PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	x	Pública Clasificada		Pública Reservada	

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Vèlez, Abril de 2026

Señor (a)
CESAR FERNANDO PALENCIA LOPEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9078412
Instructor G12
Centro de Gestion Agroempresarial del Oriente
Vèlez, Santander

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
Mes Abril del año 2026

Referencia: No CO1.PCCNTR.9078412 del año 2026

LADY VIVIANA PARDO SUAREZ, identificado con la cédula de ciudadanía No.63437982 de Vèlez Santander, en mi calidad de Contratista del SENA, en **Centro de Gestion Agroempresarial del Oriente**, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de pago: *Se fija como valor total del contrato la suma CUARENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVENTA PESOS M/CTE. ($45.873.090). El SENA pagará al contratista así: a) un primer pago correspondiente a los días efectivamente ejecutados en el mes de febrero de 2026, por valor de CUATRO MILLONES CIENTO NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($4.198.554); b) ocho (08) pagos mensuales iguales de marzo a octubre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SESENTA PESOS M/CTE ($4.665.060) cada uno y c) un último pago correspondiente a los días efectivamente ejecutados en el mes de noviembre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL CINCUENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($4.354.056).*

Plazo: Será hasta el 28 de Noviembre de 2026

Valor Total: Cuarenta y dos millones docientos cuarenta y nueve mil pesos M/cte ($45.873.090)

OBJETO:
Prestar los servicios personales de carácter temporal como Instructor para impartir formación de acuerdo con los lineamientos y guías para desarrollar los procesos formativos en formación complementaria presencial y/o titulada en el CGAO SENA Regional Santander. En el área administrativa
Obligaciones Especificas: *(Trascriba las obligaciones especificas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	**1. Preparar, orientar, desarrollar y apoyar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral**	Se desarrollaron actividades formativas con las aprendices del grupo 3483693 curso complementario en SERVICIO AL CLIENTE Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa; la cuál Finalizo el 14 de abril y se encuentra en proceso de Certificación. Se desarrollaron actividades formativas con las aprendices del grupo 3488555 curso complementario en SERVICIO AL CLIENTE Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa; la cuál Finalizo el 19 de abril y se encuentra en proceso de Certificación. Se desarrollaran actividades formativas con las aprendices del grupo 3469216 curso complementario en SERVICIO AL CLIENTE Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa el cual finaliza formación, el 26 de abril de 2026	Portafolio del instructor que contiene : -Guías de aprendizaje -Instrumentos de evaluación. -Material de apoyo - Se evidencia en el Drive Carpeta P1 Desarrollo Curricular, mes de abril del 2026
2	**2. Dar cumplimiento estricto a los Manuales del Sistema Integrado de Gestión y demás normas que regulan la Formación Profesional Integral en el SENA y además a**	Conocer y aplicar los procesos, procedimiento y formatos exigidos por el Sena entre ellos los dispuestos en el Portafolio creado en LMS Ficha 3483693, 3488555, 3497392 curso corto complementario de Servicio al cliente de la formación se está cumpliendo con el diligenciamiento de los documentos necesarios para evidenciar la ejecución de la formación profesional establecidas por el sistema de gestión de calidad.	CURSOS COMPLEMENTARIOS EN: *SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN Formatos de Guia de aprendizaje Actualizados,

	entregar oportunamente las listas de aprendices inscritos, seleccionados, las planillas debidamente diligenciadas y demás documentos requeridos por la Gestión de Centros y Registro y Certificación.		reporte de asistencia de aprendices
3	**3. Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias, el medio ambiente, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes.**	Realizar seguimiento al cumplimiento de las evidencias que deben entregar los aprendices y evaluar los conocimientos que han recibido durante el proceso formativo utilizando los formatos exigidos en la FPI del programa:	Se evidencia en el drive carpeta de Ejecuciòn formación Profesional Listas de asistencia y reporte de inscritos de los grupos 3483693, 3488555 y 3497392
5	**5. Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de Formación Profesional.**	Enviar a tiempo los informes solicitados: Entrega de Evidencias de la formación y reporte de juicios evaluativos Controles de Asistencias a la formación presencial de los grupos: 3483693, 3488555 y 3497392	Se evidencias en el drive del mes de abril de 2026 carpeta de Ejecuciòn Formaciòn Profesional del mes de abril, en la carpeta de obligación 5
6	**6. Responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la**	1.Evidencia fotografica del sitio de formación demostrando buen uso o lugar limpio al finalizar sesión de clase grupo 3483693,	

	institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de su cargo	curso complementario servicio al cliente del Batallón del ejercito de cimitarra Santander.	
7	**7. Reportar en el sistema Sofía Plus en un plazo máximo de 5 días hábiles, todas las actividades que de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo, tales como: Registro de los juicios evaluativos; Creación de rutas y asociación de aprendices; Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos; Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias, novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.**	Registrar a tiempo los juicios valorativos de los resultados que se dieron durante el mes de abril de formación.	REPORTE DE JUICIOS EVALUATIVOS DEL CURSO COMPLEMENTARIOS DE: * SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN. 3483693 3488555
8	8. Hacer cumplir con el reglamento del aprendiz.	Hacer cumplir los horarios estipulados y pactados para orientar la formación complementaria de los cursos de Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización	FICHAS: 3483693 3488555 3497392
9	9. Hacer seguimiento y evaluar la etapa productiva de los aprendices que les sean asignados para dicho fin.	Para la vigencia del año 2026 no fueron asignados aprendices para hacer seguimientos de epata práctica	
10	10.Custodiar, organizar y archivar los documentos producidos por la dependencia.	Organización documentos en el drive para la ejecución del contrato y subir al aplicativo Secop II el informe de Gestión Financiera y Gestiòn Contractual	

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las

actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i)Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la seguridad social y parafiscales N0 36844241 Asopagos referente al mes de marzo del 2026 (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Cordialmente,

LADY VIVIANA PARDO SUAREZ

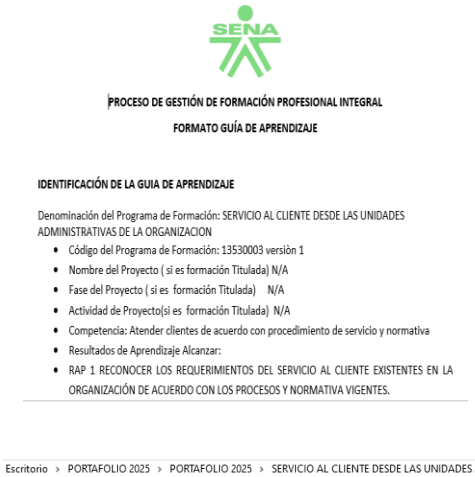
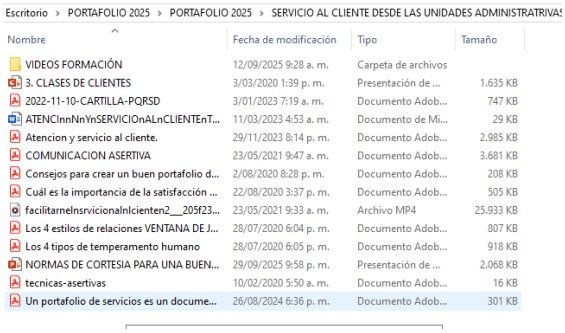
Contratista
C.C. No. 63.437.982

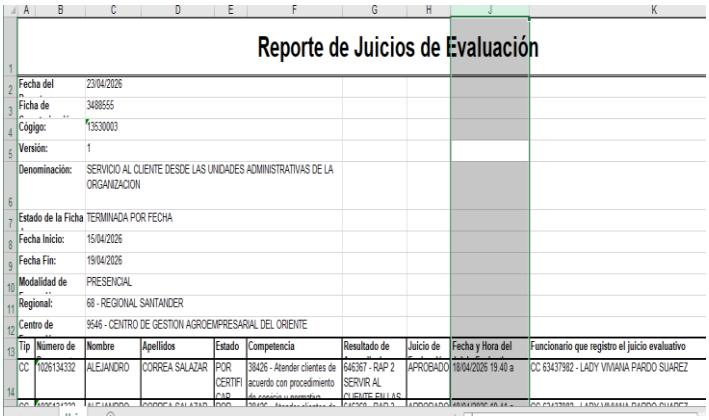
CESAR FERNANDO PALENCIA LOPEZ
Supervisor(a) Contrato CO1.PCCNTR.9078412 de 2026
Instructor Grado 12.

Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Abril 2026	Creación del formato. El presente formato sustituye el formato GTH-F-062, en virtud de su migración del proceso de Gestión del Talento Humano al proceso de Gestión Contractual, conforme a la actualización documental correspondiente.

EVIDENCIAS FORMACION PRECENCIAL FICHAS del 1 al 30 de abril de 2026

	Obligaciones	**Evidencias**
1	Preparar, orientar, desarrollar y apoyar procesos de aprendizaje en cualquiera de las estrategias de respuesta institucional para los diferentes grupos poblacionales objeto de Formación Profesional Integral Portafolio del instructor que contiene : -Guías de aprendizaje -Instrumentos de evaluación. -Material de apoyo - Se evidencia en el Drive Carpeta P1 Desarrollo Curricular, mes de abril del 2026	 PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION • Código del Programa de Formación: 13530003 versiòn 1 • Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) N/A • Fase del Proyecto (si es formación Titulada) N/A • Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) N/A • Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa • Resultados de Aprendizaje Alcanzar: • RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.  Escritorio › PORTAFOLIO 2025 › PORTAFOLIO 2025 › SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Nombre / Fecha de modificación / Tipo / Tamaño VIDEOS FORMACIÓN — 12/09/2025 9:28 a. m. — Carpeta de archivos 3. CLASES DE CLIENTES — 3/03/2020 1:39 p. m. — Presentación de ... — 1.635 KB 2022-11-10-CARTILLA-PQRSD — 3/01/2023 7:19 a. m. — Documento Adob... — 747 KB ATENCInnNnYnSERVICIOnALnCLIENTEnT... — 11/03/2023 4:53 a. m. — Documento de Mi... — 29 KB Atencion y servicio al cliente. — 29/11/2023 8:14 p. m. — Documento Adob... — 2,985 KB COMUNICACION ASERTIVA — 23/05/2021 9:47 a. m. — Documento Adob... — 3,681 KB Consejos para crear un buen portafolio d... — 2/08/2020 8:28 p. m. — Documento Adob... — 208 KB Cuál es la importancia de la satisfacción ... — 22/08/2020 3:37 p. m. — Documento Adob... — 505 KB facilitarneInsrvicionalnIcienten2___205f23... — 23/05/2021 9:33 a. m. — Archivo MP4 — 25.933 KB Los 4 estilos de relaciones VENTANA DE J... — 28/07/2020 6:04 p. m. — Documento Adob... — 807 KB Los 4 tipos de temperamento humano — 28/07/2020 6:05 p. m. — Documento Adob... — 918 KB NORMAS DE CORTESIA PARA UNA BUEN... — 29/09/2025 9:58 p. m. — Presentación de ... — 2.068 KB tecnicas-asertivas — 10/02/2020 5:50 a. m. — Documento Adob... — 16 KB Un portafolio de servicios es un docume... — 26/08/2024 6:36 p. m. — Documento Adob... — 301 KB
2	Dar cumplimiento estricto a los Manuales del Sistema Integrado de Gestión y demás normas que regulan la Formación Profesional Integral en el SENA y además a entregar oportunamente las listas de aprendices inscritos, seleccionados, las planillas debidamente diligenciadas y demás documentos	 Reporte de Inscripciones Código Ficha: 3488555 Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION Identificación / Nombre / Estado CC - 1026134332 ALEJANDRO CORREA SALAZAR Preinscrito CC - 1077436070 ALEX DAVID MENA RENTERIA Preinscrito CC - 1048933162 ALMIDEZ YAIR RAMIREZ ROMERO Preinscrito CC - 1058788825 ANDERSSON STEVEN CERON CRUZ Preinscrito CC - 1079100260 CAMILO ENRIQUE SANCHEZ MOSQUERA Preinscrito CC - 1081798814 CARLOS EDUARDO MARTINEZ PALMERA Preinscrito CC - 1045486010 DUVAN GUZMAN PACHECO Preinscrito CC - 1079094031 HEILER ANDRES GARABATO SARCO Preinscrito CC - 1084226303 HUGO DANILO LASSO MUÑOZ Preinscrito CC - 1099545115 IBERTH CORREA DEBIA Preinscrito CC - 1077428037 JEFFERSON RENTERIA MARTINEZ Preinscrito CC - 1077432120 JESUS ALBERTO ASPRILLA LOPEZ Preinscrito CC - 1087112854 JHON STIVEN VILLAREAL TENORIO Preinscrito CC - 1099545124 JOHN JAIRO FLOREZ ALBREO Preinscrito CC - 1075293120 KEVIN RAMIREZ PALACIOS Preinscrito CC - 1099542556 RIGO ESNEIDER MATEUS MARQUEZ Preinscrito CC - 1079292100 YAIMER ZUÑIGA URRUTIA Preinscrito CC - 1047405850 YINETH JIMENEZ PATERNINA Preinscrito

