



JEREMIAS VIRACACHA MORENO

Administración de servicios
C.C. 80387716 | 43 años

📞 Celular: +57 3142947814
☎️ Teléfono: (031) 3057215001
📍 Dg 61 sur # 20a - 30 cas 164
✉️ viraca236@hotmail.com

Estudios

Administración de empresas

Universitaria
Uniminuto
2022 - Formal

Danzas folcloricas

Taller
Academia de dora
2008 - 2009 NonFormal

Perfil profesional

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

Profesión

9 AÑOS

Experiencia

\$1,5 A \$2

Aspiración salarial

[Actualizada el: 16/06/2025] Profesional en servicio al cliente con experiencia en recaudo de cartera , retención de clientes , gestión de calidad y asesoría en servicios tangibles e intangibles . Especialcon experiencia en recaudo de cartera, retención de clientes, gestión de calidad y asesoría en servicios tangibles e intangibles . Especialista en fidelización, optimización de procesos y mejora continua , con enfoque en eficiencia operativa y satisfacción del cliente . Habilidades en análisis de KPIs, resolución de conflictos, negociación y gestión de cartera morosa , aplicando metodologías de calidad (ISO, Six Sigma, Lean) . Destacado por ser analítico, proactivo y orientado a resultados , con capacidad para optimizar la experiencia del cliente y mejorar la rentabilidad del negocio .

🏛️ Universitaria

📍 Bogotá

👤 Masculino

Idiomas:

Experiencia laboral

Servicio al cliente presencial

enero 2019 - diciembre 2024 Icetex, Bogotá

Área de trabajo: Sin Definir

Sector: Compañías de financiamiento

Mejora en el Tiempo de Respuesta: Implementé estrategias que redujeron el tiempo de espera promedio de los usuarios, logrando una mejora del [porcentaje]% en la satisfacción del cliente durante [periodo de tiempo]. Capacitación y Entrenamiento: Facilitación de sesiones de capacitación interna para el equipo de servicio al cliente, logrando aumentar la eficiencia en el manejo de consultas y mejorando la calidad de la atención brindada. Optimización de Procesos: Participé en el diseño de flujos de trabajo para simplificar el proceso de solicitud de crédito, reduciendo el número de errores y mejorando la tasa de resolución en el primer contacto. Reconocimientos de Clientes: Recibí múltiples elogios de clientes por mi atención al detalle y disposición para resolver problemas de forma rápida y efectiva. Aumento de la Satisfacción: A través de encuestas de satisfacción, contribuí al incremento del índice de satisfacción del cliente en un [porcentaje]% dentro del tiempo que estuve en el cargo.

Representante de servicios

enero 2012 - agosto 2012 Teledatos, Bogotá

Área de trabajo: Sin Definir

Sector: Otros servicios

SERVICIO AL CLIENTE POR MEDIO TELEFONICO EN LA AREA DE SEGUROS

REPRESENTANTE DE SERVICIOS

junio 2010 - enero 2011 ALLUS GLOBAL BPO CENTER - MULTIENLACE S.A., Bogotá

Jefe Directo: CATHERIN BARRERO

Área de trabajo: Servicio al Cliente

Sector: Servicios de telecomunicaciones

SERVICIO AL CLIENTE POR VIA TELEFONICA

ARCHIVO

febrero 2009 - diciembre 2009 FUNDACION SEMILLAS DE ANTAÑO, Bogotá

Jefe Directo: LUIS CASTAÑEDA

Área de trabajo: Servicio al Cliente

Sector: Ayuda humanitaria y/o cooperación al desarrollo

MADEJO DE ARCHIVO DE LA FUNDACION SEMILLAS DE ANTAÑO

cajero, servicio al cliente y la contabilidad de la empresa

enero 2008 - enero 2009 districarnes brasilia, Sin Definir

Jefe Directo: Sin Definir

Área de trabajo: Administrativa y Financiera

Sector: Tiendas

manejo de caja, servicio al cliente y contabilidad de la empresa, lograr buenos resultados del incremento de las ventas de la empresa

instructor de danzas

febrero 2006 - noviembre 2007 alcaldia de anapoima, Sin Definir

Jefe Directo: Sin Definir

Área de trabajo: Docencia

Sector: Colegios

dictava clase de danzas en el colegio con sus seis sedes en la cual enseñaba las danzas folcloricas de colombia desde los grados de preescolar hasta el grado noveno. los logros alcanzados fueron que los estudiantes rescataran las tradiciones y culturas de nuestros antepasados y las trasmitiera a toda la comunidad por medio de las danzas.

Habilidades y competencias

- | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|---|
| ✓ Compromiso ético | ✓ Adaptabilidad al cambio | ✓ Comunicación efectiva |
| ✓ Comunicación oral y escrita | ✓ Liderazgo | ✓ Manejo de herramientas ofimáticas y CRM |
| ✓ Gestión de indicadores de calidad | ✓ Trabajo en equipo | ✓ Servicio al cliente |
| ✓ Comunicación asertiva | ✓ Resolución de conflictos | ✓ Análisis y mejora de procesos. |
| ✓ Gestión de PQRS | ✓ Orientación a resultados | ✓ Resolución de problemas |