



## Resultados prueba de conocimiento ECCL "Atención al cliente"

**Desde** Viviana Andrea Carrero Rangel <vacarrero@sena.edu.co>

**Fecha** Mar 21/04/2026 10:59

**CCO** milton.angarita76@gmail.com <milton.angarita76@gmail.com>; Karma.08@outlook.com <Karma.08@outlook.com>; angiegabrielgm@gmail.com <angiegabrielgm@gmail.com>; Fernando Tapia CH <fernandotach\_4444@hotmail.com>; jamoncada023@gmail.com <jamoncada023@gmail.com>; juandago86@hotmail.com <juandago86@hotmail.com>; Rafael Esteban Castilla Díaz <rafael.castilla.26@gmail.com>; jaban12@gmail.com <jaban12@gmail.com>; yefersonanacona1998@gmail.com <yefersonanacona1998@gmail.com>; nelsonenrique\_14@hotmail.com <nelsonenrique\_14@hotmail.com>; marypulidog@gmail.com <marypulidog@gmail.com>; WILLIAM SANCHEZ <william.acj@gmail.com>; nataliaposada55@gmail.com <nataliaposada55@gmail.com>; guale007@gmail.com <gual007@gmail.com>; maonavarod0415@gmail.com <maonavarod0415@gmail.com>; yasmin.gonzalez0415@gmail.com <yasmin.gonzalez0415@gmail.com>; veidys@gmail.com <veidys@gmail.com>; brepode@gmail.com <brepode@gmail.com>; lekamm94@gmail.com <lekamm94@gmail.com>

Cordial saludo, queridos candidatos:

A continuación, comparto los **resultados obtenidos en la prueba de conocimiento** realizada en la sesión anterior:

Documento	Conocimiento %
1124865830	81
79721956	90
78077079	90
80239207	0
52877854	90
1143402695	71
1052401439	86
1122648653	90
1062954325	90
1101177545	81
1067948775	76
80122525	86
1093768683	86
88310335	81
1016092659	90
13638170	90
46378850	86
1081797040	81
34540559	0
80164135	86
1033746363	71

Asimismo, relaciono los **criterios pendientes por alcanzar** por cada candidato en la prueba

presentada:

Documento	Criterios pendientes
1124865830	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal e - Técnicas de sondeo: concepto, clases, tipo de preguntas, tipos de argumentos, métodos de formulación de preguntas
79721956	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal
78077079	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal
80239207	
52877854	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal
1143402695	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal e - Técnicas de sondeo: concepto, clases, tipo de preguntas, tipos de argumentos, métodos de formulación de preguntas h - Gestión de la información: concepto, tipos de información, métodos de recolección, tipos de bases de datos, ciclo vital del documento, normativa de confidencialidad de información, sistemas de información
1052401439	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal d - Cliente o usuario: definición, tipología
1122648653	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal
1062954325	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen

	personal
1101177545	<p>a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento</p> <p>b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal</p> <p>c - Servicio al cliente: concepto, ciclo, triángulo del servicio, técnicas, momentos de verdad, procedimiento técnico, normas técnicas, portafolio de servicios, tipos de canales, vocabulario técnico, métodos de calificación del servicio, trazabilidad de servicio</p>
1067948775	<p>a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento</p> <p>b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal</p> <p>c - Servicio al cliente: concepto, ciclo, triángulo del servicio, técnicas, momentos de verdad, procedimiento técnico, normas técnicas, portafolio de servicios, tipos de canales, vocabulario técnico, métodos de calificación del servicio, trazabilidad de servicio</p> <p>e - Técnicas de sondeo: concepto, clases, tipo de preguntas, tipos de argumentos, métodos de formulación de preguntas</p> <p>h - Gestión de la información: concepto, tipos de información, métodos de recolección, tipos de bases de datos, ciclo vital del documento, normativa de confidencialidad de información, sistemas de información</p>
80122525	<p>a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento</p> <p>b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal</p>
1093768683	<p>a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento</p> <p>b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal</p> <p>d - Cliente o usuario: definición, tipología</p>
88310335	<p>a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento</p> <p>b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal</p> <p>f - Solicitudes de servicio: concepto, características, tipos de requerimientos, tipos de autorización, tipo de novedades</p> <p>i - Seguridad y Salud en el trabajo: concepto, tipos de elementos de protección personal, técnicas de ergonomía, protocolos de bioseguridad, pausas activas, conceptos de ergonomía, postura en los puestos de trabajo</p>
1016092659	<p>a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento</p> <p>b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal</p>
	<p>a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación</p>

13638170	de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento c - Servicio al cliente: concepto, ciclo, triángulo del servicio, técnicas, momentos de verdad, procedimiento técnico, normas técnicas, portafolio de servicios, tipos de canales, vocabulario técnico, métodos de calificación del servicio, trazabilidad de servicio
46378850	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal
1081797040	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal c - Servicio al cliente: concepto, ciclo, triángulo del servicio, técnicas, momentos de verdad, procedimiento técnico, normas técnicas, portafolio de servicios, tipos de canales, vocabulario técnico, métodos de calificación del servicio, trazabilidad de servicio
80164135	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento b - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal
1033746363	a - Teoría de la comunicación: concepto, técnicas, tipos, clases, características, tipos de postura corporal, lenguaje corporal, técnicas de saludo y presentación, tipos de modulación de voz, técnicas de manejo de conflictos, tipos de comportamiento c - Servicio al cliente: concepto, ciclo, triángulo del servicio, técnicas, momentos de verdad, procedimiento técnico, normas técnicas, portafolio de servicios, tipos de canales, vocabulario técnico, métodos de calificación del servicio, trazabilidad de servicio g - Gestión documental: concepto, tipos de acceso, documentos técnicos, técnicas de elaboración, métodos de validación de la información, métodos de ordenación i - Seguridad y Salud en el trabajo: concepto, tipos de elementos de protección personal, técnicas de ergonomía, protocolos de bioseguridad, pausas activas, conceptos de ergonomía, postura en los puestos de trabajo

Cordialmente,