FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA Duitama 23 de febrero de 2026

PRESENTADO A: Enith Yadira Ramírez Camargo – Subdirectora CEDEAGRO

ORDEN DE VIAJE No: 12726	**FECHA DE INICIO:**	**FECHA DE FINALIZACION:**
	16/02/2026	**20/02/2026**
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO	**REGIONAL / CENTRO DE FORMACION**	**OTRA: (ciudad)**
GÜICÁN	**Regional Boyacá – Centro de desarrollo Agropecuario y Agroindustrial**	

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: orientar formación profesional integral FPI en el programa de servicio al cliente en el municipio de Güicán

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

1. **Dia 1: 16 de febrero de 2026:** Se realizo el desplazamiento desde Duitama a Güicán; para comenzar formación dentro de lo planteado en la estrategia CampeSENA.
   Actividades ejecutadas: se motivó al grupo mediante un ejercicio de rompehielos, además se realizó una retroalimentación de los conocimientos, contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje; Se explica el concepto de Identificación de necesidades, posteriormente el aprendiz identifica las necesidades explícitas vs. necesidades implícitas, además de las técnicas de interrogación, realizándolas con preguntas abiertas, cerradas y de sondeo; Se realizan actividades dinámicas como el Juego de la Escucha Activa y Creación de Mapas de Empatía en grupos; Los equipos conformados por aprendices después de crear un mapa de empatía para ese cliente, respondiendo a las preguntas formuladas por el instructor para todos los grupos
2. **Dia 2: 17 de febrero de 2026:** en la sesión de formación se realiza una retroalimentación de los conocimientos, dinámica de integración del día, alistamiento de las actividades a desarrolla; el instructor explica que el ciclo del servicio es el conjunto de interacciones que tiene el cliente con la empresa, se describe cada etapa: preventa, venta y postventa ; luego se enfatiza la importancia de cada etapa en la satisfacción del cliente; se explica la definición y ejemplos de momentos de verdad que son los puntos de contacto clave entre el cliente y la empresa, donde se forma una impresión positiva o negativa; se culmina preguntado a los aprendices como realizan la identificación de momentos de verdad en diferentes industrias o en su labor.
3. **Dia 3: 18 de febrero de 2026:** Retroalimentación de los conocimientos, dinámica de integración, alistamiento de las actividades a desarrollar; el instructor explica que el ciclo del servicio es el conjunto de interacciones que tiene el cliente con la empresa, se describe cada etapa: preventa, venta y postventa ; luego se enfatiza la importancia de cada etapa en la satisfacción del cliente; se explica la definición y ejemplos de momentos de verdad que son los puntos de contacto clave entre el cliente y la empresa, donde se forma una impresión positiva o negativa; se culmina preguntado a los aprendices como realizan la identificación de momentos de verdad en diferentes industrias o en su labor.

4. **Dia 4: 19 de febrero de 2026:** se realizó la contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje; luego la actividad sobre simulación de momentos de verdad en donde se presentar varios escenarios, los participantes deben actuar como empleados y demostrar cómo manejarían la situación de manera efectiva; actividades de aprendizaje activo mediante la apropiación conceptual y la transferencia de conocimiento simulado para reforzar la estrategia del día; y de forma dinámica se ejecuta la actividad en la cual se observa los protocolos de Atención al Cliente Canales y Normativa; se retornó a la ciudad de Duitama desde el municipio de Güicán.

RESULTADOS:

1. Se impartió formación complementaria de servicio al cliente en el grupo del municipio de Güicán.
2. Se ejecutó mediante el uso de herramientas pedagógicas la formación de servicio al cliente desarrollado en el contexto de los resultados de aprendizaje.
3. Se logro realizar actividades de aprendizaje activo mediante la apropiación conceptual y la transferencia de conocimiento en cuanto al servicio al cliente y el objetivo de los protocolos en su atención, calidad y eficiencia.

