ACTA No. 1			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunión de seguimiento y acompañamiento a la ejecución del contrato CO1.PCCNTR.7533136, Instructor(a) Margarita Rosa Nuñez Gutierrez y el Centro de Manufactura en Textil y Cuero SENA Regional Distrito Capital, debido a la PQRS con quejas de parte de aprendices del centro.			
CIUDAD Y FECHA:	Bogotá D.C., 26 de Noviembre 2025	**HORA INICIO:** 12:55am	**HORA FIN:** 13:20
LUGAR Y/O ENLACE:	**Sala de juntas de la Subdirección**	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Cra. 30 #17B-25S /Distrito Capital	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: Reunión presencial para efectuar el seguimiento correspondiente al Instructor(a) Margarita Rosa Nuñez Gutierrez, en atención a la pqrs radicado No 11-1-2025-006572, 1-2025-008654 y 11-9-2025-112463 radicadas por los aprendices			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: 1. Informar a la instructora Margarita Rosa Nuñez Gutiérrez sobre las PQRS radicadas por los aprendices bajo los números 11-1-2025-006572, 1-2025-008654 y 11-9-2025-112463, con el propósito de revisar los hechos reportados, verificar la información, y establecer una acción de mejora.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
1. Se verifica el quórum y se inicia la reunión. 2. La Coordinadora de Formación Profesional, Mariluz Rincón Prieto, informa a la instructora Margarita Rosa Nuñez Gutiérrez que la citación estaba programada para las 11:45 a.m., y siendo las 12:55 p.m. se registra su llegada tardía. Se le indica que esta situación coincide con uno de los aspectos reportados por los aprendices en las PQRS, quienes manifiestan retrasos constantes en el inicio de la formación. 3. En relación con la puntualidad, la Subdirección, representada por la Dra. Claudia Yaneth Gómez Larrota, respalda la observación realizada, reiterando la importancia el respeto por el tiempo de los demás, tanto para reuniones institucionales como para el desarrollo de la formación. 4. Posteriormente, el Coordinador Guillermo Adrián Linares Puentes procede a leer los puntos evidenciados en las PQRS radicadas por los aprendices.			

5. La instructora Margarita Rosa Nuñez Gutiérrez manifiesta que las situaciones reportadas no corresponden a la realidad. Frente a esto, se revisan los siguientes radicados:
    - **Radicado No. 1-2025-008654:** Los aprendices radican solicitud de cambio de instructor. En respuesta institucional, se realiza el cambio asignando a la instructora Yadira Alexandra Ariza, negando el traslado de sede y manteniendo la programación en la sede Chapinero. La instructora expresa que las afirmaciones de los aprendices no son ciertas.
    - **Radicado No. 11-1-2025-006572:** Los aprendices indican que presentan inconvenientes en el proceso de formación debido al comportamiento de la instructora, señalando un manejo hostil, sobrecarga laboral, falta de claridad en los temas, poca escucha y limitación en la comunicación. La instructora no acepta estas apreciaciones y sostiene que cumple con su labor académico–pedagógica.
    - **Radicado No. 11-9-2025-112463 (Sede INCAP):** El personal de la sede reporta que la instructora no está realizando la entrega de los ambientes de formación y que, al ser informada, presenta actitudes alteradas y un trato inadecuado hacia el personal de logística. También se informa que ha solicitado la apertura de ambientes sin encontrarse presente en las instalaciones. La instructora niega los hechos, mencionando que su inconformidad radica en que el personal de logística tarda entre 15 y 20 minutos en realizar la entrega y recepción de los ambientes, o en ocasiones le solicitan cerrar el ambiente sin recibirlo formalmente.
6. **Manifestación sobre falta de apoyo en CMTC:**
   La instructora Margarita señala que el proceso en el CMTC lo ha desarrollado sola, debido a que no siente acompañamiento por parte de Coordinación ni del equipo ejecutor.
   Ante esto, el Coordinador **Fabio Alonso Camacho** aclara que sí se ha mantenido comunicación y seguimiento desde el equipo de la coordinación académica, y que por parte de la instructora no se habían reportado previamente dificultades relacionadas con la comunicación o apoyo institucional.

CONCLUSIONES

1. **Compromiso de la instructora:**
   La instructora Margarita Rosa Nuñez Gutiérrez manifiesta su disposición para revisar y fortalecer sus aspectos actitudinales, especialmente en lo relacionado con la comunicación, el trato y la interacción con los aprendices. Asimismo, se compromete

a mejorar el manejo de sus expresiones y orientaciones durante las sesiones de formación, garantizando un ambiente respetuoso y pedagógico.

2. **Puntualidad en actividades institucionales:**
   La instructora asume el compromiso de mejorar su puntualidad tanto en los espacios de formación como en las reuniones institucionales, reconociendo la importancia de este aspecto como referente para los aprendices y para el adecuado desarrollo de la programación académica.
3. **Acciones por parte de Coordinación Académica:**

   La Coordinación Académica realizará la citación a comité de la aprendiz **Yuryet Vivas.** con el fin de abordar la situación correspondiente y efectuar las orientaciones o decisiones necesarias de acuerdo con la normativa institucional.

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

PQR Radicado y respuesta 11-1-2025-006572, 1-2025-008654 y 11-9-2025-112463

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 26 DEL MES DE NOV DEL AÑO 2025.

OBJETIVO (S) Seguimiento a la Ejecución del contrato 17/C001.PCCNTR.7533136., PQRS, con quejos de parte de aprendices de Centro CNTC.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1.	Guillermo Linares	80003566	✓			Coordinación Académica	glinares@senc.edu	3744444143	N. A	
2.	Fabio Camacho	79345845	✓			Coordinación Académicas	fcamacho@senc.edu	3004865784	N. A.	
3	Maribel Rincon P	52435582	✓			Coordinadora de Formación	mrincon@senc.edu	3016313574	N.A	
4	[illegible]	5743[illegible]		X		[illegible]	[illegible] yahoo.es	3016168396	N/A	
5	Claudia [illegible]	3770569	X			CNTC	cyomez@sen	3105237788	N/A	
6	JUAN A. RODRIGUEZ	52791279		X		APOYO EJECUCIÓN	juardriguez@senatu	3053918213	NA	

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

SENA - CFP-119212
RADICACIÓN RECIBIDA
No: 11-1-2025-006572
8/07/2025 4:52:18 p. m.
Destinatario: _____

Bogotá D.C 07 de julio 2025

Señores Sena – coordinación general

Ficha: 3167852 Operaciones Comerciales

Carta de Inconformidad

Por medio de la presente la ficha 3167852 queremos dar a conocer los acontecimientos que vienen ocurriendo desde finales de mes de marzo del 2025 con la Sra. Instructora Margarita Rosa Núñez ya que se vienen presentando inconvenientes en el aula de formación con nosotros sus aprendices debido a su comportamiento y la actitud que maneja en la clase siendo muy hostil (expresa a nosotros su sobrecarga laboral), ya que maneja muchas fichas, sus temas tratados en clase no son claros el docente como tal no tiene la capacidad de escuchar de manera apropiada y prefiere faltar al respeto a sus aprendices, interrumpiendo sus presentaciones y exaltándose con nosotros y así mismo limita nuestras capacidades y no nos permite comunicarnos de manera asertiva con ella y expresar dudas quejas o sugerencias sobre los temas tratados en el aula, ella se refiere a nosotros como una buena ficha ante sus superiores pero en aula de clase ella nos expresa la inconformidad con nosotros dice que es falta de madurez de parte de todos, como grupo. Hemos trato de darle manejo a la situación y ella no nos permite comunicarnos.

líder de ficha: Ferney Herrera.

Los firmantes a continuación:

Sara Serrato.
Kenny Perea

Recibí.
Judy A. Rodriguez
07-07-2025

Powered by CamScanner

Rodriguez

Angie Pama

Helcly

Jessica

Miguel Bermudez

Daniel

Laura Castillo.

Carolina Ayala.

[illegible] CHAPARRO

[illegible]

Alison Acuña

Powered by CamScanner

11 9212

Bogotá

Señor:
Ferney Herrera
kennyperea31@hotmail.com
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta PQRS 1-2025-006572

Respetados Aprendices:

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA trabaja día a día para ser una Entidad ágil, dinámica y en donde sus servicios están orientados para el beneficio de los ciudadanos.

En atención a su solicitud, nos permitimos informarles que la Coordinación Académica, en conjunto con la Subdirección del Centro de Manufactura en Textil y Cuero, ha tomado atenta nota de las situaciones planteadas por el grupo de aprendices.

En consecuencia, se adelantará un espacio de diálogo directo con la instructora a cargo, con el fin de revisar detalladamente los aspectos relacionados con el proceso de formación y las inquietudes manifestadas. En este espacio se brindarán las recomendaciones necesarias, siempre enmarcadas en el respeto, el mejoramiento continuo y la garantía de la calidad de la formación profesional integral que ofrece la Entidad.

Agradecemos su confianza al hacer llegar sus observaciones, las cuales son fundamentales para el fortalecimiento de los procesos formativos y el bienestar de nuestra comunidad educativa.

Manifestamos que nuestro compromiso, es atender con oportunidad y eficacia, los requerimientos que nos presenta.

Atentamente,

Guillermo Adrian Linares
Subdirector (E)

NIS: 2025-06-000215

Proyectó: Monica Avella
Cargo: Apoyo Administrativo
Revisó: Fabio Camacho
Cargo: Coordinador Académico

Asunto: Peticiones y queja sobre la instructora y horario de formación

Radicado
1-2025-00 8634

Estimado : Fabio Alonso Camacho Sapuy

Guillermo Adrian Linares Puentes

Me dirijo a usted para expresarle mi preocupación y la de mis compañeros de grupo sobre la instructora que actualmente nos está impartiendo formación Lamentablemente, hemos tenido varios inconvenientes con su actitud y formación académica, lo que ha afectado negativamente nuestro progreso académico.

La instructora Margarita Rosa Nuñez no ha demostrado la competencia y experiencia necesarias para enseñarnos los contenidos que necesitamos para subir de nivel académico. Su actitud también ha sido un obstáculo para nuestro aprendizaje, lo que ha generado un ambiente de desmotivación y frustración en el grupo.

Por lo tanto, solicitamos respetuosamente que se considere el cambio de instructora para nuestro grupo. En particular, nos gustaría que se nos asignara al profesor Ferney Herrera quien ha demostrado ser un excelente instructor y nos ha ayudado a avanzar significativamente en nuestro nivel académico gracias a sus aportes y metodología.

Además, solicitamos que se nos asigne más horario de formación en la sede Complejo Sur, ya que los ambientes son más cómodos y espaciosos, lo que nos permite trabajar de manera más efectiva. Además, en esta sede contamos con materiales y recursos necesarios para las actividades de formación, lo que nos ayudaría a aprovechar al máximo nuestras clases.

Agradecemos su atención a esta petición y esperamos que se tome en cuenta nuestras sugerencias para mejorar nuestro proceso de aprendizaje.

Atentamente, ficha 3167852

vocera Kenny Andrea Mosquera Perea Kenny Andrea Mosquera Perea
3226796875
1004012886
Correo: kennyperea316@hotmail.com

Powered by CamScanner

PROGRAMA DE FORMACION	Técnico en Operaciones comerciales en Retail	
FICHA:	3167852	

No	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1	1127944182	AARON JOSE GALLEGO MONTERO	Aaron Gallego
2	1015994009	ALLISSON MARELVIS ACUÑA INFANTE	Allisson Acuña
3	1000484092	ANDRÉS SANTIAGO DUQUE DIAZ	Santiago Duque
4	1006814774	ANGIE NATALIA PAMA ALVARADO	Angie Pama
5	1000593979	BRAYAN STIVEN BERNAL SANCHEZ	Brayan Bernal
6	1011088068	DANA ALEJANDRA ROJAS RUIZ	
7	1023976924	DANIEL EDUARDO DAZA CORREDOR	Daniel
8	1111543931	DANIEL STEVEN URUEÑA CARDENAS	Daniel
9	1011321093	DANIEL YAHOMAR CRUZ GUZMAN	Daniel Cruz
10	1004325086	DARIANA ISABEL DIAZ LOPEZ	Dariana Diaz
11	1022356011	DAVID SANTIAGO ROJAS GIL	David Rojas
12	1070927646	DECSI CAROLINA AYALA REYES	Decsi Carolina Ayala
13	1026282635	DIANA MARCELA RODRIGUEZ ALZATE	Diana Rodriguez Alzate
14	1193569028	DIDY DAYANNA AVILA BOHORQUEZ	Dayanna Avila
15	1010019721	FRANK ALBERTO LEON RIAÑO	FRANK León Riaño
16	1016712803	HEIDY NAYERLI SANCHEZ SOTOMAYOR	Heidy Nayerli Sanchez Sotomayor
17	1026306501	JAIME RICARDO CHAPARRO MISAS	JAIME CHAPARRO
18	1073702661	JESSICA MARCELA ABRIL MALDONADO	Jessica abril
19	1011201847	JORGE ANDRES CUASTUMAL PASTAS	Andres Cuastumal :)
20	1071788327	JUAN JOSE GONZALEZ OSORIO	Juan Gonzalez
21	1084922831	KARLEN DAYANA RENGIFO MONTAÑO	
22	1004012886	KENNY ANDREA MOSQUERA PEREA	Kenny Andrea Mosquera Perea
23	1073677356	KHAROLINE DANIELA ARENAS VASQUEZ	Kharoline Daniela Arenas Vasquez
24	1033787333	LAURA CASTILLO SANTAMARIA	Laura Dayeth Castillo Santamaria
25	1001282655	MAICOL LEONARDO LÒPEZ ARDILA	
26	1021667668	MARIA FERNANDA ESTEPA HERNANDEZ	Maria fernanda Estepa
27	1023037452	MICHAEL STEVEN FONTECHA PARDO	Steven Fontecha Pardo
28	1023366012	MIGUEL ANGEL BERMUDEZ SERRANO	Miguel Bermudez Serrano
29	1001172585	NATALIA RODRIGUEZ AGUJA	Natalia Rodriguez
30	1022354394	PAULA SOFÍA GUARIN MUÑOZ	Paula Sofia Guarin
31	1024473595	SARA ALEJANDRA SERRATO USECHE	Sara Serrato Useche
32	1014861297	SEBASTIAN MORENO FLOREZ	Sebastian Moreno

Powered by CamScanner

11 9212

Bogotá

Señora
KENNY ANDREA MOSQUERA PEREA
Kennyperea31@hotmail.com
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta No.: 1-2025-008654

Respetada señora Kenny Andrea:

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA trabaja día a día para ser una Entidad ágil, dinámica y en donde sus servicios están orientados para el beneficio de los ciudadanos.

En atención a su solicitud, y observaciones presentadas mediante la petición radicada por usted, relacionadas con la instructora Margarita Rosa Núñez y con la disponibilidad de horarios en el Complejo Sur, nos permitimos dar respuesta de la siguiente manera:

- Respecto a la instructora Margarita Rosa Núñez

Hemos atendido con seriedad su queja y, en consecuencia, se llevó a cabo un diálogo directo con la instructora con el fin de revisar los aspectos señalados y establecer medidas de mejoramiento pertinentes, teniendo en cuenta su nivel de experiencia académica y pedagógica. Como parte del proceso de mejora continua, la coordinación académica dispuso el cambio de instructora, por lo cual a partir de este momento el proceso formativo quedará a cargo de la instructora Yadira Alexandra Ariza, con el propósito de garantizar la calidad en la formación y responder de manera adecuada a las necesidades de los aprendices.

- En relación con la solicitud de ajuste de horario en el Complejo Sur

Revisada la situación, se verificó que actualmente todos los ambientes de formación en el Complejo Sur se encuentran en su capacidad máxima, razón por la cual no es posible acceder al cambio de horario o traslado solicitado en este momento. No obstante, es importante informarle que su requerimiento ha sido registrado y será considerado en la planeación de futuras programaciones académicas, en la medida en que se disponga de ambientes disponibles que permitan responder a solicitudes de esta naturaleza.

Manifestamos que nuestro compromiso, es atender con oportunidad y eficacia, los requerimientos que nos presenta.

Cordialmente,

Firmado digitalmente por CLAUDIA JANET GOMEZ LARROTTA

Claudia Janet Gómez Larrotta
Subdirectora (E)

NIS.: 2025-01-373143

Proyectó: Monica Avella
Cargo: Apoyo Administrativo
Revisó: Fabio Camacho
Cargo: Coordinador Académico

Outlook

Novedad Instructora Margarita Nuñez

Desde SOL ANGEL BEDOYA SUAREZ <sol.bedoya@incap.edu.co>

Fecha Vie 2025-10-24 10:28

Para Fabio Alonso Camacho Sapuy <facamacho@sena.edu.co>; Guillermo Adrian Linares <glinares@sena.edu.co>; Claudia Janet Gomez Larrotta <Cygomez@sena.edu.co>; interventoriacmtc <interventoriacmtc@sena4.onmicrosoft.com>

CC LUISA FERNANDA PINEDA DUQUE <luisa.pineda@incap.edu.co>

No suele recibir correo electrónico de sol.bedoya@incap.edu.co. Por qué es esto importante

Buenos días,

De la manera más atenta solicitamos su colaboración frente a la situación que se viene presentando con la instructora **Margarita Nuñez**, del Centro de Formación de Manufactura Textil y de Cuero.

Se ha evidenciado que la instructora no está realizando la entrega de los ambientes de formación y, al momento de ser informada, presenta actitudes alteradas y un trato inadecuado hacia el personal del servicio de logística. Además, ha solicitado la apertura de los ambientes sin encontrarse en las instalaciones, mostrando una actitud poco cordial con el equipo de apoyo.

Agradecemos su atención y el apoyo que puedan brindar para el manejo adecuado de esta situación.

Cordialmente;

Estime si realmente es necesario imprimir este mensaje; el medio ambiente es también tu compromiso. "Piensa en verde para que la tierra siga siendo azul"

La información contenida en este mensaje electrónico tiene carácter CONFIDENCIAL, está

dirigida únicamente al destinatario y sólo podrá ser usada por el mismo. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución que se haga de éste se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifique inmediatamente al remitente telefónicamente o por este medio. Gracias.