

EVIDENCIAS EQUIPO SOPORTE TÉCNICO NIVEL II

SEMANA DEL 15 AL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2025

CASOS GESTIONADOS

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS)

APLICATIVO ONBASE – GLPI - CORREO

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (764) - Escuela: Microsoft Edge

https://onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de ...

Carpeta de trab...

Bandeja de entrada combinada

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS

CR-Documentos (Fisicos) Recibidos Externos (0)

CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (764)

CR-Archivo (0)

B. PETICIONES

DP-Recibidos (Fisicos) (0)

DP-Recibidos (Electronicos) (1)

DP-Vencimiento de Terminos (3)

DP-Archivo (0)

C. TUTELAS

D. QUEJAS Y RECLAMOS

QyR-Otras Peticiones (1)

QyR-Recibidos-(Fisicos)

Bandeja de entrada

Arrastre el encabezado de una columna a esta ubicación para agrupar por esa columna

Nombre

Contiene ...

Fecha de ingreso

C.E.(FRM)-7-2025-352742-(1)-9/15/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-COMPART

15/9/2025 13:14:11

C.E.(FRM)-7-2025-352620-(1)-9/15/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES

15/9/2025 12:08:07

C.E.(FRM)-7-2025-352086-(1)-9/15/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RV: CPE

15/9/2025 09:20:09

C.E.(FRM)-7-2025-350378-(1)-9/12/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES

12/9/2025 14:59:26

C.E.(FRM)-7-2025-349432-(1)-12/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI

12/9/2025 15:09:08

C.E.(FRM)-7-2025-347535-(1)-9/11/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS

11/9/2025 13:07:35

C.E.(FRM)-7-2025-347291-(1)-11/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-FWD: R

11/9/2025 10:30:16

C.E.(FRM)-7-2025-346123-(1)-11/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CAMBIA

11/9/2025 07:56:16

C.E.(FRM)-7-2025-345983-(1)-10/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS

12/9/2025 16:23:24

C.E.(FRM)-7-2025-345782-(1)-9/10/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUES

10/9/2025 16:24:19

C.E.(FRM)-7-2025-345768-(1)-9/10/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-YA SE M

10/9/2025 16:22:03

C.E.(FRM)-7-2025-345950-(1)-10/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BARRAN

10/9/2025 16:41:32

C.E.(FRM)-7-2025-345941-(1)-10/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ASUNTO

10/9/2025 16:43:28

C.E.(FRM)-7-2025-344168-(1)-10/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-GRAN E

10/9/2025 12:26:48

Elementos: 764

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

1 mm de lluvia

Miércoles

Buscar

ESP LAA

5:12 p. m.

15/09/2025

1 archivo adjunto (617 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-082999-(1)- JAVIER ANDRES VALENCIA VILLOTA JAVIER ANDR.tif;

Apreciado Javier Andres Valencia Villota

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-322771

Radicado Respuesta	01-9-2025-082999
N.I.S.	2025-01-367478

1-10144

Bogotá

Señor:

JAVIER ANDRES VALENCIA VILLOTA

1 archivo adjunto (617 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-083001-(1)- JESSICA VANESSA ZAPATA CAMARGO SOLICITO SU.tif;

Apreciado Jessica Vanessa Zapata Camargo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-323046

Radicado Respuesta	01-9-2025-083001
N.I.S.	2025-01-367880

1-10144

Bogotá

Señora:

JESSICA VANESSA ZAPATA CAMARGO

3 archivos adjuntos (946 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-083023-(1)- ASTRIHT CATERINE COMBITA CORTES RESPUESTA.tif; C.I.(FRM)-9-2025-083023-(1)---
ASTRIHT CATERINE COMBITA CORTES-RESPUESTA PETIC.html; EVIDENCIA.PNG 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-
2025-083023 - NIS 2025-01-363617 - 9-15-202.png;

Apreciado(a)

Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-083023	2025-01-363617	9/15/2025 9:08:53 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA PETICION	RESPUESTA PETICIÓN 7-2025-318965


1-10144

Bogotá

Señora:

ASTRIHT CATERINE COMBITA CORTES
Aprendiz
Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA
Correo: astriht_combita@soy.sena.edu.co
Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición

 1 archivo adjunto (603 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-083236-(1)- MARIA JOSE GOMEZ RIBERO ANÁLISIS Y DESARRO.tif;

Apreciado Maria Jose Gomez Ribero

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-315787


Radicado Respuesta	01-9-2025-083236
N.I.S.	2025-01-359828

1-10144

Bogotá

Señora:

MARIA JOSE GOMEZ RIBERO

 1 archivo adjunto (696 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-083383-(1)- BRAYAN DAVID CANTILLO ORTEGA RESPUESTA CIU.tif;

Apreciado Brayan David Cantillo Ortega

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-293202

Radicado Respuesta	01-9-2025-083383
N.I.S.	2025-01-333240

1-10144

Bogotá

Señor:

BRAYAN DAVID CANTILLO ORTEGA

Buenas tardes,

Tras la consulta en la réplica de SOFIA, no se localizaron los datos suministrados. No fue posible asociar el documento proporcionado con ningún registro académico, ya sea en formación, cancelado, certificado, o de otro tipo. Asimismo, no se identificó información básica del usuario en los perfiles de aprendiz o instructor.

