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

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, mayo del 2026

Señor(a)
CHRISTIAM RIVAS DEL TORO
Supervisor(a) contrato nro. **9137386 de 2026**
Cargo del supervisor Coordinadora Académica
Dependencia Formación
Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes de mayo de 2026

Referencia: No CO1.PCCNTR. **9137386** del año 2026

DYSSON YAIR RIOS LOZANO, identificado con la cédula de ciudadanía nro. **1077451647** de Quibdó, en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia **9137386**, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de **VEINTISÉIS MILLONES NOVECIENTOS DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS ONCE PESOS ($26.919.811) MCTE**. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago correspondiente a 27 días del mes de febrero de 2026, por valor de **CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE**

($4.944.455) y b) Cuatro (4) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a junio por valor de **CINCO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE. ($5.493.839) MCTE** cada uno.

Plazo: Será hasta el 27 de junio de 2026.

Objeto: Prestar servicios personales de carácter temporal de instructores, para orientar, desarrollar y evaluar los procesos de Formación Profesional Integral (FPI) de los aprendices en los programas de oferta regular complementaria y/o titulada presencial en el Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad durante la vigencia 2026.

Ejecución mensual de actividades

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con las competencias y/o resultados de aprendizaje según el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Se realizo la planeación pedagógica de las competencias aplicación para el procedimiento de las PQRSFD en la organización de la ficha 3501772 y gestión documental, normas técnicas de la ficha 3339072, definiendo los resultados de aprendizaje y cronograma establecido.	Planeación pedagógica en el aplicativo Sofia plus/ evidencias fotográficas y lista de chequeo.
2	Orientar, asesorar y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje de acuerdo lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación “SIGA” del SENA.	Se impartieron sesiones de formación presencial en el municipio de Condoto en el corregimiento santa Ana en la institución.	Evidencia de guías de aprendizaje y lista de chequeo.
3	Orientar a los aprendices en el proceso de la ruta de certificación.	No se requirió para este mes la actividad.	No aplica para este periodo.
4	Para los Instructores que imparten formación titulada presentar el Portafolio del Instructor, adjuntando los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, presentado como mínimo los siguientes soportes: a. Plan de	Se mantuvo actualizado el portafolio con planes de trabajo, guías, y registros de inasistencias.	Se evidencia en los registros fotográficos.

	trabajo concertado con el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje. b. Guía de aprendizaje. c. Actas con los planes de mejoramiento académicos para aprendices que lo requieran. d. Planeación, seguimiento evaluación de etapa productiva (si aplica). f. Formato de asistencia y Registro de inasistencias en aplicativo SOFIA PLUS. g. Realizar el reconocimiento de aprendizajes previos y estilos de aprendizaje.		
5	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices.	No se requirió para este mes la actividad.	No aplica para este periodo.
6	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias del programa, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas que la entidad defina, en un plazo máximo de tres (3) días después de haber terminado el resultado de aprendizaje correspondiente.	Evaluación y cargue de calificaciones de los resultados de aprendizajes alcanzados por los aprendices en el tiempo estipulado.	Evidencias en el aplicativo Sofia plus
7	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Elaboración y entrega del informe mensual de ejecución y asistencia a citaciones de la coordinación.	Informe mensual de actividades y evidencias fotográficas.
8	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del director regional.	Durante el periodo reportado no se recibió designación por parte de la dirección regional para participar en adquisiciones.	No aplica para este periodo.
9	Reportar 160 horas mes, de labores en la formación Titulada y/o complementaria.	Se cumplió con las 160 horas de formación para el mes de abril.	Reporte de horas en Sofia plus.
10	Asistir de manera presencial y/o virtual a reuniones de información.	No se requirió para este mes la actividad.	No aplica para este periodo.

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. **1113665540** de la planilla, del operador SOI referente al mes de abril de 2026.

Cordialmente,

DYSSON YAIR RIOS LOZANO

Contratista
C.C. No. 1077451647

CHRISTIAM RIVAS DEL TORO
Supervisor(a) Contrato **9137386** de 2026
Cargo: Coordinadora Académica

	Versión: 04
	Código: GFPI-F-134

Proceso Gestión de Formación Profesional Integral

Formato Planeación Pedagógica

Copia no controlada

Fecha de Elaboración	Mayo 02 de 2026
Denominación del Programa de Formación	3501772 Aplicacion del procedimiento para la resolucion de las PQRSFD en las organizaciones.
Modalidad de Formación	Presencial
Código y versión del Programa de Formación	12210018 Version 1.
Nombre del Proyecto Formativo (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Nombre Completo de los integrantes del Equipo de Gestión Curricular que realizó la planeación pedagógica	**Dysson Yair Rios Lozano** — **CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD**

FASE DE PROYECTO FORMATIVO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO FORMATIVO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SABERES DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS	SABERES DE PROCESO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			OBSERVACIONES
								HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE			AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
		Aplicacion del procedimiento para la resolucion de las PQRSFD en las organizaciones.	RA 01: Apropiar la estructura, políticas y procedimientos de la organización teniendo en cuenta la normatividad para la gestión de las PQRSFD.			Clasifica las PQRSFD según la tipología, el asunto y los términos establecidos por la ley.	**Conocimiento:** Cuestionario escrito sobre tiempos legales de respuesta de PQRSFD según Ley 1755 de 2015. **Desempeño:** Juego de roles (Simulación en aula de atención a un cliente insatisfecho y radicación). **Producto:** Portafolio de oficios de respuesta formales proyectados, Matriz de Excel para el control de trazabilidad de PQRSFD y Plan de Acción (Acción de Mejora) ante una No Conformidad.	10	2	Formulación de preguntas, cuestionario objetivo, lista de chequeo y observación directa de simulación y análisis de producto.					
			RA 02: Tramitar los requerimientos del cliente teniendo en cuenta procedimiento técnico y normatividad.			Clasifica las PQRSFD según la tipología, el asunto y los términos establecidos por la ley, aplicable al trámite, tramita los requerimientos del usuario siguiendo los manuales de operación y la política institucional.		10	2						
			RA 03: Validar la trazabilidad teniendo en cuenta los procedimientos técnicos y normativa.			Redacta respuestas con claridad, oportunidad y rigor técnico.		10	2						
			RA 04: Aplicar acciones de mejora de las no conformidades, según la normatividad, políticas y procedimiento de la organización.			propone acciones correctivas y preventivas para mitigar las no conformidades del servicio.		10	2						

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DYSSON YAIR RIOS LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

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

FECHA FINAL: 29/05/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3501772 - APLICACION DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE LAS PQRSFD EN LAS ORGANIZACIONES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar PQRS según proceso de negocio y normativa técnica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 APROPIAR LA ESTRUCTURA, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRSFD.

02 TRAMITAR LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVIDAD

03 VALIDAR LA TRAZABILIDAD TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

04 APLICAR ACCIONES DE MEJORA DE LAS NO CONFORMIDADES, SEGÚN LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,70

FICHA DE APRENDIZAJE: 3339072 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA .

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.