	requeridos por la Gestión de Centros y Registro y Certificación. Curos de Servicio al cliente	
3	3. Evaluar el proceso de aprendizaje, las estrategias, el medio ambiente, el rendimiento académico de los aprendices y diligenciar oportunamente los formatos correspondientes. **Ya están evaluadas los grupos 3483693 3488555** **La evaluación del grupo 3487392 esta pendiente por que está en proceso de formación actualmente y culmina el 26 de abril de 2026**	
5	5. Rendir oportunamente los informes requeridos sobre las acciones encomendadas y los productos resultantes de procesos de Formación Profesional. Se evidencias en el drivedel mes de abril de 2026 carpeta de Ejecuciòn Formaciòn Profesional del mes de abril , en la carpeta de obligación 5	

Reporte de Juicios de Evaluación

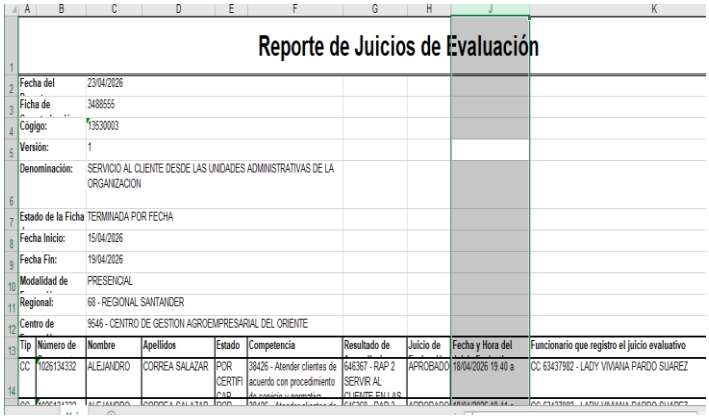
Fecha del	23/04/2026
Ficha de	3488555
Cógigo:	13530003
Versión:	1
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Estado de la Ficha	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	15/04/2026
Fecha Fin:	19/04/2026
Modalidad de	PRESENCIAL
Regional:	68 - REGIONAL SANTANDER
Centro de	9546 - CENTRO DE GESTION AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

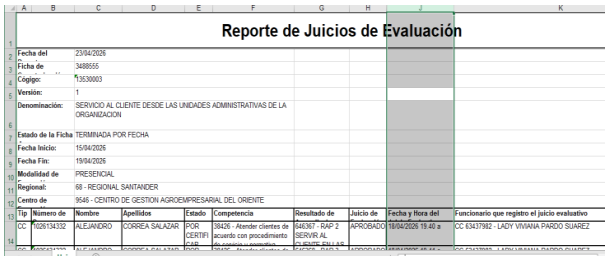
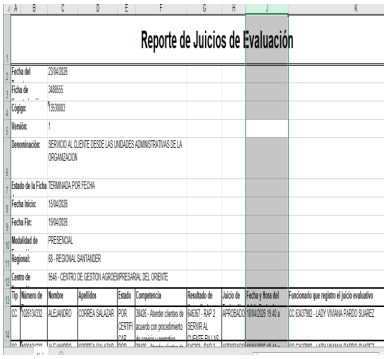
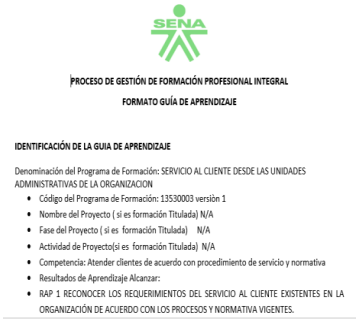
Tip	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de	Juicio de	Fecha y Hora del	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1026134332	ALEJANDRO	CORREA SALAZAR	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y expectativ	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS	APROBADO	19/04/2026 19:40 a	CC 63437982 - LADY VIVIANA PARDO SUAREZ

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3488555
Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

Identificación	Nombre	Estado
CC - 1026134332	ALEJANDRO CORREA SALAZAR	Preinscrito
CC - 1077436070	ALEX DAVID MENA RENTERIA	Preinscrito
CC - 1048933162	ALMIDEZ YAIR RAMIREZ ROMERO	Preinscrito
CC - 1058788825	ANDERSSON STEVEN CERON CRUZ	Preinscrito
CC - 1079100260	CAMILO ENRIQUE SANCHEZ MOSQUERA	Preinscrito
CC - 1081798814	CARLOS EDUARDO MARTINEZ PALMERA	Preinscrito
CC - 1045486010	DUVAN GUZMAN PACHECO	Preinscrito
CC - 1079094031	HEILER ANDRES GARABATO SARCO	Preinscrito
CC - 1084226303	HUGO DANILO LASSO MUÑOZ	Preinscrito
CC - 1099545115	IBERTH CORREA DEBIA	Preinscrito
CC - 1077428037	JEFFERSON RENTERIA MARTINEZ	Preinscrito
CC - 1077432120	JESUS ALBERTO ASPRILLA LOPEZ	Preinscrito
CC - 1087112854	JHON STIVEN VILLAREAL TENORIO	Preinscrito
CC - 1099545124	JOHN JAIRO FLOREZ ALBREO	Preinscrito
CC - 1079293120	KEVIN RAMIREZ PALACIOS	Preinscrito
CC - 1099542556	RIGO ESNEIDER MATEUS MARQUEZ	Preinscrito
CC - 1079292100	YAIMER ZUNIGA URRUTIA	Preinscrito
CC - 1047405850	YINETH JIMENEZ PATERNINA	Preinscrito

6	6. Responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de su cargo Las evidencias deben ser: 1.Fotografías del sitio de formación demostrando buen uso o lugar limpio al finalizar sesión de clase	    
	7. Reportar en el sistema Sofía Plus en un plazo máximo de 5 días hábiles, todas las actividades que de acuerdo con los procesos que son de su responsabilidad, garantizando la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo, tales como: Registro de los juicios evaluativos; Creación de rutas y asociación de aprendices; Registro de juicios evaluativos del reconocimiento de aprendizajes previos; Comunicar al Coordinador Académico oportunamente anomalías, inconsistencias,	 **Reporte de Juicios de Evaluación** Fecha del 23/04/2026 Ficha de 3488555 Código: 13530003 Versión: 1 Denominación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION Estado de la Ficha TERMINADA POR FECHA Fecha Inicio: 15/04/2026 Fecha Fin: 19/04/2026 Modalidad de PRESENCIAL Regional: 68 - REGIONAL SANTANDER Centro de 9546 - CENTRO DE GESTION AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE Tip / Número de / Nombre / Apellidos / Estado / Competencia / Resultado de / Juicio de / Fecha y Hora del / Funcionario que registro el juicio evaluativo CC 1026134332 ALEJANDRO CORREA SALAZAR POR CERTIFI 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento 646367 - RAP 2 SERVIR AL APROBADO 18/04/2026 19:40 a CC 63437982 - LADY VIVIANA PARDO SUAREZ

	novedades de aprendices y hallazgos en el registro de la información.	
8	8. Hacer cumplir con el reglamento del aprendiz. Respetar los horarios de formación estipulados	
10	10.Custodiar, organizar y archivar los documentos producidos por la dependencia.	 

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del	23/04/2026
Ficha de	3488555
Código:	13530003
Versión:	1
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Estado de la Ficha	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	15/04/2026
Fecha Fin:	19/04/2026
Modalidad de	PRESENCIAL
Regional:	68 - REGIONAL SANTANDER
Centro de	9546 - CENTRO DE GESTION AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

Tip	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de	Juicio de	Fecha y Hora del	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1026134332	ALEJANDRO	CORREA SALAZAR	POR CERTIFI CAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS	APROBADO	18/04/2026 15:40 a	CC 63437982 - LADY VIVIANA PARDO SUAREZ

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del	23/04/2026
Ficha de	3488555
Código:	13530003
Versión:	1
Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION
Estado de la Ficha	TERMINADA POR FECHA
Fecha Inicio:	15/04/2026
Fecha Fin:	19/04/2026
Modalidad de	PRESENCIAL
Regional:	68 - REGIONAL SANTANDER
Centro de	9546 - CENTRO DE GESTION AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

Tip	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de	Juicio de	Fecha y Hora del	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1026134332	ALEJANDRO	CORREA SALAZAR	POR CERTIFI CAR	39426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	646367 - RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS	APROBADO	18/04/2026 15:40 a	CC 63437982 - LADY VIVIANA PARDO SUAREZ

