PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

Atender oportunamente las solicitudes y requerimientos hechos por la Subdirección del Centro, Coordinación Académica, Supervisor de Contrato y/o el encargado del seguimiento técnico pedagógico y demás miembros de la comunidad educativa, que estén directamente relacionadas con el objeto contractual y presentar informes mensuales y/o periódicos de la ejecución del contrato, según lo determine la entidad
o el centro de formación.

Evidencias 20.1
Las evidencias reposan en la carpeta GC SecopII

Outlook

RE: Nueva PQRS No.: 7-2026-130160 NIS: 2026-01-167384

Desde Oscar Ivan Jimenez Arciniegas <ojimeneza@sena.edu.co>
Fecha Mié 25/03/2026 11:46 AM
Para Juan David Laverde Moncada <jlaverdem@sena.edu.co>; design.jimenez <design.jimenez@gmail.com>
CC Deicy Constanza Maturana Mena <dcmaturana@sena.edu.co>

8 archivos adjuntos (3 MB)

ANUNCIOS DEL PROGRAMA.pdf; PLAN DE MEJORAMIENTO 1.pdf; CANALES DE COMUNICACIÓN FICHA 3388796.pdf; LLAMADO DE ATENCIÓN INDUCCIÓN.pdf; LLAMADOS DE ATENCIÓN.pdf; ANUNCIO CURSO DE APOYO Y RETENCIÓN.pdf; CURSO COMPLEMENTARIO MODELADO 3D PARA VIDEOJUEGOS.pdf; EJEMPLO DE ANUNCIOS.pdf;

Estimado coordinador académico Juan David Laverde,

Dando respuesta a la petición externa PQRS interpuesta por el ciudadano SERGIO IVAN OSSA LONDOÑO anteriormente aprendiz del programa **DESARROLLO DE VIDEOJUEGOS Y ENTORNOS INTERACTIVOS (3388796)** con estado actual de retiro Voluntario. Se adjuntan documentos que evidencian que las afirmaciones mencionadas por él, no están apoyadas en hechos reales respecto al manejo del programa. El ciudadano menciona: "*Después de ver la formación que ofrecen de manera virtual, quedo muy decepcionado. Hay muchísimas cosas que son innecesarias y que lo único que hacen es hacerle perder tiempo al estudiante. Los portales son desordenados, los comunicados no son oportunos. Falta mucha organización en una institución que se supone que es de las más importantes del país*"
Respondiendo a estas declaraciones se adjunta documento nombrado **(ANUNCIOS DEL PROGRAMA)** donde efectivamente se muestra que lo que menciona el ex_aprendiz acerca de que los comunicados no son oportunos, no es verdad. Allí podrán observar todas las fechas de las publicaciones de los anuncios desde la fase de inducción hasta la presentación de evidencias de etapa lectiva según el cronograma establecido en la plataforma **zajuna**. Adicional a esto se adjuntan correos en los cuales se realizan llamados de atención a los aprendices en las primeras fases para que estén más atentos a las entregas de sus evidencias, y respectivo plan de mejoramiento para aquellos que no estaban al día con fase de inducción, documento: **(PLAN DE MEJORAMIENTO 1)**, Así como la creación de otros canales de comunicación documento: **(CANALES DE COMUNICACIÓN FICHA 3388796)** para respuesta más oportuna a sus requerimientos y asesorías técnicas. Documentos: **(LLAMADO DE ATENCIÓN INDUCCIÓN)(LLAMADOS DE ATENCIÓN)**. Adicional a estas evidencias, el ciudadano no participó ni mostró interés en el curso complementario **Modelado 3d para videojuegos**, el cuál se ofertó como una estrategia de retención con el propósito de generar mayor interés en los aprendices del programa desde una fase temprana. Recibimos documentos de identidad de 80 aprendices en el curso complementario, lo que demuestra que si hay gran interés por aprender por parte de los demás aprendices del programa. Para esta oferta se realizaron Anuncios en plataforma, documento **(ANUNCIO CURSO DE APOYO Y RETENCIÓN)** se creó un nuevo grupo de whatsapp, documento **(CURSO COMPLEMENTARIO MODELADO 3D PARA VIDEOJUEGOS)** y un drive donde podrán encontrar la información de cada semana respecto al avance del curso.
https://drive.google.com/drive/folders/1tglfMjdKQQXoHOfp4iNCKApTHEWnx7P7?usp=drive_link

Como instructor vocero de la ficha, intento de manera personal, que todos los anuncios presenten algunos gráficos interesantes en cada ocasión con un nueva imagen de un videojuego, lo cual se puede corroborar en los anuncios de la ficha. Documento **(EJEMPLO DE ANUNCIOS)** y antes de cada sesión se recuerda a los aprendices su participación a través de whatsapp. Documento **(CANALES DE COMUNICACIÓN FICHA 3388796)**

Finalmente quisiera mencionar que, por parte del equipo de instructores del programa intentamos llevar de mejor manera el manejo de la ficha y por lo tanto de los aprendices inscritos, con el propósito de brindar la mejor calidad en la formación para los aprendices y ciudadanos de manera gratuita, siempre comprometidos con nuestra labor como instructores Sena,

Cordialmente,
Oscar Iván Jiménez Instructor Vocero de la ficha DESARROLLO DE VIDEOJUEGOS Y ENTORNOS INTERACTIVOS (3118536)

De: Juan David Laverde Moncada <jlaverdem@sena.edu.co>
Enviado: martes, 24 de marzo de 2026 4:04 p. m.
Para: design.jimenez <design.jimenez@gmail.com>; Oscar Ivan Jimenez Arciniegas <ojimeneza@sena.edu.co>
Cc: Deicy Constanza Maturana Mena <dcmaturana@sena.edu.co>; Juan David Bermudez Monsalve <jdbermudez@sena.edu.co>
Asunto: Nueva PQRS No.: 7-2026-130160 NIS: 2026-01-167384

Buena tarde Oscar

Por favor me puede ayudar con la proyección de respuesta de este caso, ya que el aprendiz ha presentado quejas sobre el proceso de formación. Cabe resaltar que el comité ya realizó el retiro.

Cordialmente,

Juan David Laverde Moncada
Centro de Comercio Industria y Turismo
Coordinador Académico
jlaverdem@sena.edu.co
Carrera 18 No. 7-58, Armenia

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

De: Ana Maria Lopez Osorio <amlopezos@sena.edu.co>
Enviado: martes, 24 de marzo de 2026 2:57 p. m.
Para: Juan David Laverde Moncada <jlaverdem@sena.edu.co>
Cc: Deicy Constanza Maturana Mena <dcmaturana@sena.edu.co>
Asunto: RE: Nueva PQRS No.: 7-2026-130160 NIS: 2026-01-167384

Buenas tardes Jefe,

En atención al correo huella el aprendiz SERGIO IVAN OSSA LONDOÑO pertenece a la ficha: 3388796 - DESARROLLO DE VIDEOJUEGOS Y ENTORNOS INTERACTIVOS al cual inicio en Diciembre del 2025, **instructor vocero: Oscar Iván Jiménez**.

Al revisar el centro de calificaciones al aprendiz solo envío y aprobó la evidencia de inducción: Infografía. AA1-EV01, **es decir no finalizo la fase de inducción.**

Quedo atenta a los comentarios.

Feliz tarde.

Ana María López Osorio
Centro de comercio y Turismo
Instructora - Contratista
amlopezos@sena.edu.co
Tel. 606 7461417 – IP 6711
Carrera 19 No.7-58, Armenia - Quindío

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

De: Juan David Laverde Moncada <jlaverdem@sena.edu.co>
Enviado: martes, 24 de marzo de 2026 2:00 p. m.
Para: Ana Maria Lopez Osorio <amlopezos@sena.edu.co>
Cc: Deicy Constanza Maturana Mena <dcmaturana@sena.edu.co>
Asunto: Nueva PQRS No.: 7-2026-130160 NIS: 2026-01-167384

Buenas tardes, Anita:

Podrías ayudarme revisando el caso. Necesitamos identificar quién es el instructor del aprendiz para que proyecte respuesta, ya que ha presentado quejas sobre el proceso de formación. Cabe resaltar que el comité ya realizó el retiro.

Cordialmente,

Juan David Laverde Moncada
Centro de Comercio Industria y Turismo
Coordinador Académico
jlaverdem@sena.edu.co
Carrera 18 No. 7-58, Armenia

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

De: Correo siscomites <comitedecomercioyturismo@gmail.com>
Enviado: martes, 24 de marzo de 2026 1:15 p. m.
Para: Deicy Constanza Maturana Mena <dcmaturana@sena.edu.co>; Juan David Laverde Moncada <jlaverdem@sena.edu.co>
Cc: Ginna Paola Lopez Gordillo <glopezg@sena.edu.co>; Juan David Bermudez Monsalve <jdbermudez@sena.edu.co>
Asunto: Re: Nueva PQRS No.: 7-2026-130160 NIS: 2026-01-167384

Cordial saludo,

Amablemente se informa que se registró la novedad del retiro voluntario con fecha del 20 de marzo del 2026, siendo importante se le de respuesta desde Coordinación por las quejas presentadas por el aprendiz.

Feliz dia.

El mar, 24 mar 2026 a la(s) 10:24 a.m., Juan David Bermudez Monsalve (jdbermudez@sena.edu.co) escribió:

> **Cordial saludo,**

Me permito solicitarle muy amablemente la gestión y respuesta de la PQRS que tiene actualmente a su cargo y que se encuentra próxima a vencer. Teniendo en cuenta que se acerca la Semana Santa y que durante esos días la actividad institucional será limitada, es necesario dejar la respuesta emitida y registrada oportunamente. Agradezco su apoyo para revisar el caso asignado y garantizar que quede atendido dentro de los tiempos establecidos.

Quedo atento a su confirmación y a cualquier información adicional que requiera.

Cordialmente,

De: Cesar Augusto Ospina Puertas <cospinap@sena.edu.co>
Enviado: Martes, 24 de Marzo de 2026 8:00 AM
Para: Ginna Paola Lopez Gordillo <glopezg@sena.edu.co>; Juan David Bermudez Monsalve <jdbermudez@sena.edu.co>
Asunto: RV: Nueva PQRS No.: 7-2026-130160 NIS: 2026-01-167384

Cordial saludo

De manera atenta reenvío el siguiente correo con el fin de solicitar su amable gestión y respuesta frente a este tema. Agradezco de antemano la atención y el apoyo para avanzar en este requerimiento.

Quedo atento a cualquier comentario.

Sigamos sembrando esperanza con una gestión humana y transparente.

César Augusto Ospina Puertas
Subdirector – Centro de Comercio y Turismo

De: Gloria Elcy Ocampo Atehortua <geocampo@sena.edu.co>
Enviado: viernes, 20 de marzo de 2026 12:25
Para: Cesar Augusto Ospina Puertas <cospinap@sena.edu.co>
Cc: Luisa Fernanda Jaramillo Ospina <lfjaramillo@sena.edu.co>
Asunto: RV: Nueva PQRS No.: 7-2026-130160 NIS: 2026-01-167384

Cordial saludo respetado subdirector

Espero se encuentre muy bien.

De manera atenta y respetuosa, realizamos traslado de radicado en asunto, por favor para su revisión y tramite correspondiente.

Cordialmente,

Gloria Ocampo Atehortúa
Apoyo Administrativo
Evaluación y certificación de competencias laborales.
SENA Regional Antioquia

De: servicioalciudadano@sena.edu.co <servicioalciudadano@sena.edu.co>
Enviado: jueves, 19 de marzo de 2026 18:24
Para: Jaime León Tobón Vélez <jltobon@sena.edu.co>; Luisa Fernanda Jaramillo Ospina <lfjaramillo@sena.edu.co>; Gloria Elcy Ocampo Atehortua <geocampo@sena.edu.co>
Cc: SIOLR@YAHOO.ES <SIOLR@YAHOO.ES>
Asunto: Nueva PQRS No.: 7-2026-130160 NIS: 2026-01-167384

Cordial saludo,
*** JAIME LEÓN TOBÓN VÉLEZ** - 51060

Se informa que la siguiente Petición Externa (PQRS) le ha sido **RADICADA**, por lo anterior como COMPETENTE de entregar respuesta, se le solicita darle atención con oportunidad y de fondo a lo requerido por el Peticionario.

DATOS PETICIONARIO:
Número de identificación: 1039451906
Nombre: SERGIO IVAN OSSA LONDOÑO
SIOLR@YAHOO.ES

DATOS PETICIÓN EXTERNA (PQRS):
Asunto: RECLAMO
Tema: PETICION QUE TRANSCURRIO TIEMPO NORMATIVO Y NO SE HA RECIBIDO RESPUESTA
Número NIS: 2026-01-167384
Número de Radicado: 7-2026-130160
Fecha Máxima de Respuesta: 4/14/2026

Descripción del requerimiento:

Por medio del siguiente solicito que respondan a la novedad que envié hace más de un mes en la que solicitaba el retiro del programa en el que estoy inscrito. Copio la novedad que escribí: "Después de ver la formación que ofrecen de manera virtual, quedo muy decepcionado. Hay muchísimas cosas que son innecesarias y que lo único que hacen es hacerle perder tiempo al estudiante. Los portales son desordenados, los comunicados no son oportunos. Falta mucha organización en una institución que se supone que es de las más importantes del país".

Por otro lado quiero comentar que un compañero envió varios tareas para que las revisaran, pero las envió con contraseña, y para su sorpresa, le dijeron que estaban perfectas que se notaba el apropiamiento del tema y blablabla. Es un circo y no una entidad educativa seria.

Saludos y espero su pronta respuesta.

Importante:

- Entregar una respuesta posterior al 4/14/2026 y/o no entregar una respuesta de fondo, puede traer consigo **SANCIONES** de acuerdo a la ley disciplinaria.
- La Petición Externa (PQRS) **NO** podrá ser trasladada a otra Dependencia con **3 DÍAS O MENOS** para la fecha máxima de respuesta y por ende la competencia de la respuesta quedará a su cargo.

Atentamente,

SENA
Grupo Administración de Documentos
Dirección General
servicioalciudadano@sena.edu.co
PBX:5461500
Calle 57 · 8 - 69 Bogotá Colombia
@SENAcomunica
www.sena.edu.co

NOTA: Este mensaje es una notificación automática, le solicitamos no responder este correo electrónico, toda vez que no se tendrán en cuenta.



Gloria Elcy Ocampo Atehortua

Regional Antioquia - Contratista
geocampo@sena.edu.co
3007832558
Calle 51 # 57-70



Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.



Cesar Augusto Ospina Puertas

Centro De Comercio, Industria Y Turismo - Subdirector de Centro
cospinap@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:62689
Carrera 18 No. 7-58



Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.



Juan David Bermudez Monsalve

Centro De Comercio, Industria Y Turismo - Oficinista G02
jdbermudez@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:42240
Carrera 18 No. 7-58



Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.

--

Comité de Evaluación y Seguimiento
Centro de Comercio y Turismo



Juan David Laverde Moncada
Centro De Comercio, Industria Y Turismo - Instructor G10
jlaverdem@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:
Carrera 18 No. 7-58



www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.



Ana Maria Lopez Osorio
Centro De Comercio Industria Y Turismo - Contratista
amlopezos@sena.edu.co
3185494480
Carrera 18 No. 7-58



www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.

Juan David Laverde Moncada
Centro De Comercio, Industria Y Turismo - Instructor G10
jlaverdem@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:
Carrera 18 No. 7-58

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.