

ARTÍCULO 42. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el SENA y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

Las consultas a que se refiere este artículo deberán resolverse por las dependencias competentes en un término máximo de diez (10) días. Si en ese lapso, no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 43. DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO DE LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> La dependencia competente del SENA sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se deberá notificar tanto al peticionario como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo [80](#) del Decreto-ley 262 de 2000.

Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, copia de toda la documentación al Tribunal Administrativo para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985.

Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 44. PROTECCIÓN DE LA RESERVA DOCUMENTAL. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del SENA, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley.

PARÁGRAFO 1o. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

PARÁGRAFO 2o. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento por este solo hecho no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo [28](#) de la Ley 594 de 2000.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 45. PETICIONES DE PERIODISTAS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las peticiones sobre expedición de copias de documentos formuladas por periodistas debidamente acreditados, se tramitarán preferencialmente.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 46. LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 47. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 48. PLAZO PARA DECIDIR. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las diferentes dependencias del SENA deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas

por periodistas o de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 49. CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las normas consignadas en el presente título serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias del SENA o sobre hechos de los cuales este tenga conocimiento.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 50. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en el artículo [44](#) del Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. Los actos administrativos que resuelvan las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando expresa constancia en el expediente.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 51. RECURSOS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, en sus artículos [50](#) y siguientes.

En el texto de la notificación del acto se indicarán los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo, conforme lo dispone el artículo [47](#) del Código Contencioso Administrativo.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 52. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.

CAPITULO II.

EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS.



ARTÍCULO 53. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> 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 [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 54. VALOR DE LAS FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> 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 serán gratuitas.

PARÁGRAFO 1o. El valor enunciado en el presente artículo, deberá ser cancelado previamente por el interesado en la Tesorería del Servicio Nacional de Aprendizaje, con las formalidades que esa dependencia tenga para esta clase de emolumentos. El correspondiente recibo de pago se presentará para solicitar la expedición de las fotocopias.

**PARÁGRAFO 2o.** <Parágrafo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución 930 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> 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 a los ciudadanos en situación de desplazamiento o sus organizaciones, 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 [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.
- Parágrafo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución 930 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.350 de 4 de agosto de 2006.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1961 de 2004:

PARÁGRAFO. 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...'

### TITULO III.

#### CAPITULO I.

##### DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 55. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 56. REQUISITOS DE LAS CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en los artículos 20 y 21 del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.

#### CAPITULO II.

## DEL TRÁMITE DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 57. PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a las consultas que emitan los servidores públicos del SENA no comprometerán la responsabilidad de este, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.

### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 58. FUNCIONARIOS COMPETENTES. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la dependencia o su delegado, que sea competente para conocer, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia por el Decreto [0249](#) de 2004 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.

## TITULO IV.

### CAPITULO I.

#### DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 59. OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> 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 por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión por parte de la entidad o sus funcionarios.

### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 60. FUNCIONES. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> En materia de quejas y reclamos, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, deberá cumplir las siguientes funciones:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Informar a los ciudadanos, sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión y organización del SENA.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 61. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las quejas y 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.

Las quejas deberán contener por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. Las razones en las que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.

Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

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

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.

## CAPITULO II.

### DEL TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 62. TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> 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 [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 63. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las quejas y 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 misma 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 [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 64. QUEJAS Y RECLAMOS IMPROCEDENTES. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Los servidores públicos de servicio al cliente encargados de recibir las quejas y reclamos podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

## Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 65. TÉRMINO. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las quejas y 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 la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.

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

## Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 66. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con precisión y en la misma forma en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o información, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr los términos, pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquellos que dispongan.

## Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 67. DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja, si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia del SENA que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.

## Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 68. DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> 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 [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 69. NORMAS APLICABLES. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> En todo caso, de conformidad con el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código 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 [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.

TITULO V.

OTRAS DISPOSICIONES.



ARTÍCULO 70. LAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Las investigaciones disciplinarias por quejas, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, que diligencie el SENA, se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Unico Disciplinario y las demás normas que las 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 [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



ARTÍCULO 71. PRESENTACIÓN DE PETICIONES FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Los

interesados que residan en una ciudad diferente a la sede relacionada con su petición, pueden presentar sus peticiones a la sede que corresponda.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



**ARTÍCULO 72. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN.** <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> 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 previstas.

Igualmente, el SENA contará con una línea gratuita de atención permanente cuyo número se divulgará ampliamente.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.



**ARTÍCULO 73. DERECHO DE TURNO.** <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> En el trámite de las peticiones radicadas ante el SENA, se deberá respetar el orden de su presentación. Solo 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.

**PARÁGRAFO.** <Parágrafo adicionado por el artículo [7](#) de la Resolución 930 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> El derecho de turno establecido en el presente artículo no se aplica a las peticiones radicadas por la población desplazada dadas sus condiciones apremiantes.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.
- Parágrafo adicionado por el artículo [7](#) de la Resolución 930 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.350 de 4 de agosto de 2006.



**ARTÍCULO 74. OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES.** <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta Resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las que lo modifiquen o sustituyan.

**PARÁGRAFO.** <Parágrafo adicionado por el artículo [8](#) de la Resolución 930 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> En virtud del artículo [13](#) de la Constitución Política, se exonera a la

población en condición de desplazamiento del cobro de las citaciones y publicaciones de que tratan los artículos [14](#) y [15](#) del Código Contencioso Administrativo.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.
- Parágrafo adicionado por el artículo [8](#) de la Resolución 930 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.350 de 4 de agosto de 2006.



ARTÍCULO 75. VIGENCIA Y DEROGATORIA. <Resolución derogada por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013> La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, previa su revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [65](#) de la Resolución 725 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)', publicada en el Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de agosto de 2004.

El Director General,

DARÍO MONTOYA MEJÍA.



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