

☒ Physical


Modalidad	Virtual
	Presencial

Nombre del responsable: Pedro Yesid Morcán Flores

[illegible]

* Ver SAC-KIDTE Manual de Atención al Menor y Pertenencia para personas con discapacidad, disponible en <https://gub.inecni.gob.gt/es/casos/atencion-atravesada-gov/gov>

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

<div><div><div>SECRETARÍA DE GOBIERNO</div></div><div>EVIDENCIA DE REUNIÓN</div></div>											Código: GDI-GPD-F029 Versión: 07 Vigencia: 25 de septiembre de 2025 Caso HOLA: 188520					
Objeto de la reunión:		Seguimiento de Capacitaciones curso de atención al cliente														
Fecha:		22 de abr. de 26				Hora de inicio: 9:00 AM		Modalidad		Virtual						
Lugar:		Alcaldía Local de San Cristóbal				Hora de finalización: 11:00 AM				Telefónica						
Dependencia:		Educación				Nombre del responsable: PEDROYESID MADARIAGA FLOREZ										
TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Jurídico o legal)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD	DEPENDENCIA	CARGO					TIPO DE VINCULACIÓN			CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	Firma Virtual	
						ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO / TECNÓLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMB.			CONTRATISTA
c.c.	1032480377	Pedro Yesid Madariaga Florez		ALSC				X						X	Pedroyesidmf1996@gmail.com	PEDRO YMF
<p>CONSENTIMIENTO: Quien registra sus datos, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias aplicables, declara que conoce y acepta la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada es veraz, completa, exacta, actualizada y verificable. Reconoce y acepta que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada verbalmente o por escrito ante la Secretaría Distrital de Gobierno – Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del tratamiento; cuya página web es www.gobiernobogota.gov.co y su teléfono de atención es 3387000. Manifiesta que con los datos proporcionados tiene el derecho de conocer, actualizar y rectificar los datos personales, a solicitar prueba de este consentimiento, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. De igual manera entiende que los datos aquí consignados serán usados para temas estadísticos, de caracterización poblacional y en determinados casos para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.</p>																
<p><small>* Ver SAC-M002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad, disponible en https://gaia.gobiernobogota.gov.co/content/sistema-integrado-de-gestion-sdg</small></p>																

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Orden del día:

- Desarrollo
- Conclusiones y cierre
- Evidencia fotográfica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

1. Asunto: Desarrollo de la jornada de capacitación Atención al cliente y fidelización ciudadana.

Ubicación: Nodo Digital, Alcaldía Local de San Cristóbal.

Fecha de registro: 22 de abril de 2026

El día 22 de abril de 2026 la contratista profesional Elena Páez cito a los contratistas Pedro Yesid Madariaga Florez, Liliana Losada Fernández en el nodo digital de la Alcaldía Local de San Cristóbal a las 9:00 am a 11:00 am para recibir a los ciudadano inscritos en el curso de atención al cliente , posteriormente la profesora del SENA (servicio nacional de aprendizaje) Claudia Ruiz, realizo la respectiva capacitación de servicio de atención al cliente enfocado en la prestación de un servicio de alta calidad para generar relaciones duraderas y experiencias satisfactorias con los consumidores , curso presencial con una duración de 40 horas ideal para roles de call center o soporte remoto.

En el marco de las estrategias de fortalecimiento de competencias ciudadanas, la contratista líder **Elena Páez**, en articulación con el equipo técnico integrado por **Pedro Yesid Madariaga Flórez** y **Liliana Losada Fernández**, coordinó la logística de recepción y validación de participantes en el Nodo Digital. La jornada se desarrolló en el bloque horario de 09:00 a 11:00 horas, garantizando el cumplimiento de los protocolos de registro y acceso a la infraestructura tecnológica de la Alcaldía Local.

- La instrucción y capacitación académica fue liderada por la docente Claudia Ruiz delegada del servicio nacional de aprendizaje (SENA), en el módulo formativo se centró en **Gestión de la Experiencia del Cliente (CX) y la atención al cliente**, abordando pilares estratégicos como
- **Excelencia en el Servicio:** Metodologías para la prestación de servicios de alta calidad.
- **Fidelización:** Estrategias de generación de vínculos a largo plazo y relaciones duraderas con el consumidor.
- **Soporte Técnico y Remoto:** Adaptación de habilidades comunicativas para entornos de *Call Center* y asistencia virtual.

2. Especificaciones del programa

Modalidad: Presencial (Inmersiva).

Intensidad Horaria: 40 horas académicas.

Población Objetivo: Ciudadanos de la localidad de San Cristóbal inscritos con perfil orientado a la asistencia técnica y atención multicanal

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Siendo las 09:00 a. m., en las instalaciones del Nodo Digital de la Alcaldía local de San Cristóbal, el equipo técnico procedió con la recepción de los ciudadanos inscritos. Los contratistas Elena Páez y Liliana Losada, realizaron la verificación de documentos y el registro de asistencia oficial, Posteriormente, se dio paso a la sesión de apertura liderada por la instructora **Claudia Ruiz**, quien presentó la estructura del curso de **40 horas**. Los ejes temáticos abordados en esta primera sesión fueron: Estándares de prestación de servicios de alta calidad, estrategias de comunicación para la generación de relaciones duraderas con el consumidor, creación de experiencias satisfactorias en canales de soporte remoto y presencial.

- La coordinación liderada por Elena Páez, junto con el apoyo de Pedro Yesid Madariaga y Liliana Losada, demostró una ejecución bajo el modelo de **Gestión de**
- **Seguimiento de Egresados:** Implementar un mecanismo para medir la inserción laboral de los participantes al finalizar las 40 horas.
- **Evaluación de Satisfacción:** Aplicar una encuesta de calidad sobre la infraestructura del Nodo Digital para futuras jornadas.

Como parte de la metodología de aprendizaje activo y con el fin de garantizar la apropiación de los conocimientos impartidos en la sesión de apertura, la instructora **Claudia Ruiz** estableció el siguiente compromiso académico para los ciudadanos participantes:

- **Actividad:** Desarrollo de un **Análisis de Caso sobre "Momentos de Verdad"**.
- **Descripción:** Los estudiantes deberán identificar y documentar una situación real de servicio al cliente (exitosa o fallida), analizando el impacto de la comunicación no verbal y la capacidad de resolución del prestador del servicio.
- **Objetivo:** Fomentar el pensamiento crítico y la aplicación práctica de los **Estándares de Alta Calidad** discutidos en clase.
- **Fecha de entrega:** Próxima sesión programada.

La sesión finalizó a las 11:00 a. m. bajo la supervisión de la contratista profesional **Elena Páez**, dejando constancia de que la tarea asignada es un requisito indispensable para el cumplimiento de las **40 horas** de intensidad horaria y la posterior certificación por parte del **SENA**.

DESARROLLO DE LA REUNION

- La ejecución de la jornada se rigió bajo parámetros de **Gestión de Calidad en el Servicio Público**, destacando los siguientes pilares:

La profesora **Claudia Ruiz** busca mediante las capacitaciones del curso de atención al cliente:

Desarrollo de Capital Humano Competitivo

Cualificación de perfiles: Busca formar personas capaces de desempeñarse en empresas de cualquier sector, respondiendo a la demanda de profesionales que dominen tanto la comunicación asertiva como las herramientas tecnológicas.

Fomento de la empleabilidad: Al ser una formación de 40 horas, el SENA apunta a que el aprendiz adquiera rápidamente habilidades prácticas para roles de *call center*, soporte remoto o atención presencial, facilitando su vinculación laboral.

Fortalecimiento de la Relación Empresa-Cliente

Fidelización y retención: El curso enseña a generar relaciones duraderas y experiencias satisfactorias que conviertan al cliente en un "vocero" de la marca.

Gestión de la calidad: Se busca que el trabajador aplique protocolos y estándares de calidad para que la organización se destaque frente a la competencia

Competencias Técnicas y Blandas Específicas

Gestión de "Momentos de Verdad": Identificar los puntos críticos donde se define la satisfacción del cliente según el ciclo de servicio.

Habilidades sociales: Desarrollar inteligencia emocional, empatía, paciencia y capacidad de resolución de conflictos para manejar diferentes tipologías de clientes.

Uso de Tecnologías: Capacitar en la atención a través de medios tecnológicos y aplicativos disponibles, siguiendo las políticas institucionales

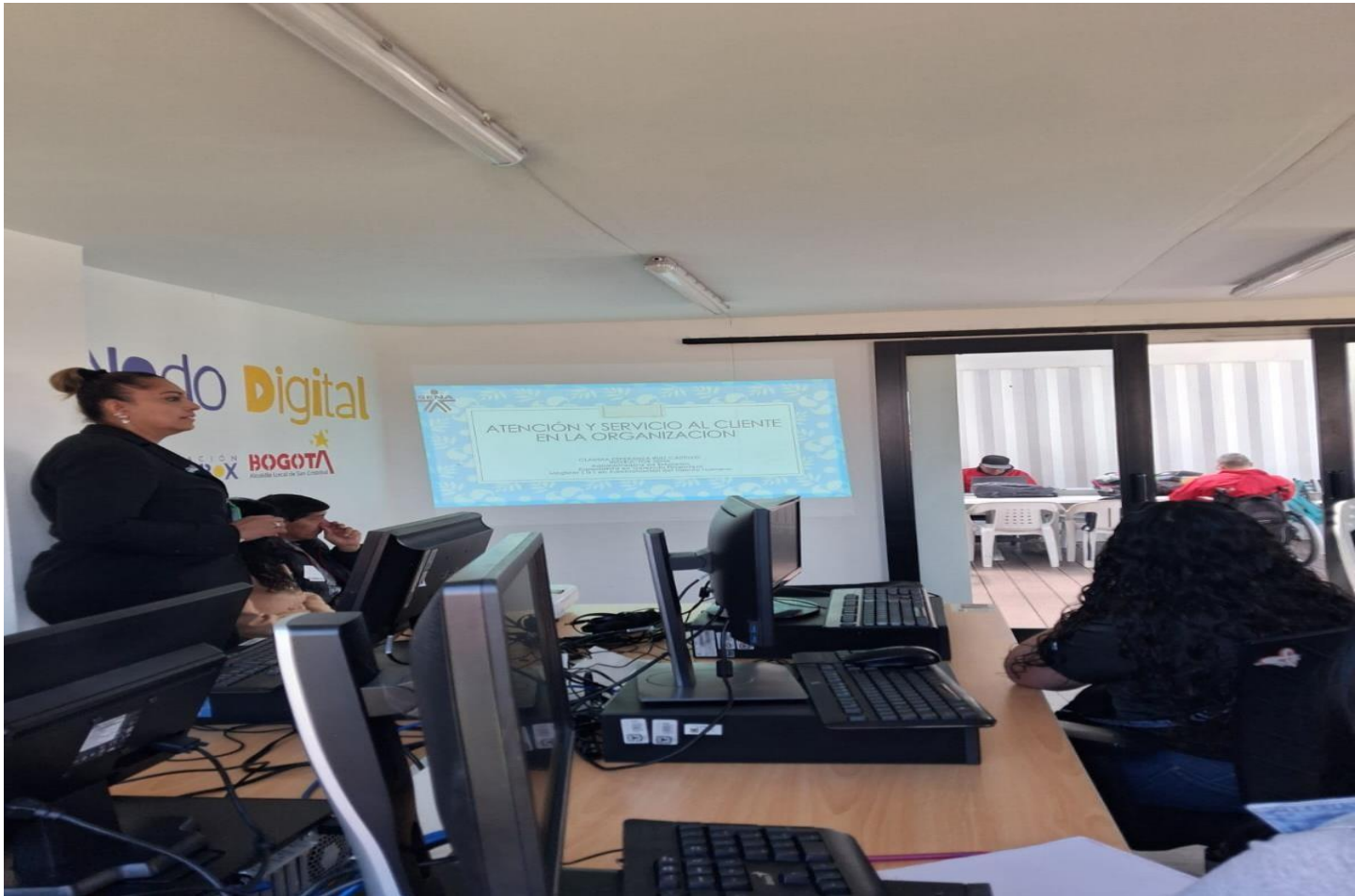
Visión de Servicio Incluyente

Inclusión social: El SENA proyecta que sus egresados atiendan con una visión incluyente, procesando la información de manera ética y aportando a la responsabilidad social de su comunidad.

CONCLUSIONES Y CIERRE

- La jornada de apertura se cumplió satisfactoriamente con la asistencia de los ciudadanos convocados. La articulación entre la Alcaldía Local y el SENA permite brindar herramientas técnicas que mejoran la empleabilidad de la comunidad de San Cristóbal.
- **Eficiencia en la Articulación Interinstitucional:** El cumplimiento de la agenda demuestra una coordinación efectiva entre la **Alcaldía Local de San Cristóbal** y el **SENA**, optimizando el uso de la infraestructura tecnológica (Nodo Digital) para fines educativos y de desarrollo social.
- **Enfoque en Calidad y Fidelización:** La metodología impartida por la instructora Claudia Ruiz trasciende la atención básica, orientando al ciudadano hacia la "Experiencia del Cliente" (CX). Esto garantiza que los participantes desarrollen competencias blandas críticas para la retención de usuarios y la resolución de conflictos.
- **Éxito de la Convocatoria y Logística:** La recepción organizada por el equipo de contratistas permitió un inicio de jornada puntual y un registro sistemático de los asistentes, asegurando la trazabilidad del proceso formativo desde su primera sesión.
- **Compromiso Institucional:** La actividad reafirma el compromiso de la administración local con la descentralización de la educación de alta calidad, brindando herramientas gratuitas y certificables que impactan positivamente en el tejido socioeconómico de la localidad de San Cristóbal.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Compromisos de la reunión

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
01	Realizar las respectivas llamadas el día 21 de abril de 2026 a los adultos mayores y jóvenes de la localidad inscritos previamente en el curso con el fin de confirmar la respetiva asistencia a los cursos de atención al cliente.	Pedro Yesid Madariaga Florez	22-04-2026
02	Para la siguiente sesión, dejo como tarea 3 preguntas, las cuales deben solucionar para dar continuidad con las capacitaciones.	Claudia Ríos	22-04-2026

NOTA 1: En caso de ser una reunión virtual se puede anexar el reporte de asistencia generado por las plataformas de reuniones o plataformas que generen formularios.
NOTA 2: Agregue o elimine las filas que sean necesarias para registrar los asistentes y los compromisos de las filas que sean necesarias para registrar los asistentes y los compromisos de la reunió