Registros académicos

```
Introduce tu consulta SQL: select rga."RGA_ID", rga."NIS", per."TIPO_DOCUMENTO", rga."NUM_DOC_IDENTIDAD", per."PER_CORREO_E", rga."FIC_ID", rga."RGA_ESTADO" from "INTEGRACION"."V_REGISTRO_ACADEMICO_B" rga inner join "INTEGRACION"."V_REGISTRO_PERSONAL_B" per on rga."NIS" = per."NIS" where per."NUM_DOC_IDENTIDAD" = '1087558952'
```

No se encontraron resultados.

Datos básicos

```
Introduce tu consulta SQL: select "NIS", "TIPO_DOCUMENTO", "NUM_DOC_IDENTIDAD", "PER_NOMBRE", "PER_PRIMER_APELLIDO" from "INTEGRACION"."V_REGISTRO_PERSONAL_B" per where per."NUM_DOC_IDENTIDAD" = '1087558952'
```

No se encontraron resultados.

```
Introduce tu consulta SQL: select fun."NIS", fun."PER_NOMBRE", fun."PER_PRIMER_APELLIDO", fun."PER_CORREO_E" from "INTEGRACION"."V_REGISTRO_PERSONAL_B" fun where fun."NUM_DOC_IDENTIDAD" like '1087558952'
```

No se encontraron resultados.

Nota: Para poder actualizar la información en ZAJUNA, es necesario que primero realice la actualización en el sistema SOFIA, ya que ZAJUNA sincroniza y refleja los datos que se encuentran registrados allí. Tras revisar los datos, se identificó que actualmente no cuenta con cursos activos ni con información personal cargada en SOFIA. Para solucionarlo, deberá dirigirse a su centro de formación. Ellos podrán validar la situación y gestionar la solicitud de actualización de los datos en el sistema origen (SOFIA).

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) web interface. The browser address bar shows the URL: <https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.form.php?id=128745>. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Inicio', 'Soporte', 'Tickets', 'Estadísticas', 'Aprobaciones', 'Base de conocimiento', and 'Todo'. The main content area shows a ticket titled '10/09/2025 8:34 AM CRM No. 7-2025-298018 - Solicitud apoyo. (128745)'. The ticket details include the creation date and time, the user 'Nicolas Moreno Rincon', and the subject 'Solicitud apoyo.'. The ticket is assigned to 'Sr (es) Mesa de Servicios'. The description of the ticket is as follows: 'Reciban un cordial saludo. De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en la gestión del caso que se relaciona a continuación: "Hola Gracias por su pronta respuesta, vemos que ya nos cargó el landing page donde solicita usuario y contraseña, pero luego de eso nos sale el siguiente error. yesid.contreras@airliquide.com" Estaremos atentos a su validación para la respectiva retroalimentación y respuesta a través del aplicativo OnBase. Agradecemos su atención y el trámite correspondiente. Equipo LMS Zajuna'. The ticket is currently in the 'En curso (asignada)' state. The interface also shows a 'Guardar' (Save) button and a 'Resposta' (Response) button. The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the date and time '6:35 p.m. 16/09/2025'.

Estimada María Magnolia Hernández,

Reciba un cordial saludo.


De manera atenta me permito compartirle que, debido a una dificultad manifestada por uno de nuestros usuarios, en la que reporta que al intentar el ingreso al entorno virtual del LMS Zajuna, aparecen los datos básicos de su perfil, hemos decidido contactarla para solicitarle comedidamente el envío de un video con pantalla completa, en el que se visualice su ingreso al LMS (datos de usuario y contraseña), así como la fecha y hora que se registra en el sistema. Lo anterior, a fin de verificar la existencia de posibles errores frente a las credenciales de acceso y comprobar el uso de datos personales para su debido tratamiento con el usuario solicitante.

De antemano agradecemos su colaboración y apoyo, el cual es fundamental para atender los requerimientos de todos nuestros usuarios.

Estaremos atentos a cualquier inquietud y a la espera del envío de su video.

