



## DENUNCIA PÚBLICA Y DEMANDA DE SOLUCIÓN FRENTE A DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SENA

En el marco de las reuniones que se llevan a cabo con los directores de área en desarrollo de los acuerdos colectivos vigentes, en lo corrido del presente año, hemos realizado dos reuniones con el doctor Carlos Mayorga, director de Promoción y Relaciones Corporativas y su equipo de coordinadores; en dicho espacio hemos expresado nuestra gran preocupación y alertado por los delicados inconvenientes que se presentan en relación con los **problemas de comunicación y operatividad** que actualmente enfrenta nuestra entidad, así mismo hemos demandado solución urgente, dado lo delicado que resulta este estado de incomunicación para el SENA.

Es así como, a raíz de la **reunión de relacionamiento sindical nacional con SINDESENA**, llevada a cabo el **6 de marzo**, donde participó el Director de relaciones corporativas y representantes de esta dirección, manifestamos y denunciemos las siguientes situaciones, que afectan gravemente el funcionamiento institucional y el cumplimiento de su misión.

### Problemas de comunicación con los empresarios y la ciudadanía en general. ¡El SENA sin extensiones telefónicas internas!

Actualmente, muchos empresarios que requieren consultar sobre los aspectos relacionados con el contrato de aprendizaje y demás orientaciones sobre los servicios que brinda el SENA, enfrentan serias dificultades para comunicarse con la entidad:

#### Extracto datos de contacto por regional, contrato de aprendizaje - Relaciones Corporativas

Centros de Formación				
REGIONAL	CENTROS	NOMBRE	EMAIL	TELÉFONO
REGIONAL AMAZONAS	CENTRO PARA LA BIODIVERSIDAD Y EL TURISMO DEL AMAZONAS -LETICIA-	CONSTANZA NOHEMI SILVA FORERO	cnsilva@sena.edu.co	0985927626 Ext. 85224 -85225.
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE LOS RECURSOS NATURALES RENOVABLES LA SALADA -CALDAS-	LEONORA SANCHEZ TAMAYO	lsanchezt@sena.edu.co	5760000 Ext. 42918
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL MINERO AMBIENTAL - EL BAGRE	Francisco Manuel Sarmiento	frasarmiento@sena.edu.co	5760000 Ext. 45206
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DEL DISEÑO Y MANUFACTURA DEL CUERO -ITAGUI-	Ricardo Cardona Henao	rcardona@sena.edu.co	5760000
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE FORMACIÓN EN DISEÑO, CONFECIÓN Y MODA -ITAGUI-	YESSICA PAOLA GONZALEZ GRANADA	ypgonzalezg@sena.edu.co	5760000 Ext. 43109
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO PARA EL DESARROLLO DEL HABITAT Y CONSTRUCCION -MEDELLIN-	Juan Gabriel Bilbao	jbilbao@sena.edu.co	5760000 Ext. 43517
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA MANUFACTURA AVANZADA -MEDELLIN-	Isabel Cristina Santamaria Montoya	icsantamaria@sena.edu.co	5760000 Ext. 42067
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TECNOLÓGICO DEL MOBILIARIO (ITAGUI)	Alvaro Andrés López Duque	aalopezd@sena.edu.co	
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TEXTIL Y DE GESTIÓN INDUSTRIAL	Emerio Correa Correa	ecorrea@sena.edu.co	5760000 Ext. 43311
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE COMERCIO -MEDELLIN-	OSCAR JAVIER RINCÓN FORERO	ojrincon@sena.edu.co	5760000 Ext. 42362
REGIONAL ANTIOQUIA	COMPLEJO TECNOLÓGICO PARA LA GESTIÓN AGROEMPRESARIAL -CAUCASIA-	Yudy Marcela Rodriguez Molina	yrodriguez@sena.edu.co	5760000 Ext. 43655
REGIONAL ANTIOQUIA	COMPLEJO TECNOLÓGICO MINERO AGROEMPRESARIAL - PUERTO BERRIO -	CATY YULIETH SANTA VIEDNA	CSANTAV@sena.edu.co	5760000 Ext. 43773
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE LA INNOVACIÓN. LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN - RIONEGRO	NORA INES PATIÑO OSORIO	nipatino@sena.edu.co	5760000 Ext. 43906
REGIONAL ANTIOQUIA	COMPLEJO TECNOLÓGICO AGROINDUSTRIAL, PECUARIO Y TURISTICO - URABA-	Enoris Arleth Castrillon Velasquez	ecastrillonv@sena.edu.co	5760000 Ext. 44204
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD - MEDELLIN-	Luz Stella Mejía	lmejia@sena.edu.co	5760000 Ext. 42132
REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL -MEDELLIN-	Deisy Carolina Garzón	dcgarzon@sena.edu.co	5760000 Ext. 42097
REGIONAL ANTIOQUIA	COMPLEJO TECNOLÓGICO TURISTICO Y AGROINDUSTRIAL DEL OCCIDENTE ANTIOQUEÑO	Paola Milena Ortiz Acevedo	portiz@sena.edu.co	5760000 Ext. 43062
REGIONAL ARAUCA	CENTRO DE GESTION Y DESARROLLO AGROINDUSTRIAL DE ARAUCA -ARAUCA-	Hugo Hernán Riaño González	hrianog@sena.edu.co	8856340 Ext. 74202
REGIONAL ATLANTICO	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS - BARRANQUILLA-	NORIS DEL CARMEN STAVE MENDOZA	caprendizajecycsatt@sena.edu.co	

Fuente: [https://caprendizaje.sena.edu.co/sqva/sqva\\_diseno/pag/ListaCentros.aspx](https://caprendizaje.sena.edu.co/sqva/sqva_diseno/pag/ListaCentros.aspx)

Dentro de las problemáticas de comunicativas que hemos denunciado, hay una situación particularmente crítica que merece atención inmediata: **el retiro de todos los equipos y terminales que sostenían las extensiones telefónicas de las sedes del SENA. Esta acción ha limitado drásticamente los canales de comunicación, relegando la interacción a correos electrónicos casi exclusivamente.** Lo más preocupante es que, en la página web oficial del SENA, **persisten listados los números de contacto de extensiones** (ver imagen anterior) que, a fecha de hoy, han cesado en su funcionamiento. Este desfase informativo **no solo confunde, sino que frustra a los usuarios** que

### SINDICATO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DEL SENA - SINDESENA

buscan comunicarse con nuestra institución y **a los trabajadores** porque no tienen claridad sobre cuáles son los canales oficiales en la entidad, tal como se evidencia en el documento adjunto al comunicado denominado "Anexo - Datos de contacto por regionales relaciones corporativas", en el enlace provisto en la imagen anterior y también en el siguiente enlace que muestra los contactos de una manera más interactiva con el mapa de Colombia:

[Sistema de Gestión Virtual de Aprendices \(sena.edu.co\)](http://sena.edu.co).

En esta evidencia, los contactos accesibles a través de internet, muestra **117 registros de contacto** que, **lamentablemente, resultan inútiles para establecer comunicación telefónica con el personal asignado a cada centro de formación**. Este escenario no solo plantea un obstáculo tecnológico y de accesibilidad, sino que también **refleja una falta de actualización y precisión en la información que el SENA dispone al público**. La dependencia exclusiva del correo electrónico como medio de comunicación, dada esta contingencia, subraya la urgencia de diversificar y actualizar nuestros canales de comunicación, para **garantizar que todos los interesados, incluyendo empresarios, aprendices, y el público en general, puedan acceder e interactuar con el SENA de manera efectiva y sin contratiempos**.

### **Algunas situaciones que vienen presentado los trabajadores encargados del contrato de aprendizaje y de atención sobre las inquietudes sobre los servicios que brinda el SENA**

En medio de los desafíos comunicativos que afronta el SENA, la **interrupción del servicio telefónico** ha impulsado a algunos de nuestros trabajadores a adoptar medidas extraordinarias para mantener la fluidez en la comunicación con los empresarios. Esta situación ha llevado a que **varios funcionarios opten por utilizar sus teléfonos celulares personales para realizar llamadas o comunicarse a través de WhatsApp**, en un esfuerzo por atender de manera efectiva las necesidades y consultas, lo anterior sin que se evidencie un plan de contingencia de la alta dirección para concretar una solución, así sea temporal a esta situación; en las dos reuniones hemos insistido en lo grave que esto resulta para la entidad, pero lamentablemente no se evidencia la implementación de medidas urgentes nacionales, pareciera que se está normalizando esta situación, que sin lugar a dudas profundiza el aislamiento en que se encuentra el SENA en algunas regiones.

Si bien esta iniciativa refleja un admirable compromiso por parte de los trabajadores para garantizar una comunicación ininterrumpida con los usuarios, **ha emergido una serie de complicaciones** que no podemos pasar por alto. El uso de canales personales para comunicaciones oficiales del SENA ha generado **diversas dificultades como la recepción de mensajes y llamadas fuera del horario laboral, insinuaciones indebidas, molestias por parte de los usuarios ante la falta de respuestas rápidas, y otras situaciones que afectan significativamente el bienestar y la privacidad de los trabajadores**.

Esta problemática muestra la necesidad imperante de **revisar y reforzar las políticas de comunicación** dentro del SENA, asegurando que los trabajadores cuenten con las herramientas y los protocolos necesarios para realizar su labor sin comprometer su privacidad o bienestar. Es fundamental reconocer y abordar el impacto que estas prácticas tienen sobre los empleados, buscando alternativas que faciliten la interacción efectiva con el sector empresarial sin recurrir a medidas que traspasen los límites personales y profesionales.

Por otro lado, es comprensible que **otros trabajadores se nieguen a compartir sus números de contacto personal** con usuarios externos. Las razones detrás de esta negativa son variadas y legítimas, reflejando preocupaciones en torno a la privacidad, la seguridad, y la necesidad de mantener una clara distinción entre la vida laboral y personal. Esta situación resalta la urgencia de **implementar soluciones institucionales inmediatas** que permitan a los trabajadores del SENA comunicarse de manera segura y eficiente con empresarios y ciudadanos, sin tener que recurrir a recursos personales.

### **¿Qué dice la Dirección de Relaciones Corporativas?**

La Dirección de Relaciones Corporativas del SENA ha expresado su visión y las acciones en curso en respuesta a los desafíos comunicativos que enfrenta la entidad. Destacan que, debido a las dificultades presentadas con el conmutador del SENA y la necesidad de actualizar la información no pertinente en la página oficial (**esta situación persistirá hasta no habilitar efectivamente el conmutador desde el punto de vista tecnológico**). Se contrató un nuevo operador que proporcionó una nueva línea telefónica para facilitar las comunicaciones. **No obstante, la oficina de sistemas debe resolver las dificultades entre el nuevo operador y el conmutador de la entidad**. Se ha propuesto una **IP genérica** que funcione de manera permanente, evitando desatenciones en cualquier área, dependencia o centro de formación. También se ha solicitado que las firmas de los correos sean claras, proporcionando

### **SINDICATO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DEL SENA - SINDESENA**

toda la información necesaria para identificar claramente la dependencia y el rol de los funcionarios. Estas solicitudes ya se han realizado al área de sistemas, y se está pendiente de su orientación y respuesta.

La contratación de un nuevo operador para los servicios telefónico y virtual se presenta como una estrategia clave destinada a revitalizar y expandir la capacidad de atención, indicando que este esfuerzo es crucial para mejorar la eficiencia y accesibilidad de las comunicaciones, en procura de fortalecer los canales de interacción con empresarios, aprendices y la ciudadanía en general. Las anteriores actuaciones hacen parte del plan de acción de la dependencia, pero pese a los inocultables inconvenientes para poner en marcha estas iniciativas inmediatamente, no se vislumbran otras alternativas, a manera de plan de choque para mitigar el efectivo negativo que se deriva de esta no deseada circunstancia institucional.

Asimismo, esta Dirección ha destacado la importancia del Centro de Contacto, identificando el número **601-7366060** como un canal esencial para la interacción con el público. Como estrategia para contar con medios accesibles y eficientes para facilitar el diálogo entre la institución y sus diversos interlocutores. **Desde SINDESENA, debemos señalar que, aunque el Centro de Contacto cumple una función importante, restringir nuestra capacidad comunicativa casi que exclusivamente a este medio en este momento resulta insuficiente y poco efectivo para abordar la totalidad de las necesidades y expectativas de nuestra comunidad.** La diversidad de nuestro público, que incluye aprendices, instructores, los mismos trabajadores del SENA, empresarios y otros interesados, requiere una gama más amplia y flexible de canales de comunicación que puedan adaptarse a las variadas preferencias y situaciones.

La comunicación efectiva en nuestra institución **debe ser multidireccional**, permitiendo no solo la difusión de información desde la institución hacia el público sino también facilitando la retroalimentación, las consultas y las interacciones significativas en ambas direcciones. También informan de la estrategia adoptada por el SENA para **distribuir 108 teléfonos remotos** a lo largo y ancho del territorio nacional con el propósito de mejorar la accesibilidad a los servicios que la entidad ofrece. Este plan refleja un compromiso significativo con la inclusión y la equidad en el acceso a la educación y el apoyo que el SENA brinda, apuntando a superar las barreras geográficas y tecnológicas que puedan enfrentar nuestros aprendices, instructores, empresarios y la comunidad en general.

Sin embargo, todas estas acciones, aunque importantes, no abordan de manera completa el problema de la **falta de directrices claras para la comunicación, ni la solución inmediata para realizar las atenciones de manera debida** en los centros de formación a lo largo del país. **La ausencia de una orientación precisa y directrices bien definidas ha generado confusión entre los trabajadores y ha impedido una comunicación efectiva y cohesiva en toda la entidad.**

Estos problemas de comunicación no solo afectan la operatividad interna del SENA, sino que también tienen un impacto directo en nuestra comunidad educativa, incluyendo trabajadores, aprendices, empresarios y la sociedad en general. **La ineficiencia y los obstáculos en la comunicación merman nuestra capacidad para cumplir con la misión institucional y responder a las necesidades del sector productivo.**

Desde SINDESENA, reiteramos nuestra solicitud de adoptar medidas inmediatas y efectivas para superar estos desafíos comunicacionales. Es imperativo que se realice un esfuerzo conjunto para mejorar la infraestructura tecnológica, proporcionar la capacitación necesaria a todos los trabajadores y establecer directrices claras y efectivas para la comunicación en todos los niveles de nuestra institución.

Agradecemos la atención de la alta dirección a este llamado, al tiempo que mantenemos la esperanza en que, a través de acciones concretas y un compromiso colectivo, podremos superar estas barreras y fortalecer el vínculo entre el SENA, la industria y nuestra comunidad educativa; de no ser así, estamos en la obligación de presionar soluciones de fondo, haciendo uso de vías para contundentes de denuncia y reclamación.

"Solo a través de la comunicación se pueden resolver los problemas del mundo." - Lao-Tse

**¡Unidos en la lucha por una comunicación efectiva y accesible para todos!**

**SINDESENA JUNTA NACIONAL**

Bogotá, 14 de marzo de 2024

**SINDICATO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DEL SENA - SINDESENA**