EVIDENCIAS O SOPORTES: **Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe**

1. Evidencias fotográficas
2. Listado de Asistencia

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Aplicar los conocimientos y protocolos de servicio al cliente en el desarrollo de sus actividades laborales.	Aprendices de la formación.	20 de febrero en adelante
2. Motivar a los aprendices y a la comunidad en general acerca de la importancia de las formaciones del SENA	Instructor Diego Fabian Araque García y aprendices de la formación	20 de febrero en adelante

CONCLUSIÓNES:

1. Se avanzó según cronograma establecido para la formación complementaria dentro de la estrategia CampeSENA.

2. Se logró motivar a los aprendices acerca de la importancia de las formaciones complementarias del SENA y especialmente la realizada en servicio al cliente.

OBSERVACIONES:

Para efectos Legales el contratista Diego Fabian Araque García certifica bajo la gravedad de Juramento, que las actividades objeto del desplazamiento se cumplieron a cabalidad y el valor cobrado corresponde al valor efectivamente pagado al prestador del servicio de transporte. De igual manera con fundamento en la presunción de autenticidad de los documentos privados; los soportes allegados para tramite de pago de viáticos, salvo disposición especifica en contrario, se presumirán auténticos sin prejuicios de que puedan ser objeto de la tacha de Falsedad.

DATOS DEL CONTRATISTA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Diego Fabian Araque García	

VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	**NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR**	**FIRMA**
Coordinadora Académica	Jenny Alexandra Soler Granados	

EVIDENCIAS O SOPORTES

1. **Evidencias fotográficas**






SENA
18/02/2026 16:13:28
6,4607N 72,4120W
Guican


SENA
19/02/2026 15:53:05
6,4607N 73,4120W
Guican

2. Listado de Asistencia

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL REGISTRO DE ASISTENCIA PROCESOS DE FORMACIÓN			Version: 01 DOCUMENTO NO CONTROLADO
Programa Formación: **SERVICIO AL CLIENTE**			Ficha: 3434453
Instructor: **DIEGO FABIAN ARAQUE GARCIA**			Municipio: **GÜICÁN**

No.	Nombres y Apellidos Aprendices		FECHAS				
			16/02/2026	17/02/2026	18/02/2026	19/02/2026	20/02/2026
1	ALVARO ORLANDO	LOPEZ					
2	AMPARO ELIZABETH	VELANDIA COCONUBO	Amparo Velandia	Amparo Velandia	Amparo Velandia	Amparo Velandia	Amparo Velandia
3	ANA GRACIELA	MUÑOZ COCONUBO	Ana Graciela Muñoz C	Ana Graciela Muñoz C	Ana Graciela Muñoz C	Ana Graciela Muñoz C.	Ana Graciela Muñoz C
4	ANGELA PATRICIA	LOPEZ LOPEZ	Angela López	Angela López	Angela López	Angela López	
5	ANYULL	LIZARAZO GARCIA					
6	ELKIN HERNANDO	MONTOYA GAMEZ	Elkin Fernando Montoya	Elkin Fernando Montoya.	Elkin Fernando Montoya	Elkin Fernando Montoya.	Elkin Fernando Montoya
7	ELVA LUCILA	CABRERA MUÑOZ					
8	JOHN ALEX	NIÑO LIZARAZO					
9	MIGUEL ANGEL	CARRERO BARON	Miguel Carrero.	Miguel Carrero.	Miguel Carrero.	Miguel Carrero	Miguel Carrero
10	MIGUEL ANGEL	PRADA NIETO	Miguel Angel Prada	Miguel Angel Prada	Miguel Angel Prada	Miguel Angel Prada	Miguel Angel Prada
11	MONICA CAROLINA	LOPEZ SANTISTEBAN	Monica Carolina C	Monica Carolina C	Monica Carolina C.	Monica Carolina C	Monica Carolina C
12	NUBIA ISABEL	HERRERA BLANCO	Nubia Isabel Herrera	Nubia Isabel Herrera	Nubia Isabel Herrera		Nubia Isabel Herrera
13	OSCAR ALEJANDRO	MANRIQUE VELANDIA	Oscar Manrique	Oscar Manrique	Oscar Manrique	Oscar Manrique	Oscar Manrique
14	SANDRA MILENA	LIZARAZO MENDIVELSO	Milena Lizarazo	Milena Lizarazo	Milena Lizarazo	Milena Lizarazo	Milena Lizarazo
15	YURY AMPARO	GAMBOA LOPEZ	Yury Gamboa.	Yury Gamboa	Yury Gamboa	Yury Gamboa	Yuri Gamboa