

# JUAN SEBASTIAN BARBOSA DUARTE

Contacto: 320 4137023  
Correo: sebastianbarbosa002@gmail.com  
Ciudad: Bogotá

*Mi objetivo es desarrollar un excelente trabajo en cualquier área de la empresa, aportando ideas de mejoramiento en los procesos que me asignen laboralmente, construyendo equipos de trabajo y contribuyendo al valor agregado de la organización.*

## Perfil Laboral

Técnico en Nómina y Prestaciones Sociales, con una gran disposición para el trabajo en equipo y resolución efectiva de problemas. Experiencia en atención al cliente, brindando soluciones rápidas y precisas a requerimientos y consultas, incluso en situaciones bajo presión. Manejo de sistemas CRM, lo que me ha permitido analizar casos, identificar patrones de inconvenientes recurrentes y proponer mejoras en los procesos de atención. Me destaco por mi pensamiento analítico, capacidad para tomar decisiones acertadas y adaptabilidad ante cambios o imprevistos en el entorno laboral.

## Experiencia laboral

- **Especialista en servicio al cliente**  
Atento 27/10/2022 – 25/12/2023
  - Atendí consultas, solicitudes y reclamos de clientes a través de diferentes canales (teléfono y chat).
  - Mantuve altos niveles de satisfacción del cliente, incluso en situaciones de alta demanda o casos complejos.
- **BackOffice CND**  
Atento 26/12/2023 – 18/07/2025
  - Realicé seguimiento y gestión de casos relacionados con instalaciones, traslados y averías de servicios fijos.
  - Coordiné con diferentes áreas (logística, técnica, comercial) para garantizar una respuesta efectiva y oportuna al cliente final.
- **BackOffice Clientes Críticos**  
Atento 21/07/2025 – Actualmente
  - Me especialicé en la gestión y solución de recurrencias en servicios fijos y móviles de clientes críticos y empresariales.
  - Usé herramientas **CRM y plataformas internas** para hacer trazabilidad de incidencias y asegurar el cierre efectivo de solicitudes.
  - Coordiné con áreas de soporte, mantenimiento y escalamiento para garantizar soluciones definitivas y sostenibles en el tiempo.

## Educación

**Politécnico Grancolombiano**  
Derecho – En proceso

**Colegio Kennedy - SENA** Técnico  
en Nómina y Prestaciones  
Sociales - 2021

**Colegio Kennedy**  
Bachiller Técnico - 2021

## Competencias

- Capacidad resolutive
- Manejo de Excel
- Trabajo bajo presión
- Trabajo en equipo
- Servicio al cliente
- Liderazgo

## Referencias Personales

Luz Helena Rincón.  
311 8317293

Elvira Barbosa Rubiano.  
321 4266942