02 EFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

03 VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORA

04 REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA01. CARACTERIZAR CLIENTES SEGÚN TIPOS Y CLASIFICACIONES

RA02. BRINDAR INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON EL TIPO DE CLIENTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN

RA03. VALORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

RA04. ELABORAR PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO SEGÚN REPORTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA

02 DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.

03 VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y

04 APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01- Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.

02- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

03- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.

04- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar documentos de acuerdo con técnicas y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA01. COMPRENDER LA ESTRUCTURA DE UN TEXTO SEGÚN REGLAS DE ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA

RA02. INGRESAR DATOS TENIENDO EN CUENTA TÉCNICAS DE DIGITACIÓN

RA03 PROYECTAR COMUNICACIONES EMPRESARIALES DE ACUERDO CON NORMATIVA NACIONAL VIGENTE Y LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.

02 ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.

03 PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE

04 CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO

RA2. APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

RA3. EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA

RA4. RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

02 PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.

03 EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

04 IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA01. COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES.

RA02. DESCRIBIR DE FORMA ORAL Y ESCRITA, EN INGLÉS BÁSICO, PERSONAS, SITUACIONES Y LUGARES DE ACUERDO CON SUS CONTEXTO LABORAL Y PERSONAL INMEDIATO.

RA03. PARTICIPAR EN INTERCAMBIOS CONVERSACIONALES EN INGLÉS BÁSICO, DE FORMA ORAL Y ESCRITA, EN DIFERENTES SITUACIONES SOCIALES Y LABORALES

RA04 COMUNICARSE CON UN VISITANTE O COLEGA DE UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO, DE FORMA ORAL Y ESCRITA, EN INGLÉS BÁSICO.

RA05 INTERCAMBIAR INFORMACIÓN BÁSICA. EN INGLÉS, SOBRE SUS EXPERIENCIAS PASADAS, EN UN CONTEXTO INMEDIATO.

RA06 PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL, USANDO FRASES SENCILLAS, EN FORMA ORAL Y ESCRITA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS A SUS NECESIDADES DE CONTEXTO APLICANDO PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS

02 PLANTEAR PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS Y MÉTRICOS DE ACUERDO CON LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y

03 SOLUCIONAR PROBLEMAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL APLICANDO PRINCIPIOS MATEMÁTICOS

04 VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS CONFORME CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS DIFERENTES CONTEXTOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reconocer recursos financieros de acuerdo con política y normativa contable

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA01. DESCRIBIR EL ENTE ECONÓMICO DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y NORMATIVA CONTABLE

RA02. REGISTRAR OPERACIONES CONTABLES DEL ENTE ECONÓMICO DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA01. RECONOCER LAS HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS DE PUNTA TENIENDO EN CUENTA LA NATURALEZA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

RA02. NORMALIZAR DATOS CON HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS SEGÚN ESTRUCTURA Y TIPOLOGÍA

RA03. VERIFICAR LA INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DIGITALES TENIENDO EN CUENTA PRINCIPIOS ÉTICOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE

RA04. PROYECTAR DOCUMENTOS DIGITALES CON HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍA DE PUNTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVIDAD VIGENTE.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Tramitar documentos de acuerdo con procesos técnicos y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. RECONOCER DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES TENIENDO EN CUENTA SU TIPOLOGÍA

RA2. IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTO TÉCNICO DOCUMENTAL TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD VIGENTE

RA3. VERIFICAR EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DEL DOCUMENTO Y LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS

02 USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

03 VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS

04 IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 125,60

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 165,30

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: DYSSON YAIR RIOS LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Asistencia administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 134101
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Apoyo a los procedimientos administrativos y uso de herramientas tecnológicas en las pymes del municipio de condoto.
- **Fase del Proyecto:** Planeacion y Ejecucion
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MIPYMES mediante el uso de herramientas ofimáticas, análisis y apoyar la ejecución de los planes de acción de las áreas funcionales de la organización.
- **Competencia:**
- 210601024 – elaboración de documentos de acuerdo con normas tecnicas.
- **Resultados de Aprendizaje**
- RA 01: Reconocer el documento de acuerdo con el asunto, la norma técnica y tipo de texto.
- RAP 02: Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional.
- RAP 03: Elaboración de documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción. La tecnología disponible, velocidad, precisión, normas de seguridad y salud en el trabajo, normativas y políticas de la organización.
- RAP 04: Comprobar que los documentos elaborados cumplan con las normas técnicas, gramaticales y políticas de la organización.
- RAP 05: Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.

- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 192 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, la formación por proyectos del SENA ofrece una base sólida de formación académica y fortalece el conocimiento aplicado a situaciones reales que acontecen en el diario vivir de las organizaciones, de manera que sean aplicadas de forma didáctica, pero en contextos reales y apropiados, en particular en los momentos de verdad.

En nuestro proyecto formativo se trabaja con la intención de acercar el ejercicio de las labores propias del Asistente Administrativo en ambientes de aprendizaje simulados en los que se espera que el aprendiz apropie sus conocimientos para la vida laboral y social , solucionando falencias comunes en las MiPymes de Condoto como la ausencia de canales de comunicación coherentes y estructuras organizadas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial e Identificación de Conocimientos

- **Actividad 1: Apropiación del Glosario Técnico NTC/GTC 185.** Identificar las fortalezas y debilidades frente a la elaboración de documentos reconociendo aprendizajes previos. El aprendiz resolverá el ejercicio de aparejamiento conceptual (Taller 1) para identificar los términos de la guía técnica colombiana.
- **Actividad 2: Mapeo Documental de la MiPyme.**

  En equipos de tres personas , los aprendices elaborarán un folleto en el que se describan los diferentes documentos que produce una MiPyme, detallando sus partes, estilos, usos y un ejemplo visual bajo la norma técnica. Posteriormente, se socializará en el aula de manera asertiva.

Duración: 40 Horas

3.2 Actividades de Redacción, Proyección y Elaboración Documental

Tenga presente que su formación profesional integral en el SENA es por proyectos, por lo tanto, lo invitamos a que realice y aplique en su proyecto los diferentes conocimientos teóricos y prácticos

que se proponen en esta guía y en el ambiente formativo, la cual tiene como objetivo bridarle las herramientas que le permiten conocer y elaborar documentos según las normas tecnicas que enmarcan en el desarrollo del proyecto formativo.

Para lograrlo, iniciaremos con distinguir la importancia que reviste este tema dentro de su proyecto formativo y para ello realice las siguientes actividades de forma individual o grupales, posteriormente socialícelas con su instructor y en el ambiente de aula.

- **Actividad 3: Estructura de Cargos y Funciones Administrativas.**

  En equipos de tres aprendices , se construirá un documento ejecutivo que describa los conocimientos, cargos y procedimientos que ejecuta un Asistente Administrativo en una MiPyme para optimizar procesos en el municipio de Condoto.

- **Actividad 4: Cuadro Sinóptico de Redacción Comercial.**

  En equipos de cuatro aprendices , identificar los tipos de documentos y elaborar un cuadro sinóptico físico explicando cada uno de ellos junto con sus respectivos criterios de redacción (claridad, brevedad, precisión y modernidad).

- **Actividad 5: Laboratorio de Producción de Comunicaciones Oficiales.**

  Individualmente, cada aprendiz proyectará y elaborará en computador un paquete completo de documentos empresariales (Carta, Memorando, Circular y Acta) aplicando la sintaxis gramatical, técnicas de digitación y la normativa GTC 185.

