



## CARTA DE TRATO DIGNO

Estimados Ciudadanos, el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en los siguientes Valores:

### Valores de Integridad:

- 1. Honestidad.** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- 2. Respeto.** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- 3. Compromiso.** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- 4. Diligencia.** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- 5. Justicia.** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- 6. Solidaridad.** Brindo mi ayuda a las personas cuando lo necesitan sin esperar algo a cambio, entendiendo que hago parte de una comunidad.
- 7. Lealtad.** Obro de acuerdo a los principios éticos, morales, culturales, ecológicos y a las normas colombianas e institucionales.

Ministerio del Trabajo

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**

**Dirección General**

---

Calle 57 No. 8 69 PBX 546 15 00 Bogotá, D.C., Colombia  
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



## Derechos

El SENA en cumplimiento del código de integridad y lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se compromete a garantizar los derechos sin distinción alguna y en especial los siguientes:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegatos (descargos, quejas o denuncias) y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.



## Deberes

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011, los derechos que tienen los ciudadanos y clientes también le asisten unos deberes entre los cuales destacamos:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## Canales de Atención

El SENA, tiene dispuesto un equipo humano dispuesto a brindarle la orientación, servicio y asistencia que requiera en los trámites de competencia de la Entidad

Recordamos que todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad.

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	En 33 Regionales y 117 Centros de Formación Profesional Integral a nivel nacional  (* Donde existan unidades de correspondencia	Ver direcciones en la página web <a href="http://www.sena.edu.co/es-co/regionales/Paginas/default.aspx">http://www.sena.edu.co/es-co/regionales/Paginas/default.aspx</a>	De acuerdo con lo dispuesto en cada Regional

Ministerio del Trabajo  
**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**  
Dirección General

---

Calle 57 No. 8 69 PBX 546 15 00 Bogotá, D.C., Colombia  
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



Telefónico	(*) Conmutador Nacional	(1) 5461500	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. - 1:00 p.m. en Jornada continua
	(*) Atención al Ciudadano	(1) 5925555	
	(*) Línea Gratuita Nacional Atención al Ciudadano	018000 910270	
	(*) Atención al Empresario	(1) 4049494	
	(*) Línea Gratuita Nacional Atención al Empresario	01 8000 910682	
Virtual	(*) Página web	<a href="http://www.sena.edu.co">www.sena.edu.co</a>	Permanente
	Chat	Página Web <a href="http://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/chat.aspx">http://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/chat.aspx</a>	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. - 1:00 p.m. en jornada continua.
Redes Sociales	Facebook	@SENAColombiaOficial	Permanente
	Instagram	@SENAComunica	Permanente
	Twitter	@SENAComunica	Permanente
	YouTube	SENATV	Permanente
	Flicker	SENAComunica	Permanente

(\*) Canales oficiales de radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Ministerio del Trabajo  
**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**  
**Dirección General**

Calle 57 No. 8 69 PBX 546 15 00 Bogotá, D.C., Colombia  
[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co) - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



## RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por el SENA.
- Los trámites y servicios del SENA son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
  - ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
  - ✓ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
  - ✓ Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
  - ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
  - ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
  - ✓ Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos. Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

***Nos comprometemos a servirle con el respeto, diligencia y honestidad que usted se merece.***

Ministerio del Trabajo  
**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**  
**Dirección General**

---

Calle 57 No. 8 69 PBX 546 15 00 Bogotá, D.C., Colombia  
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270