PQRSD

Para facilitar la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSD, el SENA ha puesto a tu servicio el portal PQRSD.

1. Ingresa a nuestra página: www.sena.edu.co, dirígete a la opción de **'Atención y Servicio a la Ciudadanía'** y posteriormente da clic en **'Presentar PQRSD'**.

También puedes realizarlo directamente en el enlace: https://sciudadanos.sena.edu.co .



2. Selecciona la opción `**Radique aquí su PQRS virtual**´ y elije el tipo de usuario para registrar tu solicitud.



3. Si cuentas con usuario, incluye tus credenciales; de lo contrario selecciona `**realizar registro**´ y diligencia la información solicitada.



Nota: Debes aceptar el tratamiento de datos.



4. Si eres un usuario registrado, da clic en **'Radique aquí su PQRSD Formavirtual'**.

Luego, debes seleccionar si deseas radicar una PQRS o una denuncia.

De acuerdo con la selección, se habilitarán las pestañas para diligenciar la información del requerimiento que deseas realizar.

5. Al finalizar el diligenciamiento, se generará e igualmente recibirás en tu correo electrónico el **número de radicado para hacer seguimiento a la PQRSD.**



Para hacer seguimiento a tu **PQRSD** debes seguir el procedimiento anterior hasta el paso Número 2, pero en esta ocasión debes seleccionar la opción `**Consulte aquí su PQRSD´,** ingresa tus credenciales y aparecerá un listado de las PQRSD que has radicado a la Entidad.

NOTA: La respuesta la obtendrás a través del medio de notificación que hayas escogido. El tiempo de respuesta varía de acuerdo con su clasificación:

- **Información y documentación:** Diez (10) días hábiles; siguientes a su recepción.
- **Interés General, Particular o Servicios:** Quince (15) días hábiles; siguientes a su recepción.
- **Consulta:** Treinta (30) días hábiles**;** siguientes a su recepción.

Atención prioritaria de acuerdo con el grupo de interés.