



# GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2026

## Informe Cuantitativo

**Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital**



@SENAComunica

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

**COVINOC Proyecto P155 GRUPO 2**

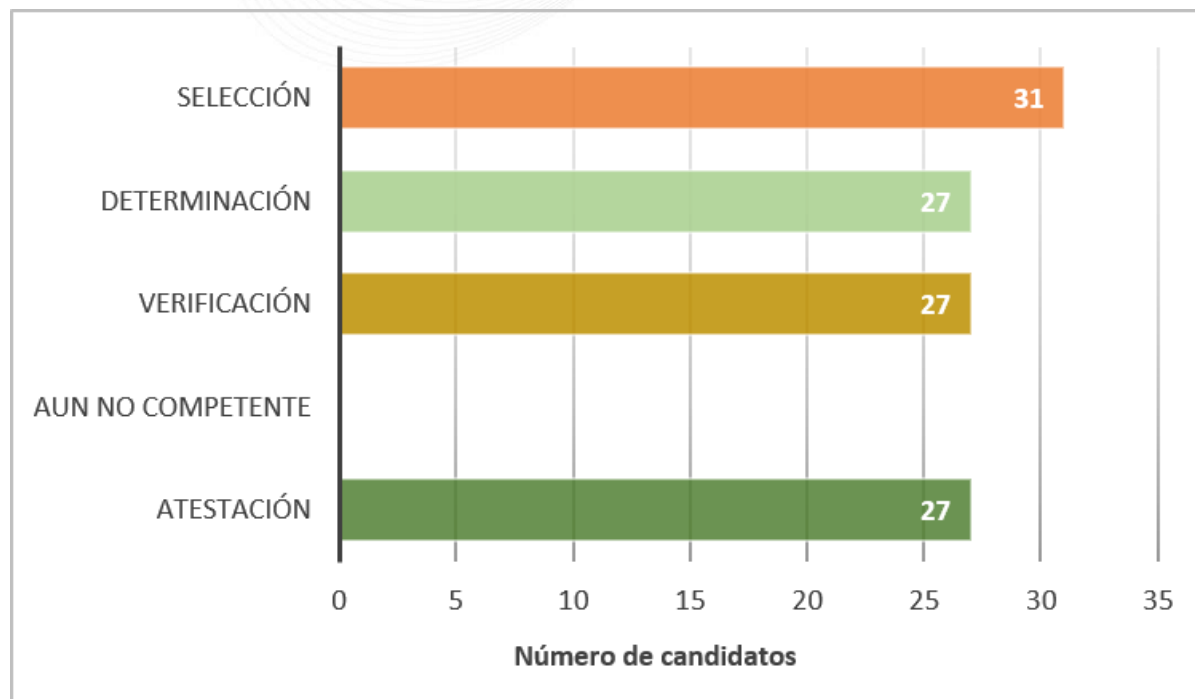
**Gestores de Cobranza**

**Evaluador Mauricio Granados Díaz**

**NSCL: 210301097**

**Recuperar cartera de acuerdo con normativa v2**

# Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

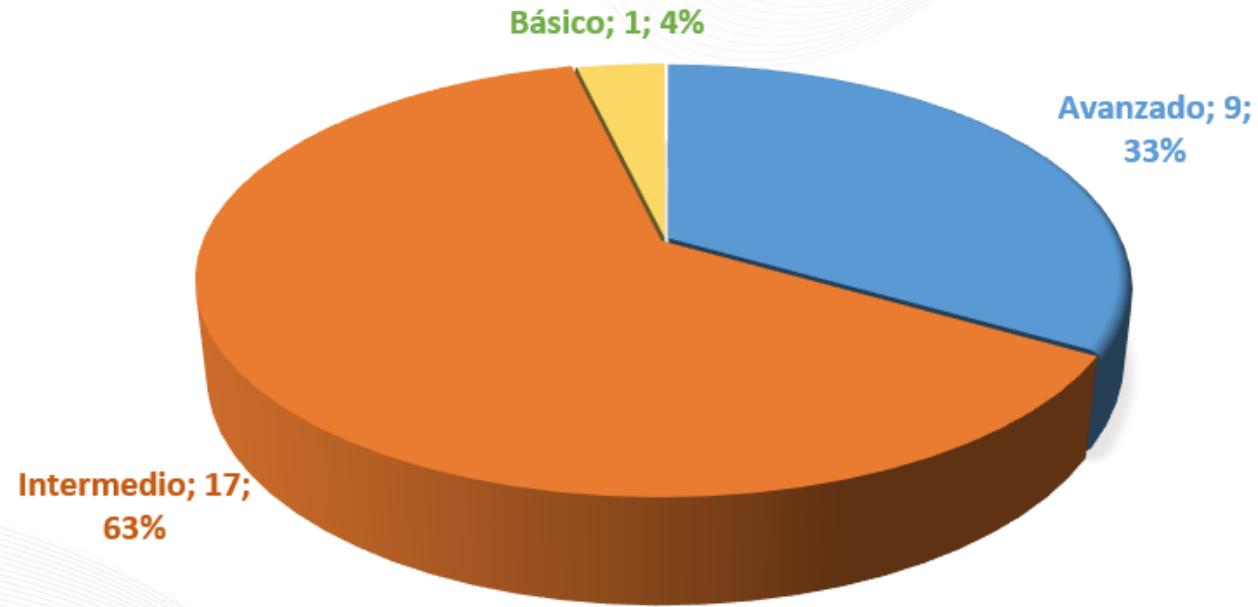
# Asistencia a Momentos del Proceso



| MOMENTOS                      | NÚMERO DE ASISTENTES |
|-------------------------------|----------------------|
| Sensibilización e inducción   | 31                   |
| Retiros Voluntarios           | 4                    |
| Candidatos aún no competentes | 0                    |
| Prueba de Conocimientos       | 27                   |
| Evidencia de desempeño        | 27                   |
| Evidencia de Producto         | 27                   |
| Verificación                  | 7                    |

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

# Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



| Nivel        | Cantidad  | Porcentaje  |
|--------------|-----------|-------------|
| Avanzado     | 9         | 33%         |
| Intermedio   | 17        | 63%         |
| Básico       | 1         | 4%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>27</b> | <b>100%</b> |

# Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 33% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 63% en INTERMEDIO, el 4% en BÁSICO y 0% aún no competente
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
  - Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, normas de cortesía.
  - Gestión de la información: concepto, tipos de información, tipos de expedientes, tipos de bases de datos, técnicas de comunicación oral y escrita.



# GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2026

## Informe Cualitativo

**Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital**



@SENAComunica

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

# Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño con oportunidad de mejora



- Se sugiere mayor énfasis en escuchar activamente las objeciones del deudor a fin de establecer la herramienta de negociación más pertinente que busque el beneficio de las partes.

# Temas relacionados a la norma evidenciados en el desempeño que merecen ser reconocidas



- Los ejecutivos de cobranza cumplen con las pautas del protocolo o guion institucional establecido por la compañía..
- Se identifico un correcto manejo de herramientas como simuladores, descuentos y campañas que junto con una buena argumentación por parte del ejecutivo de cobranza ayudan al establecimiento de un acuerdo de pago con los deudores.



# GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270  
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)