

Angie Mariana Gutiérrez Morales



Calle 36 sur # 25 d 23

Teléfono: 6017587928

Celular: 3135545266

Correo electrónico: angiemariana17.amg@gmail.com

Bogotá, D.C, Quiroga

PERFIL PROFESIONAL

Soy una persona comprometida, me gustan los desafíos y nuevos proyectos que la empresa donde pretendo trabajar me pudiera proponer, me gusta enfrentar los obstáculos y mi misión en todo empleo es llegar a cumplir los objetivos de mi equipo de trabajo. Como analista de calidad monitoreo las interacciones con clientes, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y promoviendo la mejora continua, con habilidades sólidas en el análisis de datos que optimicen la eficiencia operativa.

DATOS PERSONALES

LUGAR DE NACIMIENTO	Bogotá, D.C
FECHA DE NACIMIENTO	Enero 17 de 2000
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	C.C 10.100.018.05
ESTADO CIVIL	SOLTERA
EDAD	25 AÑOS

EDUCACIONES Y APTITUDES

SECUNDARIA

COLEGIO CLEMENCIA DE CAYCEDO

Bachiller Académico
Bogotá D.C 2017

EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS

Comunicación social-periodismo
Bogotá D.C 2019
Cuarto semestre
Aplazado

EDUCACIÓN SUPERIOR

SENA

Asesoría comercial y operaciones de entidades
financieras
Bogotá D.C 2022
Finalizado

EDUCACIÓN SUPERIOR

SENA

Tecnólogo en Producción multimedia
Bogotá D.C 2023
En curso, finaliza en 2025

CUN

Diseño de moda
Técnico en elaboración de vestuario y patronaje
Bogotá D.C 2023
En curso

EXPERIENCIA LABORAL

EMPRESA: Millenium BPO

CARGO: Analista de calidad de call center

JEFE INMEDIATO: David Santiago Rodriguez Zea

FUNCIONES: Dentro de las funciones como analista de calidad estaba realizar monitoreo de interacciones con clientes, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad y promoviendo la mejora continua en equipos de atención al cliente. Experto en la implementación de programas de auditoría y feedback, con habilidades sólidas en el análisis de datos y la elaboración de informes para optimizar la eficiencia operativa. Conocimientos avanzados en técnicas de coaching, desarrollo de equipos y resolución de problemas para mejorar la experiencia del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

FECHA DE INGRESO: 02- Octubre -2023

FECHA DE RETIRO: 02-Septiembre-2024

TELÉFONO: 3102803927

EMPRESA: Webhelp

CARGO: Asesora servicio al cliente CHAT (Adidas)

JEFE INMEDIATO: Andrés Silva

FUNCIONES: Atender los requerimientos de los clientes de la marca en Latinoamérica (Argentina, Perú, Colombia, Chile, México), cambio de mercancía, devoluciones, envío de facturas, escalamiento de casos o reclamaciones referentes a la marca o a los transportistas por país.

FECHA DE INGRESO: 04- Julio-2023

FECHA DE RETIRO: 08-Agosto-2023

TELÉFONO: 3186558483

EMPRESA: Telcos

CARGO: Asesora del servicio técnico de claro

JEFE INMEDIATO: Marcela Iarotta

FUNCIONES: Gestionar los requerimientos del personal tecnico de instalacion, traslado, postventa y mantenimientos de claro, facturar material necesario para el técnico, resolución de errores en la visita, contestar vía chat de manera oportuna las solicitudes de los técnicos, confirmar visita según orden de llegada al predio, cumplir con metas de efectividad propuestas por la empresa.

FECHA DE INGRESO: 24- mayo-2023

FECHA DE RETIRO: 24-Junio-2023

TELÉFONO: 3208162149

EMPRESA: Millenium BPO

CARGO: Asesora del servicio técnico de claro

JEFE INMEDIATO: Juan David Mogollon

FUNCIONES: Gestionar los requerimientos del personal tecnico de instalacion, traslado, postventa y mantenimientos de claro, facturar material necesario para el técnico, resolución de errores en la visita, contestar vía chat de manera oportuna las solicitudes de los técnicos, confirmar visita según orden de llegada al predio, cumplir con metas de efectividad propuestas por la empresa.

FECHA DE INGRESO: 10- mayo-2022

FECHA DE RETIRO: 06-Mayo-2023

TELÉFONO: 3043786552

EMPRESA: Droguería Morales WSC

CARGO: Cajera

JEFE INMEDIATO: Wilson Camelo

FUNCIONES: Administrar y procesar las transacciones financieras del establecimiento, recibir los pagos y entregar las facturas correspondientes, manejo de caja menor, manejo de proveedores, conciliar la cantidad total de pagos recibidos durante el día y registrar la totalidad de las ventas. Procesar las devoluciones o cambios de mercancía solicitados por el cliente Abastecer los mostradores y colocar los precios en los productos.

FECHA DE INGRESO: 30- mayo-2020

FECHA DE RETIRO: 20- septiembre-2021

TELÉFONO: 6159583

EMPRESA: Banco de Bogotá

CARGO: Asesora comercial (practicante)

JEFE INMEDIATO: Maribel Vargas

FUNCIONES: Conocer acertadamente los productos y servicios de la organización, Asesorar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades, Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes y mercados, Responsabilizarse del recaudo de cartera de los clientes, Ofrecer un excelente servicio post venta, Cumplir con las metas establecidas para el presupuesto.

FECHA DE INGRESO: 2- mayo - 2019

FECHA DE RETIRO: 1 - mayo - 2020

TELÉFONO: 7422170 EXT (60391)

REFERENCIAS PERSONALES

Jose Romero

Conductor

Celular: 3214928066

Ángel Cárdenas

Auxiliar de Camioneta

Celular: 3144322973

Leidy aranda

Secretaria administrativa

Celular: 3229114178

Angie Mariana Gutiérrez Morales
C.C 10.100.018.05 de Bogota