



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

FORMATO PARA LIQUIDACIÓN PAGO DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE HONORARIOS Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONAS NATURALES (RENTAS DE TRABAJO ARTICULO 103 ESTATUTO TRIBUTARIO)

REGIONAL VALLE

CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACIÓN INDUSTRIAL-CEAI-VALLE

Adquiriente: SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA Nit adquiriente: 899.999.034-1

Código Regional	76
Código Centro	922710
Fecha Elaboración	Junio de 2026
Versión	ENERO - 1,26
ID de Proceso	57293-948069

DATOS DEL CONTRATISTA

Nombres y apellidos:	SANDRA BUSTAMANTE CARVAJAL	Banco a consignar:	BANCOLOMBIA
Cédula de Ciudadanía	66.952.325	Tipo de cuenta:	AHORROS
Correo electrónico:	sbustamantec@sena.edu.co	Número de Cuenta:	83610601149
IP/Nº de contacto:	3004926757	Presta Servicios Excluidos de IVA:	SI
Inducción SST:	SI	Pertenece al régimen simple de tributación:	NO
Régimen del IVA:	NO RESPONSABLE	Es declarante de renta por el año gravable 2025	NO
¿Es pensionado o tiene otra situación sustentada normativamente para no estar obligado a cotizar pensión?			
Sus ingresos en el 2025 fueron iguales o superiores a \$69.718.600			
Sus ingresos del contrato suscrito con la Entidad en el 2026 es igual o superior a \$209.496.000 (debe registrarse como responsable del IVA)			
¿Utiliza costos o gastos asociados al ingreso para disminuir su impuesto de renta que declara ante la DIAN anualmente?			
Concepto del pago corresponde a:			
TARIFA RETENCIÓN ARTICULO 392 E.T.			
Ninguno 0,00%			

DATOS DEL CONTRATO

Nº del contrato:	9051901/2026	Nº Compromiso SIIF	12626	Número de pagos durante la vigencia del contrato	7
OBJETO CONTRACTUAL: (Descripción del servicio prestado)	INSTRUCTOR. PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LA EJECUCIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS EN LOS PROGRAMAS REGULAR, COMPLEMENTARIA Y VIRTUAL DEL CENTRO CEAI, ATENDIENDO LAS METODOLOGÍAS Y LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES				

DATOS PERIODO DEL PAGO

Del	01/06/2026	Al	30/06/2026	Saldo Anterior del Contrato:	\$ 6.948.329
Número de pago	6			Valor Total del Contrato:	\$ 26.687.900
Valor Bruto Pago:	\$ 4.737.497,00			Nuevo Saldo del Contrato:	\$ 2.210.832

RESUMEN PAGOS GENERADOS EN EL PERIODO OBJETO DE PAGO

Ingresos por honorarios	\$ 4.737.497	Retención en la fuente a practicar Artículo 383 rentas	0,00%
Ingresos por comisiones	\$ 625.899	Retencion en la Fuente del Periodo	\$ 0
TOTAL INGRESOS DEL PERIODO	\$ 5.363.396	TOTAL RETEFUENTE PRESENTE PAGO	\$ 0
BASE PARA RETENCION EN LA FUENTE	\$ 3.610.396		

LIQUIDACION DE PAGO A SEGURIDAD SOCIAL Y LIQUIDACION DEL NETO A PAGAR

	Junio	Mayo		
Nº Planilla PILA, o , Nº Radicación pago SS	-----	9505025840	Base retención en la fuente a titulo de RENTA	3.610.396,00
Ingreso Base de Cotización - IBC	\$ 1.894.999	\$ 1.894.999	Base retención en la fuente a titulo de ICA	0,00
Aporte obligatorio a seguridad social salud	\$ 236.900	\$ 236.900	Valor base IVA	0,00
Aporte obligatorio a seguridad social Pensión	\$ 303.200	\$ 303.200	IVA (Si es RESPONSABLE)	0,00 19%
Aporte obligatorio a Fondo de solidaridad Pensional	\$ -	\$ 0	Menos Retención en la Fuente	0,00 0,00%
ARL	\$ 9.900	\$ 9.900	Menos Retencion IVA	0,00 15%
	\$		Reteica - 8299	0,00 0,000%
	\$			0,00 0,000%
	\$			0,00 0,000%
	\$			0,00 0,000%
Aportes voluntarios a Fondo de pensiones Obligatorias	\$ -			0,00 0,000%
Aportes voluntarios a cuentas AFC Y AVC	\$ -		Pro-UCEVA	26.817,00 0,000%
Aporte voluntario a Fondos de pensiones voluntarias	\$ -		Universidad del Pacifico	0,00 0,500%
Intereses Prestamo de Vivienda	\$ -		Otras Retenciones	0,00 0,000%
Dependientes hasta	\$ -		Otras Retenciones	0,00 0,000%
Salud hasta	\$ 837.984	\$ -	Otras Retenciones	0,00 0,000%
Renta Exenta 25%	\$ 24.135.685	\$ 1.203.000		0,00
Renta Exenta 25% liquidada en los meses anteriores al periodo objeto de cobro.	\$ 4.414.000		Descuentos de embargo (Si tiene)	0,00
Retención en la Fuente Contingente	\$		VALOR A PAGAR	\$4.710.680,00

SON: CUATRO MILLONES SETECIENTOS DIEZ MIL SEISCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO OBJETO DE PAGO

- Llevar a cabo todas las acciones, tareas y gestiones necesarias que estén relacionadas, sean consecuencia o estén vinculadas al proceso de formación profesional asegurando su desarrollo de acuerdo con las directrices, objetivos y procedimientos definidos
- Ejecutar las actividades y el plan de trabajo relacionados con el desarrollo de la formación profesional integral cumpliendo con los lineamientos pedagógicos establecidos por la institución, con el objetivo de asegurar los resultados previstos.
- Apoyar el fortalecimiento de la generación de conocimiento y la investigación, integrando las actividades de la formación profesional con las diversas áreas, dependencias y programas institucionales.
- Elaborar documentos, informes, guías, materiales pedagógicos y demás entregables vinculados con la formación profesional integral
- Participar activamente en los espacios y actividades inherentes al proceso de formación profesional, garantizando el acompañamiento el acompañamiento

PARA LOS EFECTOS LEGALES CERTIFICO, BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO, QUE:

1. Cumpli a cabalidad las actividades del objeto contractual arriba descritas; 2. Los documentos soporte suministrados contienen el pago de Seguridad Social en Salud y Pensión, los aportes voluntarios a cuentas AFC y FVP, por los ingresos recibidos en el mes anterior del contrato objeto de cobro en esta planilla y certifico que no han sido utilizados en la disminución de la Base de Retención en la Fuente en ningún otro contrato; 3. El número de trabajadores contratados para cumplir con el desarrollo del objeto contractual corresponden a lo indicado en esta planilla; 4. Toda la información aquí suministra es verídica; 5. He leído y entendido la descripción de cada uno de los campos aquí

Sandra Bustamante Carvajal

**SANDRA BUSTAMANTE CARVAJAL
EL CONTRATISTA**

CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de Supervisor del contrato de prestación de servicios personales aquí relacionado, CERTIFICO:

- Que El Contratista cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas;
- Que El Contratista desarrolló las actividades descritas en el presente informe, dentro del periodo de cobro;
- Que he verificado el pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados por el contratista por los ingresos recibidos en el mes anterior por medio de la planilla PILA relacionada en el presente informe y que los mismos han sido liquidados de conformidad con las normas vigentes.

Autorizo el presente pago.
El Supervisor,

German Ernesto Ocampo Duque

**GERMAN ERNESTO OCAMPO DUQUE
INSTRUCTOR G20**

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el contratista y por el supervisor del contrato arriba relacionado, autorizo el presente pago:

EL ORDENADOR DEL PAGO

**FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA
SUBDIRECTORA DE CENTRO G02(E)**

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 66952325		BUSTAMANTE CARVAJAL SANDRA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	Carrera 121 #56-97 apto 1-604	CALI-VALLE	3782221	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-05	2026-05	351882155	9505025840	I	2026/06/05	2026/06/01	BANCOLOMBIA	0	\$550,000

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte		
1	CC 66952325	BUSTAMANTE SANDRA	25-14	30	\$1,894,999	\$303,200	EPS010	30	\$1,894,999	\$236,900		0	\$0	\$0	14-23	30	\$1,894,999	\$9,900	0	\$0	\$0		
Total		Afiliados(1)			\$1,894,999	\$303,200			\$1,894,999	\$236,900			\$0	\$0			\$1,894,999	\$9,900		\$0	\$0		

RESUMEN DE PAGO								
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$303,200	\$0	\$0	\$303,200
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	\$303,200	\$0	\$0	\$303,200
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$9,900	\$0	\$0	\$9,900
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$9,900	\$0	\$0	\$9,900
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$236,900	\$0	\$0	\$236,900
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$236,900	\$0	\$0	\$236,900
TOTAL				1	\$550,000	\$0	\$0	\$550,000



FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA (En la que se presenta el informe)

Santiago de Cali, 15 de mayo de 2026

PRESENTADO A:

Fanny Clemencia Montenegro Maya

ORDEN DE VIAJE No:

40126

FECHA DE INICIO:

12 de mayo de 2026

FECHA DE FINALIZACION:

12 de mayo de 2026

**LUGAR A DONDE REALIZÓ
EL DESPLAZAMIENTO**

**REGIONAL / CENTRO DE
FORMACION**

Valle, Centro de electricidad y
Automatización

OTRA : (ciudad)

DAGUA

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO:

Brindar formación en el programa SERVICIO AL CLIENTE, con una duración de 48 horas en la ficha 3468123 a los jóvenes de la fundación Ángeles de Salvación.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Día 4: 12/05/2026 Desplazamiento ruta de ida: Cali – KM 42 Vía al Queremal (Dagua - Valle), medio de transporte: terrestre (hora 6:00 am)

DESARROLLO: Comunicación asertiva y normas de cortesía.

RESULTADOS:

El aprendiz demuestra habilidades de comunicación asertiva y aplica normas de cortesía en la atención al cliente, interactuando de manera respetuosa, clara y profesional, conforme a los protocolos y estándares institucionales.

EVIDENCIAS O SOPORTES: Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe

Diapositivas de Conceptos básicos de Servicio al cliente

Instrumento de evaluación de la sesión

ACTIVIDAD

RESPONSABLE

FECHA

1. Legalización comisión

Sandra Bustamante Carvajal

14/05/2026

Se abordó el tema de comunicación asertiva y normas de cortesía apoyado en unas diapositivas, videos y posteriormente la actividad.



Material de apoyo del Instructor:

PRESENTACIÓN Comunicacion_Servicio_Cliente - PowerP... | Buscar

Archivo Inicio Insertar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Grabar Revisar Vista Ayuda Nitro PDF Pro Acrobat | Grabar Compartir

Normal Vista Esquema Clasificador de diapositivas Página de notas Vista de notas Vistas de presentación | Patrón de diapositivas Patrón de documentos Patrón de notas Vistas Patrón | Regla Líneas de la cuadrícula Notas Gules | Zoom Ajustar a la ventana | Color Escala de grises Blanco y negro Color o escala de grises | Nueva ventana Organizar todas Cascada Mover división Ventana | Cambiar ventanas Macros

1 **COMUNICACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**
SERVICIO AL CLIENTE

2 **CONCEPTO DE COMUNICACIÓN**
¿Qué es la comunicación asertiva?
* PRECISA DE ENTENDIMIENTO DE INFORMACIÓN ENTRE EMISOR Y RECEPTOR.
* PERMITE ENTENDER RECURRENCIAS Y QUERERAS COMUNICAR.

3 **TIPOS DE COMUNICACIÓN**
* VERBAL
* NO VERBAL
* ESCRITA

4 **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN**
* ESCUCHA ACTIVA
* EMPATÍA
* CLARIDAD
* PREGUNTAS ABERTAS
* RETROALIMENTACIÓN

5 **EXPRESIÓN ORAL**
* MODO CLARO
* TONO ADECUADO
* SEGURIDAD

6 **EXPRESIÓN ESCRITA**
* BUENA ORTOGRAFÍA
* LENGUAJE FORMAL
* CLARIDAD EN EL MENSAJE

7 **COMUNICACIÓN ASERTIVA**
* EXPRESAR IDEAS DE FORMA CLARA, DIRECTA Y RESPETUOSA.

8 **IMPORTANCIA DE LA ASERTIVIDAD**
* MEJORA RELACIONES
* REDUCE CONFLICTOS
* GANAR CONFIANZA

Diapositiva 1 de 14 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar | 110% | 12:05 p.m. 24/05/2026

PRESENTACIÓN Comunicacion_Servicio_Cliente - PowerP... | Buscar

Archivo Inicio Insertar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Grabar Revisar Vista Ayuda Nitro PDF Pro Acrobat | Grabar Compartir

Normal Vista Esquema Clasificador de diapositivas Página de notas Vista de notas Vistas de presentación | Patrón de diapositivas Patrón de documentos Patrón de notas Vistas Patrón | Regla Líneas de la cuadrícula Notas Gules | Zoom Ajustar a la ventana | Color Escala de grises Blanco y negro Color o escala de grises | Nueva ventana Organizar todas Cascada Mover división Ventana | Cambiar ventanas Macros

9 **EJEMPLO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA**
* ENTENDO SU INQUIRIR, VAYO A DARLE SOLUCIÓN.

10 **NORMAS DE CORTESÍA**
Normas de Cortesía
* REGLAS PARA CONVIVIR CON RESPETO, AMABILIDAD Y EMPATÍA.

