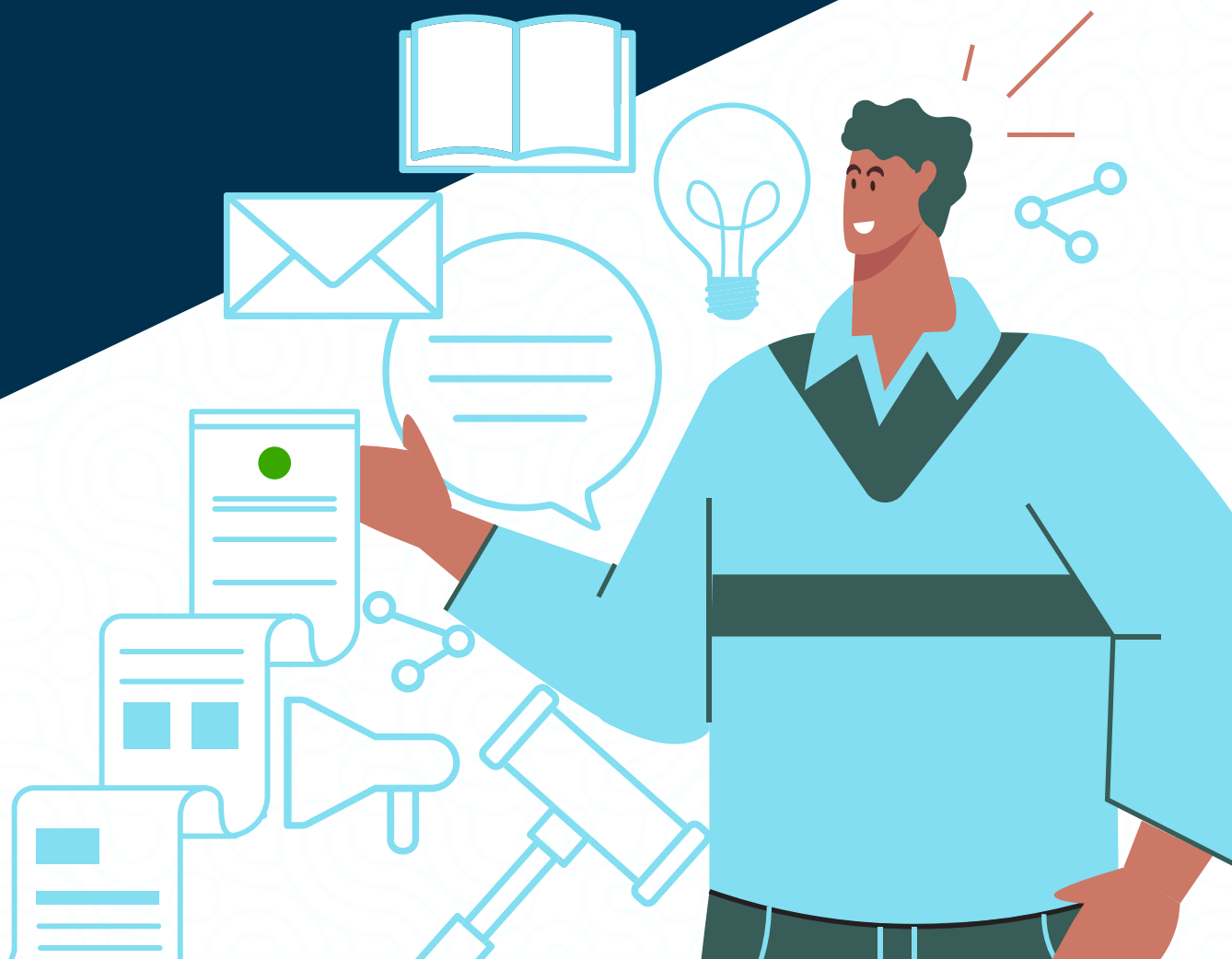




---

# GUÍA DE LAS **PQRS**D EN EL **SENA**



▶ **¿Qué es una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación, agradecimiento y acción de tutela (PQRSD)?**

Es el derecho que tiene la ciudadanía de realizar ante una entidad pública o privada un requerimiento, solicitud de información o documentos, calificar un servicio, proponer acciones de mejora o elevar una denuncia (**Constitución Política de Colombia y Ley 1755 de 2015**).

▶ **¿Qué es una petición?**

Es el requerimiento que se realiza en nombre propio, apoderado, representante o entidad para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo.

▶ **¿Cómo se clasifican?**

- Petición de documentación
- Petición de información
- Petición de servicios
- Petición de interés general o particular
- Petición de consulta

▶ **¿Qué es una queja?**

Es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento al recibir una atención inadecuada por parte de un servidor público.

▶ **¿Qué es un reclamo?**

Es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición.

▶ **¿Qué es una sugerencia?**

Es la manifestación de una propuesta para plantear un cambio o mejora de un servicio, trámite o proceso.

▶ **¿Qué es una denuncia?**

Es dar a conocer un acto sospechoso, posible hecho de corrupción o riesgo de fraude que esté realizando una persona a nombre de la entidad o dentro de ella.

▶ **¿Qué es una felicitación?**

Es la manifestación positiva frente al servicio o gestión de la entidad.

▶ **¿Qué es un agradecimiento?**

Es la manifestación de gratitud frente a un servicio o gestión de la entidad.

▶ **¿Qué es una acción de tutela?**

Es un mecanismo que permite a cualquiera persona acudir ante autoridades judiciales para solicitar la protección inmediata de un derecho fundamental que puede ser vulnerado por acción u omisión.

▶ **¿Cuál información debe tener una PQRSD?**

- El nombre de la entidad o persona a quien va dirigida.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, representante o apoderado, documento de identidad y datos de contacto (dirección de correspondencia, teléfono o correo electrónico).
- Explicación clara de lo que solicita o necesita.
- Documentos que sustenten el requerimiento, si se requieren
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

### ► **¿Cuál es el plazo para responder una PQRSD\*?**

De acuerdo con el asunto y tipo de PQRSD.

#### **Peticiones (Ley 1755 de 2015):**

- De información o de documentación – 10 días
- Interés general o particular – 15 días
- Consulta – 30 días
- Queja, reclamo, sugerencia, felicitación, agradecimiento y denuncia – 15 días
- Tutelas – Término señalado por el juez

#### **Atención prioritaria**

- Ministerio Público: Defensoría del pueblo, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Fiscalía General de la Nación (Artículo 15 Ley 24 de 1992) – 5 días
- Congresista (Artículo 158 Ley 5 de 1992) – 5 días
- Menor de edad persona en situación de desplazamiento, adulto mayor, persona con discapacidad (Artículos 12 y 13 Decreto 19 de 2012) – 8 días hábiles
- Periodista (Artículo 30 Ley 1755 de 2015) – 8 días hábiles
- Entidades del estado y autoridades (Artículo 30 Ley 1755 de 2015) – 10 días

*\*Nota: días hábiles, a excepción de los notificados con términos especiales.*

### ► **¿Qué pasa si una PQRSD está incompleta?**

Se requerirá al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un mes. A partir del día hábil siguiente de que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolverla.

▶ **¿Qué pasa si la persona no completa la información?**

Se entenderá que ha desistido de su solicitud, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

▶ **¿Una PQRSD puede ser anónima?**

Sí, aunque para el caso de las quejas, la información suministrada debe ser clara y completa con el fin de adelantar el trámite a que haya lugar (acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal o actuación de la autoridad competente), excepto cuando se requiera evidencia para comprobar la veracidad de los hechos o los datos personales.

▶ **¿Dónde se notifica la respuesta a una PQRSD?**

Por el medio informado por el interesado, su representante, apoderado o persona autorizada. Cuando se desconozca la información del destinatario, la respuesta se publicará en la página web del SENA y en un lugar de acceso al público por 5 días hábiles.

▶ **¿Dónde consultar los informes PQRSD del SENA?**

- Los informes se pueden consultar en la página web de la Entidad, en la sección Presentar **PQRSD**, <https://bit.ly/3pBs3rU>

► **¿Dónde se radica una PQRSD ante el SENA?**

- Presencial: 33 Regionales, 117 Centros de Formación Profesional Integral y Dirección General
- #577 desde cualquier operador de telefonía celular o teléfono fijo nacional
- Línea de atención a la ciudadanía: +(57) 601 3430111 - Línea gratuita nacional 018000 910270
- Línea de atención al empresario: +(57) 601 3430101 - Línea gratuita nacional 018000 910682
- Línea PQRSD: Bogotá +(57) 601 3431919
- [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co): portal PQRSD, asesoría virtual, chat, línea WhatsApp 3168760255, lengua de señas colombiana
- Redes sociales SENA: Twitter, Instagram, Facebook y YouTube:
- [servicioalciudadano@sena.edu.co](mailto:servicioalciudadano@sena.edu.co)

**Para más información:**

Resolución 1365 del 28 julio de 2022

Página web del SENA, <https://sena.edu.co/es-co/Paginas/default.aspx>

Ley 1755 de 2015



**@SENAComunica**

**[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)**