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

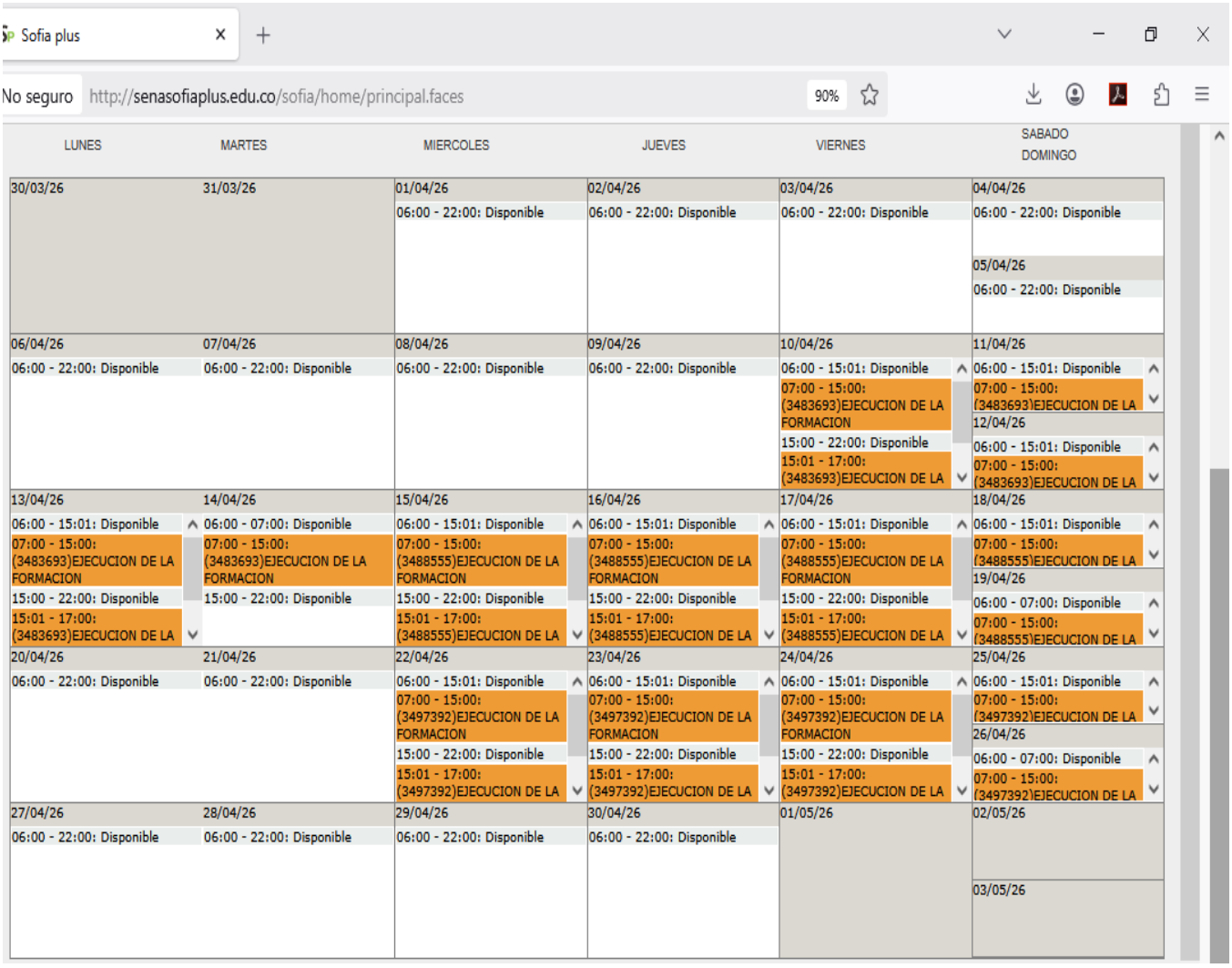
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

Denominación del Programa de Formación: SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

- Código del Programa de Formación: 13530003 versión 1
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) N/A
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) N/A
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) N/A
- Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

