



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas mediante el numeral 4 del Artículo 4 del Decreto 249 de 2004 y en desarrollo de lo dispuesto en los Artículos 1° y 22 de la Ley 1755 de 2015 y el Artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1166 de 2016

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política establece en el Artículo 2 que *“son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial, y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”*;

Que el Artículo 23 de la Constitución Política señala, en relación con el Derecho Fundamental de Petición, que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley;

Que el Artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley;

Que el Artículo 209 de la Constitución Política y el Artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad;

Que la Ley 190 de 1995, en su Artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición;

Que la Ley 1474 de 2011 establece en el Artículo 76: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*, el cual fue objeto de reglamentación por el Decreto 2641 de 2012;

Que los Artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por condición particular;

Que la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* y el Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*, compilado en el Decreto 1081 de 2015, regulan el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de esta;



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y dispuso en el Artículo 22 que *“Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”*;

Que de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, los Artículos 13 a 33, regulan las actuaciones administrativas relacionadas con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos, y la interposición de recursos; igual que las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos;

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 3 del Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, el Gobierno Nacional reglamentó el Derecho de Petición Verbal por medio del Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, *“Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*, que en su Artículo 2.2.3.12.11 dispuso que las autoridades deberán reglamentar, de acuerdo al Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales;

Que la Ley 1952 de 2019 *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”*, en el numeral 20 del Artículo 38, expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición;

Que la Ley 2080 de 2021 *“Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”*, señala, que toda persona tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal fin;

Que las autoridades deben habilitar canales digitales para comunicarse entre ellas, y que las personas naturales y jurídicas podrán hacer uso de los canales digitales cuando así lo disponga el proceso, trámite o procedimiento;

La Ley 2591 de 2022 *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.”* en su Artículo 31. Programas de transparencia y ética en el Sector Público, literal d, establece: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. Este programa contemplará, entre otras cosas: (...) d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (...)”*.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA

Que en la Sentencia C-951 de 2014 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas;

Que en la Sentencia T-230 de 2020 la Corte Constitucional estableció reglas sobre el ejercicio del derecho de petición, sosteniendo que es deber de las entidades públicas recibir, tramitar y dar respuesta a las que se reciban por redes sociales;

Que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, en cumplimiento a las disposiciones normativas antes citadas, expidió las Resoluciones 359 de 2016 *“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), se asignan unas funciones y se deroga la Resolución número 725 de 2013”* y la 2259 de 2017 *“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales”*;

Que en virtud de lo dispuesto en el numeral 8 del Artículo 8° de la Ley 1437 de 2011, se publicó en la página web del SENA el texto del proyecto de la Resolución *“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), se asignan unas funciones”*; por el término de quince (15) días hábiles, contados a partir del 29 de junio al 21 de julio de 2021 y vencido el término, no se recibieron sugerencias ni observaciones;

Que, al proyecto en mención, se hace necesario realizarle ajustes, atendiendo los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional y contemplados en la Ley 2080 de 2021 y con ello, actualizar la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos, felicitaciones y denuncias en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

TÍTULO I

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

OBJETO Y PRINCIPIOS

ARTÍCULO 1º. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. Esta resolución tiene por objeto, regular el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos que se formulen ante el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA a nivel nacional, conforme con la estructura y organización contenida en el Decreto 0249 del 28 de enero de 2004 o las normas que lo modifiquen o lo adicionen.

ARTÍCULO 2º. PRINCIPIOS. Las actuaciones administrativas se desarrollarán especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad y gratuidad, al tenor de la Ley 1437 de 2011.



POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN
EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

1. Principio del debido proceso: Las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de *no reformatio in pejus* y *non bis in idem*.

2. Principio de igualdad: Las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento; no obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

3. Principio de imparcialidad: Las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna.

4. Principio de buena fe: Las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel, de unos y otros, en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

5. Principio de moralidad: Todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

6. Principio de participación: Las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

7. Principio de responsabilidad: Las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

8. Principio de transparencia: La actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.

9. Principio de publicidad: Las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información, de conformidad con lo dispuesto en la ley. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.

10. Principio de coordinación: Las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el objetivo de lograr los fines y cometidos estatales.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

11. Principio de eficacia: Las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con la ley, las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

12. Principio de economía: Las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

13. Principio de celeridad: Las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efecto de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

14. Principio de gratuidad: El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Según este principio, el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

CAPÍTULO II

EL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES, REGLAS GENERALES

ARTÍCULO 3º. ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda actuación verbal o escrita que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, sugerencias, denuncias y reclamos e interponer recursos.

ARTÍCULO 4º. FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente.

ARTÍCULO 5º. PETICIONES ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de ésta a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 6º. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deben contener como mínimo la siguiente información:



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de contacto o correo electrónico. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su correo electrónico.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del petionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1º. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá adjuntar el respectivo poder, conforme lo establece la ley.

PARÁGRAFO 2º. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, solamente podrá ser rechazada cuando sea irrespetuosa.

PARÁGRAFO 3º. La Dirección General, las Regionales y Centros de Formación Profesional Integral podrán exigir que determinadas peticiones se presenten por escrito. Para ello, deberán enlistarlas en la página web del SENA y pondrán a disposición de los interesados, sin costo alguno, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

Estos formularios, no serán impedimento para que los petionarios puedan aportar o formular con su petición, argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen y el funcionario, deberá resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados adicionalmente a los formularios.

ARTÍCULO 7º. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos que trata la presente Resolución, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la ley.

ARTÍCULO 8º. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Salvo norma legal especial, la Entidad deberá emitir respuesta de fondo cumpliendo con el índice de calidad, en cuanto a los criterios de calidez, claridad, oportunidad y coherencia con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del petionario, dentro de los siguientes términos:



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

- a) Las peticiones de documentos y de información que reposen en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación en la Entidad. Si en ese lapso no se ha generado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la petición ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad no podrá negar la entrega de dicha información y documentación; las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Entidad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- c) Las consultas escritas serán atendidas por el que sea competente para conocer de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia por el Decreto 249 de 2004 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

PARÁGRAFO 1º. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2º. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

PARÁGRAFO 3º. Las peticiones que tengan relación con los procesos administrativos o judiciales se atenderán conforme a los términos contemplados en la norma que regule la materia.

ARTÍCULO 9º. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada en el SENA, deberán adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

En concordancia con lo mencionado anteriormente, los términos prioritarios para atender peticiones radicadas por:

- a) Otra entidad pública y/o autoridad, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles; de conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.
- b) Honorables Congresistas, deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

- c) Entes de control, se responderán en el término señalado por los mismos. Si no se señala término, se deberá atender dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación, de conformidad con lo dispuesto en Artículo 15 de la Ley 24 de 1992.
- d) Periodistas, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente según lo dispuesto por el Artículo 20 de la Ley 1755 de 2015. Para su cumplimiento, la Entidad ha establecido un término hasta de ocho (8) días hábiles siguientes a la radicación.
- e) Menores de edad, persona en condición de discapacidad, en situación de desplazamiento y adulto mayor; se deberá atender en el término de ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción, tal como lo establecen los Artículos 12 y 13 del Decreto 19 de 2012;
- f) Así mismo las peticiones que sean presentadas por grupos de valor y de interés que requieran un procedimiento especial conforme a la ley o algún reglamento, se regirán por los términos allí señalados.

PARÁGRAFO. Las peticiones que se reciban con prueba sumaria de afectación de un derecho fundamental del cual sea titular el peticionario y que sea de competencia de la Entidad, deberán resolverlas con celeridad al recibo de éstas y/o darles el traslado a la Entidad competente para que procedan a emitir respuesta y proceder atendiendo lo dispuesto en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 10°. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Se entenderá como una petición irrespetuosa y oscura únicamente las que en su contenido incluyan palabras obscenas, groserías literales o amenazas a la integridad tanto de un servidor de la Entidad, como de un particular que tenga a cargo la prestación de servicios en el SENA, así como sobre la Institución.

Para que opere el rechazo de peticiones se debe tener en cuenta lo señalado por la Honorable Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, la cual indicó *“En esos eventos las autoridades pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones”*.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones a las que no se hubiere dado respuesta de fondo por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 11°. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día hábil siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no dé respuesta al requerimiento, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este Artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará en los medios dispuestos para tal fin, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 12°. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público.

ARTÍCULO 13°. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Solo tendrá carácter reservado, la información y la documentación expresamente sometida a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas que presten servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.
9. Las señaladas por la Entidad a través de actos administrativos.



POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN
EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 14º. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de información o documentación será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentación pertinente y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentación por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente de esta Resolución.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 15º. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. De conformidad con el Artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentación ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al Juez Administrativo, si se trata de autoridades distritales y municipales, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal o al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal o el Juez Administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la Sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal o Juzgado Administrativo.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella.

ARTÍCULO 16º. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de la información y documentación que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

TÍTULO II TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES EXTERNAS

CAPÍTULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 17°. PETICIONES DE PRIMER NIVEL DE SERVICIO. La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano a través de los canales oficiales de atención presencial, telefónico y virtual, dispuestos por la Entidad para la atención de los diferentes grupos de valor y de interés, atenderá y brindará información que resuelva las peticiones verbales recopiladas en las preguntas frecuentes y matrices de conocimiento en articulación con las diferentes áreas.

PARÁGRAFO: Las peticiones cuya respuesta no se encuentren contenidas en las preguntas frecuentes y matrices de conocimiento se escalarán al área competente de su respuesta.

ARTÍCULO 18°. PETICIONES DE SEGUNDO NIVEL DE SERVICIO. Aquellas peticiones que requieren un análisis, estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la Entidad y sobre las cuales no exista criterio definido, deberán ser escaladas por la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano al tratarse de peticiones verbales presentadas de manera presencial, telefónica o por otro medio que permita la transmisión de voz y por parte de las Unidades de Correspondencia de la Dirección General o Centros de Formación Profesional Integral y Regionales cuando se trate de documentos físicos o electrónicos recibidos por el portal PQRS - SCiudadanos.

PARÁGRAFO. Para atender este tipo de peticiones los competentes deberán tener en cuenta lo dispuesto para el cumplimiento de los términos normativos legales vigentes.

ARTÍCULO 19°. RESPONSABILIDAD RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN. Es responsabilidad del Grupo de Administración de Documentos de la Secretaría General o quien ésta disponga, la recepción, radicación y reparto de las peticiones que presenten los ciudadanos en medio físico en la Dirección General y electrónico por medio de correo institucional servicioalciudadano@sena.edu.co; en cuanto a las Regionales y Centros de Formación Profesional Integral la responsabilidad la tienen las personas encargadas de la recepción de la correspondencia.

La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano es responsable de la recepción y radicación de las PQRS que ingresan de forma verbal a través de los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano - PPAC y la línea telefónica PQRS, dichas peticiones serán registradas en el Portal PQRS SCiudadanos o en la herramienta CRM; igualmente, atenderá y radicará las peticiones externas (PQRS) que son recibidas a través de las redes sociales del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA @Senacomunica, en cumplimiento de la sentencia C-230 de 2020 - REGC-I-008 Instructivo Radicación Peticiones (PQRS) Redes Sociales SENA V01.

PARÁGRAFO 1°: Las peticiones recibidas electrónicamente a través del portal PQRS - SCiudadanos se asignarán automáticamente al competente de emitir respuestas por medio del aplicativo OnBase el cual es administrado por el Grupo de Administración de Documentos, que es el área funcional encargada de atender y dar solución a cualquier falla que se presente a nivel de proceso y de ser necesario, escalará o apoyará los requerimientos que deban ser remitidos al proveedor de soporte del aplicativo.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

PARÁGRAFO 2º. La Oficina de Sistemas será la responsable de evaluar las incidencias que se presenten, y brindar solución a las fallas y ajustes que se requiera realizar al formulario para radicación de peticiones a través del portal PQRS - SCiudadanos.

PARÁGRAFO 3º. Tratándose de las felicitaciones, agradecimientos y sugerencias que se depositen en los buzones de sugerencias de la Entidad, deberá surtirse el trámite contenido en el respectivo instructivo dispuesto para tal fin.

PARÁGRAFO 4º. Cuando se reciba directamente una petición en soporte en físico, correo electrónico institucional o cualquier otro medio, se deberá direccionar de manera inmediata al Grupo Administración de Documentos - Radicación en la Dirección General, y en las Regionales o Centros de Formación Profesional Integral a las Unidades de Correspondencia, para que se proceda a la asignación del número de radicado y la remisión a la dependencia competente para su trámite.

ARTÍCULO 20º. RESPONSABILIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES. El Director General, el Secretario General, los Directores de Área, los Jefes de Oficina, los Directores Regionales, los Subdirectores de Centro, los Coordinadores de Grupo y los funcionarios en general, que se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición externa, deben responder por el trámite, la oportuna respuesta, que se resuelva de fondo, utilizando un lenguaje claro, cumpliendo con los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) y que se ponga en conocimiento del peticionario.

PARÁGRAFO. Para atender las peticiones externas los competentes deberán tener en cuenta lo dispuesto para el cumplimiento de los términos normativos vigentes.

ARTÍCULO 21º. SUSCRIPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES ADMINISTRATIVAS Y MISIONALES. Las peticiones relacionadas con asuntos administrativos y operativos del SENA que sean de competencia de la Secretaría General serán tramitadas y suscritas por el Secretario General o Coordinadores de las dependencias adscritas a la Secretaría, atendiendo a las funciones propias de cada una de ellas.

Las peticiones relacionadas con asuntos misionales de la Entidad serán direccionadas de manera inmediata y directa por el Grupo Administración de Documentos y por las Unidades de Correspondencia o quien haga sus veces, a la dependencia responsable de emitir respuesta.

ARTÍCULO 22º. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones dentro de los términos de ley acarreará contravención a las prohibiciones, y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Resolución, constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes previstas en el Código Disciplinario Único o Código General Disciplinario vigente o disposiciones que la modifiquen, o aclaren.

PARÁGRAFO 1º. La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, velará por el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos, de acuerdo con lo contemplado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015 y remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario, el listado de las Direcciones, Oficinas, Dependencias, Regionales y Centros de Formación Profesional Integral del SENA que incumplan los términos fijados por la ley.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

PARÁGRAFO 2º. La Secretaria General o la Dirección Jurídica en apoyo al proceso PQRS liderado por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas a través de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, emitirá lineamientos y directrices ante eventualidades que en el ejercicio de proceso puedan surgir para su estricto cumplimiento.

ARTÍCULO 23º. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si el responsable a quien se dirige la petición externa no es el competente de la gestión en el término de los cinco (5) días siguientes de la radicación, remitirá la petición a la Entidad competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario o Entidad competente así se le comunicará. Los términos para decidir o responder, se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

PARÁGRAFO 1º. Si el responsable de la gestión recibe una Petición Externa (PQRS) y no es el competente de entregar la respuesta, sin perjuicio de la normatividad actual y vigente en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, deberá realizar traslado interno al responsable de la gestión que realmente le compete la respuesta.

PARÁGRAFO 2º. En el evento de presentarse respuestas compartidas entre dos o más responsables internos de la gestión de una Petición Externa (PQRS), quien la tenga asignada en los aplicativos oficiales, deberá solicitar de manera inmediata la información, documentación, anexos, etc. a través de correo electrónico a los competentes del asunto objeto de la PQRS; el competente que reciba el correo suministrará lo solicitado en forma ágil y oportuna, atendiendo los términos normativos vigentes, para dar respuesta de fondo a la PQRS. De no ser posible cumplir con los plazos establecidos, informará al competente que la tiene a cargo para que este amplíe los términos y notifique al peticionario por medio de los aplicativos oficiales, siempre y cuando los términos no se encuentren vencidos.

ARTÍCULO 24º. INFORMACIÓN DE ASUNTOS DE INTERÉS GENERAL. La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, a través de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, garantizará una comunicación efectiva por medio de la atención integral con enfoque diferencial de los grupos de valor y de interés, que permita identificar y realizar seguimiento a las necesidades y expectativas, respecto a los servicios y trámites brindados por la Entidad.

PARÁGRAFO. Para dar cumplimiento al presente artículo, todas las dependencias del SENA deberán remitir la información actualizada sobre los temas que les corresponda atender, en el formato que determine la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

ARTÍCULO 25º. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el SENA y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme lo establece la Constitución, la Ley y no estén relacionados con la Defensa o Seguridad Nacional.

ARTÍCULO 26º. DERECHOS DE PETICIÓN SOBRE DATOS SEMIPRIVADOS, PRIVADOS O SENSIBLES. Los responsables de la gestión de las peticiones externas del SENA a nivel nacional deberán dar especial atención de no incurrir en el suministro de datos semiprivados, privados o sensibles.



PARÁGRAFO. La información pública que contiene datos semiprivados o privados, definidos en los literales g) y h) del Artículo 3° de la Ley 1266 de 2008, o datos personales o sensibles, según lo previsto en los Artículos 3° y 5° de la Ley 1581 de 2012, en el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 1377 de 2013, el Acuerdo 013 de 2019 - SENA y la Política de Protección de Datos Personales emitida por la Entidad - DO-POL-006, solo podrá divulgarse según las reglas establecidas en dichas normas.

ARTÍCULO 27°. ACCESO A DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS. Los sujetos obligados no podrán permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los Artículos 6° y 10° de la Ley 1581 de 2012 que se citan a continuación:

Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, Organización No Gubernamental (ONG), asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente.
- d) A sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad.
- e) En estos eventos, los datos no podrán suministrarse a terceros sin la autorización del titular.
- f) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- g) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.

Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de menores de edad, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 7° de la Ley 1581 de 2012.

PARÁGRAFO 1°. Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

PARÁGRAFO 2º. Salvo que medie autorización del titular, a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos solo podrá accederse por decisión de autoridad jurisdiccional, pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones. (Decreto 103 de 2015, art. 26).

PARÁGRAFO 3º. En cumplimiento del Artículo. 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015, el SENA, definió la Política de protección de datos personales, la cual establece los criterios bajo los cuales la Entidad realiza el tratamiento de la información personal.

ARTÍCULO 28º. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual podrá ser recolectada directamente del titular, de un tercero siempre y cuando este cuente con la autorización del titular y de fuentes públicas de información; se obtendrá por los medios que disponga la Entidad y que pueda ser objeto de consulta posterior.

ARTÍCULO 29º. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 30º. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN. La información que reposa en la Entidad sobre el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Se establecerá la forma en la cual los responsables y encargados del tratamiento deberán suministrar la información del titular, atendiendo a la naturaleza del dato personal, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 31º. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR. El SENA como responsable del tratamiento, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y su finalidad.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de los menores de edad.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

- c) Los derechos que le asisten como titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento de la información.

PARÁGRAFO. El responsable del tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y cuando el titular lo solicite entregará copia de esta.

CAPÍTULO II

PETICIONES ESCRITAS

ARTÍCULO 32º. FINALIDAD. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de aquellas peticiones presentadas de forma escrita en medio físico o electrónico, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 33º. MEDIOS O CANALES PARA RECIBIR PETICIONES ESCRITAS. Los medios o canales dispuestos por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA para recibir peticiones escritas son:

Presencial: En la ventanilla de radicación que designe el Grupo de Administración de Documentos en la Dirección General, en las Unidades de Correspondencia de las Regionales o Centros de Formación Profesional Integral y en los buzones de sugerencias.

Virtual: Por medio del correo electrónico servicioalciudadano@sena.edu.co, por el portal PQRS SCiudadanos y por las redes sociales oficiales de la Entidad.

ARTÍCULO 34º. RADICACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla de radicación que designe el Grupo de Administración de Documentos en la Dirección General, y en las Unidades de Correspondencia ubicadas en las Regionales y en los Centros de Formación Profesional Integral del SENA, una vez radicada, se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.

PARÁGRAFO 1º. Los funcionarios del SENA no podrán exigir al peticionario, documentos que reposen en las dependencias de la Entidad, o a los que puedan acceder de alguna manera.

PARÁGRAFO 2º. Para el procedimiento de radicación de las peticiones y sus respuestas, se tendrá en cuenta lo previsto en la Resolución 2340 del 6 de agosto de 2010 y la Resolución 2360 del 4 de diciembre de 2012.

PARÁGRAFO 3º. Las peticiones escritas elevadas ante las Regionales que no puedan ser atendidas de manera directa por el respectivo Director por falta de competencia, serán remitidas de manera inmediata a la Dependencia competente de la Dirección General del SENA.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

CAPÍTULO III

PETICIONES VERBALES

ARTÍCULO 35°. FINALIDAD. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

ARTÍCULO 36°. MEDIOS O CANALES PARA RECIBIR PETICIONES VERBALES. Los medios o canales dispuestos por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA para recibir peticiones verbales son:

Presencial: De manera personal en los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano, Regionales o Centros de Formación Profesional Integral que cuenten con un punto para la atención de la ciudadanía.

Telefónico: Marcando gratuitamente a las líneas de atención del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

ARTÍCULO 37°. PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES. La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, por medio de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, atenderá las peticiones verbales que los grupos de valor y de interés presenten a través de los canales presencial y telefónico.

Los responsables de la atención presencial y telefónica registrarán las peticiones que se reciban verbalmente en el aplicativo CRM y cuando este no se encuentre operando, se dispondrá de un formato para radicar peticiones verbales de forma transitoria y posteriormente registrarlas en el aplicativo, una vez se encuentre disponible.

Este, no será impedimento para que los peticionarios puedan aportar o formular con su petición verbal, argumentos, pruebas o documentos adicionales y el competente de emitir respuesta, deberá resolver todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados adicionalmente.

ARTÍCULO 38°. RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES. El aplicativo CRM asignará número de radicado a las peticiones verbales; en el caso de las peticiones que se resuelvan inmediatamente se cerrarán en el aplicativo y para aquellas que no puedan resolverse en el momento que se presenten, se trasladarán a los competentes según corresponda en la Dirección General, Regional o Centro de Formación Profesional Integral para que se dé respuesta a lo peticionado, atendiendo los términos fijados por la ley y en la presente Resolución para resolverla de fondo.

ARTÍCULO 39°. CONSTANCIA DE RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL. La constancia de la recepción de la petición verbal deberá radicarse por parte del SENA de inmediato y contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
4. El peticionario podrá agregar número de teléfono, fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
5. El objeto de la petición.
6. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta no impedirá su radicación, de conformidad con el Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015; sin embargo, deberá señalar el objeto de la petición.
7. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
8. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
9. Identificación del funcionario o dependencia competente y fecha máxima de respuesta (quien debe dar respuesta a la petición).
10. Señalamiento expreso en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.

PARÁGRAFO 1º. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia escrita de la petición verbal.

PARÁGRAFO 2º. No será necesario dejar constancia ni radicar la petición de información, cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del responsable de la atención, acerca del lugar al que pueda dirigirse para obtener la información solicitada.

PARÁGRAFO 3º. Las dependencias encargadas de atender a las personas que acudan a los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano del SENA, para presentar sus peticiones verbalmente mediante la asignación de turnos, tendrán en cuenta la situación de los sujetos de especial protección.

PARÁGRAFO 4º. Se procederá de igual forma en caso de peticiones verbales presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Cuando el SENA no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.



ARTÍCULO 40°. PETICIONES VERBALES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Cuando las peticiones verbales se relacionen con el acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el Artículo 25 de Ley 1712 de 2014 y de conformidad con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, el SENA dispondrá como mecanismo para la recepción, el diligenciamiento de formatos u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación, de conformidad con los lineamientos establecidos en los Artículos 38 y 39 de la presente Resolución.

ARTÍCULO 41°. TÉRMINO PARA RESOLVER Y FORMA DE HACERLO. Las peticiones verbales se resolverán si fuere posible, en el momento de su presentación, en las cuales se brindará la información recopilada conforme a las preguntas frecuentes y matrices de conocimiento en articulación con las diferentes áreas, situación que deberá consignarse en forma expresa en la constancia de radicación de la petición.

PARÁGRAFO 1°. Las peticiones cuya respuesta no se encuentre contenida en las preguntas frecuentes y matrices de conocimiento se escalarán al Competente de emitir su respuesta.

PARÁGRAFO 2°. Para la respuesta a las peticiones verbales de acceso a la información pública deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el Artículo 4° del Decreto 1494 de 2015, o según el sujeto activo o pasivo de manera electrónica cuando haya consentimiento del solicitante.

ARTÍCULO 42°. FALTA DE COMPETENCIA. Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su petición y procederá a orientarlo para que presente su requerimiento ante la autoridad correspondiente o en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, si el peticionario insiste en que se radique la petición, el funcionario deberá radicarla dejando consignado en la constancia de recepción de la petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario y procederá a darle el trámite de remisión por competencia correspondiente.

Tan pronto se radique en la aplicativo CRM de la Entidad, de manera inmediata y por el medio más expedito, se remitirá al funcionario, dependencia o Entidad competente, con copia al peticionario para que este último le haga su respectivo seguimiento.

ARTÍCULO 43°. INCLUSIÓN SOCIAL Y CULTURAL. El SENA concederá atención prioritaria y diferencial, en caso de ser necesario dispondrá de personal especializado, para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición verbal, a personas en situación de vulnerabilidad o de especial protección.

CAPÍTULO IV

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 44°. DEFINICIONES.

Queja: Es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la Entidad, por irregularidades al recibir una atención inadecuada por parte de un servidor público del SENA en el desarrollo de sus funciones, o relacionada con el cumplimiento de su misión, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier persona ya sea por motivo general o particular ante la ausencia, o indebida prestación de un servicio, o a la falta de atención de una petición.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta con el objetivo de plantear un cambio o mejora de algún servicio, trámite o proceso de la Entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de un acto sospechoso, posible hecho de corrupción o riesgo de fraude que está realizando una persona a nombre de la Entidad o que se está haciendo al interior de esta, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

ARTÍCULO 45°. SITUACIONES QUE PUEDEN SER GENERADORAS DE QUEJAS

1. Los servidores públicos cometen presuntas conductas irregulares en cumplimiento de sus funciones, y transgreden sus deberes y obligaciones.
2. Los particulares que tienen a cargo la prestación de un servicio público incurren en presuntas conductas irregulares en el desempeño de sus obligaciones.

ARTÍCULO 46°. QUEJA CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS. Si la queja se relaciona con las conductas de los servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas en el SENA, quien la reciba, dará traslado inmediato al jefe de la dependencia que corresponda para que proceda a realizar las acciones a que haya lugar. Cuando se establezca el nombre del servidor público o particular en la queja, esta se tramitará a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación, mediante comunicación escrita informará al quejoso el recibo de la queja, indicándole el trámite que se le dará a la misma, el nombre del responsable de adelantar el trámite de la queja, el derecho que tiene de interponer los recursos de ley en el evento que se le comunique el archivo de la queja.

PARÁGRAFO 1°. Las quejas debidamente fundamentadas, anónimas o no, serán de conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario quien será la dependencia que determine si es objeto de proceso disciplinable de conformidad con los procedimientos señalados por el Código Disciplinario Único o Código General Disciplinario vigente o disposiciones que la modifiquen, o aclaren.

PARÁGRAFO 2°. Ninguna queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

ARTÍCULO 47°. SITUACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO QUE PUEDEN GENERAR RECLAMOS.

1. Cuando es lento y congestionado.
2. Cuando el procedimiento de atención no se conoce en detalle.
3. Cuando el trámite es complejo.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

4. Cuando se exigen requisitos innecesarios.
5. Cuando el proceso de atención desperdicia información, recursos o tiempo.
6. Por falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.
7. Por falta de organización de la atención al ciudadano.

ARTÍCULO 48°. SITUACIONES QUE PUEDEN SER GENERADORAS DE DENUNCIAS.

1. Posible acto o hecho de corrupción.
2. Posible acto o hecho irregular.
3. Posible riesgo de fraude o corrupción.
4. Otras tipificadas en la normativa vigente.

PARÁGRAFO. La Entidad tiene definido un procedimiento para las denuncias que esta formalizado en CompromISO bajo el código GAD-P-001.

ARTÍCULO 49°. PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA ATENDER QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas, reclamos y sugerencias es el mismo establecido para las peticiones enmarcado en esta Resolución.

PARÁGRAFO 1°. La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, a través de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, realizará el seguimiento a la atención oportuna de las quejas, reclamos y sugerencias.

PARÁGRAFO 2°. Se aceptarán las quejas, reclamos o sugerencias anónimas para respetar el derecho del peticionario de omitir sus datos personales, las cuales deberán ser enviadas a la Dirección General, Regionales y Centros de Formación Profesional Integral, sobre quien recae la queja o reclamo, quien podrá remitirla a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que procedan de conformidad con lo dispuesto en el Código Disciplinario Único o Código General Disciplinario vigente, o disposiciones que la modifiquen o aclaren.

ARTÍCULO 50°. RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Las quejas, reclamos y sugerencias se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Disciplinario Único o Código General Disciplinario vigente o disposiciones que la modifiquen o aclaren, para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la ley disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

PARÁGRAFO. Cuando se trate de quejas, reclamos y sugerencias anónimas, si hay lugar a ello, se publicará la respuesta en la página web del SENA y el solicitante anónimo podrá consultarla con el número de radicado que se le haya asignado.

ARTÍCULO 51°. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA. La Oficina de Control Interno Disciplinario realizará las investigaciones disciplinarias con base en los informes de incumplimientos normativos enviados por la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

CAPÍTULO V

DE LAS NOTIFICACIONES Y LOS RECURSOS

ARTÍCULO 52°. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES.

Los actos que decidan las peticiones externas deberán registrarse en los aplicativos OnBase o CRM y notificarse por el medio oficial requerido por el interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la Página Web y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

ARTÍCULO 53°. NOTIFICACIÓN PERSONAL. La notificación personal de actos administrativos que resuelvan peticiones de carácter particular y concreto sobre un derecho se realizará por la Dependencia competente de emitir respuesta, previa citación enviada a la dirección informada por el peticionario.

Si el peticionario no comparece, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la citación, se notificará por correo a la dirección informada por este en la solicitud, la cual deberá ir acompañada de copia íntegra, auténtica del acto administrativo que deberá indicar los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo. El incumplimiento de estos requisitos invalidará la notificación.

En caso de que sea devuelta por el correo certificado, se notificará por aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

ARTÍCULO 54°. NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. Se podrá realizar la notificación a través de medios electrónicos, siempre que el peticionario haya aceptado este medio de notificación; sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar al SENA que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en la ley para tal fin.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el peticionario acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por la Entidad.

PARÁGRAFO. El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA podrá disponer de canales digitales cuando así lo disponga el proceso, servicio, trámite o procedimiento o se encuentre establecido el uso obligatorio de los medios electrónicos por parte de las personas y entidades públicas.

ARTÍCULO 55°. PUBLICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL. En concordancia con el Artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, modificado el Artículo 15 de la Ley 2080 de 2021, los actos administrativos de carácter general se publicarán en el Diario Oficial y/o en la página web del SENA por causas de fuerza mayor.

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general se comunicarán por cualquier medio eficaz.



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

ARTÍCULO 56°. RECURSOS EN EL DERECHO DE PETICIÓN ESCRITO O VERBAL. Contra la respuesta a los derechos de petición, escrito o verbal, únicamente proceden el recurso de reposición, contra el desistimiento y el archivo del expediente, cuando el peticionario, vencido el término de un (1) mes no ha completado la información requerida por la autoridad competente para poder dar respuesta a la petición, lo cual se hará mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente y el recurso de insistencia contra el rechazo a la entrega de información o documentación de carácter reservados. Los recursos se interpondrán conforme a lo señalado en la Ley 1437 de 2011.

TÍTULO III OTRAS DISPOSICIONES

CAPÍTULO I REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS Y COSTO DE COPIAS

ARTÍCULO 57°. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. En ningún caso el costo de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO 58°. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el SENA, a costa del interesado.

ARTÍCULO 59°. VALOR DE LAS FOTOCOPIAS. El valor de cada fotocopia o solicitud de grabación en DVD será asumido por el interesado. Los valores se reajustarán anualmente de conformidad con lo previsto en el Artículo 3° de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado, ciudadanos desplazados o sus organizaciones, serán gratuitas.

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

PARÁGRAFO 1°. Cuando las fotocopias superen los diez (10) folios, el funcionario competente de suministrarlas deberá antes del cumplimiento del término de diez (10) días hábiles, informar al peticionario el valor de las fotocopias a pagar e indicarle que una vez allegue el recibo de consignación se procederá dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a hacerle entrega de estas.

PARÁGRAFO 2°. El valor enunciado en el presente artículo deberá ser cancelado siguiendo la ruta establecida para pago de copias, ingresando a la página web de la Entidad, link atención y servicio a la ciudadanía/pagos en línea, previo registro de los datos, para posteriormente efectuar la transacción bancaria.

En todo caso, el funcionario responsable de expedir las copias deberá informar al peticionario de forma clara y precisa el procedimiento establecido por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA para efectuar el pago.

PARÁGRAFO 3°. Ningún servidor del SENA podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la Entidad, salvo las excepciones previstas en esta Resolución so pena de infringir el numeral 3 del Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, según el cual es deber de todo servidor público: *“Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función”.*



RESOLUCIÓN No.

DE 2022

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS
EN EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA**

**TÍTULO IV
DISPOSICIONES FINALES**

**CAPÍTULO I
PUBLICIDAD Y VIGENCIA**

ARTÍCULO 60°. PUBLICIDAD. Para los efectos de los Artículos 8 y 65 de la Ley 1437 de 2011, éste último modificado por el Artículo 15 de la Ley 2080 de 2021 la Entidad, publicará la presente Resolución en su página web institucional, con el fin de que se conozca el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos, felicitaciones y denuncias en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

ARTÍCULO 61°. RECURSOS. Contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 62°. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las Resoluciones número 359 de 2016, 2259 de 2017 y 1677 de 2021 y demás disposiciones que le sean contrarias de conformidad con el Artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 publíquese en la página web del SENA.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C. a

**Carlos Mario Estrada Molina
Director General**

VoBo:

Verónica Ponce Vallejo, Secretaria General

Adriana Maria Colmenares Montoya, Directora de Promoción y Relaciones Corporativas

Óscar Julián Castaño Barreto, Director Jurídico

Diana Sarmiento Soto, Coordinadora Grupo Administración de Documentos

Gloria Acosta Contreras, Coordinadora Grupo de Conceptos y Producción Normativa

Revisó:

Adriana Milena Gasca Cardoso, Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Carlos Emilio Burbano Barrera, Grupo de Conceptos Oficina Jurídica

Elaboró:

Laura Alejandra Villaneda, Grupo de Servicio al Ciudadano

Viviana Sedano Garzón, Grupo de Servicio al Ciudadano