

RESOLUCIÓN 359 DE 2016

(marzo 10)

Diario Oficial No. 49.815 de 14 de marzo de 2016

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021>

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.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021, '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
- Modificada por la Resolución [2259](#) de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA),

en uso de las 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](#) de la Ley 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política establece en el artículo [23](#) el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley;

Que el artículo [74](#) de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los 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 la Ley 190 de 1995, en su artículo [55](#), establece la obligación de resolver las quejas y

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 la Ley 734 de 2002 en su artículo [34](#), numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición;

Que 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 en el artículo [76](#), “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”;

Que la Ley [1712](#) de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y el Decreto número [103](#) de 2015 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](#) de 2014 y se dictan otras disposiciones” regularon el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma;

Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y dispuso en el artículo [22](#) “...las autoridades reglamentarán 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 de acuerdo con la Ley 1755 del 2015, los artículos [13](#) a [33](#), regulan las actuaciones administrativas relacionadas con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos; igual que las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

De conformidad con lo expuesto, se considera necesario modificar la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), que trata la Resolución número [725](#) de 2013, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales;

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 del Sena el texto del proyecto de esta resolución por el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del 20 al 26 de noviembre de 2015, se recibieron sugerencias las cuales se tienen en cuenta para la expedición de este acto administrativo,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

OBJETO Y PRINCIPIOS.

ARTÍCULO 1o. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Esta resolución tiene por objeto, regular el trámite interno de las peticiones que se formulen ante el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) a Nivel Nacional conforme con la estructura y organización contenida en el Decreto número [0249](#) del 28 de enero de 2004 y las normas que lo modifiquen y adicionen.

Concordancias

Circular SENA [160](#) de 2020

ARTÍCULO 2o. PRINCIPIOS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad y gratuidad.

1. Principio del debido proceso: las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in idem.

2. Principio de igualdad: las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

3. Principio de imparcialidad: las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

4. Principio de buena fe: las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

5. Principio de moralidad: todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

6. Principio de participación: las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

7. Principio de responsabilidad: las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

8. Principio de transparencia: la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva

legal.

9. Principio de publicidad: las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en la ley. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.

10. Principio de coordinación: las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.

11. Principio de eficacia: las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con la ley las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

12. Principio de economía: las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

13. Principio de celeridad: las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

14. Principio de gratuidad: El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

TÍTULO II.

CAPÍTULO I.

EL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES, REGLAS GENERALES.



ARTÍCULO 3o. ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



ARTÍCULO 4o. FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES

ADMINISTRATIVAS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021>
Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente.

ARTÍCULO 5o. RESPONSABILIDAD.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Es responsabilidad del Grupo de Administración de Documentos de la Secretaría General, la oportuna recepción, radicación y reparto de las peticiones que presenten los ciudadanos en la Dirección General. En las Direcciones Regionales y Centros de Formación la responsabilidad la tienen los funcionarios encargados de la recepción de la correspondencia. Excepto las telefónicas y virtuales cuya función está asignada al Grupo de Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo.

El Director General, el Secretario General, los Directores de Área, los Jefes de Oficinas, los Directores Regionales, los Subdirectores de Centro, los Coordinadores de Grupo y los funcionarios en general, se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, deben responder por el trámite, la oportuna respuesta y que se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del peticionario.

ARTÍCULO 6o. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Los servidores públicos que presten sus servicios en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y que reciban directamente una petición en soporte en físico, correo electrónico o cualquier otro medio deberán direccionarla de manera inmediata al Grupo Administración de Documentos - Radicación- en la Dirección General y en las Regionales o Centros de Formación en las unidades de correspondencia, para que se proceda a la asignación de número de radicación y remitirla a la dependencia competente para su trámite.

ARTÍCULO 7o. SUSCRIPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES ADMINISTRATIVAS Y MISIONALES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Para efectos del artículo anterior, las peticiones relacionadas con asuntos administrativos y operativos del Sena que sean de competencia de la Secretaría General, serán tramitadas y suscritas por el Secretario General o coordinadores de las dependencias adscritas a la Secretaría, atendiendo a las funciones propias de cada una de ellas.

Las peticiones relacionadas con asuntos misionales de la entidad serán tramitadas y suscritas por los Directores de Área, Jefe de Oficinas, Directores Regionales, Subdirectores de Centro, Coordinadores de Grupo, para lo cual el Grupo Administración de Documentos - Radicación- en la Dirección General y en las Regionales o Centros de Formación en las unidades de correspondencia o quien haga sus veces, deberán enrutar la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente.

PARÁGRAFO. Cualquier petición que llegue a nombre de la Dirección General, de acuerdo con lo establecido en los incisos primero y segundo del presente artículo, será remitido, de manera inmediata y directa, al funcionario competente.



ARTÍCULO 8o. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Las peticiones de que trata la presente resolución se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su radicación según lo establecido en el artículo [14](#) de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la ley.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [8217](#) de 2018



ARTÍCULO 9o. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Salvo disposición legal, los servidores públicos deberán emitir respuesta de fondo de las siguientes peticiones dentro de los siguientes términos:

a) Las peticiones de información y de solicitud de copias de documentos que reposen en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) (Direcciones Regionales, Centros de Formación) deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación en la entidad. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes;

b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a una o varias dependencias de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación.

Las consultas escritas serán atendidas por el que sea competente para conocer de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia por el Decreto número [249](#) de 2004 y demás normas que lo adicionen o modifiquen;

c) Las solicitudes efectuadas al Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) por otra entidad pública, diferentes a las enunciadas en el literal a), serán atendidas en un término no superior a diez (10) días;

d) Las solicitudes de información que se reciban procedente de los congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992;

e) Las peticiones o solicitudes de los entes de control se responderán en el término señaladas por las mismas. Si no se señala término se deberá atender dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación.

Los responsables de dar respuesta a las peticiones o solicitudes de los entes de control deberán proceder a dar respuesta de manera prioritaria, completa y coherente con las políticas institucionales del Sena;

f) Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se regirán por los términos allí señalados.

PARÁGRAFO 1o. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos

aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2o. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

PARÁGRAFO 3o. Las peticiones que tengan relación con los procesos administrativos o judiciales se atenderán conforme a los términos contemplados en la norma que regule la materia.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [8217](#) de 2018

ARTÍCULO 10. DE LAS PETICIONES ANÁLOGAS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 11. FALTA DISCIPLINARIA.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> 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 de que trata esta resolución constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes previstas en la Ley [734](#) de 2002 y disposiciones que la modifiquen, o aclaren.

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 número [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 esta 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.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [23189](#) de 2021

CAPÍTULO II.

PETICIONES ESCRITAS.

ARTÍCULO 12. DEL DERECHO DE LAS PERSONAS A ELEVAR

PETICIONES.<Resolución derogada por el artículo 63 de la Resolución 1677 de 2021>

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta resolución, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución suficiente, efectiva y congruente sobre la misma.

ARTÍCULO 13. PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES.<Resolución derogada por el artículo 63 de la Resolución 1677 de 2021> Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante el Sena (petición, queja, reclamo, solicitud de información, consulta, sugerencia, felicitación entre otras), en forma oral o escrita, o por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, en interés general, en interés particular, en cumplimiento de una obligación o deber legal y por solicitud de las autoridades de manera oficiosa.

ARTÍCULO 14. DEFINICIÓN Y CONTENIDO DE LAS PETICIONES.<Resolución derogada por el artículo 63 de la Resolución 1677 de 2021> Son las solicitudes que propenden por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, 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 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 autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, solamente podrá ser rechazada cuando esta sea irrespetuosa.

PARÁGRAFO 3o. La Dirección General, las Regionales y Centros de Formación, podrán exigir que determinadas peticiones se presenten por escrito. Para ello, deberán enlistarlas en la página web del Sena y pondrán a disposición de los interesados, sin costo alguno, 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.

ARTÍCULO 15. RADICACIÓN DE PETICIONES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla de radicación de correspondencia de la Dirección General, de las Direcciones Regionales y los Centros de Formación Profesional del Sena, una vez radicada 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 actualizan 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 documental”.

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

ARTÍCULO 16. RADICACIÓN DE PETICIONES ANTE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN O SERVICIO AL CIUDADANO.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Las peticiones verbales o escritas que se originen de la atención al ciudadano que no se puedan resolver inmediatamente, deberán remitirse al grupo de correspondencia para que procedan a asignarles número de radicado y envío a la dependencia que corresponda en la Dirección general, Dirección regional o Centro de Formación Profesional para que den respuesta de manera inmediata y en todo caso atendiendo los términos fijados en la presente resolución para resolverla de fondo.

ARTÍCULO 17. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no dé respuesta al requerimiento salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 18. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO 19. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O

REITERATIVAS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021>

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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 ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 20. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> 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 del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

PARÁGRAFO. Las peticiones que se reciban con prueba sumaria de afectación de un derecho fundamental del cual sea titular el peticionario y que sea de competencia de la entidad, deberá resolverla de manera inmediata al recibo de la misma y/o darle el traslado a la entidad competente para que procedan a darle respuesta, y deberá proceder atendiendo lo dispuesto en el artículo siguiente.



ARTÍCULO 21. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la radicación, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 22. DECISIÓN DE LAS PETICIONES ANÁLOGAS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Se procederá en los términos del artículo [10](#) de esta resolución.

CAPÍTULO III.

PETICIÓN ANTE AUTORIDADES, REGLAS ESPECIALES.



ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN DE ASUNTOS DE INTERÉS GENERAL.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> La Dirección de Empleo y Trabajo a través de Grupo de Servicio al Cliente o quien haga sus veces, garantizará la efectividad en la comunicación con los empleadores y grupos de interés, para identificar necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del 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 la información actualizada sobre los temas que les correspondan atender, en el formato que determine la Dirección de Empleo y Trabajo.

ARTÍCULO 24. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> 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.

ARTÍCULO 25. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. 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.
4. 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.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria número [1266](#) de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 26. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO

DE RESERVA.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021>

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.



ARTÍCULO 27. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la Sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO 28. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 29. DERECHOS DE PETICIÓN SOBRE DATOS SEMIPRIVADOS, PRIVADOS O SENSIBLES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Los funcionarios del Sena, nivel nacional, deberán dar especial atención de no incurrir en el suministro de datos semiprivados, privados o sensibles.

PARÁGRAFO 1o. La información pública que contiene datos semiprivados o privados, definidos en los literales g) y h) del artículo [3o](#) de la Ley 1266 de 2008, o datos personales o

sensibles, según lo previsto en los artículos [3o](#) y [5o](#) de la Ley 1581 de 2012 y en el numeral 3 del artículo 3o del Decreto número 1377 de 2013, solo podrá divulgarse según las reglas establecidas en dichas normas.



ARTÍCULO 30. ACCESO A DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Los sujetos obligados no podrán permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los artículos [6o](#) y [10](#) de la Ley 1581 de 2012 que se citan a continuación:

Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular;
- d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley [1581](#) de 2012.

Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo [7o](#) de la Ley 1581 de 2012.

PARÁGRAFO 1o. Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección.

PARÁGRAFO 2o. Salvo que medie autorización del titular, a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos solo podrá accederse por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones. (Decreto número 103 de 2015, artículo [26](#)).



ARTÍCULO 31. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida

por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

ARTÍCULO 32. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN.<Resolución derogada por el artículo 63 de la Resolución 1677 de 2021>
La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas;

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley [1581](#) de 2012.

ARTÍCULO 33. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.<Resolución derogada por el artículo 63 de la Resolución 1677 de 2021> La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

El Gobierno nacional establecerá la forma en la cual los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento deberán suministrar la información del titular, atendiendo a la naturaleza del dato personal, de conformidad con la reglamentación que expida el Gobierno nacional.

ARTÍCULO 34. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR.<Resolución derogada por el artículo 63 de la Resolución 1677 de 2021> El responsable del tratamiento, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y su finalidad;
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c) Los derechos que le asisten como titular;
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

PARÁGRAFO. El responsable del tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.

CAPÍTULO IV.

DE LAS NOTIFICACIONES Y LOS RECURSOS.



ARTÍCULO 35. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS

PETICIONES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Los actos que decidan las peticiones en interés particular que soliciten el reconocimiento de derechos se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

Los actos administrativos que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general se comunicarán por cualquier medio eficaz.

ARTÍCULO 36. NOTIFICACIÓN PERSONAL.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> La notificación personal de actos administrativos que resuelvan peticiones de carácter particular y concreto sobre un derecho, se realizará en las oficinas de la entidad previa citación enviada a la dirección informada por el peticionario.

Si el peticionario no comparece, dentro de los cinco (5) días 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 que sea devuelta por el correo certificado se notificará por aviso.

ARTÍCULO 37. NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Podrá realizarse la notificación personal por medios electrónicos, solamente, si el interesado lo solicita de manera expresa (escrita). En la notificación electrónica deberá adjuntarse copia íntegra, auténtica del acto administrativo a notificar informando los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo. El incumplimiento de estos requisitos invalidará la notificación.



ARTÍCULO 38.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 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.

ARTÍCULO 39. RECURSOS EN EL DERECHO DE PETICIÓN ESCRITO O VERBAL.
<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Contra la respuesta a los derechos de petición, escrito o verbal, procederán los recursos de reposición y/o apelación, en los términos de ley, dentro de los términos y requisitos señalados en los artículos [74](#) y siguientes de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 359 de 2016:

ARTÍCULO 39. RECURSO DE REPOSICIÓN. El recurso de reposición procederá contra aquellas solicitudes o peticiones en que sea requisito para acudir ante la autoridad judicial.

Contra la petición que decida sobre reconocimiento de derechos, procederá únicamente el recurso de reposición, para lo cual el peticionario dispone de un término de diez (10) días, contados desde el día siguiente a su notificación, a través de escrito radicado en las oficinas de correspondencia del Sena, dirigido al funcionario que emitió la respuesta.

TÍTULO II.

DE LAS QUEJAS Y LOS RECLAMOS.



ARTÍCULO 40. DEFINICIONES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021>

Queja: Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público, que puede dar lugar a acción disciplinaria.

Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una entidad pública. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

Seguimiento: Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que las peticiones, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.

Sugerencia: Es una de las formas que tiene la entidad para su comunicación entre el ciudadano y ellas, se presenta como una alternativa de participación y de uso que permite hacer un camino hacia la mejora continua de la entidad y afianzamiento del sentido de pertenencia de quienes hacen parte de la misma.

ARTÍCULO 41. SITUACIONES QUE PUEDEN SER GENERADORAS DE QUEJAS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS ANTE EL SENA.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021>

-- La entidad no cumple con su finalidad.

-- Los particulares transgreden las normas que le corresponden vigilar y hacer respetar a la entidad.

-- Los servidores públicos cometen presuntas conductas irregulares en cumplimiento de sus funciones y transgreden sus deberes y obligaciones.

-- Los particulares que tienen a cargo la prestación de un servicio público incurren en presuntas conductas irregulares en el desempeño de tales funciones.

ARTÍCULO 42. SITUACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO QUE PUEDEN GENERAR RECLAMOS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021>

- Cuando es lento y congestionado.
- Cuando el procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- Cuando el trámite es complejo.
- Cuando se exigen requisitos innecesarios.
- Cuando el proceso de atención desperdicia información, recursos o tiempo
- Por falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.
- Por falta de organización de la atención al usuario.

ARTÍCULO 43. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y

RECLAMOS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas y reclamos, es el mismo establecido para las peticiones enmarcado en esta resolución. La Dirección de Empleo y Trabajo emitirá la correspondiente circular.

PARÁGRAFO. Se aceptarán las quejas o reclamos anónimos para respetar el derecho del quejoso de omitir sus datos personales, las cuales deberán ser enviadas a la Dirección General, Dirección Regional, Subdirecciones de Centro de Formación Profesional, sobre quien recae la queja o reclamo, quien podrá remitirla a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que procedan de conformidad con lo dispuesto en la Ley [734](#) de 2002 o de la norma que la modifique o adicione.

ARTÍCULO 44. QUEJA CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS O PARTICULARES QUE DESEMPEÑAN FUNCIONES PÚBLICAS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Si la queja se relaciona con las conductas de los servidores públicos del Sena, quien la reciba, dará traslado inmediato al jefe de la dependencia que corresponda para que proceda a realizar los correctivos a que haya lugar. Cuando se establezca el nombre del servidor público en la queja, esta se tramitará a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación, mediante comunicación escrita informarán al quejoso el recibo de la queja, indicándole el trámite que se le dará a la misma, el nombre del responsable de adelantar el trámite de la queja, el derecho que tiene de interponer los recursos de ley en el evento que se le comunique el archivo de la queja.

PARÁGRAFO. Las quejas o reclamos debidamente fundamentados, anónimos o no, serán de conocimiento de la oficina de Control Interno Disciplinario quien será la dependencia que determine si es objeto de proceso disciplinable de conformidad con los procedimientos de la Ley [734](#) de 2002, o de la norma que la modifique o adicione.

ARTÍCULO 45. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la Ley [1755](#) de

2015, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 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 o reclamos anónimos, 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.

ARTÍCULO 46. QUEJAS O RECLAMOS IRRESPETUOSOS, OSCUROS Y REITERATIVOS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021>

Toda queja o reclamo debe ser respetuosa. Solamente en el caso en que no se entienda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la queja o reclamo. Las quejas o reclamos reiterativos ya resueltos, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

ARTÍCULO 47. OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> La Dirección de Empleo y Trabajo a través de los servidores públicos designados para atención de Servicio al Cliente, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos para dar a conocer al Sena, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad.

ARTÍCULO 48. FUNCIONES.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> En materia de quejas y reclamos, el Director de la Dirección de Empleo y Trabajo o quien este designe deberá cumplir las siguientes funciones:

a) Informar trimestralmente al Director General del Sena sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

-- Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.

-- Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública;

b) 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;

c) 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, reclamos o sugerencias relacionados con las atribuciones del Sena;

d) Informar a los ciudadanos, sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión, funciones, procesos y procedimientos según los manuales, la normatividad de la entidad y organización del Sena;

e) Revisar la queja, acoplar documentación y remitirla al área técnica o administrativa según sea su contenido.

Para revisar la evaluación se tiene en cuenta entre otros los siguientes aspectos, los cuales

permitirán definir el trámite correspondiente, a saber: fecha de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la queja, pruebas aportadas, funcionarios y dependencia involucrados, nombre e identificación del quejoso, localización geográfica de la queja; servicio o función sobre el que se presenta la queja;

f) Trasladar la queja a la dependencia que le concierne el estudio o solución a que haya lugar, con copia a la oficina de Control Interno Disciplinario;

g) Trasladar dentro del término de cinco (5) días siguientes a la fecha de recibido, la queja a la entidad que corresponda por competencia e informarlo al quejoso;

h) Informar al interesado el estado del trámite de la queja;

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.

ARTÍCULO 49. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA.<Resolución derogada por el artículo 63 de la Resolución 1677 de 2021> La Oficina de Control Interno Disciplinario realizará las investigaciones disciplinarias con base en los informes reportados por la Dirección Jurídica-. Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Recursos.

TÍTULO III.

OTRAS DISPOSICIONES.

CAPÍTULO I.

REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS Y COSTO DE COPIAS.

ARTÍCULO 50. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.<Resolución derogada por el artículo 63 de la Resolución 1677 de 2021> En ningún caso el precio 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.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [40321](#) de 2016

ARTÍCULO 51. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS.<Resolución derogada por el artículo 63 de la Resolución 1677 de 2021> 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 diez (10).

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.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [40321](#) de 2016

ARTÍCULO 52. VALOR DE LAS FOTOCOPIAS.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100,00) moneda legal. Si el peticionario solicita que el documento sea grabado en DVD el valor a cobrar es de ochocientos cincuenta pesos (\$850.00) moneda legal. Estos valores se reajustarán anualmente de conformidad con lo previsto en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado, ciudadanos desplazados o sus organizaciones, serán gratuitas.

PARÁGRAFO 1o. Cuando las fotocopias superen los diez (10) folios, el funcionario competente de suministrarlas deberá antes del cumplimiento del término de diez (10) días, 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 siguientes a hacerle entrega de las mismas.

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 al ciudadano/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 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”.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [40321](#) de 2016



ARTÍCULO 53.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial de conformidad con el artículo [65](#) de la Ley 1437 de 2011; deroga la Resolución número [725](#) de 2013 y demás disposiciones que le sean contrarias.

TÍTULO IV.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

CAPÍTULO I.

DERECHO DE PETICIÓN VERBAL.

ARTÍCULO 54. FINALIDAD.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de

2021> El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de aquellas peticiones o solicitudes presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, en concordancia con lo dispuesto en la Ley [1437](#) de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley [1755](#) de 2015 y el Decreto número 1166 de 2016.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.



ARTÍCULO 55. MEDIOS O CANALES PARA RECIBIR PETICIONES VERBALES.

<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Los medios o canales dispuestos por el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) para recibir peticiones verbales son:

- POR TELÉFONO. Marcando gratuitamente a la línea de información del Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y/o Contac Center-SENA.
- PERSONALMENTE. En los Puntos de Atención o Servicio al Ciudadano y/o en cualquiera de las dependencias que presten dicho servicio, cuando el ciudadano se acerque a formular su petición.
- POR OTRO MEDIO QUE PERMITA LA TRANSMISIÓN DE VOZ. En los Puntos de Atención y/o en cualquiera de las instalaciones que presten dicho servicio cuando se haga uso de medios electrónicos que permitan transferencia de voz.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.



ARTÍCULO 56. COMPETENCIA. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Entre tanto se dispone de la dependencia con destinación exclusiva para la atención de derechos de petición verbal, este será atendido por la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo en colaboración con la Secretaría General del Sena a través del Grupo de Administración de Documentos o quien esté disponga. En las Direcciones Regionales y en la del Distrito Capital, atenderán los derechos de petición verbal a través de la Coordinación de Apoyo Administrativo o quien haga sus veces; y en los Centros de Formación a través del Grupo de Apoyo Administrativo o quien haga sus veces, en las condiciones que contiene la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.



ARTÍCULO 57. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES.
<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el primer artículo de este capítulo seguirá, en lo pertinente, los principios, requisitos y parámetros establecidos en las Leyes [1437](#) de 2011 y [1755](#) de 2015, el Decreto número 1166 de 2016, así como en la Resolución número [359](#) de 2016 expedida por el Sena y/o la que modifique o adicione.

Los competentes al interior del Sena deberán dejar constancia y radicar las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 58. RADICACIÓN DE PETICIONES ANTE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN O SERVICIO AL CIUDADANO.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Las peticiones “verbales” que se originen de la atención al ciudadano que no se puedan resolver en el momento que se presentan, deberán registrarse de manera inmediata en el sistema de PQRS (CRM) de la Entidad para que procedan a asignarles número de radicado y envío a la dependencia que corresponda en la Dirección General, Dirección Regional o Centro de Formación Profesional para que den respuesta a lo petitionado atendiendo los términos fijados por la ley y en la presente resolución para resolverla de fondo.

PARÁGRAFO. Las peticiones “verbales” elevadas ante la Dirección General, las Direcciones Regionales y los Centros de Formación, que no puedan ser atendidas de manera directa por falta de competencia, serán remitidas de manera inmediata a la dependencia competente del Sena.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.



ARTÍCULO 59. CONSTANCIA DE RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL.
<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> La constancia de la recepción de la petición verbal, deberá radicarse por parte del Sena de inmediato y contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

- Fecha y hora de recibido.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
- El peticionario podrá agregar número de teléfono, 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.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta no impedirá su radicación, de conformidad con el artículo [10](#) de la Ley 1755 de 2015; sin embargo, deberá señalar el objeto de la petición.
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el artículo [10](#) de la Ley 1755 de 2015.
- Funcionario o dependencia competente y fecha máxima de respuesta (quien debe dar respuesta a la petición).
- Información del funcionario que radica y recepciona la petición.
- Señalamiento expreso en el cual conste que la petición se realizó de manera verbal.

PARÁGRAFO 1. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia escrita de la petición verbal.

PARÁGRAFO 2. No será necesario dejar constancia ni radicar la petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que pueda dirigirse para obtener la información solicitada.

PARÁGRAFO 3. Una vez recibida la petición verbal, el servidor público que la atienda deberá de manera inmediata y por el medio más expedito direccionarla a la dependencia del Sena, que deba proceder a absolver la petición.

PARÁGRAFO 4. Las dependencias encargadas de atender a las personas que acudan a los puntos de atención del Sena para presentar sus peticiones verbalmente mediante la asignación de turnos, tendrá en cuenta la situación de los sujetos de especial protección.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.



ARTÍCULO 60. SOLICITUDES VERBALES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

PÚBLICA. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Cuando las peticiones o solicitudes verbales se relacionan con el acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo [25](#) de Ley 1712 de 2014, el Sena habilita como mecanismo para la recepción de solicitudes verbales, el diligenciamiento de formatos u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación, dispuestos en los puntos de atención, los cuales deberán ser radicados con constancia de recibido para el ciudadano.

En el caso de peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo [15](#) de la Ley 1755 de 2015, el Sena advierte que la solicitud deberá ser presentada por escrito y será atendida también a través del diligenciamiento de formatos u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación, dispuestos en los Puntos de Atención, que deberán ser radicados con constancia de recibido para el ciudadano.

PARÁGRAFO 1. Lo anterior de acuerdo con el artículo [14](#), parágrafo 3, de la Resolución número 359 de 2016, la cual estableció que la Dirección General, las Regionales y Centros de Formación, podrán exigir que determinadas peticiones se presenten por escrito. Para ello, deberán enlistarlas en la página web del Sena y pondrán a disposición de los interesados, sin costo alguno, 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

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 61. TÉRMINO PARA RESOLVER Y FORMA DE HACERLO.<Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Las peticiones verbales se resolverán si fuere posible, en el momento de su presentación, situación que se deberá consignar en forma expresa en la constancia de radicación de la petición.

Cuando estas peticiones no se puedan resolver de manera inmediata, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha en que se presenta la solicitud, del cumplimiento de los requisitos previstos por el legislador, en concordancia con los artículos [14](#) y [17](#) de la Resolución número 359 de 2016, y una vez direccionada al competente, se procederá a responderla dentro de los términos contemplados por la ley para cada clase de petición, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [14](#) de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el artículo [9o](#) de la Resolución número 359 de 2016. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia del acta respectiva.

La respuesta a las peticiones verbales de acceso a la información pública, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo [26](#) de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo [4o](#) del Decreto número 1494 de 2015, o según el sujeto activo o pasivo de manera electrónica cuando haya consentimiento del solicitante.

PARÁGRAFO 1. El término para resolver la petición verbal empezará a contar a partir del día hábil siguiente a la fecha del levantamiento del acta.

PARÁGRAFO 2. Cuando la petición verbal se realice a través de los canales dispuestos por el Sena, fuera del horario de cierre de atención al público, se entenderá que esta fue radicada el día hábil inmediatamente siguiente y en todo caso, el término para dar respuesta empezará a correr ese día.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

Doctrina Concordante

Concepto SENA [8217](#) de 2018

ARTÍCULO 62. FALTA DE COMPETENCIA. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, si el peticionario insiste en que se radique la petición, el funcionario deberá radicarla dejando consignado en la constancia de recepción de la petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario y procederá a darle el trámite de remisión por competencia correspondiente.

Tan pronto se radique en el sistema de PQRS (CRM) de la Entidad, de manera inmediata y por el medio más expedito, se remitirá al funcionario, dependencia o entidad competente, con copia al peticionario para que este último le haga su respectivo seguimiento.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 63. FALTA DISCIPLINARIA. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021>> 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 de que trata la presente resolución y la Resolución número [359](#) de 2016, dará lugar a aplicar lo dispuesto en el artículo [11](#) de la precitada Resolución número 359 de 2016, lo contemplado en la Ley [734](#) de 2002 y las disposiciones que la modifiquen.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 64. INCLUSIÓN SOCIAL Y CULTURAL. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> El Sena concederá atención prioritaria y diferencial, y en caso de ser necesario, dispondrá de personal especializado, para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición verbal, a personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

Se procederá de igual forma en caso de peticiones verbales presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Cuando el Sena no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 65. CENTRALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> El Sena dispondrá de una oficina o dependencia a instancias nacionales y regionales, cuya función será encargarse del trámite de las peticiones que se formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Dicha oficina contará con el número de funcionarios suficientes para atender las peticiones verbales que diariamente se reciban con el procedimiento adecuado, personal al que además deberá exigirse el conocimiento de las competencias al interior de la Entidad. Para los mismos efectos, el Sena, centralizará la línea de atención al cliente con el fin de atender este tipo de peticiones.

PARÁGRAFO 1. En los sitios donde se considere necesario, aun por fuera de las horas de atención al público, se habilitarán los medios tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del Decreto número 1166 de 2016.

PARÁGRAFO 2. Se garantizará para la atención de las peticiones que se formulen verbalmente, en forma presencial o no presencial, con el uso de un sistema de turnos, ponderando cada situación de acuerdo con el criterio de necesidades del servicio y las nuevas tecnologías.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 66. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> El Sena implementará o adecuará los mecanismos y/o sistemas que considere más eficaces para la gestión de las constancias y el archivo de las peticiones verbales, así como para su conservación, de acuerdo con los parámetros fijados en la Ley [80](#) de 1989, en la Ley [594](#) de 2000, el Acuerdo número 060 del 30 de octubre de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, el Decreto número [249](#) del 28 de enero de 2004 y la Resolución número [01863](#) del 13 de agosto de 2004 “Por la cual se creó el Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado Administración de Documentos del Sena” y demás normas concordantes y complementarias en el tema de gestión documental de la Entidad.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 67. TRANSICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> Mientras el Sena cuenta con los recursos suficientes (humanos, técnicos, físicos y similares), para dar cumplimiento a lo ordenado en el Decreto número 1066 de 2016, en cuanto a la creación de una dependencia exclusiva para atender el derecho de petición verbal, este será atendido por la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo en colaboración con la Secretaría General del Sena a través del Grupo de Administración de Documentos.

En las Direcciones Regionales y en la del Distrito Capital, atenderán los derechos de petición verbal a través de la Coordinación de Apoyo Administrativo o quien haga sus veces; y en los Centros de Formación a través del Grupo de Apoyo Administrativo o quien haga sus veces, en las condiciones que ya se señalaron.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.



ARTÍCULO 68. PUBLICIDAD. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> El Sena, publicará la presente resolución en lugares visibles de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, en carteleras oficiales u otros, con el fin de que se conozca el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

ARTÍCULO 69. <Resolución derogada por el artículo [63](#) de la Resolución 1677 de 2021> En todo caso, en las disposiciones que no le sean contrarias aplicarán y complementarán las disposiciones contenidas en la Constitución, la ley, los decretos y actos administrativos expedidos para tal fin, específicamente la Resolución número [359](#) de 2016.

Notas de Vigencia

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2259 de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución número [359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) y se asignan unas funciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 10 de marzo de 2016.

El Director General,

HERNANDO ALFONSO PRADA GIL.



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)