Cordialmente,

Equipo Técnico LMS Zajuna

 2 archivos adjuntos (936 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-083539-(1)- JOSÉ ANÍBAL BLANQUICETT RESPUESTA A SOLICI.tif; C.I.(FRM)-9-2025-083539-(1)---JOSÉ ANÍBAL BLANQUICETT-RESPUESTA A SOLICITUD.html;

Apreciado(a)


Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-083539	2025-01-321080	9/16/2025 8:30:31 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (690 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-083553-(1)- CRISTIAN CASTAÑEDA ENDES SOYSENA.tif;

Apreciado Cristian Castañeda Endes

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-295897

Radicado Respuesta	01-9-2025-083553
N.I.S.	2025-01-337856

1-10144

Bogotá

Señor:

CRISTIAN CASTAÑEDA ENDES

 1 archivo adjunto (554 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-083569-(1)- SHAYLA GARCÍA DATOS.tif;

Apreciado Shayla García

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-294399

Radicado Respuesta	01-9-2025-083569
N.I.S.	2025-01-335213

1-10144

Bogotá

Señora:

SHAYLA GARCÍA CANO

C.E.(FRM) - 01-9-2025-083864-(1)- YESID CONTRERAS RESPUESTA A SOLICITUD.tif; C.I.(FRM)-9-2025-083864-(1)---YESID CONTRERAS-RESPUESTA A SOLICITUD.html;

Apreciado(a)

Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-083864	2025-01-333364	9/16/2025 6:14:16 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

SofiaPlus

WILSON

Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Usuario SENA

- Gestión de Ambientes
- Inscripción
 - Consultar Programas de Formación
 - Consultar Inscripciones a Programas de Formación**
 - Eventos de Divulgación Tecnológica
- Planeación de la Formación
- Registro
- Selección

Consultar Inscripción

Identificador Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Nivel	Regional	Centro de Formación	Departamento / Municipio	Modalidad de Formación	Estado		
2262512	AUTOCAD 2D	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ATLÁNTICO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION	ATLÁNTICO / BARRANQUILLA	Virtual	Cancelado Académico		
2663369	MANEJO DE HERRAMIENTAS MICROSOFT OFFICE 2016: EXCEL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRAFICA	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Cancelado Académico		
2696032	INDUCCION A PROCESOS PEDAGOGICOS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ATLÁNTICO	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	ATLÁNTICO / BARRANQUILLA	Virtual	Cancelado Académico		
2607057	INTRODUCCION A LA ESCRITURA AUDIOVISUAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE DISEÑO Y METROLOGIA	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Cancelado Académico		
2607078	MANEJO DE ADOBE PHOTOSHOP	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL QUINDIO	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	QUINDÍO / ARMENIA	Virtual	Cancelado Académico		
2617723	DESARROLLO DE	TECNÓLOGO	REGIONAL	CENTRO PARA LA	BOGOTÁ D.C. /	Presencial	Cancelado		

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia--a222:

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (767) - Escuela: Microsoft Edge

https://onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de ...

Carpeta de trab...

Bandeja de entrada combinada

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS

CR-Documentos (Fisicos) Recibidos Externos (0)

CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (767)

CR-Archivo (0)

B. PETICIONES

C. TUTELAS

D. QUEJAS Y RECLAMOS

Bandeja de entrada

Arrastre el encabezado de una columna a esta ubicación para agrupar por esa columna

Nombre	Fecha de ingreso
Contiene...	El...
C.E.(FRM)-7-2025-353563(1)-16/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUE	16/9/2025 09:29:27
C.E.(FRM)-7-2025-352742(1)-9/15/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-COMPART	15/9/2025 13:14:11
C.E.(FRM)-7-2025-352620(1)-9/15/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	15/9/2025 12:08:07
C.E.(FRM)-7-2025-352086(1)-9/15/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RV: CPE	15/9/2025 09:20:09
C.E.(FRM)-7-2025-350378(1)-9/12/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	12/9/2025 14:59:26
C.E.(FRM)-7-2025-349432(1)-12/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	12/9/2025 15:09:08
C.E.(FRM)-7-2025-348347(1)-11/09/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RE	16/9/2025 10:52:35
C.E.(FRM)-7-2025-347595(1)-01/11/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS	11/10/2025 12:07:25

Elementos: 767

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

22°C Mayorm, nublado

Buscar

ESP LAA

6:57 p. m. 16/09/2025

Buena tarde querido compañero.

Nos permitimos compartir a continuación, los datos requeridos frente a las PQRS recibidas y atendidas durante la vigencia 2024, de acuerdo con el ejemplo suministrado:

N°	TIPO DE CASO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	DIFICULTADES ACCESO AL LMS	1858	63.13%
2	DIFICULTADES FORMACIÓN	342	11.62%
3	INCONSISTENCIA CONTRASEÑA	319	10.84%
4	PROBLEMAS CON FICHAS	157	5.34%
5	DIFICULTAD REGISTRO USUARIO	120	4.08%
6	OTROS (CERTIFICADOS, NOTAS, INCONFORMIDAD PLATAFORMA, RETIROS, INCONFORMIDAD CAMBIO PLATAFORMA)	58	1.97%
7	DIFICULTADES INSCRIPCIÓN	48	1.63%
8	DIFICULTADES TÉCNICAS (APLICATIVOS)	41	1.39%
TOTAL		2943	100%

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (712) - Escuela: Microsoft Edge

https://onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de vida

Carpeta de trabajo

Bandeja de entrada combinada

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS

CR-Documentos (Fisicos) Recibidos Externos (0)

CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (712)

CR-Archivo (0)

B. PETICIONES

C. TUTELAS

D. QUEJAS Y RECLAMOS

E. COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS

F. COPIAS

G. OTROS ENVIOS RECIBIDOS EXTERNOS

H. OTROS ENVIOS RECIBIDOS INTERNOS

I. DOCUMENTO ELECTRONICO PRODUCIDO

K. ENVIO RESPUESTAS ELECTRONICAS

Bandeja de entrada

Arrastre el encabezado de una columna a esta ubicación para agrupar por esa columna

Nombre	Fecha de ingreso
Contiene...	
C.E.(FRM)-7-2025-352620-(1)-9/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	15/9/2025 12:08:07
C.E.(FRM)-7-2025-352086-(1)-9/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RV: CPE	15/9/2025 09:20:09
C.E.(FRM)-7-2025-350378-(1)-9/12/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	12/9/2025 14:59:26
C.E.(FRM)-7-2025-349432-(1)-12/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	12/9/2025 15:09:08
C.E.(FRM)-7-2025-348347-(1)-11/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RE	16/9/2025 10:52:35
C.E.(FRM)-7-2025-347535-(1)-9/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS	11/9/2025 13:07:35
C.E.(FRM)-7-2025-347291-(1)-11/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-FWD: R	11/9/2025 10:30:16
C.E.(FRM)-7-2025-347288-(1)-11/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-FWD: R	11/9/2025 10:56:32
C.E.(FRM)-7-2025-346123-(1)-11/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CAMBIA	11/9/2025 07:56:16
C.E.(FRM)-7-2025-345983-(1)-10/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	12/9/2025 16:23:24
C.E.(FRM)-7-2025-345782-(1)-9/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUES	10/9/2025 16:24:19
C.E.(FRM)-7-2025-345768-(1)-9/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-YA SE M	10/9/2025 16:22:03
C.E.(FRM)-7-2025-345950-(1)-10/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BARRAN	10/9/2025 16:41:32

Elementos: 712

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

22°C
Mayorm, nublado

Buscar

ESP LAA

5:54 p. m.
17/09/2025


2 archivos adjuntos (1012 KB)
C.E.(FRM) - 01-9-2025-084047-(1)- JUAN PEDRO CARO CORREA RESTABLECIMIENTO DE.tif; C.I.(FRM)-9-2025-084047-(1)---JUAN PEDRO CARO CORREA-RESTABLECIMIENTO DE CONT.html;

Apreciado(a)
Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-084047	2025-02-405441	9/17/2025 2:25:16 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA

1-10144
Bogotá

 2 archivos adjuntos (931 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-084037-(1)- ANDRES CAMILO ACOSTA LOPEZ RESPUESTA A SOL.tif; C.I.(FRM)-9-2025-084037-(1)--- ANDRES CAMILO ACOSTA LOPEZ-RESPUESTA A SOLICITU.html;

Apreciado(a)


Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-084037	2025-01-320723	9/17/2025 2:19:10 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (570 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-084228-(1)- MARLYN JOHANNA PACHECO CELIS BUEN DÍA,MI N.tif;

Apreciado Marlyn Johanna Pacheco Celis


Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-308211

Radicado Respuesta	01-9-2025-084228
N.I.S.	2025-01-351726

1-10144

Bogotá

Señora:

 1 archivo adjunto (602 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-084245-(1)- GERARDO JIMENEZ - TIGRE SOLICITO ME DIGAN.tif;

Apreciado Gerardo Jimenez - Tigre

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-299020


Radicado Respuesta	01-9-2025-084245
N.I.S.	2025-01-173082

1-10144

Bogotá

Señor:

GERARDO JIMENEZ

 2 archivos adjuntos (549 KB)

Correo_ Nicolas Moreno Rincon - Outlook.pdf; RV_ Traslado de Comunicación 7-2025-296253.zip;

Cordial saludo, señores Mesa de Servicios:

Nos permitimos notificar una inconsistencia identificada en el radicado No. **7-2025-296253**. En la respuesta emitida se relaciona un usuario diferente al peticionario.

En el documento figura el nombre **Yeiber Duván Cuervo Guerrero**, con correo electrónico **yeiber_cuervo@soy.sena.edu.co**; sin embargo, el solicitante real corresponde a **Julián Alejandro Torres Morales**.

Por lo anterior, solicitamos muy amablemente se realice la validación de la información y se proceda a generar una respuesta correcta, clara y oportuna para el usuario mencionado.

Gracias,

equipo LMS - Zaiuna.

https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.php?is_deleted=0&as_map=0&browse=0&criteria%5B0%5D%5Blink%5D=AND&criteria%5B0%5D%5Bfield...

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLICITANTE	ASIGNADO A: - GRUPO DE TÉCNICOS	ASIGNADO A: - TÉCNICO
132 372	17/09/2025 3:30 PM CRM No. 7-2025-337829 - RE: TRASLADO PQRS SENA NO.: 7-2025-332414	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Misionales > Solicitud de Acceso	18-09-2025 12:06	17-09-2025 16:24		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Lizbeth Sanabria Acuña
132 621	Solicitud Apoyo cambio de Estado aprendices Cancelados Académico	En curso (asignada)	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	18-09-2025 10:05	18-09-2025 10:05		Muy urgente	Javier Gonzalez Franco (VIP) (E) Janeth Adriana Marino Cepeda (VIP)		Luis Yovanny Sanabria Alvarez
132 583	18/09/2025 8:28 AM Radicado No.:	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS	18-09-2025 09:42	18-09-2025 09:42		Mediana	Wilson Ramirez		Luis Yhannv

15 filas / página

Mostrando 106 120 de 241 filas

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (27) - Escuela: Microsoft Edge

https://onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de vida Carpeta de trabajo

- Bandeja de entrada combinada
- A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS
 - CR-Documentos (Fisicos) Recibidos Externos (1)
 - CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (27)
 - CR-Archivo (0)
- B. PETICIONES
- C. TUTELAS
- D. QUEJAS Y RECLAMOS
- E. COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS
- F. COPIAS
- G. OTROS ENVIOS RECIBIDOS EXTERNOS
- H. OTROS ENVIOS RECIBIDOS INTERNOS
- I. DOCUMENTO ELECTRONICO PRODUCIDO
- K. ENVIO RESPUESTAS ELECTRONICAS

Bandeja de entrada

Arrastre el encabezado de una columna a esta ubicación para agrupar por esa columna

Nombre	Fecha de ingreso
ZULUAGA-RESPUES	22/9/2025 13:11:42
C.E.(FRM)-7-2025-359769-(1)-9/19/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUES	19/9/2025 12:24:32
C.E.(FRM)-7-2025-358185-(1)-9/18/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SE GENE	22/9/2025 10:49:48
C.E.(FRM)-7-2025-357186-(1)-18/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CORREO	18/9/2025 13:59:24
C.E.(FRM)-7-2025-349432-(1)-12/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	12/9/2025 15:09:08
C.E.(FRM)-7-2025-345782-(1)-9/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUES	10/9/2025 16:24:19
C.E.(FRM)-7-2025-338705-(1)-9/8/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-EVALUACI	8/9/2025 07:51:36
C.E.(FRM)-7-2025-333978-(1)-02/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	3/9/2025 08:10:44


Elementos: 27

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

 2 archivos adjuntos (911 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-084632-(1)- LINEDTH ELIANA SANABRIA AVIL RESPUESTA A S.tif; C.I.(FRM)-9-2025-084632-(1)---LINEDTH ELIANA SANABRIA AVIL-RESPUESTA A SOLICI.html;

Apreciado(a)


Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-084632	2025-02-408705	9/18/2025 3:50:24 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

 2 archivos adjuntos (953 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-084633-(1)- ISABEL CRISTINA RUEDA INCONVENIENTES APPS.tif; C.I.(FRM)-9-2025-084633-(1)---ISABEL CRISTINA RUEDA-INCONVENIENTES APPS DEL S.html;

Apreciado(a)


Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-084633	2025-02-408728	9/18/2025 3:51:35 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	INCONVENIENTES APPS DEL SERVICIO

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (645 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-084658-(1)- FELIX ANTONIO CASAS RODRIGUEZ RE CPE NO..tif;

Apreciado Felix Antonio Casas Rodriguez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-343860


Radicado Respuesta	01-9-2025-084658
N.I.S.	2025-02-388205

1-10144

Bogotá

Señor:

FELIX ANTONIO CASAS RODRIGUEZ

 1 archivo adjunto (598 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-084669-(1)- ALBEIRO PATIÑO BUENOS DÍAS SIGO PENDIENTE.tif;

