

Colocar pantallazos o fotos de reuniones

JORNADAS DE CAPACITACIÓN TEMAS SENA

Cc: Fredy Alexander Torres Gonzalez <fedytorres@sena.edu.co>; Fernando Florez Guerrero <fflorezg@sena.edu.co>; Victor Julio Garcia Suarez <vjgarcia@sena.edu.co>; Anderson Jair Torres Sierra <atorress@sena.edu.co>; Yvette Vanesa Paez Arbelaez <ypaez@sena.edu.co>; Sebastian Camacho Riaño <camachor@sena.edu.co>; Yulys Edelsy Vesga Acosta <yvesga@sena.edu.co>
Asunto: JORNADAS DE CAPACITACIÓN TEMAS SENA

Viviana buenos días, espero este bien.

Dando alcance al correo que te envié el lunes 30 de marzo con respecto a capacitaciones de contenido SENA programadas por Relaciones Corporativas me permito relacionar actualización con nuevas jornadas de transferencia de conocimiento:

1. Lunes 6 de Abril de 08am a 10am: Tema - Inducción Corporativa y Servicio al Ciudadano
2. Lunes 6 de Abril de 10am a 12pm: Tema - Medición

Modalidad: Presencial

Lugar: Calle 52 No. 13-65 Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnología de la Información.

3. Jueves 09 de Abril de 09am a 12pm: Tema - PQRDS (Canales)
4. Viernes 10 de Abril de 09am - 12pm: Tema - PQRDS (Canales)
5. Lunes 13 de Abril de 09am - 12pm: Tema - PQRDS (Canales)

Modalidad: Presencial

Lugar: Dirección General SENA Calle 57 - pendiente confirmación de sala.

Por lo anterior, te dirijo esta información solicitando tu valiosa ayuda para programar a los instructores que consideres deban estar en estas jornadas y así, ir consolidando el proceso de formación para los aprendices que harán parte del equipo Contact Center.

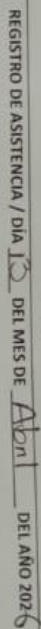


REGISTRO DE ASISTENCIA / OÍA DEL MES DE 01 DEL AÑO 2016

OARTIVO ISI		Sensibilización		PQRSO - Canales		Centro de Contacto		Popolo-2	
No	NOMBRES Y APELLIDOS	NO. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATO	OTRO (CIUAL)	DIFERENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO/INT.	AUTORIZA GRABACIÓN
01	Jane Martínez	1020719423		X		Mercaderes	jane.martinez@sena.gov.co	312 8103002	N/A
02	Henry Alonzo Meléndez	9333333		X		Mercaderes	hmelendez@sena.gov.co	312233326	N/A
03	Luis Rodríguez	79755 073		X		Mercaderes	luisrodriguez@sena.gov.co	316225577	N/A
04	Kevin Fonseca	123349884		X		Mercaderes	kevin.fonseca@sena.gov.co	300237702	N/A
05	Eduy Mercedes	1012428373		X		Mercaderes	emerc@sena.gov.co	319464687	N/A
06	Yenny Tovar	100580344		X		Mercaderes	yenny.tovar@sena.gov.co	312655704	N/A
07	Ara Rojas	1022423746		X		Mercaderes	ara.rojas@sena.gov.co	301941998	N/A
08	Anderson Torres	1022945348		X		Contract	anderson.torres@sena.gov.co	311871504	N/A
09	Nicole García	740850221		X		Contract	nicole.garcia@sena.gov.co	302801587	N/A
10	Andrés Lombardi	842261230		X		Mercaderes	andres.lombardi@sena.gov.co	315249104	N/A
11	Alfonso Vargas	52131739		X		Mercaderes	alfonso.vargas@sena.gov.co	321380003	N/A
12	John Rivas	797320114		X		Mercaderes	john.rivas@sena.gov.co	310214268	N/A
13	Natalia Gómez	53120788		X		Mercaderes	natalia.gomez@sena.gov.co	6303	N/A
14	Geidy Olave	3980213		X		Mercaderes	geidy.olave@sena.gov.co	317 655237	N/A
15	Enrique Uribe	104061800		X		Contract	enrique.uribe@sena.gov.co	314070000	N/A

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02



REGISTRO DE ASISTENCIA / DIA 12 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2026										
OBJETIVO (S)		Sensibilización PPSD- Caudales (Centro de Contacto Propio)								
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Nubia Bruno	62580712		X		Mercader	nubia@sona.edu.co	317066351	N/A	Nubia Bruno
2	Sofia Cruz	030346391		X		MDEO	sacru@sona.edu.co	700568511	N/A	Sofia Cruz
3	María Delgado	79689743		X		Mercader	delgadom@sona.edu.co	31542708	N/A	María Delgado
4	Fátima Y. Cruz	52131759		X		Mercader	fycruz@sona.edu.co	32138808	N/A	Fátima Cruz
5	Julia A. Morales	1012428373		X		Mercader	cmorales@sona.edu.co	3194646132	N/A	Julia Morales
6	Kevin Fonseca	1233498861		X		Mercader	kfonseca@sona.edu.co	300227792	N/A	Kevin Fonseca
7	Anna Rojas	1022423746		X		Mercader	gijag@sona.edu.co	3017415998	SI	Anna Rojas
8	Pedro Castañeda	79468920		X		COMITIA	pedro@sona.edu.co	310346244	N/A	Pedro Castañeda
9	Reina H. Rodríguez	52020925		X		COMITIA	rhrodriguez@sona.edu.co	3168679350	N/A	Reina Rodríguez

12:40

◀ Instagram



contacto Propio

Buenos días equipo,

Con el fin de continuar con el proceso de transferencias de conocimiento, se programó el espacio en el que se llevarán a cabo los temas relacionados con **Agencia Pública de Empleo**, a cargo de las profesionales @Ingrid Natalia Garcia Ochoa, @Carol Lizeth Garzon Rubiano y @Cristian Eduardo Mateus Pachon de la Dirección General.

A continuación compartimos el enlace de acceso. En caso de considerarlo necesario, pueden remitir la invitación a las personas que estimen pertinentes.

Los esperamos puntualmente en este espacio virtual, el **lunes 13 abril de 2026 a las 2:30 pm.**

LINK: [Trasferencia de conocimientos Plataforma APE - Centro de COntacto SENA | Reunión-Unirse | Microsoft Teams](#)

Gracias y feliz día.

Atentamente,

Equipo canales de atención.



**Erika Lucia Urrutia
Crispin**

DireccionGeneral - Contratista
elurrutia@sena.edu.co
3214220000
Calle 57 # 8-69



@SENAcomunica

www.sena.edu.co

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 9 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2016

OBJETIVO (S)		Sensibilización		Paseo - Canales (lecho de Contate)							
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	COMPARISTA	OTRO ¿CUÁN?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL	
1	Reina H. Rojas	52020929	X			SENA CENITTI	vinodjosee@gmail.com	31686732		SENA	
2	Amyd. Rojas	1022423246		X		SENA CENITTI	ayrojas@senadecolombia.gov.co	301948948	SI	SENA	
3	Man. Wilson Medina	92132553		X		SENA CENITTI	indiana@senadecolombia.gov.co	312223026	SI	SENA	
4	Julio Bueno	5258042		X		SENA CENITTI	rbueno@senadecolombia.gov.co	3130663151		SENA	
5	Bogotá 152	30346391		X		SENA CENITTI	BOGOTAS@senadecolombia.gov.co	3005685411		SENA	
6	Castro de la	19428920	X			SENA CENITTI	rguzman@senadecolombia.gov.co	3103461404		SENA	
7	García Chelva	39802134		X		SENA CENITTI	gabriel@senadecolombia.gov.co	3165224	SI	SENA	
8	Marín Rivas	19220414	X			SENA CENITTI	marina@senadecolombia.gov.co	310241214		SENA	
9	Andrés González	80166780	X			SENA CENITTI	andres@senadecolombia.gov.co	3112442334		SENA	
10	Alcázar Torres	80109234		X		SENA CENITTI	alcazar@senadecolombia.gov.co	300274402	SI	SENA	
11	Kevin Fonseca	1233498861		X		SENA CENITTI	kevin@senadecolombia.gov.co	300274402	SI	SENA	

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

GOR-F-085 V02

Metodología de Medición



Índice de experiencia

Zonas de interpretación – Sistema de semáforo

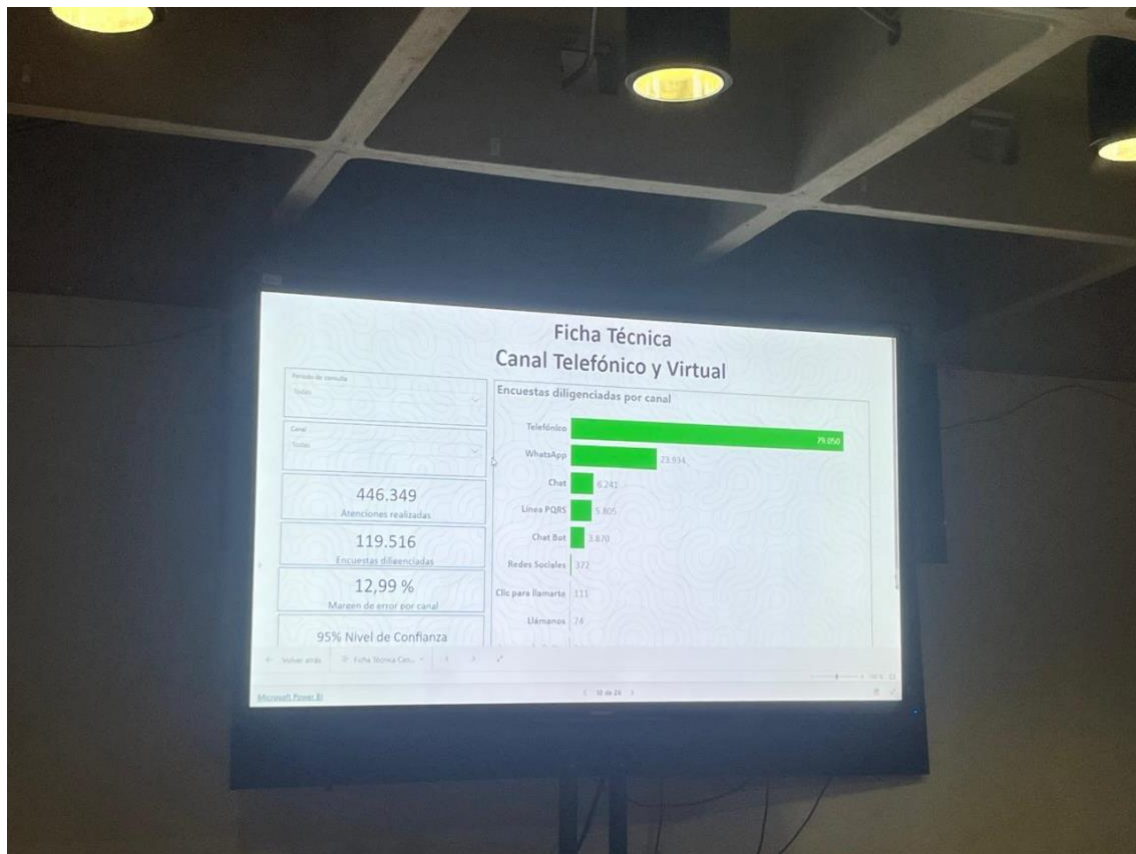
Para facilitar el análisis y la toma de decisiones, se definieron tres zonas de interpretación del índice de experiencia bajo un sistema visual de tipo semáforo, sobre una escala de 1.0 a 5.0:

- **Zona crítica (1.0 – 2.9):** Indica una experiencia negativa o deficiente.
- 🟡 **Zona intermedia (3.0 – 4.0):** Sugiere una experiencia aceptable, aunque con oportunidades de mejora.
- 🟢 **Zona positiva (4.1 – 5.0):** Refleja una experiencia altamente satisfactoria para la ciudadanía.

$$\text{Índice de Experiencia} = \frac{\sum \text{Puntajes obtenidos}}{n}$$

• $\sum$ Puntajes obtenidos: Representa la suma de todos los puntajes que se obtuvieron en la encuesta.

• n : Es el número total de las preguntas.



Planeación y ejecución del evento de área

No aplica.