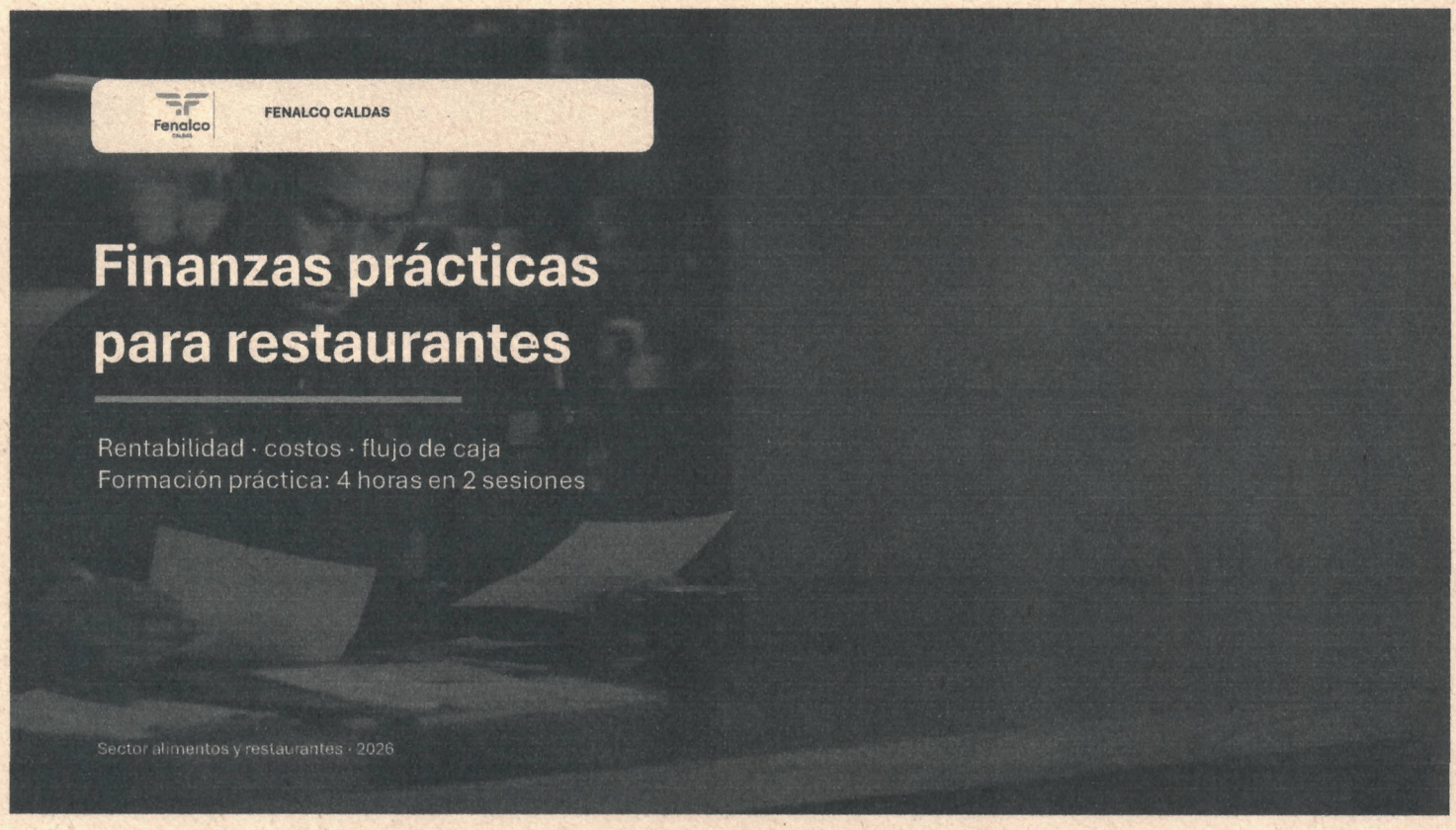
Anexo 03 - Estructura de costos y finanzas



Diseño de la nueva formación

Mantiene los fundamentos, pero cambia el énfasis hacia aplicación y decisiones.

ENFOQUE

Antes: conceptos clave	Ahora: aplicación práctica
Estados financieros y signos vitales	Lectura rápida del negocio en 15 minutos
Indicadores de liquidez, endeudamiento y rentabilidad	Semáforo de decisiones: precio, gasto, deuda y caja
Clasificación de costos y punto de equilibrio	Costo real por plato, menú rentable y ventas mínimas por día
Ejemplos generales	Caso restaurante con números, plantilla y simulaciones

Regla: cada concepto debe responder una pregunta de gerente: ¿vendo?, ¿subo precio?, ¿recorto?, ¿financio?, ¿cuánto efectivo necesito?

Resultado esperado al finalizar

Los empresarios salen con instrumentos listos para usar en su negocio.

1 **Diagnóstico express**

Un tablero de 8 indicadores para leer rentabilidad, costos, deuda y caja.

2 **Costo y margen**

Costo por receta, margen de contribución y menú clasificado por rentabilidad.

3 **Punto de equilibrio**

Ventas mínimas por mes, semana, día y número de tickets/cubiertos.

4 **Flujo de caja**

Flujo semanal de 13 semanas con alertas de caja y decisiones de pago.

Material de trabajo: ventas del último mes, compras principales, nómina/turnos, arriendo, deuda, cuentas por pagar y extracto/caja.

Agenda de 4 horas

Dos sesiones de 2 horas, con ejercicios cortos y aplicados.

Sesión 1 · 2 horas

Rentabilidad y costos

Lectura financiera express
Estado de resultados operativo
Costo por receta y margen por plato
Punto de equilibrio en ventas y tickets

Sesión 2 · 2 horas

Flujo de caja y decisiones

Utilidad vs caja
Flujo semanal de 13 semanas
Escenarios: precio, desperdicio, nómina, proveedores
Plan de 30 días y tablero de control

Caso guía: Restaurante "La Mesa"

Usaremos un caso con números simples para practicar todas las herramientas.

CASO

Concepto mensual	Valor COP	% ventas
Ventas netas	$80.000.000	100,0%
Materia prima / insumos	$30.000.000	37,5%
Nómina y servicio	$16.000.000	20,0%
Arriendo y administración	$7.000.000	8,8%
Otros gastos fijos	$12.000.000	15,0%
Cuotas de deuda	$3.000.000	3,8%
Caja disponible inicial	$6.500.000	8,1%

Preguntas para resolver

¿Cuál es el margen antes de gastos fijos?
¿Qué rubro está presionando la rentabilidad?
¿Cuántas ventas necesita para no perder dinero?
¿En qué semana se queda sin caja si no actúa?

La meta del taller no es "saber contabilidad"; es convertir cifras en decisiones semanales.



Sesión 1

Rentabilidad y costos que se convierten en decisiones

Duración: 2 horas · Modalidad: ejercicios con datos propios y caso guía

Minuto 0: diagnóstico con la información disponible

Antes de calcular, separamos datos reales de supuestos.

Ventas	POS, facturación, domicilios, eventos, medios de pago
Costos directos	Compras de alimentos, bebidas, empaques y desperdicio
Gastos de operación	Nómina, turnos, arriendo, servicios, comisiones de plataformas
Caja y deuda	Saldos bancarios, efectivo, cuentas por pagar, cuotas y vencimientos

Ejercicio 1: cada participante marca qué información sí tiene, cuál está incompleta y qué debe capturar desde mañana.

Estado de resultados operativo para restaurantes

Una estructura simple para leer el negocio por mes y por semana.

Nivel	Qué mide	Fórmula / lectura
Ventas netas	Ingresos reales después de descuentos	Ticket promedio × número de tickets
Costo de alimentos y bebidas	Consumo de insumos	Compras ajustadas por inventario y desperdicio
Margen bruto	Dinero para cubrir operación	Ventas netas − costo de alimentos y bebidas
Nómina y servicio	Capacidad operativa	Fijo + variable por turnos / horas
Ocupación	Costo del local	Arriendo + administración + servicios base
EBITDA operativo	Caja potencial del negocio	Margen bruto − gastos operativos

Semáforo financiero del sector gastronómico

No se trata de memorizar indicadores: se trata de detectar dónde actuar.

Food cost
37,5%
Meta sugerida: 30%–35%

Personal + servicio
20,0%
Meta sugerida: 15%–20%

Ocupación
8,8%
No superar 10% de ventas

Margen operativo
12,5%
Meta inicial: positivo y estable

Caja disponible
1,2 sem.
Alerta: menos de 4 semanas

Deuda / ventas
3,8%
Sostener con flujo semanal

Preguntas: ¿es un problema de precio, de desperdicio, de porciones, de compras, de turnos o de volumen?

Lectura vertical y horizontal en 15 minutos

Dos comparaciones que revelan tendencias sin hacer un informe extenso.

Rubro	Marzo	Abril	Mayo
Ventas	72,0	80,0	76,0
Food cost	26,0	30,0	30,4
Nómina	15,0	16,0	16,3
EBITDA	8,8	10,0	6,1

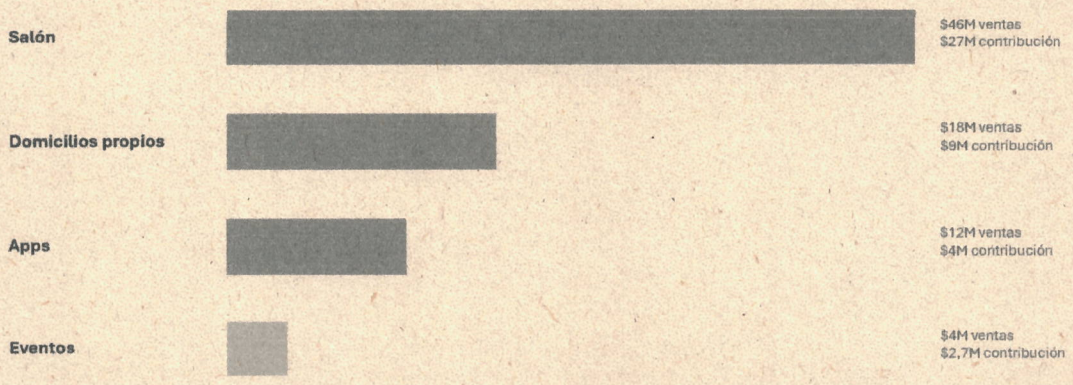
Cómo leerlo

Vertical: ¿qué porcentaje de ventas consume cada rubro?
Horizontal: ¿qué cambió frente al mes anterior?
Acción: explicar la variación con datos operativos.

Ejercicio 2: calcule el % de ventas por rubro y marque una causa probable de la caída de mayo.

Ventas no son lo mismo que margen

Cada canal puede aportar distinto margen y distinta presión de caja.



Decisión práctica: no empuje únicamente el canal que más vende; empuje el que deja más contribución después de comisiones, empaques y descuentos.

Ficha de costo por receta

La unidad de decisión no es el mes: es el plato, bebida o combo.

Ingrediente	Cantidad	Costo unitario	Costo receta
Proteína	180 g	$42 / g	$7.560
Acompañamiento	120 g	$14 / g	$1.680
Salsa / condimentos	1 porción	$950	$950
Empaque / merma	1	$1.100	$1.100
Costo directo total			$11.290

$32.000
Precio de venta

$20.710
Margen de contribución
Precio − costo directo

35,3%
Food cost
Costo directo / precio

Ejercicio 3: escoger un plato "estrella" y un plato "problema"; costear ambos con precio real, porción real y merma estimada.

Ejemplo: precio, costo y margen por plato

El margen se mira en pesos y en porcentaje. Ambos importan.

Producto	Precio	Costo directo	Margen $	Food cost	Lectura
Hamburguesa	$32.000	$11.290	$20.710	35,3%	Corregir porción o compra
Menú ejecutivo	$18.000	$6.100	$11.900	33,9%	Defender volumen
Postre	$14.000	$3.100	$10.900	22,1%	Impulsar venta cruzada
Bebida artesanal	$9.000	$1.700	$7.300	18,9%	Ideal para combos

Decisión: un producto con menor margen porcentual puede ser clave si trae tráfico; uno con alto margen porcentual debe venderse más si no afecta la experiencia.

Ingeniería de menú: popularidad vs margen

Clasifique la carta para definir acciones comerciales y operativas.



Estrellas — ***Alta popularidad + alto margen***
Destacar, mantener calidad y disponibilidad.

Caballos de batalla — **Alta popularidad + bajo margen**
Revisar porción, compras o precio.

Rompecabezas — **Baja popularidad + alto margen**
Mejorar visibilidad, fotos y recomendación.

Perros — **Baja popularidad + bajo margen**
Retirar, rediseñar o convertir en combo.

Punto de equilibrio traducido a operación

Convierta ventas mínimas en tickets, cubiertos y turnos.

Variable	Valor
Costos y gastos fijos mensuales	$35.000.000
Margen de contribución promedio	55%
Punto de equilibrio mensual	$63.636.364
Días abiertos al mes	26
Venta mínima diaria	$2.447.553
Ticket promedio	$38.000
Tickets mínimos por día	65

Fórmula base

Punto de equilibrio en ventas =
Costos fijos / % margen de contribución

Tickets mínimos por día =
Venta mínima diaria / ticket promedio

Ejercicio 4: calcule su punto de equilibrio y compárelo con su venta diaria promedio de lunes a jueves.

Nómina: no sólo cuánto cuesta, sino cuándo produce

En restaurantes, el costo laboral debe leerse por franja horaria.

Franja	Ventas	Horas hombre	Ventas / hora	Decisión
8–11 a.m.	$450.000	18	$25.000	Reducir o reasignar preparación
12–3 p.m.	$3.200.000	34	$94.000	Proteger nivel de servicio
3–6 p.m.	$620.000	22	$28.182	Activar combos / turnos cortos
7–10 p.m.	$2.600.000	30	$86.667	Upselling y bebidas

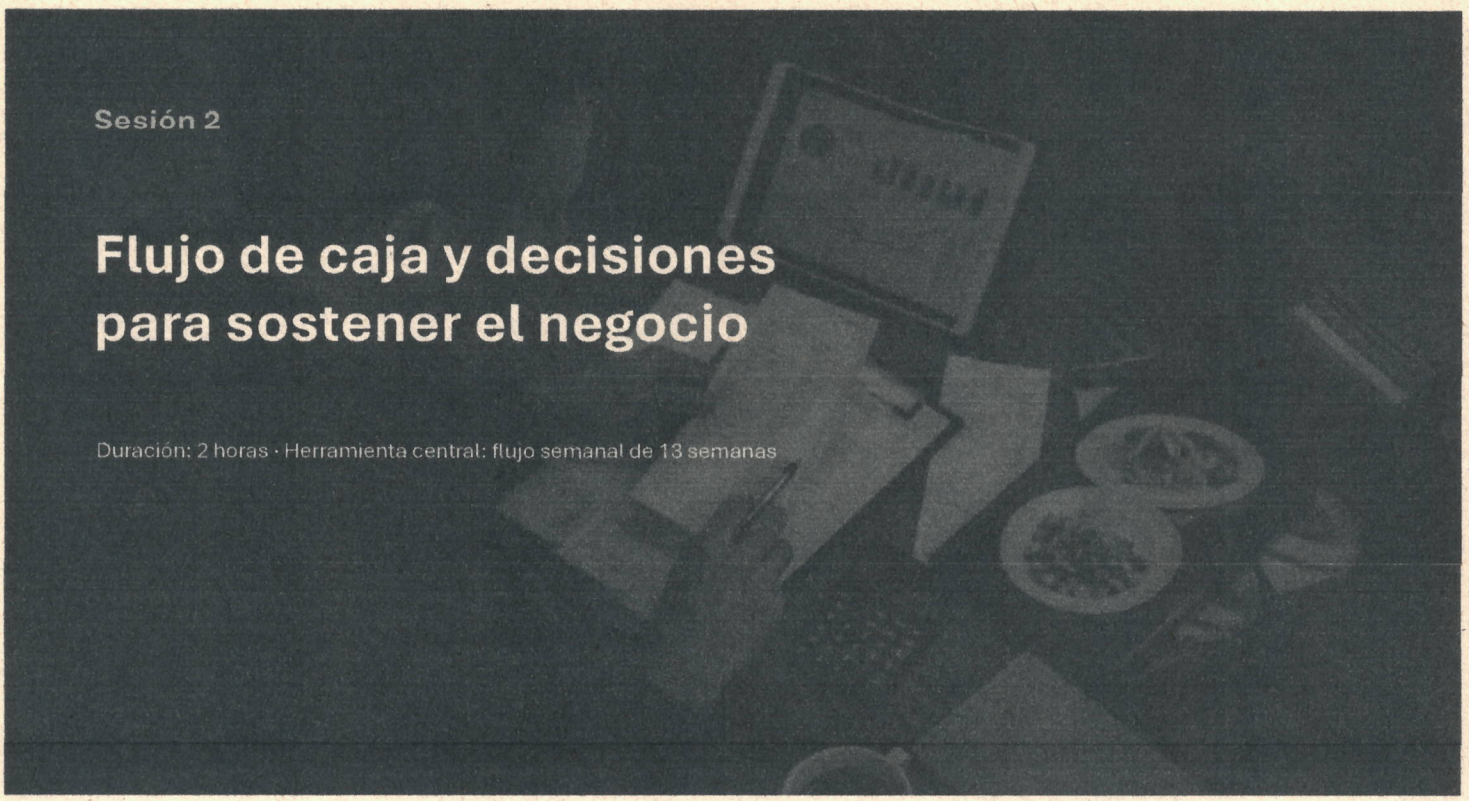
Decisión: ajustar turnos no es "recortar servicio"; es sincronizar capacidad con demanda.