Apreciado Albeiro Patiño

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-347535

Radicado Respuesta	01-9-2025-084669
N.I.S.	2025-01-333143

1-10144

Bogotá

Señor:

ALBEIRO PATIÑO

E. COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS: CP-Documentos Electronicos Recibidos Internos (17) - Escuela: Microsoft Edge

https://onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de vida Carpeta de trabajo

- Bandeja de entrada combinada
- A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS
 - CR-Documentos (Fisicos) Recibidos Externos (1)
 - CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (27)
 - CR-Archivo (0)
- B. PETICIONES
- C. TUTELAS
- D. QUEJAS Y RECLAMOS
- E. COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS**
 - CP-Documentos Fisicos Internos Dependencias (0)
 - CP-Documentos Fisicos de Regionales y CFP (0)
 - CP-Documentos Electronicos Recibidos Internos (17)**
 - CP-Docs. Electronicos Recibidos Internos REG/CFP (4)

Bandeja de entrada

Arrastre el encabezado de una columna a esta ubicacion para agrupar por esa columna

Nombre	Fecha de ingreso
Contiene...	El...
C.I.(FRM)-9-2025-089544-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICITUD DE ATE	2/10/2025 15:47:16
C.I.(FRM)-9-2025-086377-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUESTA - COMP	24/9/2025 15:57:22
C.I.(FRM)-9-2025-086361-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICITUD DE CON	30/9/2025 09:34:32
C.I.(FRM)-9-2025-086173-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUESTA COMUNI	24/9/2025 10:21:37
C.I.(FRM)-9-2025-084522-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICITUD URGENT	21/9/2025 20:33:33
C.I.(FRM)-9-2025-084439-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-REPORTE DE CAÍDA	21/9/2025 21:27:38
C.I.(FRM)-9-2025-083576-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICITUD DE INF	19/9/2025 08:06:14
C.I.(FRM)-9-2025-081309-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICITUD AVANCE	10/9/2025 15:12:34
C.I.(FRM)-9-2025-077448-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUESTA - COMP	29/8/2025 13:21:02
C.I.(FRM)-9-2025-077440-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-FICHA DE CARACTE	29/8/2025 13:28:17
C.I.(FRM)-9-2025-077193-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SISTEMAS DE INFO	28/8/2025 19:03:20
C.I.(FRM)-9-2025-076662-(1)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUESTA RADICA	27/8/2025 14:50:38

Elementos: 17

Generar y Enviar Respuesta Traslado a Dependencias o Funcionarios Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.php?is_deleted=0&las_map=0&browse=0&criteria%5B0%5D%5Blink%5D=AND&criteria%5B0%5D%5Bfield...

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets


Buscar...

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO A: GRUPO DE TÉCNICOS	ASIGNADO A: -
332077			Misionales > Asesoría Funcional							
133 603	Nueva PQRS No.: 1-2025-006580 NIS: 2025-05-028127	En curso (asignada)	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	19-09-2025 16:37	19-09-2025 16:37		Alta	Oficina de Sistemas		Luis Yovanny S Alvarez
133 564	19/09/2025 3:28 PM Traslado de Comunicación 7-2025-331972	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES Misionales > Solicitud de Acceso	19-09-2025 16:07	19-09-2025 16:07		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Luis Yovanny S Alvarez
133 546	CPE No. 01-9-2025-077193 - SISTEMAS	En curso (asignada)	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	19-09-2025 15:54	19-09-2025 15:53		Muy urgente	Adriana Garzon Cruz (MID)		lcastaneda@...

15 filas / página

Mostrando 91 105 de 241 filas ... 5 6 7 8 9 ... > >>

 2 archivos adjuntos (926 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-084922-(1)- JOHAN STIVEN DEJESUS PORTILLA RESPUESTA A.tif; C.I.(FRM)-9-2025-084922-(1)---JOHAN STIVEN DEJESUS PORTILLA-RESPUESTA A SOLIC.html;

Apreciado(a)


Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-084922	2025-01-319827	9/19/2025 2:07:21 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

 2 archivos adjuntos (919 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-084923-(1)- KATHERIN CORTES RESPUESTA A SOLICITUD.tif; C.I.(FRM)-9-2025-084923-(1)---KATHERIN CORTES-RESPUESTA A SOLICITUD.html;

Apreciado(a)

Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-084923	2025-01-335082	9/19/2025 2:09:42 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

📎 2 archivos adjuntos (737 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-085010-(1)-731060 + NORMA CONSTANZA SALAZAR TORRES CER.tif; C.I.(FRM)-9-2025-085010-(1)-731060+ NORMA CONSTANZA SALAZAR TORRES--CERTIFIC.html;

Apreciado(a) * NORMA CONSTANZA SALAZAR TORRES

Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-085010	2025-02-262635	9/19/2025 4:18:39 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	CERTIFICACIONES ALUMNOS

