



GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2026

Informe Cuantitativo

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

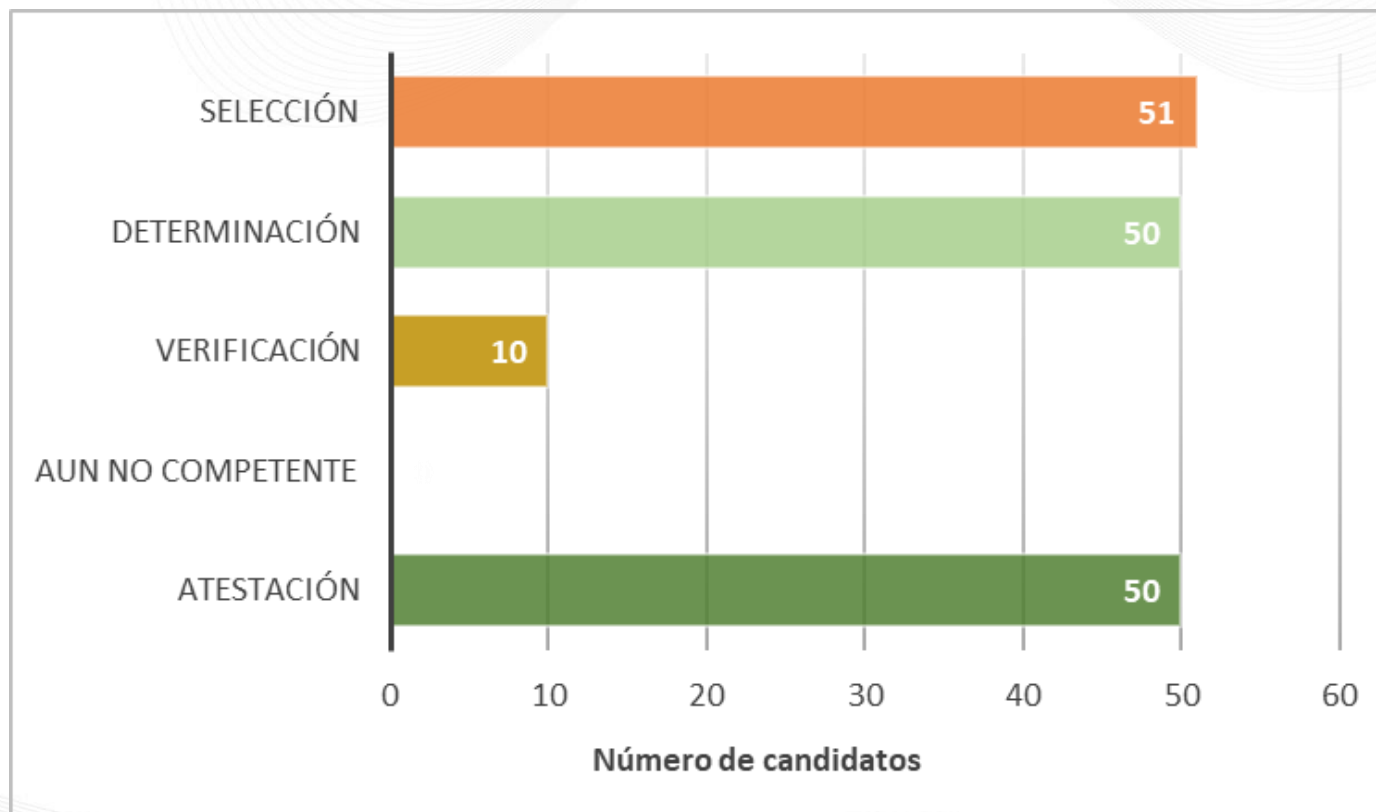


@SENAComunica

www.sena.edu.co

RECAUDO BOGOTÁ Proyecto P157 GRUPO 40
Representantes de atención
Evaluador Mauricio Granados Díaz
NSCL: 210601020
Atender clientes de acuerdo con
procedimiento de servicio y normativa

Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

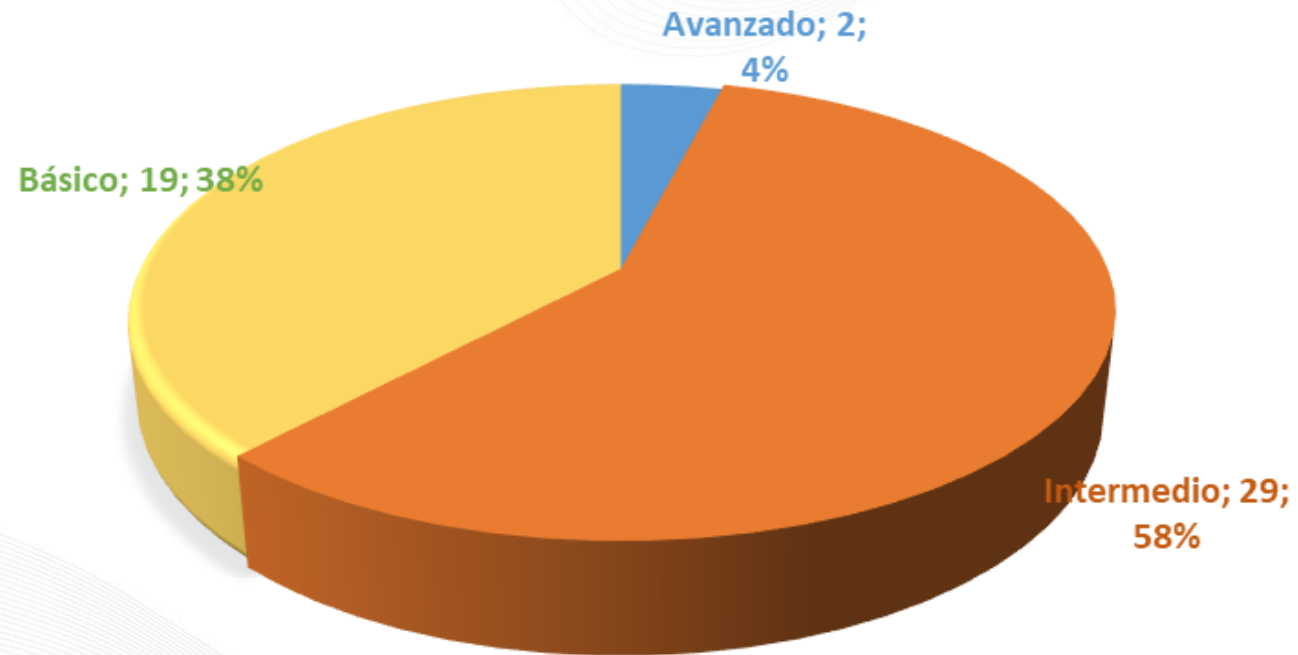
Asistencia a Momentos del Proceso



MOMENTOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Sensibilización e inducción	51
Retiros Voluntarios	1
Candidatos aún no competentes	0
Prueba de Conocimientos	50
Evidencia de desempeño	50
Evidencia de Producto	50
Verificación	10

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



Nivel	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	2	4%
Intermedio	29	58%
Básico	19	38%
TOTAL	50	100%

Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 4% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 58% en INTERMEDIO, el 38% en BÁSICO y % aún no competente
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
 - 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
 - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal.



GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2026

Informe Cualitativo

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



@SENAComunica

www.sena.edu.co

Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño con oportunidad de mejora



- Reforzar en los representantes el conocimiento del 100% de los canales de atención (Especialmente Virtuales) para radicación de PQRSD, pues ellos identifican que el único canal efectivo es la línea telefónica.
- Se sugiere indicar a los representantes en no tutear a los usuarios.
- Recomendamos inculcar en los representantes la importancia de despedir al usuario al momento de finalizar la transacción

