CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados Ciudadanos el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, esta comprometido con el servicio al ciudadano y expide la siguiente carta de trato digno a todos los usuarios, así:

1. Información General

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 principios y valores:

PRINCIPIOS	VALORES
Primero la vida	Respeto
La dignidad del ser humano	Libre pensamiento y actitud crítica
La libertad con responsabilidad	Liderazgo
El bien común prevalece sobre los intereses particulares	Solidaridad
Formación para la vida y el trabajo	Justicia y equidad
	Transparencia
	Creatividad e innovación

2. Derechos

El SENA en cumplimiento de los principios y valores y lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, debe 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 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.

3. Deberes

En relación con 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.

4. Medios de Contacto

Los canales de comunicación en general y los canales oficiales y habilitados por la entidad para la radicación de Peticiones son los siguientes:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	En 33 Regionales y 116 Centros de Formacion Profesional Integral a nivel nacional (*) Donde existan unidades de correspondencia	Ver direcciones en la página web http://www.sena.edu.co/Paginas/Inicio.aspx	De acuerdo con lo dispuesto en cada Regional
Telefónico	(*) Línea Gratuita Nacional	01 8000 910 270	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.
	(*) Línea Bogotá, D.C.	(1) 592 55 55	
Virtual	(*) Página web	www.sena.edu.co	Permanente
	Chat	Página Web http://www.sena.edu.co/atencion-al-ciudadano/Servicios/Paginas/Chat.aspx	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	SENA Comunica, SENA Aprendiz	Permanente
	Twiter	@SENA, Comunica	Permanente
	Google Plus	SENA	Permanente

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

Cordial saludo,

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA