

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Código: GDI-GPO-EP22
 Versão: 07
 Vigência: 25 de setembro de 2025
 Cmo: HOLA 18520

Objeto de la reunión:		SEGUIMIENTO CLASE ATENCION AL CLIENTE										Cmo FICHA 130530			
Fecha:		22 ABRIL -2026				Hora de inicio:		9:00 AM		Modalidad:		X Presencial			
Lugar:		NODO DIGITAL				Hora de finalización:		11:00 AM		Virtual		Teléfono			
Dependencia:		ALSC				Nombre del responsable:		Pedro Yessie Rodriguez Florez		Móvil					
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	
						ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO/ TECNOLÓGICO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL			LIBRE NOMINA
CC	52.168.811	Heno Paez G.	-	-	ALSC	Educación		X					X	3132822383	
CC	52154554	LILIANA LOSADA F	-	-	ALSC	EDUCACIÓN							X	3028414030	
CC	1032480377	Pedro Yessie Rodriguez Florez	-	-	ALSC	Educación	X						X	3170351899	
CC	52431933	Audilio Ruiz				Educación							X	3104542742	

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

<div><div><div><div></div><div>BOGOTÁ</div></div><div>SECRETARÍA DE GOBIERNO</div></div></div> <div>EVIDENCIA DE REUNIÓN</div> <div>Código: GDI-GPD-F029 Versión: 07 Vigencia: 25 de septiembre de 2025 Caso HOLA: 188520</div>															
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		Presencialxxx				
Lugar:		Alcaldía Local de San Cristóbal				Hora de finalización: 11:00 AM					Telefonica				
Dependencia:		Educación									Mixta				
						Nombre del responsable: PEDROYESID MADARIAGA FLOREZ									
TIPODEDOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTODE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Jurídico o legal)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD	DEPENDENCIA	CARGO					TIPODE VINCULACIÓN			CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	Firma Virtual
						ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO/ TECNÓLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMB.		
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>* Ver SAC-M002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personascondiscapacidad, disponibleenhttps://gaia.gobiernobogota.gov.co/content/sistema-integrado-de-gestion-sdg</p>															

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Orden del día:

- Desarrollo
- Conclusiones y cierre
- Evidencia fotográfica

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

1. 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.
- **Lugar y Hora:** Nodo Digital de la Alcaldía de San Cristóbal, de 9:00 a. m. a 11:00 a. m.
 - **Responsables:** La contratista Elena Páez (coordinación) y los contratistas Pedro Yesid Madariaga y Liliana Losada (recepción de ciudadanos).
 - **Capacitadora:** Profesora Claudia Ruiz (SENA).
 - **Enfoque:** Prestación de servicios de **alta calidad**, fidelización de consumidores y creación de experiencias satisfactorias.
 - **Detalles del curso:** Modalidad presencial, duración de **40 horas**, diseñado específicamente para fortalecer perfiles de **Call Center** y soporte remoto.
 - **OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD**
 - Gestionar la recepción e inicio del programa de formación presencial "Servicio de Atención al Cliente", enfocado en fortalecer las competencias de los ciudadanos inscritos para el desempeño de roles en *call centers* y soporte técnico remoto

PERSONAL ASISTENTE Y ROLES

- **Elena Paez:** Contratista Profesional (Coordinación y convocatoria).
- **Pedro Yesid Madariaga Flórez:** Contratista (Apoyo logístico y recepción).
- **Liliana Losada Fernández:** Contratista (Apoyo logístico y recepción).
- **Claudia Ruiz:** Instructora del SENA (Responsable de la capacitación pedagógica
- **Pedro Yesid Madariaga Flórez:** Contratista (Apoyo logístico y recepción).
- **Liliana Losada Fernández:** Contratista (Apoyo logístico y recepción).
- **Claudia Ruiz:** Instructora del SENA (Responsable de la capacitación pedagógica

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 **Pedro Yesid Madariaga** 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 Calidad en el Servicio Público**:
 - **Trazabilidad:** El riguroso registro de asistencia asegura la transparencia en el uso de los recursos públicos y el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo local.
- Optimización de Infraestructura:** El uso del **Nodo Digital** valida la inversión en tecnología de la localidad, convirtiendo un espacio físico en un centro de transferencia de conocimiento de alto impacto.

- **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:

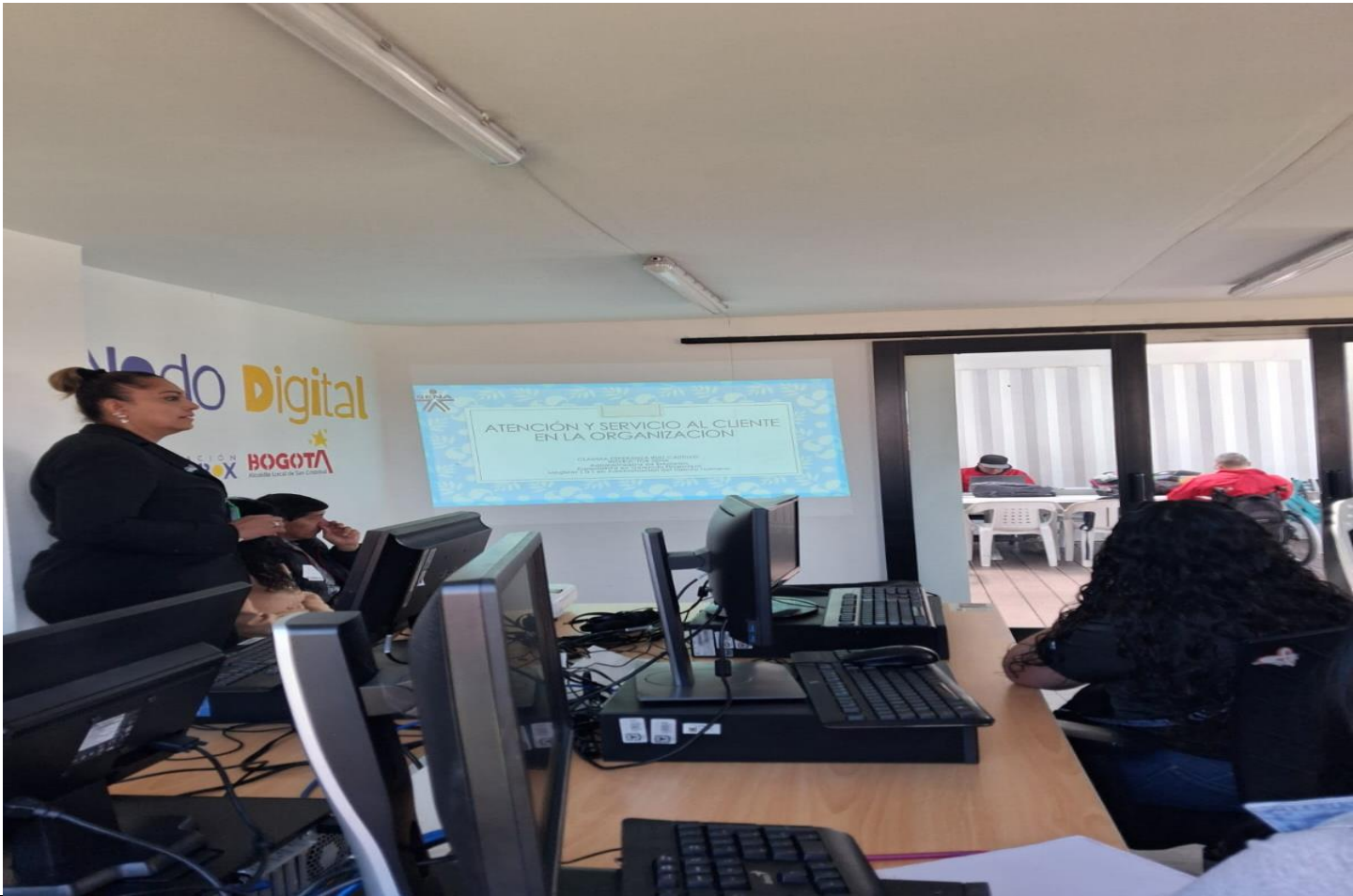
Optimización de Infraestructura: El uso del Nodo Digital valida la inversión tecnológica local, transformando espacios físicos en centros de transferencia de conocimiento.

Mejora Continua: Se establecieron las bases para implementar una encuesta de satisfacción sobre la infraestructura y un mecanismo de seguimiento a egresados para medir el impacto real en la empleabilidad.

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 FOTOFRATICAS



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
01	Alimentar la base de datos de los cursos de servicio al cliente, verificar en el sistema del SENA Betowa y Sofía plus, llamar respectivamente a los ciudadanos para confirmar la asistencia al curso la próxima semana	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 reunión