DIAGRAMADOR MES DE ABRIL



Sofia plus

No seguro http://senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces 90%

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO DOMINGO
30/03/26	31/03/26	01/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	02/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	03/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	04/04/26 06:00 - 22:00: Disponible 05/04/26 06:00 - 22:00: Disponible
06/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	07/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	08/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	09/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	10/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3483693)EJECUCION DE LA FORMACION 15:00 - 22:00: Disponible 15:01 - 17:00: (3483693)EJECUCION DE LA	11/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3483693)EJECUCION DE LA 12/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3483693)EJECUCION DE LA
13/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3483693)EJECUCION DE LA FORMACION 15:00 - 22:00: Disponible 15:01 - 17:00: (3483693)EJECUCION DE LA	14/04/26 06:00 - 07:00: Disponible 07:00 - 15:00: (3483693)EJECUCION DE LA FORMACION 15:00 - 22:00: Disponible	15/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3488555)EJECUCION DE LA FORMACION 15:00 - 22:00: Disponible 15:01 - 17:00: (3488555)EJECUCION DE LA	16/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3488555)EJECUCION DE LA FORMACION 15:00 - 22:00: Disponible 15:01 - 17:00: (3488555)EJECUCION DE LA	17/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3488555)EJECUCION DE LA FORMACION 15:00 - 22:00: Disponible 15:01 - 17:00: (3488555)EJECUCION DE LA	18/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3488555)EJECUCION DE LA 19/04/26 06:00 - 07:00: Disponible 07:00 - 15:00: (3488555)EJECUCION DE LA
20/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	21/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	22/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3497392)EJECUCION DE LA FORMACION 15:00 - 22:00: Disponible 15:01 - 17:00: (3497392)EJECUCION DE LA	23/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3497392)EJECUCION DE LA FORMACION 15:00 - 22:00: Disponible 15:01 - 17:00: (3497392)EJECUCION DE LA	24/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3497392)EJECUCION DE LA FORMACION 15:00 - 22:00: Disponible 15:01 - 17:00: (3497392)EJECUCION DE LA	25/04/26 06:00 - 15:01: Disponible 07:00 - 15:00: (3497392)EJECUCION DE LA 26/04/26 06:00 - 07:00: Disponible 07:00 - 15:00: (3497392)EJECUCION DE LA
27/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	28/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	29/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	30/04/26 06:00 - 22:00: Disponible	01/05/26	02/05/26 03/05/26

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: LADY VIVIANA PARDO SUAREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

FECHA INICIAL: 01/04/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3488555 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3483693 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3497392 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 143,70

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
07/04/2026	11/04/2026	OTROS	10,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 10,00

INSTRUCTOR: LADY VIVIANA PARDO SUAREZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

ACTA No. 3			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Socialización de los programas de formación.			
CIUDAD Y FECHA: 21 DE FEBRERO DEL 2026		**HORA INICIO:** 10.OO	**HORA FIN:** 1200
lugar y/o enlace: Distrito policial (Barbosa)		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: CGAO**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Saludo de Bienvenida
2.Informacion de los cursos a ofertar.
3.Planificar las fechas para la orientación

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1.Socializa la oferta complementaria para que ellos determinen las formaciones a realizar en la vigencia del 2026

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

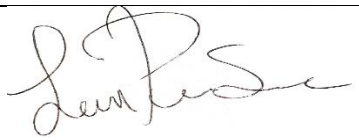
1. Saludo de bienvenida a la sub intendente Matilde
2. Se le da a conocer las formaciones en ejecución para esta vigencia:
    - Primeros auxilios de 48 horas
    - Servicio al cliente de 48 horas
    - Solución de conflictos laborales
    - Comportamiento emprendedor de 48 horas
    - Educación para la salud en contexto de las rutas integrales de atención en salud
    - Fortalecimiento de la competencia blanda para la vida productiva.
    - Etiqueta y protocolo empresarial.
3. Elección de la formación para capacitarles. Para dar inicio desde 23 de febrero del 2026 y el mes de Marzo.
4. El horario a iniciar a las 8.00 hasta las 12.00 desde el lunes a viernes y sábado según requerimiento de la formación, Que deberán entregar evidencia en drive.
5. Se le explica la importancia del cumplimiento y de la asistencia a la formación .
6. Se le comenta que para recibir la formación es importante que los documentos deben hacerlos llegar antes de iniciar para el proceso de la inscripción.

7	Explica que después de entrar documentación no se podrá agregar a ningún aspirante y no podrá ingresar a la formación.
8	Se le menciona que el proceso de certificación y como descargar los certificados.

CONCLUSIONES

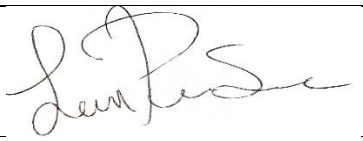
La concertación fue proactiva para las dos partes.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Envió de la documentación en pdf de cada estudiante.	**21/02/2026**	**Sub intendente : Fredy Hernando López**	
Dar inicio a la formación el día 23 febrero del 2026	**23/02/2026**	**Lady Viviana Pardo Suarez**	

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA / EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Fredy Hernando López	**Distrito policía Barbosa.**	**X**	**X**	

Fernando Duarte Patarroyo	**Instructor**	**X**	**X**	
Erika Ines Rueda Yusseff	**Instructor**	**x**	**x**	
Lady Viviana Pardo Suarez	**Instructora**	**x**	**x**	
Ruby Alexandra Quiroga Torres	**Instructora**	**X**	**X**	

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS

ACTA No. 4			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Socialización de los programas de formación.			
CIUDAD Y FECHA: 8 de Abril de 2026		**HORA INICIO:** 9:00	**HORA FIN:** 11:00
Batallón de Ejercito de cimitarra Santander. Batallón de infantería NO 41 "GRAL RAFAEL REYES PRIETO"		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: CGAO**	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Saludo de Bienvenida al cabo Anderson Cerón Cruz.
2. Información de los cursos a ofertar.
3. Planificar las fechas para la orientación

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Socializa la oferta complementaria para que ellos determinen las formaciones a realizar en la vigencia del 2026

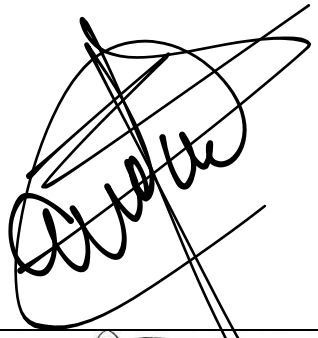
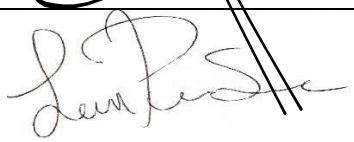
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Saludo de bienvenida al cabo Anderson Cerón Cruz
2. Se le da a conocer las formaciones en ejecución para esta vigencia:
   - Servicio al cliente de 48 horas
   - Solución de conflictos laborales
   - Liderazgo efectivo

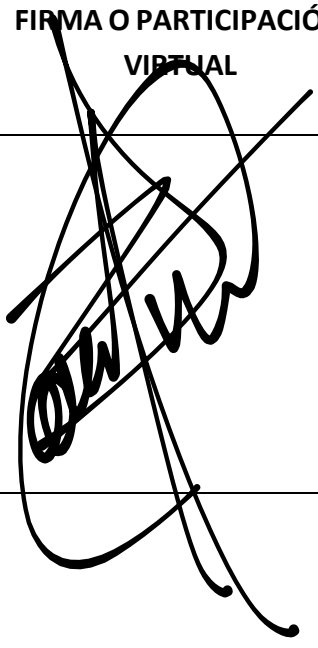
   .
3. Elección de la formación para capacitarles. Para dar inicio desde 9 de marzo del 2026.
4. El horario a iniciar a las 8.00 hasta las 5.00 desde el lunes a domingo según requerimiento de la formación, que deberán entregar evidencia física.
5. Se le explica la importancia del cumplimiento y de la asistencia a la formación.
6. Se le comenta que para recibir la formación es importante que los documentos deben hacerlos llegar antes de iniciar para el proceso de la inscripción.

7 Se le informa que después de entrar documentación no se podrá agregar a ningún aspirante y no podrá ingresar a la formación. 8 Se le informa sobre el proceso de certificación y como descargar los certificados.
CONCLUSIONES
La concertación fue proactiva para las dos partes y el curso que fue aprobado para orientar es " Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización ".

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Envió de la documentación en pdf de cada estudiante.	**08/04/2026**	**Suboficial de Instrucción y entrenamiento Cabo Primero: Anderson Cerón Cruz**	
Dar inicio a la formación el día 10 abril del 2026	**10/04/2026**	**Lady Viviana Pardo Suárez**	

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA / EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Suboficial de Instrucción y entrenamiento Cabo Primero: Anderson Cerón Cruz	**Batallón de infantería NO 41 "GRAL RAFAEL REYES PRIETO"**	**X**	**X**	

Lady Viviana Pardo Suarez	**Instructora**	**x**	**x**	

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS

Registro fotográfico de la formación de **"Servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización" que fue orientada.**









