PLAN DE TRABAJO CONCERTADO		
FICHA:	**3151748 Grado 11 IE ALFREDO GARCIA - PABLO EMILIO CARDONA**	
PROGRAMA	Técnico en Asistencia Administrativa	
Competencia:	**ATENCION A CLIENTES**	
RESULTADO APRENDIZAJE:	21 01 Reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente. 21 03 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. 21 04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles. 21 06 Verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.	21 08 Aplicar acciones de mejora situaciones relacionadas con el s de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vi

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE					Reflexión Inicial Evidencia 1 ACTIVIDAD DE CONCEPTOS BÁSICOS		**RA**	Evidencia 2: Protocolo de Atención Personalizada		**RA**	Evidencia 3: Evaluacion de la Satisfaccion del Cliente	
				TIPO DE ENTREGA	DIGITAL			DIGITAL			DIGITAL	
				Fecha de entrega	26/03/2026			30/04/2026			28/04/2026	
					ENTREGO	**observación**		**ENTREGO**	**observación**		**ENTREGO**	**observación**
	TIPO	**DOCUMENTO**	**NOMBRE**	**APELLIDOS**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**		**A/NA**	**SI/NO**	
1	TI	1054480082	KAREN	RODRIGUEZ CARVAJAL								
2	TI	1054480270	EVELYN	VERGARA TOBON								
3	TI	1085718975	JOHAN	AMAYA GARCIA								
4	TI	1088009439	MARIA CAMILA	FERIA OSPINA								
5	TI	1088298831	VALERIA ALEJANDRA	HIDALGO CASTAÑEDA								
6	TI	1089383855	MARIA ISABEL	ARROYAVE PATIÑO								
7	TI	1089604037	MARIA SALOME	RUIZ GALLEGO								
8	TI	1089605627	MANUELA	CIRO GARCÍA								
9	TI	1093558798	YAZMIN SOFIA	MEJIA PULGARIN								
10	TI	1093928304	YISEL DEL CARMEN	DE LA HOZ PINILLA								
11	TI	1232593034	LETICIA DEL CARMEN	GUERRA ARTETA								
12	PPT	5960795	ALEXDY DAUDYMAR	LARA OVIEDO								
13	PPT	6354715	ALBERTO JOSE	GONZALEZ MATERAN								
14	PPT	7193216	FRANYERSON DAVID	JIMENEZ MENDOZA								

frente a servicio, gente.	
RA	**SE APROBO COMPETENCIA EN SENA SOFIA**
A/NA	