

**ARTÍCULO 39o. 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 40o. 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 41o. 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 42o. NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.** Se podrá realizar la notificación a través de medios electrónicos, siempre que el peticionario haya aceptado este medio de notificación; sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar al SENA que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en la ley para tal fin.

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

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



ARTÍCULO 43o. 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 44o. 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 45o. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el SENA, a costa del interesado.



ARTÍCULO 46o. 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 1o. 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 2o. El valor enunciado en el presente artículo deberá ser cancelado siguiendo la ruta establecida para pago de copias, ingresando a la página web de la entidad, link atención y servicio a la ciudadanía/pagos en línea, previo registro de los datos, para posteriormente efectuar la transacción bancaria.

En todo caso, el funcionario responsable de expedir las copias deberá informar al peticionario de

forma clara y precisa el procedimiento establecido por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA para efectuar el pago.

**PARÁGRAFO 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

Carlos Mario Estrada Molina

Director General



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