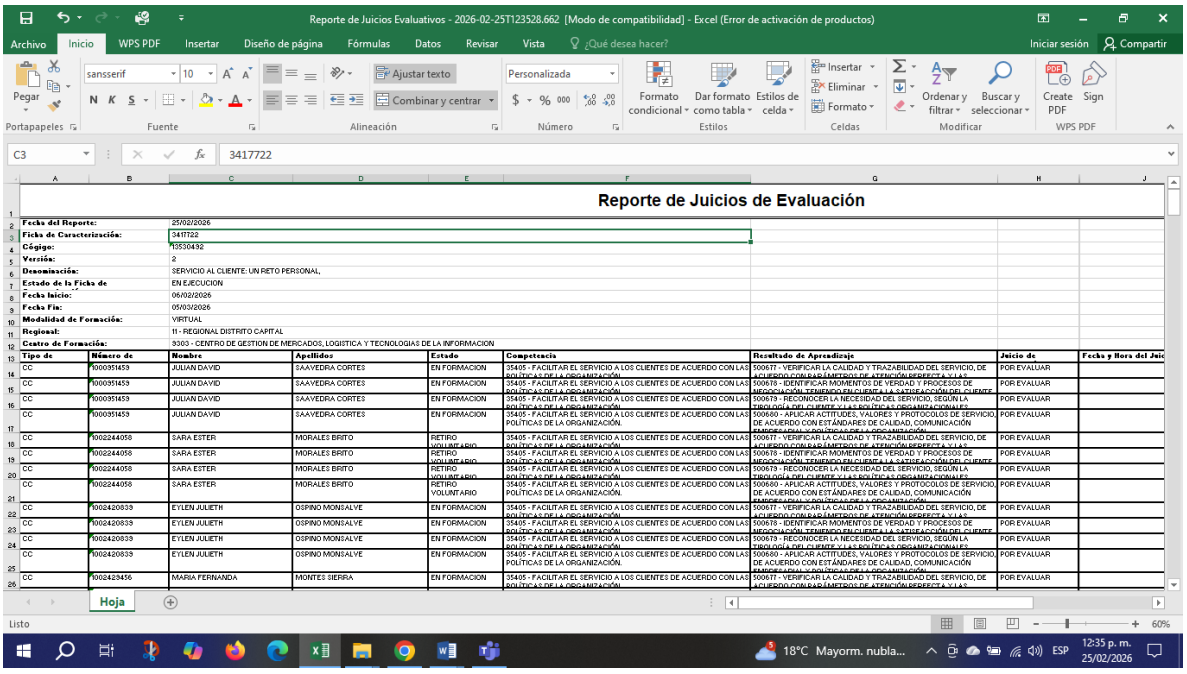
Reporte de Juicios Evaluativos - 2026-02-25T123434.731 [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

C3: 3417720

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	25/02/2026
Ficha de Caracterización:	3417720
Código:	13530492
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	06/02/2026
Fecha Fin:	05/03/2026
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación:	9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje
CC	1000571787	BRITNEY ZARIFT	GOMEZ PADILLA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TR ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATE
CC	1000571787	BRITNEY ZARIFT	GOMEZ PADILLA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE V NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA
CC	1000571787	BRITNEY ZARIFT	GOMEZ PADILLA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGA
CC	1000571787	BRITNEY ZARIFT	GOMEZ PADILLA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500680 - APLICAR ACTITUDES, VALOR ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALI
CC	1002023018	DANERIS	ECHEVERRIA RAMIREZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TR ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATE
CC	1002023018	DANERIS	ECHEVERRIA RAMIREZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE V NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA
CC	1002023018	DANERIS	ECHEVERRIA RAMIREZ	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGA



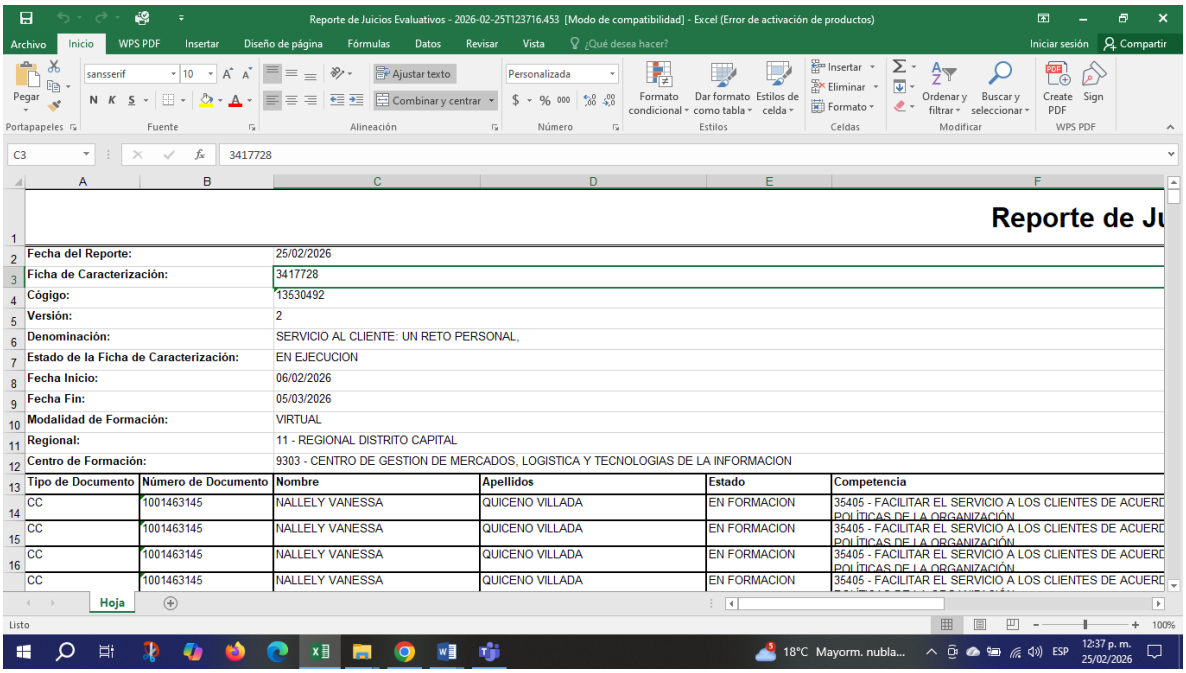
Reporte de Juicios Evaluativos - 2026-02-25T123528.662 [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

C3: 3417722

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	25/02/2026
Ficha de Caracterización:	3417722
Código:	13530492
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Estado de la Ficha de	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	06/02/2026
Fecha Fin:	05/03/2026
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación:	9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de	Fecha y Hora del Juic
CC	1000351459	JULIAN DAVID	SAAVEDRA CORTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LAS PARÁMETROS DE ATENCIÓN ESPERADA Y LAS	POR EVALUAR	
CC	1000351459	JULIAN DAVID	SAAVEDRA CORTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	POR EVALUAR	
CC	1000351459	JULIAN DAVID	SAAVEDRA CORTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	POR EVALUAR	
CC	1000351459	JULIAN DAVID	SAAVEDRA CORTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500680 - APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN	POR EVALUAR	
CC	1002244058	SARA ESTER	MORALES BRITO	RETIRO VOLUNTARIO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LAS PARÁMETROS DE ATENCIÓN ESPERADA Y LAS	POR EVALUAR	
CC	1002244058	SARA ESTER	MORALES BRITO	RETIRO VOLUNTARIO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	POR EVALUAR	
CC	1002244058	SARA ESTER	MORALES BRITO	RETIRO VOLUNTARIO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	POR EVALUAR	
CC	1002244058	SARA ESTER	MORALES BRITO	RETIRO VOLUNTARIO	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500680 - APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN	POR EVALUAR	
CC	1002420839	EYLEN JULIETH	OSPINO MONSALVE	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LAS PARÁMETROS DE ATENCIÓN ESPERADA Y LAS	POR EVALUAR	
CC	1002420839	EYLEN JULIETH	OSPINO MONSALVE	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	POR EVALUAR	
CC	1002420839	EYLEN JULIETH	OSPINO MONSALVE	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	POR EVALUAR	
CC	1002420839	EYLEN JULIETH	OSPINO MONSALVE	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500680 - APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN	POR EVALUAR	
CC	1002429456	MARIA FERNANDA	MONTES SIERRA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LAS PARÁMETROS DE ATENCIÓN ESPERADA Y LAS	POR EVALUAR	

