PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

Abril de 2026

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bogotá, 31 de julio de 2026

Señor(a)
DIEGO ALEJANDRO MARTINEZ ROJAS
Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9115858 de 2026
Coordinador académico
Coordinación de formación complementaria y bilingüismo
Bogotá

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual julio de 2026

Referencia: CO1.PCCNTR.9115858 de 2026

Erika Mayerly Barragán Lozano, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 1110451777, en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: *Se estima como valor total para cada contrato la suma de: CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS M/CTE ($49.585.802). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: Un (01) primer pago de hasta CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($ 4.579.580) correspondiente a los días ejecutados en el mes de febrero de 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, b) Nueve (09) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a noviembre de 2026 por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($ 4.737.497) cada uno y c) un (01) pago final correspondiente al mes de diciembre de 2026 por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($ 2.368.749) cada uno incluido IVA, demás impuestos y/o tasas.*

Plazo: Será hasta el 15 de diciembre de 2026

Objeto: Prestar servicios personales temporales con autonomía técnica, administrativa, financiera y tecnológica, para apoyar los procesos de Formación Profesional Integral en las competencias de los programas Complementarios de modalidad presencial, según las necesidades de la oferta educativa del Centro de Servicios Financieros.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Desarrollar actividades de aprendizaje propias de las competencias del programa de formación complementaria asignado, según la programación que establezca la coordinación académica y/o demanda de las necesidades del servicio formativo.	Realicé la gestión, planeación y evaluación de los aprendices de las fichas: **3558680 - 3565893 3564486** Correspondientes a los cursos: Comunicación en equipos de trabajo, contabilidad y servicio al cliente.	Evidencias (Actividades y talleres) cargados en la carpeta que lleva mi nombre del SharePoint de la coordinación.
2	Documentar y entregar evidencias de las actividades de formación desarrolladas (listas de asistencia, productos de aprendizaje, actas, entre otros).	Realicé la entrega de las evidencias de las actividades desarrolladas en formación, incluyendo los registros de asistencia, el cargué de juicios de evaluación en la plataforma Sofía Plus y la organización del acta de seguimiento correspondiente a las fichas: **3558680 - 3565893 3564486** Correspondientes a los cursos:	Informe acta anexo a este informe de gestión contractual.

		Comunicación en equipos de trabajo, contabilidad y servicio al cliente.	
3	Apoyar promoción, ingreso, inscripción y matrícula de aprendices que se vinculen a la formación complementaria, conforme a la normatividad vigente de la entidad.	Brindé apoyo técnico y administrativo en las jornadas de divulgación y promoción de la oferta de formación complementaria, orientando a los aspirantes en el proceso de inscripción y cargué de documentos para los distintos cursos. Asimismo, se realizó la verificación de requisitos según la normatividad vigente, facilitando la formalización de los aprendices a las fichas: **3558680 - 3565893 3564486** Correspondientes a los cursos: Comunicación en equipos de trabajo, contabilidad y servicio al cliente.	Evidencia del reporte de inscripción de las fichas y reportes de matrícula.
4	Registrar de manera oportuna los juicios de evaluación de los aprendices asignados máximo dentro de los ocho (8) siguientes a la culminación de la competencia y/o RAP de aprendizaje en el aplicativo institucional, esto de acuerdo con lineamientos y normatividad vigente.	Realicé el registro oportuno y veraz de los juicios de evaluación en el aplicativo institucional Sofía Plus, dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. Dicho proceso incluyó la validación y el cargue de los Resultados de	Evidencias (Informe de evidencia de gestión) cargada en la carpeta que lleva mi nombre en el SharePoint de la coordinación.

		Aprendizaje (RAP) evaluados para las distintas competencias garantizando que el reporte se efectuará en un plazo inferior a los ocho (8) días calendario posteriores a la finalización de las actividades, de las fichas: **3558680 - 3565893 3564486** Correspondientes a los cursos: Comunicación en equipos de trabajo, contabilidad y servicio al cliente.	
5	Desarrollar acciones para favorecer la permanencia de los aprendices asignados, aplicando la ruta de atención para prevención de deserción y diligenciando los formatos correspondientes.	Generé las actividades respectivas incentivando la participación activa de los aprendices de acuerdo a la Ruta de atención establecida por la coordinación de formación complementaria.	Comunicaciones por medio del correo electrónico y otros medios relacionados en el acta anexa a este informe.
6	Tramitar de manera oportuna las novedades académicas de los aprendices asignados, conforme al reglamento del aprendiz.	Registré las novedades presentes en las fichas: **3558680 - 3565893 3564486** Correspondientes a los cursos: Comunicación en equipos de trabajo, contabilidad y servicio al cliente.	Reporte evidencia de novedades por medio de correo corporativo, plataforma Sofía plus y en el enlace de los archivos del SharePoint de la coordinación.

