



ACTA No.1		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunión Enlace Sr. Duván y el grupo de apoyo población vulnerable Sr. Pedro Alejo, Sr. Eduard Cañon, Sena.		
CIUDAD Y FECHA: 1/mayo /2026	HORA INICIO: 1:00 Pm	HORA FIN: 2:30 am
LUGAR Y/O ENLACE: Centro Industrial y Desarrollo Empresarial CIDE Soacha - Sede Ciudad Verde- Instituto Bolivariano	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO Centro Industrial y Desarrollo Empresarial - Regional Cundinamarca	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Socialización ciclos de materias y horarios para el instituto. 2. Concertación de 15 cursos formaciones 3. Socialización de los nuevos programas de formación dirigido a la población vulnerable directo hacia el instituto. 4. Articular con los enlaces y responsables de los programas para la población vulnerable.		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Socialización de los cursos y portafolio a presentar frente al instituto directo con el enlace Informar los nuevos cursos de formación, las metas, lineamientos operativos y acuerdos de trabajo del programa de Población Víctima Vulnerable, horarios, verificación y registro completo de la información de la población en la plataforma		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
Se inició la reunión con la participación del enlace, sr. Duván, y con el equipo de población vulnerable, Pedro Alejo y Eduard Cañon, Sena. Para determinar el plan de trabajo vigencia 2026		



Revisión de los cursos e instructores del programa de formación, acorde a las matrices, del instituto con los horarios y programas de población vulnerable formación sena.

Entrega de la información al nuevo plan de trabajo vigencia 2026 población Vulnerable.

Recordar las métricas que corresponden al debido proceso de inscripción como es No. De cédulas T.I. correctos Nombres y la actualización de los registros.

Se indicó que cualquier irregularidad en los procesos deberá ser notificada vía correo electrónico institucional al coordinador, quien será el responsable de la gestión de quejas y solicitudes relacionadas con los instructores.

CONCLUSIONES

1. Socialización ciclos de materias y horarios para el instituto.
2. Concertación de 15 cursos formaciones
3. Socialización de los nuevos programas de formación dirigido a la población vulnerable directo hacia el instituto.
4. Articular con los enlaces y responsables de los programas para la población vulnerable.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Garantizar que los profesores cumplan con las horas estipuladas en el curso	Equipo de formación educativa de población vulnerable	mayo 2026
Organización del portafolio direccionado a la necesidad	Equipo de formación educativa de población vulnerable	mayo 2026
Envío de formatos de información e inscripción.	Apoyo y seguimiento Sena	mayo 2026



ASISTENTES

Equipo administrativo de Población Víctima Vulnerable, Coordinadora CRAV,
(Se anexa registro de asistencia y fotografía del encuentro).

Anexos:



Eduard Cañon
Eduard Cañon

Pedro Fernando Alejo
Pedro Fernando Alejo

Proyectado por:
Pedro Alejo
Eduard Cañon
Apoyo Tecnólogo



ACTA No. 01			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: PLAN DE CONCERTACION			
CIUDAD Y FECHA:	Bogotá 22 de abril 2026	HORA INICIO: 4pm	HORA FIN: 5pm
LUGAR Y/O ENLACE: Asistido por video conferencia		DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: GRUPO RUTAS COLOMBIA SAS	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: - Definición de las actividades a desarrollar en el proceso de formación para el Curso Complementario de Atención y Servicio al Ciudadano, que se llevara a cabo a partir del día 19 de mayo 2026 hasta el 29 de mayo 2026 - Formación asistida por video conferencia. - Establecimiento de compromisos.			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Definir las fechas de las actividades para los encuentros sincrónicos, actividades a desarrollar y fechas de entrega			
DESARROLLO DE CONCETACION ACTIVIDADES			
Esperanza Valderrama y la Instructora Carolina Hernandez González, se reunieron para realizar la concertación del Curso Complementario de Atencion y servicio al Ciudadano y se acordó que: - El curso Inicia el día 19 de mayo de 2026 y terminara el día 29 de mayo de 2026 encuentros que se llevaran a cabo a partir de las 1pm. - Que la formación se desarrollara mediante video conferencia. - Los temas de la formación son: CONCEPTOS BASICOS DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO, COMUNICACIÓN , COMUNICACIÓN EMOCIONAL, PRESENTACION PERSONAL, PRESENTACION COPORATIVA, CALIDAD DEL SERVICIO, CICLO DEL SERVICIO, CULTURA DEL SERVICIO, PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO, BUENAS PRAICAS EN LA ATENCION, EXPREINCIA DEL CLIENTE, MANDAMIENTOS EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE, TRIANGULO DEL SERVICIO, SISTEMADE PQRSF, CICLO DE VIDA DE LOS PQRSF. - Se desarrollarán 4 actividades que equivalen al 50 % de la formación, que se cargaran el DRIVE designado por el Instructor. - Actividad # 1 Atencion y Servicio al Ciudadano - Actividad # 2 Ciclo del Servicio - Actividad # 3 Protocolos de Atencion			
CONCLUSIONES			



Se desarrollara el Curso Complementario Atencion y Servicio al Ciudadano en encuentros sincrónicos Asistidos por Video Conferencia, se presentaran de forma punta a formación que equivale al 50% de la certificación y el otro 50% equivale a la presentación oportuna de las 3 actividades propuesta para el desarrollo del curso.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
• Actividad # 1 Atencion y Servicio al Ciudadano	22 de mayo 2026	Aprendices	Asistido por video conferencia
• Actividad # 2 Ciclo del Servicio	27 de mayo 2026	Aprendices	Asistido por video conferencia
• Actividad # 3 Protocolos de Atencion	29 de mayo 2026	Aprendices	Asistido por video conferencia

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Esperanza Valderrama	Gerente	SI		VIRTUAL
Carolina Hernandez G	Instrutor	SI		VIRTUAL

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



ACTA No. 01			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: CONCERTACION DE LA FORMACION			
CIUDAD Y FECHA:	Soacha 1 de mayo 2026	HORA INICIO: 6pm	HORA FIN: 9pm
LUGAR Y/O ENLACE: Asistido por video conferencia		DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: INSTITUTO BOLIVARIANO –CONVENIO RAPPI FICHA 3499589	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Definición de las actividades a desarrollar en el proceso de formación para el Curso Complementario de Atencion y Servicio al Ciudadano, que se llevara a cabo a partir del dia 1 de mayo 2026 hasta el 3 de junio 2026 Formación asistida por video conferencia. 2. Establecimiento de compromisos. 3. Link para la conexión sincrónica plataforma MEET. CURSO COMPLEMENTARIO SENA_ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO Viernes, 1 mayo · 6:00 – 9:00pm Zona horaria: America/Bogota Información para unirse a la reunión de Google Meet Vínculo a la videollamada: https://meet.google.com/ygn-nivx-aah CURSO COMPLEMENTARIO ATENCION Y SERVICIO AL CUIDADANO SENA Miércoles, 6 mayo · 6:00 – 9:00pm Zona horaria: America/Bogota Información para unirse a la reunión de Google Meet Vínculo a la videollamada: https://meet.google.com/ajz-fzxf-dkw			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Definir las fechas de las actividades para los encuentros sincrónicos, actividades a desarrollar y fechas de entrega			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
Los aprendices del Instituto Bolivariano Convenio Rappi y la Instructora Carolina Hernandez González, se reunieron para realizar la concertación del Curso Complementario de Atencion y Servicio al Ciudadano y se acordó que: 1. El curso Inicia el día 1 de mayo de 2026 y terminara el día 3 de junio de 2026 encuentros que se llevaran a cabo a partir de las 6pm. 2. Que la formación se desarrollara mediante video conferencia. 3. Los temas de la formación son: CONCEPTOS BASICOS DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO, COMUNICACIÓN , COMUNICACIÓN EMOCIONAL, PRESENTACION PERSONAL, PRESENTACION COPORATIVA, CALIDAD DEL SERVICIO, CICLO DEL SERVICIO,			



CULTURA DEL SERVICIO, PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO, BUENAS PRAICAS EN LA ATENCION, EXPERIENCIA DEL CLIENTE, MANDAMIENTOS EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE, TRIANGULO DEL SERVICIO, SISTEMAS DE PQRSF, CICLO DE VIDA DE LOS PQRSF.

4. Se desarrollarán 4 actividades que equivalen al 50 % de la formación, que se cargarán en el DRIVE designado por el Instructor.
- Actividad # 1 Atención y Servicio al Ciudadano
 - Actividad # 2 Ciclo del Servicio
 - Actividad # 3 Protocolos de Atención

CONCLUSIONES

Se desarrollará el Curso Complementario Atención y Servicio al Ciudadano en encuentros sincrónicos Asistidos por Video Conferencia, se presentarán de forma puntual la formación que equivale al 50% de la certificación y el otro 50% equivale a la presentación oportuna de las 3 actividades propuestas para el desarrollo del curso.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
• Actividad # 1 Atención y Servicio al Ciudadano	18 de mayo 2026	Aprendices	Asistido por video conferencia
• Actividad # 2 Ciclo del Servicio	27 de mayo 2026	Aprendices	Asistido por video conferencia
• Actividad # 3 Protocolos de Atención	3 de mayo 2026	Aprendices	Asistido por video conferencia

ASISTENTES Y APROBACIÓN DE DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Agudelo Rendon Jhon Edwin	Jóvenes vulnerables	SI	Formación asistida por video conferencia	VIRTUAL
Arias Zapata Fidel Andres	Jóvenes vulnerables	SI	Formación asistida por video conferencia	VIRTUAL



Duvan Pderico	Cordinador Virtual	SI	Formacion asistida por video conferencia	VIRTUAL
Carolina Hernandez	Instructor	SI	Formacion asistida por video conferencia	VIRTUAL
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				