

## CIRCULAR 63 DE 2016

(marzo 17)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

### SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Bogotá, D.C.,

Para: Secretario General, Directores de Área, Directores Regionales, Subdirectores de Centro, Coordinadores de Grupo de la Dirección General, Coordinadores de Grupo de Apoyo Administrativo, Coordinadores de Formación Profesional, Servidores Públicos y Comunidad Educativa.

Asunto: Comunicación Resolución [359](#) del 10 de marzo de 2016.

La Dirección Jurídica, en cumplimiento de las funciones asignadas por el Decreto 249 de 2004, artículo [16](#), numerales 5 y 17, procede a emitir la presente circular, con el fin de poner en conocimiento de los Directivos, Coordinadores de los Grupos de Trabajo y a toda la comunidad SENA, la expedición de la Resolución [359](#) del 10 de marzo 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 [725](#) de 2013", la cual empezó a regir con la publicación en el Diario Oficial 49.815 del 14 de marzo de 2016.

De la citada Resolución se sustrae:

1. En cumplimiento a lo previsto en los párrafos 1o y 2o del artículo [11](#), en concordancia con el literal i) del artículo [48](#) de la Resolución 359 de 2016, a partir de la fecha, no será necesario el envío del informe mensual de derechos de petición a la Coordinación del Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Recursos:

"Artículo [11](#).... **Parágrafo 1o.** El Grupo de Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo o quien haga sus veces, velará por el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo contemplado en la Ley [1712](#) de 2014 y el Decreto Reglamentario [103](#) de 2015 y remitirá a la Dirección Jurídica, Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Recursos, el informe por regional de las peticiones, quejas y reclamos no contestados dentro de los términos que establecen la ley y esta resolución, con el fin que ésta proceda a emitir requerimientos, lineamientos o directrices sobre el tema.

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

Artículo [48](#). **Funciones**...literal i). Remitir el informe mensual de las peticiones, quejas y reclamos contestados por fuera de los términos señalados en la Ley a la Dirección Jurídica, Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Recursos.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en los citados párrafos y literal i), la Regional o la Dirección requerida deberá remitir el respectivo informe, dentro del término de cinco (5) días calendario, siguientes a su recibo, a la Coordinación del Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Recursos de la Dirección Jurídica.

Recibida la respuesta al requerimiento, este será remitido por la Dirección Jurídica a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que proceda de conformidad con las funciones otorgadas en el artículo [6](#) del Decreto 249 de 2004 y artículo [49](#) de la Resolución 359 de 2016.

Es necesario que los servidores públicos tomen conciencia que los términos para dar respuesta a los derechos de petición son de obligatorio cumplimiento y la no atención a los términos para resolver, la ontravención a las prohibiciones y el desconocimiento de las personas, dará lugar a posibles sanciones disciplinarias, previstas en la Ley [734](#) de 2002.

Se resalta que el cumplimiento de las disposiciones legales, conllevan a la mitigación en la instauración de Acciones de Tutela por este concepto, hace que el SENA se consolide como una de las entidades públicas cumplidora de sus deberes y garante de los derechos constitucionales que les asiste a los ciudadanos que solicitan servicios a la Entidad, como son el Derecho de Petición y el Debido Proceso, entre otros.

2. Se aclara que la Resolución [359](#) de 2016, no contempló la reglamentación del Derecho de Petición Verbal por ser competencia exclusiva del Gobierno Nacional (Par. 3o, artículo [15](#) de la Ley 1755 de 2015).

JUAN PABLO ARENAS QUIROZ

Director Jurídico



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)

