



PROCESO					
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA, LA EMPRESA Y ACTORES INTERNACIONALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
FORMATOS DE RESPUESTA PARA LAS PQRS					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	☐	Pública Clasificada	☒	Pública Reservada	☐

Regional Antioquia
Complejo Tecnológico, Turístico y Agroindustrial del Occidente Antioqueño
Dirección Calle 11 No.12-42, Santa Fe de Antioquia - PBX 604 853176



9549
Santa Fe de Antioquia

Señor
Respetados señores
pgrsanonimas@sena.edu.co

Asunto: respuesta a queja Radicado No 7-2026-117354

Cordial saludo

En atención a la queja registrada con radicado No. 7-2026-117354 y NIS 2026-01-136598, con fecha del 4/03/2026 relacionada con “mala prestación del servicio - contact center”

En atención a la queja instaurada por algún ciudadano (a) de manera anónima, se informa que desde el mismo momento de recepción de esta se procedió a establecer el correspondiente plan de choque con la funcionaria implicada Claudia Bejarano, estableciendo las mejoras correspondientes para garantizar que este tipo de situaciones no se repitan a futuro.

Agradecemos su comprensión y confianza en nuestra institución, y reafirmamos nuestra disposición para trabajar conjuntamente en beneficio de la ciudadanía.

Nuestro compromiso es con la ciudadanía, por lo que agradecemos que nos haya informado sobre lo sucedido.

Le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta de satisfacción, su participación nos servirá para la mejora continua de nuestros procesos. *Enlace encuesta:* <https://forms.office.com/r/Z23yS3ht9G>

Atentamente,

Gustavo Adolfo Castaño Estrada
Subdirector (E) Complejo Tecnológico, Turístico y
Agroindustrial del Occidente Antioqueño

NIS: 2026-01-136598
Proyectó: William Muñoz
Cargo: Coordinador Académico

Regional Antioquia
Complejo Tecnológico, Turístico y Agroindustrial del Occidente Antioqueño
Dirección Calle 11 No.12-42, Santa Fe de Antioquia - PBX 604 853176