

## RESOLUCIÓN 725 DE 2013

(mayo 21)

Diario Oficial No. 48.799 de 23 de mayo de 2013

### SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016>

Por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena).

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada 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.

LA DIRECTORA GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA),

en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el numeral 4 del artículo [4o](#) del Decreto número 249 de 2004 y en desarrollo de lo dispuesto en los artículos [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y

#### CONSIDERANDO:

Que los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política y el artículo [3o](#) de la Ley 1437 del 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 el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas o reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deberán reglamentar 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 el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece normas para la regulación de la dependencia de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.

Que el Presidente de la República, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas por el Congreso de la República, mediante el parágrafo 1o del artículo [75](#) de la Ley 1474 de 2011, expidió el Decreto número [19](#) de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar, regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Que el numeral 19, artículo [34](#), de la Ley 734 de 2002, expresa que son deberes de los servidores públicos competentes dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que en virtud de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo [8o](#) de la Ley 1437 de 2011, se publicó en la página web de la entidad, el texto del proyecto de resolución, durante cinco (5) días calendario, desde el día 25 de abril de 2013 y se recibieron observaciones, las cuales fueron tenidas en cuenta.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

GENERALIDADES.

ARTÍCULO 1o. OBJETIVO. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Reglamentar el trámite interno del derecho de petición, en cualquiera de sus modalidades, que se formule ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

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.

Concordancias

Circular SENA [51](#) de 2014



ARTÍCULO 2o. CAMPO DE APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> La presente resolución aplica para todas las dependencias del Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), a nivel nacional, conforme con la estructura y organización contenidas en el Decreto número [0249](#) del 28 de enero de 2004 y las normas que lo modifiquen y adicionen.

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 3o. RESPONSABILIDAD. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Es responsabilidad de la Oficina de Administración de Documentos la oportuna recepción, radicación y reparto de los derechos de petición que presenten los ciudadanos en la Dirección General. En las Direcciones Regionales la responsabilidad la tienen los funcionarios encargados de la recepción de la correspondencia.

El Director General, el Secretario General, los Directores Regionales, los Directores de Área, los Jefes de las Oficinas, los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo y, en general, los funcionarios que por delegación o desconcentración se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, responden por el trámite, la oportuna respuesta, las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitaciones de funciones y las características de las decisiones, esto es, que se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del peticionario.

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.

### DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.



ARTÍCULO 4o. CLASIFICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- a) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés general;
- b) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés particular;
- c) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante solicitud de información;
- d) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas;
- e) Por las personas que obren en cumplimiento de una obligación o deber legal;
- f) En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley [393](#) de 1997;
- g) Por las autoridades oficiosamente.

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 III.

#### DEFINICIONES Y ALCANCES.



ARTÍCULO 5o. PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo [23](#) de la Constitución Política. La petición tiene tres elementos básicos: la recepción, la solución y la comunicación; los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

#### 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 6o. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fue presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

#### 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 7o. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante el Sena. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante el Sena, deberán contener la información señalada en el artículo [13](#) de la presente resolución.

Las distintas dependencias del Sena tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

#### 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 8o. SOLICITUD DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Sena y sus distintas dependencias.

El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por el Sena.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, podrá ofrecerse una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, se pondrá en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

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 9o. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia del Sena. En consideración de la materia específica de la consulta formulada, las consultas verbales podrán ser atendidas por el funcionario de la dependencia competente, en forma verbal o 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 10. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS EN CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN O DEBER LEGAL. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas, resolverlas y comunicarlas.

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 11. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS DE OFICIO.

<Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, en cumplimiento de sus funciones, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

#### 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 I.

#### CAPÍTULO I.

#### DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 12. PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante el Sena, en forma verbal o escrita, o por cualquier medio idóneo, en interés general o en interés particular.

PARÁGRAFO. Las peticiones son las comunicaciones que se reciben por parte de la entidad, cualquiera sea su denominación (petición, queja, reclamo, solicitud de información, consulta, sugerencia, felicitación entre otras), las que se les dará el trámite de derecho de petición; siempre y cuando reúna los requisitos señalados en el artículo [13](#) de la presente resolución.

#### 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 13. PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito ante cualquier dependencia del Sena en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener como mínimo lo siguiente:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y 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 fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y 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, este deberá acompañar el respectivo poder, conforme lo establece la ley.

PARÁGRAFO 2o. La Dirección General, las Regionales y Centros de Formación, podrán exigir qué determinadas peticiones se presenten por escrito. Para ello, deberán divulgar permanentemente, cuáles son estas peticiones y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, 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.

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 14. PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> La petición verbal formulada por cualquier persona ante el Sena, puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como decretos, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan aquellas que deban presentarse por escrito.

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 PETICIONES VERBALES.



ARTÍCULO 15. FUNCIONARIO COMPETENTE Y HORARIO. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la dependencia del Sena que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponde resolverlas, en horario Institucional establecido, es decir, de lunes a viernes durante 8,5 horas diarias. Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que este designe.

PARÁGRAFO. En los términos previstos por el inciso tercero del artículo [15](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

#### 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 16. TÉRMINO PARA RESOLVER Y FORMA DE HACERLO. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha del cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo [13](#) de la presente Resolución y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición, en el artículo [24](#) de la presente resolución. Copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.

#### 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 17. FUNCIONARIO INCOMPETENTE. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia del Sena que deba conocer del asunto, indicándole la ubicación exacta de la misma, para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma verbal o escrita. Si el peticionario, insiste en que su petición sea recibida en esa Oficina, se le recibirá y se remitirá al funcionario competente de manera inmediata y por el medio más expedito. El término para resolver la petición empezará a contar a partir del día siguiente a la fecha en que sea recibida por el funcionario competente.



## 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 III.

### DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS.



ARTÍCULO 18. RADICACIÓN DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla de radicación de correspondencia de la Dirección General, de las Regionales y de los Centros de Formación Profesional del Sena, donde serán radicadas y se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.

PARÁGRAFO 1o. Los funcionarios del Sena no podrán exigir al peticionario, documentos que reposen en las dependencias de la Entidad, o a los que puedan acceder de alguna manera.

PARÁGRAFO 2o. Para el procedimiento de radicación de las peticiones y sus respuestas, se tendrá en cuenta lo previsto en la Resolución número [02340](#) del 6 de agosto de 2010, “mediante la cual se establecen los procedimientos para el manejo de las comunicaciones institucionales y la documentación normativa y contractual en virtud del uso de tecnologías para la gestión electrónica y aquellas resoluciones que la modifiquen o adicionen”.

PARÁGRAFO 3o. Las peticiones escritas y verbales elevadas ante las dependencias Regionales que no puedan ser atendidas de manera directa por el respectivo Director, serán remitidas de manera inmediata a la Dirección General del Sena.

## 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 19. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> El horario ordinario de atención al público en las dependencias será igual al horario Institucional establecido por la Entidad, es decir, de lunes a viernes, 8,5 horas diarias.

## 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 20. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las peticiones presentadas ante el Sena para que sean procedentes deberán contener por lo menos la información requerida en el artículo [13](#) de la presente resolución.

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 21. ATENCIÓN PRIORITARIA. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las autoridades darán 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 invocados.

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 22. PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO INCOMPETENTE PARA DECIDIR. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente, este informará al interesado, dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la petición y dentro del mismo término remitirá la petición al funcionario competente, enviando copia del oficio remisorio al peticionario. El término para decidir la petición, se contará a partir del día siguiente al de recibo de la petición por parte del funcionario competente.

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 23. DESIGNACIÓN DEL FUNCIONARIO. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> El Jefe de la dependencia correspondiente, designará en forma inmediata el funcionario que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla.

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 24. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Las peticiones escritas o las verbales que por sus características, no puedan resolverse en forma inmediata, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Término General: En general, toda petición debe ser resuelta dentro de los 15 (quince) días siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria.

2. Términos Especiales:

a) Peticiones elevadas por población desplazada: Las peticiones elevadas por población desplazada, se resolverán y contestarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de radicación en el Sena;

b) Peticiones entre Autoridades: El término para responder una petición de otra Autoridad es de diez (10) días;

c) Peticiones de documentos: Las peticiones de documentos, deberán resolverse dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la recepción de la petición. Si en este lapso, no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de los documentos solicitados. Las copias deberán entregarse dentro de los 3 (tres) días siguientes al término de los diez días iniciales;

d) Petición mediante la cual se eleva una consulta: Las peticiones que eleven consulta a los funcionarios del Sena, en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los 30 (treinta) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO 1o. Cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición dentro de los términos señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del término general o especial, dependiendo del caso, los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2o. La respuesta debe cumplir con los requisitos: oportunidad, que resuelva de fondo, de forma clara, precisa y congruente lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional

fundamental de petición.

#### 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 25. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Los términos para resolver las peticiones presentadas ante el SENA, previstos en el artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

1. Requerimiento al peticionario para que complemente documentos o información o para que realice una gestión o trámite a su cargo, necesaria para una decisión de fondo.
2. Práctica de pruebas.
3. En los casos previstos en leyes especiales.

#### 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 26. COMUNICACIÓN DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Una vez firmada la respuesta, se enviará al Grupo de Administración de Documentos o quien haga sus veces en la Dirección General, en las Regionales y Centros de Formación Profesional, para su radicación y remisión en forma inmediata al peticionario.

#### 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 27. PETICIONES NO RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DEL SENA. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones del Sena, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

#### 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 28. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias del Sena, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo 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 29. PETICIONES QUE TRAMITAN LAS DEPENDENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Todas las dependencias del Sena, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones asignadas mediante 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.



ARTÍCULO 30. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, el funcionario encargado de su radicación, encuentra que no se acompaña la información documentos necesarios para decidir la petición, indicará por escrito al peticionario lo que haga falta para que proceda de conformidad. Sin embargo, si el peticionario, insiste en que se radique la petición, a pesar de estar incompleta, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si estando ya radicada la petición, del análisis preliminar de la misma, se determina que las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud, para lo cual, el peticionario contará con un (1) mes de plazo para suministrar dicha información, lapso durante el cual, se suspenderá el término para decidir.

PARÁGRAFO 1o. Si el peticionario, no satisface la solicitud de información complementaria dentro del plazo estipulado de un (1) mes, o antes de terminar dicho plazo solicita prórroga hasta

por un término igual, se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición.

PARÁGRAFO 2o. Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que lo efectúe en el término de un (1) mes, suspendiendo el término para decidir. Vencido el término o la prórroga solicitada, la autoridad decretará el desistimiento y archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual, únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

#### 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 31. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio que pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario competente, podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, lo que se motivará.

#### 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 32. INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS PARA ATENDER Y RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> 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 constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

#### 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 33. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Toda petición deberá ser

respetuosa. Solamente cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

En caso de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario responsable, 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.

## TÍTULO II.

### CAPÍTULO I.

#### DE LA INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 34. INFORMACIÓN DE ASUNTOS DE INTERÉS GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, garantizará la efectividad en la comunicación con los empleadores, para identificar necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del Sena, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten al Sena realizando seguimiento y control a la atención de las mismas.

PARÁGRAFO. Para dar cumplimiento al presente artículo, todas las dependencias del Sena, deberán remitir a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, la información actualizada sobre los temas que les correspondan atender.

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 35. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> 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.

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 36. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> 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 y, en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. 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, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. 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.

PARÁGRAFO 1o. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si habiéndose negado la respuesta a la petición por encontrarse protegida por reserva legal o constitucional, el peticionario insistiere en su petición, se procederá de conformidad con el artículo [26](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 2o. 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 3o. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, por este solo hecho, el documento 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 [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 37. LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS.

<Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina, es decir, en el horario institucional que es de lunes a viernes 8,5 horas diarias y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.

#### 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 38. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> 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, Gaceta o sitio web en que se hizo la divulgación. Si la publicación se encontrare agotada, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

#### 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 39. PLAZO PARA DECIDIR. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> 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 [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 40. CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> 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 [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 41. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [53](#) de la Resolución 359 de 2016> Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

También podrá hacerse la notificación personal por medio electrónico, solamente, si el interesado ha aceptado ser notificado de esta manera.

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 por aviso, en los términos previstos en el artículo [69](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado, su representante o apoderado, copia íntegra, auténtica y gratuita del Acto Administrativo, y en el texto de la notificación del acto se indicarán la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos, invalidará la notificación.

PARÁGRAFO. Los actos administrativos de carácter general se publicarán en el Diario Oficial.

Los actos administrativos de carácter particular y concreto deberán ser notificados en los términos previstos en los artículos [67](#), [68](#), [69](#), [71](#) y [73](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

#### 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.



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