



El empleo
es de todos

Mintrabajo

CIRCULAR

Nº: 01-3-2022-000144
02/08/2022 09:21:33 a.m.

1-8080

Bogotá D.C.

PARA: DIRECTORES DE ÁREA Y JEFES DE OFICINA DE LA DIRECCIÓN GENERAL, DIRECTORES REGIONALES, SUBDIRECTORES DE CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, COORDINADORES DE GRUPO Y FUNCIONARIOS.

ASUNTO: Divulgación Resolución 1-01365 de 2022

La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas por medio de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, en cumplimiento de las funciones asignadas por el Artículo 10º de la Resolución SENA 1550 de 2019, se permite divulgar la Resolución 1-01365 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 y se dictan otras disposiciones", expedida por la Dirección General el 28 de julio de 2022, adjunta. Exhortamos comedidamente a su estricto cumplimiento.

Reiteramos a toda la comunidad SENA que es indispensable contar con cada uno de ustedes, trabajando articuladamente cada día para ser una entidad ágil, dinámica en donde sus servicios estén orientados al fortaleciendo de nuestro compromiso con la Ciudadanía en General.

Cordial saludo,

Adriana María Colmenares Montoya
Directora de Promoción y Relaciones
Corporativas

Anexo: Resolución 1-01365 de 2022

Proyectó: Angie Carolina Pardo Hernández - Yesica Patricia Ayala Alfonso ^{AP.}
Cargo: Profesionales PQRS - Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

Revisó: Adriana Milena Gasca Cardoso
Cargo: Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano

Dirección General
Dirección: Calle 57 # 8 – 69 Bogotá. - PBX 57 601 5461500

www.sena.edu.co

SENAComunica



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

**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 consagra 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 en su Artículo 23 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 en su Artículo 74 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 referida 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, *“Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. 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. // (...) // Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*, 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



1-01365
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 y se dictan otras disposiciones

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;

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 otorgar trato diferente al de las solicitudes escritas. (...);*

Que mediante la Ley 1755 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 en cita, 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 mediante el Decreto 1166 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 con el Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el trámite interno 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”*, modificada por la Ley 2094 de 2021, en el Artículo 38, numeral 20 establece, que son deberes de los servidores públicos competentes, *“Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho 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;

Que 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.”* Contempla, *“Artículo 31. Programas de transparencia y ética en el Sector Público, literal d:*



1-01365
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 y se dictan otras disposiciones

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 (...).

Que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, en cumplimiento a las disposiciones normativas antes citadas, expidió la Resolución 1677 de 2021 “*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*”;

Que el presente proyecto se publicó por un término de quince (15) días, según comunicación interna con radicado CPE No. de Radicado 01-9-2022-040820 y NIS 2022-02-222890 de fecha 15 de junio de 2022 y transcurrido el tiempo no se recibieron observaciones.

Que, conforme a los anteriores considerandos, se hace necesario actualizar la reglamentación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, con el propósito de fijar el trámite interno que deben cumplir los servidores públicos de la entidad, conforme con la estructura y organización contenida en el Decreto 0249 del 28 de enero de 2004 y las normas que lo modifiquen o lo adicionen.

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 y se dictan otras disposiciones

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 exlimitación 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.
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.



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

- 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.

Artículo 3º. 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, a personas en situación de vulnerabilidad o de especial protección.

CAPÍTULO II

EL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES, REGLAS GENERALES

Artículo 4º. ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda actuación 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.

Artículo 5º. 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 6º. 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 7º. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Las peticiones escritas deben contener como mínimo la siguiente información:

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 peticionario podrá agregar el número de contacto o correo electrónico.



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

Si el peticionario es una persona jurídica 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 peticionario, 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 peticionarios 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 8º. 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 9º. 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 peticionario, dentro de los siguientes términos:

- 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.



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

- 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 1°. 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 2°. 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 3°. 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. De igual manera, se deberán atender los términos especiales fijados en las normas especiales.

Artículo 10°. 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.
- 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 registrarán por los términos allí señalados.



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

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 11°. 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.

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 12°. 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 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 13°. 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 14°. 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.



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

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 demás que determine la ley.

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 15°. 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 16°. 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 insistiere 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.



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

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 17°. 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.

TÍTULO II

TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES

CAPÍTULO I

DE LAS PETICIONES

Artículo 18°. CANALES Y MEDIOS PARA RECIBIR PETICIONES. Los canales y medios dispuestos por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA para recibir peticiones son presencial, telefónico y virtual.

Artículo 19°. PETICIONES DE RESPUESTA INMEDIATA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL SENA. La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano a través de los canales oficiales de atención presencial, telefónico y virtual (este último mediante chat, WhatsApp, lengua de señas colombiana y redes sociales), dentro de los horarios 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 1°. Las peticiones cuya respuesta no se encuentren contenidas en las preguntas frecuentes y matrices de conocimiento se escalarán al área competente para que den respuesta.

Parágrafo 2°. Aquellas peticiones verbales 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. Para atender este tipo de peticiones, los competentes deberán tener en cuenta el cumplimiento de los términos normativos legales vigentes.

Artículo 20°. RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS PQRS.

Peticiones escritas: Es responsabilidad del Grupo de Administración de Documentos de la Secretaría General, la recepción, radicación y reparto de las peticiones que presenten los



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

ciudadanos en medio físico en la Dirección General y electrónico por medio de correo institucional servicioalciudadano@sena.edu.co; en las Regionales las unidades de correspondencia y en los Centros de Formación Profesional Integral la responsabilidad la tiene la persona que delegue el Subdirector del Centro, quienes asignarán un número de radicado y remitirán a la dependencia competente para su trámite.

El operador o proveedor del centro de contacto será el responsable de la recepción y radicación de las peticiones (PQRS) que son recibidas a través de las redes sociales del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA dentro de los horarios de atención dispuestos por la entidad.

Peticiones verbales: Las Regionales y los Centros de Formación Profesional Integral que tengan puntos presenciales de atención al ciudadano – PPAC, serán los responsables de la recepción y radicación de las peticiones (PQRS) en la herramienta CRM asignando un número de radicado y remitirán a la dependencia competente para su trámite, conforme a los lineamientos que emita la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces.

El operador o proveedor del centro de contacto será el responsable de la atención, recepción y radicación de PQRS que se reciban por medio de la línea telefónica que se disponga para tal fin y conforme con los lineamientos que emita la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, una vez sea implementada.

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 por ser 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.

Parágrafo 2°. 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 Portal PQRS – **SCiudadanos** y la herramienta CRM. En caso, de presentarse estas incidencias se deberá disponer de un formato para radicar peticiones de forma transitoria y posteriormente registrarlas en el aplicativo, una vez se encuentre disponible.

Parágrafo 3°. 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 Instructivo buzón de sugerencias código REGC-I-007.

Parágrafo 4°. No se podrá exigir al peticionario, documentos que reposen en las dependencias del SENA, o a los que puedan acceder mediante otros medios electrónicos o convenios que suscriba la entidad; y no será impedimento para que los peticionarios los puedan aportar como pruebas para resolver su solicitud.

Artículo 21°. RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL. El SENA deberá dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

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



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona jurídica que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
6. 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 la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

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

Parágrafo 2º. Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

Parágrafo 3º. 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 4º. 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 5º. Se procederá de igual forma en caso de peticiones verbales presentadas en 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 22º. RESPONSABILIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES (PQRS). Son responsables de atender y dar respuesta de fondo a las peticiones, utilizando un lenguaje claro, cumpliendo con los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad): Director(a) General, Secretario(a) General, Directores(as) de Área, Jefes de Oficina, Directores(as) Regionales, Subdirectores(as) de Centro, Coordinadores(as) de Grupo y los funcionarios(as), atendiendo las competencias que les haya sido asignadas para decidir,



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

según la materia objeto de la petición - PQRS y dentro de los términos legales establecidos por la ley.

Artículo 23°. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos de ley constituirá falta disciplinaria y dará lugar a las sanciones correspondientes previstas en el Código Disciplinario Único o el Código General Disciplinario vigente o disposiciones que la modifiquen, o aclaren.

Parágrafo 1°. 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.

Parágrafo 2°. La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas – Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, en coordinación con la Dirección Jurídica realizarán procesos de divulgación dirigidos a los funcionarios de la entidad, para garantizar el respeto de los derechos y garantías constitucionales y legales de los ciudadanos usuarios de los servicios del SENA.

Artículo 24°. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si el responsable a quien se dirige la petición (PQRS) no es el competente de la gestión, en el término de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, se remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remitario 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 1°. 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 traslado a la entidad competente dentro del término indicado anteriormente.

Parágrafo 2°. Si a una dependencia se le asigna una Petición (PQRS) y no es la competente de entregar la respuesta, sin perjuicio de la normatividad actual y vigente en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, deberá realizar el traslado interno al responsable de la gestión.

Parágrafo 3°. En el evento de presentarse respuestas compartidas entre dos o más responsables internos de la gestión de una Petición (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 de 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 en los Artículos 8, 9 y 10 de la presente resolución.

Artículo 25°. 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 anualmente la información actualizada sobre los temas que les corresponda



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

atender, en el formato que determine la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas – Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.

Artículo 26°. PETICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Cuando las peticiones se relacionen con el acceso a la información pública, el SENA dispondrá como mecanismo para la recepción, el diligenciamiento de formatos u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación. De conformidad con el Artículo 25 de Ley 1712 de 2014, Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones legales. Deberá garantizarse la reserva de la información y del habeas data.

Parágrafo. 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 27°. DERECHOS DE PETICIÓN SOBRE DATOS SEMIPRIVADOS, PRIVADOS O SENSIBLES. Los responsables de la gestión de las peticiones del SENA a nivel nacional deberán dar especial atención de no incurrir en el suministro de datos semiprivados, privados o sensibles 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.

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

Artículo 28°. 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. A sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no podrán suministrarse a terceros sin la autorización del titular;
- d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e) 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.



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la referida ley.

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 mencionada y el Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013.

Parágrafo 1°. Solo podrá accederse por decisión de autoridad jurisdiccional, pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos (Decreto 103 de 2015, Art. 26).

Parágrafo 2°. 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 (Acuerdo 013 de 2019).

Artículo 29°. 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 30°. 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, cuando esté de por medio la vida del titular de los datos sujetos a reserva.
- 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 31°. 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 de datos deberán suministrar la información del titular, atendiendo a la naturaleza del dato personal, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional y de acuerdo con la Política de Tratamiento de datos adoptada por la entidad.

Artículo 32°. 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:



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

- 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 formuladas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de los menores de edad.
- 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

DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Artículo 33°. 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.

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 34°. 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 35°. 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.



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

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 36°. 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.
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 37°. 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 38°. 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 dar respuesta a las peticiones de 15 días, conforme lo señala 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.



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

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 General Disciplinario vigente, o disposiciones que la modifiquen o aclaren.

Artículo 39°. 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.

CAPÍTULO III

DE LAS NOTIFICACIONES Y LOS RECURSOS

Artículo 40°. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES. Los actos que decidan las peticiones (PQRS) 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 41°. 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 42°. 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



Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones

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 43°. PUBLICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL. En concordancia con el Artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, modificado por 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.

CAPÍTULO IV

REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS Y COSTO DE COPIAS

Artículo 44°. 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 45°. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el SENA, a costa del interesado.

Artículo 46°. 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.



1-01365
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 y se dictan otras disposiciones

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 3º. 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”*.

TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 47º. 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 48º. 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 49º. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 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 28 JUL 2022


Firmado digitalmente por
CARLOS MARIO ESTRADA
MOLINA
Fecha: 2022.07.28 12:53:04
-05'00'
Carlos Mario Estrada Molina
Director General 


VoBo:

Verónica Ponce Vallejo, Secretaria General 
Adriana María Colmenares Montoya, Directora de Promoción y Relaciones Corporativas 
Óscar Julián Castaño Barreto, Director Jurídico 
Diana Sarmiento Soto, Coordinadora Grupo Administración de Documentos validador registro SENA
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 