1-10144

Bogotá

RV: Traslado de Comunicación 7-2025-302144

Desde Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>

Fecha Vie 2025-09-19 15:49

Para Mesa de Servicios <mesadeservicio@sena.edu.co>

📎 9 archivos adjuntos (1022 KB)

C.E.(FRM)-7-2025-302144-(1)-11-08-2025-110144--+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RV RE.html; FORMATO CUENTA SOYSENA V2.XLSX 01-MAIL-ANEXOS RESPUESTAS INTERNAS - NO. - NIS 2025-01-322022 - 8-5-.xlsx; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-302144 Regional 1 - 11-8-2025.htm; C.I.(FRM)-9-2025-069725-(1)---CESAR ALEXEI JIMENEZ-PETICION RESOLUCION EFICA.html; FORMATO CUENTA SOYSENA V2.XLSX 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2025-01-322022 - 5-8-.xlsx; C.E.(FRM)-7-2025-280109-(1)-24-7-2025-110144--+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PETICIO.html; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-280109 Regional 1 - 24-7-2025.htm; OfficeDocument1 (1).xlsx; ATT00001.BMP 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-322022-11-8-2025.bmp;

Cordial saludo, Señores Mesa de Servicios,

Remito solicitud con el fin de gestionar la creación de correo institucional del aprendiz, quedo atento para dar respuesta formal a la PQRS, indicando la creación de la cuenta.

Se adjunta formato diligenciado para su oportuna gestión.

Agradezco de antemano su colaboración y quedo atento a sus comentarios.

INFORME GENERAL MESA DE AYUDA

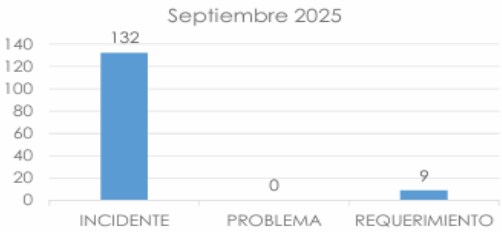


ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 15 - Septiembre 2025

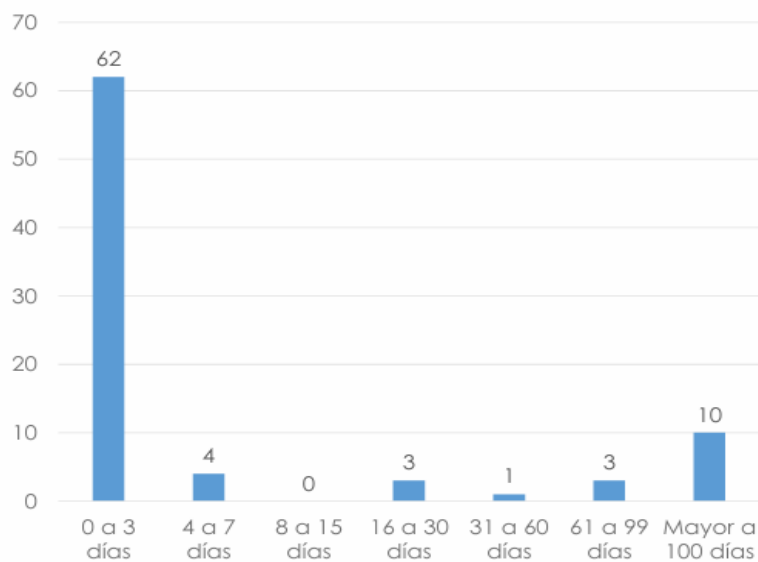
Mes	INCIDENTE	PROBLEMA	REQUERIMIENTO	Total general
Marzo 2024	15	0	3	18
Abril 2024	1137	1	23	1160
Mayo 2024	768	0	16	784
Junio 2024	1352	0	7	1359
Julio 2024	219	0	5	224
Agosto 2024	279	0	3	282
Septiembre 2024	195	0	9	204
Octubre 2024	215	0	7	222
Noviembre 2024	377	1	1	378
Diciembre 2024	84	0	4	88
Enero 2025	8	0	2	10
Febrero 2025	215	0	11	226
Marzo 2025	447	0	11	458
Abril 2025	614	0	14	628
Mayo 2025	574	0	6	580
Junio 2025	843	0	3	846
Julio 2025	510	0	5	515
Agosto 2025	552	0	2	554
Septiembre 2025	132	0	9	141
Total general	8536	2	141	8677

	Casos	%
Cerrados	7.542	86,92%
Solucionados	1.052	12,12%
Abiertos	83	0,96%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 15 - Septiembre 2025

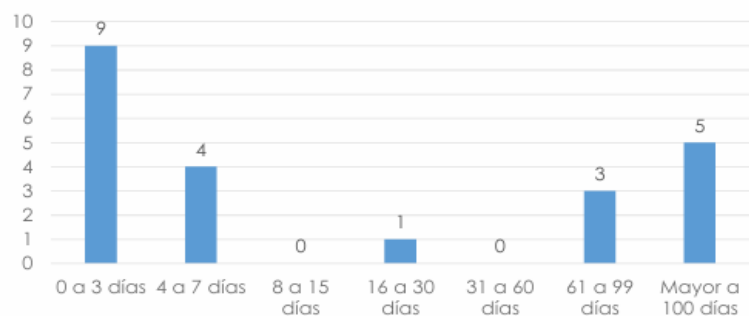


Edades	Casos
0 a 3 días	62
4 a 7 días	4
8 a 15 días	0
16 a 30 días	3
31 a 60 días	1
61 a 99 días	3
Mayor a 100 días	10
Total general	83

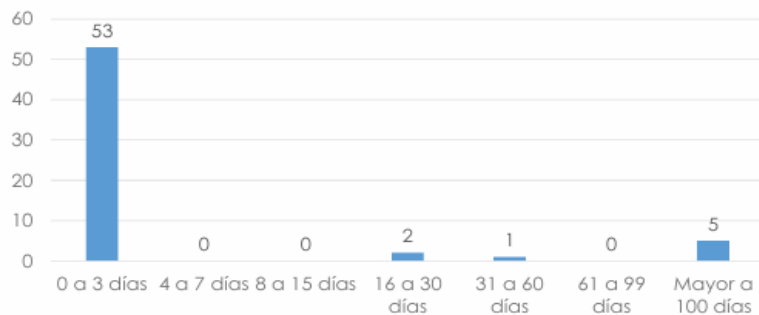
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 15 - Septiembre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	9
4 a 7 días	4
8 a 15 días	0
16 a 30 días	1
31 a 60 días	0
61 a 99 días	3
Mayor a 100 días	5
Total general	22



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	53
4 a 7 días	0
8 a 15 días	0
16 a 30 días	2
31 a 60 días	1
61 a 99 días	0
Mayor a 100 días	5
Total general	61



CASOS POR TIPO

Corte 15 - Septiembre 2025

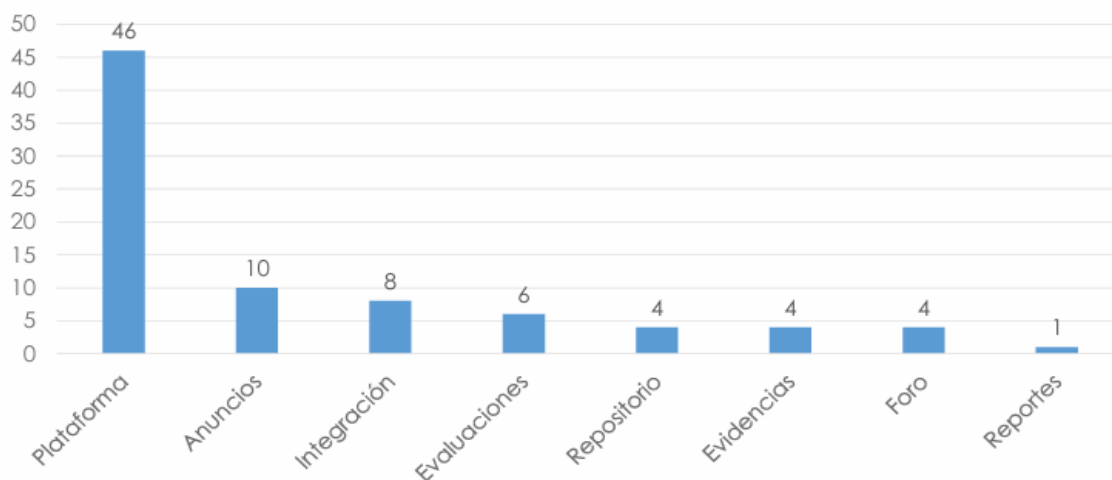
Tipo	Casos
INCIDENTE	132
REQUERIMIENTO	9
Total general	141

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 15 - Septiembre 2025



Estado	Casos 08-sep-2025	Casos 15-sep-2025
ESCALADO	16	22
EN ESPERA	66	61
Total general	82	83


Aumento en 1 caso

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 15 - Septiembre 2025

Durante el mes de septiembre se han recibido 19 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Enrolamiento	79%
Correo SENA	5%
Unificación de fichas	5%
Instructor como aprendiz	5%
Usuario doble	5%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 15 - Septiembre 2025

Durante el mes de Septiembre se han recibido 141 casos de los cuales 130 (92%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 131 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.