



GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2026

Informe Cuantitativo

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



@SENAComunica

www.sena.edu.co

RECAUDO BOGOTÁ Proyecto P157 G5 GRUPO 42

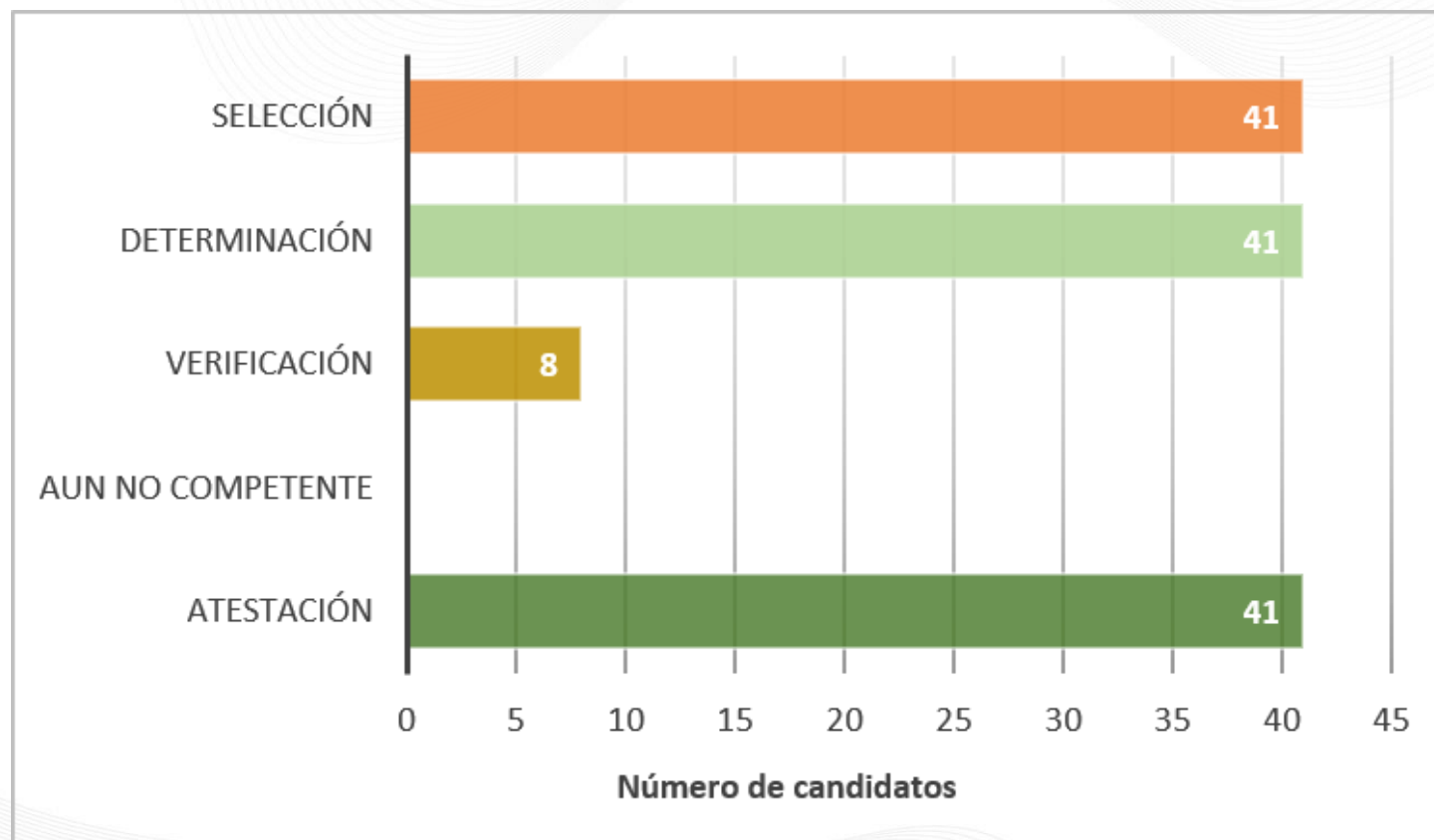
Representantes de atención

Evaluador Mauricio Granados Díaz

NSCL: 210601020

**Atender clientes de acuerdo con
procedimiento de servicio y normativa**

Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



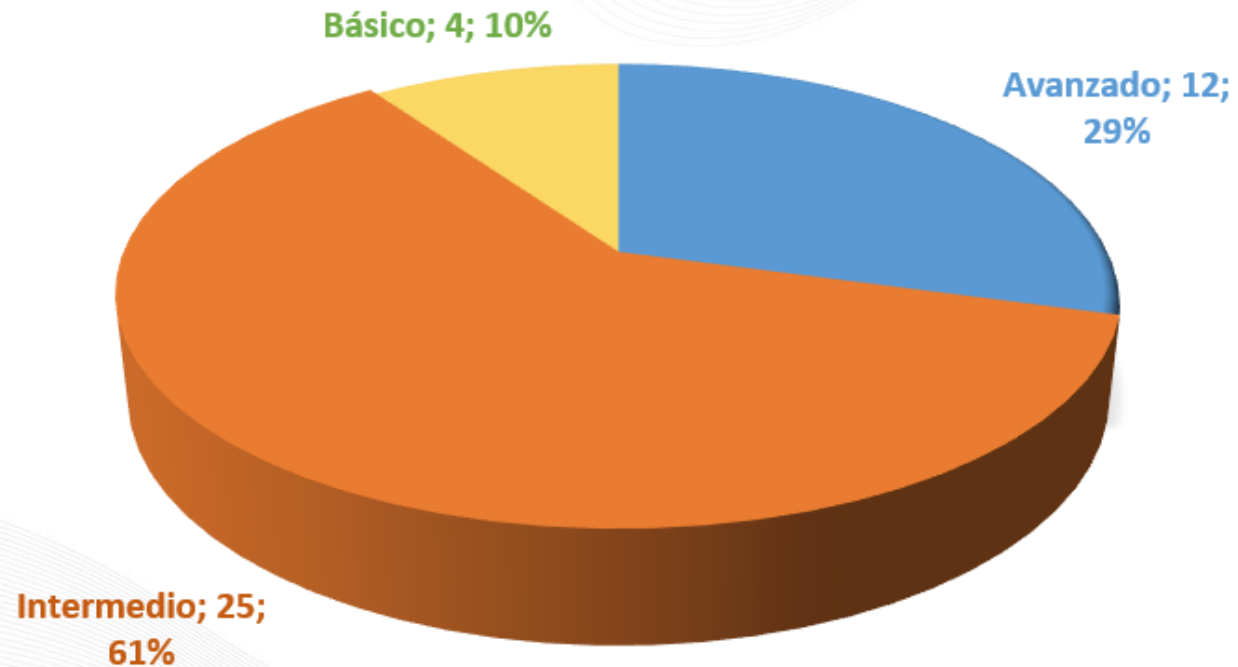
Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

Asistencia a Momentos del Proceso



MOMENTOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Sensibilización e inducción	41
Retiros Voluntarios	0
Candidatos aún no competentes	0
Prueba de Conocimientos	41
Evidencia de desempeño	41
Evidencia de Producto	41
Verificación	8

Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



Nivel	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	12	29%
Intermedio	25	61%
Básico	4	10%
TOTAL	41	100%

Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 29% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 61% en INTERMEDIO, el 10% en BÁSICO y 0% aún no competente
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
 - Protocolo de servicio: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía, imagen personal.
 - Solicitudes de servicio: concepto, características, tipos de requerimientos, tipos de autorización, tipo de novedades



GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2026

Informe Cualitativo

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



@SENAComunica

www.sena.edu.co

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



- Se recomienda reforzar en los representantes la necesidad de despedirse del usuario, así el cliente no lo realice.
- Reforzar en los representantes el conocimiento del 100% de los canales de atención (Especialmente Virtuales) para radicación de PQRSD, pues ellos identifican que el único canal efectivo es la línea telefónica.
- Se sugiere indicar a los representantes en no tutear ni establecer confianza con los usuarios.

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



- Los representantes conocen y aplican en la mayoría de oportunidades el protocolo de atención a usuarios.
- En su atención se evidencia calidez y buena actitud de servicio entendiendo las necesidades de los usuarios.
- Se identificó experiencia en el manejo de situaciones conflictivas y clientes difíciles.

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

RECAUDO BOGOTÁ Proyecto P157 G2 GRUPO 42

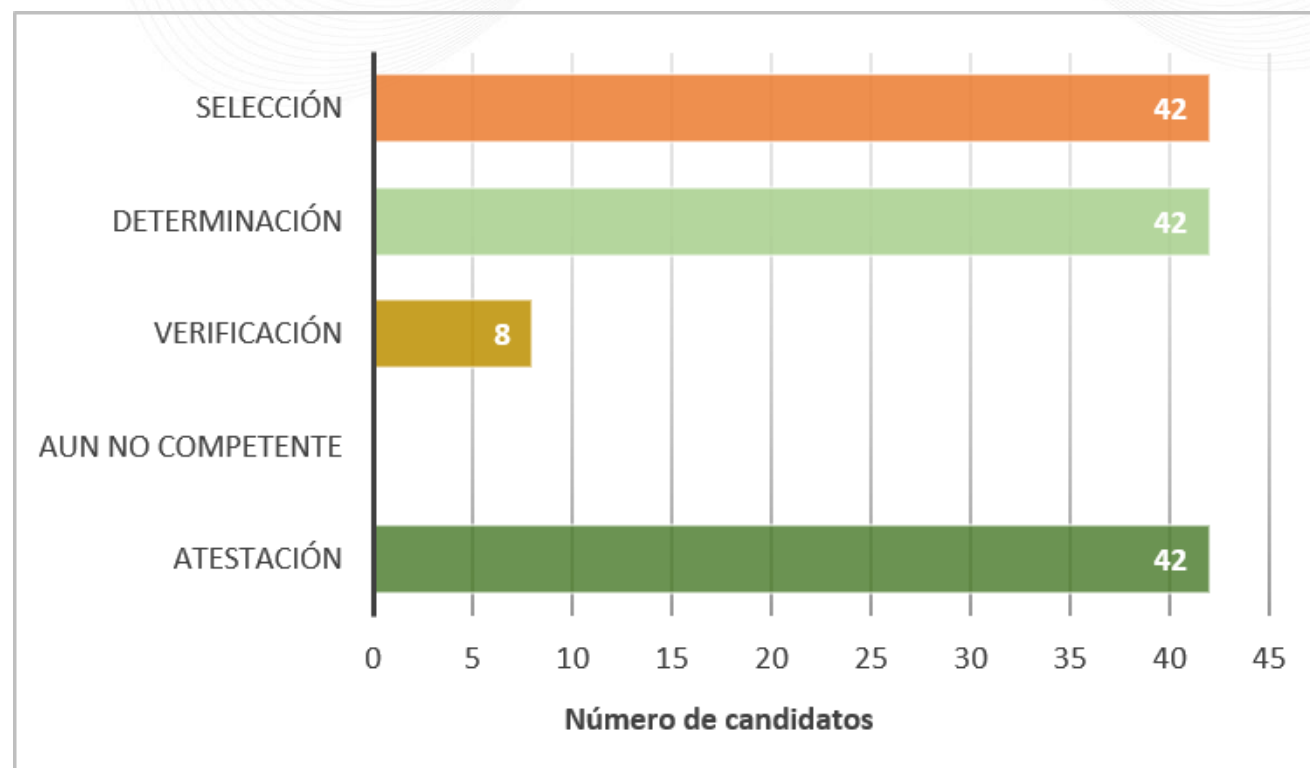
Representantes de atención

Evaluador Mauricio Granados Díaz

NSCL: 210301098

**Procesar el recaudo de caja de acuerdo
con normativa y manual técnico**

Tamaño de la Población por Etapa del Proceso



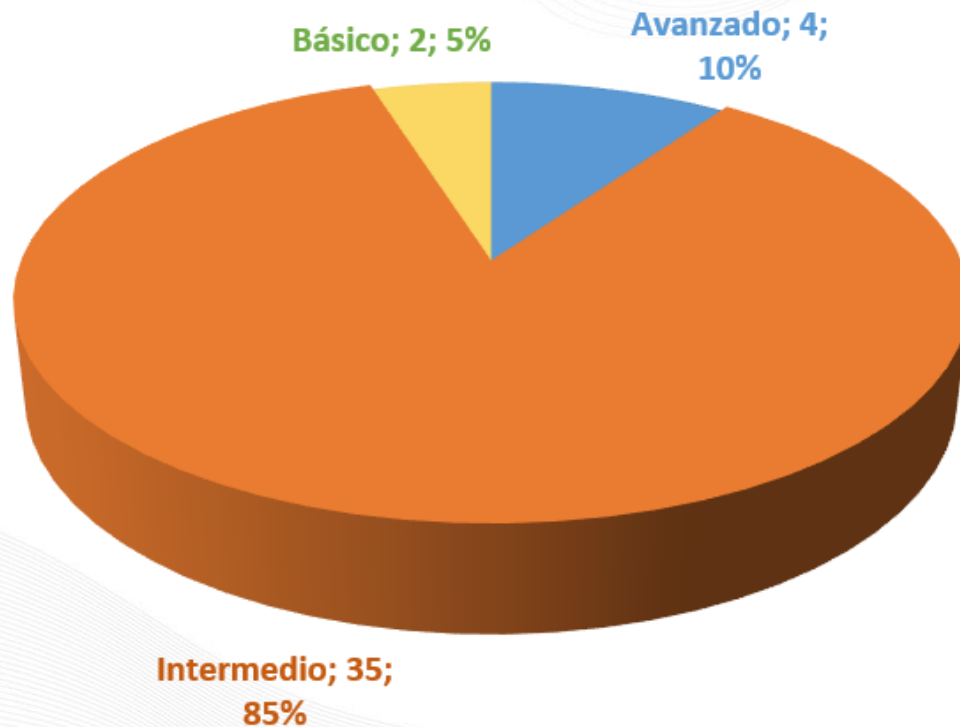
Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital

Asistencia a Momentos del Proceso



MOMENTOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Sensibilización e inducción	41
Retiros Voluntarios	0
Candidatos aún no competentes	0
Prueba de Conocimientos	41
Evidencia de desempeño	41
Evidencia de Producto	41
Verificación	8

Niveles de Certificación de los Candidatos al finalizar el proceso



Nivel	Cantidad	Porcentaje
Avanzado	4	10%
Intermedio	35	85%
Básico	2	5%
TOTAL	41	100%

Información Relevante Observada en los Resultados



- En la Prueba de Conocimientos el 10% de los candidatos quedó en nivel AVANZADO, el 85% en INTERMEDIO, el 2% en BÁSICO.
- Los temas en la prueba de CONOCIMIENTO donde mas se identifico oportunidad de mejora:
 - Medios de pago: concepto, tipos de medios de pago, elementos de seguridad en los billetes y monedas, protocolo de cierre de operación y de cuadre de caja
 - Sistema de Administración de riesgos: concepto, tipos de riesgos, matriz de riesgo, criterios para la identificación de alertas y operaciones sospechosas



GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 2026

Informe Cualitativo

Centro de Servicios Financieros – Regional Distrito Capital



@SENAComunica

www.sena.edu.co

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



- Se recomienda reforzar los aspectos técnicos de seguridad en los billetes de circulación nacional. (Terminología e indicaciones Banco República) especialmente en la luz ultravioleta y a trasluz.
- Se sugiere dar a conocer a los candidatos principios básicos contables en la aplicación de ajustes y partidas como Deudores y Sobrantes y su reporte en los libros de la bitácora.
- Es importante que los participantes conozcan los principios de gestión del riesgo desde sus puestos de trabajo.

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



- Se evidencio dominio y homogeneidad en los procesos de inicio atención, cierre de taquillas.
- Identificamos manejo y ofrecimiento a los usuarios en el manejo de dispositivos de recarga y otros dispositivos habilitados.
- Se observo conocimiento y dominio en el diligenciamiento de los documentos relacionados con su proceso de atención en ventanillas.



GRACIAS

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



www.sena.edu.co