

RESOLUCION NÚMERO 01961 DE 2004

(agosto 30)

(Diario Oficial 45699 del 12.10.2004)

Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena.

El Director 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 249 de 2004 y en desarrollo de lo dispuesto en los artículos 32 del Código Contencioso Administrativo y 55 de la Ley 190 de 1995,

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 la Constitución Política, en el artículo 209 y el Código Contencioso Administrativo en el artículo 3º, determina que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º de la Ley 58 de 1982 y 32 del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público y las entidades descentralizadas del orden nacional, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo. Dicho reglamento deberá someterse a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo previsto en el artículo 1º del Decreto 770 de 1984;

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 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;

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

TITULO PRELIMINAR

CAPITULO I

Principios generales

Artículo 1º. *Campo de aplicación.* La presente resolución rige para todas las dependencias del Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, a nivel nacional, conforme a la estructura y organización contenidas en el Decreto 0249 del 28 de enero de 2004 y las normas que lo modifiquen y adicionen.

Artículo 2º. Principios de las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas de los funcionarios del Sena, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público, teniendo en cuenta los principios generales de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, en los términos previstos por el Decreto 01 de 1984 y demás normas que lo adicionen o complementen.

Artículo 3º. Principio de economía. En virtud de este principio, las normas de procedimiento deberán utilizarse para agilizar las decisiones y para que estas se adelanten en el menor tiempo. No se exigirán más documentos y copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación, sino cuando la ley lo exija en forma expresa.

Artículo 4º. Principio de celeridad. En virtud de este principio los funcionarios del Sena tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios que se hayan elaborado para las actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible, sin que ello los releve de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

Artículo 5º. Principio de eficacia. En virtud de este principio se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

Artículo 6º. Principio de imparcialidad. En virtud de este principio, los funcionarios del Sena, deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos es la de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igual tratamiento, respetando el orden en que actúe ante ellos, sin perjuicio del derecho preferencial para el trámite de las peticiones de los periodistas y de la información requerida por los funcionarios jurisdiccionales en ejercicio de la acción de tutela y la acción de cumplimiento.

Parágrafo. En virtud del principio de imparcialidad y en la medida en que no exista disposición legal vigente que establezca lo contrario, las peticiones presentadas por las organizaciones sindicales se sujetarán irrestrictamente a las disposiciones legales y aquellas previstas en la presente normatividad. En ningún caso se dará prelación, trato preferencial, o se les eximirá de requisito alguno a las peticiones presentadas por organizaciones sindicales de trabajadores oficiales o servidores públicos de la entidad.

Artículo 7º. Principio de publicidad. En virtud de este principio, el Sena dará a conocer sus decisiones, mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley y esta resolución.

Artículo 8º. Principio de contradicción. En virtud de este principio los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones del Sena por los medios legales.

Artículo 9º. Aplicación de los principios. Los principios enunciados en los artículos

anteriores, servirán también para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

CAPITULO II

De las actuaciones administrativas

Artículo 10. Clasificación. 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.

CAPITULO III

Definiciones y alcances

Artículo 11. Petición. Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

Artículo 12. Derecho de petición en interés general. 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.

Artículo 13. Derecho de petición en interés particular. Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante el Sena. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante el Sena, deberán contener además de la información señalada en el artículo 20 de la presente resolución, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

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.

Artículo 14. Solicitud de información. 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.

La consulta de información deberá llevarse a cabo en las horas de despacho al público.

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

Artículo 15. *Formulación de consultas.* 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 serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente.

Las consultas verbales serán atendidas, de lunes a viernes, en horario de atención al público.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en la presente resolución.

En los términos previstos por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios del Sena a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Artículo 16. *Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal.* Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

Artículo 17. *Actuaciones administrativas iniciadas de oficio.* Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

Artículo 18. *Queja y reclamo.* Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad.

TITULO I

CAPITULO I

De las peticiones

Artículo 19. *Peticiones escritas y verbales.* Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante el Sena, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular.

Artículo 20. *Peticiones escritas.* 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 por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. La indicación del documento de identidad.
4. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso.
5. Indicación clara del objeto de la petición.

6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los documentos que se adjunten.
8. La firma del peticionario.

Parágrafo. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 21. *Peticiones verbales.* 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 las que conforme a este reglamento deban presentarse por escrito.

CAPITULO II

Del trámite de las peticiones verbales

Artículo 22. *Funcionario competente y horarios.* 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. 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 artículo 5º del Código Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

Artículo 23. *Término para resolver y forma de hacerlo.* 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 la presente resolución y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.

Artículo 24. *Funcionario incompetente.* 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 para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma verbal o escrita.

CAPITULO III

Del trámite de las peticiones escritas

Artículo 25. *Funcionario competente.* 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.

Artículo 26. Horario de atención al público. El horario ordinario de atención al público en las dependencias será de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:30 p. m. Sin embargo, las ventanillas de los Centros de Formación Profesional atenderán en jornada continua de 8:00 a. m. a 5:30 p. m.

Artículo 27. Requisitos de las peticiones. Las peticiones presentadas ante el SENA para que sean procedentes deberán contener por lo menos la información requerida en el artículo 20 de la presente resolución.