Duración: 92 Horas

3.3 Actividades de Control de Calidad, Gestión del Error y Digitación

- **Actividad 6: Auditoría Documental e Informe de Consecuencias.**

En equipos de cuatro aprendices , elaborar un informe donde se presenten ejemplos de documentos empresariales correctos y con errores , comparándolos entre sí para concluir sobre las consecuencias administrativas, penales y judiciales que generan las inconsistencias en el trámite.

- **Actividad 7: Ergonomía y Técnicas Audiovisuales de Transcripción.**

En equipos de tres aprendices , identificar las técnicas de digitación y la importancia de la ergonomía. Se grabarán realizando pausas activas para construir un video didáctico y creativo explicando la técnica de digitación y las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Duración: 60 Horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Luego de haber construido toda una serie de conocimientos teóricos y prácticos, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado en el ambiente de formacion. Por lo tanto, desarrolle la evaluacion propuesto por su instructor y consérvelo dentro de su portafolio de evidencias. Este atento a la estrategia de revisión y valoración que plantee su instructor.

Descripción de la actividad:

- Conformar equipos de tres aprendices.
- Identificar las técnicas de digitación y transcripción.
- Determinar la importancia de utilizar las técnicas de digitación correctamente.
- Grabar situaciones de los aprendices realizando pausas activas después de digitar documentos.
- Construir un video didáctico y creativo de los aprendices explicando la técnica que se debe utilizar para digitar documentos empresariales y las pausas activas pertinentes.
- Socializar en el ambiente de aprendizaje cada video, concluyendo la importancia de aplicar la técnicas de digitación, pausas activas y las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, biblioteca.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Planeacion y Ejecucion	Establecer las actividades y tareas procedimentales de cada una de	RA 01 Reconocer el documento de acuerdo con el	**Conocimiento:** Cuestionario escrito sobre términos GTC 185.	Reconoce el documento según el asunto, norma técnica y tipo de texto.	Formulación de preguntas, análisis de producto,

	las áreas de la empresa, su importancia, ejecución y actividades propias de cada una de ellas, documentadas mediante informe y apoyar la ejecución de los planes de acción de las áreas funcionales de la organización.	asunto, la norma técnica y tipo de texto. RAP 02 Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional. RAP 03 Elaboración de documentos empresariales y de textos, teniendo en cuenta la redacción, las técnicas de digitación y transcripción. La tecnología disponible, velocidad, precisión, normas de seguridad y	**Desempeño:** Sustentación del perfil y funciones del asistente, simulación ergonómica de digitación en el aula. **Producto:** Folleto de tipología documental y usos comerciales, portafolio de comunicaciones oficiales impresas, informe de documentación administrativa y video didáctico de SST.	Identifica la estructura formal de la correspondencia. Redacta documentos aplicando normas gramaticales y políticas de la organización. Aplica la distribución de líneas y zonas de la norma técnica. Comprueba que los documentos cumplan la norma técnica y gramatical. Transcribe con velocidad y precisión aplicando pausas activas.	cuestionario, lista de chequeo, observación sistemática, valoración de producto, lista de verificación, simulación de situaciones y Muestra de video.

		salud en el trabajo, normativas y políticas de la organización. RAP 04 Comprobar que los documentos elaborados cumplan con las normas técnicas, gramaticales y políticas de la organización. RAP 05 Corregir los textos y documentos redactados teniendo en cuenta las observaciones, las normas gramaticales, técnicas y las políticas de la organización.			

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acta. Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.

Acta. Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.

Anexo. Documento o elemento que se adjunta a la comunicación o al informe; sirve para complementar y aclarar.
Asunto. Síntesis del contenido de la comunicación.
Carta. Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las organizaciones y sus empleados. En algunas entidades se denomina oficio.
ertificado. Documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne.
Circular. Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente.
Constancia. Documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad.
Copia. Fiel reproducción del documento.
Encabezado. Título de la comunicación que se realiza. Línea de identificación para indicar la continuidad del documento.
Esquema. Representación gráfica y simbólica de la distribución que deben tener los textos de los documentos.
Estilo. Distribución de las diferentes líneas que conforman la comunicación.
Folio. Hoja.
Fuente o tipo de letra. Tamaño de los caracteres utilizados en la edición de un documento.
Informe. Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.
Márgenes. Distancia que queda en blanco en cada uno de los cuatro lados de una página impresa.
Membrete. Inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.
Memorando. Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.
Zona. Espacio predeterminado para ubicación de un conjunto de datos impresos o escritos.

- .

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

BIBLIOGRAFÍA

- Martínez, G., Curso de Redacción. Teoría y práctica de la composición y del estilo. Madrid Paraninfo 2000.
- Chiavenato, I., introducción a la teoría general de la administración. Bogotá Mc Graw Hill 2000. Basulto, H., Ortografía actualizada. Bogotá Mc Graw Hill 1984.
- Castell de Dueñas, B., Beatriz. Curso Básico de Mecanografía. 4ª. ed. Nueva serie educación comercial. Santafé de Bogotá Mc Graw Hill, 1998

- Icontec., Compendio normas técnicas colombianas sobre documentación: Documentación comercial. Santafé de Bogotá 2002. Icontec., Guía Técnica Colombiana GTC 185. Bogotá 2009

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**DyssonYiar Rios Lozano**	**Instructor**	**titulada**	**9 de febrero de 2026**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Asistencia administrativa
- **Código del Programa de Formación:** 12210018
- **Nombre del Proyecto Formativo:**
- **Fase del Proyecto:**
- **Actividad de Proyecto Formativo:**
- **Competencia:** 3501772 Aplicacion del procedimiento para la resolucion de las PQRSFD en las organizaciones.
- **Resultados de Aprendizaje**

  - **RA 01:** Apropiar la estructura, políticas y procedimientos de la organización teniendo en cuenta la normatividad para la gestión de las PQRSFD.
  - **RA 02:** Tramitar los requerimientos del cliente teniendo en cuenta procedimiento técnico y normatividad.
  - **RA 03:** Validar la trazabilidad teniendo en cuenta los procedimientos técnicos y normativa.
  - **RA 04:** Aplicar acciones de mejora de las no conformidades, según la normatividad, políticas y procedimiento de la organización.

- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 48 horas**

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, en el desarrollo de las funciones del Asistente Administrativo, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) constituye el termómetro de calidad de cualquier entidad, ya sea una MiPyme comercial o una oficina del sector público en el departamento del Chocó. El manejo de estos requerimientos no depende del estado de ánimo del funcionario, sino de una estricta normativa técnica y legal colombiana (como la Ley 1755 de 2015) que regula el Derecho de Petición.

Esta guía les proporcionará las herramientas necesarias para recibir, clasificar, tramitar, hacer seguimiento (trazabilidad) y proponer acciones de mejora ante las no conformidades manifestadas por los usuarios, transformando un conflicto o queja en una oportunidad de desarrollo institucional.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Actividades de Reflexión Inicial

Actividad 1: El Marco Legal del Silencio Administrativo. Mediante el análisis de casos cotidianos de mala atención en el municipio de Condoto, los aprendices debatirán las consecuencias de no responder a tiempo a un ciudadano. Analizarán conceptualmente la diferencia técnica entre Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y Denuncia (PQRSFD) y el marco normativo de la Ley 1755 de 2015.

