

CONCEPTO 23189 DE 2021

(marzo 19)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

PARA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano - Dirección General – 1-8086
DE: XXXXXXXXXXXX Coordinador Grupo de Conceptos Jurídicos y Producción Normativa 1-0014
ASUNTO: Concepto aplicación artículo [11](#) de la Resolución 359 de 2016 – reporte información de las peticiones, quejas y reclamos no contestados dentro de los términos establecidos en la ley.

En atención a la comunicación electrónica de fecha 15 de marzo de 2021 radicada con el número 9-2021-021137 mediante la cual solicita concepto para dar un alcance a la aplicación del artículo [11](#), parágrafos 1 y 2 de la Resolución 359 del 2016, con el objeto de aclarar las competencias y el trámite a seguir por las dependencias mencionadas en dicho artículo, dadas las dificultades para proceder con la remisión del informe de incumplimientos normativos al Grupo de Recursos y Peticiones de la Oficina Jurídica, pues este grupo se declara impedido por Reprocesos, Recusaciones o Impedimentos de las mismas, al ser segunda instancia de los procesos disciplinarios, y a la Oficina de Control Interno Disciplinario le llega el informe completo, sin que se le realice ningún filtro para que ellos puedan proceder administrativamente, generándole un alto volumen de trabajo, al no tener un grupo que le haga el filtro y que realmente defina que competente ha fallado en el cumplimiento de la ley. Al respecto de manera comedida le informo:

ALCANCE DE LOS CONCEPTOS JURÍDICOS

Los conceptos emitidos por la Dirección Jurídica del SENA son orientaciones de carácter general que no comprenden la solución directa de problemas específicos ni el análisis de actuaciones particulares. En cuanto a su alcance, no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni tienen el carácter de fuente normativa y sólo pueden ser utilizados para facilitar la interpretación y aplicación de las normas jurídicas vigentes.

PRECEDENTES NORMATIVOS

Para el análisis del presente concepto se tendrán en cuenta los siguientes fundamentos normativos:

Resolución [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” – artículo [11](#)

Resolución [393](#) de 2017 “Por la cual se establece la integración de los Grupos de trabajo en la Dirección Jurídica del SENA y se dictan otras disposiciones”, modificada por la Resolución 2006 de 2017 – artículo [9o](#).

Código Civil – artículo [27](#)

Ley 734 de 2002 por la cual se expide el Código Disciplinario Único – artículo [76](#)

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” que entrará a regir a partir del 1 de julio de 2021 – artículo 93.

ANÁLISIS JURÍDICO

1º. Mediante Resolución [393](#) de 2017 expedida por el Director General del SENA “Por la cual se establece la integración de los Grupos de trabajo en la Dirección Jurídica del SENA y se dictan otras disposiciones” se creó el Grupo Interno de trabajo permanente denominado “Recursos y Peticiones”, cuya conformación se encuentra contemplada en el artículo [8o](#) de la Resolución 2006 de 2017.

El artículo [9o](#) de la Resolución 393 de 2017 fijó las funciones del grupo de trabajo “Recursos y Peticiones”, de las cuales destacamos las siguientes:

“ARTÍCULO [9o](#). El Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado “Recursos y Peticiones” tendrá las siguientes funciones:

1. Gestionar los proyectos de actos administrativos para atender los recursos interpuestos ante el Director General del SENA, entre ellos cuotas de aprendizaje, SSEMI y segunda instancia de disciplinarios,
2. Hacer los requerimientos a los informes que remita el Grupo de Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo o quien haga sus veces, sobre los informes de las regionales de las peticiones, quejas y reclamos que no sean contestados dentro del término legal.
3. Remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario, el listado de las Regionales, Direcciones o Centros de formación que incumplan con el término legal para dar respuesta a las peticiones...”

2º. La Resolución [359](#) de 2016 expedida por el Director General del SENA “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” establece en su artículo [11](#):

“ARTÍCULO [11](#). FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta resolución constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes previstas en la Ley [734](#) de 2002 y disposiciones que la modifiquen, o aclaren.

PARÁGRAFO 1o. El Grupo de Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo o quien haga sus veces, velará por el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo contemplado en la Ley [1712](#) de 2014 y el Decreto Reglamentario número [103](#) de 2015 y remitirá a la Dirección Jurídica, Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y

Recursos, el informe por regional de las peticiones, quejas y reclamos no contestados dentro de los términos que establecen la ley y esta resolución, con el fin que esta proceda a emitir requerimientos, lineamientos o directrices sobre el tema.

PARÁGRAFO 2o. La Dirección Jurídica a través del Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Recursos, previo requerimiento a la regional o dirección responsable de resolver las peticiones, remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario, el listado de las regionales, direcciones o centros de formación que incumplan los términos fijados por la ley y esta resolución”.

CONCLUSIÓN

Como puede apreciarse, los párrafos 1 y 2 del artículo [11](#) de la Resolución 359 de 2016 asignan las siguientes funciones respecto al trámite y seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos formulados ante la Entidad:

Al Grupo de Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo o quien haga sus veces:

- Velar por el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Remitir a la Dirección Jurídica, Grupo de Recursos y Peticiones (antes denominado Grupo Procesos Judiciales, Conciliaciones y Recursos) el informe por regional de las peticiones, quejas y reclamos no contestados dentro de los términos que establecen la ley y esta resolución, con el fin que esta proceda a emitir requerimientos, lineamientos o directrices sobre el tema.

Al Grupo de Recursos y Peticiones de la Dirección Jurídica:

- Remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario, previo requerimiento a la regional o dirección responsable de resolver las peticiones, el listado de las regionales, direcciones o centros de formación que incumplan los términos fijados por la ley y esta resolución.

De otra parte, el artículo [9o](#) de la Resolución 393 de 2017 le asignó al grupo de trabajo “Recursos y Peticiones” de la Dirección Jurídica, entre otras, las siguientes funciones:

2. Hacer los requerimientos a los informes que remita el Grupo de Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo o quien haga sus veces, sobre los informes de las regionales de las peticiones, quejas y reclamos que no sean contestados dentro del término legal.
3. Remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario, el listado de las Regionales, Direcciones o Centros de formación que incumplan con el término legal para dar respuesta a las peticiones...”

De lo anterior se infiere que el párrafo 2 del artículo [11](#) de la Resolución 359 de 2016 y el artículo [9o](#) de la Resolución 393 de 2017 le asignan al Grupo de Trabajo “Recursos y Peticiones” de la Dirección Jurídica la función de remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario el listado de las Regionales, Direcciones o Centros de formación que incumplan con el término legal para dar respuesta a las peticiones.

Ahora bien, cosa bien distinta es la función asignada al Grupo de Trabajo “Recursos y

Peticiones” de la Dirección Jurídica para gestionar [1] los proyectos de actos administrativos para atender los recursos interpuestos ante el Director General del SENA en la segunda instancia de disciplinarios.

Sobre la segunda instancia, el artículo [76](#) de la Ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único dispone:

“ARTÍCULO [76](#). CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO. (...)

En todo caso, la segunda instancia será de competencia del nominador, salvo disposición legal en contrario. En aquellas entidades donde no sea posible organizar la segunda instancia, será competente para ello el funcionario de la Procuraduría a quien le corresponda investigar al servidor público de primera instancia”.

Por su parte, la Ley [1952](#) de 2019 “Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se deroga la Ley [734](#) de 2002 y algunas disposiciones de la Ley [1474](#) de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario” y que entrará a regir a partir del 1 de julio de 2021 sobre la segunda instancia, prevé:

“ARTÍCULO [93](#). CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO. (...)

En todo caso, la segunda instancia será de competencia del nominador, salvo disposición legal en contrario. En aquellas entidades donde no sea posible organizar la segunda instancia, será competente para ello el funcionario de la Procuraduría a quien le corresponda investigar al servidor público de primera instancia”.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, a juicio de esta Coordinación, no es dable emitir un concepto jurídico que dirima o señale el alcance de las funciones asignadas en los parágrafos 1 y 2 de la Resolución [359](#) de 2016, pues se trata de un acto administrativo expedido por el Director General del SENA que fijó expresamente unas funciones o competencias a dependencias de la Entidad en relación con el trámite y seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos.

En este caso resulta plenamente aplicable el principio general de interpretación previsto en el artículo [27](#) del Código Civil, según el cual donde la norma no distingue, no le corresponde distinguir al intérprete, por lo que no es jurídicamente viable fijar reglas distintas de competencia a las señaladas por el Director General del SENA en las resoluciones referidas.

Sin embargo, y ante las dificultades planteadas en su consulta, recomendamos que por parte de las dependencias involucradas se estudie la posibilidad de proponer la modificación de las Resoluciones 359 de 2016 (artículo [11](#)) y 393 de 2017 (artículo [9o](#)) respecto a las funciones asignadas al Grupo de Trabajo Recursos y Peticiones de la Dirección Jurídica en cuanto se determine si efectivamente la función de remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario el listado de las Regionales, Direcciones o Centros de Formación que incumplan con el término legal para dar respuesta a las peticiones podría afectar la función atribuida a dicho Grupo para gestionar los actos administrativos en la segunda instancia disciplinaria que corresponde al nominador por mandato de la ley.

El presente concepto se rinde de conformidad con el alcance dispuesto en el artículo [28](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, incorporado por la Ley [1755](#) de 2015. Lo anterior no sin advertir, que el mismo se encuentra sujeto a las modificaciones legales y jurisprudenciales que se expidan y acojan dentro del asunto.

Cordial saludo,

Antonio José Trujillo Illera

Coordinador Grupo de Conceptos Jurídicos y

Producción Normativa - Dirección Jurídica



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

