S-CO-SE-UCE-2026-28770

Manizales, jueves 20 de agosto de 2026

Señor(a)
PETICIONARIO(A) ANÓNIMO(A)
Radicado E-CO-2026-19018 – Ventanilla Virtual de la Alcaldía de Manizales

Manizales

Asunto: Respuesta a queja anónima sobre la calidad de la ejecución del Convenio N.° 2602040747 – Corporación Alberto Arango Restrepo – CEDER.

Respetado(a) señor(a):

El 28 de julio de 2026 usted radicó, a través de la Ventanilla Virtual de la Alcaldía de Manizales, una queja anónima bajo el número E-CO-2026-19018, en la que manifestó su inconformidad frente a la forma en que la Corporación Alberto Arango Restrepo – CEDER viene ejecutando el Convenio N.° 2602040747, particularmente en lo relacionado con la capacitación, las condiciones de los espacios de encuentro, el conocimiento técnico y el trato del equipo coordinador, y la calidad general del Convenio frente a la operación de la vigencia anterior.

Agradecemos que se haya tomado el tiempo de poner en conocimiento de esta Secretaría su percepción sobre el Convenio: el bienestar del equipo de profesionales de apoyo es un asunto que nos ocupa, y por eso, en ejercicio de nuestras funciones de supervisión del convenio, verificamos cada uno de los puntos que usted planteó. A continuación, le contamos qué hicimos y qué encontramos.

1. QUÉ HICIMOS PARA VERIFICAR SU QUEJA

- Enviamos al CEDER el requerimiento de información S-CO-SE-UCE-2026-27385 (5 de agosto de 2026), solicitando soportes sobre las capacitaciones y el bienestar laboral ofrecido en 2026, las condiciones de los espacios de encuentro, el perfil del equipo coordinador, los canales de atención a los profesionales de apoyo y los mecanismos con que cuentan para medir su satisfacción.
- Recibimos la respuesta del CEDER (13 de agosto de 2026), con información detallada sobre cada punto y cuatro (4) actas de reunión, listados de asistencia y registro fotográfico de las jornadas realizadas el 16 de febrero, el 20 de febrero, el 22 de abril y el 29 de mayo de 2026.
- Convocamos una reunión de verificación directa el 19 de agosto de 2026 con los profesionales de apoyo y el modelo lingüístico vinculados al convenio, para escuchar de primera mano su percepción sobre las condiciones laborales y de bienestar.
- Aplicamos, de manera independiente, la encuesta “Percepción sobre condiciones laborales y acompañamiento Convenio N.° 2602040747 — Apoyo Pedagógico a Instituciones Educativas que cuentan con estudiantes con Discapacidad”, que recogió 27 respuestas de sus compañeras de equipo.

Con esto buscamos no quedarnos solo con la versión documental del CEDER, sino contrastarla con lo que las propias profesionales de apoyo perciben y viven en el día a día.

2. LO QUE ENCONTRAMOS, PUNTO POR PUNTO

A continuación, damos respuesta a cada uno de los puntos planteados en su queja, frente a la evidencia documental del CEDER y los resultados de la encuesta y la reunión de verificación:

N.°	Lo que usted planteó	Qué encontramos al verificarlo	Conclusión
1	Que el CEDER no los capacita, o que las capacitaciones son insuficientes.	El CEDER documentó 4 jornadas de cualificación y acompañamiento en lo corrido de 2026 (16/02, 20/02, 22/04 y 29/05), con actas, listados de asistencia y registro fotográfico. En la encuesta que aplicamos, el 63% (17 de 27) de sus compañeras confirmó haber participado en capacitaciones del CEDER durante 2026; de ellas, la calificación promedio de la calidad fue de 3,2/5, y el 26% (7 de 27) del total pidió, sin que se lo preguntáramos directamente, más frecuencia o actualización temática.	**Parcialmente cierto. Sí hay capacitaciones documentadas, pero encontramos una necesidad real de aumentar su frecuencia y cobertura.**
2	Que los citan en espacios inadecuados, sin condiciones mínimas de bienestar.	El CEDER reportó contar con un auditorio propio, con capacidad para 70 personas, sillas, video beam, sonido y baño interno, y con oferta de café/aromática. En la encuesta, la calificación promedio de las condiciones logísticas fue de 3,7/5: el 70% (19 de 27) calificó entre 4 y 5, y el 11% (3 de 27) calificó 1 o 2.	**No lo encontramos generalizado. La percepción de la mayoría es favorable, aunque una minoría sí percibe deficiencias puntuales que vale la pena que el CEDER revise.**
3	Que el equipo coordinador del CEDER, no tiene conocimientos sobre discapacidad.	Los perfiles remitidos por el CEDER muestran formación y experiencia específica en el área: la Coordinadora del Convenio es Licenciada en Educación Especial y Magíster en Educación y Desarrollo Humano, con 16 años de experiencia en discapacidad e inclusión; la Profesional de Apoyo Líder es Licenciada en Educación Especial, con 19 años de experiencia en el mismo campo. En la encuesta, el 93% (25 de 27) de sus compañeras calificó con 4 o 5 el conocimiento de la profesional de apoyo líder en discapacidad y educación inclusiva (promedio 4,4/5). Sin embargo, indicaron no poder valorar el conocimiento de la coordinadora del Convenio en el CEDER pues el contacto con ella ha sido escaso o inexistente.	**Parcialmente aclarado. Frente a la profesional de apoyo líder no lo encontramos: su formación, su experiencia y la calificación de sus propias compañeras contradicen el señalamiento. Frente a la coordinadora del Convenio, la encuesta no permite pronunciarse, ya que las profesionales de apoyo indicaron no haber tenido contacto directo con ella para poder valorarla.**
4	Que el acompañamiento y la orientación	La calificación promedio del acompañamiento en la encuesta fue de 4,3/5, con el 85% (23 de 27) calificando entre 4 y 5 y ninguna calificación	**No lo encontramos frente a la profesional de apoyo líder; la**

N.°	Lo que usted planteó	Qué encontramos al verificarlo	Conclusión
	de la profesional de apoyo líder son deficientes.	por debajo de 3. Además, sin que se les pidiera nombrar a nadie en particular, el 63% (17 de 27) de las respuestas a la pregunta abierta sobre fortalezas del acompañamiento de CEDER mencionó explícita y positivamente a la profesional de apoyo líder, Mónica Restrepo Montes, destacando su disposición, escucha y oportunidad.	**evidencia y sus propias compañeras la respaldan ampliamente.**
5	Que Mónica Restrepo tiene mala actitud, mal humor y falta de calidad humana en la atención.	La calificación promedio sobre disposición y actitud del equipo coordinador fue de 4,4/5, con el 89% (24 de 27) calificando 4 o 5 y ninguna calificación por debajo de 3. No obstante, algunas profesionales señalaron en la conversación situaciones puntuales en las que no percibieron buena actitud, como en la consideración de las afectaciones vividas frente al sismo del 10 de agosto de 2026. Así mismo, algunas profesionales indicaron que ante situaciones personales y familiares no han encontrado una respuesta sensible de parte del CEDER, especialmente de una funcionaria del área de talento humano.	**No lo encontramos de manera generalizada; la calificación y la percepción mayoritaria son ampliamente favorables. Sí se registró una situación puntual relacionada con la atención de afectaciones del sismo del 10 de agosto de 2026, que se recomienda revisar de forma particular. Adicionalmente, se realizó una queja sobre falta de sensibilidad del área de talento humano del CEDER ante situaciones personales y familiares, que se traslada para su atención.**
6	Que, en general, el programa desmejoró frente a cómo se manejaba el año pasado con la universidad.	La satisfacción general de sus compañeras con las condiciones del Convenio para desarrollar su labor con calidad fue moderada: 3,3/5 en promedio (19% —5 de 27— con calificación baja de 1-2; 41% —11 de 27— neutral; 41% —11 de 27— alta de 4-5). Al preguntarles qué priorizarían mejorar, el 85% (23 de 27) señaló, sin que se lo preguntáramos puntualmente, la condición salarial, seguida de la dotación de insumos de trabajo —fotocopias, impresiones, conectividad en las instituciones educativas— (19%, 5 de 27) y la duración o tipo de contratación (11%, 3 de 27).	**Parcialmente cierto: la insatisfacción está relacionada principalmente con las condiciones salariales y contractuales.**

3. CÓMO CALIFICARON SUS COMPAÑERAS AL CEDER (RESUMEN DE LA ENCUESTA)

Para que usted tenga el panorama completo, este es el resumen de las calificaciones que dieron las 26 profesionales de apoyo encuestadas y un modelo lingüístico, en una escala de 1 (muy deficiente) a 5 (excelente):

Dimensión evaluada	Promedio (escala 1-5)	% calificación alta (4-5)	% calificación baja (1-2)
Calidad de las capacitaciones recibidas (solo quienes participaron, n=20)	**3,2 / 5**	50% (10/20)	30% (6/20)
Condiciones logísticas de los encuentros (n=27)	**3,7 / 5**	70% (19/27)	11% (3/27)
Acompañamiento y orientación del equipo coordinador (profesional de apoyo líder) (n=27)	**4,3 / 5**	85% (23/27)	0% (0/27)
Conocimiento del equipo coordinador en discapacidad e inclusión (profesional de apoyo líder) (n=27)	**4,4 / 5**	93% (25/27)	4% (1/27)
Disposición y actitud del equipo coordinador (profesional de apoyo líder) (n=27)	**4,4 / 5**	89% (24/27)	0% (0/27)
Satisfacción general con las condiciones del Convenio (n=27)	**3,3 / 5**	41% (11/27)	19% (5/27)

4. UNA PRECISIÓN SOBRE LOS ROLES

En su queja usted se refiere a la señora Mónica Restrepo Montes como “la coordinadora”. Vale la pena aclararle que, según la información del CEDER, ella ocupa el cargo de Profesional de Apoyo Líder, mientras que la Coordinación del Convenio está a cargo de la señora Paula Lorena Romero Gaviria, Líder de Educación del CEDER. Se lo mencionamos porque los señalamientos sobre trato y conocimiento técnico que usted planteó corresponden, en la práctica, al desempeño de la Profesional de Apoyo Líder, que es justamente lo que la encuesta evaluó de manera directa.

5. LO QUE MÁS NOS LLAMÓ LA ATENCIÓN AL VERIFICAR

Aunque no hacía parte de los puntos de su queja, la verificación mostró que la principal fuente de inconformidad de sus compañeras es otra: el 85% (23 de 27) señaló la condición salarial como el aspecto más urgente por mejorar en el Convenio, seguido de la falta de insumos de trabajo y dotación adecuada a sus necesidades (19%, 5 de 27) y de la duración o el tipo de contratación (11%, 3 de 27). Creemos que este hallazgo, confirmado también en la reunión del 19 de agosto, explica mejor que los puntos originales su percepción de que “el programa desmejoró”, y por eso lo pondremos en conocimiento del CEDER dentro de nuestras competencias de supervisión.

6. QUÉ VAMOS A HACER A PARTIR DE ESTA VERIFICACIÓN

- Le solicitaremos al CEDER ampliar y diversificar la oferta de capacitación y actualización para lo que resta de 2026, de forma que llegue a la totalidad del equipo vinculado.
- Le pediremos al CEDER aplicar de manera efectiva y periódica su propio instrumento de medición de satisfacción, y remitirnos los resultados como parte del seguimiento al convenio.
- Pondremos en conocimiento del CEDER, dentro del marco de nuestras competencias contractuales, las observaciones recurrentes sobre condiciones salariales, dotación de insumos de trabajo y consideración de necesidades personales y familiares, para que sean valoradas.
- La Unidad de Calidad continuará haciendo seguimiento a estos compromisos como parte de la supervisión ordinaria del Convenio N.° 2602040747.

Con esta comunicación damos respuesta a su queja anónima, la cual queda incorporada al expediente E-CO-2026-19018. Si desea ampliar o precisar algún punto, o presentar nuevas observaciones, puede hacerlo nuevamente a través de la Ventanilla Virtual de la Alcaldía de Manizales, citando el radicado mencionado. Seguiremos atentos al cumplimiento de los compromisos aquí señalados.

Atentamente.

Diana Marcela Gómez
Líder – Unidad de Calidad
Secretaría de educación de Manizales

Carolina Villada Narváez
Supervisora del Convenio – Unidad de Calidad
Secretaría de educación de Manizales