Duración: 10 horas

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Actividad 2: Radicación, Clasificación y Direccionamiento. Los aprendices aprenderán a identificar los canales de entrada (físico, virtual, verbal) de los requerimientos y a utilizar plantillas de radicación técnica para asignar términos perentorios de respuesta según la complejidad del asunto.

Actividad 3: Construcción de Respuestas a PQRSFD. Proyección y redacción de oficios de respuesta formal al cliente, aplicando las normas ortográficas, gramaticales y la política de cortesía y confidencialidad organizacional.

Duración: 18 horas

3.3 Actividades de apropiación:

Actividad 4: Diseño del Tablero de Control de Trazabilidad. Creación de bases de datos de seguimiento técnico en Microsoft Excel para vigilar los estados del trámite (Recibido, En Trámite, Respondido, Cerrado) y alertar sobre vencimientos de términos legales.

Actividad 5: Formulación de Acciones Correctivas y de Mejora (Plan de Acción). Análisis de las causas raíz que originan las quejas reiterativas en una unidad de negocio (como el proyecto formativo de la *Chaza de Dulces* o una alcaldía local) y diseño de planes para eliminar las no conformidades mediante indicadores de gestión.

Duración: 20 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Luego de haber construido toda una serie de conocimientos teóricos y prácticos, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado en el ambiente de formacion. Por lo tanto, desarrolle la evaluacion propuesto por su instructor y consérvelo dentro de su portafolio de evidencias. Este atento a la estrategia de revisión y valoración que plantee su instructor.

Descripción de la actividad:

Actividad: El Pitch de Negocios

- **Descripción:** En equipos, simular la presentación del plan estratégico ante una junta directiva o inversionistas.
- **Producto:** Grabar un **video didáctico** donde expliquen la plataforma estratégica diseñada y cómo esta ayudará a optimizar los recursos de la empresa en el municipio.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
		• **RA 01:** Apropiar la estructura, políticas y procedimientos de la organización teniendo en cuenta la normatividad	**Conocimiento:** Cuestionario escrito sobre tiempos legales de respuesta de PQRSFD según Ley 1755 de 2015.	Clasifica las PQRSFD según la tipología, el asunto y los términos establecidos por la ley, identifica la estructura orgánica	Formulación de preguntas, cuestionario objetivo, Lista de chequeo y observación directa de simulación y

			para la gestión de las PQRSFD. • **RA 02:** Tramitar los requerimientos del cliente teniendo en cuenta procedimiento técnico y normatividad. • **RA 03:** Validar la trazabilidad teniendo en cuenta los procedimientos técnicos y normativa. • **RA 04:** Aplicar acciones de mejora de las no conformidades, según la normatividad, políticas y procedimiento de la organización.	**Desempeño:** Juego de roles (Simulación en aula de atención a un cliente insatisfecho y radicación). **Producto:** Portafolio de oficios de respuesta formales proyectados, Matriz de Excel para el control de trazabilidad de PQRSFD y Plan de Acción (Acción de Mejora) ante una No Conformidad.	aplicable al trámite, tramita los requerimientos del usuario siguiendo los manuales de operación y la política institucional, Redacta respuestas con claridad, oportunidad y rigor técnico y propone acciones correctivas y preventivas para mitigar las no conformidades del servicio.	análisis de producto.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable para evitar que vuelva a ocurrir.
- **Derecho de Petición:** Facultad constitucional que tiene toda persona para dirigir peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito preestablecido, una norma técnica o una

política de calidad de la organización.

- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular de un colaborador.
- **Reclamo:** Solicitud de revisión ante una exigencia insatisfecha por la prestación deficiente de un servicio o la entrega defectuosa de un producto.
- **Silencio Administrativo Positivo:** Efecto jurídico que se produce cuando la ley establece que la falta de respuesta de la administración dentro del término legal significa la aprobación de lo solicitado por el ciudadano.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un requerimiento por medio de registros e identificaciones impresas o electrónicas desde su radicación hasta su archivo final.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de la República de Colombia., Ley 1755 de 2015 (Reguladora del Derecho de Petición). Bogotá.

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 10002., Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)., Guía para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Bogotá.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**DyssonYiar Rios Lozano**	**Instructor**	**titulada**	**1 de mayo de 2026**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

ACTA No. 01			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Concertación con los aprendices del técnico asistencia administrativa y personal interesado de 15 de febrero del presente año en el municipio de Condoto – corregimiento santa Ana sobre las metodologías que se van a implementar en el desarrollo de los procesos formativos, horarios de clase y ambientes de aprendizajes que cumplan con las condiciones físicas y de seguridad permitiendo así a buena ejecución de las diferentes actividades en el curso aplicación del procedimiento para la resolución de las PQRSFD en las organizaciones.			
CIUDAD Y FECHA:	Corregimiento de Santa Ana 15 de febrero de 2026.	**HORA INICIO:** 2: 00 pm	**HORA FIN:** 4: 00 pm
LUGAR Y/O ENLACE:	Dysson Yair Rios Lozano	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** C.R.N.I.B Regional Chocó	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Presentación del instructor y los aprendices del técnico asistencia administrativa y el personal interesado del corregimiento.
2. Socialización de la oferta del SENA en el corregimiento de Santa Ana.
3. Socialización de los cursos ofertados por el SENA: en caso específico aplicación del procedimiento para la resolución de las PQRSFD en las organizaciones.
4. Concertación de horarios de clases y ambientes de aprendizaje para llevar a cabo el proceso formativo.
5. Concertación sobre la metodología que se va a implementar para el desarrollo de
6. las diferentes actividades formativas.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Concertación aprendices, personal interesado y **Dysson Yair Rios Lozano** sobre las metodologías que se van a implementar en el desarrollo de los procesos formativos, horarios de clase y ambientes de aprendizajes que cumplan con las condiciones físicas y de seguridad permitiendo así a buena ejecución de las diferentes actividades en el curso**: aplicación del procedimiento para la resolución de las PQRSFD en las organizaciones.**

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 2:00 pm del día 15 de febrero del año en curso se dio inicio a la reunión mediante proceso de articulación entre el SENA y los aprendices del técnico asistencia administrativa con

el instructor **Dyssson Yair Rios Lozano** se realizó la presentación del mismo, se pudo dar a conocer las ofertas que tiene el SENA para la comunidad en general y específicamente a los aprendices del técnico, con el fin de adquirir los conocimientos complementarios para enriquecer el conocimientos del técnico y la comunidad interesada para obtener conocimientos de la vida cotidiana para la toma de decisiones y facilitar la empleabilidad; cabe mencionar, que el instructor mencionado con anterioridad fue quien se encargó de hacer el proceso de gestión para que se realizara la formación del curso del área en dicho lugar del Municipio de Condoto corregimiento de Santa Ana. Seguidamente, se socializaron los contenidos temáticos del programa de formación y su alcance **aplicación del procedimiento para la resolución de las PQRSFD en las organizaciones.** donde se resaltó la importancia de recibir estas capacitaciones una vez que benefician de manera directa a todos los aprendices del técnico e indirectamente a todas las personas del municipio; dejando en cada una de ellas capacidad instalada para que sean multiplicadores de los conocimientos que adquieran y lo pongan en práctica en pro del cuidado y las MiPymes, creando automatizaciones para facilitar los procesos en su municipio.

Es importante mencionar que estas actividades formativas son un factor importante para el aprovechamiento del tiempo libre de la comunidad ya que, ayuda a diversificar el modo de vida de la población y le facilita la organización de sus pequeños emprendimientos agrícolas y mineros. Se pudo llegar a un acuerdo entre partes, de manera que no interfiriera con otras actividades que deben cumplir los habitantes de la comunidad y los aprendices quedando estipulado de la siguiente manera: Desarrollar la formación los días **(lunes a viernes)** en el Municipio de Condoto – corregimiento de Santa Ana en el salón de informática del colegio. Para el tratamiento de datos personales e integridad de su identidad, los participantes expresan adelantar los procesos formativos con plena autorización para grabaciones, rellenar formularios de asistencias, toma de fotografías en el proceso de socialización e inducción y demás actividades que involucren el desarrollo de la formación. Con la finalidad que los aprendices lograran evacuar todos los contenidos modulares de la formación y finalizaran de manera satisfactoria el curso, se acordó desarrollar la formación de forma teórico- práctica. además, se pudo llegar a un acuerdo y se concertó el lugar de ejecución de la formación salón de reuniones de la institución; la metodología a utilizar (participativa, practica y solución a problemas en base a la toma de decisiones en la vida cotidiana) y los horarios en lo que
se desarrollaría la misma (lunes a viernes, con un horario de 4:00 pm - 6:00 pm.)

CONCLUSIONES

Al finalizar la reunión se concluyó:

- Desarrollar la formación los días **(**lunes a viernes**)** en el salón de la Institución educativa en los horarios comprendidos de: 4 pm - 6:00 pm
- Con la finalidad que los aprendices lograran evacuar todos los contenidos de la formación y finalizaran de manera satisfactoria el curso que se acordó:

- desarrollar la formación de forma teórico- práctica.
- La metodología para tener en cuenta es la (participativa, practica y solución a problemas en base a la toma de decisiones de la vida cotidiana) partiendo de los conocimientos previos de cada aprendiz.
- Las formaciones se desarrollarán en las instalaciones del colegio de la comunidad en el corregimiento de Santa Ana.

- **ESTABLECIMIENTO**

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS			
ACTIVIDAD /DECISIÓN	**FECHA**	**RESPONSABLE**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**
Envió de documentos (fotocopias o fotografía ya sea por vía: WhatsApp o correo electrónico) de las personas interesadas en el curso.	20/04/2026	Dysson Yair Rios Lozano	
Envió de la documentación a la programadora del SENA para verificación de Matricula.	25/04/2026	Instructor	
Entrega de la documentación para la programación del curso.	28/04/2026	Instructor	

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	**DEPENDENCIA/ EMPRESA**	**APRUEBA (SI/NO)**	**OBSERVACIÓN**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**
ANGELICA LUNA MOSQUERA	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
ANNY CAROLINA URIBE GONZALEZ	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
DANIELA ANDREA PERLAZA PALACIOS	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
DANNY YARISA HURTADO RAMIREZ	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
HEINER ARLEY MOSQUERA LUNA	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
JOSE ARISTIDES MOSQUERA AGUALIMPIA	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
LUZ YOHANA ASPRILLA HURTADO	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
MARELLIS YURAISY MOSQUERA LUNA	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
MARIANA QUEJADA MOSQUERA	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**

MARIANNY MOSQUERA MOSQUERA	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
MARLEYDIS MOSQUERA RUIZ	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
RICARDO BENITEZ GARCIA	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
SEBASTIAN AGUALIMPIA MOSQUERA	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
SHARA HURTADO RAMIREZ	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
YEIMAR GARCIA GOMEZ	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
YIBERLIN RAMIREZ MOSQUERA	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**
YULIETH HASBLEIDY PERLAZA PALACIOS	**APRENDIZ**	**SI**		**Lista de chequeo y fotografía**

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

siga

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Candelaria 19 de febrero de 2026

OBJETIVO/TEMA: Reunion concertación Aprendices.

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/CP	FIRMA
1	Ricardo Jaider cano	1193600711	Aprendiz	Sena	[illegible]	3177615078	Ricardo C.
2	Angelina Lima el	1036600815	Aprendiz	Sena		3127861181	Angelina
3	José Aristides M. A	1111567328	Aprendiz	sena		3234515005	Aristides
4	Luz Johana Angulo R.	1076821662	Aprendiz	Sena		3106779232	Johana A.
5	Mariangel Rodriguez	1006211533	Aprendiz	SENA		3134814531	Mariangel R.
6	Andy Cardona c.c	1082628029	Aprendiz	SENA		3005440148	Cardona
7	Deana yaritza H.R	1076630525	Aprendiz	Sena	deanayaritzahr@gmail.com	3104815538	Yaritza
8	Shaira Isabella Agudelo	1013058041	Aprendiz	Sena		3136156418	Shaira H.
9	Mariana Quezada	1076821165	Aprendiz	Sena		3133458235	Mariana Q
10	Sebastian Arevalo M	1076826382	Aprendiz	Sena		3177488870	Sebastian
11	[illegible]	1007777889	Aprendiz	SENA		3233100009	[illegible]
12	Angelina Yanez M.L	1193599471	Aprendiz	SENA		3233100009	Angelina L.
13	Daniela Arlade	1077078358	Aprendiz	SENA		3127494861	Daniela P.
14	Yiberlin Ramirez M.	1036951339	" " "	SENA		3011130239	Yiberlin R.
15	Yulieth Perlaza P.	1003991916	Aprendiz	SENA		3134994844	Yulieth P.
16	Yasmar garcia a.	1076821115	" " "	" "		3105849619	Yasmar g.
17	Marleydis Blanquet R	1076821228	Aprendiz	SENA			Marleydis



Reunión con los aprendices para concertar las complementarias durante el técnico.



Reunión con los aprendices para concertar las complementarias durante el técnico.

Reporte de Inscripciones

Código Ficha	3501772
Programa de Formación	APLICACION DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE LAS PQRSFD EN LAS ORGANIZACIONES

Identificación	Nombre
CC - 1076820016	ANGELICA LUNA MOSQUERA
TI - 1045428029	ANNY CAROLINA URIBE GONZALEZ
CC - 1077444330	BETSY PATRICIA RIOS LOZANO
CC - 1017233558	DANIELA ANDREA PERLAZA PALACIOS
CC - 1076820585	DANNY YARISA HURTADO RAMIREZ
CC - 1077449247	DUVAN MOSQUERA HINESTROZA
TI - 1147951369	HEINER ARLEY MOSQUERA LUNA
TI - 1111681328	JOSE ARISTIDES MOSQUERA AGUALIMPIA
CC - 1077469342	LAURA VICTORIA HURTADO MARTINEZ
CC - 1078856150	LUIS BERNERIS HURTADO HURTADO
TI - 1076821662	LUZ YOHANA ASPRILLA HURTADO
TI - 1076821447	MARELLIS YURAISY MOSQUERA LUNA
TI - 1076821615	MARIANA QUEJADA MOSQUERA
TI - 1076821533	MARIANNY MOSQUERA MOSQUERA
CC - 1076819282	MARLEYDIS MOSQUERA RUIZ
CC - 1193030474	RICARDO BENITEZ GARCIA
CC - 1077442206	ROSIBETH QUINTO BARCO
TI - 1076820782	SEBASTIAN AGUALIMPIA MOSQUERA
TI - 1024528011	SHARA HURTADO RAMIREZ
CC - 29107631	YADIRA PALACIOS TORRES
TI - 1076821125	YEIMAR GARCIA GOMEZ
CC - 1046908734	YESENIA MOSQUERA MOSQUERA
CC - 1076818803	YIBEIDY MOSQUERA ASPRILLA
CC - 1076825339	YIBERLIN RAMIREZ MOSQUERA
CC - 1003931926	YULIETH HASBLEIDY PERLAZA PALACIOS

siga

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Condoto - Corregimiento de Santa A 8 de mayo de 2026

OBJETIVO/TEMA: PQRSFD

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Ricardo Benitez Sena	7793030474	Aprendiz	Sena	ricar2079ben@gmail.com	3127365076	Ricardo B.G.
2	Angelica Lena M	1076820016	Aprendiz	Sena		312861191	Angelica
3	José Aristides M. A.	YYYY687328	Aprendiz	sena		3234870782	Aristides
4	Luz Yohana Asprilla H.	1076821662	Aprendiz	Sena		3186279232	Yohana A.
5	Nallanny Mosquera	1076821533	Aprendiz	SENA		3134824529	Nallanny M.
6	Anny Carolina C.G	1045428029	Aprendiz	SENA		3053464[illegible]	Carolina
7	Danny yaritza H.R.	1076820585	Aprendiz	Sena	dannyyaritza@gmail.com	3146875238	yaritza
8	Shara hurtado Ramirez	1076820611	Aprendiz	Sena		3136[illegible]119	Shara H.
9	Nariana Quejada	1076821615	Aprendiz	sena		3137148955	NaRana Q
10	Sebastian Agualimpia M	1076826382	Aprendiz	Sena		3214687275	Sebastian
11	Heiner Artel Lusa	1107454364	Aprendiz	sena		3235407553	Heiner
12	Marella Yurley M L	1076821997	Aprendiz	SENA		3233210053	Marella L.
13	Daniela Perlaza	1077833558	Aprendiz	SENA		3277942861	Daniela P.
14	Yiberlin Ramirez M	1076825339	Aprendiz	Sena		3011170235	Yiberlin R
15	Yeimar garcia y.	1076821125	Aprendiz	SENA		3205849629	Yeimar
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

GD-F-014 V02

Scanned with CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 1 DEL MES DE 05 DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S) Tecnico de Asistente Administrativo ficha: 3339072

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Mavellis Luna	1076821997						3233210053		Mavellis Luna
	Angelica Luna	1076822016						3128611196		Angelica
	José Aristides MA	1111687328						3234670732		Aristides
	Mariana M. M	1076821615						3134148956		Mariana
	Shara Hurtado	1024528011						3219687119		Shara
	Marianny M	1076829533						3234824519		Marianny.
	Luz Yohana A. H.	1076821662						3136279232		Yohana A.
	Danny Jaritza H.	1076820585					dannyjaritza@sena	3146915203		Jaritza
	Heiner Arley C.	1147954364						3135461723		Heiner
	Anny Carolina	1045428029						3053461484		Anny C.
	Yeimar garcia	1076821125						3205849629		Yeimar
	Edwin garcia	1193240203								Edwin G.
	Yiberdy Mosq.	1076818803						3011170275		Yiberdy M.
	Yiberlin Ram.	1076875339						3011170275		Yiberlin R.

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.

Scanned with CamScanner

siga

Un Compromiso de Todos.

LISTA DE ASISTENCIA

CIUDAD Y FECHA: Condoto - Corregimiento de Santa A. 1 al 31 de mayo de 2026

OBJETIVO/TEMA: PQRSFD - Asistente administrativo

No	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	EMPRESA/DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO/IP	FIRMA
1	Ricardo Benitez Garcia	7793036474	Aprendiz	Sena	ricar2079ben@gmail.com	3727365076	Ricardo B.G.
2	Angelica Lena M	1076620016	Aprendiz	Sena		3128611196	Angelica
3	José Aristides M. A.	YYY4687328	Aprendiz	sena		3234670132	Aristides
4	Luz Yohana Asprilla H.	1076821662	Aprendiz	Sena		3186279232	Yohana A.
5	Marianny Mosquera	1076821533	Aprendiz	SENA		3134824529	Marianny M.
6	Anny Carolina O.G	1045428029	Aprendiz	SENA		3053464[illegible]	Carolina
7	Danny yaritza H.R.	1076220585	Aprendiz	Sena	dannyjaritza@gmail.com	3146875238	yaritza
8	Shara Hurtado Ramirez	1014529011	Aprendiz	Sena		3136687119	Shara H.
9	Mariana Quejada	1076821615	Aprendiz	Sena		3137148955	MarianaQ
10	Sebastian Agualimpio M	1076820382	Aprendiz	Sena		3217487275	Sebastian
11	Heiner Arley Luna	1147454364	Aprendiz	sena		3235407173	Heiner
12	Marelis Yurley M L	1076821497	Aprendiz	SENA		3233210053	Marelis L.
13	Daniela Perlaza	1077233588	Aprendiz	M SENA		3277940264	Daniela P.
14	Yiberlin Ramirez M	1076825339	Aprendiz	Sena		3011170275	Yiberlin R
15	Yeimar garcia y.	1076821125	Aprendiz	Sena		3205849529	Yeimar
16	Betsy P. Rios L.	1077944330	aprendiz	Sena		3104307602	Betsy R.
17	Yadira Palacios T	29107637	Aprendiz	Sena		3207759847	Yadira P.
18	Yulieth Perlaza	1003931926	Aprendiz	Sena		3217990361	Yulieth P.
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

GD-F-014 V02

Scanned with CamScanner

A continuación, se detalla cómo debe armar y entregar el aprendiz cada uno de los talleres en su portafolio final. Todos los documentos escritos deben presentarse en formato digital (.docx o .pdf) aplicando Arial 11, interlineado 1.15 y los márgenes establecidos por la GTC 185.

ESTRUCTURA DE ENTREGA - TALLER 1: Glosario de Términos

- **Formato de entrega:** Individual. Archivo en Word.
- **Contenido obligatorio del entregable:**
    1. **Portada:** Siguiendo los lineamientos de la GTC 185 (Título, nombre del aprendiz, nombre del instructor, centro de formación, fecha).
    2. **Cuerpo del trabajo:** Tabla organizada de 15 términos emparejados correctamente con su definición técnica (Folio, Fuente, Informe, Logotipo, Memorando, Razón Social, Registro, Rúbrica, Texto, Zona, Circular, Certificado, Copia, Esquema, Experiencia). No se admiten tachones ni definiciones incompletas.

ESTRUCTURA DE ENTREGA - TALLER 2: Folleto de Tipología Documental

- **Formato de entrega:** Grupal (3 integrantes). Archivo PDF o Folleto en físico.
- **Contenido obligatorio del entregable:**
    1. **Datos de identificación:** Nombre de los integrantes y del proyecto formativo de Condoto en una esquina visible del folleto.
    2. **Secciones técnicas:** Explicación didáctica de Cartas, Memorandos, Circulares y Actas. Cada sección debe mostrar: concepto, uso en la MiPymes, tipo de estilo aplicado (bloque, bloque extremo o semibloque) y el diagrama de sus partes.

ESTRUCTURA DE ENTREGA - TALLER 3: Manual de Funciones del Asistente

- **Formato de entrega:** Grupal (3 integrantes). Documento formal en Word.
- **Contenido obligatorio del entregable:**
    1. **Introducción:** Justificación del porqué una MiPymes necesita organizar sus procesos de comunicación.
    2. **Perfil del Cargo:** Listado de las funciones que ejecuta un Asistente Administrativo.
    3. **Flujograma del procedimiento:** Diagrama detallado paso a paso del proceso de producción documental (recepción del asunto, proyección, digitación, comprobación de calidad, firma, despacho y archivo de copia).

ESTRUCTURA DE ENTREGA - TALLER 4: Cuadro Sinóptico de Redacción

- **Formato de entrega:** Grupal (4 integrantes). Archivo de imagen o entrega en físico de cartelera.
- **Contenido obligatorio del entregable:**

    1. **Esquema de llaves:** Estructura jerárquica clara que parta desde el concepto central "Redacción Comercial" y abra llaves hacia las características esenciales (Claridad, Precisión, Brevedad, Modernidad). Cada característica debe incluir ejemplos de palabras antiguas (arcaísmos) que se deben evitar y cómo reemplazarlas.

ESTRUCTURA DE ENTREGA - TALLER 5: Laboratorio de Producción (Evidencia Reina)

- **Formato de entrega:** Individual. Una carpeta ZIP que contenga 4 archivos independientes en formato editable (.docx).
- **Contenido obligatorio del entregable:**

    1. **Archivo 1 (Carta):** Dirigida a una entidad externa, aplicando el estilo Bloque, con código, ciudad, datos del destinatario, asunto, texto de 3 párrafos, despedida, firma del remitente y líneas de anexos/copias.
    2. **Archivo 2 (Memorando):** Estructura interna simplificada (De, Para, Asunto, Fecha,) y el cuerpo del mensaje de citación.
    3. **Archivo 3 (Circular):** Encabezado general e información de interés común con lenguaje claro y moderno.
    4. **Archivo 4 (Acta):** Documento extenso que incluya: nombre del comité, número de acta, fecha, hora, asistentes, orden del día, desarrollo de los puntos, compromisos con responsables y espacio para firmas de presidente y secretario.

ESTRUCTURA DE ENTREGA - TALLER 6: Informe de Auditoría Documental

- **Formato de entrega:** Grupal (4 integrantes). Informe Administrativo formal bajo GTC 185.
- **Contenido obligatorio del entregable:**

    1. **Cuadro Comparativo de Hallazgos:** Tabla que contraste los documentos con inconsistencias frente a la norma.
    2. **Análisis de Impacto Jurídico y Administrativo:** Texto argumentativo donde los aprendices sustenten el riesgo de cometer errores gramaticales o de transcripción en contratos, actas o cartas comerciales oficiales en la región del Chocó.

ESTRUCTURA DE ENTREGA - TALLER 7: Video Didáctico de Digitación y SST

- **Formato de entrega:** Grupal (3 integrantes). Enlace de video cargado en el ambiente.
- **Contenido obligatorio del entregable:**
    1. **Documento escrito:** Un documento de una página que contenga los nombres de los integrantes y el enlace web directo del video.
    2. **Contenido del video:** Los aprendices deben aparecer en pantalla demostrando: la posición correcta de la espalda y los brazos frente al computador, la colocación de las manos sobre el teclado guía y una rutina completa de pausas activas (estiramiento de muñecas, cuello y tronco) explicando sus beneficios para prevenir riesgos laborales.

TALLER 1: Matriz de Clasificación Normativa y Tiempos de Respuesta

- **Formato de entrega:** Individual. Documento en Word o formato digital PDF.
- **Contenido obligatorio del entregable:** Construya una matriz conceptual detallada que contenga la tipología de las PQRSFD bajo la Ley 1755 de 2015. La matriz debe estructurarse con las siguientes columnas obligatorias para cada caso:

    1. **Tipo de Requerimiento** Petición de interés general, particular, Petición de información, Consulta, Queja, Reclamo, Sugerencia.
    2. **Definición Técnica.**
    3. **Término Legal de Respuesta** Expresado en días hábiles.
    4. **Consecuencia jurídica** para la organización o el funcionario en caso de omitir o responder fuera del término legal vencimiento de términos y silencio administrativo.

TALLER 2: Laboratorio de Proyección de Oficios de Respuesta a Reclamaciones

- **Formato de entrega:** Individual. Archivos independientes en formato editable (.docx).
- **Contenido obligatorio del entregable:** Usted actúa como el Asistente Administrativo encargado de la oficina de Servicio al Cliente de la MiPymes **Distribuidora y Chaza de Dulces Santa Ana.** Debe redactar, aplicando estrictamente la norma técnica **GTC 185**, los siguientes oficios de respuesta:

    - **Caso A (Respuesta a Reclamo Comercial):** Un cliente radicó una inconformidad escrita porque el paquete de dulces que adquirió presentaba una fecha de vencimiento caducada. Redacte la respuesta formal pidiendo disculpas institucionales, informando el cambio inmediato del producto y detallando el obsequio de un cupón de compensación.
    - **Caso B (Respuesta a una Petición de Información Pública):** Un ciudadano interpone una petición solicitando conocer el informe del uso de los fondos recaudados por la chaza de dulces del grado 11°. Proyecte el oficio formal suministrando los datos cuantitativos y financieros consolidados de forma transparente.

TALLER 3: Sistema Automatizado de Trazabilidad y Seguimiento en Excel

- **Formato de entrega:** Parejas. Archivo de libro de cálculo de Microsoft Excel (.xlsx).
- **Contenido obligatorio del entregable:** Diseñe un tablero de control o base de datos estructurada para monitorear el flujo de las PQRSFD recibidas por la organización. La hoja de cálculo debe contener las siguientes columnas con formato técnico y fórmulas automáticas:
    - **ID Radicado** (Consecutivo automático, ej. PQRS-2026-001).
    - **Fecha de Recepción** e Identificación del Usuario.
    - **Tipo de PQRSFD** (Menú desplegable de validación de datos).
    - **Fecha Límite de Respuesta** (Calculada automáticamente sumando los días hábiles correspondientes mediante fórmulas de Excel).
    - **Estado del Trámite** Validación de datos: Recibido, En Análisis, Respondido, Cerrado).
    - **Días Restantes:** Celda condicional con alertas de color Verde: Tiempo suficiente; Amarillo: Próximo a vencer; Rojo: Vencido-

TALLER 4: Formulación del Plan de Acción y Mejora Continua ante No Conformidades

- **Formato de entrega:** Equipos de 3 aprendices. Documento ejecutivo con estructura de Plan de Mejora.
- **Contenido obligatorio del entregable:**

Tras analizar el tablero de trazabilidad del Taller 3, su equipo detecta una **No Conformidad Crítica**: El 40% de las quejas de los usuarios en Condoto se deben a demoras en la atención y cobros incorrectos en el punto de venta.