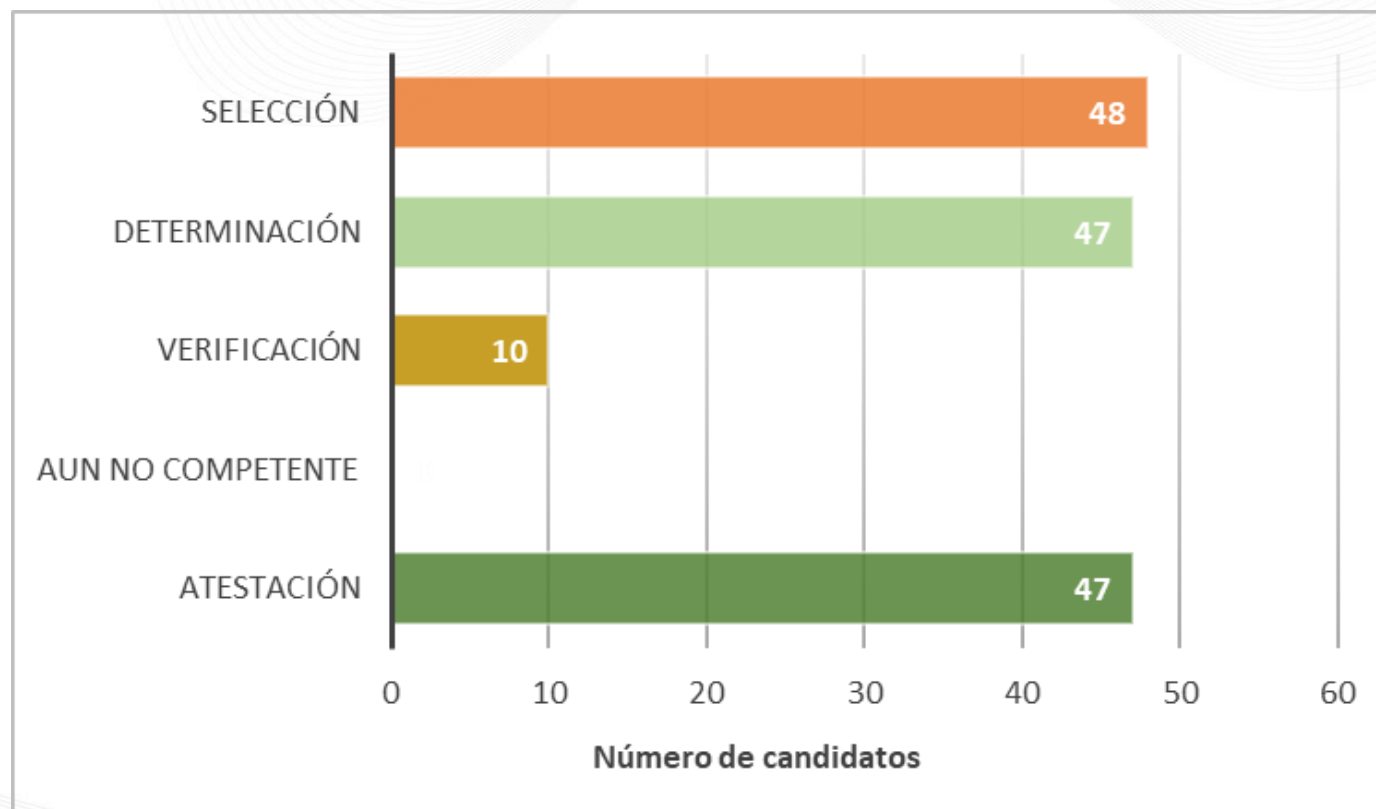
Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño que merecen ser reconocidas



- Los representantes conocen y aplican en la mayoría de oportunidades el protocolo de atención a usuarios.
- En su atención se evidencia calidez, experiencia y buena actitud de servicio.
- Se identificó dominio en el manejo de situaciones conflictivas y clientes difíciles.

RECAUDO BOGOTÁ Proyecto P157 GRUPO 41
Representantes de atención
Evaluador Mauricio Granados Díaz
NSCL: 210301098
Procesar el recaudo de caja de acuerdo
con normativa y manual técnico

Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

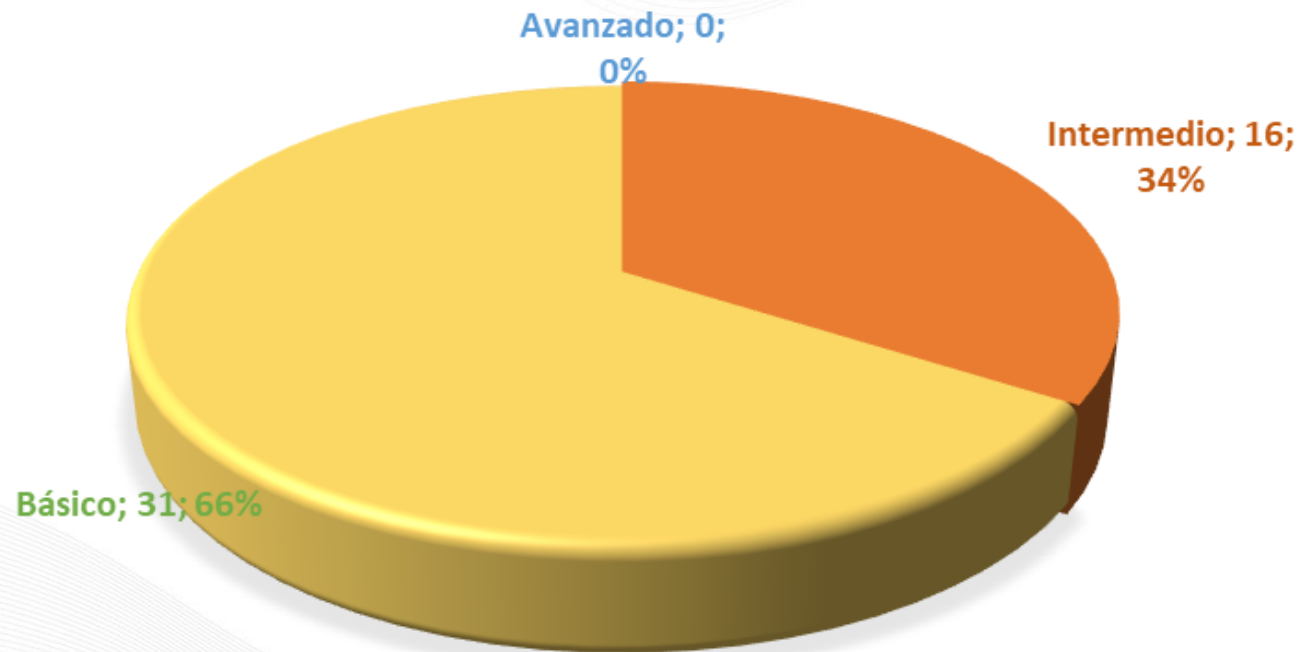
Asistencia a Momentos del Proceso



MOMENTOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Sensibilización e inducción	48
Retiros Voluntarios	1
Candidatos aún no competentes	0
Prueba de Conocimientos	47
Evidencia de desempeño	47
Evidencia de Producto	47
Verificación	10

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



Nivel	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	0	0%
Intermedio	16	34%
Básico	31	66%
TOTAL	47	100%

Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 0% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 34% en INTERMEDIO, el 66% en BÁSICO.
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
 - Sistema de Administración de riesgos: concepto, tipos de riesgos, matriz de riesgo, criterios para la identificación de alertas y operaciones sospechosas
 - e - Divisas: concepto, tipo de cambio, cálculo de tasa de cambio



GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2026

Informe Cualitativo

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



@SENAComunica

www.sena.edu.co

Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño con oportunidad de mejora



- Se recomienda reforzar los aspectos técnicos de seguridad en los billetes de circulación nacional. (Terminología e indicaciones Banco República) especialmente en la luz ultravioleta y a trasluz.
- Se sugiere dar a conocer a los candidatos principios básicos contables en la aplicación de ajustes y partidas como Deudores y Sobrantes y su reporte en los libros de la bitácora.
- Sugerimos también dar a conocer la matriz de riesgos inherentes a sus funciones y lugares de trabajo.

Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño que merecen ser reconocidas



- Se evidencio dominio en los procesos de inicio atención, cierre de taquillas.
- Identificamos dominio y ofrecimiento a los usuarios en el manejo de dispositivos de recarga y otros dispositivos habilitados.
- Se observo conocimiento en el diligenciamiento de los documentos relacionados con su proceso de atención en ventanillas.
- Se aplica correctamente el protocolo de recarga y venta de tarjetas a los usuarios.

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682



www.sena.edu.co