



# PQRS D SENA



@SENAComunica

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

**Inducción**  
Centro de Formación en Actividad Física y  
Cultura

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

---

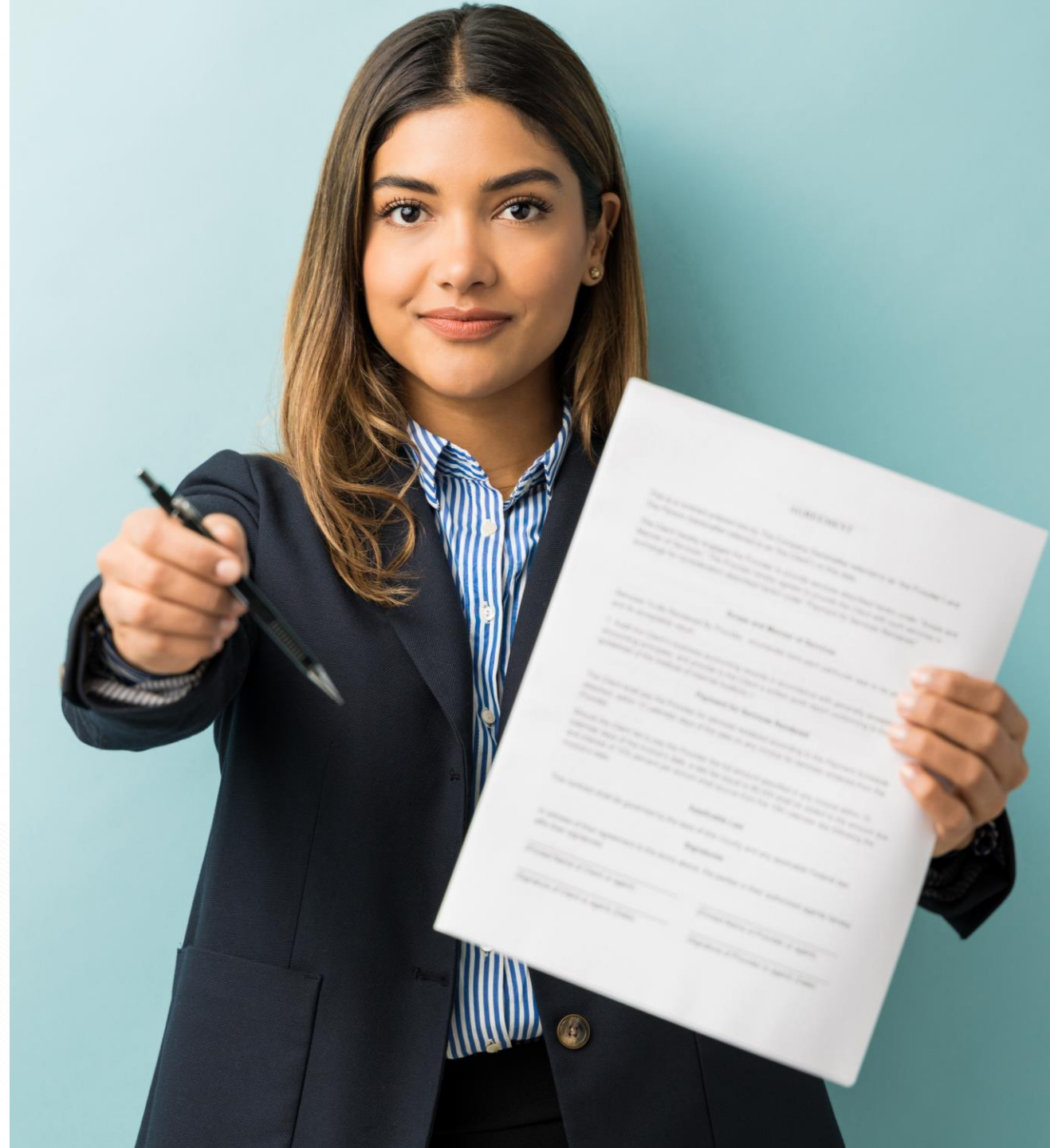
Es el derecho que tiene la ciudadanía de realizar ante una entidad pública o privada un requerimiento, solicitud de información o documentos, calificar un servicio, proponer acciones de mejora o elevar una denuncia

(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.



# ¿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 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 sugerencia?

---

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





# ¿Qué es una felicitación?

---

Es la manifestación positiva o de gratitud frente al 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.



# ¿Qué 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





# ¿Cómo presentar una PQRSD?

- 1. Canal presencial:** En la Oficina de Radicación ubicada en la Dirección General, en las unidades de correspondencia de las Regionales o Centros de Formación Profesional Integral. Por su parte, en los Buzones de Sugerencias ubicados en los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano.
- 2. Canal virtual:** Puede realizar la radicación en línea a través de nuestros portales de PQRS y Denuncias.
- 3. Canal telefónico:**
  - Conmutador Nacional: 601 461500.
  - Línea de atención al ciudadano, empresario y línea: Bogotá: 601 7366060
    - Línea gratuita: 018000 910270.
  - Línea nacional servidores públicos: 601







# ¿Quién es el responsable del seguimiento y control a las PQRSD?

---

**La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano es responsable de realizar el respectivo seguimiento a las PQRS de la Entidad.**

# Video explicativo:



Radica tus **PQRS**  
de manera virtual

# Actividad: crear PQRSD de Felicitación - pantallazos



Le damos la bienvenida al portal PQRSD del SENA

Radique y haga seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSD).

Si va a radicar una acción de tutela diríjase a las unidades de correspondencia físicas o radíquelas en los correos electrónicos de notificaciones judiciales, que encontrará en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3rv0wsZ>

Este es el canal oficial de la Oficina de Control Interno Disciplinario -OCID, para que la ciudadanía radique sus **quejas / denuncias** respecto de presuntas irregularidades en las que incurren los funcionarios públicos del SENA.

Para dar respuesta a su queja / denuncia, esta Oficina cuenta con 15 días hábiles siguientes a su recepción (Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011).

Estamos dispuestos a servirle.

¿Qué desea realizar?



**Radique aquí  
su PQRSD  
Virtual**



**Consulte aquí  
su PQRSD**




# Actividad:



## Usuarios para registrar solicitud

Seleccione una de las siguientes opciones de como desea realizar su PQRSD:




### CIUDADANO

Usted radicará una PQRSD con sus datos de registro, la respuesta a su requerimiento será enviada a su correo electrónico de notificación.



### IDENTIFICACIÓN RESERVADA

Si considera que la solicitud de información a realizar pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.



### ANÓNIMO

Si usted desea radicar una PQRSD como usuario anónimo, debe seleccionar esta opción, en la cual declara reserva sobre sus datos personales y de contacto. Si lo considera pertinente, le agradecemos el registro de una dirección de correo electrónico para la notificación de la respuesta.



# Actividad:



Portal PQRS

VIERNES, 15 DE MARZO 2024



MINISTERIO DEL TRABAJO

## Ingreso

Correo electrónico

jalvareza@sena.edu.co

Contraseña

\*\*\*\*\*



[Restablecer contraseña](#)

INGRESAR

[Realizar el registro](#)

# Actividad:



## Registro

1. Validación de identidad

2. Completar información básica

3. Información de ubicación

4. Preguntas de seguridad

Los campos obligatorios están marcados con asterisco \*

Tipo de  
persona  
(\*)

PERSONA NATURAL ▼

Tipo de  
Documento  
(\*)

Seleccione ▼

Número de  
Documento  
(\*)

Ejemplo: 1234567891

Fecha de  
nacimiento  
(\*)

//

29

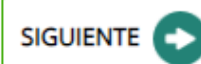
Formato DD/MM/YYYY

Fecha de  
expedición  
(\*)

//

29

Formato DD/MM/YYYY





# Actividad:



Ciudadano

## Realizar Solicitud

1. Información de contacto

2. Información básica

3. Datos comunicación

Los campos obligatorios están marcados con asterisco \*

Grupo de Interes (\*)

INSTRUCTOR

País de residencia (\*)

COLOMBIA

Departamento de residencia (\*)

DISTRITO CAPITAL

Ciudad o Municipio de residencia (\*)

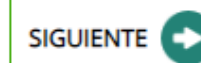
BOGOTA

Correo Electrónico

jalvareza@sena.edu.co

Medio de notificación de respuesta (\*)

CORREO ELECTRONICO



# Actividad:



Ciudadano

## Realizar Solicitud

1. Información de contacto

2. Información básica

3. Datos comunicación

Los campos con (\*) son obligatorios.

Asunto (\*)

Seleccione ▼

- Seleccione
- FELICITACION
- PETICION
- QUEJA
- RECLAMO
- SUGERENCIA

Descripción (\*)

Empty text area for description.

Evidencias o Documentos:

Puede adjuntar solo archivos en Formato PDF con un peso máximo de 5MB.

+ Agregar archivos...

⌂ Iniciar subida

⌂ Cancelar subida

# Actividad:



Ciudadano

## Realizar Solicitud

1. Información de contacto

2. Información básica

3. Datos comunicación

Los campos con (\*) son obligatorios.

Asunto (\*)

FELICITACION

**Descripción del Asunto seleccionado:** Expresión de satisfacción por parte de los usuarios frente a la Entidad, sus servicios o servidores.

Tipo de Petición (\*)

Seleccionar

Seleccionar

DE INFORMACION

DE SERVICIOS

ENTIDAD

SERVICIOS SENA

SERVIDOR PUBLICO

Descripción (\*)

máximo 100 caracteres

Evidencias o Documentos:

Puede adjuntar solo archivos en Formato PDF con un peso máximo de 5MB.

+ Agregar archivos...

⬇ Iniciar subida

⬇ Cancelar subida



# Actividad:



Ciudadano

## Realizar Solicitud

1. Información de contacto

2. Información básica

3. Datos comunicación

Los campos con (\*) son obligatorios.

Asunto (\*)

FELICITACION

**Descripción del Asunto seleccionado:** Expresión de satisfacción por parte de los usuarios frente a la Entidad, sus servicios o servidores.

Tipo de Petición (\*)

SERVICIOS SENA

Tema (\*)

Seleccionar

Descripción (\*)

Seleccionar  
CONTRATO DE APRENDIZAJE  
ESTADO DE CUENTA  
MATRIZ REGULACIÓN CUOTA DE APRENDICES  
PAGINA DEL SENA  
PAGINA DEL SENA - OTRAS  
PAGINA GESTION VIRTUAL DE APRENDICES  
PAGINA SENA - ATENCION AL CIUDADANO  
PÁGINA AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO  
SERVICIO EN OFICINAS REGIONALES APE

Evidencias o Documentos:

# Actividad:



Tema (\*)

PAGINA DEL SENA

Dependencia ó  
destino (\*)

OFICINA DE COMUNICACIONES

Descripción demasiado corta(\*):

Gracias por el apoyo con este medio de difusión.



Evidencias o Documentos:

Puede adjuntar solo archivos en Formato PDF con un peso máximo de 5MB.

+ Agregar archivos...

Iniciar subida

Cancelar subida

Por favor marque la casilla de verificación



No soy un robot



reCAPTCHA  
Privacidad - Términos



ANTERIOR

ENVIAR





**GRACIAS**

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270

Línea de atención al empresario: 01 8000 910682



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