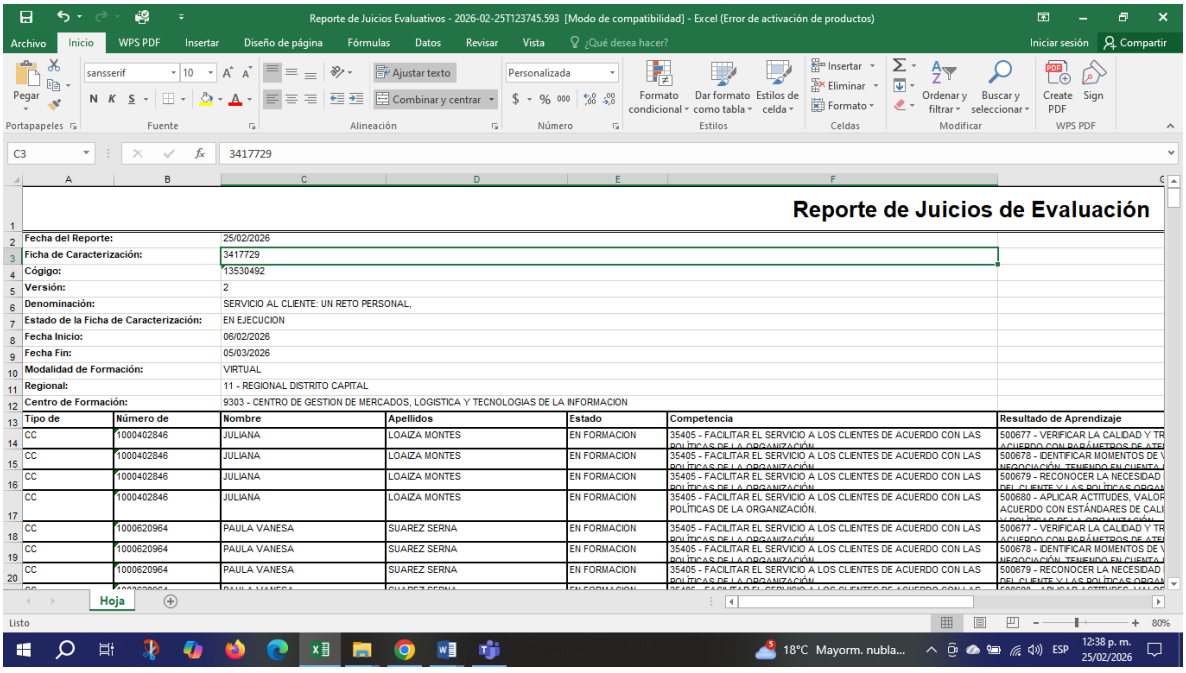


Reporte de Juicios Evaluativos - 2026-02-25T123716.453 [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

Reporte de Ju

Fecha del Reporte:	25/02/2026
Ficha de Caracterización:	3417728
Código:	13530492
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	06/02/2026
Fecha Fin:	05/03/2026
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación:	9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
CC	1001463145	NALLELY VANESSA	QUICENO VILLADA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERD POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
CC	1001463145	NALLELY VANESSA	QUICENO VILLADA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERD POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
CC	1001463145	NALLELY VANESSA	QUICENO VILLADA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERD POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
CC	1001463145	NALLELY VANESSA	QUICENO VILLADA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERD



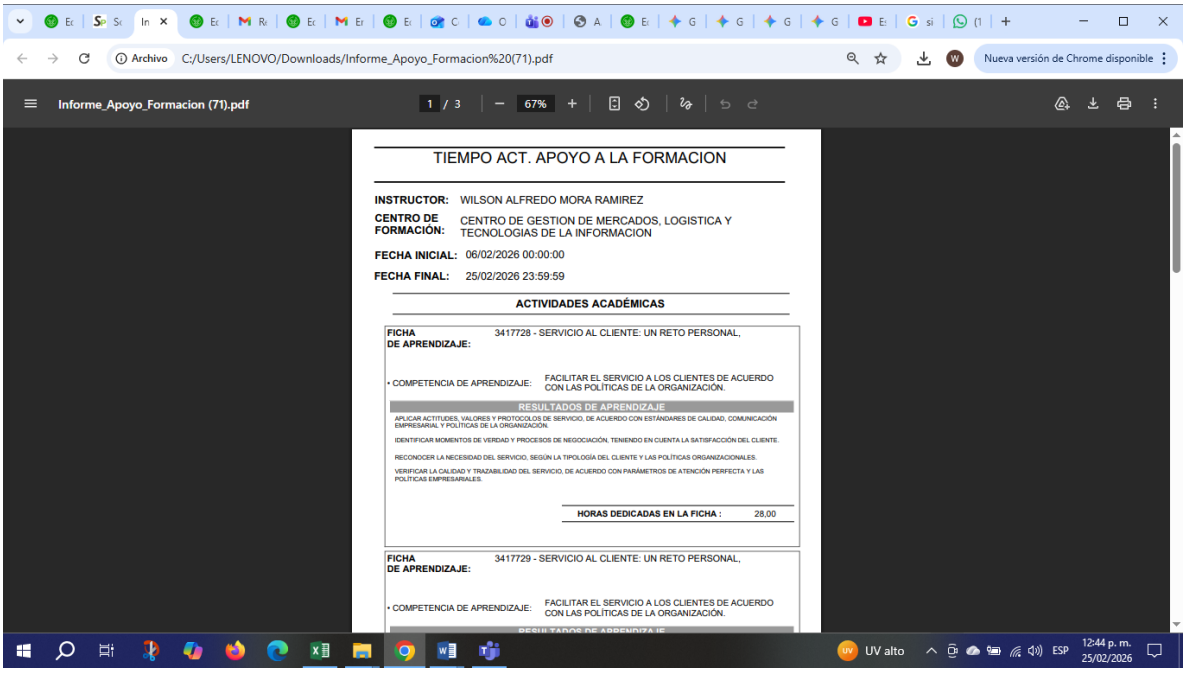
Reporte de Juicios Evaluativos - 2026-02-25T123745.593 [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	25/02/2026
Ficha de Caracterización:	3417729
Código:	13530492
Versión:	2
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	06/02/2026
Fecha Fin:	05/03/2026
Modalidad de Formación:	VIRTUAL
Regional:	11 - REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación:	9303 - CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje
CC	1000402846	JULIANA	LOAIZA MONTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TR ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATE
CC	1000402846	JULIANA	LOAIZA MONTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE V NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA
CC	1000402846	JULIANA	LOAIZA MONTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGAN
CC	1000402846	JULIANA	LOAIZA MONTES	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500680 - APLICAR ACTITUDES, VALOR ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALI
CC	1000620964	PAULA VANESA	SUAREZ SERNA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500677 - VERIFICAR LA CALIDAD Y TR ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATE
CC	1000620964	PAULA VANESA	SUAREZ SERNA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500678 - IDENTIFICAR MOMENTOS DE V NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA
CC	1000620964	PAULA VANESA	SUAREZ SERNA	EN FORMACION	35405 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	500679 - RECONOCER LA NECESIDAD DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGAN

INFORME APOYO A LA FORMACION 4 FICHAS



TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

FECHA INICIAL: 06/02/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 25/02/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3417728 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

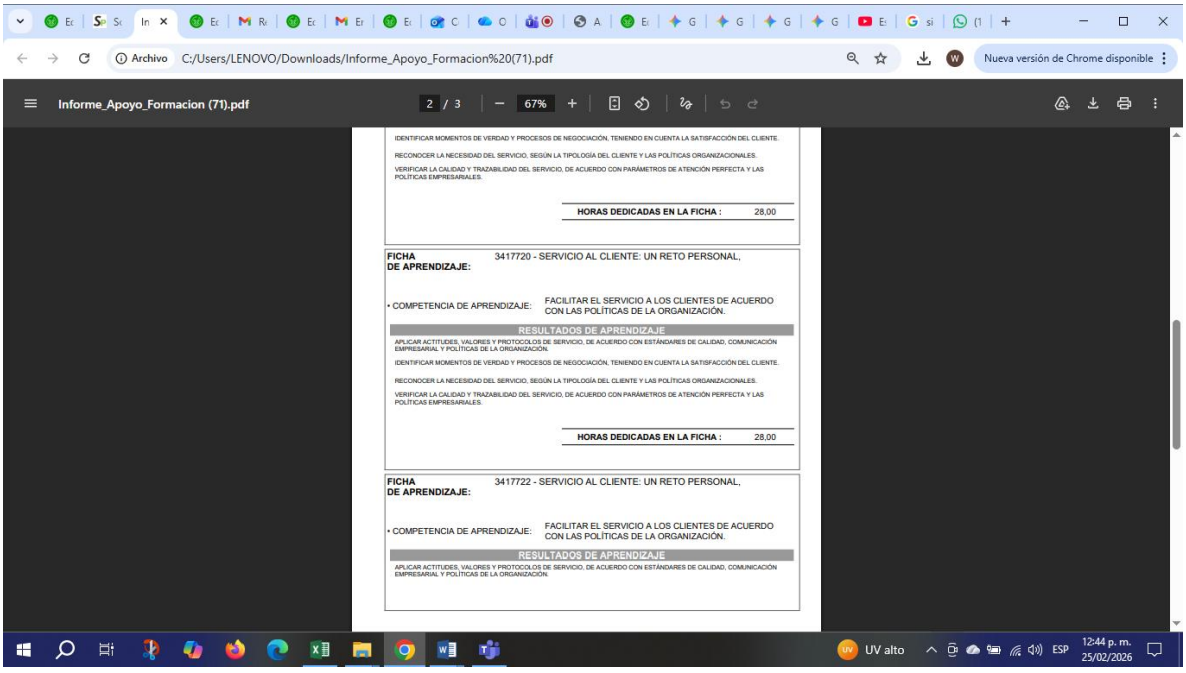
RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3417729 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.



IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3417720 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

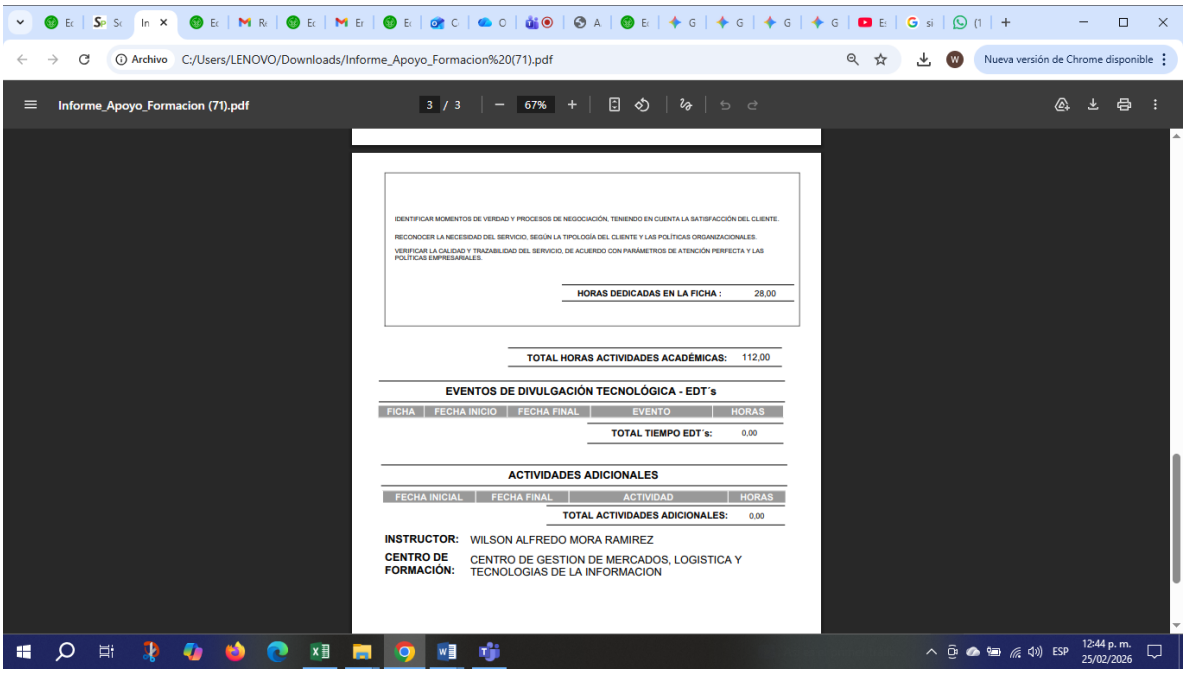
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3417722 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.



IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 28,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 112,00

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: WILSON ALFREDO MORA RAMIREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION