



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

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, julio 2026

Señor(a)

ELSA INES ROMAÑA ROMAÑA

Supervisor(a) contrato nro.

9081576 del 2026

Cargo del supervisor:

Coordinadora

academico

académico

Dependencia:

Coordinación

Académica Ciudad:

Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución
contractual Mes julio del año 2026

Referencia No **(9081576)** del año (2026)

DIEGO MURILLO RODRIGUEZ identificado con la cédula de ciudadanía
Nº 11809700, 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 fija como valor total para el contrato la suma de CINCUENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$56.586.542) MCTE. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de febrero del 2026 por (27) días correspondiente a un valor de CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$4.944.455), b) nueve (9) pagos iguales correspondientes a los meses de marzo a noviembre por valor de CINCO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS M/CTE. (\$5.493.839) c) un último pago correspondiente al mes de diciembre por valor de DOS MILLONES CIENTO NOVENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE. (\$ 2.197.536) MCTE.

Plazo: Será hasta el (12) de (diciembre) de 2026.

Objeto: Prestar servicios personales de carácter temporal de instructor, para orientar la formación profesional en el nivel complementaria víctima, en el Centro de Recursos Naturales Industria y Biodiversidad de la Regional Chocó durante la vigencia 2026, en las Áreas temáticas definidas en el anexo 2].

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Establecer estrategias de enseñanza- aprendizaje-evaluación según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adoptado	Elaboración de la planeación pedagógica, guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación asociados a los programas de formación en ejecución	Guía de aprendizajes e instrumentos de evaluación



2	Orientar los procesos de enseñanza - aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizajes y programas curriculares vigentes	Orientación acompañamiento a lo aprendices en las siguientes actividades: concertación de la formación en el municipio Quibdó comunidad de mi esfuerzo, con la participación activa de los líderes comunitaria os aprendices participe de proceso formativo. Ejecución de la formación atención al cliente s Con las fichas (3563812) (3563795) (3563828) (3563839) de acuerdo a las concer	Registros fotográficos
---	---	--	---------------------------



			aciones realizadas los componentes que integran dichos programas los Cuale son teóricos y prácticos Encuentro y reconocimiento de la comunidad de baca de apartado Ofrecimiento de la formación a través de perifoneo y recolección de la documentación garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y , que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.		
--	--	--	---	--	--



		Simulación Trabajo colaborativo Dinámica de grupos Técnicas participativas Trabajo de campo	
3	Programar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional	as actividades ejecutada durante la presente vigencia han sido desarrolladas acorde a las competencias resultados de aprendizaje asociados al programa d formación en mención denominado comportamiento	Registro fotográfico
4	Llevar el registro de evidencias de la actividad enseñanza aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido	Efectivamente se está llevando el respectivo registro de evidencias, e cual soportan las actividades realizadas durante los diferentes periodos de ejecución de las formaciones	videncias en google drive
5	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas	Envío los archivos planos, planeaciones y documentos de identificación de cada uno de los aprendices participe de los procesos formativos	Archivo plano y programaciones enviadas vía correo electrónicos a las programadoras
6	Evaluar los resultados de aprendizaje en un plazo no mayor a ocho días hábiles luego de finalizada la formación.	Registro de juicios evaluativos de acuerdo a las competencias y resultados de aprendizajes asociados a los programas de formación ejecutados el método de evaluación fue el de exposición y socialización en grupos	Pantallazos de juicios evaluativo
7	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato	Presentación del informe mensual correspondiente a julio, con sus respectivos soportes que evidencian las actividades realizadas d u r a n t e la vigencia en mención	Informe del mes de marzo con sus respectivos soportes



8	Reportar 160 horas mes de labores en la formación Titulada y/o complementaria	Envío de las respectivas programaciones, documentos de identificación y archivo plano a las programadoras, para realizar las programaciones correspondientes a la vigencia actual	Copia de las programaciones en medio magnético
---	---	---	--

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. el No. 4656787046 de la planilla, operador **soi** y periodo **junio de 2026**. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “*Decreto Ley Anti-trámites*”) Cordialmente



Cordialmente

DIEGO MURILLO RODRIGUEZ

Contratista

C.C. No. 11809700

ELSA MAÑA ROMAÑA

Firmado
digitalmente por
Elsa Ines Romaña
Fecha: 2026.08.03
10:06:45 -05'00'

Supervisor(a) Contrato 9081576 de 2026 Coordinadora Académica

,











REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 9 DEL MES DE Julio DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S)

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Merlin Palacios	1192909436				Variedades Heugor	merlinpame993@gmail	3126669985		
	Solmaria	1003934796				L J	bedavanas607@gmail	3136751308		
	dexanina-cob	3124085319				Variedades				
	Julia Gonzalez	3246455506				Peinadora	cordobabernio13@gmail			
✓	marita imba	3737201248				Variedades				marita imba
	Deicy yurasny	1304010031				Variedades	deicyroa863@gmail	3217351545		Deicy Roa
	Marcela M.B	35893793				Vendedor		3108943878		Marcela M
	maria lorenzo	35899602				vendedor		3043200570		maria lorenzo
	Yenny	1077469863						313545268		Yenny

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 / DÍA 26 DEL MES DE JULIO DEL AÑO 2022

OBJETIVO (S)										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
X	Julia Gonzalez	1076018034				Peinadora	Corbbaberio13@gmail	324465556		Julia Gonzalez.
X	Dayanna Cortes	35849289				Variedades		312405319		Dayanna Cortes
X	Solmaria B	1003934796				L.J.	bedavanos@gmail	3136751306		Solmar
X	Merlin Palacios	1192909436				Variedades Heuyer	merlinpame993@gmail.com	3126669985		Merlin Palacios
X	Nanxi Rios	1076018095				Variedades		311497748		Nanxi Rios
X	Yuladis Costa	1003933384				venta de fin	yuladiscosta@gmail.com	312055070		yuladis C.
✓	Rubilda Rios	1076018092				Variedades		3078325651		Rubilda
○	Gulhermina Mena	1077457680				Bolis	gullermina.mena.moreno5@gmail	3117363292		Gulhermina M.
X	Marilyn M.M	1077472238				stilista	Marilyn40limam@gmail.com	3014776860		Marilyn M.M
✓	Vitalia Santos	107744598				Negocio	vitachi2025@gmail.com	323508152		vitalia
X	Yarlin Becerra	1077458714				carpenter	yarlin9maicm	321616242		yarlin
X	Karen Blonden	1001846515				Variedades		3146434930		Karen
X	Nº Selina M	1077457917				Peinadora		323567802		Selina
X	Claudia P	1077430283				Variedades		312327332		Claudia
✓	Celia	1007742948				Variedades		325648078		Celia mba

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



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.

Powered by  CamScanner

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 70 DEL MES DE Julio DEL AÑO 2026

OBJETIVO(S)

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Sol Maria Bello	1003924796					beldomaria07@gmail	3136751309		Solmar
	deyanira corbo	30899289								deyanira
	Deyanira Corbo	3								
	Julia Gonzalez	1076018034				Paradise	cordobabca1013@gmail.com	324155506		Julia Gonzalez
	Nanxi Rios	1076018095				Variedades		3114972748		Nanxi Rios.
	Rubilda Rios	1076018092				variedad		3078325051		Rubilda Rios
	Sabina Garcia	1167957877				viveres		322669322		Sabina Garcia
	Celia Imba	1007702908				variedad		322564807		Celia Imba
	Gladis Imba	1003930649				variedad		322564807		Gladis Imba
	Marta Imba	3137204218				variedad		3137204218		Marta Imba
	Merlin Pablos					bolis		3126669705		Merlin Pablos
	Geilyn Becerra	1003929308				tienda		3135806508		Geilyn B
	M. Enfi Becerra	35895296				meatitos		314857686		nenfi
	Vitalia Santor	1077464598				tienda		3235081502		Vitalia
	Marlyn Y.M.	1077472238				stilista		361477686		Marlyn M.

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



O (S)

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.

Powered by

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 15 DEL MES DE Julio DEL AÑO 2026

OBJETIVO(S)										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Merlin Palacios	1192909436					merlinpame993@gmail.com	3126669985		merlin P
	Celia Palacios	1077429482								
	Gladis Palacios	1003930649								
	Menfi Mora Becerra	35895296						3148576886		menfi
	Berlin Becerra	1003929308						3135806508		Berlin
	Sabrina Porcia	1144951877						3226693322		Sabrina
	Manxi Rios	1076018095						3114972748		
	Rubilda Rios	1076018092						3018325459		
	Deicy y. Eoa	1004010084					deicyroa863@gmail.com	3017351505		Deicy Eoa
	Vitalio Santos	1077464598						3235081507		vitalia
	Marlin mora	1077472238						3014776860		Marlin
	Mila Belizacón									Mila Beliza
	MARILIA	1003929069						313720485		MARILIA mor

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 / DÍA 16 DEL MES DE Julio DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S)

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Inaidy R. B.	1077433785					yolielucente1027320658667			Inaidy
	Jonatan P.	11487054								Jonatan P.
	Luzmarina C.	35545672						374567216		Luzmarina
	Maria Palace	1077451181						3226749535		Nancy
	mariaalejandra	1077460136						3226572552		Alejandra
	Ludys maria	1077.440.575						3226572552		Ludys maria
	Lilicis Jorale	35893297						3132714690		LiLi Un Goza
	YOBEL A. CORRALES	11807924					YOBEL7702RHALL			YOBEL A. CORRALES
	Marcelo N B	35893793						3108943878		Marcela Nentillo
	lorenzo chm	35899602					Ana64554502mail	3043244572		
	Yafaina m...	3077996251						3215443447		Yafaina
	Yenny moreno	1077468863						3135453068		Yenny
	EDID ROSALES	1077435572						3724963242		EDID
	MARIBETH P.M	1149434912					marybethpalacios@gmail.com			MARIBETH P.M
	LuzAmira B H	35893158						3732426249		Luz Amira

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 / DÍA 21 DEL MES DE Julio DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S)

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
✓	Maria P. M.	107745181								
✓	Luis M. G. M.	1077440525								
✓	EDID MOSQUERA	1077435572								
✓	Gubert C	11007924								
✓	Narciso N.B	35893793								
✓	Ena Alexandra	35899602				Vendador		3043244570		
✓	Karenth V. V.	1077096685				Vendedora		313081148		
✓	Martianor Rodriguez	35899131						3218453244		
✓	Isidoro Riquelme	1077437786					Yuberluzentorcer	3206588671		
✓	Juan Jose P. P.	11484054						3148260042		
✓	Luz Amira Bolante	35899158								
✓	Thomay	1077468863								
✓	Luzmaria C.	35899672						314547926		

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 / DÍA 23 DEL MES DE Julio DEL AÑO 2026

OBJETIVO(S)

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Maria Palacin	1077451181								
	Ludys M. P. M.	1077.440575								
	Edio Mosquera	1077435572								
	Martela N B	35893793								
	Yuber A Cordoba	11807924								
	mar breña ola	35899602				condador		3015244572		<i>[Signature]</i>
	Karenthi y. x. luc					condador		3134087448		<i>[Signature]</i>
	Mariana abiegón	35899131					32181535844	3218153		
	Yolanda Restrepo	1077433785					Yolanda Restrepo 20776	3206588607		<i>[Signature]</i>
	Jorge Luis P. de	77787050						3148260472		<i>[Signature]</i>
	Lozmarino C.	35545670						3745679706		Lozmarino
	Geny	1077468837								
	Luz Amiro Balanta Mosquera	35893158								

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

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: DIEGO MURILLO RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

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

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

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3563812 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 41,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3563795 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3563828 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	41,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3563839 - EMPRENDIMIENTO INNOVADOR
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

FORMULAR PROPUESTAS DE INNOVACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ACUERDO CON LAS OBSERVACIONES Y PROBLEMAS TECNOLÓGICOS SURGIDOS EN LOS SISTEMAS PRODUCTIVOS AGROPECUARIOS, PRESENTADAS EN INFORMES PERIÓDICOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA EMPRESARIAL. PARTICIPAR EN LAS ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS Y OPERATIVAS EN LA EMPRESA AGROPECUARIA DE ACUERDO CON LAS LÍNEAS PRODUCTIVAS PROPIAS DE SU PERFIL, UTILIZANDO TÉCNICAS Y TECNOLOGÍAS VIGENTES, AUTOMATIZADAS Y SISTEMATIZADAS SEGÚN LA POLÍTICA EMPRESARIAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	41,80
--------------------------------------	--------------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	165,30
--	---------------

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: DIEGO MURILLO RODRIGUEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: ATENCION AL CLIENTE
- Código del Programa de Formación: **13530025**
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):
- Fase del Proyecto (si aplica):
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia:
210601010 FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE

ACUERDO

- CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
-
-

Resultados dATENDER AL USUARIO, APLICANDO ACTITUDES, VALORES, PROTOCOLO, ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.EVALUAR Y CONTROLAR EL SERVICIO PRESTADO AL USUARIO, SEGÚN SUS REQUERIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

1.

ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL.

5. VALORAR LA ATENCIÓN SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

3. DIRECCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO

2. ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA HUMANA Y SOCIAL), NECESIDADES Y LOS PROTOCOLOS

- 4. PROPICIAR LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTOS
- PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO O USUARIO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR LA ENTIDAD PÚBLICA Y EL ESTADO.
- VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO O USUARIO, Y SATISFACER SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR EL ESTADO COLOMBIANO.



- Duración de la Guía de Aprendizaje: 48 HORAS

2. PRESENTACIÓN

OFRECER SERVICIOS Y PRODUCTOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES, DEBERES Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS O USUARIOS, TENIENDO EN CUENTA LA NATURALEZA DE LAS ENTIDADES Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO O USUARIO, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DEFINIDOS POR LA ENTIDAD PÚBLICA Y EL ESTADO. - ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.

- LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.

- MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.

- PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

- NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

- CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).

- ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRA

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es) - INTERPRETAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

- RECONOCER LA IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO

AL CLIENTE.

- PRESTAR ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS CANALES DISPONIBLES CUMPLIENDO CON LOS

PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

- OFRECER ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SUS CARACTERÍSTICAS Y CONDICIÓN (FÍSICA,

HUMANA Y SOCIAL).

- RECONOCER LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

- IDENTIFICAR Y EVALUAR EL CICLO DEL SERVICIO Y LOS MOMENTOS DE VERDAD.

- PROPONER ACCIONES DE MEJORA, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE VALORACIÓN DEL CICLO DEL

SERVICIO Y MOMENTOS DE VERDAD.

- APLICAR LOS PROTOCOLOS DEL SERVICIO E IDENTIDAD CORPORATIVA EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL.

- SUMINISTRAR ATENCIÓN PERSONALIZADA DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO DE CALIDAD

DE LA ORGANIZACIÓN.

- CUMPLIR CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES.

- APLICAR LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.



- DESARROLLAR ACTITUDES QUE FAVOREZCAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EMPRESARIALES.
- BRINDAR SERVICIOS QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
- GESTIONAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE GENERANDO ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.
- EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO AL CLIENTE.
- - REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES

3.1 Actividades de reflexión inicial:

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

En esta actividad el aprendiz debe identificar cuáles son los aspectos determinante para la identificación de debilidades y fortalezas antes, durante y después de la cristalización del emprendimiento

En grupo los aprendices identificar cuáles son los elementos requeridos para la identificación del proceso de el negocio.

Evidencias Socialización

Duración 4 horas

Ambientes requeridos

6 horas de trabajo autónomo

6 horas de trabajo presencial

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Los aprendices que hacen parte del programa de formación, deberán recolectar información en el terreno para desarrollar los conocimientos acerca de las infraestructuras proceso de atención materia prima y materiales requeridos para el proceso de elaboración del emprendimiento o negocio.

Evidencias. fotos.

- Ambiente Requerido: espacios abiertos
- Materiales: documentos de internet – video conferencia
- Duración: 12

Reporte de Juicios Evaluativos (13) [Modo de compatibilidad] - Excel

Inicio ses.

ArchivoinicioInsertarDibujarDisposición de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAyudaAcrobat¿Qué desea hacer?Compartir

J2527/07/2026 7:35:00 p. m.

Reporte de Juicios de Evaluación

1							
2	Fecha del Reporte:	27/07/2026					
3	Ficha de Caracterización:	3563795					
4	Código:	13530025					
5	Versión:	2					
6	Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE					
7	Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION					
8	Fecha Inicio:	25/07/2026					
9	Fecha Fin:	31/07/2026					
10	Modalidad de Formación:	PRESENCIAL					
11	Regional:	27 - REGIONAL CHOCÓ					
12	Centro de Formación:	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD					
13	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de
14	CC	1003932943	BRAYAN	MOSQUERA MORENO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sanción v normativa	596261 - 2. VALIDAR
15	CC	1003932943	BRAYAN	MOSQUERA MORENO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sanción v normativa	596262 - 1. PRESTAR
16	CC	1003933530	ANDRY YLISSA	MORENO OBREGON	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sanción v normativa	596261 - 2. VALIDAR
17	CC	1003933530	ANDRY YLISSA	MORENO OBREGON	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sanción v normativa	596262 - 1. PRESTAR
18	CC	1003935023	MARIA ANGELICA	MENA PANDALES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sanción v normativa	596261 - 2. VALIDAR
19	CC	1003935023	MARIA ANGELICA	MENA PANDALES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de sanción v normativa	596262 - 1. PRESTAR
20	CC	100636222	YULIE	BALACIOS MOSQUERA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con	596261 - 2

Hoja

27°C
Mayorm. nublado

Buscar

Windows Taskbar

Reporte de Juicios Evaluativos (13) [Modo de compatibilidad] - Excel

Inicio ses.

ArchivoinicioInsertarDibujarDisposición de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAyudaAcrobat¿Qué desea hacer?Compartir

C1127 - REGIONAL CHOCÓ

Reporte de Juicios de Evaluación

1									
2	Fecha del Reporte:	27/07/2026							
3	Ficha de Caracterización:	3563795							
4	Código:	13530025							
5	Versión:	2							
6	Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE							
7	Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION							
8	Fecha Inicio:	25/07/2026							
9	Fecha Fin:	31/07/2026							
10	Modalidad de Formación:	PRESENCIAL							
11	Regional:	27 - REGIONAL CHOCO							
12	Centro de Formación:	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD							
13	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de	Juicio de	Fecha y Hora del Juicio Evaluativo
14	CC	1003932943	BRAYAN	MOSQUERA MORENO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	27/07/2026 19.34 a
15	CC	1003932943	BRAYAN	MOSQUERA MORENO	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo	596262 - 1. PRESTAR	APROBADO	27/07/2026 19.35 a
16	CC	1003933530	ANDRY YLISSA	MORENO OBREGON	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	27/07/2026 19.34 a
17	CC	1003933530	ANDRY YLISSA	MORENO OBREGON	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo	596262 - 1. PRESTAR	APROBADO	27/07/2026 19.35 a
18	CC	1003935023	MARIA ANGELICA	MENA PANDALES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo	596261 - 2. VALIDAR	APROBADO	27/07/2026 19.34 a
19	CC	1003935023	MARIA ANGELICA	MENA PANDALES	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo	596262 - 1. PRESTAR	APROBADO	27/07/2026 19.35 a
20	CC	100636222	YULIE	BALACIOS MOSQUERA	POR CERTIFICAR	38426 - Atender	596261 - 2	APROBADO	27/07/2026 19.34 a

Hoja

27°C
Mayorm. nublado

Buscar

Windows Taskbar

Reporte de Juicios Evaluativos (15) [Modo de compatibilidad] - Excel

Inicio ses.

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?

Q3

Reporte de Juicios de Evaluación

1					
2	Fecha del Reporte:	27/07/2026			
3	Ficha de Caracterización:	3563828			
4	Código:	13530025			
5	Versión:	2			
6	Denominación:	SERVICIO AL CLIENTE			
7	Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA			
8	Fecha Inicio:	07/07/2026			
9	Fecha Fin:	24/07/2026			
10	Modalidad de Formación:	PRESENCIAL			
11	Regional:	27 - REGIONAL CHOCÓ			
12	Centro de Formación:	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD			
13	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado
14	CC	1003786308	YUSMAIRA	MOSQUERA CORDOBA	POR CERTIFICAR
15	CC	1003786308	YUSMAIRA	MOSQUERA CORDOBA	POR CERTIFICAR
16	CC	1010090981	BRAYAN ALEXANDER	CORDOBA MURILLO	POR CERTIFICAR
17	CC	1010090981	BRAYAN ALEXANDER	CORDOBA MURILLO	POR CERTIFICAR
18	CC	1077423152	LETTY JHOANA	BECERRA PALACIOS	POR CERTIFICAR
19	CC	1077423152	LETTY JHOANA	BECERRA PALACIOS	POR CERTIFICAR
20	CC	1077423152	LIZETH BELOMICA	PALACIOS RODRIGUEZ	POR CERTIFICAR

Hoja

Listo Accesibilidad: No disponible

WhatsApp +57 320 6430673 Mensaje de voz (0:...

Activar Windows. Escribe tu respuesta para...

ESP LAA

juicio de evaluacion junio 3 [Modo de compatibilidad] - Excel

Inicio ses.

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?

F14 38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Reporte de Juicios de Evaluación

1						
2	Fecha del Reporte:	12/07/2026				
3	Ficha de Caracterización:	3544893				
4	Código:	12210010				
5	Versión:	1				
6	Denominación:	ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS				
7	Estado de la Ficha de Caracterización:	TERMINADA POR FECHA				
8	Fecha Inicio:	12/06/2026				
9	Fecha Fin:	30/06/2026				
10	Modalidad de Formación:	PRESENCIAL				
11	Regional:	27 - REGIONAL CHOCÓ				
12	Centro de Formación:	9522 - CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD				
13	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia
14	CC	1077487413	ROSA EMILIA	CORDOBA PALOMEQUE	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
15	CC	1077487413	ROSA EMILIA	CORDOBA PALOMEQUE	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
16	CC	1077487413	ROSA EMILIA	CORDOBA PALOMEQUE	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
17	CC	1077487413	ROSA EMILIA	CORDOBA PALOMEQUE	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
18	CC	1077487413	ROSA EMILIA	CORDOBA PALOMEQUE	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
19	CC	1077487413	ROSA EMILIA	CORDOBA PALOMEQUE	POR CERTIFICAR	38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Hoja

Listo Accesibilidad: No disponible

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

12:27 p. m. 28/07/2026

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CHOCO
MUNICIPIO DE QUIBDO DE
BARRIO MIS EXFUERZO

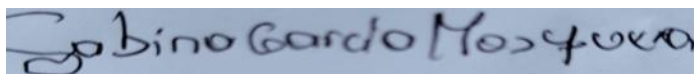
LA LIDER COMUNITARIA DE EL BARRIO DE MIS EXFUERZO

Certifica que

El instructor **DIEGO MURILLO RODRIGUEZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 11809700 de Quibdó ha desarrollado y mantenido permanencia en los procesos de formación liderados por el SENA, en el la comunidad de mi esfuerzo, con numero de ficha (35638123586839-353828). ATENCION AL CLIENTE

horaria de (48) horas, la cual se concertó con la comunidad y la líder **SABINA GARCIA MOSQUERA** con número de teléfono 1147951817 durante el periodo comprendido entre el (01) de julio al (30) de julio de 2026, en el marco del **PROGRMA DE FORMACION, ATENCION AL CLIENTE**

Esta certificación se expide a solicitud de la parte interesada y para los fines pertinentes, en el barrio mi esfuerzo, a los 23 días del mes de junio de 2026.



SABINA GARCIA MOSQUERA
CC. 1147951817
LIDER COMUNITARIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CHOCO
MUNICIPIO DE RIO QUITO
PAIMADO

COORDINADOR DE JÓVENES EN PAZ EN EL MUNICIPIO DE RIO QUITO

Certifica que:

El instructor **DIEGO MURILLO RODRIGUEZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 11809700 de Quibdó ha desarrollado y mantenido permanencia en los procesos de formación liderados por el SENA, en la comunidad de PAIMADO, con número de ficha (3563895). **ATENCION AL CLIENTE**

Intensidad horaria (40) horas, la cual se concertó con el coordinador de jóvenes en paz **EDIER ADILSON RODRIGUEZ PALACIOS** con número de cédula 1077467784 teléfono 3182129930 durante el periodo comprendido entre el 21 de julio al 31 de julio de 2026, en el marco del **PROGRAMA DE FORMACION, ATENCION AL CLIENTE.**

Esta certificación se expide a solicitud de la parte interesada y para los fines pertinentes, en el municipio de rio quito (paimado), a los 28 días del mes de julio de 2026.

Firma:



EDIER ADILSON RODRIGUEZ PALACIOS

Coordinador de Programa Jóvenes en Paz Rio Quito

C.C.1077467784 de Quibdó

Email:edadropa@gmail.com

C.L. 3182129930



ACTA No. 1			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: <u>COORDINADOR DE JOVENEZ EMPAZ</u> <u>EDIER EDDILSO RODRIGUEZ PALACIOS</u>			
CIUDAD Y FECHA: MUNICIPIO DE RIO QUITO) (18 DE JULIO - 2026		HORA INICIO: 2:AM	HORA FIN: 3;0Pm
LUGAR Y/O ENLACE: PAIMADO		DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: CENTRO DE RECURSOS NATURALES INDUSTRIA Y BIODIVERSIDA	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. . Saludo de bienvenida y socialización del SENA como entidad formadora 2. Intervención del instructor sobre la oferta del curso veneficios y accesibilidad 3. Concertar el desarrollo de la formación atención al cliente en la forma como se va a desarrollar la formación los días, horario por parte de los lideres y el instructor 4. Dar a conocer las temáticas y método logia como se van a desarrollar la formación 5. INSTRUCTOR 6. DIEGO MURILLO RODRIGUEZ			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: 1.Consertar con El el líder encargado de la formación, los aprendices los días horario para llevar a cabo la formación			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
1. El día martes 27 de julio, Siendo las 9:am via telefónica atraves de viodeo llamada se llevó a cabo la reunión con el Instructor del Programa de victima. Se da inicio a la reunión con la intervención de el líde EDIER EDILSON RODRIGUEZ PALACIOS, la cual les explica mi presencia en la reunión indicándoles que yo soy la persona que les va a dictar el curso de atención al cliente en esta comunidad. Hago mi intervención explicándoles cual es mi propósito allí, que es el Sena cuales son las oportunidades de asociabilidad que ofrece el Sena en sus distintos programas de formación			



Los aprendices manifiestan su interés por participar en el curso, y sus expectativas están en foada en cristaliza sus ideas de INTERPRETACION EN CUANTO LA ATENCION DE LOS CLIENTES.

CONCLUSIONES

DEBIDO A LA TERMINACION DE LAS DISTINTAS ACTIVIDADES COMO LA ECONOMICA NO FUE POSIBLE LOCALIZAR LOS APRENDICES EN EL TIEMPO PROGRAMADO DEACUERDO AL CALENDARIO.

DE IGUAL FORMA LA FORMACION EN EL MARCO DEL CONOSIMIENTO Y OFERTA DEL CURSO SE CONCLUYO QUE SE REALIZARA

EL EN CURSO DE ATENCION AL CLIENTE EN EL MUNICIPIO RIO QUITO CON LOS ASPECTO REQURIDO PARA LA FORMACION

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
INFORMACION RECOPILADA ATRAVES DEL SENA Desarrollar las actividades propias del curso (talleres, consultas, trabajos en grupo).	18-07-2026	COORDINADOR DE DE JOVENES EN PAZ EDIER EDILSON RODRIGUES PALACIOS	PARTICIPACION TLEFONICA
Cumplir con lo expuesto en la reunión	18-07-2026	DIDER EDDILSON RODRIGUREZ PALACIOS y el instructor	TELEFONICA



Explicación de la temática del curso de atención al cliente e información de certificados finalizado el curso.	18-07-2026	Instructor del SENA	TELEFONICA	
DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
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.				
ANEXOS				
RECOLECIÓN DE LA INFORMACIÓN				



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 10 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2026

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 70 DEL MES DE 11/11 DEL AÑO 2026										
OBJETIVO (S) <u>Concertar horario de Formación con la comunidad</u>										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	<u>Yina Hargere</u>	<u>1003971082</u>					<u>condictina86@gmail</u>	<u>3103418100</u>		<u>Yina H</u>
	<u>Sandra Sandoz</u>	<u>10774251126</u>					<u>sandra.sandoz.cd352@gmail</u>	<u>3206729690</u>		<u>Sandra O.</u>
	<u>Yasira Aspillia</u>	<u>1077439880</u>						<u>3106905950</u>		<u>Yasira Aspillia</u>
	<u>Norlady exador</u>	<u>1077471778</u>						<u>3117637332</u>		<u>Norlady</u>
	<u>Daisy Valencia</u>	<u>1003969733</u>						<u>3147150746</u>		<u>Daisy</u>
	<u>Mariana Muñoz</u>	<u>1077445425</u>						<u>3105482031</u>		<u>Mariana</u>
	<u>Jenny Corroba</u>	<u>34195592</u>						<u>3234072808</u>		<u>Jenny</u>
	<u>Judis Masquera C</u>	<u>1003971081</u>					<u>Judispaolamasquera36@gmail.com</u>	<u>3138775152</u>		<u>Judis</u>
	<u>Edgar Ant.M.</u>	<u>8115636</u>						<u>3128368416</u>		<u>Edgar</u>
	<u>Kleidy Geard</u>	<u>1077438539</u>					<u>Kleidy geard@gmail</u>	<u>3145188470</u>		<u>Kleidy y/s</u>

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



ACTA No. 1			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: <u>LIDER COMUNITARIA</u>			
CIUDAD Y FECHA: (BARRIO MIS EXFUERZO) (03- DE JULIO - 2026		HORA INICIO: 2:AM	HORA FIN: 3;0Pm
LUGAR Y/O ENLACE: MIS EXFUERZO		DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: CENTRO DE RECURSOS NATURALES INDUSTRIA Y BIODIVERSIDA	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. . Saludo de bienvenida y socialización del SENA como entidad formadora 2. Intervención del instructor sobre la oferta del curso veneficios y accesibilidad 3. Concertar el desarrollo de la formación atención al cliente en los procesos administrativo en MIS EXFUERZO la forma como se va a desarrollar la formación los días, horario por parte de los lideres y el instructor 4. Dar a conocer las temáticas y método logia como se van a desarrollar la formación 5. INSTRUCTOR 6. DIEGO MURILLO RODRIGUEZ			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: 1.Consertar con el consejo de la mis exfuerzo, los aprendices los días horario para llevar a cabo la formación			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
1. El día martes 11 de junio, Siendo las 7 1/2Am en BACA DE APARTADO se llevó a cabo la reunión con el Instructor del Programa de victima DIEGO MURILLO RODRIGUEZ. Se da inicio a la reunión con la intervención de la líder SABINA GARCIA MOSQUERA, la cual les explica mi presencia en la reunión indicándoles que yo soy la persona que les va a dictar el curso de atención al cliente en los procesos administrativo en esta comunidad. Hago mi intervención explicándoles cual es mi propósito allí, que es el Sena cuales son las oportunidades de asociabilidad que ofrece el Sena en sus distintos programas de formación			



Los aprendices manifiestan su interés por participar en el curso, y sus expectativas están enfocadas en cristalizar sus ideas de negocio e incursionar en el mercado, cumpliendo así con su sueño de tener la voluntad de tener las condiciones necesarias para atender todos los procesos con las clientelas.

CONCLUSIONES

EN EL MARCO DEL CONOCIMIENTO Y OFERTA DEL CURSO SE CONCLUYÓ QUE SE REALIZARÁ EL CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL MUNICIPIO QUIBDO CON LOS ASPECTOS REQUERIDOS PARA LA FORMACIÓN

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
PERIFONEO PARA RECOGER LOS DOCUMENTOS Desarrollar las actividades propias del curso (talleres, consultas, trabajos en grupo).	03-07-2026	LIDER COMUNITARIA	PARTICIPACION PRESENCIAL
Cumplir con lo expuesto en la reunión	03-07-2026	Líderes de la comunidad de mis esfuerzo y el instructor	PRESENCIAL
Explicación de la temática del curso de atención al cliente e información de certificados finalizado el curso.	03-07-2026	Instructor del SENA	PRESENCIAL



DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL

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.

ANEXOS

RECOLECCION DE LA INFORMACION



GOR-F-084V02



GOR-F-084 V02



O (S)

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.

Powered by



CARACTERIZACION DE LA FORMACION

F006-007-25 / Versión 01

Proceso: Administración educativa

Procedimiento: Matricula

N.º FICHA DE CARACTERIZACION: 3563812 No. SOLICITUD

NOMBRE DE LA FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____ COMPLEMENTARIA: ☒ _____

CODIGO PROGRAMA 13530025 VERSION 2 SECTOR: SERVICIOS

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL: _____

FECHA: INICIO: 07/07/2026 TERMINACIÓN: 24/07/2026 TOTAL HORAS: 48

Nº APRENDICES: 25 MUNICIPIO: QUIBDO (HORIZONTE)

VEREDA: HORIZONTE DIRECCIÓN: _____

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	AMBIENTE PRESENCIAL	10:00M	12:00AM
MARTES	AMBIENTE PRESENCIAL	10:00M	12:00AM
MIERCOLES	AMBIENTE PRESENCIAL	10:00M	12:00AM
JUEVES	AMBIENTE PRESENCIAL	10:00M	12:00AM
VIERNES	AMBIENTE PRESENCIAL	10:00M	12:00AM
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha: _____		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: CC. N.º TELEFONO: DIEGO MURILLO RODRIGUEZ.:3127429767

EMAIL: dmurillor@sena.edu.co

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA:

NIT N.º _____ TELEFONO: FAX: _____

DIRECCION: _____ APARTADO: _____

E-MAIL:

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: CHOCÓ MUNICIPIO: QUIBDO HORIZONTE

TIPO DE EMPRESA	Gremio	Limitada		Solidaria	Precooperativas		Instituciones Educativas	
		Anonima			Cooperativas		Instituciones Educativas:	
		En Comandita			Cooperativas Publicas		Publica ☐	Privada ☐
		Economia Mixta			Empresas Comunales		Otros ☐	
		Colectiva			Mutuales		Entes Territoriales	
		Unipersonal			Fondo de Empleados		ONGS	
							Grupos	

Diego Murillo Rodriguez

DIEGO MURILLO RODRIGUEZ

INSTRUCTORA

Elsa Ines Romana P.
ELSA INES ROMANA ROMANA
COORDINADOR ACADEMICO

07/07/2026
FECHA DE ENTREGA

Página 1 de 1

Ruta	Ficha Aprobada	Ficha Matriculada	Numero de Inscritos	Numero de Anulados	Ficha Certificada	Numero de Certificados
------	----------------	-------------------	---------------------	--------------------	-------------------	------------------------

	CARACTERIZACION DE LA FORMACION
	F006-007-25 / Versión 01
	Proceso: Administración educativa
	Procedimiento: Matricula

N.º FICHA DE CARACTERIZACION: **3563828** No. SOLICITUD

NOMBRE DE LA FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____ COMPLEMENTARIA: X

CODIGO PROGRAMA **13530025** VERSION 2 SECTOR: SERVICIOS

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL: _____

FECHA: INICIO: **07/07/2026** TERMINACIÓN: **24/07/2026** TOTAL HORAS: **48**

Nº APRENDICES: 25 MUNICIPIO: QUIBDO (HORIZONTE)

VEREDA: H O R I Z O N T E DIRECCIÓN:

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	AMBIENTE PRESENCIAL	2:00PM	4:00AM
MARTES	AMBIENTE PRESENCIAL	2:00PM	4:00AM
MIERCOLES	AMBIENTE PRESENCIAL	2:00PM	4:00AM
JUEVES	AMBIENTE PRESENCIAL	2:00PM	4:00AM
VIERNES	AMBIENTE PRESENCIAL	2:00PM	4:00AM
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha:		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: CC. N.º TELEFONO: DIEGO MURILLO RODRIGUEZ.:3127429767

EMAIL: dmurillor@sena.edu.co

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA:

NIT N° _____ TELEFONO: FAX: _____

DIRECCION: _____ APARTADO: _____

E-MAIL:

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: CHOCÓ MUNICIPIO: QUIBDO HORIZONTE

TIPO DE EMPRESA	GREMIO:		Limitada		Precooperativas			Instituciones Educativas	
	Año de Lucro	Solidaria	Anonima		Cooperativas			Instituciones Educativas:	
			En Comandita		Cooperativas Publicas			Publica ☐ Privada ☐ Otros ☐	
			Economia Mixta		Empresas Comunales			Entes Territoriales	
			Colectiva		Mutuales			ONGS	
			Unipersonal		Fondo de Empleados			Grupos	

Diego Murillo Rodriguez

DIEGO MURILLO RODRIGUEZ

INSTRUCTORA

Elsa Ines Romana Romana
 ELSA INES ROMANA ROMANA
 COORDINADOR ACADEMICO

07/07/2026
 FECHA DE ENTREGA

Ruta	Ficha Aprobada	Ficha Matriculada	Numero de Inscritos	Numero de Anulados	Ficha Certificada	Numero de Certificados
------	----------------	-------------------	---------------------	--------------------	-------------------	------------------------

	CARACTERIZACION DE LA FORMACION
	F006-007-25 / Versión 01
	Proceso: Administración educativa
	Procedimiento: Matricula

N.º FICHA DE CARACTERIZACION: **3563839** No. SOLICITUD

NOMBRE DE LA FORMACION: EMPRENDIMIENTO INNOVADOR

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____ COMPLEMENTARIA: X _____

CODIGO PROGRAMA **11220041** VERSION 1 SECTOR: SERVICIOS

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL: _____

FECHA: INICIO: **07/07/2026** TERMINACIÓN: **24/07/2026** TOTAL HORAS: **40**

Nº APRENDICES: 25 MUNICIPIO: QUIBDO (MIS ESFUERZOS)

VEREDA: MIS ESFUERZOS DIRECCIÓN: _____

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	AMBIENTE PRESENCIAL	4:00PM	6:00PM
MARTES	AMBIENTE PRESENCIAL	4:00PM	6:00PM
MIERCOLES	AMBIENTE PRESENCIAL	4:00PM	6:00PM
JUEVES	AMBIENTE PRESENCIAL	4:00PM	6:00PM
VIERNES	AMBIENTE PRESENCIAL	4:00PM	6:00PM
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha: _____		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: CC. N.º TELEFONO: DIEGO MURILLO RODRIGUEZ.:3127429767

EMAIL: dmurillor@sena.edu.co

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA:

NIT N° _____ TELEFONO: FAX: _____

DIRECCION: _____ APARTADO: _____

E-MAIL:

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: CHOCÓ MUNICIPIO: QUIBDO MIS ESFUERZOS

TIPO DE EMPRESA	GREMIO:		Limitada		Precooperativas			Instituciones Educativas		
	Anónima En Comandita Economía Mixta Colectiva Unipersonal Solitaria			Cooperativas			Instituciones Educativas:			
				Cooperativas Públicas			Pública ☐ Privada ☐ Otros ☐			
				Empresas Comunitarias			Entes Territoriales			
				Mutuales			ONGS			
				Fondo de Empleados			Grupos			

Diego Murillo Rodriguez

DIEGO MURILLO RODRIGUEZ

INSTRUCTORA

Elsa Ines Romana Romana

ELSA INES ROMANA ROMANA
COORDINADOR ACADEMICO

07/07/2026
FECHA DE ENTREGA

Ruta	Ficha Aprobada	Ficha Matriculada	Numero de Inscritos	Numero de Anulados	Ficha Certificada	Numero de Certificados
------	----------------	-------------------	---------------------	--------------------	-------------------	------------------------

**CARACTERIZACION DE LA FORMACION**

F006-007-25 / Versión 01

Proceso: Administración educativa

Procedimiento: Matricula

N.º FICHA DE CARACTERIZACION: **3563795** No. SOLICITUD

NOMBRE DE LA FORMACION: SERVICIO AL CLIENTE

TIPO DE FORMACION: TITULADA: _____ COMPLEMENTARIA: X _____CODIGO PROGRAMA **13530025** VERSION 2 SECTOR: SERVICIOS

CONVENIO _____

PROGRAMA ESPECIAL: _____

FECHA: INICIO: **25/07/2026** TERMINACIÓN: **30/07/2026** TOTAL HORAS: **48**

Nº APRENDICES: 25 MUNICIPIO: RIO QUITO (PAIMADO)

VEREDA: PAIMADO DIRECCIÓN: _____

HORARIO			
DIA	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	HORAS (24 horas)	
		INICIO	FIN
LUNES	AMBIENTE PRESENCIAL	8:00M	10:00AM
MARTES	AMBIENTE PRESENCIAL	8:00M	10:00AM
MIERCOLES	AMBIENTE PRESENCIAL	8:00M	10:00AM
JUEVES	AMBIENTE PRESENCIAL	8:00M	10:00AM
VIERNES	AMBIENTE PRESENCIAL	:00M	10:00AM
SABADO			
DOMINGO			
FESTIVO *	Fecha: _____		

* Cuando sea festivo indicar la fecha del festivo que se trabajara

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: CC. N.º TELEFONO: DIEGO MURILLO RODRIGUEZ.:3127429767

EMAIL: dmurillor@sena.edu.co

NOMBRE EMPRESA ATENDIDA: _____

NIT N° _____ TELEFONO: FAX: _____

DIRECCION: _____ APARTADO: _____

E-MAIL: _____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

No DE EMPLEADOS: _____ ACTIVIDAD ECONOMICA: _____

DPTO: CHOCÓ MUNICIPIO: RIO QUITO PAIMADO

TIPO DE EMPRESA	GREMIO:		Instituciones Educativas	
	Limitada	Solidaria	Publica	Privada
	Anonima			Otros
	En Comandita		Entes Territoriales	
	Economia Mixta		ONGS	
	Colectiva		Grupos	
	Unipersonal			

Diego Murillo Rodriguez

DIEGO MURILLO RODRIGUEZ

INSTRUCTORA

Elsa Ines Romana Romana
ELSA INES ROMANA ROMANA
COORDINADOR ACADEMICO07/07/2026
FECHA DE ENTREGA

Ruta		Ficha Aprobada		Ficha Matriculada		Numero de Inscritos		Numero de Anulados		Ficha Certificada		Numero de Certificados	
------	--	----------------	--	-------------------	--	---------------------	--	--------------------	--	-------------------	--	------------------------	--