7	Apoyar actividades transversales asociadas al programa de formación (autoevaluación, registro calificado, SENNOVA, bienestar al aprendiz, entre otras), según requerimientos del centro de formación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.
8	Desarrollar actividades relacionadas con el diseño y/o desarrollo curricular de los programas vinculados con la línea medular del centro de formación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.
9	Entregar los informes y soportes que solicite el supervisor del contrato, de acuerdo con las necesidades del servicio.	Elaboré y entregué el informe acta correspondiente a las actividades desarrolladas en las fichas de formación asignadas, conforme a los lineamientos y criterios establecidos por la Coordinación de Formación Complementaria, dejando registro de las acciones ejecutadas y sus respectivos soportes.	Las evidencias se encuentran en el SharePoint de la Coordinación. Enlace al informe acta SharePoint
10	Participar en los cursos de formación complementaria de la ruta pedagógica definidas por el supervisor del contrato.	Desarrollé los cursos de formación de acuerdo a las competencias, resultados de aprendizaje, seguimiento y estrategias evaluativas de los criterios de la ruta pedagógica de la Coordinación de formación complementaria.	Evidencia acta cargada en la carpeta que lleva mi nombre en el SharePoint.

11	Asistir a las reuniones convocadas por la coordinación académica y/o la subdirección de centro.	Asistí a las reuniones programadas por la coordinación en el momento en que lo solicitan.	

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 9507204907 de aportes en línea referente al mes de junio de 2026.

Cordialmente,

ERIKA MAYERLY BARRAGAN LOZANO

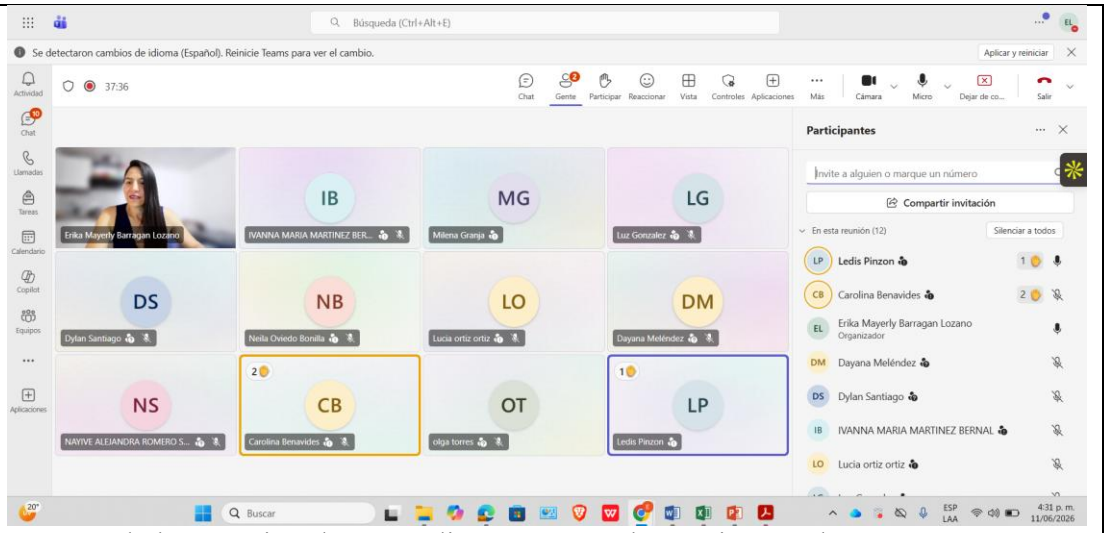
Contratista

C.C. No. 1110451777 de Ibagué

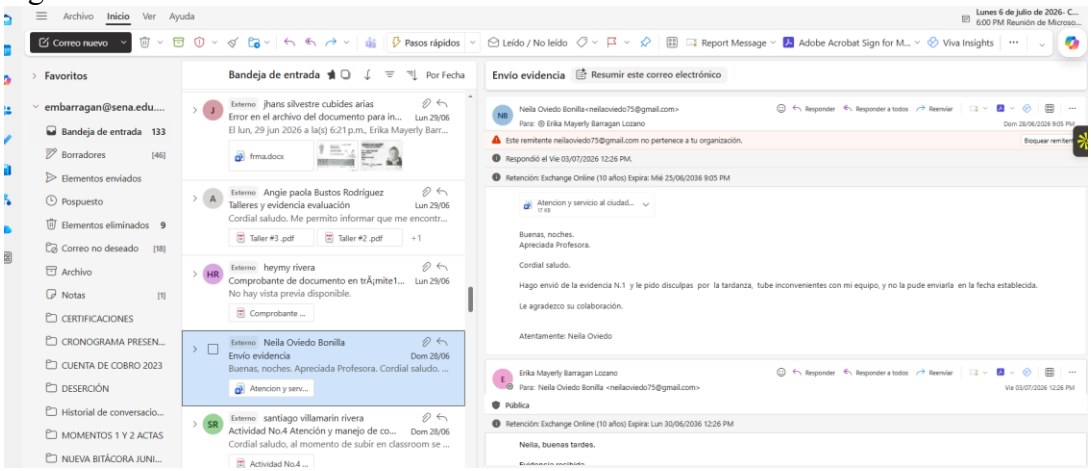
DIEGO ALEJANDRO MARTINEZ ROJAS

Supervisor del contrato CO1.PCCNTR.9115858 de 2026

ACTA No. 5		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Informe de gestión realizada del 1/06/2026 al 30/06/2026 correspondiente al proceso de formación de la coordinación de poblaciones vulnerables.		
CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C. 30/06/2026	**HORA INICIO:** 2:00 PM	**HORA FIN:** 5:00 PM
LUGAR Y/O ENLACE: Coordinación de poblaciones Vulnerables.	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Centro de Servicios Financieros Regional Distrito Capital	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. **Informe de Gestión de cursos de Formación Complementaria de la coordinación de poblaciones vulnerables.**		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Realizar informe detallado de la gestión de cursos de formación complementaria realizada del 1 al 30/06/2026 de acuerdo con las obligaciones contractuales en desarrollo del contrato No CO1.PCCNTR.9115858 del 02 de febrero del 2026		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
Se han realizado las siguientes actividades correspondientes a la gestión de cursos de formación complementaria de las fichas que relaciono a continuación: **1.** No ficha: 3544166 **2.** Empresa Solicitante: CAP- LID Capacitaciones **3.** Nombre del Curso: Atención y Servicio al Ciudadano **4.** Número de Aprendices: 31 aprendices **5.** Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Jóvenes Vulnerables Mujer Cabeza de Hogar Emprendedores Elija un elemento. Elija un elemento. **6.** Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas **7.** Estado de los Aprendices: Matriculados **8.** Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial apoyado en Tecnología **9.** Evidencia: a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.		



b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Reporte cargado en el Sharepoint

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Reporte cargado en el Sharepoint

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

FICHA DE APRENDIZAJE:	3544166 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

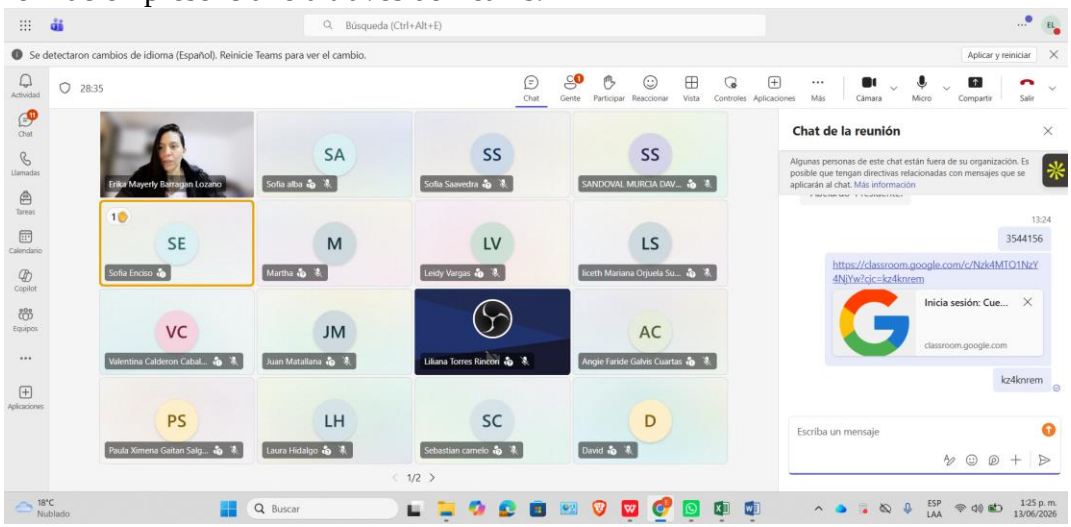
1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

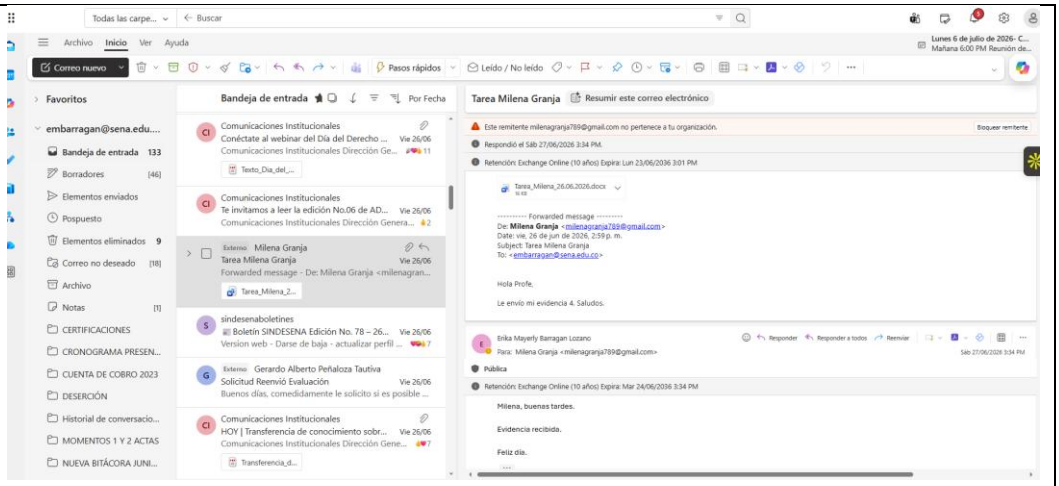
2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00

1. No ficha: 3544156
2. Empresa Solicitante: Sena- Gestión de riesgo en seguros
3. Nombre del Curso: Servicio al cliente
4. Número de Aprendices: 28 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Mujer Cabeza de Hogar Jóvenes Vulnerables Afrocolombianos Emprendedores Microempresas
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial apoyado en Tecnología
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.



   b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.



c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
Reporte cargado en el Sharepoint

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.
Reporte cargado en el Sharepoint

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

FICHA DE APRENDIZAJE: 3544156 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

)7/26 12:33 Page 1 of 3

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

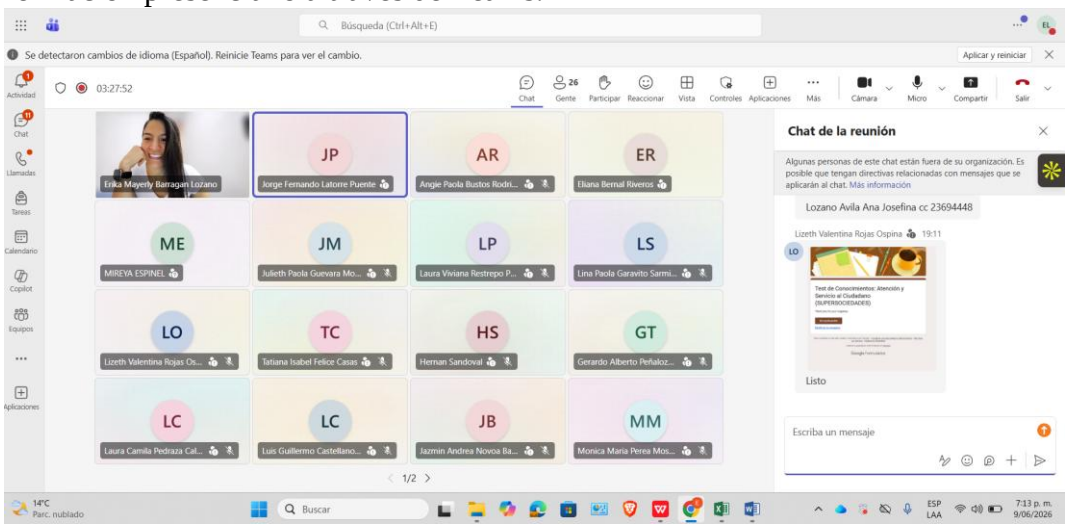
1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

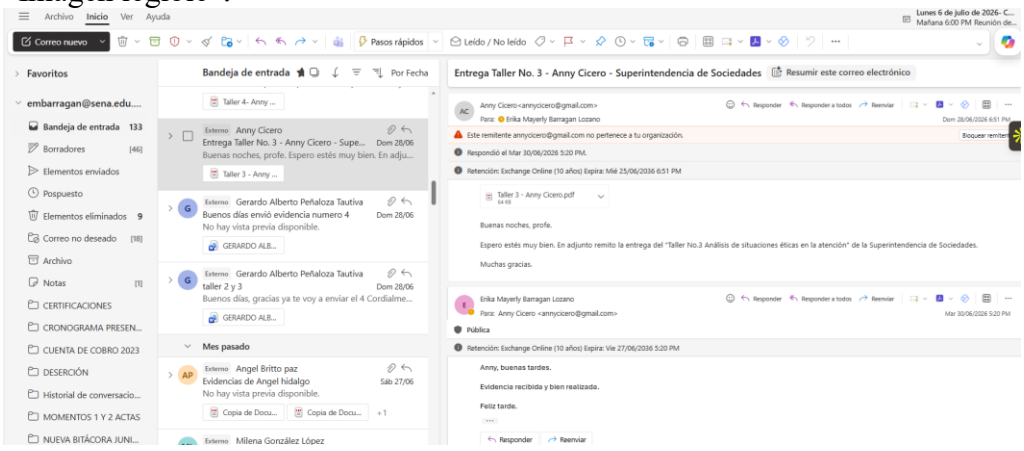
2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

1. No ficha: 3544164
2. Empresa Solicitante: Superintendencia de Sociedades
3. Nombre del Curso: Atención y Servicio al Ciudadano
4. Número de Aprendices: 32 aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Emprendedores Microempresas Mujer Cabeza de Hogar Jóvenes Vulnerables Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: 48 horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Presencial apoyado en Tecnología
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, "Imagen legible con fecha". Sea formación presencial o a través de Teams.



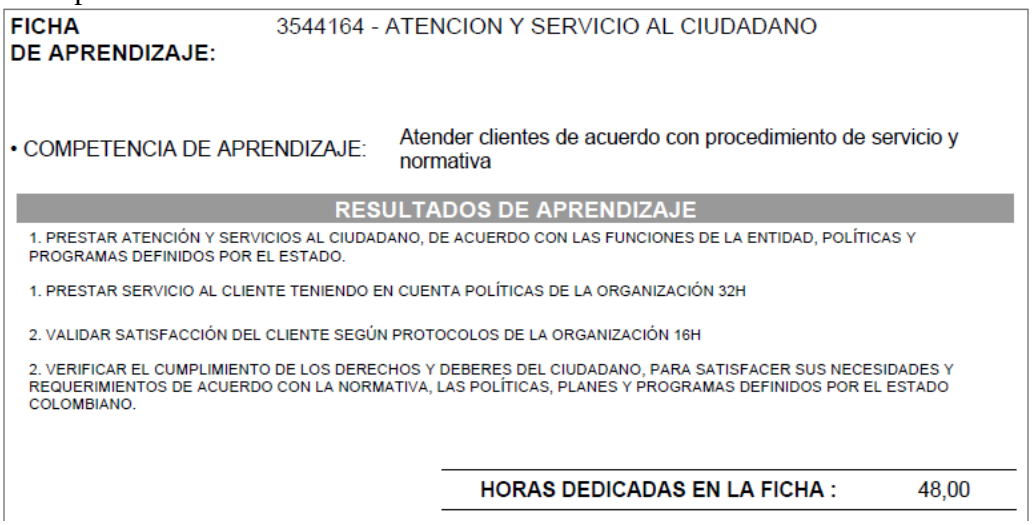
   b. Captura de la Atención de Aprendices "Correo electrónico o WhatsApp". "Imagen legible".



   c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.
   Reporte cargado en el Sharepoint

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron. Reporte cargado en el Sharepoint

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.



FICHA DE APRENDIZAJE: 3544164 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

1. No ficha:
2. Empresa Solicitante:
3. Nombre del Curso:
4. Número de Aprendices: aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Elija un elemento.
9. Evidencia:

a. Captura o fotografía de una sesión del curso, “Imagen legible con fecha”. Sea formación presencial o a través de Teams.

b. Captura de la Atención de Aprendices “Correo electrónico o WhatsApp”. “Imagen legible”.

c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.

d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.

e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

1. No ficha:
2. Empresa Solicitante:
3. Nombre del Curso:
4. Número de Aprendices: xx aprendices
5. Tipo de Población atendida (*según el formato de inscripción*): Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento. Elija un elemento.
6. Número de horas que se ejecutan durante el mes: xx horas
7. Estado de los Aprendices: Matriculados
8. Modalidad en que se está ejecutando el curso: Elija un elemento.
9. Evidencia:
   a. Captura o fotografía de una sesión del curso, "Imagen legible con fecha". Sea formación presencial o a través de Teams.

   b. Captura de la Atención de Aprendices "Correo electrónico o WhatsApp". "Imagen legible".

   c. Se deben anexar el reporte en excel del centro de calificaciones en donde se identifiquen las evidencias entregadas, calificadas y las asistencias.

   d. Se debe anexar el reporte de los juicios evaluativos de las fichas que ya terminaron.

   e. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

EDT

a. Anexar captura o fotografía del EDT orientado presencial o a través de Teams.

b. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus .

Otras autorizadas por el coordinador (reuniones, desarrollo curricular, ferias empresariales)

a. Anexar fotografías o evidencias.

b. Se debe anexar el reporte de gestión de tiempos del mes que se descarga de Sofia plus.

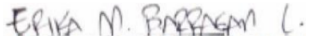
Nota: Se debe hacer cada uno de los puntos por ficha.

Nota aclaratoria: - Como se evidencia en el presente informe-acta, a fecha de hoy 30/06/2026 se ejecutaron 150 horas; notifico que las 10 horas restantes para cumplir las 160 horas del mes se ejecutarán antes del 31 de julio del 2026

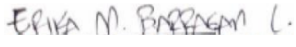
CONCLUSIONES

Se evidencia la gestión realizada durante el mes de junio del 2026.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Me comprometo a ejecutar las 10 horas pendientes antes del 31 de julio del 2026	30/06/2026	Erika Mayerly Barragán Lozano	

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA	FIRMA
Erika Mayerly Barragán Lozano	**Contratista de poblaciones vulnerables**	

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ERIKA MAYERLY BARRAGAN LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/05/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3507577 - CONTABILIDAD: RECONOCIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 IDENTIFICAR LOS HECHOS ECONOMICOS SEGÚN NORMATIVA

02 CONTABILIZAR LOS DIFERENTES TIPOS DE OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE RECONOCIMIENTO

03 VERIFICAR QUE LOS REGISTROS CONTABLES CUMPLAN CON NORMAS DE RECONOCIMIENTO

04 GENERAR REPORTES CONTABLES DE LOS HECHOS ECONOMICOS SEGÚN NORMATIVA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3504478 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3502723 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 144,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
357299	19/05/2026	19/05/2026	ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL	4,00

TOTAL TIEMPO EDT´s:	4,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00

INSTRUCTOR: ERIKA MAYERLY BARRAGAN LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ERIKA MAYERLY BARRAGAN LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/06/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3544166 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3544156 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3544164 - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES DE LA ENTIDAD, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO, PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 144,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
07/06/2026	07/06/2026	OTROS	6,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 6,00

INSTRUCTOR: ERIKA MAYERLY BARRAGAN LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ERIKA MAYERLY BARRAGAN LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

FECHA INICIAL: 01/07/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3558680 - COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 48,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ERIKA MAYERLY BARRAGAN LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS