

EVIDENCIAS EQUIPO SOPORTE TÉCNICO NIVEL II

SEMANA DEL 22 AL 26 DE SEPTIEMBRE DE 2025

CASOS GESTIONADOS

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS)

APLICATIVO ONBASE – GLPI - CORREO

OnBase

Vista del ciclo de ...

Carpeta de trab...

Bandeja de entrada combinada

A COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS

CR-Documentos (Físicos) Recibidos Externos (0)

CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (667)

CR-Archivo (0)

B. PETICIONES

C. TUTELAS

D. QUEJAS Y RECLAMOS

E. COMUNICACIONES

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)-7-2025-362853-(1)-22/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	23/9/2025 08:37:30
C.E.(FRM)-7-2025-362529-(1)-22/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	22/9/2025 14:51:17
C.E.(FRM)-7-2025-362282-(1)-22/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-NECESI	22/9/2025 14:55:43
C.E.(FRM)-7-2025-362065-(1)-9/22/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-LA PRES	22/9/2025 10:58:27
C.E.(FRM)-7-2025-361337-(1)-20/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	22/9/2025 08:21:46
C.E.(FRM)-7-2025-360508-(1)-9/19/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-LES AGR	19/9/2025 16:10:35
C.E.(FRM)-7-2025-360430-(1)-19/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ALERTA	19/9/2025 17:06:58
C.E.(FRM)-7-2025-360344-(1)-18/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	18/9/2025 12:30:57

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

1 archivo adjunto (604 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-085078-(1)- JESSICA GÓMEZ BUENAS NOCHES, MI NÚMERO DE.tif;

Apreciado Jessica Gómez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-345983


Radicado Respuesta	01-9-2025-085078
N.I.S.	2025-01-384910

1-10144

Bogotá

Señora:

JESSICA GÓMEZ

 1 archivo adjunto (522 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-085084-(1)- CRISTIAN MELO GRAN ENCUENTRO DISTRITAL DE.tif;

Apreciado Cristian Melo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-344168


Radicado Respuesta	01-9-2025-085084
N.I.S.	2025-01-392005

1-10144

Bogotá

Señor:

CRISTIAN MELO

 2 archivos adjuntos (889 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-085095-(1)- FABIOLA ROSA DE LA HOZ DE LA CRUZ RESPUEST.tif; C.I.(FRM)-9-2025-085095-(1)---
FABIOLA ROSA DE LA HOZ DE LA CRUZ-RESPUESTA A S.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-085095	2025-02-411913	9/22/2025 8:49:07 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

📎 2 archivos adjuntos (912 KB)
C.E.(FRM) - 01-9-2025-085369-(1)- JOEL BABILONIA RESPUESTA A SOLICITUD.tif; C.I.(FRM)-9-2025-085369-(1)---JOEL BABILONIA-RESPUESTA A SOLICITUD.html;

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-085369	2025-02-413387	9/22/2025 3:31:07 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144
Bogotá

📎 3 archivos adjuntos (265 KB)
C.E.(FRM)-7-2025-359506-(1)-19-09-2025-110144--+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI.html; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-359506 Regional 1 - 9-19-2025.htm; CAPTURA DE PANTALLA 2025-09-18 133930.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-408507-9-18-20.png;

Sr (es) Soporte Aplicativos:

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en la gestión del caso del usuario que antecede.

"CERTIFICADO LABORAL
110146

Solicitud ingreso a portal PQRSD _ Contratista

Buenos días, les escribe Gary Perez Padilla, Contratista Sena, Regional Atlántico contrato numero

3 archivos adjuntos (631 KB)

C.E.(FRM)-7-2025-356429-(1)-17-09-2025-251060-+ CARLOS DARÍO MARTÍNEZ PALACIO.tif; C.E.(FRM)-7-2025-356429-(1)-17-09-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS.html; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-404618-17-09-2025.PDF;

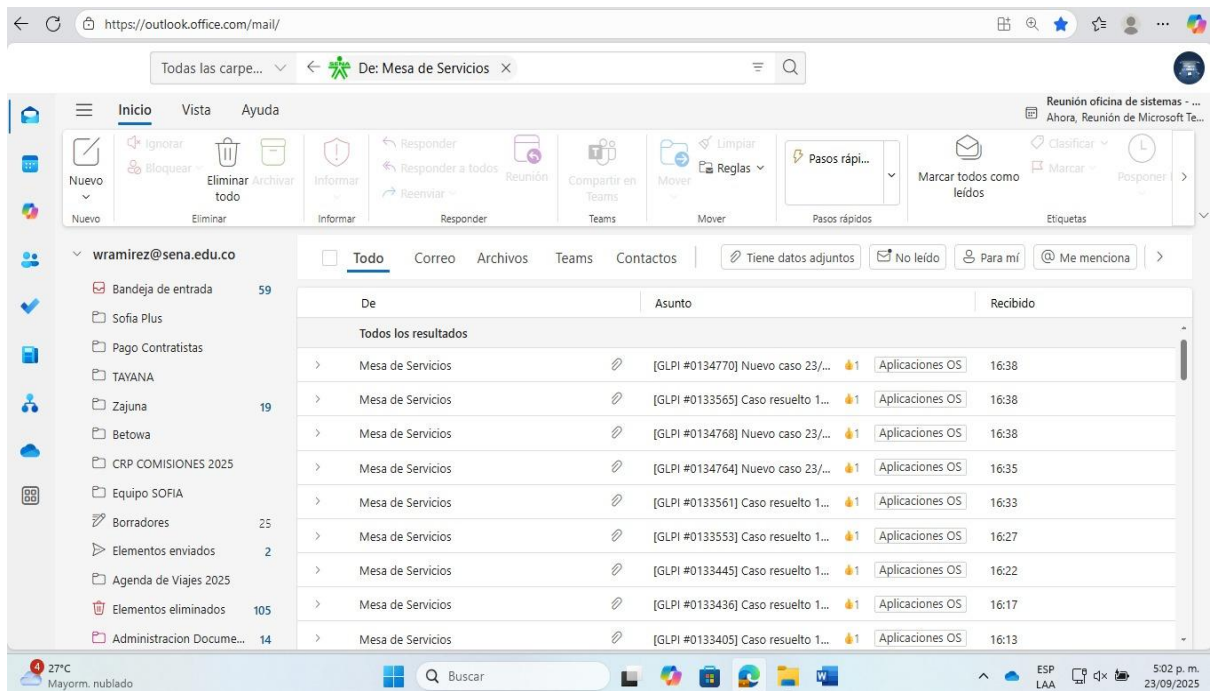
Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en la gestión del caso del usuario que antecede.

"INGRESO BETOWA

Buenos días el motivo de esta queja es porque ingreso con mi usuario y contraseña a través de <https://betowa.sena.edu.co/oferta/english-does-work-level-1?programId=188774&enrollCourse=2690647> porque estoy interesado en realizar un curso de ingles sin embargo una vez iniciada la sesiona no pasa ni dos minutos cuando ya me dice que la sesión ha expirado y así no puedo acceder a los recursos de la plataforma lo cual me dificulta porque ya me inscribí a un curso de ingles .

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre des Problèmes et Incidents) web interface. The browser address bar shows the URL: <https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.form.php?id=133251>. The interface includes a left sidebar with navigation options like 'Buscar menú', 'Soporte', 'Tickets', 'Crear caso', and 'Útiles'. The main content area shows a ticket titled '19/09/2025 9:57 AM Traslado de Comunicación 7-2025-300950 (133251)'. The ticket details include a 'Creado' (Created) field indicating it was created 4 days ago by 'Nicolas Moreno Rincon'. The ticket body contains a message in Spanish: 'Cordial saludo, Srs. Mesa de Servicio. Remito solicitud con el fin de gestionar el restablecimiento de contraseña en el correo institucional del aprendiz, quedo atento para dar respuesta formal a la PQRS, indicando la solución del caso. Se adjunta formato debidamente diligenciado para su oportuna gestión. Agradezco de antemano su colaboración, y quedo atento a sus comentarios.' The right sidebar shows fields for 'Tipo' (Type), 'Categoría' (Category), 'Estado' (Status), 'Fuentes solicitantes' (Requester sources), and 'Urgencia' (Urgency). The 'Estado' field is set to 'En curso (asignada)'. The bottom of the interface shows a Windows taskbar with the date and time '9:04 a. m. 23/09/2025'.



2 archivos adjuntos (833 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-085564-(1)- IOANNA FEDULLO TRONCOSO RE RESPUESTA CIUD.tif; RESPUESTA PQRS NO. 7-2025-354733.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2025-01-394594.pdf;

Apreciado Ioanna Fedullo Troncoso

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-354730


Radicado Respuesta	01-9-2025-085564
N.I.S.	2025-01-394594

1-10144

Bogotá

Señora:

IOANNA FEDULLO TRONCOSO

 1 archivo adjunto (632 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-085661-(1)- JUAN PABLO BERMUDEZ MONTAÑA QUISIERA SABER.tif;

Apreciado Juan Pablo Bermudez Montaña

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-298763


Radicado Respuesta	01-9-2025-085661
N.I.S.	2025-01-341228

1-10144

Bogotá

Señor:

JUAN PABLO BERMUDEZ MONTAÑA

 2 archivos adjuntos (915 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-085891-(1)- MARIA PAULA GOMEZ TORRES RESPUESTA SOLICIT.tif; C.I.(FRM)-9-2025-085891-(1)---
MARIA PAULA GOMEZ TORRES-RESPUESTA SOLICITUD.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-085891	2025-02-416189	9/23/2025 2:50:14 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá

3 archivos adjuntos (775 KB)
C.E.(FRM) - 01-9-2025-085897-(1)-119406 + CARLOS ARTURO GAMBA CASTILLO RESPU.tif; AUDITORIA CC_79943251.XLSX 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-085897 - NIS 2025-02-4162.xlsx; C.I.(FRM)-9-2025-085897-(1)-119406+ CARLOS ARTURO GAMBA CASTILLO--RESPUESTA.html;

Apreciado(a) * CARLOS ARTURO GAMBA CASTILLO
Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-085897	2025-02-416227	9/23/2025 2:53:32 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (16) - 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

B. PETICIONES

DP-Recibidos (Fisicos) (0)

DP-Recibidos (Electronicos) (16)

DP-Vencimiento de Terminos (3)

DP-Archivo (0)

C. TUTELAS

D. QUEJAS Y RECLAMOS

E. COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS

F. COPIAS

G. OTROS ENVIOS RECIBIDOS EXTERNOS

H. OTROS ENVIOS RECIBIDOS

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)-7-2025-361151-(1)-23/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN D	23/9/2025 15:51:32
C.E.(FRM)-7-2025-363708-(1)-23/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RV: ER	23/9/2025 11:06:51
C.E.(FRM)-7-2025-362569-(1)-9/22/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT	22/9/2025 16:48:56
C.E.(FRM)-7-2025-362406-(1)-22/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-¿USUAR	23/9/2025 10:16:05
C.E.(FRM)-7-2025-359506-(1)-9/19/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT	22/9/2025 09:27:44
C.E.(FRM)-7-2025-358679-(1)-9/19/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT	22/9/2025 09:24:59
C.E.(FRM)-7-2025-357435-(1)-9/18/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RECUPER	19/9/2025 10:00:54
C.E.(FRM)-1-2025-006580-(41)-9/18/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DERECH	18/9/2025 11:28:03
C.E.(FRM)-7-2025-356915-(1)-9/18/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PETICIÓ	18/9/2025 17:16:04
C.E.(FRM)-7-2025-352556-(1)-9/18/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS	19/9/2025 10:32:04
C.E.(FRM)-7-2025-356429-(1)-9/17/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS	19/9/2025 10:32:48
C.E.(FRM)-7-2025-355487-(1)-9/17/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RECUPER	17/9/2025 16:15:04

Elementos: 16

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencias o Funcionarios

☒ Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

Llovizna Mañana

Buscar

ESP LAA

5:10 p. m. 23/09/2025

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (577) - 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 (577)

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

Bandeja de entrada

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

Nombre	Fecha de ingreso
Contiene...	El...
C.E.(FRM)-7-2025-366437-(1)-24/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	24/9/2025 16:19:46
C.E.(FRM)-7-2025-366098-(1)-24/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-TODO E	24/9/2025 15:31:08
C.E.(FRM)-7-2025-365562-(1)-24/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN D	24/9/2025 11:42:57
C.E.(FRM)-7-2025-365303-(1)-9/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DI	24/9/2025 09:26:28
C.E.(FRM)-7-2025-364880-(1)-23/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-NO PUD	24/9/2025 09:38:34
C.E.(FRM)-7-2025-363839-(1)-9/23/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	23/9/2025 11:42:11
C.E.(FRM)-7-2025-363840-(1)-9/23/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	23/9/2025 11:42:11
C.E.(FRM)-7-2025-362282-(1)-22/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-NECESI	22/9/2025 14:55:43
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)-18/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SE GEN	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

Elementos: 577

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

26°C
Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

4:38 p. m.
24/09/2025

Alerta temprana PQRSRD - DIRECCION FORMACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL - 24_09_2025

Desde Adriana Daza Pulido <adazap@sena.edu.co>
Fecha Mié 2025-09-24 10:00
Para Claudia Patricia Forero Londoño <cpforero@sena.edu.co>; Direccion de Formacion Profesional <dir_formacionpro@sena.edu.co>; Lizeth Dayanna Cortez Cruz <ldcortez@sena.edu.co>; Jeimy Alexandra Uli Cufiño <jaulloa@sena.edu.co>; Camilo Andres Castro Niño <ccastron@sena.edu.co>; Manuel Fernando Monsalve Ahumada <mmonsalvea@sena.edu.co>; Nelly Fabiana Acosta Da Silva <nacostads@sena.edu.co>; Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; Carol Edith Valencia Castañeda <cevalencia@sena.edu.co>; Eliana Lucero Perilla Montenegro <elperilla@sena.edu.co>; Emil Aguirre Leguizamo <eaguirre@sena.edu.co>; Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>; Andrea Fernanda Ahumada Chacon <afahumada@sena.edu.co>; Maria Ramos Reyes <mramosr@sena.edu.co>; Olga Rocio Avendaño Reyes <oavendano@sena.edu.co>

Buen día, reciben un cordial saludo,


De manera atenta, envío alerta temprana de PQRSRD que se encuentra(n) sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

- (2) PQRS próximas a vencer (entre 1 y 5 días hábiles para cumplir su fecha máxima de respuesta y convertirse en incumplimiento normativo):

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	VALIDACIÓN FECHA MÁX DE RESPUESTA ONBASE	ASUNTO	ESTADO REAL PC
SEPTIEMBRE	16060	DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	DESPACHO DIRECCIÓN	* JANETH ADRIANA MARIÑO CEPEDA	72025364513	202501413482	25/09/2025	TUTELAS	PROXIMA A VEN
SEPTIEMBRE	16080	DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN, EL DESARROLLO Y LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y FORMATIVA	* MANUEL MONSALVE AHUMADA	72025341078	202501388306	29/09/2025	PETICION	PROXIMA A VEN

- (2) PQRS próxima a vencer promesa de servicio ("Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación" conforme al lineamiento 4º de la circular 93 de 2018).

 1 archivo adjunto (595 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-086109-(1)- YOELITH GONZALEZ RESPUESTA AL RADICADO 7-2.tif;

Apreciado Yoelith Gonzalez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-302215

Radicado Respuesta	01-9-2025-086109
N.I.S.	2025-01-342625

1-10144


Bogotá

Señora:

YOELITH GONZALEZ

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

 1 archivo adjunto (600 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-086112-(1)- NOTIFICACIÓN SEGURIDAD RESPUESTA AL RADICA.tif;

Apreciado Notificación Seguridad

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-302177


Radicado Respuesta	01-9-2025-086112
N.I.S.	2025-01-344648

1-10144

Bogotá

Señora:

LEIDY LIZETH CALAMBÁS HERNÁNDEZ

 1 archivo adjunto (599 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-086379-(1)- JUAN JOSE PATIÑO DUQUE SOYSENA - RESPUESTA.tif;

Apreciado Juan Jose Patiño Duque

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-305807

Radicado Respuesta	01-9-2025-086379
N.I.S.	2025-01-348518

1-10144

Bogotá

Señor:

JUAN JOSE PATIÑO DUQUE

1 archivo adjunto (553 KB)
R.E.(FRM) - 01-9-2025-086384-(1)- KATERINE MOSQUERA PEREA EN ATENCIÓN A LA S.tif;

Apreciado Katherine Mosquera Perea

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-328866

Radicado Respuesta	01-9-2025-086384
N.I.S.	2025-01-372606

1-10144

Bogotá

Señora:

KATERINE MOSQUERA PEREA

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Docmentos (Electronicos) Recibidos Externos (537) - Escuela: Microsoft Edge

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

OnBase

Vista del ciclo de ...

Carpeta de trab...

Recibidos Externos (1)

CR-Docmentos (Electronicos) Recibidos Externos (537)

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

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)-7-2025-367781-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ASUNTO:	25/9/2025 13:11:42
C.E.(FRM)-7-2025-367780-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUES	25/9/2025 13:11:42
C.E.(FRM)-7-2025-367480-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: CRM	25/9/2025 11:26:23
C.E.(FRM)-7-2025-367345-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DÍ	25/9/2025 10:42:27
C.E.(FRM)-7-2025-367211-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	25/9/2025 09:59:17
C.E.(FRM)-7-2025-367051-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DESISTI	25/9/2025 09:29:10
C.E.(FRM)-7-2025-366696-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-REMITEN	25/9/2025 09:10:36
C.E.(FRM)-7-2025-366496-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-YA QUE	25/9/2025 08:24:59
C.E.(FRM)-7-2025-366437-(1)-24/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	24/9/2025 16:19:46
C.E.(FRM)-7-2025-366098-(1)-24/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-TODO E	24/9/2025 15:31:08

Elementos: 537

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

Llovizna Mañana

Buscar

ESP LAA

5:13 p. m. 25/09/2025

← ↻ https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.form.php?id=131049

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contratar menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

Casos 3

Estadísticas

Contratos

Todo

CPE No. 01-9-2025-082870 - SOLICITUD DE MEJORA DEL APLICATIVO CHAT BOT ISA DE LA DAF (131049)

Flavio Ortiz Alarcón - Coordinador de Almacén e Inventarios

Copia:
Wilson Ramirez Zuluaga - wramirez@sena.edu.co
seyca3 - seyca3@sena.edu.co
Miguel Ángel Pérez Estepa - mapereze@sena.edu.co
Jose Gregorio Cardenas Lamprea - jgcardenasl@sena.edu.co
Flavio Ortiz Alarcón - fortiz@sena.edu.co

JV

Creado: hace 10 días por Jeimy Loaliza Vasquez

image_paste4232686.png 79.08 KIB

JV

Creado: hace 10 días por Jeimy Loaliza Vasquez

RV_CPE No. 01-9-2025-082870 - SOLICITUD DE MEJORA DEL APLICATIVO CHAT BOT ISA DE LA DAF

JV

Creado: hace 10 días por Jeimy Loaliza Vasquez

RV_CPE No. 01-9-2025-082870 - SOLICITUD DE MEJORA DEL APLICATIVO CHAT BOT ISA DE LA DAF

Respuesta

Guardar

Casos

Tipo *
Requerimiento

Categoría *
...NA > APLICACIONES

Estado *
En curso (asignada)

Fuentes solicitantes *
E-Mail

Urgencia *

OC - IND

Puntuación del...

Buscar

ESP LAA

5:14 p. m.
25/09/2025

← ↻ No seguro senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces

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			
3325797	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 2	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DEL DISEÑO Y MANUFACTURA DEL CUERO	ANTIOQUIA / ITAGUI	Virtual	Matriculado			
3164076	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCION GENERAL	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Preinscrito			
3231649	INSTALACION DE REDES DE COMPUTADORES	TÉCNICO	REGIONAL ATLÁNTICO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION	ATLÁNTICO / BARRANQUILLA	Presencial	Matriculado			

Página 1 de 1


SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a204;

34°C
Mayorm. soleado

Buscar

ESP LAA

5:18 p. m.
25/09/2025

 1 archivo adjunto (573 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-086718-(1)- JUAN PABLO ZAPATA SALDARRIAGA TENGO PROBLE.tif;

Apreciado Juan Pablo Zapata Saldarriaga

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-303566


Radicado Respuesta	01-9-2025-086718
N.I.S.	2025-01-346860

1-10144

Bogotá

Señor:

JUAN PABLO ZAPATA SALDARRIAGA

 1 archivo adjunto (567 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-086719-(1)- CRISTIAN MATEO MORALES BARAJAS HOLA, ESTOY.tif;

Apreciado Cristian Mateo Morales Barajas

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-303161


Radicado Respuesta	01-9-2025-086719
N.I.S.	2025-01-346441

1-10144

Bogotá

Señor:

CRISTIAN MATEO MORALES BARAJAS

 2 archivos adjuntos (969 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-086857-(1)- JADHER ALEJANDRO SUÁREZ BOLÍVAR RESPUESTA.tif; C.I.(FRM)-9-2025-086857-(1)--- JADHER ALEJANDRO SUÁREZ BOLÍVAR-RESPUESTA SOLIC.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-086857	2025-01-345078	9/25/2025 3:43:07 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá

 2 archivos adjuntos (797 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-086863-(1)- ARIANA CATTALEYA SOLICITUDES SENA.tif; C.I.(FRM)-9-2025-086863-(1)---ARIANA CATTALEYA-SOLICITUDES SENA.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-086863	2025-02-421903	9/25/2025 3:48:31 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	SOLICITUDES SENA

1-10144

Bogotá

SofiaPlus

WILSON RAMIREZ

Ayuda y soporte

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					
3324885	USO DE MICROSOFT EXCEL EN LABORES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN EL SECTOR PRODUCTIVO.	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ATLÁNTICO	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	ATLÁNTICO / BARRANQUILLA	Virtual	Matriculado					
1271334	ADITIVOS: ANALISIS Y CONTROL DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL BOLÍVAR	CENTRO AGROEMPRESARIAL Y MINERO	BOLÍVAR / CARTAGENA	Virtual	Cancelado Academico					
2121999	ADITIVOS: ANALISIS Y CONTROL DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL BOLÍVAR	CENTRO AGROEMPRESARIAL Y MINERO	BOLÍVAR / CARTAGENA	Virtual	Certificado					
2817375	TOXICOLOGIA Y SEGURIDAD ALIMENTARIA	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL HUILA	CENTRO DE FORMACION AGROINDUSTRIAL	HUILA / CAMPOALEGRE	Virtual	Certificado					
290427	BÁSICO EN SANIDAD ANIMAL	CURSO ESPECIAL	REGIONAL BOYACÁ	CENTRO DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL	BOYACÁ / MONGUA	Presencial	Certificado					
52985	EXPLOTACIONES AGROPECUARIAS ECOLÓGICAS	TÉCNICO	REGIONAL BOYACÁ	CENTRO DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL	BOYACÁ / MONGUA	Presencial	Certificado					
623712	QUÍMICA APLICADA A LA INDUSTRIA	TECNÓLOGO	REGIONAL BOYACÁ	CENTRO MINERO	BOYACÁ / SOGAMOSO	Presencial	Anulado Matrícula					
581473	MANTENIMIENTO MECÁNICO INDUSTRIAL	TECNÓLOGO	REGIONAL BOYACÁ	CENTRO INDUSTRIAL DE MANTENIMIENTO Y	BOYACÁ / SOGAMOSO	Presencial	Anulado Inscripción					

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - v. a133;

1 archivo adjunto (586 KB)
R.E.(FRM) - 01-9-2025-087414-(1)- MIKE ZHANG SENA CERTIFICADOS.tif;

Apreciado Mike Zhang

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-300187


Radicado Respuesta	01-9-2025-087414
N.I.S.	2025-01-344365

1-10144

Bogotá

Señor:

MIKE ZHANG

 1 archivo adjunto (626 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-087416-(1)- JULY PAOLA CARVAJAL CANGREJO BUEN DÍA,SOLI.tif;

Apreciado July Paola Carvajal Cangrejo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-308609


Radicado Respuesta	01-9-2025-087416
N.I.S.	2025-01-352278

1-10144

Bogotá

Señora:

JULY PAOLA CARVAJAL CANGREJO

 2 archivos adjuntos (912 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-087435-(1)- YOELITH ANDREA GONZALEZ PERALTA RESPUESTA.tif; C.I.(FRM)-9-2025-087435-(1)---YOELITH ANDREA GONZALEZ PERALTA-RESPUESTA A SOL.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-087435	2025-02-424012	9/26/2025 2:18:37 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

2 archivos adjuntos (797 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-087553-(1)- CRISTIAN ANDRES GALINDO RESTABLECER CONTRA.tif; C.I.(FRM)-9-2025-087553-(1)---CRISTIAN ANDRES GALINDO-RESTABLECER CONTRASEÑA.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-087553	2025-02-424553	9/26/2025 3:56:58 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESTABLECER CONTRASEÑA

1-10144

Bogotá

[GLPI #0136014] Nuevo caso 26/09/2025 11:43 AM Traslado de Comunicación 7-2025-308302

Desde Mesa de Servicios <notificaciones.mds@sena.edu.co>

Fecha Vie 2025-09-26 14:51

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

3 archivos adjuntos (1 MB)

Correo_Nicolas Moreno Rincon - Outlook.pdf; RV_ Traslado de Comunicación 7-2025-308302.zip; RV_ Traslado de Comunicación 7-2025-308302.eml;

Estimad@ **Wilson Ramirez Zuluaga,**

Le saludamos cordialmente desde la Mesa de Servicios SENA.

Nos complace informarle que hemos recibido su solicitud referente a **26/09/2025 11:43 AM Traslado de Comunicación 7-2025-308302**. El caso ha sido registrado exitosamente con el número de ticket **0136014** en nuestro sistema.

Gracias por confiar en nuestros servicios. Estaremos trabajando para atender su solicitud lo antes posible.



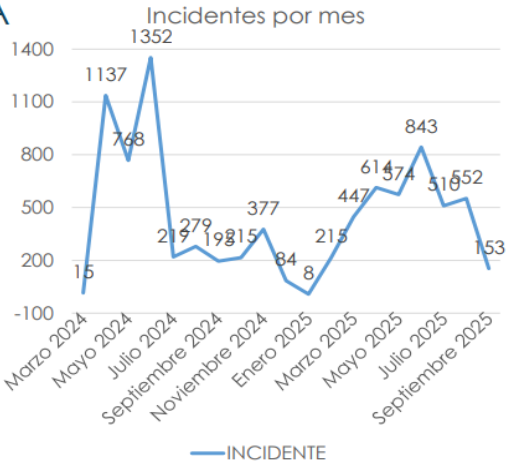
INFORME MESA DE AYUDA



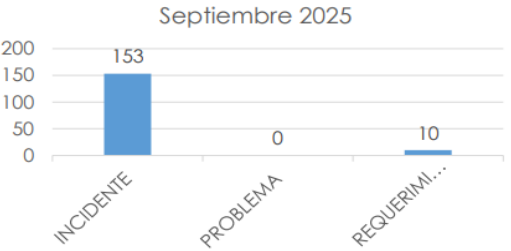
ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 22 - 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	153	0	10	163
Total general	8557	2	142	8699

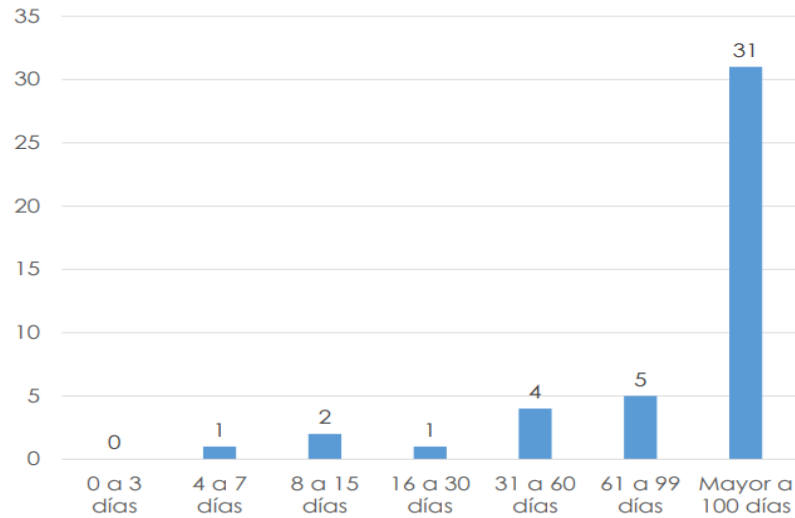


	Casos	%
Cerrados	7.658	88,03%
Solucionados	997	11,46%
Abiertos	44	0,51%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 22 - Septiembre 2025

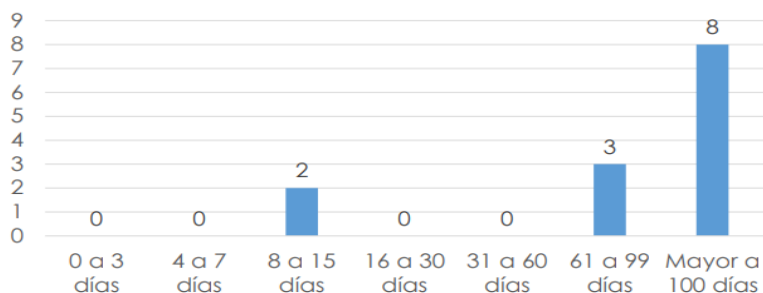


Edades	Casos
0 a 3 días	0
4 a 7 días	1
8 a 15 días	2
16 a 30 días	1
31 a 60 días	4
61 a 99 días	5
Mayor a 100 días	31
Total general	44

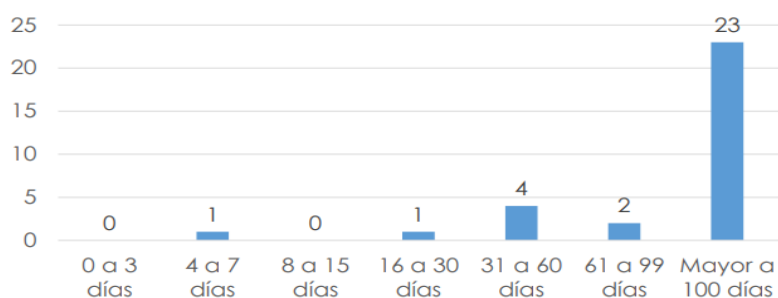
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 22 - Septiembre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	0
4 a 7 días	0
8 a 15 días	2
16 a 30 días	0
31 a 60 días	0
61 a 99 días	3
Mayor a 100 días	8
Total general	13



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	0
4 a 7 días	1
8 a 15 días	0
16 a 30 días	1
31 a 60 días	4
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	23
Total general	31

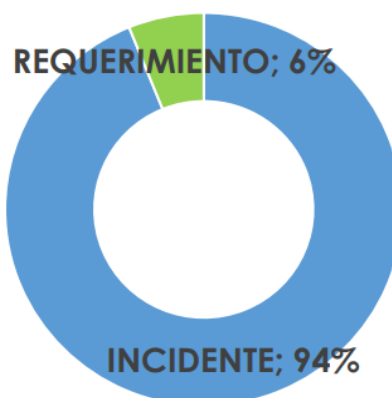


CASOS POR TIPO

Corte 22 - Septiembre 2025

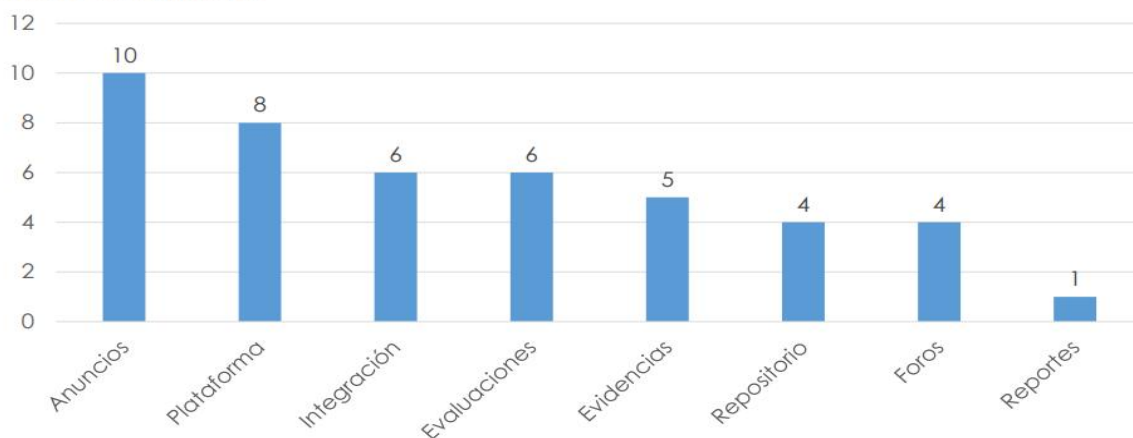
Tipo	Casos
INCIDENTE	153
REQUERIMIENTO	10
Total general	163

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 22 - Septiembre 2025



Estado	Casos 15-sep-2025	Casos 22-sep-2025
ESCALADO	22	13
EN ESPERA	61	31
Total general	83	44

Disminución en 39 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 22 - Septiembre 2025

Durante el mes de septiembre se han recibido 26 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Enrolamiento	81%
Instructor como aprendiz	8%
Correo SENA	4%
Unificación de fichas	4%
Usuario doble	4%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 22 - Septiembre 2025

Durante el mes de Septiembre se han recibido 163 casos de los cuales 148 (91%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 160 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.