



Apreciada ciudadanía:

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)

Respetamos su derecho a:

Recibir información en un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos sobre los trámites y servicios que ofrece la Entidad de forma gratuita y sin intermediarios.

Tener orientación sobre cómo presentar una petición, conocer el estado de esta y recibir respuesta clara y de fondo en los plazos estipulados por la Ley.

Obtener de forma oportuna, completa y clara respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en lengua castellana, nativa, criolla u otra lengua.

Recibir atención preferencial en caso de tener una discapacidad, ser persona adulta mayor, mujer gestante o lactante o menor de edad.

Recibir un trato respetuoso sin ningún tipo de discriminación por motivos de procedencia, apariencia, discapacidad, etnia, grupo étnico, condición socioeconómica, orientación sexual, identidad de género o religión, entre otros.

Proteger sus datos personales. Por lo tanto, la Entidad le solicitará autorización para recopilar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar información sobre usted.

Exigir a los servidores públicos del SENA el cumplimiento de sus responsabilidades, un trato respetuoso y transparencia en sus actuaciones.

Sus deberes son:

Tratar con respeto a la persona que le atiende.

Brindar información veraz y actuar bajo el principio de buena fe. No realizar acciones que retarden las actuaciones de la Entidad, declarar o entregar información o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.

Dar crédito a la propiedad de cualquier texto, video, audio, fotografía o diseño de la Entidad que use de manera personal, informativa y no comercial.

Canales de atención para la ciudadanía y empresas:

Presencial

- Dirección General (Bogotá), 33 Regionales, 117 Centros de Formación Profesional Integral.
- Línea de atención al ciudadano: Bogotá +(57) 601 3430111 - Línea gratuita y resto del país 018000 910270.
- Línea de atención al empresario: Bogotá +(57) 601 3430101 -
- Línea gratuita y resto del país 018000 910682.

- <https://oficinavirtualderadicacion.sena.edu.co/oficinavirtual/solicitudindex.aspx>
- Línea PQRSD: Bogotá +(57) 601 3431919.
- www.sena.edu.co (portal PQRSD, asesoría virtual, chat, línea WhatsApp 3168760255, lengua de señas colombiana).
- Redes sociales: X; Facebook; YouTube.