Cierre de la sesión 1: decisiones mínimas

Cada empresario debe salir con una acción concreta sobre margen o costos.

1	**Un indicador crítico identificado**	Ej.: food cost alto, nómina desalineada, margen por canal bajo.
2	**Un producto costeado**	Precio, costo directo, food cost y margen de contribución.
3	**Un punto de equilibrio calculado**	Ventas mínimas y tickets mínimos por día.
4	**Una decisión de menú o turnos**	Subir precio, rediseñar porción, impulsar bebida, ajustar horario.

Transición: si la rentabilidad mejora, pero la caja no aparece, el negocio sigue en riesgo. Esa es la sesión 2.



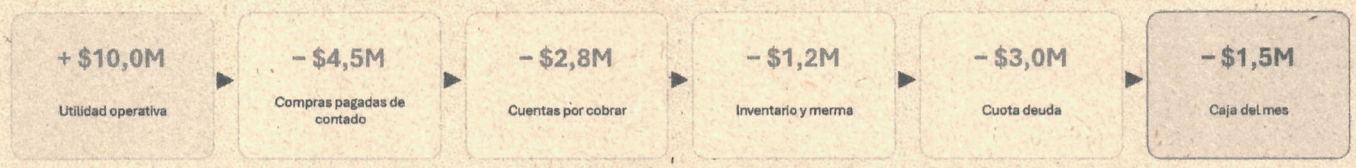
Sesión 2

Flujo de caja y decisiones para sostener el negocio

Duración: 2 horas · Herramienta central: flujo semanal de 13 semanas

Utilidad no es igual a caja

El flujo se rompe por tiempos de cobro, inventarios, anticipos, impuestos, deuda y pagos acumulados.



Pregunta clave: ¿qué decisiones de operación explican el desfase entre rentabilidad y efectivo?

Flujo de caja semanal de 13 semanas

La herramienta gerencial más útil para anticipar faltantes y negociar a tiempo.

Semana	Saldo inicial	Entradas	Salidas	Saldo final	Alerta
S1	$6,5M	$18,0M	$20,5M	$4,0M	OK
S2	$4,0M	$17,5M	$21,8M	–$0,3M	Faltante
S3	–$0,3M	$20,2M	$16,5M	$3,4M	Recupera
S4	$3,4M	$19,0M	$22,1M	$0,3M	Bajo

Regla práctica: revisar el flujo cada lunes antes de hacer pedidos grandes, nómina, pagos a proveedores o compras de equipo.

Cómo construir el flujo: entradas y salidas reales

No proyecte con deseos; proyecte con calendario de ventas y vencimientos.

Entradas	Salidas	Controles
Ventas contado y tarjetas	Compras de insumos	Saldo mínimo de seguridad
Domicilios por plataforma	Nómina y seguridad social	Pagos críticos
Eventos y anticipos	Arriendo, servicios y administración	Fecha de corte por proveedor
Cobros pendientes	Impuestos y retenciones	Días de mayor venta
Aportes / préstamos	Cuotas de deuda y proveedores	Decisiones antes del faltante

Caja atrapada: inventario, proveedores y cuentas por cobrar

En restaurantes pequeños, el inventario y los pagos inmediatos consumen caja rápidamente.

Palanca	Riesgo	Medición práctica	Acción
Inventario	Compra de más y desperdicio	Días de inventario por familia	Compras por par stock mínimo–máximo
Proveedores	*Pagos concentrados*	*Calendario de vencimientos*	*Negociar días y dividir pagos críticos*
Domicilios / plataformas	Cobro diferido y comisiones	Días desde venta hasta abono	Separar margen por canal y fecha de pago
Eventos	Producción antes del cobro total	Anticipo vs costo directo	Anticipo mínimo que cubra insumos

Ejercicio 5: identifique un pago que pueda renegociar y una compra que pueda cambiar de frecuencia sin afectar ventas.

Simulación de decisiones: impacto mensual

Pequeños ajustes simultáneos pueden cambiar la rentabilidad y la caja.

Decisión	Supuesto	Impacto EBITDA	Impacto caja
Subir precio selectivo	+5% en 30% de la carta	+$1,2M	+$1,2M
Reducir merma	−2 puntos en food cost	+$1,6M	+$1,6M
Ajustar turnos flojos	−20 horas/semana	+$1,1M	+$1,1M
Renegociar proveedor	+15 días plazo	$0,0M	+$5,0M temporal
Combo bebida + postre	+8 tickets/día margen $9.000	+$1,9M	+$1,9M

Decisión final: priorice acciones con impacto en margen y caja; no todo lo que mejora caja mejora rentabilidad.

Financiamiento: cómo prepararse antes de pedir deuda

La capacidad de pago se demuestra con flujo, no sólo con ventas.

1. **Ordene estados y soportes**
   Ventas, compras, nómina, impuestos, extractos.

2. **Construya flujo de 13 semanas**
   Muestre capacidad de pago y meses de mayor presión.

3. **Calcule cuota máxima sostenible**
   Cuota ≤ excedente de caja recurrente con margen de seguridad.

4. **Defina uso del dinero**
   Capital de trabajo, equipo, remodelación o consolidación.

Rutina de control: diario, semanal y mensual

La disciplina simple vence al informe perfecto que llega tarde.

Frecuencia	Qué revisar	Decisión
Diario	Ventas por canal, efectivo, cierres de caja, desperdicio visible	Corregir turnos, compras y promociones del día siguiente
Semanal	Flujo 13 semanas, proveedores, nómina, inventario crítico	Priorizar pagos, negociar plazo, ajustar compras
Mensual	Estado de resultados operativo, KPI sector, punto de equilibrio	Precio, carta, costos fijos, metas comerciales

Herramienta sugerida: una hoja de cálculo con tres pestañas: Ventas diarias, Costos/recetas y Flujo semanal.

Tablero mínimo de gerencia gastronómica

Ocho números para una reunión semanal de 30 minutos.

$80,0M Ventas netas	**$38.000** Ticket promedio	**35,3%** Food cost	**55%** Margen contribución
20,0% Nómina / ventas	**8,8%** Ocupación / ventas	**$2,45M** Punto equilibrio diario	**1,2** Caja semanas

La pregunta de cierre no es "¿cómo vamos?" sino "¿qué decisión tomamos con este dato esta semana?".

Plan de acción de 30 días

El taller termina con compromisos medibles.

Semana	Acción	Indicador	Responsable
1	Diligenciar ventas por canal y flujo de caja	Saldo final semanal	Gerencia / caja
2	Costear 10 productos principales	Food cost por producto	Cocina / compras
3	Clasificar menú y ajustar 3 productos	Margen contribución	Gerencia / comercial
4	Revisar turnos y negociar 1 proveedor	Nómina % y días de pago	Gerencia

Compromiso: una decisión comercial, una decisión de costo y una decisión de caja antes de 30 días.

Guion detallado por tiempos

Para facilitar la ejecución de la formación.

Tiempo	Actividad	Producto del bloque
0:00–0:15	Apertura y diagnóstico de información disponible	Mapa de datos del negocio
0:15–0:45	Estado de resultados operativo y semáforo	Indicador crítico seleccionado
0:45–1:25	Costo por receta y margen de contribución	Plato costeado
1:25–2:00	Punto de equilibrio y cierre sesión 1	Ventas y tickets mínimos
2:00–2:30	Utilidad vs caja y flujo 13 semanas	Calendario de caja
2:30–3:10	Capital de trabajo y escenarios	Acción de mejora de caja
3:10–3:40	Tablero mínimo y financiamiento	Cuota / caja sostenible
3:40–4:00	Plan de acción de 30 días	3 compromisos medibles

Fórmulas de bolsillo

Para usar durante el taller y dejar como recordatorio.

Food cost %	Costo directo de alimentos y bebidas / ventas netas
Margen contribución %	Margen de contribución / precio de venta
Ticket promedio	Ventas netas / número de tickets
Saldo final caja	Saldo inicial + entradas − salidas
Margen de contribución $	Precio de venta − costo variable directo
Punto equilibrio ventas	Costos fijos / margen contribución %
Tickets mínimos diarios	Venta mínima diaria / ticket promedio
Caja en semanas	Caja disponible / salidas promedio semanales



MZL Manizales del alma | ALCALDÍA DE MANIZALES | Fenalco Caldas

FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO CALDAS

LISTADO ASISTENCIA

TEMA: Estructura de costos y finanzas — **FECHA**

CÓDIGO 2. GG-01-P1-F2	VERSIÓN	1	FECHA FORMATO	30/07/2021

	NOMBRE	EMPRESA	Nº IDENTIFICACIÓN	CELULAR	E-MAIL	FIRMA
1	Jaime Restrepo N	Salpikuus	10264155-	3113199399	Jaremaya@gmail.com	
2	Andrea Velásquez	Sakura	1002732272	3134948618	Velasquezmarinjoandrea@gmail.com	
3	GERMÁN PELAEZ 2	CHÁNCHAZOS	15905624	3146507614	Restaurantechanchazos@gmail.com	
4	Eugenia Salazar G.	Lovenade	1053807478	3207697110	lovenadepostres@gmail.com	
5	Rafael Gutierrez S	El Calmado Café	1053821383	3008140080	elcalmadocafe@gmail.com	
6	Mary luz Sanchez V.	Picnic Camelia.	52371934.	3014304819.	vpblacamelia@gmail.com	
7	Diana Maria Toro V	the Queens. Pizza	24344228.	3218996461	dianamt2079@gmail.com	
8	Laura Jiménez Ramirez	Sabores con altura	1053806111	3106085612	chefsconaltura@gmail.com	
9	Luz Mercedes	La dona	87124497	3023880	mariadlp1234@gmail	
10	Osvaldo Bueno Largo	Kitchen solutions	10 010 288	3206208531	kitchensolutions513@gmail.com	
11	Luna Ortega García	Jungla Park Bolera Manizales	1060653238	3117934305	lunaortiz@gmail.com.	
12	Bryan Esteban Perez	La Doña	1195523079	3245637100	Perez.mimayo21@gmail.com	
13	Diana Fernanda Martinez	Propio	1053789848	3004013678	dianafernandamartinez@gmail.com	
14	Juan Pablo Montoya	Mirador castellana	75045803	3232284884	juan.pamato8a@gmail.com	
15						

FENALCO CALDAS: AVISO DE REGISTRO ELECTRÓNICO DE DATOS: Al registrar y entregar sus datos personales mediante este mecanismo electrónico de página web y/o similares, usted declara que conoce nuestra política de tratamiento de datos personales disponible en: www.politicadeprivacidad.co/politica/fenalcocaldas, también declara que conoce sus derechos como titular de la información y que autoriza de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES EMPRESARIOS FENALCO - SECCIONAL CALDAS con Nit 890.800.947-1 para gestionar sus datos personales bajo los parámetros indicados en dicha política de tratamiento.

ALCALDIA DE MANIZALES: Autorizo el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Alcaldía de Manizales. https://manizales.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/politicas/politicas-y-condiciones/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales/

MZL Manizales del alma | ALCALDÍA DE MANIZALES | Fenalco CALDAS

FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO CALDAS

LISTADO ASISTENCIA

TEMA: Estructura de costos y finanzas | FECHA

CÓDIGO 2. GG-01-F1-F2 | VERSIÓN | | FECHA FORMATO | 30/07/2021

	NOMBRE	EMPRESA	Nº IDENTIFICACIÓN	CELULAR	E-MAIL	FIRMA
1	Luna Ortiz Rueda.	Jungla Park Bistro Manizales	1060653238	3179234395	lunitaortizr@gmail.com	
2	Laura Jiménez R.	Sabores con Altura	1053806111	3106085672	chanboscon altura@gmail.com	
3	Rafael Gutiérrez Salazar	El Eduardo Cocina	1053827385	3008140082	eleduardococina@gmail.com	
4	Osvaldo Bueno Largo	kitchen solutions	10010288	3206208831	kitchensolutions13@gmail.com	
5	Laura Restrepo M	Salpi Kumis.	10264155	3113199397	jaremova@gmail.com	
6	Juan Pablo Montoya	Mirador Cafetero	75095603	3232284884	juan.pamonto80@gmail.com	
7	Hugo Sánchez V.	La Canela Picnic	52371934.	3004346276.	rpbluemoka@gmail.com	
8	Diana Marcela Toro Vera.	the Greens pizza	24344228	3218996461	dianamt2079@Gmail.com	
9	Laura Marcela Mengura	Alchile Taquería	1053819348	3134605989	lmarcelam8@gmail.com	
10	Claudia Portorayillo	Tocaya esquina	30308395	3167314584	claudiaPJ1@Hotmail.com	
11	Bryan Esteban Perez	La Nona	~~1193523079~~ ~~324 3637100~~	3243637100	Perez.mirandy21@gmail.com	
12	Laura Mariño	Fer bakery	3712194	3023880973	modelly1234@gmail.com	
13	GERMÁN PELÁEZ Z.	RESTAURANTE CHANCHAROS	15905624	3146507614	Restaurantechancharos@gmail.com	
14						
15						

FENALCO CALDAS: AVISO DE REGISTRO ELECTRÓNICO DE DATOS: Al registrar y entregar sus datos personales mediante este mecanismo electrónico de página web y/o similares, usted declara que conoce nuestra política de tratamiento de datos personales disponible en: www.politicadeprivacidad.co/politica/fenalcocaldas, también declara que conoce sus derechos como titular de la información y que autoriza de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES EMPRESARIOS FENALCO - SECCIONAL CALDAS con NIT 890.800.947-1 para gestionar sus datos personales bajo los parámetros indicados en dicha política de tratamiento.

ALCALDIA DE MANIZALES: Autorizo el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Alcaldía de Manizales. https://manizales.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/politicas/politicas-y-condiciones/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales/

MZL Manizales del alma | ALCALDÍA DE MANIZALES | Fenalco CALDAS

FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO CALDAS

LISTADO ASISTENCIA

TEMA: Estructura de costos y finanzas		**FECHA**	
CÓDIGO 2. GG-01-P1-P2	**VERSIÓN** 1	**FECHA FORMATO**	30/07/2021

	NOMBRE	EMPRESA	Nº IDENTIFICACIÓN	CELULAR	E-MAIL	FIRMA
1	Gladys L. villa	Ambrosia	30317411	3147324911	[illegible]	
2	Claudia P Jaramillo V	TOKAYA.	30308395	3167314584	[illegible] claudiapjy2@hotmail.com	
3	Mora Veronica Ruiz Montoya	De la Torre Cafe	1006024215	3239514186	veronruiz1999@hotmail.com	
4	Carolina Echeverry Valencia	Macas Gourmet	3004062410	24333432	cev3@hotmail.com	
5	Natalia Sánchez	Vita Pizzeria	1053800081	3004829170	nsanchezc1@hotmail.com	
6	Catherine Franco U.	Rest. L'Angelin	1130600208	3136562417	langelin.restaurant@gmail.com	
7	Jaime Alberto Llano	La Shirava	75091164	3136119354	lashiravamanizales@gmail.com	
8	John Fredy Forero Chalarca	Cafe Freka	1053800752	3213029729	cafefreka@gmail.com	
9	Camilo Osorio Gaviria	Las montañeras	1053931095	3242935184	[illegible]	
10	Diego Alexander castaño	3 salchichas	1053965023	3155668884	3.salchichas.holdeg?.gmail	
11	Vinta Sari	Indo China	357862	3152702752	vindacat@icloud.com	
12	Carmen Andrea Gómez López	La Cocina	1055917964	3107151531	lacocina.gerencia@gmail.com	
13	Diego Albeiro Mejía Molina	La Cocina	1055917837	3027198351	dimemo837@gmail.com	
14	Melisa libreros	Sintambo Vento	1053790249	3147033370	melisaLibre@gmail.com	
15	Valentina Correa Ramirez	La Montaña	1053794332	3172512685	valecorrea04@gmail.com	

FENALCO CALDAS: AVISO DE REGISTRO ELECTRÓNICO DE DATOS: Al registrar y entregar sus datos personales mediante este mecanismo electrónico de página web y/o similares, usted declara que conoce nuestra política de tratamiento de datos personales disponible en: www.politicadeprivacidad.co/politica/fenalcocaldas, también declara que conoce sus derechos como titular de la información y que autoriza de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES EMPRESARIOS FENALCO - SECCIONAL CALDAS con NIT 890.800.947-1 para gestionar sus datos personales bajo los parámetros indicados en dicha política de tratamiento.

ALCALDIA DE MANIZALES: Autorizo el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Alcaldía de Manizales. https://manizales.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/politicas/politicas-y-condiciones/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales/

MZL Manizales del alma / ALCALDÍA DE MANIZALES / Fenalco CALDAS	FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO CALDAS			
	LISTADO ASISTENCIA			
	TEMA: Estructura de costos y finanzas		FECHA	
	CÓDIGO 2. GG-01-P1-F2	VERSIÓN 1	FECHA FORMATO	30/07/2021

	NOMBRE	EMPRESA	Nº IDENTIFICACIÓN	CELULAR	E-MAIL	FIRMA
1	Adina Sepulveda G.	Cacao Dulcanto	30282145	3163621248	adinase0462@gmail.com	Adina S. G.
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

FENALCO CALDAS; AVISO DE REGISTRO ELECTRÓNICO DE DATOS: Al registrar y entregar sus datos personales mediante este mecanismo electrónico de página web y/o similares, usted declara que conoce nuestra política de tratamiento de datos personales disponible en: www.politicadeprivacidad.co/politica/fenalcocaldas. también declara que conoce sus derechos como titular de la información y que autoriza de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES EMPRESARIOS FENALCO - SECCIONAL CALDAS con NIT 890.800.947-1 para gestionar sus datos personales bajo los parámetros indicados en dicha política de tratamiento.

ALCALDIA DE MANIZALES: Autoriza el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Alcaldía de Manizales.
https://manizales.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/politicas/politicas-y-condiciones/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales/

MZL Manizales del Alma | ALCALDÍA DE MANIZALES Transformación y Compromiso | Fenalco CALDAS

FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO CALDAS

LISTADO ASISTENCIA

TEMA: Estructura de costos y finanzas | **FECHA**

CÓDIGO 2. GG-01-P1-F2	VERSIÓN	1	FECHA FORMATO	30/07/2021

	NOMBRE	EMPRESA	Nº IDENTIFICACIÓN	CELULAR	E-MAIL	FIRMA
1	Andrea Estrada C.	Las Nattaneras	1053[illegible]8	3234701515	andrea@estradacardonal@gmail.com	
2	Cynthia Osorio Grisales	las montañeras	1053937046	3242935184	Cynthiaosorio12@gmail.com	
3	Santiago Vasquez Rodriguez	Las Montañeras	1053828958.	3105211306.	Santiyudo@hotmail.com	Santiago V.
4	Mauricio Llano	La Shiraka	75084.763	3206775000	lashirakamanizales@gmail.	
5	Jaime Alberto Llano	LA SHIRAKA	75091164	3136119354	lashirakamanizales@gmail.com	
6	John Fredy Forero Ch.	Café Freka	1053800752	3213079729	cafefreka@gmail.com	
7	Natalia Sanchez	Vita Pizzería	053.800087	3006824130	nsanchezs@hotmail.com	
8	Vinda Sari	Indo China.	357862.	3152702752	vindacat@icloud.com.	
9	Catherine Franco U	L'Angevin.	1130600208	3186562417	langevin.restaurant@gmail.com	
10	Karmen Andrea Gómez López	La Cocina	1055917964	3107151531	lacocina.gerencia@gmail.com	
11	Maria Veronica Ruiz Montoya	De la Torre Cafe	1006024715	3237951986	Veroruiz1999@hotmail.com	
12	Gloria Inés Velásquez G.	María Isabel	24326477	3160456602	gloria.ivg@gmail.com	
13	MARIEDAD VELAZQUEZ G	MARIA ISABEL	24303446.	3113793349	mpiedis@gmail.com	
14	Diana Fernanda Martínez	Propio	1053789848	3007813678	dianitafmartinez@gmail.com	
15	Caolina Echeverry Valencia	Macar Gourmet	24333432	3004062480	cev3@hotmail.com	

FENALCO CALDAS: AVISO DE REGISTRO ELECTRÓNICO DE DATOS: Al registrar y entregar sus datos personales mediante este mecanismo electrónico de página web y/o similares, usted declara que conoce nuestra política de tratamiento de datos personales disponible en: www.politicadeprivacidad.co/politica/fenalcocaldas, también declara que conoce sus derechos como titular de la información y que autoriza de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES EMPRESARIOS FENALCO - SECCIONAL CALDAS con NIT 890.800.947-1 para gestionar sus datos personales bajo los parámetros indicados en dicha política de tratamiento.

ALCALDIA DE MANIZALES: Autorizo el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Alcaldía de Manizales.
https://manizales.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/politicas/politicas-y-condiciones/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales/

MZL Manizales del alma | ALCALDÍA DE MANIZALES | Fenalco CALDAS

FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO CALDAS

LISTADO ASISTENCIA

TEMA: Estructura de costos y finanzas				**FECHA**	
CÓDIGO 2. GG-01-P1-F2	**VERSIÓN**	1		**FECHA FORMATO**	30/07/2021

	NOMBRE	EMPRESA	Nº IDENTIFICACIÓN	CELULAR	E-MAIL	FIRMA
1	Laura Marcela Menjura	Alchile Tag.	1053819348	3134605984	lmarcela98@gmail.com	Laura Menjura
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

FENALCO CALDAS: AVISO DE REGISTRO ELECTRÓNICO DE DATOS: Al registrar y entregar sus datos personales mediante este mecanismo electrónico de página web y/o similares, usted declara que conoce nuestra política de tratamiento de datos personales disponible en: www.politicadeprivacidad.co/politica/fenalcocaldas, también declara que conoce sus derechos como titular de la información y que autoriza de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES EMPRESARIOS FENALCO - SECCIONAL CALDAS con NIT 890.800.947-1 para gestionar sus datos personales bajo los parámetros indicados en dicha política de tratamiento.

ALCALDIA DE MANIZALES: Autorizo el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Alcaldía de Manizales. https://manizales.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/politicas/politicas-y-condiciones/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales/

MZL Manizales del alma | ALCALDÍA DE MANIZALES Gobierno de las oportunidades | Fenalco CALDAS

FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO CALDAS

LISTADO ASISTENCIA

TEMA: Estructura de costos y finanzas		FECHA	
CÓDIGO 2. GG-01-F1-F2	VERSIÓN 1	FECHA FORMATO	30/07/2021

	NOMBRE	EMPRESA	Nº IDENTIFICACIÓN	CILULAR	E-MAIL	FIRMA
1	Claudia Yulieth Zuluaga S.	Sirás y Hoy	42146514	3116177994	cajym9404@gmail.com	
2	Daniela Giraldo M.	Apatlde	1060054128	3103711275	dkunigmail@gmail.com	
3	Gustavo Mendoza	Smallcakes	1002592734	3128709457	Smallcakesmanizales	
4	Maria Camila Valencia Cárdenas	Emilia Pizzería	1053827658	3136840448	emiliapizzeria2018@gmail.com	
5	Maria Camila Mejia Giraldo	Cleopatra In	1053835586	3011579314	camilamejia4282@Gmail.com	
6	Juan Guillermo Barrera	Efe de Barbería	1053791691	3244636850	gu.barrera11@gmail.com	
7	David Pinilla Mejia	Sanducheros	1053842390	3213812434	David.s.Pinilla07@gmail.com	
8	Santiago Vargas R.	Montañeros.	1053823958	3105111306.	santiyudo@gmail.com	
9	Eidamaro Nieto Urrego.	Los Pasitos	1053849613	3146082160	calebcrl@gmail.com	
10	Catherine Franco.	L'Angevin	1130600258	3136562417	langevin.restaurant@gmail.com	
11						
12						
13						
14						
15						

FENALCO CALDAS: AVISO DE REGISTRO ELECTRÓNICO DE DATOS: Al registrar y entregar sus datos personales mediante este mecanismo electrónico de página web y/o similares, usted declara que conoce nuestra política de tratamiento de datos personales disponible en: www.politicadeprivacidad.co/politica/fenalcocaldas, también declara que conoce sus derechos como titular de la información y que autoriza de manera libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES EMPRESARIOS FENALCO - SECCIONAL CALDAS con NIT 890.800.947-1 para gestionar sus datos personales bajo los parámetros indicados en dicha política de tratamiento.

ALCALDIA DE MANIZALES: Autorizo el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Alcaldía de Manizales. https://manizales.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/politicas/politicas-y-condiciones/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales/

Puntuación	Elige el grupo al que deseas asistir: (Grupo 1 cupos llenos - Solo disponible grupo 2)	Nombres y apellidos completos:	Tipo de documento:	Número de documento: (Sin puntos, ni comas)	Género:	Nombre del establecimiento comercial:	Cargo dentro del establecimiento:	NIT ó RUT (Sin comas ni puntos y sin dígito de verificación):	Requisitos para participación: 1. ¿El establecimiento cuenta con Cámara de Comercio? (Aplica para	2. ¿Cuenta con local comercial físico?	3. ¿Se encuentra ubicado en Manizales (Zona urbana o rural)?	4. ¿Su establecimiento pertenece al sector Gastronómico?
75 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Alejandra López	Cédula de ciudadanía	1053784288	Femenino	Criollo cocina oculta	Propietaria	1053784288	No	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Andrea Estrada	Cédula de ciudadanía	1063808908	Femenino	Las montañeras	Administradora	1063808908	Si	Si	Si	Si
75 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Brayan Esteban Pérez Minayo	Cédula de ciudadanía	1193633079	Masculino	La doña	Apoyo administrativo	371244974	Si	No	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Carmen Andrea Gómez López	Cédula de ciudadanía	1055917964	Femenino	La Cocina	Propietaria	1055917964	Si	Si	Si	Si
50 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Carolina Echeverry Valencia	Cédula de ciudadanía	24333432	Femenino	Macas Gourmet	Propietaria	24333432	No	No	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Catherine Franco Marmolejo	Cédula de ciudadanía	1130602098	Femenino	Restaurante LAngeVin	Gerente	901072405	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Claudia Milena Tamayo Salazar	Cédula de ciudadanía	42146514	Femenino	Sazón y más	Propietaria	42146514	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Claudia Patricia Jaramillo moreno	Cédula de ciudadanía	30308395	Femenino	Tocava	Propietaria	30308395	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Cristian Camilo Osorio	Cédula de ciudadanía	1053837098	Masculino	Las montañeras	Propietario	1053837098	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Cristina mideros	Cédula de ciudadanía	1002592734	Femenino	Smallcakes	Propietaria	1002592734	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Daniela Grisales Mateus	Cédula de ciudadanía	1060654126	Femenino	Anatide	CEO	1060654126	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	David pinilla	Cédula de ciudadanía	1053843904	Masculino	Sanduchero's	Propietario	10538423904	Si	Si	Si	Si
50 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Diana Fernanda Martinez Rocha	Cédula de ciudadanía	1053789848	Femenino	Propio	Dueño	1053789848	No	No	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Diana Marcela Toro Vera	Cédula de ciudadanía	24344228	Femenino	The Queen's Pizza	Administradora	75089243	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Diego Alberto Mejia	Cédula de ciudadanía	1055917637	Masculino	El Colmado cocina	Cajera/mesera	901566441	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Diego Alexander Castaño Ospina	Cédula de ciudadanía	1053789223	Masculino	3 Salchichas Holdoos	Administrador	10561243231	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Elizabeth Rodas Sánchez	Cédula de ciudadanía	1053819116	Femenino	Hotel Quo Cualityhesta	Jefe de alimentos y bebidas /coordi	900482336	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Eucenis Salazar Gomez	Cédula de ciudadanía	1053809478	Femenino	LOVEMADE SAS	GERENTE	901570864	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Felipe Giraldo Walker	Cédula de ciudadanía	1053787880	Masculino	Vino y Pimienta	Administrador	830506773	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	German Pelaez Zambrano	Cédula de ciudadanía	15995524	Masculino	Restaurante Chanchan	Propietario	1053807908	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Giovani Alejandro Arias vallejo	Cédula de ciudadanía	1053819613	Masculino	Los paisitas	Administrador	71638366	Si	Si	Si	Si
50 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Gladys villa	Cédula de ciudadanía	30319611	Femenino	Ambrosia eventos	Chef y dueña	303194114	No	No	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Jaime leno	Cédula de ciudadanía	75091164	Masculino	La Shiraka	Socio	901797559	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Jaime Restrepo	Cédula de ciudadanía	10264155	Masculino	Satolkumis	Propietario	10264155	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Jesús Barros	Cédula extranjería	1389333	Masculino	Sakura Teppanyaki Su	Administrador	901126433	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	John Forero	Cédula de ciudadanía	1053800752	Masculino	Cafe reka	Propietario	1053800752	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	José Esteban Gómez Salazar	Cédula de ciudadanía	1106899782	Masculino	Elements cocktail	Propietario	700148129	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Juan David Pulgarin	Cédula de ciudadanía	1053849212	Masculino	Colitas Cubanas	Administrador	1053849212	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Juan Diego Ramírez Parra	Cédula de ciudadanía	1053859375	Masculino	El Dauntaun	Administrador	901608725	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Juan Felipe González	Cédula de ciudadanía	1053873044	Masculino	Don Bocado	Gerente comercial	1053873244	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Juan Guillermo Barrera Ospina	Cédula de ciudadanía	1053791195	Masculino	Efecto barbacoa	Propietario	901227971	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	JUAN PABLO MONTOYA MONTC	Cédula de ciudadanía	75091903	Masculino	Mirador Caselata	Socio	24316949	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Laura Jiménez	Cédula de ciudadanía	1053806111	Femenino	Sabores con Altura	Propietaria	1053806111	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Laura Marcela Meniure	Cédula de ciudadanía	1053819848	Femenino	Aichile Taqueria	Propietaria	902041018	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Lizeth Juliana Morales Ramirez	Cédula de ciudadanía	1053803061	Femenino	Altas del corral	Propietaria	1053803061	Si	Si	Si	Si
75 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Lucia Minayo	Cédula de ciudadanía	37134497	Femenino	La doña	Dueña	371244974	Si	No	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Lune Ortiz Rincon	Cédula de ciudadanía	1060633336	Femenino	Jungla Park Bolera Mar	Administradora	901374747	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Manuela Andrea Garcia Becerra	Cédula de ciudadanía	1053849231	Femenino	El conversadero	Gerente	901709621	Si	Si	Si	Si
75 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Maria Camila Mejia Giraldo	Cédula de ciudadanía	1053835586	Femenino	Cleopatra Integral	Dueña	1053835586	Si	Si	Si	No
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Maria Camila Toro	Cédula de ciudadanía	1053807290	Femenino	Six 24/7	Administradora	24341445	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Maria Camila Valencia Cárdenas	Cédula de ciudadanía	1053827858	Femenino	Emilia Pizzeria	Socia	1053823211	Si	Si	Si	Si
75 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Maria Piedad Velázquez González	Cédula de ciudadanía	24339446	Femenino	MAMÁ ISABEL Delixot	Propietaria	24326477	Si	No	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Maria verónica ruiz montoya	Cédula de ciudadanía	1056034215	Femenino	De la torre cafe	Barista	1053814870	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Maria Yaneth Hernández	Cédula de ciudadanía	42132024	Femenino	chorivelez	comercial	1002636632	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Mary luz Sánchez	Cédula de ciudadanía	52371134	Femenino	La camella picnic	Administradora	901318109	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Mauricio Llano	Cédula de ciudadanía	75084163	Masculino	La Shiraka	Jefe cocina - Propietario	901797559	Si	Si	Si	Si
50 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Melisa libreros	Cédula de ciudadanía	1053790248	Femenino	Sin tarde cuento	Dueña	1053790248	No	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Natalia Sánchez	Cédula de ciudadanía	1053800097	Femenino	Vita Pizzeria	Propietaria	1053800097	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Osvaldo Bueno Largo	Cédula de ciudadanía	10010288	Masculino	KITCHEN SOLUTIONS	Gerente	10010288	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Pablo Andrés Florez Cezas	Cédula de ciudadanía	1053859130	Masculino	Portos	Administrador	1056753320	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	RAFAEL GUTIÉRREZ SALAZAR	Cédula de ciudadanía	1053827885	Masculino	EL COLMADO COCINA	Propietario	901566441	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Santiago Betancur	Cédula de ciudadanía	1053819117	Masculino	La Ocasion	Propietario	1053815817	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Santiago Vásquez Rodríguez	Cédula de ciudadanía	1053823958	Masculino	Las montañeras	Propietario	1053837098	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Santiago Vásquez Rodríguez	Cédula de ciudadanía	1053823958	Masculino	Las montañeras	Propietario	30320930	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 1 (Martes 09 y jueves 11 de junio de 2026)	Valentina Arbeláez Duque	Cédula de ciudadanía	1053859525	Femenino	inari	Administradora	10539650251	Si	Si	Si	Si
100 / 100	Grupo 2 (Miércoles 10 y viernes 12 de junio de 2026)	Vinda Sari	Cédula extranjería	387662	Femenino	Indochina	Dueña	700180454	Si	Si	Si	Si

Si la respuesta anterior es Si, por favor seleccione el tipo de establecimiento:	Dirección física:	Zona:	Comuna o Corregimiento:	Barrio o Vereda:	Número de celular:	Correo electrónico:	Edad (en años)	¿Hace parte de la comunidad LGTBI?	¿Es cabeza de familia?	¿Hace parte de alguno de los siguientes grupos poblacionales?	¿Presenta algún hecho victimizante?	¿Presenta alguna condición de discapacidad?	Sesión 1	Sesión 2
Cocina oculta	Cl 27 20-88	Urbana	Cumandav	Centro	3043294274	alejasandralo@gmail.cc	38	No	No	Ninguna	No	Ninguna		
Restaurante	Cra 22 #6-27	Urbana	La Estación	San jorge	3234701515	andreaestradacardona	35	No	SI	Joven	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Calle 76a #19a 17	Urbana	Cerro de oro	Milan	3243637100	perez.minuvo21@gma	25	No	No	Joven	No	Ninguna	1	1
Servicio de comidas rápidas	Calle 66 31-10	Urbana	Universitaria	Fátima	3107161531	lacocina.gerencia@gm	33	No	No	Victima de conflicto armado	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Calle 5 # 20-80 apto 3	Urbana	Alardeceres	Alcázares	3004062410	cev3@hotmail.com	44	No	SI	Cuidador	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cra 23 73 112	Urbana	Cerro de oro	Milán	3136562417	Lancevin.restaurant@	38	No	No	No aplica	No	Ninguna	1	1
Cafeteria y restaurante	Cra 25 # 50-08 local 3	Urbana	La Estación	Versalles	3116177991	camvm9404@hotmail.co	43	No	SI	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Av paralela # 56 - 47	Urbana	Paloarande	Belen	3167314584	claudiapim@hotmail.cc	57	No	SI	Cuidador	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Calle 8 # 8-09	Urbana	Alardeceres	Villa pilar	3242935189	camiloarisa123@gmail	31	No	SI	Joven	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Calle 56 # 23-66	Urbana	Paloarande	Belén	3126709907	smallcakesmanizales2	24	SI	No	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cra 24 #55-97	Urbana	Paloarande	El Cable	3103711275	dariorimal@gmail.com	29	No	No	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Servicio de comidas rápidas	Cra 20 #46-36	Urbana	La Estación	San Jorge	3213812434	davids.pinilla07@gmai	30	No	No	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Calle 64#12A-72	Urbana	Tesorito	La toscana	3007813678	diana.fmartinez@gmai	37	No	No	Joven	No	Ninguna	1	1
Servicio de comidas rápidas	Centro comercial Cabl	Urbana	Paloarande	Cable	3218996461	dienant2079@gmail.c	40	No	No	Cuidador	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Calle 10 # 12 - 25	Urbana	Alardeceres	Chipre	3027198351	dimemo837@gmail.co	45	No	No	No	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Carrera 20 # 48b - 41	Urbana	La Estación	San jorge	3155668884	3.salchichas.heidoas@	40	No	SI	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Calle 66 a número 26	Urbana	Universitaria	Palermo	3137993324	rodassanchezelizabeth	35	No	SI	Ninguno	No	Ninguna		
EVENTOS	km 1 vía cerro de oro	Rural	Rio blanco	Vereda buena vista	3207647110	lovemadereposteria@g	35	No	No	no	No	Ninguna	1	1
Restaurante	cl 77 21 74	Urbana	Paloarande	Milán	3136272575	feliperaldowalter@gu	40	No	No	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Calle 61 # 24 b 24	Urbana	Paloarande	La Estrella	3146507614	Restaurantechanchanc	61	No	SI	Adulto mayor	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Calle 56 # 23-66	Urbana	La Estación	Universidad Autonoma	3146089260	alebar19@gmail.com	33	No	No	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Eventos	Calle 15 #25-15	Urbana	La Macarena	El bosque	3147329511	lenequzville70@gmail.	55	No	SI	NARP	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Carrera 23a nro 66-36	Urbana	Tesorito	Guayacanes	3136119354	jaimellanogarcia@gma	50	No	No	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Lácteos	Kilómetro 2 vía Neira	Rural	La Belastrera	La Belastrera	3113199399	laremova@gmail.com	63	No	No	Adulto mayor	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Carrera 23 # 75-36	Urbana	Paloarande	Milan	3113096932	familiadraldogonzalez	30	No	SI	NA	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Cll 7 # 10-91	Urbana	Alardeceres	Chipre	3213029729	seleccionfrelea@gmail.	36	No	No	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Gastrobar	Cra 23 #74-24	Urbana	Cerro de oro	Milán	3226361163	leos971203@gmail.co	28	No	SI	Joven	No	Ninguna		
Servicio de comidas rápidas	Cra 22 #46b-15	Urbana	San Jorge	San jorge	3122505035	idquisarina@gmail.cor	30	No	No	Joven	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Calle 22 # 22 26 edf d	Urbana	Cumandav	Centro	3214117262	brandon1976@hotmail	29	SI	No	Joven	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Carrera 25 # 22-45	Urbana	Cumandav	Centro	3103729721	juanfgonzalezr99@gm	26	No	No	Joven	No	Ninguna		
Restaurante	Calle 53 #23c - 59 loc	Urbana	Paloarande	Milán	3244636860	gui.barrera11@gmail.c	36	No	SI	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Vereda Caselata	Rural	Agroturistico el Tablazo	Caselata	3232284984	juan.pamorales90@gma	45	No	SI	No	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cra 21#71-11	Urbana	Cerro de oro	Alta Suiza	3106085672	chorizosconalluna@gm	35	No	No	Nai	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cra 24a#66-49	Urbana	Paloarande	La estrella	3134605989	alchiletaqueria.co@gm	34	No	SI	Joven	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cra 20 48 C 31 sanlor	Urbana	La Estación	San Jorge	3332241925	altasdelcorral@gmail.c	36	No	No	Ninguno	No	Ninguna		
Cafeteria, pastelería, repostería	Calle 76a 19a 17	Urbana	Cerro de oro	Milan	3023880975	mardely1234@gmail.c	43	No	No	Ninguna	No	Ninguna	1	1
Restaurante, bar, bolera, escape room	TV 72 16 11	Urbana	Paloarande	Milán	3117934396	luritaortiz@gmail.com	31	No	SI	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Calle 55#24-60	Urbana	Paloarande	Belén	3148882723	elconversaderocafebo	30	No	No	Joven	No	Ninguna		
Gastronomía	CRA 23 # 71-13	Urbana	Paloarande	Belén	3011579314	camilamelle426@gmail	31	SI	SI	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Servicio de comidas rápidas	CRA 23 #66 - 06	Urbana	Paloarande	Cable	3013076200	macatore13@gmail.co	29	No	SI	Joven	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cra 23 73 112	Urbana	Paloarande	Milán	3136840448	emilianpizzeria2018@gr	32	SI	No	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Insumos para restaurantes y usuarios	Carrera 21 No 65-04	Urbana	Paloarande	Laureles	3164456605	gloriaval@gmail.com	75	No	No	Adulto mayor	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Torre de chipre	Urbana	Alardeceres	Chipre	3237951986	vertiruiz1999@hotma	26	No	No	Joven	No	Ninguna	1	1
Distribucion	avenida 19 12-53	Urbana	Alardeceres	campo hermoso	3135147774	chorheleman@gmail.c	49	No	No	ninguno	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cuchilla del salado	Rural	El remanso	Cuchilla del salado	3014304819	rpblacamelle@gmail.cc	48	No	No	Adulto	No	Ninguna	1	1
Restaurante	CRA 23 A No 66 - 36	Urbana	Paloarande	Guayacanes	3206775000	mauricioliano@arciama	48	No	SI	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cra 17 a # 45 b 52	Urbana	La Estación	Cedros	3147003322	melisa.libre@gmail.cor	37	No	SI	Cuidador	No	Cuidador de persona con discapacidad	1	1
Restaurante	Cr 23b # 70b 02	Urbana	Paloarande	Camelia	3045601038	nsanchezc1@gmail.co	36	No	No	Ninguna	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Zona Industrial Juanch	Urbana	Tesorito	Malleria	3206707331	kitchensolutions13@g	47	No	SI	Desplazamiento forzado	SI	Ninguna	1	1
Restaurante	Calle 33B # 20-03.	Urbana	La estación	Santa helena	3234306278	porkas.co@gmail.com	29	No	No	Joven	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Calle 10 #12-25	Urbana	Alardeceres	Chipre	3006140082	elcalmadococinacolom	32	No	No	Joven	No	Ninguna	1	1
Cafeteria, pastelería, repostería	Calle 62 #23c 24	Urbana	Paloarande	Estrella	3206283724	santiagobr152520@hc	34	No	No	Ninguna	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Calle 6#6-09	Urbana	Alardeceres	Chipre	3105211306	santivudo19@gmail.co	33	No	SI	Joven	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cra 20 #46-36	Urbana	La Estación	San Jorge	3105211306	santivudo19@gmail.co	32	No	SI	Ninguno	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Carrera 20 #73-15	Urbana	Cerro de oro	Alta suiza	3046701433	valentinaarbe!96@gmu	27	No	No	Joven	No	Ninguna	1	1
Restaurante	Cra 23 #73-09	Urbana	Paloarande	Milan	3152702752	vindacal@icloud.com	40	No	SI	Migrante	No	Ninguna	1	1


Fenalco
CALDAS


fenalco
CALDAS


fenalco
CALDAS


fenalco
CALDAS

Anexo 04 - Experiencia y calidad en servicio










Fenalco


Fenalco





Marca temporal	Puntuación	Elige el grupo al que deseas asistir: (S	Nombres y apellidos completos:	Tipo de documento:	Numero de documen	Género:	Nombre del establecimiento comercial:	Cargo dentro del establecimiento:	NIT ó RUT (Sin comas ni puntos y sin digito
6/16/2026 10:14:17	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Sebastian Cardona	CC	1053802398	masculino	El Klan Publicidad	Propietario	1053802398
6/16/2026 11:41:13	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Diana Marcela Toro	CC	24344228	Femenino	The Queen's pizza	Administradora	75089423
6/16/2026 11:41:27	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Natalia Cuartas	CC	24341536	Femenino	Choquarte	Creadora	24341536
6/16/2026 11:46:52	75 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Lucia Minayo	CC	37124497	Femenino	La doña	Dueña	371244974
6/16/2026 11:50:05	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Angela María Rodriguez Cardona	CC	30396630	Femenino	El RINCONCITO AHUMADO	Propietaria	30396630
6/16/2026 12:06:51	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Luna Ortiz Rincon	CC	1060653238	Femenino	Jungla Park Bolera Manizales SAS	Administradora	901374757
6/16/2026 12:07:34	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Juan Diego Ramírez	CC	1053853875	Masculino	El Dauntaun	Administrador	901608725
6/16/2026 12:14:21	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Valeria Noreña Morales	TI	1054399447	Femenino	Pico y chao picadas y carbón	Servicio al cliente	75100665
6/16/2026 12:20:05	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Mariana Galeano Vargas	CC	1002581709	Femenino	Alitas del corral	Servicio al cliente	1053803061
6/16/2026 12:21:50	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Juliana morales Ramírez	CC	1053803061	Femenino	Alitas del corral	Propietaria	1053803061
6/16/2026 12:25:56	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	María Camila	CC	1053857290	Femenino	Six 24/7	Administradora	24341445
6/16/2026 12:26:17	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Valentina Noreña	CC	1054858029	Femenino	Pico y chao picadas y carbón	Servicio al cliente	75100665
6/16/2026 12:48:39	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Andrea Velasquez	CC	1002732272	Femenino	Sakura Teppanyaki Sushi	Administradora	901126433
6/16/2026 12:50:24	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Maria Fernanda Garcia	CC	1054858438	Femenino	Sakura Teppanyaki Sushi	Mesera	901126433
6/16/2026 12:53:15	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Mary luz Sánchez	CC	52371934	Femenino	La camelia picnic	Administradora	901318109
6/16/2026 15:18:28	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	VALENTINA CHICA GRANADOS	CC	1053867685	Femenino	TODO AREPAS SALOME	REPRESENTANTE LEGAL	1053867685
6/16/2026 16:00:05	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Juan Correa	CC	75082585	Masculino	Proxima Pizzería	Gerente	901696749
6/16/2026 16:35:26	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	JUAN PABLO MONTOYA	CC	75095603	Masculino	Mirador Caselata	Socio	24316949
6/16/2026 16:38:48	50 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Carolina Echeverry Valencia	CC	24333432	Femenino	Macas Gourmet	Propietaria	243334325
6/16/2026 16:48:38	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Mateo arce	CC	16079406	Masculino	Restaurante Eñe	Administrador	1053848547
6/16/2026 17:41:04	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Pablo Felipe Giraldo	CC	1007235141	Masculino	El colmado cocina	Mesero / Cajero	901566441
6/16/2026 19:01:26	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	María Margarita Rodriguez Zambra	CC	1002212469	Femenino	Restaurante Anatilde	Lider operativo	901938278
6/16/2026 19:49:04	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Juan Esteban Arbelaez Duque	CC	1192801018	Masculino	Zona U	Adminsitrador	1192801018
6/16/2026 21:27:05	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Maria Alejandra Serna Rico	CC	1053873928	Femenino	Yarumos café bar	Dueña	1053873928
6/17/2026 0:55:12	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Maria Yaneth	CC	42120024	Femenino	chorivelez	comercial	1002636632
6/17/2026 8:19:30	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Marcela Correa Duque	CC	1059812421	Femenino	Grandir Servicios Integrales	dueña	901850278
6/17/2026 9:33:06	50 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Gladys villa	CC	30319411	Femenino	Ambrosia eventos	Chef y dueña	303194114
6/17/2026 13:36:15	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	María Piedad Velázquez González	CC	24303446	Femenino	MAMÁ ISABEL Deliexoticos artesanales	Propietaria	24326477
6/17/2026 17:38:12	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Valentina Arbeláez Duque	CC	1053865025	Femenino	Inari	Administradora	10538650251
6/17/2026 23:48:00	75 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Brayan Esteban Perez Minayo	CC	1193523079	Masculino	La doña	Administrador asistente	371244974
6/18/2026 11:26:48	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Diana Alexandra Arroyave Rivas	CC	1232598130	Femenino	El Colmado cocina	Cajera/mesera	901566441
6/18/2026 14:37:31	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Mauricio Buitrago Gallego	CC	75069141	Masculino	Chilli & Ohana	Administrador	75069844
6/18/2026 14:42:03	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Luis Andrés Rendón	CC	75069844	Masculino	Chilli &Ohana	Propietario	75069844
6/18/2026 14:44:32	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Andrea Estrada	CC	1053808908	Femenino	Las montañeras	Administración	30320930
6/18/2026 14:55:47	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Jaime llano	CC	75091164	Masculino	La shiraka	Socio	901797559
6/18/2026 14:56:47	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Mauricio Llano	CC	75084763	Masculino	La Shiraka SAS	Jefe cocina - Propietario	901797559
6/18/2026 15:12:45	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Jhon ney franco cañetes	CC	93417032	Masculino	Hotel Quo	Mesero	900482338
6/18/2026 15:54:24	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Juan Guillermo barrera Ospina	CC	1053791695	Masculino	Efecto barbacoa	Propietario	901868787
6/18/2026 19:05:21	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Cristina Mideros	CC	1002592734	Femenino	Smalcakes	Propietaria	1002592734
6/18/2026 19:28:10	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Yulieth Albarán	CC	1002545784	Femenino	Café coloquio	Dueña	1002545784
6/19/2026 7:42:10	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Laura Marcela Menjura	CC	1053819348	Femenino	Alchile Taqueria Sas	Propietario Administrador	902041018
6/19/2026 9:26:35	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Gustavo Correa	CC	1022337927	Masculino	WolfDen Speakeasy	Barmanager	1022337927
6/19/2026 10:02:27	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Julián Henao Moreno	CC	1053784769	Masculino	BOXY	Propietario	1053784769
6/19/2026 10:05:27	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Manuela Rincón	CC	1007812364	Femenino	Please cake	Propietaria	1007812364
6/19/2026 10:18:11	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Cinthya ocoro delgado	CC	1114887015	Femenino	Picnic el eden	Propietaria	1114887015
6/19/2026 10:25:27	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Juan David Pulgarin Alzate	CC	1053849212	Masculino	Colitas Cubanas	Propietario	1053849212
6/19/2026 10:44:25	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Laura stefania Ruiz duque	CC	1053824943	Femenino	Naxos	Dueña	1053824943
6/19/2026 11:01:27	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Juan camilo castaño castilla	CC	1053858898	Masculino	Burgers fc manizales	Administrador	1053861331
6/19/2026 11:04:17	50 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Elizabeth Cubides Carrillo	CC	52077916	Femenino	Casa Azul Manizales	Administradora	52077916
6/19/2026 12:04:12	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Juan David Román Marin	CC	1053784568	Masculino	Don Juan Cocina Oculta	Chef	1053784568
6/19/2026 13:24:38	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Maria Fernanda Serna Orozco	CC	1043816555	Femenino	Crouiliné	Propietaria	1053816555
6/19/2026 14:47:15	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Jannin Cardona de la Villa	CC	1002566182	Femenino	Hotel Boutique San Antonio	Recepción de solicitudes y servicios	10261831
6/19/2026 15:37:53	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	camila cortes	CC	1002632920	Femenino	las fresitas	administradora	1002632920
6/19/2026 19:15:43	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Yessica Montoya Gómez	CC	30405850	Femenino	Shawarma paisa el original	Propietaria, administración	304058502
6/20/2026 16:43:40	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	Adina Sepúlveda Ahumada	CC	30282145	Femenino	Cacao dulce artesanal	Propietaria	30282145
6/21/2026 14:51:52	100 / 100	Grupo 1 (Lunes 22 y martes 23 de junio	JAIME RESTREPO	CC	10264155	Masculino	Salpikumis	Propietario	10264155
6/21/2026 21:03:49	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Isabela Diaz	CC	1054861872	Femenino	Don Ramon	Hija	901227971
6/22/2026 6:17:48	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Maria Cristina Cardona Meza	CC	24319420	Femenino	Cafe vazca	Pripietario	24319430
6/22/2026 7:46:47	50 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Leidy Tatiana Martinez Ospina	CC	1039462646	Femenino	Kirmana Travel	Representante legal	1039462646
6/22/2026 10:21:28	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	lina eugenia jaramillo romero	CC	30393350	Femenino	pachamank	dueña	30393350
6/22/2026 10:21:28	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Yenifer Tatiana Castañeda	CC	1054990307	Femenino	pachamank	dueña	30393350
6/22/2026 14:33:21	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Juan Castro	CC	75096641	Masculino	Restaurante Platanitos	Gerente	75096641
6/22/2026 16:27:24	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Gloria Inés Velázquez Gonzalez	CC	24326477	Femenino	Mamá Isabel DeliExóticos Artesanales	Propietaria	24326477
6/22/2026 19:08:10	50 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	LUIS FELIPE ROMERO PIEDRAHI	CC	16076594	Masculino	MUNCH Snacks & Cheers	SOCIO PROPIETARIO	24320764
6/23/2026 10:27:43	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	CAMILA ZULUAGA GALLEGO	CC	1053823954	Femenino	CAZZU CHARCUTERIA	PROPIETARIA	1053823954
6/25/2026 11:55:09	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Diana Maria torres Giraldo	CC	24338557	Femenino	Yoguissimo	Propietario	24338557
6/25/2026 21:52:19	75 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Maradey Mercedes Arias Mendoza	CC	1192769418	Femenino	Chevita	Gerente	1192769418
6/26/2026 6:53:59	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Nicolás Orozco	CC	1053825429	Masculino	Chanchocarnes / Chanchoripan	Propietario	1053860039
6/26/2026 8:43:57	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Cesar Augusto Lezcano moreno	CC	4598440	Masculino	Chicharrones Checho	Administrador	4598440
6/26/2026 9:40:51	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Valeria Ospina Mideros	CC	1055750012	Femenino	Armando Restaurante	Lider de Mercadeo	901898066
6/26/2026 9:55:16	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Laura Jimenez Ramirez	CC	1053806111	Femenino	Sabores con Altura	Propietaria	1053806111
6/26/2026 9:57:31	100 / 100	Grupo 2 (Martes 30 de junio y miércoles	Maria Natalia García Ortiz	CC	1053860039	Femenino	Chanchocarnes y Chanchoripan	Propietaria	1053860039

Requisitos para participación:1. ¿El estable	2. ¿Cuenta con local comercial físico?	3. ¿Se encuentra ubicado en Manizales (Zon	4. ¿Su establecimiento pertenece al sector (	Si la respuesta anterior es SI, por favor sele	Dirección física:	Zona:
Si	Si	Si	No	Publicidad		Urbana
Si	Si	Si	Si	Servicio de comidas rápidas	Centro comercial cable	Urbana
Si	No	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	Carrera 20 bis # 65 a 8	Urbana
Si	No	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	Calle 76a 19a 17	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Calle 67 # 38 a 05	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante, bar, Bolera	Cra 72 #16 11	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Calle 22 # 22 26	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Cra 20 47 A 55 bulevar	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Cra 20 48 C 31 bulevar	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Cra 20 48 C 31 bulevar	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	CRA 23 # 66 - 06	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Cra 20 47 A 55 bulevar	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Carrera 23 # 75-36	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Carrera 23 # 75-36	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Vereda Cuchilla del sa	Rural
Si	Si	Si	Si	Servicio de comidas rápidas	calle 51 22a-05	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Cll 56 # 23-74	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Vereda Caselata	Rural
No	No	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	Calle 5 # 20-80 apto 30	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Cra 23 # 75-85	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Calle 10 # 12 - 25	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	CALLE 66 #23-31 LOC	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	cr 25a 62 30	Urbana
Si	Si	Si	Si	Café, bar, comidas rápidas, eventos y cátering	CRA 9 # 55 c - 29 Alta	Urbana
Si	Si	Si	Si	distribucion	Cra 19 #12-53	Urbana
Si	No	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	cra 23 C # 66 A	Urbana
No	No	Si	Si	Eventos	Calle 15 #25-15	Urbana
Si	No	Si	Si	Insumos para restaurantes y usuarios	Carrera 21 No 65-04	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Carrera 20 73-15	Urbana
Si	No	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	Calle 76 a # 19 a 17	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Calle 10 # 12 - 25	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Centro comercial Cabl	Urbana
Si	Si	Si	Si	Servicio de comidas rápidas	Centro comercial Cabl	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Cra 22 #9-27	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Carrera 23a no. 66-36	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	CRA 23 A No 66 - 36	Urbana
Si	Si	Si	Si	Hotel, Alojamiento Rural (Con restaurante)	Calle 66 #28a26	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	CRA 23 #71-13	Urbana
Si	Si	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	Calle 56 #23-66	Urbana
Si	Si	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	Calle 60 #24a40	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Cra 24a # 0-49	Urbana
No	Si	Si	Si	Speakeasy bar	Cra 17#71 51	Urbana
Si	Si	Si	Si	Servicio de comidas rápidas	Calle 66 A # 31 B 48	Urbana
Si	No	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	Carrera 29 #70-09	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Km 5 vía Manizales-Ne	Rural
Si	Si	Si	Si	Servicio de comidas rápidas	Cra 22 #48b-15	Urbana
Si	Si	Si	Si	Granizados de fruta	Calle 59b #9b 53	Urbana
Si	Si	Si	Si	Servicio de comidas rápidas	Calle 98#33b06	Urbana
No	Si	Si	No	Hotel, Alojamiento Rural (Con restaurante)	Cra 23 C 69 10 Palerm	Urbana
Si	Si	Si	Si	Hotel, Alojamiento Rural (Con restaurante)	Cra 19 #74-10	Urbana
Si	Si	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	Calle 65a # 23 a 15 gu	Urbana
Si	Si	Si	Si	Hotel, Alojamiento Rural (Con restaurante)	calle 55#24-60 Barrio E	Urbana
No	Si	Si	Si	Cafetería, pastelería, repostería	call4 61 #24c-56	Urbana
Si	Si	Si	Si	Servicio de comidas rápidas	Media torta de Chipre	Urbana
Si	Si	Si	Si	Carpa fines de semana en Chipre	Torre de Chipre	Urbana
Si	Si	Si	Si	Lácteos	Kilómetro 2 vía Neira	Rural
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Cra 23 #58-7	Urbana
Si	No	Si	Si	Cafe tostado molido y en grano	Funca la margarita ver	Rural
Si	No	Si	No	Agencia de turismo con linea de alimentos	Cr 42 # 67 e 21	Urbana
Si	No	Si	Si	atencion de servicios de alimentacion	calle 72# 16 A-18	Urbana
Si	No	Si	Si	atencion de servicios de alimentacion	calle 72# 16 A-18	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Calle 49 # 26 - 37	Urbana
Si	No	Si	Si	Mermeladas, salsas y sales saborizadas	Carrera 21 65-04	Urbana
No	No	Si	Si	Servicio de Catering y Hospitality	CALLE 41 B 26 A 61	Urbana
Si	No	Si	Si	CHARCUTERÍA TABLAS DE QUESOS TAPAS	AUN NO SE TIENE PU	Urbana
Si	Si	No	Si	Heladería	Calle 6 10 41	Urbana
Si	No	Si	Si	Emprendimiento	NO APLICA	Urbana
Si	Si	Si	Si	Carnicería y comida rápida	Carrera 35 102 51	Urbana
Si	Si	Si	Si	Servicio de comidas rápidas	Calle 51 #27 - 15	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Calle 63 # 24 – 13	Urbana
Si	Si	Si	Si	Restaurante	Carrera 21 #71 11	Urbana
Si	Si	Si	Si	Carnicería y comidas rápidas	Carrera 35 101b 11	Urbana

Comuna o Corregimiento:	Barrio o Vereda:	Número de celular:	Correo electrónico:	Edad (en años)	¿Hace parte de la comunidad LGTBI?	¿Es cabeza de familia?	¿Hace parte de alguno de los siguientes gru	¿Presenta algún hecho victimizante?	¿Presenta alguna condición de discapaci
		3052995570	estrategia@elklampuil	28	No	No	Joven	No	Ninguna
Palogrande	Cable	3218996461	dianamt2079@gmail.c	40	No	No	Cuidador	No	Ninguna
Palo Grande	Laureles	3148882797	choquartemanizales@g	44	No	No	NA	No	Ninguna
Cerro de oro	Milan	3023880975	mardelly1234@gmail.c	43	No	No	Ninguno	No	Ninguna
Comuna universitaria	Pio XII	3152953943	elrinconcitoahumado@	48	No	Si	Ninguno	No	Ninguna
Palogrande	Milán	3117934395	lunitaortizr@gmail.com	31	No	Si	Ninguno	No	Ninguna
Centro	Centro	3214117262	brandon1979@hotmail.	29	Si	No	Joven	No	Ninguna
La estación	San Jorge	3046078857	norenavaleria5@gmail.	17	No	No	Ninguno	No	Ninguna
La estación	San Jorge	3136375142	marianagvar@gmail.co	23	No	Si	Ninguno	No	Ninguna
La estación	San Jorge	3332241925	alitasdelcorral@gmail.c	36	No	No	Ninguno	No	Ninguna
Comuna	Barrio belen	3013076200	macatore13@gmail.co	29	No	Si	Joven	No	Ninguna
La estación	San Jorge	3214718061	Valentina.norena345@	21	No	No	Ninguno	No	Ninguna
Milan	Milan	3164600778	familiagiraldogonzales	22	No	No	No	No	Ninguna
Milan	Milan	3107489569	mafegarcia102@gmail.	20	No	No	No	No	Ninguna
El remanso	Cuchilla del salado	3014304819	rpblacamelia@gmail.c	48	No	No	Adulto mayor	No	Ninguna
la estación	san jorge	3126682695	valentinachicagranada	27	No	Si	Joven	No	Ninguna
Palogrande	Belen	3108410061	centauribeer@gmail.co	48	No	No	Ninguno	No	Ninguna
Agroturistico el Tablazo	Vereda Caselata	3232284884	juan.pamonto80@gma	45	No	Si	Ninguno	No	Ninguna
Atardeceres	Alcázares	3004062410	cev3@hotmail.com	44	No	No	Cuidador	No	Ninguna
Palogrande	Milan	3052222226	restaurantecolombiaen	42	No	No	Normal	No	Ninguna
Atardeceres	Chipre	3102794827	giraldopablofelipe@gm	25	No	No	Joven	No	Ninguna
PALOGRANDE	GUAYACANES	3002249053	mariamargaritarodrigu	25	No	No	Joven	No	Ninguna
Manizales	Palo Grande	3023702494	jeadz1234@gmail.com	25	Si	No	Joven	No	Ninguna
Carola	Carola	3226768720	aleja991220@gmail.co	28	No	No	Joven	No	Ninguna
comuna	campo hermoso	3135147774	chorivelezmzl@gmail.c	25	No	No	na	No	Ninguna
Palogrande	Palermo	3122004096	gerencia@grandirsas.c	35	No	No	ninguno	No	Ninguna
Comuna	Barrio el bosque	3147329511	laneguzvilla70@gmail.c	55	No	Si	NARP	No	Ninguna
Laureles	Laureles	3164456605	gloriaivg@gmail.com	75	No	No	Adulto mayor	No	Ninguna
Cerro de oro	Alta suiza	3046701433	valentinaarbel98@gma	27	No	No	Joven	No	Ninguna
Cerro de oro	Milan	3243637100	perez.minayo21@gmai	25	No	No	Joven	No	Ninguna
Atardeceres	Chipre	3026173666	diana.arro.rivas@hotm	25	No	No	Joven	No	Ninguna
Manizales	Laureles	3105019026	maobuitragog@gmail.c	53	No	Si	Cuidador	No	Ninguna
Palogrande	Laureles	3146452504	larendonva@gmail.com	53	No	Si	Ninguno	No	Cuidador de persona con discapacidad
San jorge	San jorge	3234701515	andreaestradacardona	35	No	Si	Joven	Si	Ninguna
Estadio	Guayacanes	3136119354	jaimellanogarcia@gma	49	No	No	No	No	Ninguna
5	Guayacanes	3206775000	lashirakamanizales@g	48	No	Si	Adulto	No	Ninguna
Manizales	Barrio Palermo	3218113264	jneyfranco@gmail.com	56	No	Si	Adulto mayor	No	Ninguna
Milan	Milan	3244636850	jgbarreraospina@gmai	37	No	Si	Ninhuna	No	Ninguna
Palogrande	Belen	3126709907	smallcakesmanizales2	25	Si	No	Joven	No	Ninguna
Palo grande	Estrella	3122919988	yulialvaran03@gmail.c	23	No	Si	Joven	No	Ninguna
Palogrande	La estrella	3134605989	lmarcelam8@gmail.co	34	No	Si	Adulta	No	Ninguna
Manizales	Colseguros	3052479141	skagustavo@gmail.com	38	No	Si	No	No	Ninguna
Universitaria	Fátima	3172413613	julianhenaomoreno@g	38	No	No		No	Ninguna
Palogrande	Palermo	3165384898	manurincon2003@gma	23	No	No	Joven	No	Ninguna
El manantial	Bajo corinto	3107064555	el.eden.picnic@gmail.c	34	No	No	Campesinos	No	Ninguna
San jorge	San jorge	3122505035	jdpulgarina@gmail.com	29	No	No	Joven	No	Ninguna
Cerro de oro	La cumbre	3105148673	laura.824943@gmail.c	33	No	Si	Madre cabeza de hogar	No	Ninguna
Comuna 7	La enea	3104234637	camilomello11@gmail.	28	No	No	Joven	No	Ninguna
Manizales	Palermo	3003000105	ecubidesinmobiliaria@	53	No	Si	Adulto mayor	No	Ninguna
Palogrande	Milán	3103672496	juandarro17@gmail.co	37	No	No	No	No	Ninguna
Manizales	Guayacanes	3136588991	mafeserna10@gmail.c	34	No	No	Ninguno	No	Ninguna
Barrio Belén	Barrio Belén	3044666722	reservas@hbsanantoni	23	No	No	Joven	No	Ninguna
comuna palogrande	la estrella	3044348991	mcortesl@unal.edu.co	22	No	No	Joven	No	Ninguna
Atardeceres	Chipre	3123089950	yessicamgomez02048	46	No	Si	Ninguno	No	Ninguna
Atardeceres	Chupre	3163621248	adinase0462@gmail.c	63	No	Si	Victima violencia familiar	Si	Ninguna
La Balastrera	La Balastrera	3113199399	jaremova@gmail.com	63	No	No	Adulto mayor	No	Ninguna
Tesoro	Palmas	3102672062	isadilon003@gmail.co	19	No	No	Joven	No	Ninguna
Corregimiento agroturistico e	Guacas	3113243420	cristicar56@gmail.com	70	No	Si	Adulto mayor	No	Ninguna
Universitaria	Malabar	3137315227	tatianamartinezospina(	31	No	Si	Madre cabeza de familia	No	Ninguna
ecoturistico cerro de oro	colseguros alta suiza	3003242993	linilla.jaramero@gmail.	49	No	No	ninguno	No	Ninguna
ecoturistico cerro de oro	colseguros alta suiza	3128251125	linilla.jaramero@gmail.	38	No	No	ninguno	No	Ninguna
Comuna La estación	Barrio Versalles	3006300525	jfcastro132@hotmail.c	45	No	No	Ninguno	No	Ninguna
Palogrande	Laureles	3164456605	gloriaivg@gmail.com	67	No	No	Adulto mayor	No	Ninguna
LA FUENTE	LOS ALAMOS	3205313367	luchopanda1983@outl	43	No	Si	No aplica	No	Ninguna
NO	BAJA SUIZA	3216651735	Camilazuluagagallego(	33	No	No	NINGUNO	No	Ninguna
Villamaria	Alameda	3116419567	dimasanti02@gmail.co	40	No	No	Ninguna	No	Ninguna
La Estación	Santa Helena	3237646537	chevita.salsas@gmail.	25	No	No	Población indígena	No	Ninguna
Comuna Tesorito	La Enea	3137824168	johannmanizales@gm	33	No	No	No	No	Ninguna
Comuna	Aranjuez	3122960639	lezca45@hotmail.com	62	No	Si	Victima del conflicto	Si	Ninguna
Estadio	Palogrande	3008725896	mercadeo@armandos	22	No	No	Joven	No	Ninguna
Alta Suiza	Alta Suiza	3106085672	chorizosconaltura@gm	35	No	Si	Na	No	Ninguna
Comuna Tesorito	La Enea	3128604566	mnataliag974@gmail.c	28	No	No	Joven	No	Ninguna

Otra Mirada

Servicio no es dar lo que uno tiene,
es dar a otra persona
aquello que le hace falta o necesita

Debe tener un enfoque proactivo
y no reactivo







CONSTRUYENDO EXPERIENCIAS

Es importante partir de comprender que la **Experiencia del Cliente** va más allá de la simple atención al cliente; hace referencia a todas las interacciones que un cliente tiene con nuestra marca y por supuesto, la percepción que estas experiencias generan.

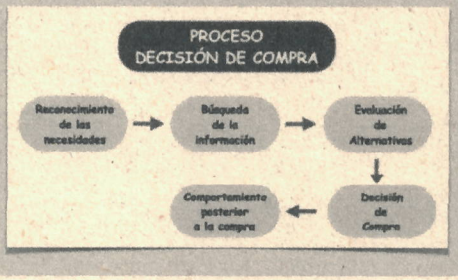
RECUERDE.
El cliente siempre se acordará de cómo se sintió durante la última compra o durante el último encuentro.

Esa experiencia debe ser la principal preocupación de la compañía y ésta deberá diseñar permanentemente estrategias para mejorarla día a día.



La estrategia de CX va mucho más allá de proporcionar un buen servicio durante la compra, el objetivo es sorprender al cliente en todas las etapas del proceso de compra.

Hay que prestar mucha atención a todos los aspectos relacionados con la experiencia del cliente en las diferentes etapas del proceso de compra como lo son, el momento previo a la venta, durante la compra y en el servicio posventa, esto ayudará a fortalecer la satisfacción final del cliente y el posicionamiento que la empresa logra en su mente.





El Servicio al Cliente como ESTRATEGIA

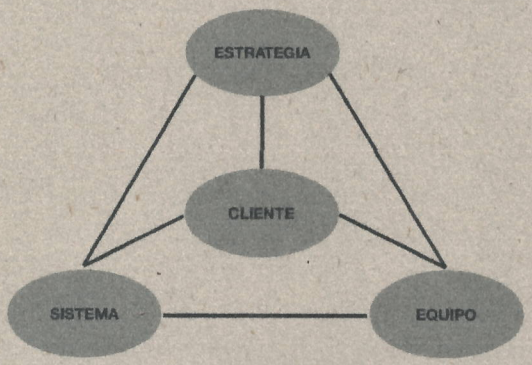
Una estrategia de servicio al cliente es un **plan de acción estructurado** que ayuda a las empresas a gestionar las interacciones con los clientes.

Se trata de un enfoque definido que comprende metodologías, tecnologías y planes de contingencia utilizadas, entro otros, para interactuar con los clientes y resolver sus inquietudes.

Una estrategia de servicio al cliente exitosa ayuda a impulsar la satisfacción del usuario en todos los puntos de contacto en su recorrido .



El Triángulo del Servicio





Cómo desarrollar una estrategia de servicio al cliente

1 Construyendo un frente unido

Reunir al equipo de trabajo para conversar honestamente sobre qué significa priorizar al cliente. Se trata de que todos estén de acuerdo, desde el staff directivo hasta el operativo.

Empatizar con los clientes y pensar en los pequeños detalles que marcan la diferencia

Todas las áreas funcionales de la organización influyen en la experiencia del cliente, no solo aquellos que tienen contacto directo con el cliente.



2 Líder por canal

Analice a fondo sus puntos de interacción con el cliente y asegúrese de que cada uno cuente con un responsable específico.

Es fundamental que su estrategia de atención al cliente defina que la persona a cargo de cada canal, ya sea puntos de venta físicos, correo electrónico, redes sociales o soporte técnico, tenga clara su función y esté lista para asumir el control.

Esto implica mucho esfuerzo, pero garantiza un trato personalizado y responsable en cada punto de contacto con el cliente.



3 Creando sus recorridos de clientes

Entre aquellos que están mejorando su desempeño, un 75% de los líderes de servicio al cliente apuestan al análisis del recorrido del cliente para conocer bien a su audiencia.

Por lo tanto, es evidente que planificar el recorrido del cliente como parte de tu estrategia de atención al cliente es fundamental. Se trata básicamente de ponerse en su lugar. Comprender sus necesidades y frustraciones en todo momento.

Esto significa considerar cada interacción, desde la consulta inicial sobre el producto hasta el servicio posventa , como una oportunidad para superar las expectativas.



4 Establecer Objetivos SMART

SMART es una metodología para definir objetivos. Se trata de un acrónimo del inglés a través del cuál se explican las características básicas de los objetivos SMART. Éstos deben ser:

Específicos (Specific)
Medibles (Measurable)
Alcanzables (Achievable)
Realistas (Realistic)
Duración limitada (Time-bound).

El método SMART afirma que fijar objetivos claros, alcanzables y estratégicos es la forma más eficaz de crear métricas y metas concretas. En lugar de un objetivo general, como "incrementar las ventas", podemos fijar un objetivo SMART así:

"Incrementar en un 4 % las ventas de cocteles que se realicen en el local del cable, durante el próximo trimestre del año"



5 Optimización para la velocidad y la colaboración

Examinar los aspectos prácticos de sus procesos actuales.

¿Dónde puede optimizar el proceso?
¿Dónde puede aportar valor?

Brindar al equipo de trabajo las herramientas y la gestión del flujo de trabajo adecuadas para que la magia surja.

A veces, son los pequeños ajustes en la estrategia de atención al cliente, como el uso de IA o el análisis de las interacciones con los



4 Consejos para elegir una estrategia de servicio al cliente

Comparar, implementar y superar 1

Inspirarse en los modelos de atención al cliente de los líderes del sector. Identificar los elementos de su estrategia que se alinean con los valores de su marca y las expectativas de los clientes.

Profundizar para descubrir dónde se están quedando atrás sus competidores. Estas deficiencias son oportunidades de oro para que su estrategia de atención al cliente se destaque.



Identificar las fortalezas del equipo 2

El equipo de trabajo es mucho más que la descripción de sus funciones. Descubrir talentos ocultos que podrían innovar en el servicio al cliente.

Quizás alguien se destaca en la defensa de los empleados o alguien es un experto en tecnología en casos particularmente complejos.

Adaptar la estrategia de servicio al cliente para incluir estas habilidades puede transformar su servicio de **estándar a espectacular.**



Sea su propio comprador secreto 3

Póngase en el lugar de sus clientes, pero vaya más allá: conviértase en un cliente encubierto. Interactuar directamente con los funcionarios de la empresa como si fuera un cliente, sin que su equipo lo sepa.

Esta experiencia directa puede revelar información que nunca obtendría solo con datos o encuestas, lo que le guiará hacia una estrategia de servicio al cliente verdaderamente basada en la experiencia del cliente.



Aproveche el poder de la comunidad 4

Su gente es su fuerza. Aproveche su comunidad de clientes y el contenido generado por los usuarios para impulsar su estrategia de atención al cliente.

Aproveche este espacio donde sus clientes moldean el panorama de servicio con sus historias y soluciones.

Interactúe, escuche y desarrolle su enfoque basándose en esta inteligencia colectiva, logrando que su servicio sea verdaderamente comunitario y tenga un impacto real.



Momentos de la verdad en el servicio al cliente





¿Qué son los momentos de la verdad en el servicio al cliente?

Los momentos de la verdad en el servicio al cliente, representan los **puntos del recorrido** del cliente en los que se produce un **acontecimiento clave** y éste se forma una opinión sobre la marca.

Son los puntos de contacto en los que los clientes se enamoran de un producto o se alejan y se van.



Cómo clasificar los momentos de verdad del cliente

Todos los momentos de la verdad se dividen en dos grandes categorías:

- **Momentos negativos (Momentos de dolor)**
- **Momentos positivos (Momentos de gloria)**



Momentos de dolor

Los momentos de dolor ocurren cuando la experiencia es tan mala que el cliente va a alguna red social y se lo cuenta a todo el mundo.

Esto puede ocurrir cuando el representante de la empresa les ignora o cuando actúa de forma inapropiada o siendo grosero con el cliente por ejemplo cuando llama.

La buena noticia es que se pueden transformar los momentos negativos en una experiencia positiva para el cliente.

Todos cometemos errores, así que es mejor *aprender a gestionarlos adecuadamente.*



Momentos de gloria

Los momentos de gloria ocurren cuando superamos las expectativas de nuestros clientes durante una determinada interacción, en la que pueden experimentar dificultades y necesitar ayuda.

Pueden ocurrir en cualquier etapa de su viaje, aunque su intensidad variará.



La clasificación de los momentos de la verdad

A continuación se presentará una clasificación más detallada.

Se basa en el lugar cronológico de los momentos de la verdad en el customer journey:



1

Momento de la verdad cero:

Ocurre cuando las personas buscan información en línea o amigos , entre otros y toman decisiones sobre las marcas en esa instancia.

2

Momento de elección:

Se refiere al instante en que el consumidor está delante del producto, ya sea en línea o en una tienda física.

3

Momento de Compra:

Se refiere al momento postcompra en que el cliente prueba la calidad del producto y verifica si se cumple con la promesa de marca.



4

Momento de Reacción:

Es cuando el cliente expresa alguna reacción en relación a la empresa, luego de haber realizado una compra.
Compartir opiniones sobre los productos en las redes sociales, recomendar la marca a amigos o pedir ayuda al equipo de soporte son algunos ejemplos del momento de reacción.

5

Momento Postcompra:

Momento en el que el cliente crea su propio concepto del producto o servicio al vivir la experiencia de uso, esta es una etapa de

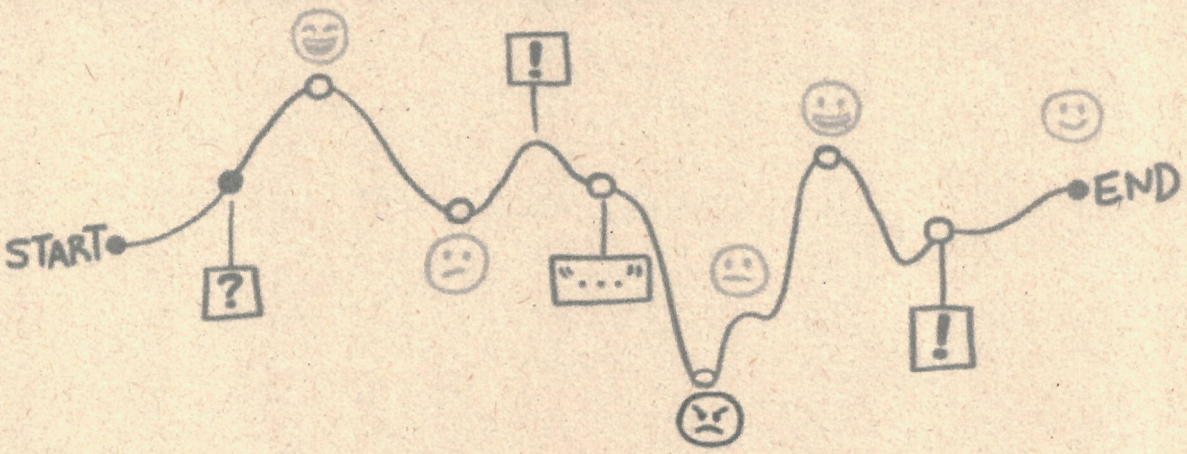


¿Por qué son importantes los momentos de verdad?

Los momentos de verdad son los que más influyen en el recorrido del cliente y conforman la **percepción** sobre la marca. Por eso es una buena idea visualizarlos. Al hacerlo se logrará:

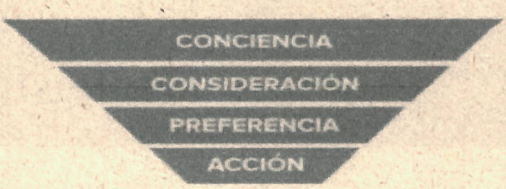
- Encontrar la parte más débil del recorrido del cliente y arreglarlo.
- Encontrar los momentos de verdad en los que tu servicio brilla realmente y reforzarlos o implementarlos en otras etapas.
- Desarrollar protocolos sobre el manejo de los momentos de verdad para los miembros del personal del front.

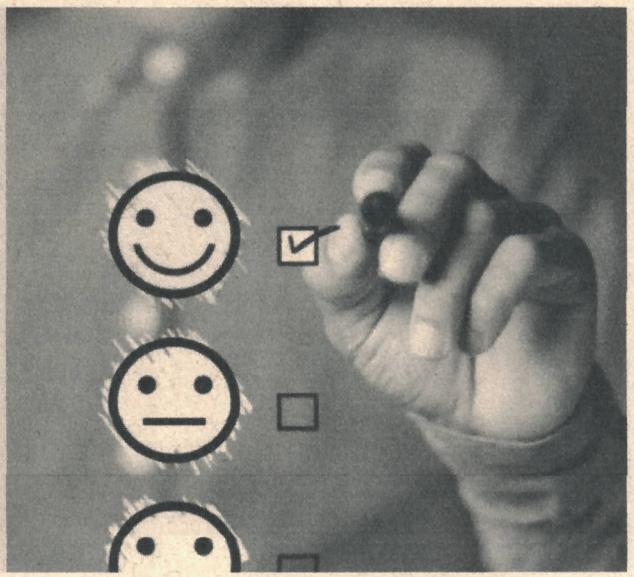
¿Qué es un Mapa de la Experiencia del Cliente?



El mapa de la experiencia del cliente es un diagrama que ilustra el viaje por una variedad de puntos de contacto en el que el consumidor se mueve antes, durante y después de realizar una compra o utilizar nuestros servicios. A menudo es comparado con un embudo.

El embudo de marketing tradicional tiene cinco etapas por las que pasa generalmente un cliente: conciencia, consideración, preferencia, acción, fidelización.

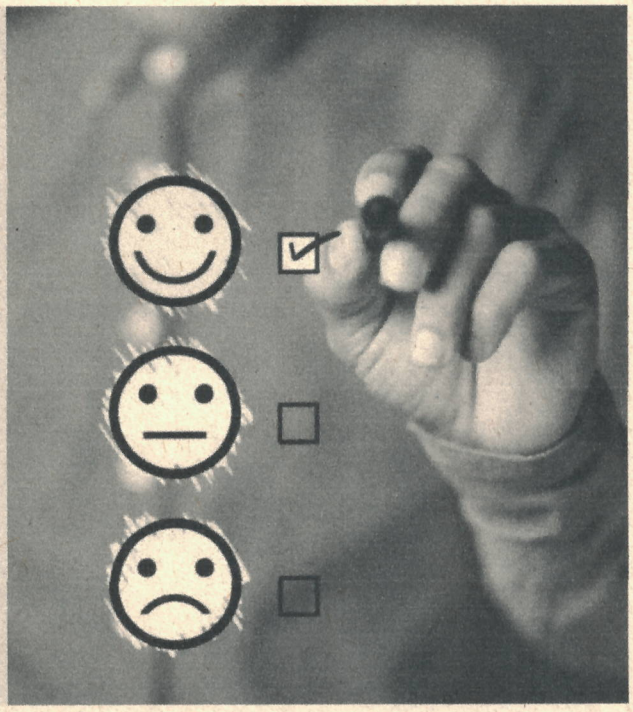




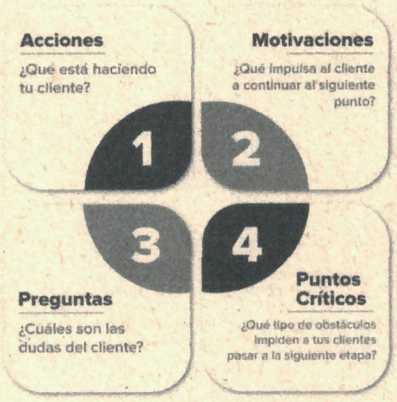
Elementos clave en el mapa de la experiencia del cliente

El trayecto del cliente incluye una serie de eventos que pueden ocurrir antes, durante y después de que el cliente interactúa con tu *producto o servicio.*

Un mapa del viaje del cliente puede variar en los diferentes canales y puntos de contacto, durar desde varios días o semanas.



Trayecto a trazar en el mapa de la experiencia del cliente



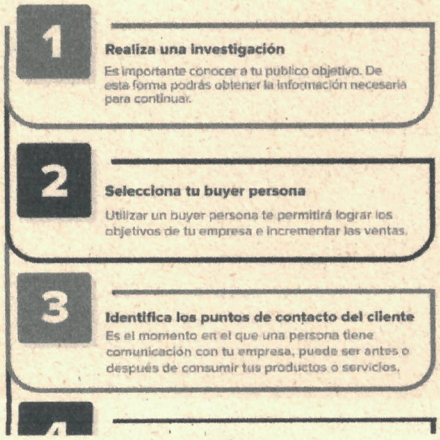
Acciones: ¿Qué está haciendo tu cliente?, ¿cuáles son las acciones clave que un cliente necesita para avanzar?, ¿qué es lo que hace que un cliente no se mueva a la siguiente etapa?

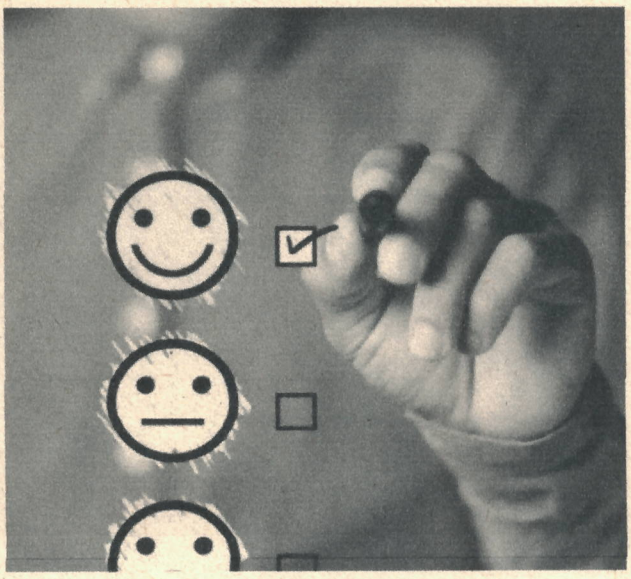
Motivaciones: ¿Qué impulsa al cliente a continuar al siguiente punto?, ¿cuál es su objetivo?, ¿está tratando de resolver un problema?, ¿qué está sintiendo?.

Preguntas: ¿Cuáles son las dudas del cliente?, ¿está buscando algo específico?, ¿está confundido? Identifica en qué fase el cliente tiene más preguntas y responde rápidamente a ellas.

Puntos críticos: ¿Qué tipo de obstáculos impiden a tus clientes pasar a la siguiente etapa?, ¿cuál es el proceso?, ¿el precio?, ¿qué más piensas y puedes medir?

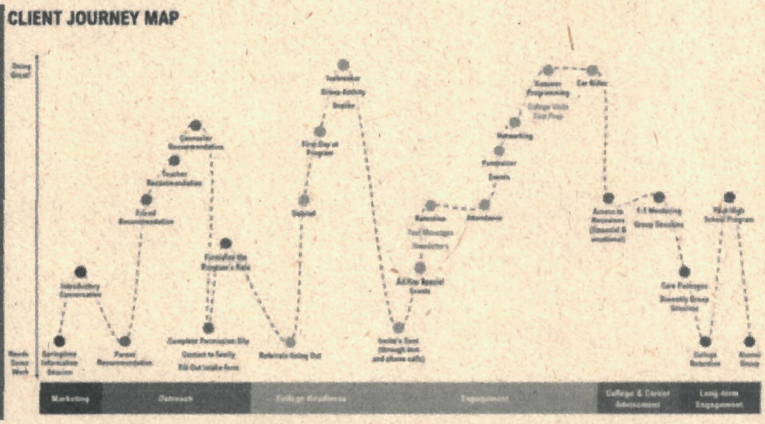
Guia para construir un mapa de la experiencia del cliente





Los Journey Maps son ejemplos visuales que describen los pasos que un cliente da al interactuar con un producto, servicio o marca. Ayudan a las organizaciones a entender y empatizar con sus clientes, proporcionando información sobre sus emociones, motivaciones y desafíos en cada etapa del recorrido.

Journey Maps



Analizar cuidadosamente la información que suministran los clientes proporciona datos valiosos sobre el recorrido del usuario, ayudando a diseñar estrategias efectivas para optimizar las experiencias del usuario.

Normalmente, un journey map incluye:

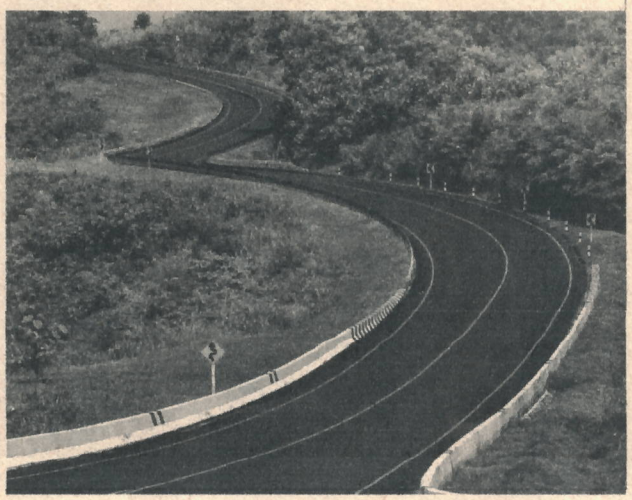
- Etapas o Fases: Las partes distintivas del proceso de interacción del cliente, como conocimiento, consideración, compra y post compra.
- Puntos de Contacto: Interacciones específicas entre el cliente y la marca, como visitar un sitio web, hablar con servicio al cliente o realizar una compra.
- Emociones y Pensamientos: Las experiencias, sentimientos y pensamientos del cliente en cada etapa.
- Puntos de Dolor: Desafíos o frustraciones que el cliente encuentra.
- Oportunidades: Áreas donde la marca puede mejorar la experiencia del cliente.



Journey Maps vs. Mapa de Experiencia

Los Journey Maps y los mapas de experiencia del cliente son herramientas esenciales en el diseño de experiencia de usuario (UX) y experiencia del cliente (CX). Aunque a menudo se confunden, cada uno sirve para propósitos distintos. Veamos las diferencias entre ellos:

Característica	Journey Map	Mapa de Experiencia
Enfoque	Persona de usuario y escenario específico	Experiencia de usuario/cliente amplia y holística
Alcance	Interacciones detalladas, específicas del escenario	Interacciones integrales, de múltiples canales
Cronología	Orden cronológico de las interacciones	No cronológico, vista general de alto nivel
Nivel de detalle	Detallado y granular	Abstracto y de alto nivel



Journey Maps:

Los Journey Maps son visualizaciones detalladas que describen las interacciones de un usuario particular con un producto, servicio u organización a través de un escenario o proceso específico. Se centran en proporcionar una secuencia cronológica de las acciones del usuario, sus emociones, puntos de dolor y puntos de contacto.

Esta herramienta es ideal para entender y optimizar experiencias de usuario específicas al identificar áreas de mejora dentro de un contexto definido.



Mapa de Experiencia:

Los *mapas de experiencia ofrecen una* perspectiva más amplia, capturando las interacciones de un usuario o cliente a través de múltiples puntos de contacto y canales. Enfatizan la relación entre las diferentes interacciones en lugar de una secuencia específica.

Los mapas de experiencia son útiles para obtener información sobre la experiencia holística del usuario, identificar temas comunes y alinear equipos multifuncionales en torno a una comprensión unificada del recorrido del cliente.



Elegir la herramienta adecuada:

Decidir entre un Journey Maps y un mapa de experiencia depende de los objetivos del proyecto.

Utiliza algunos de los tipos de **Journey Maps** cuando se necesiten conocimientos detallados sobre escenarios específicos de usuario o procesos, como la incorporación o la compra.

Opta por un **mapa de experiencia** cuando se requiera una comprensión integral del recorrido del cliente a través de varios canales.

Ambas herramientas son cruciales en el diseño de CX, permitiendo a las organizaciones mejorar la



Tipos de Journey Maps más populares

Journey Map del estado actual

Journey Map del estado futuro

Journey Map de un día en la vida

Service Blueprint

Journey Map basado en Personas



Cómo crear tu primer mapa basado en emociones

Dibuja un eje horizontal (X) con las distintas etapas del recorrido del cliente (por ejemplo: «entrada al local», «elección de mesa», «ver la carta», «comer», etc.).

1. En el eje vertical (Y), ubica los niveles de experiencia: desde emociones negativas (abajo) hasta experiencias muy positivas (arriba).

2. Identifica cómo se siente el cliente en cada una de esas etapas. Puedes usar entrevistas, encuestas rápidas o incluso observación directa.

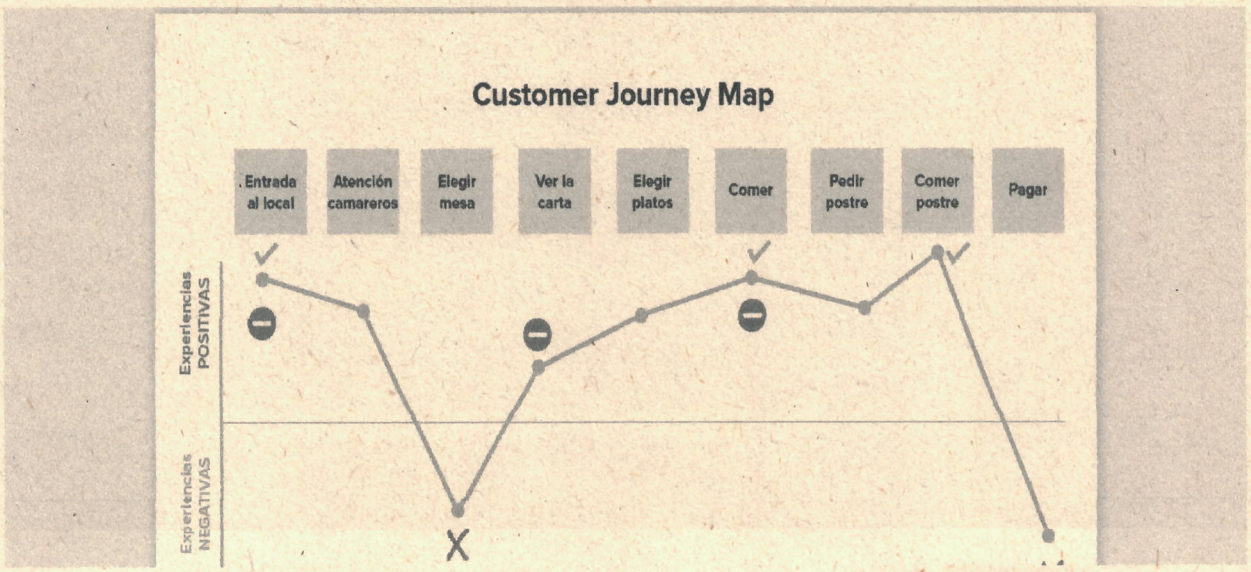
3. Marca cada punto emocional con un símbolo (✓ si es positivo, ✗ si es negativo)

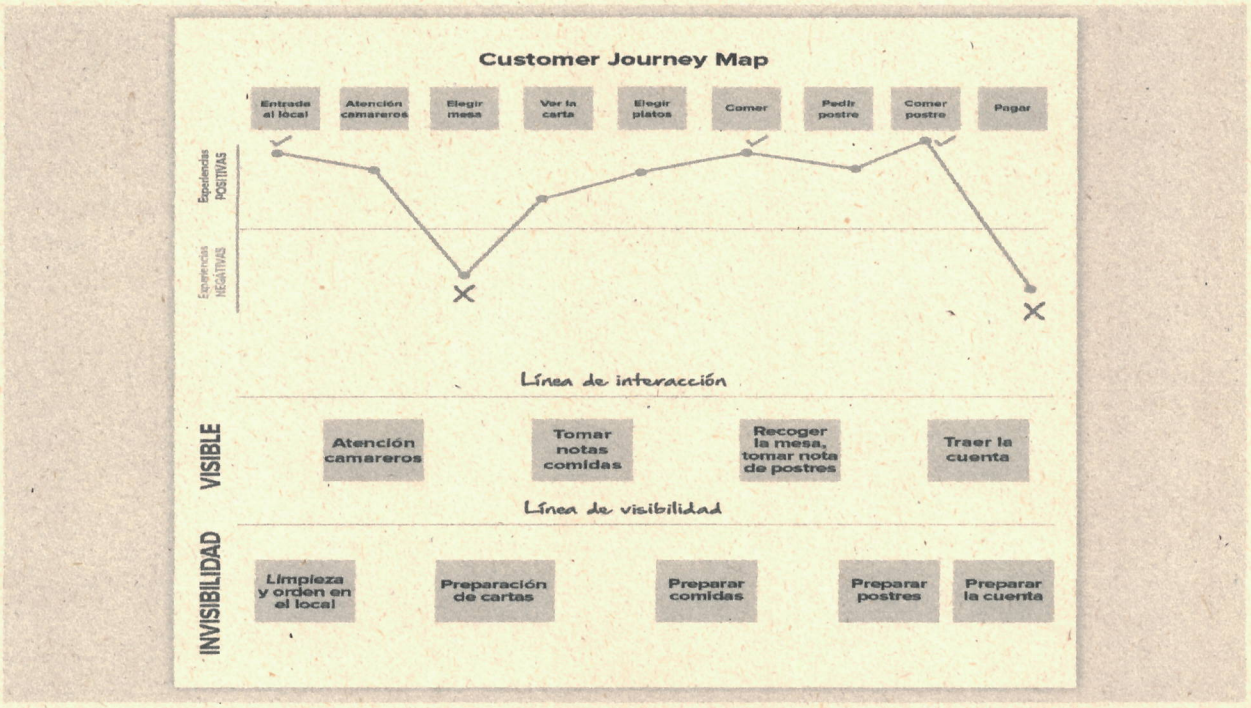
4. Une los puntos con una línea para visualizar el recorrido completo de la experiencia.

5. Analiza dónde están los «baches» emocionales. Esos puntos bajos son oportunidades de mejora.

Finalmente, resalta los puntos críticos que podrían estar impactando negativamente en la decisión de compra o en la percepción de marca.

Este tipo de mapas no solo hacen visible lo invisible, sino que también ayudan a diseñar *soluciones más empáticas, relevantes y centradas en el cliente.*





Cómo usar el Customer Journey Map para optimizar la experiencia

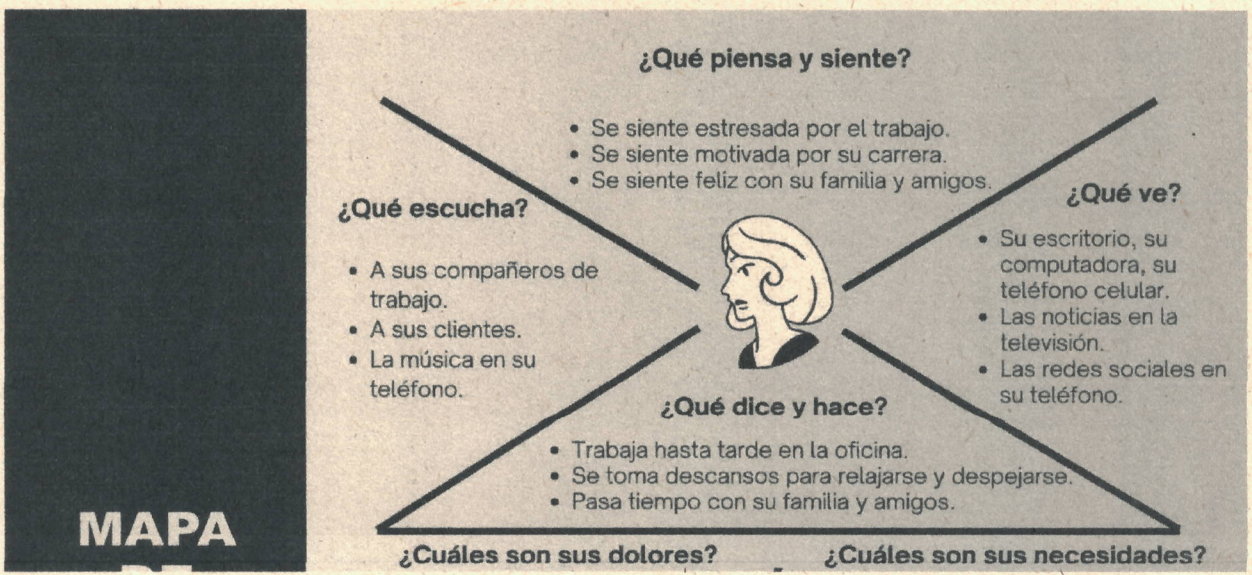
Una vez construido el mapa, el trabajo no ha terminado. ¡Ahora es el momento de usarlo para mejorar! Estas estrategias ayudarán a convertir el mapa en acciones concretas.

1. **Prioriza tus objetivos:** identifica las etapas del recorrido donde tu marca tiene más impacto o donde los clientes tienen más «puntos de dolor». Enfócate en esas áreas primero para lograr mejoras significativas.

2. **Adopta un enfoque omnichannel:** unifica la información de todos tus canales (sitio web, redes sociales, email, etc.) para tener una visión holística del cliente. Un enfoque omnichannel te permite personalizar la experiencia en un nivel superior.

3. **Personaliza las interacciones:** usa los datos de tu mapa para crear contenidos y comunicaciones a la medida de cada etapa. Si un cliente está en la etapa de consideración, no le envíes una promoción de compra, sino un email con un caso de éxito o una guía comparativa.

Construye relaciones de confianza: el 94% de los clientes dice que una experiencia positiva los motiva a hacer futuras compras. Cumple tus promesas, ofrece un excelente servicio al cliente y recompensa la lealtad con programas de fidelización.







Sistema PQRS:

¿Qué es y cuáles son sus características?

El sistema PQRS puede ser una herramienta altamente conveniente para desarrollar protocolos que te ayuden a dar solución de forma ordenada a los inconvenientes que un cliente pueda tener con respecto a tus productos o servicios.

Hace referencia al proceso mediante el cual una empresa gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los clientes. En términos generales, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responden a las necesidades más importantes del cliente.



Componentes del sistema PQRS

- **Petición:** Puede ser la solicitud de forma verbal o escrita donde se solicite a la empresa su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser que realicen una acción o simplemente solicitar cierta información.

- ***Queja:*** *Es la inconformidad que presenta el usuario, ya sea de* manera verbal o escrita, para mostrar su disgusto hacia cierto producto, proceso o empleado de una empresa.

- **Reclamo:** Es la demanda de un servicio que hace el cliente, ya sea de manera verbal o escrita de insatisfacción por el incumplimiento de un derecho que no se ha respetado o se ha visto amenazado, ocasionado por la mala prestación del servicio o fallas en el producto.



Beneficios del sistema PQRS

- Ayuda a identificar las oportunidades de mejora a través de la retroalimentación del cliente, quien, además de haber adquirido un producto o servicio, decide invertir su tiempo y atención en dar a conocer los puntos débiles que deben ser atendidos por el negocio.

- Permite mejorar la capacidad de registro y control de solicitudes, respuestas e interacciones entre los clientes y los colaboradores que se encargan de atender estos requerimientos, enriqueciendo así el proceso de atención al cliente.



- La implantación de un sistema PQRS ayuda a aumentar la satisfacción del cliente, pues ayuda a canalizar cualquier conflicto que haya surgido con relación al producto o servicio adquirido y a resolverlo de forma justa para ambas partes.

- Le proporciona al cliente una importante herramienta de comunicación con la empresa, acelerando así muchos procesos, colas y esperas físicas. Si este sistema se implementa a través de una herramienta online, el cliente puede realizar las mismas acciones desde la comodidad de su casa o desde cualquier lugar que cuente con acceso a internet.



Características de un buen sistema PQRS

- **Canales de atención definidos:** Dependiendo del tema a tratar se debe designar cuáles serán los mejores canales de comunicación con el cliente gestionar el proceso, por ejemplo, si será vía telefónica o por correo electrónico.

- **Trato adecuado:** Un buen servicio al cliente siempre tiene como objetivo ofrecer al cliente un trato adecuado y hacerlos sentir cómodos. Por ello, es importante escuchar al cliente y prestar atención a lo que quiere expresar.

- **Monitoreo de las opiniones:** El éxito está en saber percibir lo que los clientes están diciendo de tus productos o servicios, por lo que será importante poder llevar un



- **Análisis de los comentarios:** Es importante contar con herramientas que te ayuden a realizar un análisis cualitativo de los comentarios de tus clientes para identificar las principales problemáticas que se presentan en tu empresa, por ejemplo, a través del análisis de los sentimientos expresados.

- **Uso de lenguaje moderado:** Un buen sistema PQRS debe utilizar un lenguaje amigable, nunca de forma automática. El personal debe poder brindar respuestas cuidadosas y evitar el tartamudeo o la distracción al momento de interactuar con el cliente.

- **No discutir:** Nunca discutas con el cliente, por el contrario, lo ideal es pedir disculpas por el inconveniente y solucionar el problema de manera efectiva, así como asegurarse de *que la información se ha entendido correctamente.*



- **Responder de forma oportuna.** Si no se tiene la respuesta de manera inmediata, es recomendable hacer saber al cliente que se le está prestando la atención debida y que próximamente se le solucionará el inconveniente.

- **No volverse personal:** Es muy importante mantener la calma a la hora de solucionar quejas o reclamos, así como mantener un tono profesional.

- **Escoger bien al personal que atenderá las PQRS.** Las cualidades de las personas que se encarguen de atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias serán determinantes, por lo que deberán ser seleccionadas a conciencia.



Pasos para desarrollar un buen sistema PQRSF

Determinar el proceso general del sistema PQRSF

1

El primer paso consiste en realizar un mapa de acciones que tendrán lugar desde el momento en que recibes una petición, queja, reclamo o sugerencia, los procedimientos de investigación de las causas detrás de las mismas, los mecanismos de evaluación y las acciones para llegar a una solución de la problemática.



2

Definir la estructura organizacional que atenderá tu sistema de quejas

En este paso deberás asignar los roles y responsabilidades que serán asignados para atender cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que lleguen a tu empresa.

Por ejemplo, quiénes serán los colaboradores designados para el tratamiento de la PQRS y en qué momento entran otras áreas como la legal o la gerencia general, las gerencias regionales, las gerencias de líneas de negocio o áreas de seguridad, medioambiente y calidad.



3

Eligir las mejores herramientas para atender las PQRSF

Una vez que has evaluado las necesidades para implementar un sistema de PQRS de tu organización, es momento de adoptar herramientas que te ayuden a gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de forma exitosa para disminuir el riesgo de abandono del cliente.

Por ejemplo, a través del uso de algún instrumento (motivador) podrás evaluar cuáles son las causas por las cuales un cliente no estaría dispuesto a recomendar tu producto o servicio, y con ello, desarrollar las mejores estrategias para superarlas.



4

Dar seguimiento a las peticiones y quejas del cliente

Una vez que has recibido una PQRS, será importante dar seguimiento a la misma de acuerdo a los protocolos y líneas de acción establecidas, realizar una evaluación preliminar para saber si implicará acciones legales o no, recopilar los antecedentes, realizar un registro formal y dar paso a las acciones correctivas para llegar a la mejor solución.


Gracias