



# Respuesta Electrónica

**Número de Radicación**

11-9-2024-011289

**Fecha**

22/02/2024 09:14:44 a. m.

**NIS**

2024-01-074442

**Antecedente**

7-2024-057781

**Asunto\***

QUEJA

**Descripción del Asunto\***

ESTIMADA DOCTORA TATIANA, QUIERO EXPRESAR MI PREOCUPACIÓN POR LA PERSISTENCIA DE PRÁCTICAS ANTICUADAS EN LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL, ESPEC

## Destinatario Externo

**Nombre\***

\*ANONIMO

**Email\***

PQRSANONIMAS@SENA.EDU.CO

\*

11-9404

Bogotá,

Señor(a)

Anónimo

pqrsanonimas@sena.edu.co

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja

Respetado señor(a) Anónimo:

Atendiendo la queja con radicado No. 7-2024-057781 y NIS 2024-01-074442 del 19 de febrero de 2024, atentamente nos permitimos realizar las siguientes apreciaciones:

- Con relación a las “vigías”, esa denominación no existe en la Coordinación Académica de Gestión Documental y de la Información; con el apoyo de aprendices de práctica Pool, se promueve la buena organización de los ambientes de formación y el cuidado de los bienes del estado como mesas, sillas, televisores, entre otros. La anterior, es buena práctica para garantizar espacios adecuados para el desarrollo de la Formación Profesional Integral como lo establecen los registros calificados de los programas ofertados por el Centro de Formación y en ningún momento se ha manifestado que sean directrices de los nuevos coordinadores.
- Como se evidencia en el desarrollo de las actividades de formación de los instructores de planta y de contrato, ninguno realiza actividades que no estén contempladas dentro de sus funciones y objeto contractual respectivamente.
- La Coordinación Académica de Gestión Documental y de la Información, siempre ha tenido en cuenta la disponibilidad de tiempo de los instructores de planta y contratistas, para realizar la respectiva asignación de actividades, de acuerdo con las variables de perfiles, rutas programáticas, necesidades de formación y disponibilidad de ambientes.
- Es de aclarar que los instructores de planta que se han programado en la jornada tarde- noche por necesidades del servicio y con previa autorización y aceptación por parte de ellos, se tramita el pago del tiempo suplementario (Recargo nocturno) como dicta la ley.
- Esta Subdirección ha tomado la decisión organizar su equipo de trabajo de acuerdo con las dinámicas y plan estratégico 2024, con el fin de alcanzar las metas establecidas para esta vigencia.

Adicionalmente le informamos que se garantizará la calidad de la formación y para ello se activará el seguimiento correspondiente, haremos las observaciones pertinentes y se tomarán las acciones de mejora necesarias.

Nuestro compromiso es con la comunidad educativa del Centro de Gestión Administrativa, por esta razón agradecemos darnos a conocer lo sucedido, ofrecemos disculpas en aras de no desmejorar la calidad en la atención a nuestros usuarios.

Finalmente, le recordamos que el compromiso del SENA es garantizar la adecuada ejecución de la Formación Profesional

Integral en términos de oportunidad, pertinencia, calidad, servicio al cliente y atención telefónica; siempre estamos dispuestos a prestar los servicios con eficiencia y eficacia.

Cordialmente,

Tatiana Lenke Matallana Roa  
Subdirectora (E)

No. NIS: 2024-01-074442

## Anexos (0)

Document Name	Attachment Type
---------------	-----------------

## Copias Internas

## Copias Externas

**Nombre Destinatario \***  
MARTHA SOFIA VELA CUBIDES

**Email Destinatario \***  
MSVELA@SENA.EDU.CO

**Nombre Destinatario \***  
MARIAM DANIELA MOSCOSO ORDUÑA

**Email Destinatario \***  
MDMOSCOSO@SENA.EDU.CO

**Nombre Destinatario \***  
BRIAN STEVEN AROCA BUYUCÚE

**Email Destinatario \***  
BSAROCA@SENA.EDU.CO

**Nombre Destinatario \***  
SUBDIRECCIONCGA

**Email Destinatario \***  
SUBDIRECCIONCGA@SENA.EDU.CO

**Nombre Destinatario \***  
GESTIONDOCUMENTALCGA

**Email Destinatario \***  
GESTIONDOCUMENTALCGA@SENA.EDU.CO

## Asociar a otras comunicaciones

N.I.S	No. Radicado Relacionado
-------	--------------------------