SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TÉCNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACIÓN:	**TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL**
FICHA:	**3310697- JORNADA NOCHE**
INSTRUCTOR:	**DIANA PATRICIA CAÑAS JIMENEZ**
COMPETENCIA	**260101034 VERIFICACION DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE**
RESULTADO APRENDIZAJE	**RAP 01 -Determinar acciones postventa a partir de la experiencia de servicio.**

GUÍA DE APRENDIZAJE :	**GUIA 1 - FASES PROCESO POSV ENTA**	**FECHA:**	**Del 6 al 30 de abril de 2026**

SEGUNDO TRIMESTRE 14-04-26 al 06-07-26

Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

ITEM	TIPO CC	DOCUMENTO	NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO		OBSERVACION
					Fisico	Digital		SI	NO	
1	TI	1109492354	ANGELICA YOHANA ORTEGON TIMON	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
2	CC	1033799953	BRAYAN ANDRES GARZON VANEGAS	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			https://drive.google.com/drive/folders/1sphM7Z508JcomqXr-f5hPayECEtgoa2N?usp=sharing
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
3	CC	1110494263	CARLOS ESTEBAN ÑANGUMA CASTAÑO	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			https://drive.google.com/drive/folders/1sphM7Z508JcomqXr-f5hPayECEtgoa2N?usp=sharing
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
				Actividad 1 -Taller 1 - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link

4	TI	1028870754	**DANIEL FELIPE TORRES RAMIREZ**	**Actividad 2 - Taller 2 -** Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
5	CC	1000933046	**DERLY JOHANA POVEDA NIÑO**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
6	CC	1216975860	**FRANCISCO JAVIER DIAZ PEREZ**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
7	CC	1121530697	**ISAAC DAVID LOPEZ SALCEDO**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
8	CC	53053914	**JEIMMY NATALIA ABRIL CORTES**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			

				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
9	CC	1002270900	**JENIFFER YERALDIN SARMIENTO ACEVEDO**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
10	CC	1003640442	**JHANA NATALIA CUADRADO MENDEZ**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
11	CC	1070587381	**JONATHAN DANIEL COCOMA CARDENAS**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
12	CC	1002247990	**JOSE MIGUEL THERAN FERNANDEZ**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
				Actividad 1 -Taller 1 - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			

13	CC	1000514768	**JULIETH CATHERINE VELOZA ORTIZ**	**Actividad 3 -Taller 3 -** Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
14	CC	1029143164	**KAREN DAYANNA YUSTES RICO**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
15	CC	1000159866	**KAREN TATIANA SACRISTAN GARZON**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
16	CC	1001278504	**LADYS KARINA GAITAN QUIÑONES**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
17	CC	1019015423	**LAURA SOFIA MARTINEZ BELLAIZAN**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			

18	CC	1014738771	**LAURA VALENTINA VILLAMIL BOLAÑOS**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
19	CC	52911279	**LEYDA MILENA BALLEN CARDOZO**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
20	TI	1032437585	**MARTIN SANTIAGO CRUZ PINZON**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
21	CC	1011099038	**NANCY VIVIANA ESTUPIÑAN CUBIDES**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
22	PPT	5934622	**NEIDALIS ANGELIETH GARCIA ACOSTA**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			

				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
23	CC	79543712	**NESTOR MAURICIO CANTOR BORBON**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
24	CC	1019021746	**NIDIA LOAIZA MATOMA**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
25	CC	1088156032	**NILBER ESNAY ORTIZ MORA**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
26	CC	1070951513	**SHARICK NICOL CORTES ALFONSO**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			

27	CC	1021680299	**SHERMY NATALIA FERNANDEZ GARAY**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
28	CC	1004439477	**VERONICA DAYANA PASAJE BURBANO**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
29	CC	1030651080	**WENDY GISSEL CASTRO LOZANO**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			
30	CC	1110176265	**YAVID SANCHEZ TAPIERO**	**Actividad 1 -Taller 1** - Conceptos Servicio atencion al cliente - Ciclo servicio al cliente - Momentos de verdad - Protocolos		x	7-Apr-2026			https://drive.google.com/drive/folders/17igFbca9nTC6NwUqoszlAnTUsD5D-Q4j?usp=drive_link
				Actividad 2 - Taller 2 - Trabajo empresa en parejas - Aplicacion fases posventa - Diligenciar formato PQRS - Informe Trazabilidad - Sustentacion informe		x	14-Apr-2026			
				Actividad 3 -Taller 3 - Diseño de indicadores de gestion - Servicio al cliente - Encuesta satisfaccion al cliente		x	28-Apr-2026			
				Actividad 4 - Reporte de resultados de seguimiento al cliente - Manejo formatos excel		x	5-May-2026			
				Actividad 5- Informe posventa con base a la experiencia del cliente		x	12-May-2026			
				Actividad 6 - Transferencia - Trabajo final - Presentacion Informe trazabilidad - seguimiento y posventa aplicado al proyecto de formacion		x	26-May-2026			