

Popayán, 13 de agosto de 2026

Señores

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Popayán – Cauca

Asunto: Queja formal y solicitud de intervención frente a presuntos incumplimientos y actuaciones administrativas de la Academia Eleganza – Sede Popayán

Respetados señores:

Por medio del presente oficio me permito presentar **queja formal y solicitar la intervención de la Secretaría de Educación** frente a diferentes situaciones que se han venido presentando durante el desarrollo del **curso de Maquillaje Profesional ofrecido por la Academia Eleganza, sede Popayán**, las cuales han generado inconformidad entre varias estudiantes y evidencian, a nuestro juicio, posibles incumplimientos de las condiciones inicialmente ofrecidas, deficiencias administrativas y actuaciones que consideramos requieren ser verificadas por la autoridad competente.

Desde el inicio del proceso formativo se han presentado diferentes situaciones que paso a exponer:

1. Demora injustificada en la entrega de uniformes

Al momento de iniciar el curso se establecieron diferentes compromisos relacionados con los elementos y condiciones de formación, entre ellos la entrega del uniforme institucional. Sin embargo, dicha entrega presentó una demora considerable, al punto que los uniformes fueron recibidos aproximadamente **un mes y medio antes de finalizar el curso**, pese a que debían formar parte de la experiencia académica desde etapas anteriores de la formación.

2. Adelantamiento de clases y modificación del cronograma

Posteriormente, desde la institución se tomó la decisión de **adelantar las clases**, argumentando que esto permitiría finalizar el proceso académico y realizar la ceremonia de graduación en un tiempo más corto.

De acuerdo con la información suministrada por la Academia, se programó como fecha para la ceremonia de graduación el día **8 de agosto de 2026**, situación que llevó a las estudiantes a organizar sus tiempos y cumplir con las exigencias académicas y económicas establecidas.

3. Presión reiterada para realizar pagos asociados a la graduación

Previo a la fecha prevista para la ceremonia, se presentó una insistencia constante por parte de la institución para que las estudiantes realizaran los pagos correspondientes, manifestando de

manera reiterada que, de no encontrarse al día con dichos valores, **no podrían participar de la graduación.**

En razón de ello, las estudiantes realizaron los esfuerzos económicos necesarios para cumplir oportunamente con los pagos exigidos, bajo el entendido de que la ceremonia se encontraba organizada y que la institución cumpliría con lo anunciado.

No obstante, llegada la fecha prevista, la ceremonia no se llevó a cabo en los términos informados y tampoco recibimos oportunamente una explicación clara, suficiente y coherente acerca de las razones por las cuales no se cumplió con lo anunciado.

Posteriormente se nos manifestó que se buscaba realizar una ceremonia “bonita” y que por esta razón se había acelerado previamente el proceso académico, sin que hasta el momento exista claridad suficiente respecto de la graduación ni de la entrega de los respectivos certificados.

4. Situación preocupante relacionada con una estudiante menor de edad

Consideramos especialmente grave una situación presentada con una de las estudiantes, quien es **menor de edad.**

Según lo ocurrido, a esta estudiante se le habría solicitado recibir una hoja en sustitución del diploma o certificado y, adicionalmente, se le habría indicado verbalmente que **no debía informar de esta situación a las demás estudiantes.**

Solicitamos que este hecho sea especialmente verificado por la Secretaría de Educación, teniendo en cuenta la condición de menor de edad de la estudiante y la posible existencia de una actuación inadecuada de presión o manipulación, aprovechando su edad y posición frente a las directivas de la institución.

Consideramos que ninguna estudiante, y con mayor razón una menor de edad, debería ser inducida a ocultar información relacionada con un proceso académico o administrativo que involucra al resto del grupo.

5. Presuntos actos de discriminación frente a modelos masculinos

Durante el desarrollo de las prácticas también se han presentado situaciones que han generado malestar cuando las estudiantes llevan **modelos hombres para realizar las actividades de maquillaje.**

Se han percibido comentarios y actuaciones por parte de la coordinación de la sede que consideramos pueden tener un carácter discriminatorio y que generan un ambiente incómodo tanto para las estudiantes como para los modelos participantes.

Por esta razón, solicitamos que se revise si las actuaciones institucionales se encuentran acordes con los principios de igualdad, respeto y no discriminación que deben prevalecer en los espacios educativos.

6. Falta de entrega de certificados y contradicciones en la información suministrada

Actualmente se nos informa que los certificados o diplomas **no pueden ser entregados debido a que deben llegar desde la ciudad de Pereira.**

Esta explicación genera aún mayor inconformidad, puesto que la ceremonia había sido programada previamente para el **8 de agosto de 2026**, las estudiantes fueron presionadas para encontrarse al día con los pagos y se entendía que los trámites administrativos necesarios para la graduación se encontraban organizados.

Resulta por tanto necesario aclarar por qué, si la ceremonia tenía una fecha previamente definida y se exigió el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas, los documentos académicos correspondientes no se encontraban disponibles.

7. Bloqueo de las estudiantes y ausencia de canales efectivos de información

Ante la falta de claridad, varias estudiantes hemos solicitado información acerca de **cuándo se realizará finalmente la graduación y cuándo serán entregados los certificados correspondientes.**

Sin embargo, en lugar de brindar información clara y oportuna, una funcionaria de la institución ha procedido incluso a **bloquear canales de comunicación con estudiantes**, dejándonos sin posibilidad de recibir respuestas frente a una situación académica y económica que nos afecta directamente.

Consideramos especialmente preocupante que una institución educativa responda de esta manera ante solicitudes legítimas de información realizadas por sus estudiantes.

8. Posible reiteración de irregularidades administrativas

Adicionalmente, hemos tenido conocimiento de reportes relacionados con **otras situaciones de inconformidad y posibles fallas administrativas dentro de la misma institución**, razón por la cual consideramos pertinente que la autoridad competente no analice únicamente nuestra situación particular, sino que determine si existe un patrón de incumplimientos que pueda estar afectando a otros estudiantes.

SOLICITUDES

Teniendo en cuenta los hechos anteriormente expuestos, respetuosamente solicitamos a la Secretaría de Educación:

1. **Verificar la situación administrativa y académica de la Academia Eleganza – Sede Popayán**, así como su autorización para ofrecer el programa o curso de Maquillaje Profesional en las condiciones anunciadas.
2. Revisar las condiciones inicialmente ofrecidas a las estudiantes y determinar si existieron incumplimientos relacionados con uniformes, cronograma académico, graduación, certificados u otros servicios incluidos dentro de los valores cancelados.
3. Verificar las razones por las cuales la ceremonia anunciada para el **8 de agosto de 2026** no se realizó en los términos informados inicialmente.
4. Solicitar a la institución información clara sobre la **fecha definitiva de graduación y entrega de certificados o diplomas**, y la premiación de las batallas.
5. Verificar la situación relacionada con la **estudiante menor de edad**, particularmente las circunstancias en las cuales habría sido inducida a recibir un documento diferente al diploma y a guardar silencio frente a sus compañeras.
6. Revisar las situaciones reportadas respecto del trato hacia **modelos masculinos**, con el fin de determinar si se han presentado conductas discriminatorias dentro de la institución.
7. Verificar la legalidad, claridad y correspondencia de los **cobros realizados a las estudiantes**, especialmente aquellos asociados a la graduación y certificación.
8. Evaluar los mecanismos de atención y comunicación utilizados por la sede Popayán, teniendo en cuenta que algunas estudiantes han sido bloqueadas luego de solicitar información sobre su proceso académico.
9. De considerarlo procedente, realizar una **visita de inspección, vigilancia o verificación** a la institución y adoptar las medidas administrativas que correspondan.
10. Informarnos oficialmente sobre el resultado de las actuaciones adelantadas frente a esta queja.

Nuestro propósito no es únicamente obtener una respuesta frente a la graduación pendiente, sino solicitar que se garantice el respeto de los derechos de las estudiantes y que se determine si la institución está cumpliendo adecuadamente con las obligaciones derivadas del servicio educativo que ofrece.

Contamos con información, conversaciones, comprobantes de pago y demás evidencias que pueden ser aportadas a la Secretaría de Educación para respaldar los hechos anteriormente descritos.

Agradecemos la atención prestada y solicitamos respetuosamente una respuesta dentro de los términos establecidos legalmente.

Atentamente,



Gina Alejandra Ordoñez Ramos

C.C. 1061753978

Estudiante – Curso de Maquillaje Profesional

Academia Eleganza – Sede Popayán

Teléfono: 3234649661

Correo electrónico: alejaora@gmail.com

Anexos sugeridos:

- Capturas de conversaciones con funcionarios de la Academia.
- Evidencias del bloqueo de los canales de comunicación.

12:01 M @ P X •

0,00 KB/S VoWiFi 61

← Maquillaje sábado 2...
solo los administradores pu...

8:54 a. m. ✓✓



Profe Pauline Eleganza

Gracias Yina 9:05 a. m.



25 de julio de 2026



Profe Pauline Eleganza

Lizeth

Yina

Alejandra Vargas

Adelein

Niñas para continuar con el proceso para graduarse es importante que estén al día con la mensualidad ya que sin ello se retrasa el tema de la certificación. Es decir hoy a lo mucho se puede hacer el pago, hasta las 2 pm .

9:09 a. m.



~ Ale

+57 315 2082759

Buenos días. Estoy intentando comunicarme para hacer la transferencia y no me contestan

9:47 a. m.



Eleganza Popayan

Hola chicas

Un cordial saludo

Necesito solicitar los certificados

Y no estan a paz a salvo

Para solicitarlos

Y debo realizarlo el día de hoy

9:48 a. m.



Solo los administradores pueden enviar mensajes

12:03 M @ P Z •

2,69 KB/s VoLTE 60

←  Maquillaje sábado 2...
solo los administradores pu...

complicándose cierto?

Tienes toda la razón señorita.

8:43 a. m.

🔔 Eleganza Popayan cambió los ajustes de este grupo para permitir que solo los administradores puedan enviar mensajes al grupo



Eleganza Popayan

Cuando llegues los certificados se les estará informando, recordemos que tenemos también algunas vías cerradas.

Feliz día

8:44 a. m.

Señoritas debido a la situación que se está prestando les aclaro nuevamente que nosotros no manejamos ni los uniformes, ni los kits, ni los certificados acá. Nos los envían desde Pereira e incluso de Medellín.

Con referencia a los pagos nosotros debemos pasar su reporte de estudiantes para que puedan ingresar a clases con normalidad, su ingreso a Q10 para que vean video, exámenes, facturas entre otros, para lo mencionado debían estar al día.

Sin mas que decir, agradezco su comprensión.

Estamos a la espera de sus certificados para su respectiva entrega.

Feliz día.

9:26 a. m.

Solo los administradores pueden enviar mensajes

12:02 M @ P X •

3,42 KB/S VoLTE 60

←  Maquillaje sábado 2...
solo los administradores pu...  

Hoy



Eleganza Popayan

Tú

Buenas noches de pronto alguien tiene información de la fecha de la entrega del certificado?

Buenos días señoritas, espero se encuentre bien.
Me comentan que hubo problemas con el envío por lo del terremoto en la ciudad de Pereira
Ya que desde allá nos envían los certificados.

8:41 a. m.



~ Ale ❤️

+57 315 2082759

Buen día.
Si, como los uniformes en su momento, entiendo

8:42 a. m.

El tema de los envíos siempre complicándose cierto?

8:42 a. m.



Eleganza Popayan

~ Ale ❤️

+57 315 2082759

El tema de los envíos siempre complicándose cierto?

Tienes toda la razón señorita.

8:43 a. m.

🔔 Eleganza Popayan cambió los ajustes de este grupo para permitir que solo los administradores puedan enviar mensajes al grupo



Eleganza Popayan

Cuando llegues los certificados se les estará informando, recordemos



Solo los administradores pueden enviar mensajes

12:02 M @ P Z •

0,43 KB/S VoLTE 60

←  Maquillaje sábado 2...
solo los administradores pu...  

Ayer

Buenas noches de pronto alguien tiene información de la fecha de la entrega del certificado? 7:25 p. m. ✓



Gabrielaa

Tú
Buenas noches de pronto alguien tiene información de la fecha de la entrega del certificado?

Hola buenas noches 7:26 p. m.

No, aun no han dicho nada 7:26 p. m.

Umm vale 7:28 p. m. ✓



Gabrielaa

Tú
Umm vale

No será que en el transcurso de estos días nos avisan 7:46 p. m.

Yo creo por qué supongo que todo estaba listo con la premura de la cobranza 7:46 p. m. ✓



Gabrielaa

Tú
Yo creo por qué supongo que todo estaba listo con la premura de la cobranza

Así debe ser 7:50 p. m.

Gabrielaa 

Solo los administradores pueden enviar mensajes

12:02 M @ P Z •

0,10 KB/S VoLTE 60

← Maquillaje sábado 2... solo los administradores pu... 📺 ⋮

12:37 p. m.



Eleganza Popayan

Mis niñas envíenme su nombre completo y cédula.
Tal como aparece en el documento
Lo más pronto que puedan por favor

12:39 p. m.



~ Ale ❤️

+57 315 2082759

Alejandra Vargas Gutierrez

[116070555](tel:116070555)

12:39 p. m.



~ Mar Rojas

+57 312 6196531

Gladis Mariana Rojas Tunubala

[1061713895](tel:1061713895)

12:39 p. m.



Liceth Maquillaje

Karol yineth Ruiz Hoyos

Cc: [1007708351](tel:1007708351)

12:39 p. m.



Gabrielaa

Lina Gabriela Vergara Narvaez

cc: [1063812098](tel:1063812098)

12:41 p. m.



~ ADELEIN 👑🌟💖 @ADELEIN_07

Adelein astudillo

[1061774353](tel:1061774353)

12:44 p. m.



~ , @makeup_evelynmelo

EVELYN ALEXANDRA MELO GILON

[1126444496](tel:1126444496)

12:45 p. m.



~ Aleja

+57 314 5841129

Lizeth Alejandra pizo Calvache

[1.058.935.807](tel:1.058.935.807)

12:45 p. m.

Solo los administradores pueden enviar mensajes

12:01 M @ P X •

0,75 KB/S VoWiFi 61

←  Maquillaje sábado 2...
solo los administradores pu...



~ Ale♥ +57 315 2082759

Gracias profe 1:16 p. m.

28 de julio de 2026



Eleganza Popayan

Buenas tardes chicas, espero se encuentren bien.

Por favor las niñas que están pendientes con pago deben ponerse al día para que sus certificados nos lleguen

12:31 p. m.

Muchas gracias 12:31 p. m.

29 de julio de 2026



~ .

@makeup_evelynmelo

Profe Pauline Eleganza

SHIELD es el blindaje



Alguien ya lo compro? 12:34 p. m.

Buenas tardees chicas 12:34 p. m.



Gabrielaa

Yo nooo aún nooo Editado 12:35 p. m.

Buenas tardes profe 12:35 p. m.



Profe Pauline Eleganza

Hola niñas 12:59 p. m.

31 de julio de 2026

Buenas tardes de pronto Alguien me puede decir dónde puedo conseguir la bata de satín económico 12:24 p. m. ✓✓

Solo los administradores pueden enviar mensajes

12:01 M @ P X •

2,43 KB/S VoWiFi 61

← Maquillaje sábado 2... solo los administradores pu...  

Gracias

9:48 a. m. ✓✓



Profe Pauline Eleganza

Chicas corrijo las fechas para ver jornada Doble

1 de agosto

Batallas corte AM y novia

Romántica pm .

8 de Agosto

Novia Glam am y examen final

pm .

10:53 a. m.

En nuestra última clase se hace entrega del certificado y cierre oficial de nuestro curso chicas

10:54 a. m.

Profe Pauline Eleganza



0:17

10:57 a. m.



Profe Pauline Eleganza



0:34

10:58 a. m.



~ Ale ❤️

+57 315 2082759

Profe el examen final también es con modelo? Es examen práctico o teórico?

11:00 a. m.



Profe Pauline Eleganza

Auto maquillaje en Examen final

Ya que ese día presentamos

teórico y práctico

11:00 a. m.



~ Ale ❤️

+57 315 2082759

Vale gracias

11:01 a. m.



Solo los administradores pueden enviar mensajes

12:01 M @ P X •

2,53 KB/S VoWiFi 61

← Maquillaje sábado 2... solo los administradores pu...  

Para solicitarlo
Y debo realizarlo el día de hoy

9:48 a. m.



~Ale♥

+57 315 2082759

Hola, si. Estoy intentando pagar por transferencia ya mismo y no me contestan para darme la información se la cuenta

9:49 a. m.



Profe Pauline Eleganza

Coordi puedes enviar los números de cuenta porfavor

9:52 a. m.

Profe Pauline Eleganza



9:52 a. m.



Eleganza Popayan

Bancolombia

Cuenta De Ahorros

[937-00000-547](tel:937-00000-547)

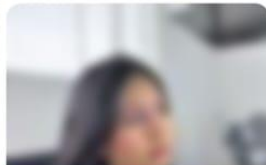
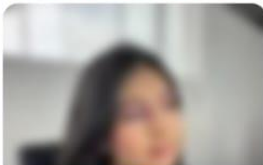
Emilse Muriel

C.c [25.210.968](tel:25.210.968)

9:54 a. m.



Liceth Maquillaje



Solo los administradores pueden enviar mensajes