Artículo 28. Peticiones incompletas. Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, los funcionarios encargados de su trámite, encuentran que no se acompaña la información y documentos necesarios para decidir la petición, indicarán por escrito al peticionario los que hagan falta, para que procedan de conformidad.

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 tendrá en cuenta lo previsto en la Resolución 0279 de 2003.

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.

Artículo 29. Petición ante funcionario incompetente para decidir. Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente para decidir, este deberá remitirla al competente en forma inmediata y así se lo hará saber por escrito al interesado. A partir de la fecha de recibo de la petición por parte del funcionario competente, los términos para decidir se ampliarán en diez (10) días hábiles.

Artículo 30. Designación del funcionario. El Jefe de la dependencia correspondiente, designará en forma inmediata el funcionario que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla. Si del estudio preliminar de la petición se observa que se requiere solicitar información complementaria, así se hará saber al peticionario a la mayor brevedad.

Artículo 31. Términos para resolver las peticiones. Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas al SENA sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Si son en interés general o en interés particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

Cuando no fuere posible resolverlas en el plazo previsto, el funcionario competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.

2. Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, en diez (10) días hábiles. 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.

En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

3. Las copias de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona, se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la correspondiente solicitud, de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.
4. Si se trata de formulación de consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Parágrafo. La respuesta debe cumplir con tres requisitos:

1. Oportunidad.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Artículo 32. *Interrupción de los términos para resolver.* 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 para complementación de documentos o información.
2. Práctica de pruebas.
3. En los demás casos previstos en la ley.

Artículo 33. *Solución de la petición.* Una vez firmada la respuesta, se enviará a radicación de documentos o a quienes hagan sus veces en los Centros de Formación Profesional, para su radicación y remisión en forma inmediata al peticionario.

Artículo 34. *Peticiones no relacionadas con las funciones del SENA.* 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.

Artículo 35. *Peticiones sujetas a decisiones de varias dependencias.* 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.

Artículo 36. *Peticiones que tramitan las dependencias.* Todas las dependencias del SENA, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones asignadas mediante Decreto 0249 de 2004 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

Artículo 37. *Peticiones insuficientes.* Si 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.

Parágrafo. El requerimiento a que alude este artículo interrumpe los términos para

resolver, fijados en la presente resolución.

Artículo 38. Desistimiento. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, no da respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Artículo 39. Peticiones improcedentes. Los funcionarios encargados de analizar las peticiones, deberán aceptarlas a excepción de aquellas que contengan expresiones irrespetuosas contra los funcionarios, indicándole verbalmente al peticionario las razones de improcedencia, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

Artículo 40. Incumplimiento en los términos para atender y resolver las peticiones. La falta de atención a las peticiones de que trata este título, la inobservancia de los principios consagrados en el título preliminar y la de los términos para resolverlas o contestarlas, constituirá causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

TITULO II

CAPITULO I

De la información

Artículo 41. Información de asuntos de interés general. La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, estará obligada a mantener informados a los usuarios sobre la organización, misión, funciones, procesos y procedimientos del SENA, según los manuales, normatividad de la entidad, mecanismos de participación ciudadana, contratos que celebre el SENA de conformidad con las normas vigentes y a orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Parágrafo. Para dar cumplimiento al presente artículo, todas las dependencias de SENA, deberán remitir a la Dirección, la información actualizada sobre los temas que les correspondan atender.

Artículo 42. Información especial y particular. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el SENA y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

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

Artículo 43. Decisión negativa respecto de la petición de información, consulta de documentos y expedición de copias. La dependencia competente del SENA sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se deberá notificar tanto al peticionario

como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 8º del Decreto-ley 262 de 2000.

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

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

Artículo 44. Protección de la reserva documental. Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del SENA, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley.

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

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

Artículo 45. Peticiones de periodistas. Las peticiones sobre expedición de copias de documentos formuladas por periodistas debidamente acreditados, se tramitarán preferencialmente.

Artículo 46. Lugar y horario para la consulta de documentos. La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.

Artículo 47. Consulta de información y documentos debidamente publicados. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del *Diario, Boletín* o *Gaceta* en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

Artículo 48. Plazo para decidir. 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.

Artículo 49. Certificaciones. 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.

Artículo 50. *Notificación de los actos que decidan las peticiones.* Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

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

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

Artículo 51. *Recursos.* Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, en sus artículos 50 y siguientes.

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

Artículo 52. *Suspensión de términos.* De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 30 del Código Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

CAPITULO II Expedición y costo de copias

Artículo 53. *Expedición de fotocopias.* Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el SENA, a costa del interesado, quien cancelará el valor fijado en este reglamento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a tres (3).

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

Artículo 54. *Valor de las fotocopias.* El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100,00) moneda legal. Este valor se reajustará anualmente de acuerdo con la meta de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado serán gratuitas.

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

Parágrafo 2º. Ningún servidor del SENA podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: "*Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado...*".

TITULO III
CAPITULO I
De las consultas

Artículo 55. *Formulación de consultas.* Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

Artículo 56. *Requisitos de las consultas.* Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en los artículos 20 y 21 del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad

CAPITULO II
Del trámite de las consultas

Artículo 57. *Plazo máximo para resolver consultas.* El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a las consultas que emitan los servidores públicos del SENA no comprometerán la responsabilidad de este, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

Artículo 58. *Funcionarios competentes.* Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la dependencia o su delegado, que sea competente para conocer, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia por el Decreto 0249 de 2004 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

TITULO IV
CAPITULO I
De las quejas y reclamos

Artículo 59. *Oficina de Quejas y Reclamos.* La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas a través de los servidores públicos designados para atención de servicio al cliente, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión por parte de la entidad o sus funcionarios.

Artículo 60. *Funciones.* En materia de quejas y reclamos, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, deberá cumplir las siguientes funciones:

- Presentar informes periódicos al Director General sobre el número de quejas recibidas, servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos y

principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

- Presentar un informe trimestral a la Comisión de Lucha Contra la Corrupción de la Presidencia de la República, sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución dada a las mismas.

- Garantizar efectividad en la comunicación con los empleadores para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del SENA, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan al SENA y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.

- Coordinar y administrar la información que se maneje a través de la línea de servicio gratuito, que estará disponible para que los ciudadanos reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con las atribuciones del SENA.

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

Artículo 61. *Presentación de quejas y reclamos.* Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través de la página web, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 13 de la presente resolución. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

Las quejas deberán contener por lo menos:

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

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

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

CAPITULO II

Del trámite de las quejas y reclamos

Artículo 62. *Trámite de quejas y reclamos.* Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

Artículo 63. *Traslado al funcionario competente.* Las quejas y reclamos se asignarán a los servidores públicos encargados de la atención de servicio al cliente, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, correspondiendo al jefe

de la misma indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Copia de los anteriores trámites se deberán remitir a servicio al cliente, para su seguimiento y control.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, a la Oficina de Control Interno Disciplinario del SENA, para que se adelante el trámite pertinente.

Artículo 64. *Quejas y reclamos improcedentes.* Los servidores públicos de servicio al cliente encargados de recibir las quejas y reclamos podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

Artículo 65. *Término.* Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios de servicio al cliente. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.

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

Artículo 66. *Solicitud de información o documentos adicionales.* Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con precisión y en la misma forma en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o información, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr los términos, pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquellos que dispongan.

Artículo 67. *Desistimiento de las quejas o reclamos.* Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja, si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

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

Artículo 68. *Desatención de las quejas o reclamos.* La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

Artículo 69. *Normas aplicables.* En todo caso, de conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento

dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

TITULO V Otras disposiciones

Artículo 70. *Las investigaciones disciplinarias.* Las investigaciones disciplinarias por quejas, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, que diligencie el SENA, se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Único Disciplinario y las demás normas que las adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

Artículo 71. *Presentación de peticiones fuera de la sede de la entidad.* Los interesados que residan en una ciudad diferente a la sede relacionada con su petición, pueden presentar sus peticiones a la sede que corresponda.

Artículo 72. *Utilización de medios electrónicos de comunicación.* Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, el SENA podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas.

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

Artículo 73. *Derecho de turno.* En el trámite de las peticiones radicadas ante el SENA, se deberá respetar el orden de su presentación. Solo por razones de orden público, el Director de la Entidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

Artículo 74. *Otras disposiciones aplicables.* Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta Resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 75. *Vigencia y derogatoria.* La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el ***Diario Oficial***, previa su revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

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

El Director General,

Darío Montoya Mejía.

Procuraduría General de la Nación
RESOLUCION NUMERO 361 DE 2004

(septiembre 9)

por la cual se aprueba el Reglamento Interno del Derecho de Petición y el trámite de las consultas, quejas y reclamos del Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena.

El Procurador General de la Nación, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial de las conferidas por los artículos 23, 74 y 118 de la Constitución Política; 1º de la Ley 58 de 1982; 1º y siguientes del Decreto 01 de 1984; 1º del Decreto Reglamentario 770 de 1984 y el numeral 2 del artículo 8º del Decreto-ley 262 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 32 del Decreto 01 de 1984, los reglamentos internos de derecho de petición, quejas y reclamos, expedidos por los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, las entidades descentralizadas del orden nacional, gobernaciones y alcaldías de los distritos especiales, deben someterse previamente a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación;

Que el Director General del SENA, remitió a la Procuraduría General de la Nación, por medio de oficio número 0010-28528 del 31 de agosto del presente año, la Resolución número 01961 del 30 de agosto de 2004, *por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA;*

Que revisada la resolución antes citada, se observa que su texto se ajusta en forma íntegra a los principios establecidos en el Decreto 01 de 1984 y en las demás normas que desarrolla el derecho de petición,

RESUELVE:

Primero. **Aprobar** la Resolución número 01961 que reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

Segundo. Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

Tercero. El presente reglamento rige a partir de su publicación en el ***Diario Oficial***.

Notifíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 9 de septiembre de 2004.

El Procurador General de la Nación,

Edgardo José Maya Villazón.
(C.F.)