



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE  
ANEXO PARTES INTERESADAS PETICIONES EXTERNAS (PQRS)**

**Tipo de Cliente - Partes Interesadas**

Tipo Cliente	Descripción	Partes interesadas Peticiones Externas (PQRS)
Cliente Externo	Son todas aquellas personas que no hacen parte de la entidad y son quienes solicitan atención y/o respuesta a sus necesidades	<b>Persona Natural</b> *Ciudadano *Aprendiz SENA *Egresado *Menor de Edad no Aprendiz *Persona con Discapacidad *Persona en Situación de Desplazamiento *Adulto Mayor *Congresista *Periodista  <b>Persona Jurídica</b> *Empresa *Comunidad Internacional *Entidades del Estado y/o Autoridades *Otras Instituciones de Educación

**Clasificación persona**

OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Persona Jurídica	Son todas aquellas que realizan requerimientos como empresa constituida y con registro mercantil ante la Cámara de Comercio
Persona Natural	Son todas aquellas que realizan requerimientos como individuo a nombre propio.

**Partes interesadas Peticiones Externas (PQRS)**

Los grupos de interés que aplican para Peticiones son de Cliente Externo, toda vez que para el Cliente Interno cuando realiza un requerimiento prima la relación contractual que tiene con la entidad y por ello no se enmarca como Petición

**Nota:** Los tiempos pueden variar dependiendo el tipo de Petición que la persona presente, sin perjuicio de lo anterior se garantiza un tiempo máximo en la condición especial o grupo de interés que se encuentre la parte interesada, lo anterior de acuerdo a normatividad que garantiza la protección de algunos grupos de interés.

Opciones	Definición	Tiempo de respuesta
<b>Persona Natural</b>		
*Ciudadano	Es toda persona de nacionalidad Colombiana que no se encuentra cursando un programa de formación titulada o complementaria	
*Extranjero	Es toda persona de nacionalidad extranjera que no se encuentra inscrita a un programa de formación titulada o complementaria	
*Aprendiz SENA	Es toda persona que se encuentra cursando un programa de formación titulada o complementaria	
*Egresado	Es toda persona que finalizo un programa de formación titulada.	
*Menor de Edad no Aprendiz	Es toda persona de nacionalidad Colombiana que no se encuentra cursando un programa de formación titulada o complementaria y que no ha alcanzado la edad adulta en Colombia de 18 años.	
*Persona con Discapacidad	Es toda persona nacional o extranjera que presenta una limitación física o mental para el desarrollo de sus actividades.	
*Persona en situación de Desplazamiento	Es toda persona que por motivos ajenos a su voluntad debe abandonar su lugar habitual de vivienda.	
*Adulto Mayor	Es toda persona nacional o extranjera que ha superado los 65 años de edad	
*Congresista	Es toda persona que tiene el titulo de Senador o Representante en el Congreso de la República	
*Periodista	Persona profesionalmente dedicada en un periódico o en un medio audiovisual a tareas literarias o gráficas de información o de creación de opinión. <i>Fuente Diccionario Real Academia Española</i>	
<b>Persona Jurídica</b>		
*Empresa	Es la entidad del sector privado que se encuentra constituida y con registro mercantil ante la Cámara de Comercio	
*Comunidad Internacional	Son entidades internacionales que se encuentran constituidas legalmente en sus países de origen	
*Entidades del Estado y/o Autoridades	Son organismos pertenecientes al Sector Público	
*Otras Instituciones de Educación	Son entidades cuyas funciones o misiones están orientadas a brindar formación	