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

ABRIL de 2026

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL
Bogotá, Mayo de 2026

Señor(a)
Diego Alejandro Martínez Rojas
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9115626
Coordinador Académico
Coordinación de Formación Complementaria
Centro de Servicios Financieros
Bogotá D. C.

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Mayo del año 2026.

Referencia: **No CO1.PCCNTR.9115626 del año 2026**

ANA BEATRIZ FUQUENE GALINDO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 51656981 de Bogotá, en mi calidad de contratista del SENA, 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 estima como valor total para cada contrato la suma de: CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS M/CTE ($49.585.802). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Un (01) primer pago de hasta CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($ 4.579.580) correspondiente a los días ejecutados en el mes de febrero de 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, b) Nueve (09) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a noviembre de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS

NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($ 4.737.497) cada uno y c) un (01) pago final correspondiente al mes de diciembre de 2026 por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($ 2.368.749) cada uno incluido IVA, demás impuestos y/o tasas**.**

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre de 2026

Objeto: Prestar servicios personales temporales con autonomía técnica, administrativa, financiera y tecnológica, para apoyar los procesos de Formación Profesional Integral en las competencias de los programas Complementarios de modalidad presencial, según las necesidades de la oferta educativa del Centro de Servicios Financieros.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de aprendizaje propias de las competencias del programa de formación complementaria asignado, según la programación que establezca la coordinación académica y/o demanda de las necesidades del servicio formativo.	Ejecuté, el desarrolló planeación de actividades para la programación de formación complementaria en instituciones educativas, laborales, Centros de Desarrollo Comunitario (Servita) y fundaciones comunitarias. Además, Para el periodo objeto de pago, se desarrolló las actividades de aprendizaje derivadas de las competencias del programa de formación asignado, conforme a las necesidades del servicio establecidos	Ejecuté, formación de aprendizaje, en los siguientes cursos: **GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO 3501271**

		en el Centro de Servicios Financieros. En los siguientes cursos: **GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO 3501271** Entidad: FUNDACIÓN BELLINY Modalidad: Presencial **Servicio al Cliente** **Ficha: 3502720** Colegio: Cristóbal Colón. I.E.D. Modalidad: Presencial **SERVICIO AL CLIENTE** **Ficha: 3496624** Entidad: ESCUELA DE POSGRADOS DE LA POLICIA NACIONAL – ESPOL. Modalidad Presencial. **Atención y Servicio al Ciudadano** **Ficha: 3496621** Entidad: Centro de Desarrollo Comunitario SERVITA. Modalidad: Presencial. **SERVICIO AL CLIENTE** **Ficha: 3507566** Colegio: Cristóbal Colón. I.E.D. Modalidad: Presencial	Evidencias: Registro fotográfico. Asistencia a cada sesión de formación. Centro de Calificaciones. **Servicio al Cliente** **Ficha: 3502720** Registro fotográfico. Asistencia a cada sesión de formación. Centro de Calificaciones. **SERVICIO AL CLIENTE** **Ficha: 3496624** Registro fotográfico. Asistencia a cada sesión de formación. Centro de Calificaciones. **Comportamiento Emprendedor** **Ficha: 34911008** Registro fotográfico. Asistencia a cada sesión de formación. Centro de Calificaciones **Atención y Servicio al Ciudadano** **Ficha: 3496621** Registro fotográfico. Asistencia a cada sesión de formación. Centro de Calificaciones

			Servicio al Cliente **Ficha: 3507566** Registro fotográfico. Asistencia a cada sesión de formación. Centro de Calificaciones
2	Documentar y entregar evidencias de las actividades de formación desarrolladas (listas de asistencia, productos de aprendizaje, actas, entre otros).	Realicé, la recolección de la documentación y la entrega organizada de evidencias mediante informes de seguimiento, actas de entrega, el reporte de listas de asistencia, productos de aprendizaje, entre otros.	Realicé, la recolección y entrega de Evidencias: Listas de asistencia. Y Centro de calificaciones. Subidos a la plataforma de SharePoint.
3	Apoyar promoción, ingreso, inscripción y matrícula de aprendices que se vinculen a la formación complementaria, conforme a la normatividad vigente de la entidad.	Apoyé el proceso de inscripción y matricula de los aspirantes de formación complementaria, de acuerdo con el procedimiento de ingreso vigente dentro de los tiempos establecidos por la Coordinación de Formación Complementaria.	Apoyé, proceso de inscripción y matricula de los aspirantes de formación complementaria. siguientes Evidencias: Registro de formato GFPI-PL-001_ INSCRIPCIÓN ASPIRANTES. Con firmas de cada a aprendiz. Recolección de documentos en PDF. Verificación de registro al sistema de Sofia Plus, por Betowa.