Desarrollen un **Plan de Acción de Mejora** estructurado bajo los siguientes puntos técnicos:

1. **Análisis de Causa Raíz:** Utilicen la herramienta de los *5 Porqués* o el diagrama de espina de pescado (Ishikawa) para determinar el origen del fallo.
2. **Acciones Correctivas Propuestas:** Listado de mínimo 3 actividades concretas para eliminar el problema (ej. capacitación en digitación, automatización de saldos, auditoría de caja).
3. **Cronograma y Responsables:** Matriz de ejecución indicando quién hará cada actividad y en qué tiempo.

4. **Indicador de Cumplimiento:** Fórmula matemática para evaluar si la acción de mejora tuvo éxito ejemplo:

- $\frac{\text{Quejas del mes actual}}{\text{Quejas del mes anterior}} \times 100).$

Nombre del Aprendiz: _____ Fecha: _____

Instrucciones: Seleccione la respuesta correcta o complete según corresponda.

1. Si un Asistente Administrativo necesita enviar una comunicación oficial a un proveedor externo para reclamar el retraso de un pedido, el tipo de texto y documento técnico correcto a utilizar según la GTC 185 es:

- a) Un Memorando interno.
- b) Una Circular general.
- c) Una Carta comercial.
- d) Un Acta de comité.

2. En la estructura formal de una carta comercial con Estilo Bloque Extremo, ¿cómo se deben alinear las líneas de fecha, asunto, saludo, cuerpo de texto y firma?

- a) Todo centrado en la página.
- b) Partiendo desde el margen izquierdo (sin sangría).
- c) La fecha a la derecha y el texto justificado con sangría en el primer renglón.
- d) Depende del criterio del gerente de la MiPymes.

3. Identifique el error de redacción del lenguaje en la siguiente frase de una comunicación oficial y escríbala de forma correcta y moderna:

- *Frase errónea:* "Por medio de la presente nos permitimos informarle a usted que adjunto a este escrito enviamos los anexos que nos solicitó en días pasados..."
- *Corrección del aprendiz (Respuesta esperada):* "Enviamos los anexos solicitados para su respectiva revisión..." (Evita arcaísmos, redundancias y es breve).

4. ¿Qué datos técnicos obligatorios componen el encabezado simplificado de un Memorando corporativo?

- *Respuesta esperada:* Los campos fijos de: DENOMINACIÓN (Memorando), CÓDIGO, PARA, DE, ASUNTO y FECHA.

El Escenario de Evaluación (Contexto Empresarial):

Usted trabaja como Asistente Administrativo de la comercializadora local *"Chaza de Dulces San Ana"*. El Gerente General le solicita tramitar de manera urgente un problema administrativo delicado.

Instrucciones para el desarrollo:

Abra un documento nuevo en Microsoft Word y ejecute las siguientes tareas de forma consecutiva:

- **Paso A (Configuración Inicial):** Configure la página respetando los márgenes estándar de la GTC 185 (Superior entre 3 y 4 cm, Inferior entre 2 y 3 cm, Izquierdo entre 3 y 4 cm, Derecho entre 2 y 3 cm). Defina la fuente de edición a Arial, tamaño 11, interlineado 1.15.
- **Paso B (Proyección y Redacción):** Redacte una **Carta Comercial** con código consecutivo (ej. CDS-045) dirigida al alcalde Municipal del municipio de Condoto. El asunto debe ser: Solicitud de espacio público para proyecto de emprendimiento escolar. El cuerpo del texto debe explicar de manera clara, precisa y respetuosa la necesidad de autorizar un punto de venta móvil para que los estudiantes de 11° grado recauden fondos de graduación. El texto debe contar con:
    - Un párrafo de inicio/saludo.
    - Un párrafo de desarrollo que justifique el impacto social del proyecto.
    - Un párrafo de cierre o llamado a la acción.
    - Línea de despedida formal y bloque de firma del Gerente (proyectando el espacio de la rúbrica).
- **Paso C (Comprobación y Control de Calidad):** Active la herramienta de "Ortografía y Gramática". Revise minuciosamente que no existan inconsistencias de concordancia (género/número), ni saltos de página incorrectos. Verifique que las zonas del documento estén limpias.
- **Paso D (Cierre del Trámite Documental):** Guarde el archivo con el nombre EVALUACION_FINAL_APELLIDO_NOMBRE.docx y realice una exportación a formato **PDF**. Suba ambos archivos a la carpeta del portafolio digital según las directrices del instructor.

Nombre del Aprendiz: _____ **Fecha:** _____

Competencia: Tramitar PQRS según proceso de negocio y normativa técnica.

Instrucciones: Responda de forma clara, técnica y precisa los planteamientos del caso.

1. Un usuario radica una "Consulta" técnica ante las oficinas de una entidad pública de Condoto el día de hoy. De acuerdo con los términos estipulados por la Ley 1755 de 2015, el plazo máximo que tiene el asistente para proyectar, firmar y notificar la respuesta es de:

- a) 10 días hábiles.
- b) 15 días hábiles.
- c) 30 días hábiles.
- d) 5 días calendario.

2. ¿Cuál es la diferencia fundamental en la gestión administrativa entre una "Acción Correctiva" y una "Acción Preventiva" cuando se evalúa un sistema de PQRSFD?

- Respuesta esperada del aprendiz: La acción correctiva se implementa para eliminar la causa raíz de una no conformidad o error que **ya ocurrió** y evitar que se repita. La acción preventiva se diseña e implementa para anticiparse e identificar un riesgo potencial, evitando que la no conformidad **llegue a suceder**.

3. Si al realizar el seguimiento de una Queja interpuesta por un cliente, el sistema de trazabilidad en Excel indica que el requerimiento se encuentra en estado "Vencido" sin respuesta enviada, ¿cuál es el procedimiento inmediato que dicta la normativa técnica y de control interno?

- a) Archivar el expediente para que no afecte los indicadores de calidad de la MiPyme.
- b) Escalar de forma inmediata el caso con copia al jefe de control interno o gerencia, proyectar una respuesta prioritaria con justificación extemporánea y aplicar planes de contingencia para mitigar sanciones legales.
- c) Esperar a que el usuario vuelva a preguntar para proceder con el trámite.
- d) Cambiar de forma manual la fecha de radicación en el sistema para corregir el indicador.

4. El principio de "Oportunidad" en la gestión de PQRSFD significa que:

- a) Las respuestas deben ser extensas y llenas de tecnicismos jurídicos.
- b) El requerimiento debe resolverse dentro de los plazos legales, con respuestas claras, de fondo y notificadas eficazmente al usuario.
- c) La organización solo atiende las solicitudes cuando hay tiempo disponible en la oficina.

- d) Es una oportunidad exclusiva para venderle más productos o servicios al cliente inconforme.

Realizando talleres de trámite de PQRSFD












Trabajando la gestión documental Carta, memorando, circulares, informes.















2026
PERIÓDICO
MURAL

