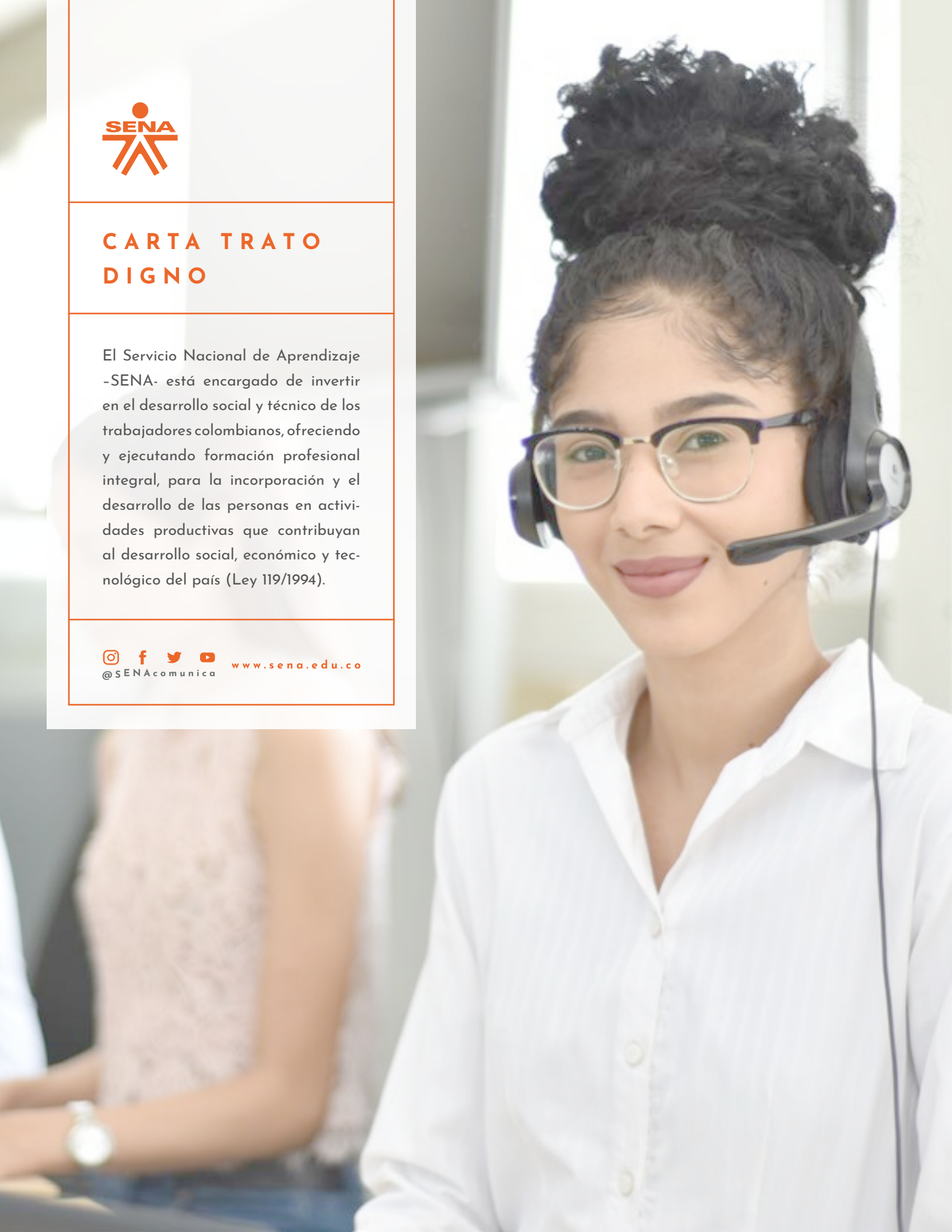




CARTA TRATO DIGNO

El Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- está encargado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando 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 (Ley 119/1994).

 www.sena.edu.co
@SENAcomunica





VALORES DE NUESTRA ENTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



HONESTIDAD



JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

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.



RESPECTO

Cumplo 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.

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.



DILIGENCIA



COMPROMISO

Brindo mi ayuda a las personas cuando lo necesitan sin esperar algo a cambio, entendiendo que hago parte de una comunidad.



SOLIDARIDAD

Obro de acuerdo a los principios éticos, morales, culturales, ecológicos y a las normas colombianas e institucionales.



LEALTAD



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Toda persona natural o jurídica tiene los siguientes derechos:

1

Presentar peticiones verbales o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo.

2

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana, sin discriminación alguna.

3

Recibir atención especial y preferente si se trata de una persona en situación de discapacidad, adulto mayor, madre gestante o lactante o niño o niña (artículo 13 de la Constitución Política).

4

Recibir información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para la presentación de las peticiones.

5

Obtener respuesta oportuna a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.

6

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos.

7

Formular quejas, denuncias y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir.

\$

X

**LOS TRÁMITES Y
SERVICIOS DEL SENA
SON GRATUITOS Y
NO REQUIEREN DE
INTERMEDIARIOS.**



DEBERES

Los deberes tienen como base el artículo 95 de la Constitución Política, en el cual se señala que:

1

(...) El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.

2

Tratar con respeto al servidor público que le atiende.

3

Brindar información veraz.

4

Actuar conforme al principio de buena fe, esto significa que: no se deben realizar maniobras que retarden las actuaciones, ni ejecutar con pleno conocimiento declaraciones falsas o entregar documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

DATOS PARA PRESENTAR UNA PETICIÓN

- 1. Nombre** del servidor/a y/o cargo a quien se dirige el derecho de petición.
- 2. Objeto** de la petición, escrito de manera clara y concreta.
- 3. Descripción** de las razones en que se apoya su solicitud.
- 4. Datos del solicitante:** nombres y apellidos completos.
- 5. Identificación:** tipo de documento de identidad y número.
- 6. Datos de contacto:** dirección física, teléfono, ciudad y departamento de residencia, y correo electrónico para dar respuesta a su petición.
- 7. Adjuntos:** relación de documentos que acompañan su petición (revise que estos estén completos).
- 8. Firma del peticionario:** cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).



CANALES DE ATENCIÓN

Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los siguientes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por el SENA.



CANAL PRESENCIAL:

Se realiza directamente en la Dirección General, las 33 regionales y/o los 117 Centros de Formación Profesional Integral.

La atención se brinda de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o en los horarios de oficina de cada regional.



CANAL VIRTUAL:

Integra todos servicios que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Chat

[Acceda aquí](#)

Página web:

[Acceda aquí](#)

Redes sociales oficiales

Facebook:

[@SENA](#)

Twitter:

[@SENAComunica](#)

Instagram:

[@SENAComunica](#)

Youtube:

[SENA Comunica](#)



CANAL TELEFÓNICO:

Por este canal es posible la interacción entre el SENA y la ciudadanía a través de las redes de telefonía fija, móvil y mensajería de texto. Las líneas telefónicas son las siguientes:

Línea gratuita nacional:
018000 910270

Conmutador Nacional:
(1) 5461500

Línea al Ciudadano:
(1) 3430111

Línea empresarial:
(1) 3430101 -
01 8000 910 682

El servicio se presta de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., en jornada continua.