

ARTÍCULO 42. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> La suspensión de términos para resolver peticiones ocurrirá en los siguientes casos:

1. Cuando la petición se presente ante funcionario incompetente. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida la petición por el funcionario competente.
2. Por conflicto de competencia positiva o negativa. El conflicto de competencia positiva, puede ocasionarse cuando dos o más autoridades se consideran competentes para resolver el asunto y al contrario, el conflicto de competencia negativa, puede ocasionarse cuando dos autoridades se consideran incompetentes para resolver el asunto en cuestión. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida por el funcionario competente, conforme con el procedimiento señalado en el artículo [39](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
3. En el caso de peticiones incompletas. El plazo para resolver comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.
4. En caso de impedimento o recusación. El plazo para resolver deberá suspenderse conforme con el trámite y los plazos establecidos en el artículo [12](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.

CAPÍTULO II.

EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS.



ARTÍCULO 43. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el Sena, a costa del interesado, quien cancelará el valor fijado en este reglamento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a tres (3).

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.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 44. VALOR DE LAS FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100,00), moneda legal. Este valor se reajustará anualmente de acuerdo con la meta de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado, ciudadanos desplazados o sus organizaciones, serán gratuitas.

PARÁGRAFO 1o. El valor enunciado en el presente artículo, deberá ser cancelado previamente por el interesado, de acuerdo al valor determinado en el área donde se solicita; siguiendo la ruta establecida para pago de copias, ingresando a la página web de la entidad, link atención al ciudadano/pagos en línea, previo registro de los datos, para posteriormente efectuar la transacción bancaria. El correspondiente recibo de pago se presentará para solicitar la expedición de las fotocopias. El funcionario responsable de expedir las copias, deberá informar al petionario de forma clara y precisa el procedimiento establecido por el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), para efectuar el pago.

PARÁGRAFO 2o. 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, so pena de infringir el numeral 2 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: “Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado...”.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.

TÍTULO III.

CAPÍTULO I.

DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 45. REQUISITOS DE LAS CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las consultas, al igual que las demás peticiones, pueden ser verbales o escritas. Las consultas verbales cuyas características permitan ser atendidas de igual manera, lo serán, de lunes a viernes, en el horario de atención al público, conforme al horario institucional de Cada Regional y Centro de Formación. Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en el artículo [13](#) del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios constitucionales y legales establecidos.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en la presente resolución.

En los términos previstos por el artículo [28](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios del Sena a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio

cumplimiento o ejecución.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.

CAPÍTULO II.

DEL TRÁMITE DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 46. PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 47. FUNCIONARIOS COMPETENTES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la dependencia que sea competente para conocer o su delegado, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia por el Decreto número [0249](#) de 2004 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.

TÍTULO IV.

CAPÍTULO I.

DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.



ARTÍCULO 48. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Se entiende por Queja la manifestación de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento, que un ciudadano pone en conocimiento sobre una entidad o servidor público y por Reclamo la

exigencia presentada ante la irregularidad o mala prestación de un servicio, obligación incumplida, o por una prestación deficiente de una función a cargo de la entidad.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 49. OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas a través de los servidores públicos designados para atención de Servicio al Cliente, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos para dar a conocer al Sena, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 50. FUNCIONES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> En materia de quejas y reclamos, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, deberá cumplir las siguientes funciones:

1. Presentar informes periódicos al Director General sobre el número de quejas recibidas, servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
2. Presentar un informe trimestral a la Comisión de Lucha Contra la Corrupción de la Presidencia de la República, sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución dada a las mismas.
3. Garantizar efectividad en la comunicación con los empleadores para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del Sena, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan al Sena y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.
4. Coordinar y administrar la información que se maneje a través de la línea de servicio gratuito, que estará disponible para que los ciudadanos reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con las atribuciones del Sena.
5. Informar a los ciudadanos, sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión y

organización del Sena.

6. Evaluar la queja, acopiar documentación y remitirla al área técnica o administrativa según sea su contenido.

7. Para efectuar la evaluación tiene en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos, los cuales permiten definir el trámite correspondiente: fecha de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la queja, pruebas aportadas, funcionarios y dependencia involucrados, nombre e identificación del quejoso, localización geográfica de la queja; servicio o función sobre el que se presenta la queja.

8. Trasladar la queja a la dependencia que le concierne el estudio o solución a que haya lugar. Si se considera que puede haber lugar a un trámite disciplinario, da traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

9. Trasladar dentro del término establecido en el artículo [21](#) de la Ley 1437 del 2011 la queja que compete a otra entidad.

10. Informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de la queja.

11. Hacer seguimiento de las quejas con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 51. PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las quejas o reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través de la página web, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo [13](#) de la presente Resolución. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas o reclamos anónimos.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.

CAPÍTULO II.

DEL TRÁMITE DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.



ARTÍCULO 52. TRÁMITE DE QUEJAS O RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 53. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las quejas o reclamos se asignarán a los servidores públicos encargados de la atención de servicio al cliente, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, correspondiendo al jefe de la dependencia indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Copia de los anteriores trámites se deberán remitir a servicio al cliente, para su seguimiento y control.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, a la Oficina de Control Interno Disciplinario del Sena, para que se adelante el trámite pertinente.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 54. QUEJAS O RECLAMOS IRRESPECTUOSOS, OSCUROS Y REITERATIVOS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Toda queja o reclamo debe ser respetuosa. Solamente en el caso en que no se entienda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la queja o reclamo.

En caso de quejas o reclamos reiterativos ya resueltos, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 55. TÉRMINO. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las quejas o reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios de servicio al cliente. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente establecido.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse al interesado de forma verbal o escrita, en los demás casos será escrita.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 56. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se procederá conforme con el artículo [53](#) de la presente Resolución, referente a peticiones incompletas.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 57. DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 58. NORMAS APLICABLES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> En todo caso, de conformidad con el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, las quejas o reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.

TÍTULO V.

OTRAS DISPOSICIONES.



ARTÍCULO 59. QUEJA O RECLAMO REFERENTE A TEMAS DISCIPLINARIOS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las investigaciones disciplinarias por queja o reclamo, denuncias o informes de servidores públicos se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Disciplinario Único y las demás normas que lo adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo [33](#) de la Ley 190 de 1995.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 60. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, el Sena podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 61. CANALES OFICIALES DE REGISTRO DE LAS PQRS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Los canales de ingreso son todos los canales oficiales que la entidad usará en donde se cuente con ellos para recibir la PQRS del Ciudadano-Cliente y son los que se relacionan a continuación:

a) Presencial:

Buzón de sugerencias: Urna de comunicación física donde el interesado puede depositar su PQRS.

Presencial: Se puede realizar directamente en los PAC por las personas interesadas, en las dependencias facultadas para la recepción de PQRS o en actividades donde participe la entidad;

b) Virtual:

Servicio al Ciudadano – Página web: Está dispuesta la herramienta Servicio al ciudadano en la cual se puede hacer la radicación en línea directamente por el interesado. Aplicativo de Servicio al ciudadano;

c) Correo electrónico: servicioalciudadano@sena.edu.co está dispuesto para recibir las PQRS de la entidad y de forma anónima.

d) Telefónico: Para contactar a la entidad por vía telefónica se podrá hacerlo a través del Centro Nacional de Contacto (Contact Center) en Bogotá al 5925555 o a la línea gratuita nacional 018000 910270 para el resto del país;

e) Escrito: Por medio de empresas de mensajería o servicios postales pueden hacer llegar sus PQRS.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 62. TRÁMITE POR CORREO ELECTRÓNICO. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las solicitudes recibidas a través de los correos electrónicos del Sena, deberán ser remitidas inmediatamente al correo electrónico de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se disponga para tal fin y serán radicadas en las Oficinas de correspondencia en el aplicativo que exista para los trámites de la gestión documental de la entidad. Una vez radicadas serán redireccionadas al correo electrónico de las(s) dependencia(s) a la(s) que corresponda su atención.

En virtud de lo dispuesto en el numeral 17 del artículo [16](#) del Decreto número 249 de 1994 <sic>, la Dirección Jurídica coordinará y controlará la atención de las peticiones; por su parte la Dirección y Promoción y Relaciones Corporativas realizará el seguimiento y control, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias de los empleadores, para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del Sena, de conformidad con lo señalado en el numeral 12 del artículo [13](#) del mismo decreto antes referido.

Las respuestas a las peticiones recibidas por medio electrónico serán enviadas directamente al peticionario por el mismo medio electrónico, a menos que el usuario solicite expresamente que le sean enviadas en soporte físico a través de correo postal, o que la entreguen personalmente, de lo cual se dejará constancia.

Los derechos de petición, cualquiera que sea su modalidad recibidos vía fax serán enviados inmediatamente por quien los reciba a la oficina de radicación de documentos para su radicación y serán tramitados para todos los efectos como se establece en la presente resolución para las solicitudes escritas.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 63. DERECHO DE TURNO. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> En el trámite de las peticiones radicadas ante el Sena, se deberá respetar el orden de su presentación. Sin embargo, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta, como son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Además, por razones de orden público, el Director de la Entidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 64. OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta Resolución y en cuanto resulte necesario, se registrarán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en aquellas que lo modifiquen o sustituyan.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.



ARTÍCULO 65. VIGENCIA Y DEROGATORIA. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las Resoluciones números [1961](#) de 2004, [553](#) y [930](#) de 2006.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [53](#) de la 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', publicada en el Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 21 de mayo de 2013.

La Directora General,

GINA MARÍA PARODY D'ECHEONA.



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)



logo