11 **NORMAS BÁSICAS**
* SALUDAR
* SONREIR
* MIRAR A LOS OJOS
* IDENTIFICARSE
* AGRADECER

12 **APLICACIÓN EN EL SERVICIO**
* LA COMUNICACIÓN Y LA CORTESÍA GENERAN UNA EXPERIENCIA POSITIVA PARA EL CLIENTE.

13 **CIERRE**
* LA CALIDAD DEL SERVICIO DEPENDE DE CÓMO TE COMUNICAS.

14 **ACTIVIDAD**
* ACTIVIDAD PRÁCTICA (ROLE PLAY - 40 MIN)
* BUSCAR EL EQUIPO EN EQUIPOS.
* ESCENARIOS:
1. CLIENTE INCOMODO POR MALA ATENCIÓN
2. CLIENTE QUE PREGUNTA POR UN SERVICIO
3. CLIENTE RECLAMANDO UN ERROR
* GUARDAR LOS CASOS
* APLICAR COMUNICACIÓN ASERTIVA
* USAR NORMAS DE CORTESÍA
* RESOLVER LA SITUACIÓN

Diapositiva 14 de 14 Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar | 110% | 12:10 p.m. 24/05/2026



ACTIVIDAD

ACTIVIDAD

- **ACTIVIDAD PRÁCTICA (ROLE PLAY – 45 MIN)**
- DIVIDIR EL GRUPO EN EQUIPOS:
- **ESCENARIOS:**
 1. CLIENTE MOLESTO POR MALA ATENCIÓN
 2. CLIENTE QUE PREGUNTA POR UN SERVICIO
 3. CLIENTE RECLAMANDO UN ERROR
- **CADA GRUPO DEBE:**
 - **APLICAR COMUNICACIÓN ASERTIVA**
 - **USAR NORMAS DE CORTESÍA**
- **RESOLVER LA SITUACIÓN**



Cierre de la sesión





REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 12 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2026

OBJETIVOS: Impartir formación de SC Fund. Angeles de Salvación

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO / EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Luis Alberto Rojas	1148955922					ahistmoil.com.Rojas@uktelcelas	378955908		Rojas - Aguilero
	Santiago Cortes	1.004.943.840					santex1000@outlook.es	373758686		Santiago Cortes
	Wilber Lelesma	1113890569								Wilber Lelesma
	Brian Esteban C	1108335305								Brian Esteban C
	JOSE	1112291673								JOSE
	AVLEY PINEDA	1107509483					ATLEY49715@hotmail.com			AVLEY PINEDA
	DYIAN YOSI CARRAS									DYIAN YOSI CARRAS
	JULIO LEONARDO									JULIO LEONARDO
	KELIA ESTUPIÑAN S.	2.118.308.713								KELIA ESTUPIÑAN S.
	DEAN CARLO OSORIO									DEAN CARLO OSORIO
	WALDO GARCIA	1028185119								WALDO GARCIA
	LUIS BRUNO GARCIA	111222858								LUIS BRUNO GARCIA
	JOAN CARLOS OSORIO									JOAN CARLOS OSORIO

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.



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 12 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2026

OBJETIVOS: Impartir formación de SC Fund. Angeles de Salvación

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO / EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Jake Aldabe	4518015								Jake Aldabe
	DILIO ANDRÉS BARRERA									DILIO ANDRÉS BARRERA
	MARION JOSE RAMOS	110856688								MARION JOSE RAMOS
	BRYAN LEONIS J	1234195704								BRYAN LEONIS J
	SANDERSON VARELA	1130652000								SANDERSON VARELA
	ANDRÉS CORTÉS	100600892								ANDRÉS CORTÉS
	THOMAS MOSQUERA	1144083785								THOMAS MOSQUERA
	ANDRÉS FELIX BARRERA	108160782								ANDRÉS FELIX BARRERA
	GERSON OCAMPO	74550833								GERSON OCAMPO
	JEFFERSON OBERO	1061526566								JEFFERSON OBERO
	JUAN GUILLERMO CABRERA	1130592441								JUAN GUILLERMO CABRERA
	CRISTIAN CAMILO COSTA RICA	1112490868								CRISTIAN CAMILO COSTA RICA
	EDUARDO									EDUARDO
	BIOJO SORIANO	1035747557								BIOJO SORIANO

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.



CONCLUSIONES:

1. La sesión transcurrió sin contratiempos.

DATOS DEL CONTRATISTA

NOMBRE Y APELLIDO		FIRMA
Sandra Bustamante Carvajal		
VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR	FIRMA
Coordinador Académico	German Ernesto Ocampo Duque	



Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte: MHfmontene FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA

Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: 36-02-00-076-922710 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI-VALLE

Fecha y Hora Generación Reporte: viernes, 8 de mayo de 2026

Comisión Servicio al Interior del País - Tramite - Inicial

Solicitud de Comisión No.	40126	Fecha Solicitud	2026-05-08	Estado de la Comisión	Autorizada	Unidad Ejecutora o Subunidad - 36-02-00-076-922710 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI-VALLE			
Tipo de Comisión	Servicio	Fecha Aut./ Rech.	2026-05-08	Genera Viáticos	SI	Genera gastos de viaje	SI	Requiere Pasajes Aéreos	NO
Transporte por Vía	Terrestre	Área u Oficina	FORMACION			Tipo de trámite	Inicial	Comisión Inicial	

CDP de viáticos

Consecutivo CDP	6926	Dependencia Solicitante	922745 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL -CEAI- VALLE- SERVICIOS PRESTADOS A LA FORMACION							
Rubro Presupuestal de Viaticos	C-3603-1300-20-20305C-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE SABERES PREVIOS CON ÉNFASIS EN POBLACIONES CAMPESINAS Y POPULARES EN COLOMBIA NACIONAL					Rubro Presupuestal de Gastos de Viaje	C-3603-1300-20-20305C-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE SABERES PREVIOS CON ÉNFASIS EN POBLACIONES CAMPESINAS Y POPULARES EN COLOMBIA NACIONAL			

Nombre	Tipo y Número de Documento	Cargo	Estado	Fecha Inicial Comisión	Fecha final Comisión	Dpto. / Municipio Origen	Dpto. / Municipio Destino	N°. Dias	Pernocta Último día Comisión	Porcentaje Pernocta	Total dias	Base de Liquidación	Valor Viático Diario	Valor Total Viáticos	Valor Gastos de Viaje	Valor total a pagar	Objeto de la Comisión por Tercero
SANDRA BUSTAMANTE CARVAJAL	CC: 66952325	CONTRATISTA INSTRUCTOR	Autorizada	2026-05-12	2026-05-12	VALLE DEL CAUCA / CALI	VALLE DEL CAUCA / DAGUA	0,5	No	50	0,5	4.737.497,00	251.640,00	125.820,00	82.813,00	208.633,00	VIATICOS FORMACIÓN, 12 DE MAY A DAGUA, Dar formación complementaria en el programa SERVICIO AL CLIENTE, con una duración de 48 horas para los jovenes de la fundación.
				2026-05-12	2026-05-12	VALLE DEL CAUCA / DAGUA	VALLE DEL CAUCA / CALI	0	No	0							
Totales Solicitud de Comisión													125.820,00	82.813,00	208.633,00		

OBJETO DE LA COMISIÓN

VIATICOS FORMACIÓN, 12 DE MAY A DAGUA, Dar formación complementaria en el programa SERVICIO AL CLIENTE, con una duración de 48 horas para los jovenes de la fundación.

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
 Serial del certificado: 1566035429378378625
 Entidad: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
 Unidad Organizacional: Persona Juridica
 Hora de firma: 2026/05/08 11:46:00 -05:00

ORDENADOR DEL GASTO



Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte: MHfmontene FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA
 Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: 36-02-00-076-922710 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI-VALLE

Fecha y Hora Generación Reporte: viernes, 8 de mayo de 2026

Identificación:	67002157	Nombre:	FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA	Cargo:	SUBDIRECTOR CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI - VALLE
-----------------	----------	---------	---------------------------------	--------	---

VISTO BUENO JEFE INMEDIATO

Nombre:	""	Cargo:	""
---------	----	--------	----

Firma Responsable

Verificado Por:	LEDY FERNANDA GONZALEZ ROJAS	Fecha Verificación:	08/05/2026 11:44:31
-----------------	------------------------------	---------------------	---------------------



Firmado digitalmente por:
 Nombre: FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA
 Cédula de ciudadanía: 67002157
 Usuario SIF: MHfmontene
 8/05/2026 11:46:12 a. m.



Versión: 02

Código:
GRF-F-076

GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

COMPROBANTE LEGALIZACION GASTOS TRANSPORTE
INFORMAL - CONTRATISTAS

CIUDAD / MUNICIPIO - FECHA:	DAGUA 12/5/2026	Código Regional :	76
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	Sandra Bustamante Carvajal	Código Centro:	922710
No. DOCUMENTO IDENTIDAD:	66952325	Fecha de elaboración:	15-may-25

En desarrollo de la comisión No. _40126_ durante los días _12_ del mes de _5_ de _2026_ se informa que en los tramos detallados a continuación, fue necesario utilizar transporte informal sin generación de documento soporte de pago por parte del prestador del servicio:

FECHA	TRAYECTO GENERADOR DEL PAGO	MEDIO DE TRANSPORTE EMPLEADO	VALOR PAGADO
12-may-26	Cali - Dagua	Intermunicipal	\$ 16.500
12-may-26	Dagua - Cali	Intermunicipal	\$ 16.500
			\$ 33.000

RAZON POR LA CUAL, SE AUTORIZA EL GASTO INCURRIDO CUYO VALOR PAGADO EQUIVALE A:

Para efectos legales el contratista certifica bajo la gravedad del juramento, que las actividades objeto del desplazamiento se cumplieron a cabalidad y el valor cobrado corresponde al valor efectivamente pagado al prestador del servicio de transporte informal.

Este formato aplica únicamente para justificar gastos de transporte en aquellos sitios donde no se cuenta con transporte formal.

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el comisionado y su jefe inmediato, se autoriza el presente gasto.

COMISIONADO CONTRATISTA		SUPERVISOR DE CONTRATO		ORDENADOR DEL GASTO	
Nombre completo:	Sandra Bustamante Carvajal	Nombre completo:	German Ernesto Ocampo Duque	Nombre completo:	Fanny Clemencia Montenegro Maya
Numero de Contrato:	CO1.PCCNTR.9051901 de 2026	Cargo:	Coordinador Académico	Cargo:	Subdirectora (E)
Firma:		Firma:		Firma:	



Información de Radicación

El número de radicado asignado es:

72026269662

También recibirá un correo electrónico con esta información.

Tenga en cuenta que nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., por lo tanto, si su solicitud esta fuera de este horario se empezara a procesar a partir del día hábil siguiente.

[REGRESAR AL INICIO](#)

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA - Dirección General

Calle 57 No. 8 - 69 Bogotá D.C. (Cundinamarca), Colombia

Conmutador Nacional (57 1) 5461500 - Extensiones

Atención presencial: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:30 p.m. - [Resto del país sedes y horarios \(https://www.sena.edu.co/es-co/Documents/Ubicacion_horarios_sedes_areas-sena_v2.pdf\)](https://www.sena.edu.co/es-co/Documents/Ubicacion_horarios_sedes_areas-sena_v2.pdf)

Atención telefónica: lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. - sábados 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Atención al ciudadano: Bogotá (57 1) 3430111 - Línea gratuita y resto del país 018000 910270

Atención al empresario: Bogotá (57 1) 3430101 - Línea gratuita y resto del país 018000 910682

[Chat en línea](#)



FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA (En la que se presenta el informe)

Santiago de Cali, 15 de mayo de 2026

PRESENTADO A:

Fanny Clemencia Montenegro Maya

ORDEN DE VIAJE No:

42126

FECHA DE INICIO:

14 de mayo de 2026

FECHA DE FINALIZACION:

14 de mayo de 2026

LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO

REGIONAL / CENTRO DE FORMACION

Valle, Centro de electricidad y Automatización

OTRA : (ciudad)

DAGUA

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO:

Brindar formación en el programa SERVICIO AL CLIENTE, con una duración de 48 horas en la ficha 3468123 a los jóvenes de la fundación Ángeles de Salvación.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Día 5: 14/05/2026 Desplazamiento ruta de ida: Cali – KM 42 Vía al Queremal (Dagua - Valle), medio de transporte: terrestre (hora 6:00 am)

DESARROLLO: Simulación integral de atención al cliente:

Simulación donde el aprendiz atiende un requerimiento completo.

Uso de protocolo, comunicación asertiva y normas de cortesía.

RESULTADOS:

El aprendiz brinda un servicio integral al cliente, satisfaciendo sus necesidades de manera oportuna, efectiva y profesional, aplicando protocolos, comunicación adecuada y estándares de calidad establecidos por la organización.

EVIDENCIAS O SOPORTES: Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe

Diapositivas de Conceptos básicos de Servicio al cliente

Instrumento de evaluación de la sesión

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Legalización comisión	Sandra Bustamante Carvajal	14/05/2026



Material de apoyo del Instructor

Apoyada en videos de youtube y a manera de repaso para reforzar temas vistos en clase, se abordaron los conceptos de tipos de la atención integral al cliente, el mensaje claro, las normas de cortesía, la comunicación asertiva, posteriormente se realizó un taller en donde se repasaron conceptos alusivos al tema desarrollado.

1. Inicio y Presentación del video



2. Desarrollo, socialización y entrega del taller

3.

TALLER DE RESPALDO SERVICIO AL CLIENTE

1. Relacionar cada definición con su respectivo concepto, para lo cual debe referir en la primera columna el número de definición al cual le corresponde cada concepto.

Instante clave donde el cliente forma una opinión del servicio	3. IMPRESION
Lo que vive el cliente en cada contacto	7. EMPATIA
Lo que se queda en la mente del cliente después de la atención	5. ESCUCHA ACTIVA
Decir lo que piensas con respeto y claridad	11. DIAGNOSTICO
Prostar atención real a lo que dice el cliente	14. FIDELIZACION
Evitar malentendidos usando lenguaje directo	1. MOMENTO DE VERDAD
Pararse en el lugar del otro sin perder profesionalismo	17. RESPETO
Elemento clave para que el mensaje no suene agresivo	19. DISCULPA
Etapas antes de que el cliente llegue o llame	12. SEGUIMIENTO
Primer contacto directo con el cliente	9. PREOCUPACION
Entender qué necesita realmente el cliente	15. CORDIALIDAD
Entregar el servicio o resolver el problema	10. RECEPCION
Verificar que el cliente quedó satisfecho después	8. TONO DE VOZ
Lograr que el cliente vuelva	18. GRATITUD
Trato amable y cercano sin ser excesivo	20. PRESENTACION
Respetar los tiempos del cliente	2. EXPERIENCIA
Base de toda interacción, aunque el cliente esté molesto	6. MENSAJE CLARO
Decir "gracias" genera cercanía	16. PUNTUALIDAD
Reconocer un error a tiempo desactiva conflictos	13. SOLUCION
Imagen y saludo inicial que abren la puerta al buen servicio	4. ASERTIVO

4.



CamScanner 24-05-2026 1... TALLER DE RESPA... + Crear

Inicio sesión

Todas las herramientas Editar Convertir Firma electrónica Buscar texto o herramientas Compartir Preguntar al Asistente de IA

Todas las herramientas

- Crear un PDF
- Combinar archivos
- Organizar páginas
- Asistente de IA
- Resumen generativo
- Solicitar firmas electrónicas
- Digitalizar y OCR
- Proteger un PDF
- Censurar un PDF
- Comprimir un PDF
- Preparar formulario

Convertir, editar y firmar electrónicamente formularios y acuerdos en PDF

[Prueba gratis](#)

SOPA DE LETRAS - SERVICIO AL CLIENTE

N	V	S	S	Q	K	I	G	C	O	M	U	N	I	C	A	C	I	O	N	
V	W	K	S	O	L	U	C	I	O	N	H	I	M	E	V	U	J	O	K	
Y	R	C	A	O	T	S	E	S	C	U	C	H	A	D	C	R	G	Q	I	
E	E	M	P	A	T	I	A	L	C	H	L	J	F	O	R	W	J	T	Z	
U	S	Q	A	V	R	J	V	D	E	I	D	D	X	R	E	I	J	T	G	
W	P	I	M	A	G	E	N	K	G	V	U	P	R	O	C	E	S	O	I	
Q	U	P	I	B	C	R	C	O	M	P	R	E	N	S	I	O	N	U	N	
I	E	B	A	E	K	E	Y	E	U	I	F	N	O	R	M	A	S	X	O	
R	S	W	N	X	R	S	A	D	C	W	E	R	B	L	S	R	E	N	E	
B	T	A	J	P	L	P	C	Z	B	L	G	V	H	V	D	L	Y	R	N	
T	A	T	X	E	E	H	A	F	Z	Z	S	E	R	V	I	C	I	O		
F	S	E	N	R	A	T	F	X	L	K	Z	N	Z	V	X	Z	H	I	F	
Z	W	N	D	I	M	O	B	P	H	I	G	C	O	R	T	E	S	I	A	
O	L	C	J	E	Z	H	H	A	V	G	D	M	K	I	C	Y	I	L	U	
Q	M	I	V	N	R	K	A	D	I	F	S	A	I	B	D	T	N	L	X	
Z	K	O	N	C	T	Q	D	M	S	G	I	B	D	W	N	A	Q	Z	R	
V	X	N	X	I	X	V	G	L	N	C	V	K	T	K	W	D	X	J	Q	
J	V	N	K	A	M	S	E	G	U	I	M	I	E	N	T	O	W	J	R	
E	G	N	V	M	V	X	A	M	A	B	L	E	F	T	S	J	M	R	A	
J	J	T	R	A	T	O	G	N	Z	C	L	I	E	N	T	E	S	T	U	

PALABRAS

- CLIENTE
- EXPERIENCIA
- ATENCIÓN
- CALIDAD
- IMAGEN
- COMUNICACIÓN
- EMPATÍA
- RESPECTO
- ESCUCHA
- COMPRESIÓN
- SERVICIO
- PROCESO
- SEGUIMIENTO
- SOLUCIÓN
- NORMAS
- CORTESÍA
- AMABLE
- TRATO
- RESPUESTAS

1:38 p. m. 24/05/2026



5. Cierre, retroalimentación de las respuestas del taller





REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 19 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2021

OBJETIVO(S) <u>Impartir formación Curso SC DAGUA-</u>										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	ARLEY PINEDA	1107809483								ARLEY PINEDA
	Daniela Quilac D.	9433044								Daniela Quilac
	JERSON Ocampo	94550833								JERSON
	David Capata	1118301648								Capata
	Maitel Potos	1006518650								Maitel Potos
	Erick Sarmiento									Sarmiento
	Eliecer Cardozo	94558406								Eliecer
	Yovanmbi	31541417								Yovanmbi
	OSCAR ADRIAN	1059015198								OSCAR
	LUIS QUIJONES G	1004714605								LUIS
	Esteban Sarmiento	109234743								Esteban
	Jonathan	100147098								Jonathan
	Luis A. Casanova	1000967205								Luis A. Casanova
	JALCABO	4518015								JALCABO
	ALDO RAMON BARRA									ALDO RAMON

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.

GOR-F-085 V02



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 14 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2021

OBJETIVO(S) <u>Impartir formación Curso SC DAGUA-</u>										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Nelson Lugo	31022009								Nelson Lugo
	FAITE ESPINOSA	1-118308713								FAITE ESPINOSA
	Salomon S.H	1.151.964.610								Salomon S.H
	JOSE SCAR	1112221763								JOSE
	David Burbano									David
	Juan Cabrera	1130592481								Juan Cabrera
	Hector Montano	1111662516								Hector
	ALEXIS GOMEZ	1082781067								ALEXIS
	Dave Andres	1109663769								Dave Andres
	William Salcedo	7778370294								William
	Cristian Cardenas	1111490808								Cristian
	Jesús Santiago									Jesús
	WALTER GONZALEZ	7004993890								WALTER
	WALTER GONZALEZ									WALTER
	Dylan Rafael									Dylan
	Santiago Luna									Santiago

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.

GOR-F-085 V02

GTH-F-087 V.02



CONCLUSIONES:		
1. La sesión transcurrió sin contratiempos.		
DATOS DEL CONTRATISTA		
NOMBRE Y APELLIDO		FIRMA
Sandra Bustamante Carvajal		
VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR	FIRMA
Coordinador Académico	German Ernesto Ocampo Duque	



Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte: MHfmontene FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA

Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: 36-02-00-076-922710 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI-VALLE

Fecha y Hora Generación Reporte: miércoles, 13 de mayo de 2026

Comisión Servicio al Interior del País - Tramite - Inicial

Solicitud de Comisión No.	42126	Fecha Solicitud	2026-05-13	Estado de la Comisión	Autorizada	Unidad Ejecutora o Subunidad - 36-02-00-076-922710 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI-VALLE			
Tipo de Comisión	Servicio	Fecha Aut./ Rech.	2026-05-13	Genera Viáticos	SI	Genera gastos de viaje	SI	Requiere Pasajes Aéreos	NO
Transporte por Vía	Terrestre	Área u Oficina	FORMACIÓN			Tipo de trámite	Inicial	Comisión Inicial	

CDP de viáticos

Consecutivo CDP	6926	Dependencia Solicitante	922745 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL -CEAI- VALLE- SERVICIOS PRESTADOS A LA FORMACION							
Rubro Presupuestal de Viaticos	C-3603-1300-20-20305C-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE SABERES PREVIOS CON ÉNFASIS EN POBLACIONES CAMPESINAS Y POPULARES EN COLOMBIA NACIONAL					Rubro Presupuestal de Gastos de Viaje	C-3603-1300-20-20305C-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE SABERES PREVIOS CON ÉNFASIS EN POBLACIONES CAMPESINAS Y POPULARES EN COLOMBIA NACIONAL			

Nombre	Tipo y Número de Documento	Cargo	Estado	Fecha Inicial Comisión	Fecha final Comisión	Dpto. / Municipio Origen	Dpto. / Municipio Destino	N°. Dias	Pernocta Último día Comisión	Porcentaje Pernocta	Total dias	Base de Liquidación	Valor Viático Diario	Valor Total Viáticos	Valor Gastos de Viaje	Valor total a pagar	Objeto de la Comisión por Tercero
SANDRA BUSTAMANTE CARVAJAL	CC: 66952325	CONTRATISTA INSTRUCTOR	Autorizada	2026-05-14	2026-05-14	VALLE DEL CAUCA / CALI	VALLE DEL CAUCA / DAGUA	0,5	No	50	0,5	4.737.497,00	251.640,00	125.820,00	82.813,00	208.633,00	VIATICOS FORMACIÓN, 14 DE MAY A DAGUA, Dar formación complementaria en el programa SERVICIO AL CLIENTE, con una duración de 48 horas para los jovenes de la fundación
				2026-05-14	2026-05-14	VALLE DEL CAUCA / DAGUA	VALLE DEL CAUCA / CALI	0	No	0							
Totales Solicitud de Comisión													125.820,00	82.813,00	208.633,00		

OBJETO DE LA COMISIÓN

VIATICOS FORMACIÓN, 14 DE MAY A DAGUA, Dar formación complementaria en el programa SERVICIO AL CLIENTE, con una duración de 48 horas para los jovenes de la fundación

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
 Serial del certificado: 1566035429378378625
 Entidad: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
 Unidad Organizacional: Persona Juridica
 Hora de firma: 2026/05/13 14:53:40 -05:00

ORDENADOR DEL GASTO



Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte: MHfmontene FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA
 Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: 36-02-00-076-922710 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI-VALLE

Fecha y Hora Generación Reporte: miércoles 13 de mayo de 2026

Identificación:	67002157	Nombre:	FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA	Cargo:	SUBDIRECTOR CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI - VALLE
-----------------	----------	---------	---------------------------------	--------	---

VISTO BUENO JEFE INMEDIATO

Nombre:	""	Cargo:	""
---------	----	--------	----

Firma Responsable

Verificado Por:	LEDY FERNANDA GONZALEZ ROJAS	Fecha Verificación:	13/05/2026 14:51:29
-----------------	------------------------------	---------------------	---------------------



Firmado digitalmente por:
 Nombre: FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA
 Cédula de ciudadanía: 67002157
 Usuario SIF: MHfmontene
 13/05/2026 2:53:55 p. m.



Versión: 02

Código:
GRF-F-076

GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

COMPROBANTE LEGALIZACION GASTOS TRANSPORTE
INFORMAL - CONTRATISTAS

CIUDAD / MUNICIPIO - FECHA:	DAGUA 14/5/2026	Código Regional :	76
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	Sandra Bustamante Carvajal	Código Centro:	922710
No. DOCUMENTO IDENTIDAD:	66952325	Fecha de elaboración:	15-may-25

En desarrollo de la comisión No. _42126_ durante los días _14_ del mes de _5_ de _2026_ se informa que en los tramos detallados a continuación, fue necesario utilizar transporte informal sin generación de documento soporte de pago por parte del prestador del servicio:

FECHA	TRAYECTO GENERADOR DEL PAGO	MEDIO DE TRANSPORTE EMPLEADO	VALOR PAGADO
14-may-26	Cali - Dagua	Intermunicipal	\$ 16.500
14-may-26	Dagua - Cali	Intermunicipal	\$ 16.500
			\$ 33.000

RAZON POR LA CUAL, SE AUTORIZA EL GASTO INCURRIDO CUYO VALOR PAGADO EQUIVALE A:

Para efectos legales el contratista certifica bajo la gravedad del juramento, que las actividades objeto del desplazamiento se cumplieron a cabalidad y el valor cobrado corresponde al valor efectivamente pagado al prestador del servicio de transporte informal.

Este formato aplica únicamente para justificar gastos de transporte en aquellos sitios donde no se cuenta con transporte formal.

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el comisionado y su jefe inmediato, se autoriza el presente gasto.

COMISIONADO CONTRATISTA		SUPERVISOR DE CONTRATO		ORDENADOR DEL GASTO	
Nombre completo:	Sandra Bustamante Carvajal	Nombre completo:	German Ernesto Ocampo Duque	Nombre completo:	Fanny Clemencia Montenegro Maya
Numero de Contrato:	CO1.PCCNTR.9051901 de 2026	Cargo:	Coordinador Académico	Cargo:	Subdirectora (E)
Firma:		Firma:		Firma:	



Información de Radicación

El número de radicado asignado es:

72026269661

También recibirá un correo electrónico con esta información.

Tenga en cuenta que nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., por lo tanto, si su solicitud está fuera de este horario se empezará a procesar a partir del día hábil siguiente.

[REGRESAR AL INICIO](#)

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA - Dirección General

Calle 57 No. 8 - 69 Bogotá D.C. (Cundinamarca), Colombia

Conmutador Nacional (57 1) 5461500 - Extensiones

Atención presencial: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:30 p.m. - [Resto del país sedes y horarios \(https://www.sena.edu.co/es-co/Documents/Ubicacion_horarios_sedes_areas-sena_v2.pdf\)](https://www.sena.edu.co/es-co/Documents/Ubicacion_horarios_sedes_areas-sena_v2.pdf)

Atención telefónica: lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. - sábados 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Atención al ciudadano: Bogotá (57 1) 3430111 - Línea gratuita y resto del país 018000 910270

Atención al empresario: Bogotá (57 1) 3430101 - Línea gratuita y resto del país 018000 910682

[Chat en línea](#)



FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA

CIUDAD Y FECHA (En la que se presenta el informe)

Santiago de Cali, 21 de mayo de 2026

PRESENTADO A:

Fanny Clemencia Montenegro Maya

ORDEN DE VIAJE No:

43126

FECHA DE INICIO:

19 de mayo de 2026

FECHA DE FINALIZACION:

19 de mayo de 2026

**LUGAR A DONDE REALIZÓ
EL DESPLAZAMIENTO**

**REGIONAL / CENTRO DE
FORMACION**

Valle, Centro de electricidad y
Automatización

OTRA : (ciudad)

DAGUA

OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO:

Brindar formación en el programa SERVICIO AL CLIENTE, con una duración de 48 horas en la ficha 3468123 a los jóvenes de la fundación Ángeles de Salvación.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Día 6: 19/05/2026 Desplazamiento ruta de ida: Cali – KM 42 Vía al Queremal (Dagua - Valle), medio de transporte: terrestre (hora 6:00 am)

DESARROLLO: CONCEPTO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

RESULTADOS:

Los aprendices desarrollaron la capacidad de aplicar protocolos de servicio al cliente, asegurando una atención eficiente, cordial y conforme a la normativa institucional.

EVIDENCIAS O SOPORTES: Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe

Diapositivas de Conceptos básicos de Servicio al cliente

Instrumento de evaluación de la sesión

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Legalización comisión	Sandra Bustamante Carvajal	5/05/2026

1. Inicio

Soportada en un video, acompañado de la explicación de la instructora se abordó el tema del protocolo de servicio al cliente, seguido de una actividad que posteriormente se socializo y retroalimentó.

<https://www.youtube.com/watch?v=9o5sUuHmB-k&t=239s>



PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE / CURSO COMPLETO

A video player interface showing a large blue triangle with a white border. Inside the triangle, there is a central icon of a person in a suit, surrounded by smaller icons representing information, search, and service. Below the triangle, the text "Protocolos de atención y servicio" is written in a bold, black font. The video player includes a progress bar at the bottom, showing a time of 0:32 / 53:56, and various control icons such as play, volume, and settings.

2. Desarrollo





3. CIERRE, Retroalimentación de la actividad y compartir de la despedida del curso.



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 21 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2026

OBJETIVOS: Impartir formación en SC Fundación Angeles de Salvación

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO / EXT.	AUTORIZACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	<u>Adrián Arriaga</u>									<u>Adrián Arriaga</u>
	<u>David Quevedo</u>	<u>94530444</u>								<u>David Quevedo</u>
	<u>Anderson CASTRO</u>	<u>1117686254</u>								<u>Anderson castro</u>
	<u>Santiago Zamora</u>									<u>Santiago Zamora</u>
	<u>David Capote</u>	<u>1118301648</u>								<u>Capote</u>
	<u>JERICOLLEMA</u>	<u>1144080218</u>								<u>JERICOLLEMA</u>
	<u>José ALFREDO</u>	<u>451805</u>								<u>José ALFREDO</u>
	<u>Jose Esteban SANCHEZ</u>	<u>+519-374413</u>								<u>Esteban Sanchez</u>
	<u>Jhonatan</u>	<u>111623212</u>								<u>Jhonatan</u>
	<u>Jesús Santiago Cortés ALVAREZ</u>	<u>1.007.993.890</u>								<u>Jesús</u>
	<u>Martín Leonor</u>	<u>1108566</u>								<u>Martin</u>
	<u>GERSON Ocampo</u>	<u>94550233</u>								<u>GERSON</u>

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.

GOR-F-085 V02



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 21 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2026

OBJETIVOS: Impartir formación en SC - Fundación Angeles de Salvación										
No.	NOMBRE Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO CUALI	DEPENDENCIA EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO / EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Andrés Cortés	100600072								
	Walker Labera	113490569								
	Andrés Rivas	1075140792								
	Tha Alex Murillo	411000000								
	Juan David	110-369								
	Andrés Rivas	110-065								
	Kevin Andrés									Kevin Romo
	Romulo Bravo									
	Enzo Vargas	113065200								
	Ikot Samant									IKOT
	Cristian	11240968								
	JULIO TORRES	11029080								
	BRIAN P	11189557								
	Luis Adriano	110000000								Luis Adriano
	APEX RODRIGUEZ	105940580								APEX RODRIGUEZ

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.

GOR-F-085 V02



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 21 DEL MES DE Mayo DEL AÑO 2026

OBJETIVOS: Impartir formación en SC - Fundación Angeles de Salvación										
No.	NOMBRE Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO CUALI	DEPENDENCIA EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO / EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Felipe ESTUPIÑAN	1-1183-8413								
	Juan Guillermo Cabrera	430592401								Juan Cabrera
	Shon Anderson Estrada Cortes	- - -								
	BRIAN PEÑA	1143867218								BRIAN PEÑA
	MIGUEL ANGE									MIGUEL
	Alexander Oberto Gomez	1061520266								
	Dylan Yael CUMTOS RUIZ									
	Jose Heimer Solis	31021673								Jose Heimer Solis
	maikel Potes	1-006.518.650								MAIKEL POTES
	Valencia									
	Luis Alfredo	102800014								
	Carlos Bruno Soto	103340000								
	Luis BIANCHI	11122285								
	WALTER ESTIVEN									
	GABRIANO MORA									

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.


GOR-F-085 V02



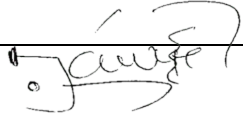
CONCLUSIONES:

La sesión transcurrió sin contratiempos.

DATOS DEL CONTRATISTA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Sandra Bustamante Carvajal	

VISTO BUENO SUPERVISOR

CARGO DEL SUPERVISOR	NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR	FIRMA
Coordinador Académico	German Ernesto Ocampo Duque	



Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte: MHfmontene FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA

Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: 36-02-00-076-922710 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI-VALLE

Fecha y Hora Generación Reporte: viernes, 15 de mayo de 2026

Comisión Servicio al Interior del País - Tramite - Inicial

Solicitud de Comisión No.	43126	Fecha Solicitud	2026-05-15	Estado de la Comisión	Autorizada	Unidad Ejecutora o Subunidad - 36-02-00-076-922710 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI-VALLE			
Tipo de Comisión	Servicio	Fecha Aut./ Rech.	2026-05-15	Genera Viáticos	SI	Genera gastos de viaje	SI	Requiere Pasajes Aéreos	NO
Transporte por Vía	Terrestre	Área u Oficina	FORMACIÓN			Tipo de trámite	Inicial	Comisión Inicial	

CDP de viáticos

Consecutivo CDP	6926	Dependencia Solicitante	922745 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL -CEAI- VALLE- SERVICIOS PRESTADOS A LA FORMACION							
Rubro Presupuestal de Viaticos	C-3603-1300-20-20305C-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE SABERES PREVIOS CON ÉNFASIS EN POBLACIONES CAMPESINAS Y POPULARES EN COLOMBIA NACIONAL					Rubro Presupuestal de Gastos de Viaje	C-3603-1300-20-20305C-3603025-02 - ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - FORTALECIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE SABERES PREVIOS CON ÉNFASIS EN POBLACIONES CAMPESINAS Y POPULARES EN COLOMBIA NACIONAL			

Nombre	Tipo y Número de Documento	Cargo	Estado	Fecha Inicial Comisión	Fecha final Comisión	Dpto. / Municipio Origen	Dpto. / Municipio Destino	N°. Dias	Pernocta Último día Comisión	Porcentaje Pernocta	Total dias	Base de Liquidación	Valor Viático Diario	Valor Total Viáticos	Valor Gastos de Viaje	Valor total a pagar	Objeto de la Comisión por Tercero
SANDRA BUSTAMANTE CARVAJAL	CC: 66952325	CONTRATISTA INSTRUCTOR	Autorizada	2026-05-19	2026-05-19	VALLE DEL CAUCA / CALI	VALLE DEL CAUCA / DAGUA	0,5	No	50	0,5	4.737.497,00	251.640,00	125.820,00	82.813,00	208.633,00	VIATICOS FORMACIÓN, 19 DE MAY A DAGUA, Dar formación complementaria en el programa SERVICIO AL CLIENTE, con una duración de 48 horas para los jovenes de la fundación
				2026-05-19	2026-05-19	VALLE DEL CAUCA / DAGUA	VALLE DEL CAUCA / CALI	0	No	0							
Totales Solicitud de Comisión													125.820,00	82.813,00	208.633,00		

OBJETO DE LA COMISIÓN

VIATICOS FORMACIÓN, 19 DE MAY A DAGUA, Dar formación complementaria en el programa SERVICIO AL CLIENTE, con una duración de 48 horas para los jovenes de la fundación

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
 Serial del certificado: 1566035429378378625
 Entidad: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO
 Unidad Organizacional: Persona Juridica
 Hora de firma: 2026/05/15 13:53:52 -05:00

ORDENADOR DEL GASTO



Documento de Autorización, Reconocimiento y Ordenación de Pago Comisión al Interior del País

Usuario que Genera Reporte: MHfmontene FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA
 Unidad ó Subunidad que Genera Reporte: 36-02-00-076-922710 CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI-VALLE

Fecha y Hora Generación Reporte: viernes, 15 de mayo de 2026

Identificación:	67002157	Nombre:	FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA	Cargo:	SUBDIRECTOR CENTRO DE ELECTRICIDAD Y AUTOMATIZACION INDUSTRIAL - CEAI - VALLE
-----------------	----------	---------	---------------------------------	--------	---

VISTO BUENO JEFE INMEDIATO

Nombre:	""	Cargo:	""
---------	----	--------	----

Firma Responsable

Verificado Por:	LEDY FERNANDA GONZALEZ ROJAS	Fecha Verificación:	15/05/2026 13:52:02
-----------------	------------------------------	---------------------	---------------------



Firmado digitalmente por:
 Nombre: FANNY CLEMENCIA MONTENEGRO MAYA
 Cédula de ciudadanía: 67002157
 Usuario SIF: MHfmontene
 15/05/2026 1:54:05 p. m.



Versión: 02

Código:
GRF-F-076

GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

COMPROBANTE LEGALIZACION GASTOS TRANSPORTE
INFORMAL - CONTRATISTAS

CIUDAD / MUNICIPIO - FECHA:	DAGUA 19/5/2026	Código Regional :	76
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	Sandra Bustamante Carvajal	Código Centro:	922710
No. DOCUMENTO IDENTIDAD:	66952325	Fecha de elaboración:	15-may-25

En desarrollo de la comisión No. _43126_ durante los días _19_ del mes de _5_ de _2026_ se informa que en los tramos detallados a continuación, fue necesario utilizar transporte informal sin generación de documento soporte de pago por parte del prestador del servicio:

FECHA	TRAYECTO GENERADOR DEL PAGO	MEDIO DE TRANSPORTE EMPLEADO	VALOR PAGADO
19-may-26	Cali - Dagua	Intermunicipal	\$ 16.500
19-may-26	Dagua - Cali	Intermunicipal	\$ 16.500
			\$ 33.000

RAZON POR LA CUAL, SE AUTORIZA EL GASTO INCURRIDO CUYO VALOR PAGADO EQUIVALE A:

Para efectos legales el contratista certifica bajo la gravedad del juramento, que las actividades objeto del desplazamiento se cumplieron a cabalidad y el valor cobrado corresponde al valor efectivamente pagado al prestador del servicio de transporte informal.

Este formato aplica únicamente para justificar gastos de transporte en aquellos sitios donde no se cuenta con transporte formal.

Teniendo en cuenta las certificaciones suscritas por el comisionado y su jefe inmediato, se autoriza el presente gasto.

COMISIONADO CONTRATISTA		SUPERVISOR DE CONTRATO		ORDENADOR DEL GASTO	
Nombre completo:	Sandra Bustamante Carvajal	Nombre completo:	German Ernesto Ocampo Duque	Nombre completo:	Fanny Clemencia Montenegro Maya
Numero de Contrato:	CO1.PCCNTR.9051901 de 2026	Cargo:	Coordinador Académico	Cargo:	Subdirectora (E)
Firma:		Firma:		Firma:	



Información de Radicación

El número de radicado asignado es:

72026269660

También recibirá un correo electrónico con esta información.

Tenga en cuenta que nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., por lo tanto, si su solicitud está fuera de este horario se empezará a procesar a partir del día hábil siguiente.

[REGRESAR AL INICIO](#)

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA - Dirección General

Calle 57 No. 8 - 69 Bogotá D.C. (Cundinamarca), Colombia

Conmutador Nacional (57 1) 5461500 - Extensiones

Atención presencial: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:30 p.m. - [Resto del país sedes y horarios \(https://www.sena.edu.co/es-co/Documents/Ubicacion_horarios_sedes_areas-sena_v2.pdf\)](https://www.sena.edu.co/es-co/Documents/Ubicacion_horarios_sedes_areas-sena_v2.pdf)

Atención telefónica: lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. - sábados 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Atención al ciudadano: Bogotá (57 1) 3430111 - Línea gratuita y resto del país 018000 910270

Atención al empresario: Bogotá (57 1) 3430101 - Línea gratuita y resto del país 018000 910682

[Chat en línea](#)