4	Registrar de manera oportuna los juicios de evaluación de los aprendices asignados máximo dentro de los ocho (8) siguientes a la culminación de la competencia y/o RAP de aprendizaje en el aplicativo institucional, esto de acuerdo con lineamientos y normatividad vigente.	Evalué y se registraron los Juicios de Evaluación del curso de Comportamiento Emprendedor que finalizo en el mes de abril y mayo.	Evalué y se registraron los Juicios de Evaluación en la plataforma de Sofia Plus y se realizó el reporte en SharePoint.
5	Desarrollar acciones para favorecer la permanencia de los aprendices asignados, aplicando la ruta de atención para prevención de deserción y diligenciando los formatos correspondientes.	Apoyé, las acciones de formación, donde se concientizó a los aprendices matriculados en los cursos orientados a permanecer y finalizar su proceso formativo, en los siguientes cursos: - Comportamiento Emprendedor. - Servicio al Cliente. - Atención y Servicio al Ciudadano. - Gestión del Desarrollo de Talento Humano.	Apoyé, acciones de formación, donde se concientizó y motivo a los aprendices de los cursos de formación a continuar con el proceso formativo y finalizarlo con el objetivo de obtener el certificado.
6	Tramitar de manera oportuna las novedades académicas de los aprendices asignados, conforme al reglamento del aprendiz.	Para el periodo del informé no se ejecutaron acciones, referentes al cumplimiento de esta obligación.	Para el periodo del informé no se ejecutaron acciones, referentes al cumplimiento de esta obligación.

7	Apoyar actividades transversales asociadas al programa de formación (autoevaluación, registro calificado, SENNOVA, bienestar al aprendiz, entre otras), según requerimientos del centro de formación.	Apoyé, informé y motivé a los aprendices matriculados a una participación proactiva en eventos de bienestar, jornadas de autoevaluación, semilleros SENNOVA y procesos de calidad.	Apoyé, informé y motivé a los aprendices matriculados programas y eventos realizados por Bienestar del Aprendiz y SENNOVA, con el fin de que los conozcan y tengan mayor sentido de pertenencia con la Entidad.
8	Desarrollar actividades relacionadas con el diseño y/o desarrollo curricular de los programas vinculados con la línea medular del centro de formación.	Promoví, según las necesidades del sector productivo, académico y social, la creación de nuevos programas de formación y de proyectos formativos.	Promoví, según las necesidades del sector productivo, académico y social, la creación de nuevos programas de formación y de Proyectos formativos.
9	Entregar los informes y soportes que solicite el supervisor del contrato, de acuerdo con las necesidades del servicio.	Presenté los informes y soportes requeridos por el supervisor del contrato conforme a las necesidades del servicio.	Presenté, evidencias: informes y soportes, como: • Registros fotográficos. • Listas de asistencia. • Registro de Calificaciones. Reportes de Juicios evaluativos, solicitados por el supervisor del contrato.

10	Participar en los cursos de formación complementaria de la ruta pedagógica definidas por el supervisor del contrato.	Me Informé, sobre el proceso de la ruta pedagógica, de los cursos de formación de actualización planeación, ejecución y evaluación de la Formación Profesional Integral FPI, presentados por los instructores de formación de instructores, como: Aplicación de Herramientas de Pensamiento Creativo en la Formación por Proyectos y Elaboración de recursos didácticos para la FPI.	Me Informé, sobre el proceso de la ruta pedagógica, de los cursos de formación de actualización planeación, ejecución y evaluación de la Formación Profesional Integral FPI, presentados por los instructores de formación de instructores, como: Aplicación de Herramientas de Pensamiento Creativo en la Formación por Proyectos y Elaboración de recursos didácticos para la FPI.
11	Asistir a las reuniones convocadas por la coordinación académica y/o la subdirección de centro.	Asistí, a las reuniones de coordinación académica, de acompañamiento y sensibilización de cada una de las obligaciones contractuales.	Asistí, a la reunión de acompañamiento en la Escuela de postgrados de la Policía Nacional – ESPOL, Colina Campestre, Localidad de Suba presentación PROGRAMAS 2026. Evidencias: Registro fotográfico, Lista de Asistencia.

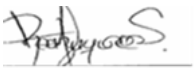
A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
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 planilla de seguridad social y parafiscal Nro. **79129792,** de la planilla, operador y periodo. Mi Planilla.com Compensar del periodo: mes de abril de 2026.

Cordialmente,



ANA BEATRIZ FÚQUENE GALINDO

Contratista

C.C. No. 51.656.981

Recibí a satisfacción:

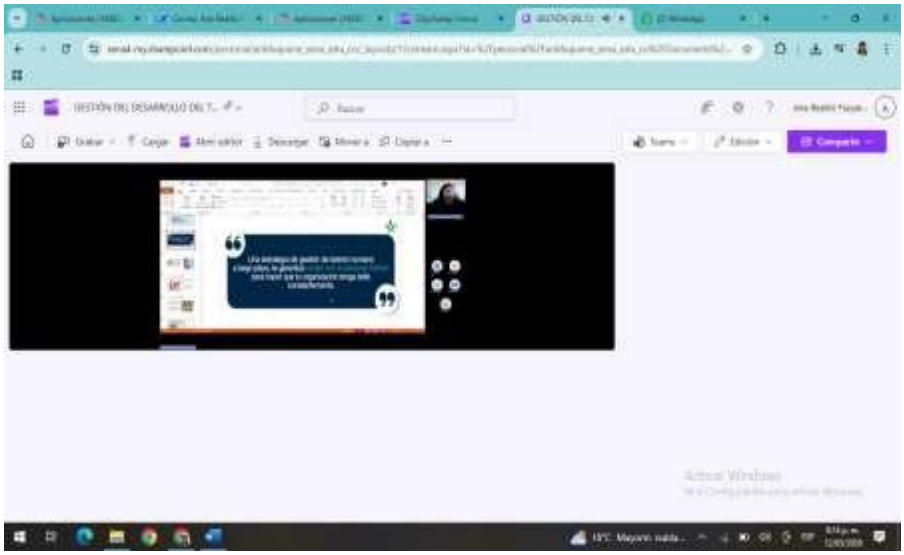
Firma:

DIEGO ALEJANDRO MARTÍNEZ ROJAS

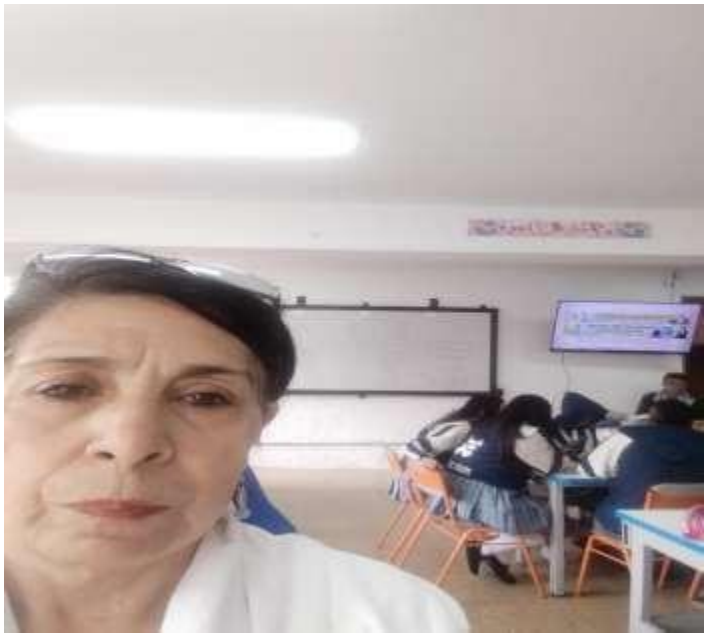
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9115626 del año 2026
Coordinador Académico de Formación Complementaria

2. SOPORTE EVIDENCIAS:

GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO, FICHA: 3501271



Servicio al Cliente, Ficha: 3502720



SERVICIO AL CLIENTE Ficha: 3496624



Atención y Servicio al Ciudadano Ficha: 3496621







ACTA No. 3		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Informe de gestión realizada del 1/04/2026 al 30/04/2026 correspondiente al proceso de formación de la coordinación de poblaciones vulnerables.		
CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C. 30/04/2026	**HORA INICIO:** 2:00 PM	**HORA FIN:** 5:00 PM
LUGAR Y/O ENLACE: Coordinación de poblaciones Vulnerables.	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Centro de Servicios Financieros Regional Distrito Capital	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. **Informe de Gestión de cursos de Formación Complementaria de la coordinación de poblaciones vulnerables.**

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Realizar informe detallado de la gestión de cursos de formación complementaria realizada del 1 al 30/04/2026 de acuerdo con las obligaciones contractuales en desarrollo del contrato No **CO1.PCCNTR.9115626 del 02 del 2026**

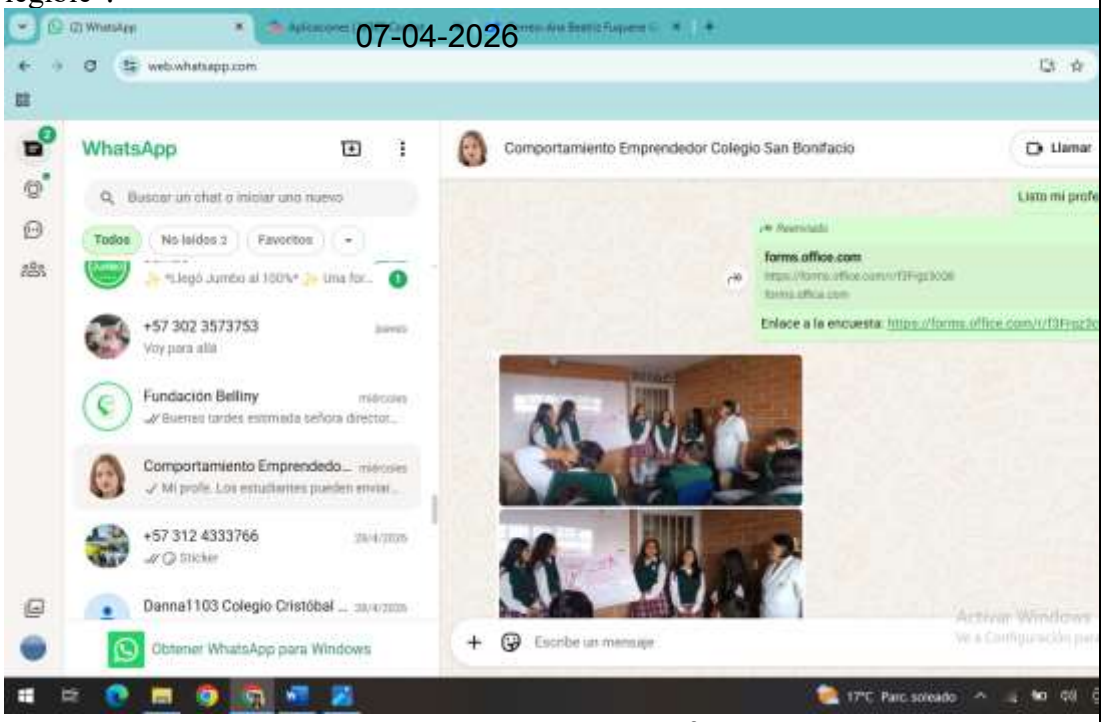
DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se han realizado las siguientes actividades correspondientes a la gestión de cursos de formación complementaria de las fichas que relaciono a continuación:

1. No ficha: 3454112
2. Empresa Solicitante: COLEGIO SAN BONIFACIO
3. Nombre del Curso: COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
4. Número de Aprendices: 25 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Jóvenes Vulnerables Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 12 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



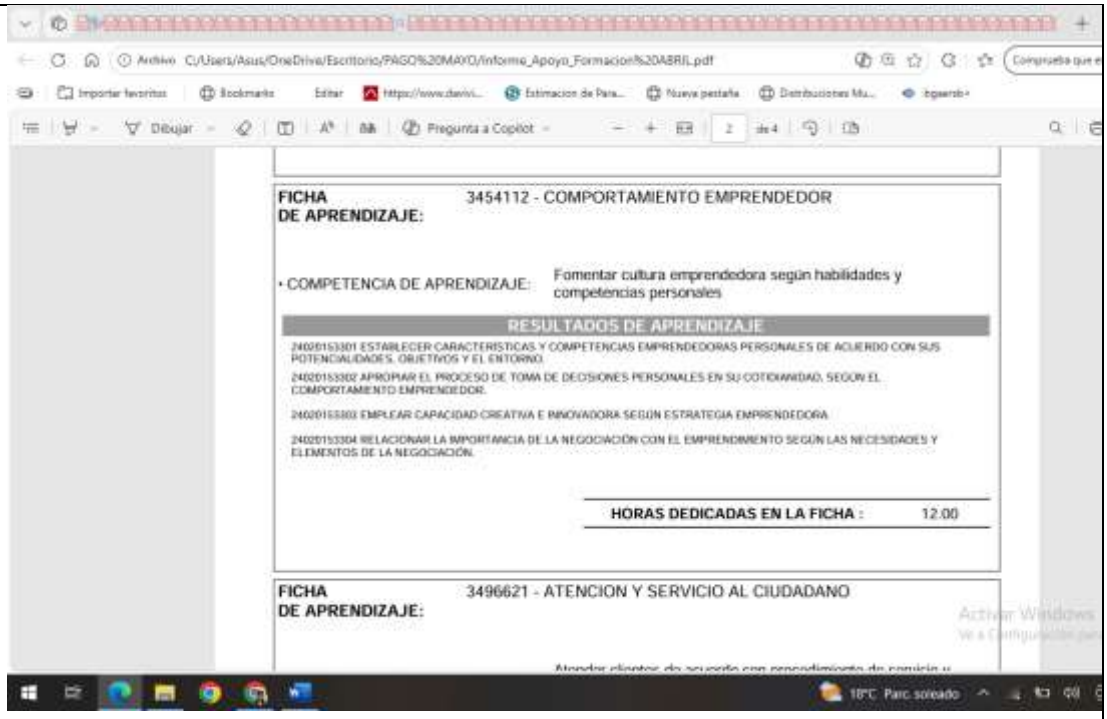
b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Se creó la carpeta con número de ficha, subido al SharePoint, reporte de Asistencia y Calificaciones

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Se creó la carpeta con número de ficha, subido al SharePoint, reporte de juicios evaluativos

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



FICHA DE APRENDIZAJE: 3454112 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

240201533O1 ESTABLECER CARACTERISTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

240201533O2 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

240201533O3 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA

240201533O4 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

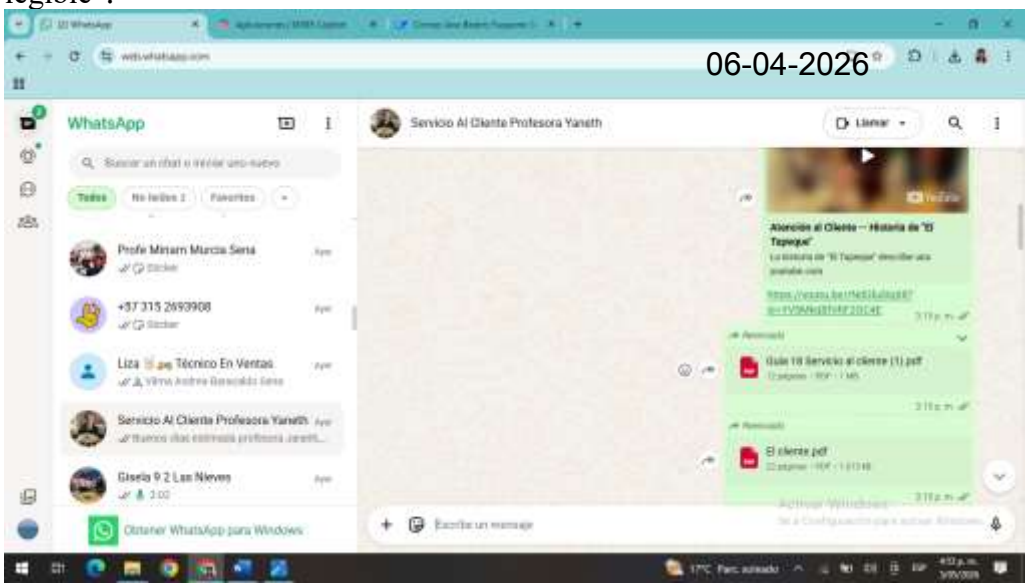
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12.00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3496621 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

1. No ficha: 3454104
2. Empresa Solicitante: COLEGIO LICEO NUESTRA SEÑORA DE LAS NIEVES
3. Nombre del Curso: SERVICIO AL CLIENTE
4. Número de Aprendices: 33 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Jóvenes Vulnerables
   Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 12 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



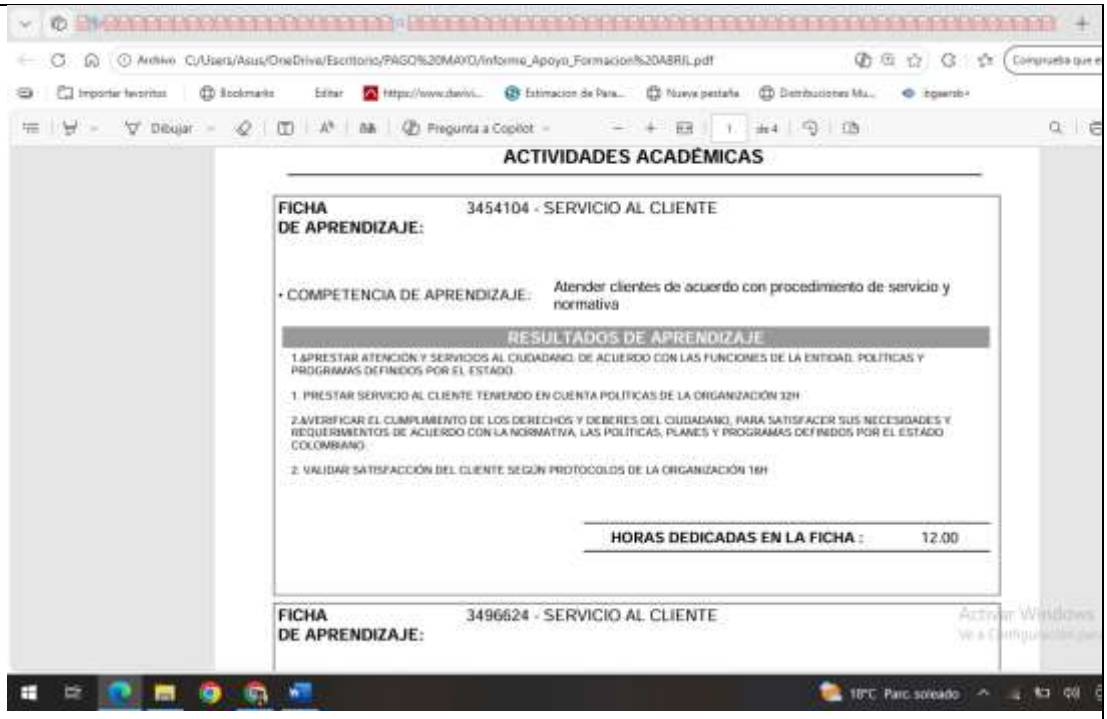
b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Se creó la carpeta con número de ficha, subido al SharePoint, reporte de Asistencia y Calificaciones

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Se creó la carpeta con número de ficha, subido al SharePoint, reporte de juicios evaluativos

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3454104 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.APRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2.AVERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

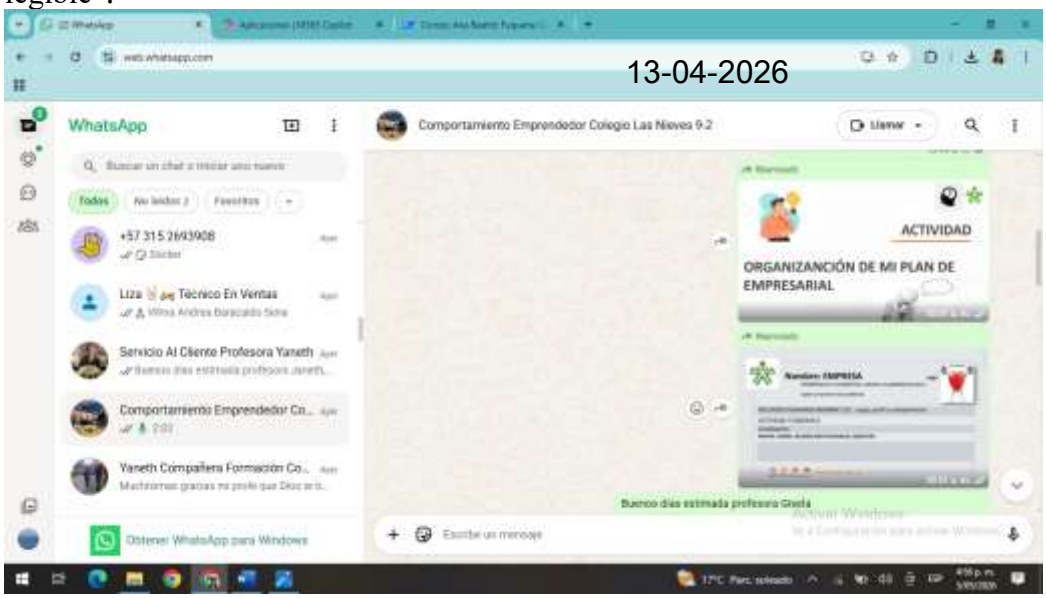
HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12.00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3496624 - SERVICIO AL CLIENTE

1. No ficha: 3491008
2. Empresa Solicitante: COLEGIO LICEO NUESTRA SEÑORA DE LAS NIEVES
3. Nombre del Curso: COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
4. Número de Aprendices: 23 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Jóvenes Vulnerables Mujer Cabeza de Hogar Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



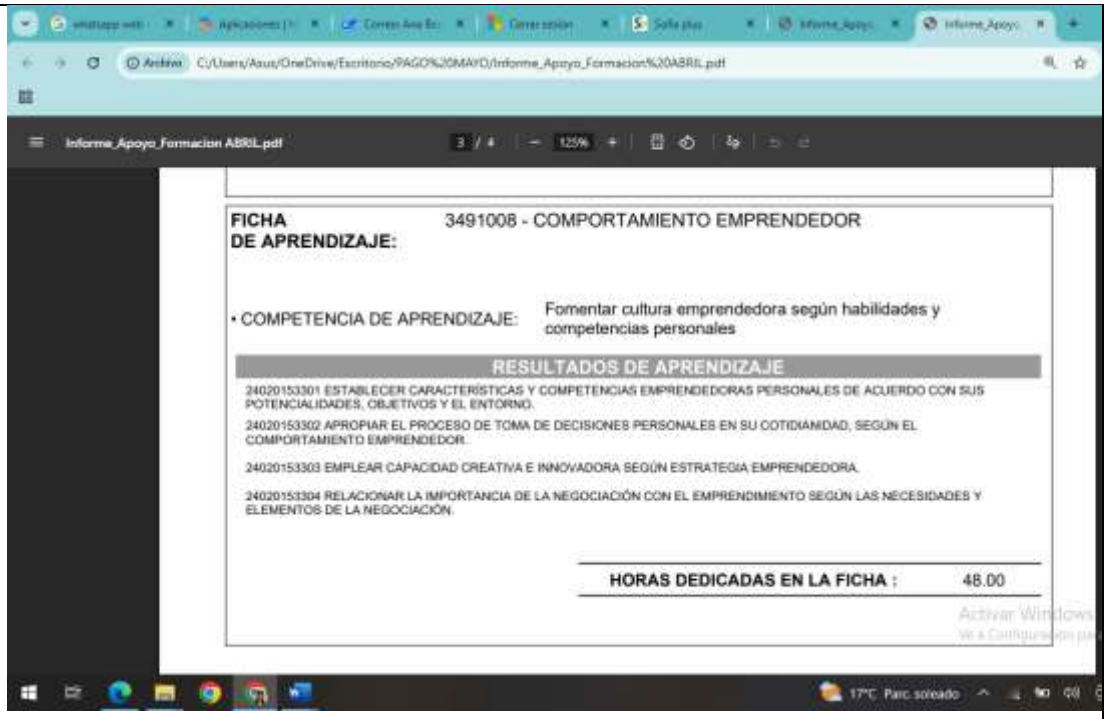
b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Se creó la carpeta con número de ficha, subido al SharePoint, reporte de calificaciones y asistencia

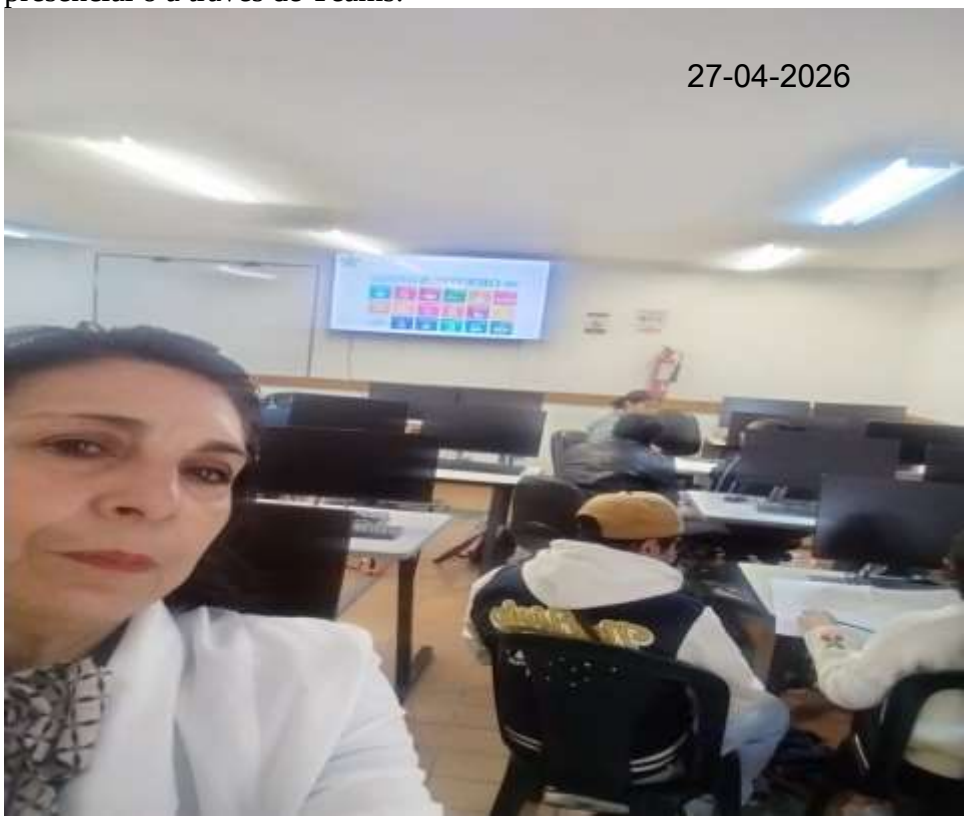
d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Se creó la carpeta con número de ficha, subido al SharePoint, reporte de juicios evaluativos.

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



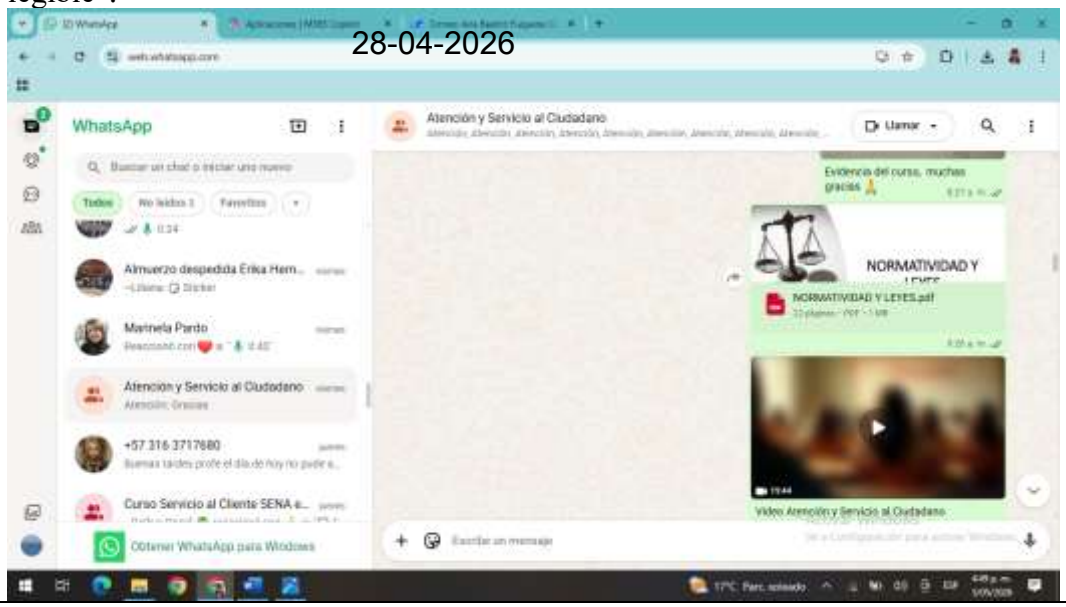
1. No ficha: 3496621
2. Empresa Solicitante: CENTRO COMUNITARIO SERVITA
3. Nombre del Curso: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
4. Número de Aprendices: 32 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Jóvenes Vulnerables Mujer Cabeza de Hogar Tercera Edad Emprendedores Discapacitados
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 10 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial
9. Evidencia:

Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.

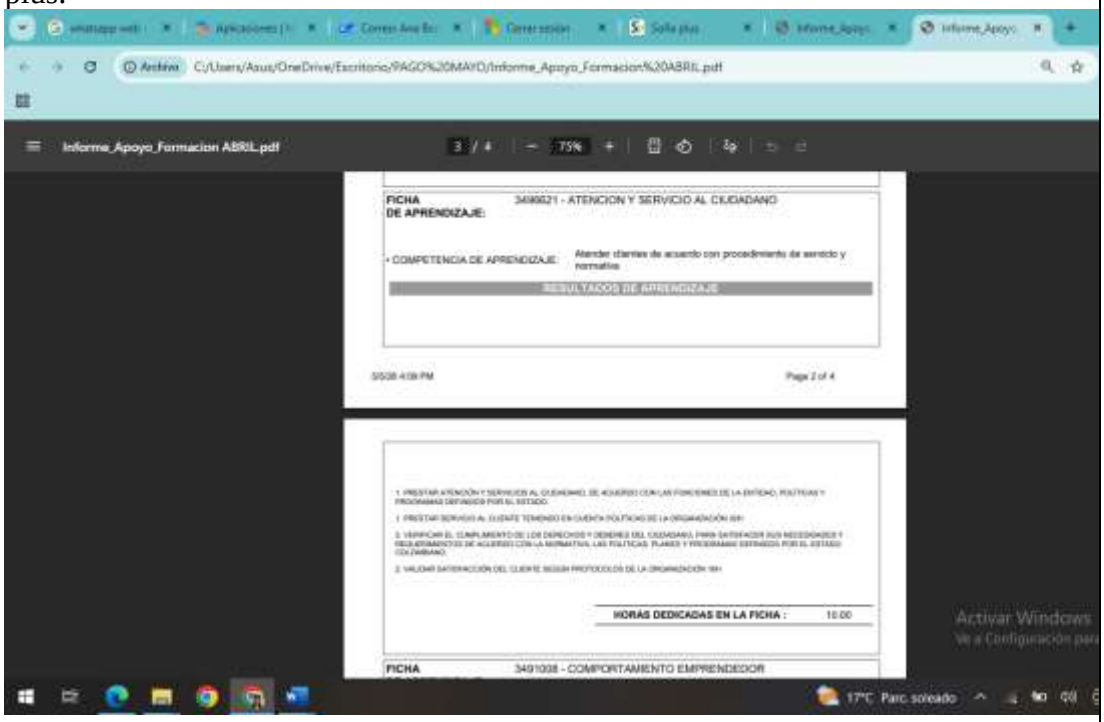


a.

b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Se creó la carpeta con número de ficha, subido al SharePoint, reporte de calificaciones y asistencia
d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
La ficha se encuentra en ejecución; finaliza el 15 de mayo de 2026
e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



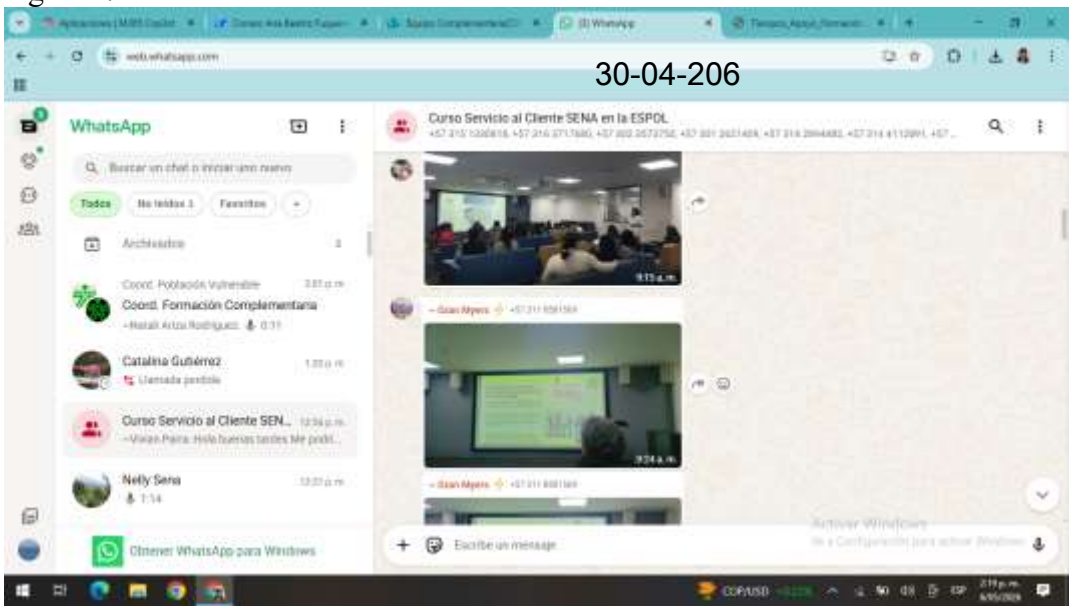
1. No ficha: 3496624
2. Empresa Solicitante: ESCUELA DE POSTGRADOS DE LA POLICIA NACIONAL - ESPOL
3. Nombre del Curso: SERVICIO AL CLIENTE
4. Número de Aprendices: 25 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Emprendedores Mujer Cabeza de Hogar Tercera Edad Elija un elemento. Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 12 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial
9. Evidencia:

Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



a.

b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Se creó la carpeta con número de ficha, subido al SharePoint, reporte de calificaciones y asistencia

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.

La ficha se encuentra en ejecución; finaliza el 23 de mayo de 2026

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



EDT

a. Anexar captura o fotografía del EDT orientado presencial o a través de Teams.

b. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus .

Otras autorizadas por el coordinador (reuniones, desarrollo curricular, ferias empresariales)

a. Anexar fotografías o evidencias.

b. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

Nota: Se debe hacer cada uno de los puntos por ficha.

Nota aclaratoria: - Como se evidencia en el presente informe-acta, a fecha de hoy 30/04/2026 se ejecutaron 94 horas; notifico que las 69 horas restantes para cumplir las 160 horas del mes se ejecutarán antes del 31 de mayo del 2026

CONCLUSIONES

Se evidencia la gestión realizada durante el mes de mayo del 2026.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Me comprometo a ejecutar las 69 horas pendientes antes del 31 de mayo del 2026	30/04/2026	ANA BEATRIZ FUQUENE GALINDO	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA	FIRMA
ANA BEATRIZ FUQUENE GALINDO	**Contratista de poblaciones vulnerables**	

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANA BEATRIZ FUQUENE GALINDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3454104 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3496624 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3454112 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3496621 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 10,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3491008 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 94,00

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: ANA BEATRIZ FUQUENE GALINDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANA BEATRIZ FUQUENE GALINDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/05/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3501271 - GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

RA2. PROGRAMAR ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN SEGÚN COMPETENCIAS IDENTIFICADAS Y DIRECCIONAMIENTO

RA3. VERIFICAR DESARROLLO DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ACORDE CON INDICADORES DE GESTIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

RA4. DESARROLLAR INFORME DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO SEGÚN PLAN DE CAPACITACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3502720 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3496624 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 36,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3496621 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 30,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3507566 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 210,00

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: ANA BEATRIZ FUQUENE GALINDO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS