11- 9212

Bogotá D.C.

Señores
Aprendices Ficha: 3370387
Técnico En Marketing Digital Para El Sistema De La Moda
Centro De Manufactura En Textil Y Cuero CMTC
ALLISONSANCHEZ489@GMAIL.COM
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a PQR – Queja presentada por los aprendices ficha 3370387

Respetados,

El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA trabaja de manera permanente para consolidarse como una Entidad ágil, dinámica y orientada a la prestación de servicios con calidad en beneficio de los ciudadanos.

En atención a la Petición, Queja y Reclamo (PQR) presentada por los aprendices de la ficha 3370387, y conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, esta dependencia se permite dar respuesta en los siguientes términos:

Frente a lo manifestado respecto a la falta de acompañamiento al grupo, se informa que, de acuerdo con lo tratado en la reunión sostenida el día seis (06) de febrero de 2026 con los coordinadores académicos, se determinó fortalecer el acompañamiento a la formación, tanto por parte de los coordinadores académicos, los apoyos de supervisión y los profesionales de Bienestar al Aprendiz, con el fin de atender oportunamente las inquietudes de los aprendices y garantizar el adecuado desarrollo de las actividades académicas.

En relación con la inconformidad sobre la metodología aplicada por el instructor, se realizará el acompañamiento por parte del instructor formador de formadores, para fortalecer y mejorar las estrategias pedagógicas y metodológicas utilizadas para orientar la formación, buscando dar cumplimiento a los resultados de aprendizaje y garantizando la apropiación de los mismos.

Respecto al altercado presentado en el aula y la presunta falta de intervención oportuna, se evaluará si fueron activados los protocolos de convivencia y manejo de conflictos establecidos institucionalmente en el Reglamento del Aprendiz. En este sentido, se revisará las acciones realizadas por el equipo de Bienestar al Aprendiz y se realizará la citación formal a las aprendices involucradas, garantizando el debido proceso.

Frente a la presunta falta de gestión por parte del instructor ante las inasistencias y posibles casos de deserción, se procederá a revisar el registro de inasistencias efectuado por el instructor, con el propósito de constatar que se haya realizado el control y seguimiento conforme a los lineamientos establecidos y se contactará a los aprendices que no han regresado a la formación para indagar sobre los motivos de dichas inasistencias.

En lo relacionado con la elaboración de material académico con apoyo de aprendices, se evaluará si existió una delegación improcedente de las obligaciones propias del instructor. De evidenciarse dicha situación, se realizará el correspondiente requerimiento formal, con el fin de garantizar que la elaboración del material pedagógico sea asumida de manera autónoma y directa por el Instructor responsable.

Asimismo, se dispondrá la participación del instructor en procesos de capacitación orientados al fortalecimiento de la planeación pedagógica y al uso adecuado de herramientas tecnológicas aplicadas a la formación. En relación con la posible colaboración de aprendices en la redacción o almacenamiento de información correspondiente a otros cursos, se verificará si dichas actividades exceden el alcance del rol formativo que les corresponde. De ser así, se revisarán las obligaciones asignadas, se impartirá instrucción formal al Instructor sobre los límites del apoyo que pueden brindar los estudiantes y se realizará el respectivo seguimiento para asegurar el cumplimiento adecuado de sus Obligaciones Contractuales.

Frente a la presunta firma de asistencia a aprendices que no se encontraban presentes, se adelantará una verificación inmediata, teniendo en cuenta que, de confirmarse, podría configurarse una falta Incumplimiento contractual. De igual forma, se adoptarán medidas para fortalecer los mecanismos de control y supervisión del registro de asistencia, a fin de evitar que situaciones similares se repitan.

En atención a la solicitud presentada, se garantizará una revisión objetiva e imparcial de los hechos, con pleno respeto al debido proceso y la adopción de las medidas correctivas a que haya lugar, en caso de evidenciarse alguna irregularidad. Para tal efecto, se dará apertura al seguimiento formal correspondiente, el cual será adelantado por el equipo de Coordinación y Seguimiento Académico.

En relación con las observaciones efectuadas sobre la programación, se informa que esta será objeto de una revisión integral, con el propósito de verificar su coherencia, continuidad y cumplimiento conforme al diseño curricular del programa de formación. Dicha revisión permitirá realizar los ajustes necesarios para evitar afectaciones en el proceso de aprendizaje y garantizar que las actividades académicas se desarrollen de manera organizada y conforme a la normatividad institucional vigente.

En consecuencia, se deja constancia de que las situaciones expuestas en la PQR han sido analizadas por el equipo responsable y que se adoptarán acciones de mejora, las cuales serán objeto de seguimiento por parte de la Coordinación correspondiente, con el fin de prevenir la reiteración de las situaciones descritas.

En mérito de lo expuesto, se considera que la presente respuesta atiende de fondo los puntos planteados en la PQR. No obstante, la Entidad reitera su disposición para continuar brindando los espacios de diálogo y acompañamiento necesarios, en aras de garantizar un proceso formativo adecuado y de calidad.

Manifestamos nuestro compromiso de atender con oportunidad, transparencia y eficacia los requerimientos que nos sean presentados.

Atentamente,



Firmado digitalmente por CLAUDIA JANET GOMEZ LARROTTA

Claudia Janet Gómez Larrota
Subdirectora (e)

Proyectó: Tatiana Rodriguez- Apoyo Supervisión CMTC tatiana rodriguez
Reviso: Fabio Alonso Camacho Sapuy – Coordinador Académic