

## EVIDENCIAS EQUIPO SOPORTE TÉCNICO NIVEL II

SEMANA DEL 29 DE SEPTIEMBRE AL 03 DE OCTUBRE DE 2025

### CASOS GESTIONADOS

### PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS)

### APLICATIVO ONBASE - GLPI - CORREO

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (478) - 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 (Físicos) Recibidos Externos (1)

CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (478)

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)-7-2025-367344-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: CRM	26/9/2025 15:17:56
C.E.(FRM)-7-2025-369080-(1)-26/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DARME	26/9/2025 14:53:39
C.E.(FRM)-7-2025-368484-(1)-9/26/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DÍ	26/9/2025 09:17:26
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)-25/9/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DÍ	25/9/2025 10:42:27
C.E.(FRM)-7-2025-367311-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	25/9/2025 09:50:17

Elementos: 478

Generar y Enviar Respuesta Traslado a Dependencia o Funcionario Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

19°C

Buscar

ESP

6:42 a. m.

https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.php

**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
135 677	25/09/2025 2:55 PM Traslado de Comunicación 7-2025-312007	En curso (asignada)	Administrativas > Asesoría Funcional CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > ACCESOS > Modificar cuenta dominio Soysena	29-09-2025 10:18	25-09-2025 15:24		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Oficina de Sistemas > Mesa de Servicio > Soy SENA
131 049	CPE No. 01-9-2025-082870 - SOLICITUD DE MEJORA DEL APLICATIVO CHAT BOT ISA DE LA DAF	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES	29-09-2025 08:31	15-09-2025 12:37		Muy urgente	Adriana Milena Gasca Cardoso (VIP) (E)	Hernán David Barra Cama

15 filas / página

Mostrando 76 90 de 2504 filas

4 5 6 7 8

25°C

ESP

4:56 p. m.

 1 archivo adjunto (54 KB)

Formato Cuenta SoySena - Solicitudes 26 de septiembre - .xlsx;

---

**De:** Viviana Garcés Morales

**Enviado:** viernes, 26 de septiembre de 2025 5:35 p. m.

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

**Cc:** Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; Lina Marcela Aguirre Marin <maguirrem@sena.edu.co>;

Luz Elena Lopez García <lelopezg@sena.edu.co>; Laura Catherine Castañeda Agudelo <lcastaneda@sena.edu.co>

**Asunto:** Solicitud apoyo creación cuentas institucionales usuarios

Señor (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.


De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo, en la creación de la cuenta institucional de los usuarios que se relacionan en el archivo adjunto, anexando para ello, el formato Soy Sena debidamente diligenciado.

Agradecemos su atención y estaremos atentos a su respuesta para la respectiva retroalimentación a través del aplicativo OnBase.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico

LMS Zajuna

 12 archivos adjuntos (3 MB)

C.E(FRM)-7-2025-313468-(1)-20-08-2025-110144-- WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INSCRI.html; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-313468 Regional 1 - 19-08-2025.htm; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png; IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-358527-19-08-2025.png;

Buen día compañeros.

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su colaboración en la revisión y/o validación del caso del usuario **EDUIN ANDRES MONTEALEGRE SILVA CC 1012394932**.

La descripción de su caso se encuentra en el archivo adjunto.

Agradecemos su atención y quedamos atentas a sus comentarios para ofrecer una respuesta oficial a través del aplicativo OnBase.

📎 3 archivos adjuntos (5 MB)

20250926\_143759.HEIC 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-419359-9-26-2025.txt; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-369628 Regional 1 - 9-26-2025.htm; C.E.(FRM)-7-2025-369628-(1)-26-09-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MUY BU.html;

Cordial saludo compañeros.

Me permito solicitar su apoyo en la validación del caso de la usuaria que se relaciona a continuación:

**"Solicitud**

**Muy buenas tardes señores Sena, que pena nuevamente acudir a ustedes, en correo anterior Solicite la activación de correo, el correo como tal ya se visualiza pero no permite ingresar a las grabación de las clases, les adjunto foto de mensaje que me sale cuando intento ingresar, agradezco su colaboración, feliz tardes**

**Sandra Milena Garzón Amaya**

**CC 37947402**

**Aprendiz**

**Técnico en preselección de talento humano mediado por herramientas tic**

**Cel 3103472677**

**Centro de formación Talento Humano y Salud**

**Plataforma Zajuna**

**Petición"**

**Nota: El archivo que adjunta la usuaria no permite su visualización, por lo que me indican si es necesario solicitar nuevamente la evidencia.**

Agradezco su atención y quedo atenta a su respuesta para la respectiva retroalimentación de la usuaria.

Saludos!

📎 1 archivo adjunto (508 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-088035-(1)- PABLO EMILIO MONTAÑEZ LOPEZ RE RESPUESTA.tif;

Apreciado Pablo Emilio Montañez Lopez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-350378

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-088035
<b>N.I.S.</b>	2025-01-375323

1-10144

Bogotá

Señor:

PABLO EMILIO MONTAÑEZ LOPEZ

2 archivos adjuntos (691 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-088028-(1)-119209 + WILLIAM DARIO RIANO BARON SOLICITU.tif; REPORTE DE JUICIOS DE EVALUACION FICHA 328727.XLSX 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2.xlsx;

Apreciado

Se ha emitido respuesta al radicado 9-2025-076440

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-088028
<b>N.I.S.</b>	2025-02-356048

1-10144

Bogotá

Doctor

WILLIAM DARIO RIANO BARON

3 archivos adjuntos (631 KB)

C.E.(FRM)-7-2025-356429-(1)-17-09-2025-251060-+ CARLOS DARIÓ 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 sesion 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 .

Ya he hecho de todo...desde ingresar por diferentes navegadores , borrar el historial con los cookies, cache ..... ingresar en modo incognito y nada la verdad esto es muy frustrante NO poder disfrutar de la plataforma por ese error allí!!! A continuación les adjunto evidencia (captura de pantalla con hora de mi PC la cual tiene la hora colombiana) de inicio y expiración de sesión en menos de dos minuto . espero su colaboración a la brevedad posible.

ANDRES EDUARDO DIAZ TORRES  
C.C 1232593583  
ANDRES DIAZ33@HOTMAIL.COM"

Estaremos atentos a su validación para la respectiva retroalimentación y respuesta a través del aplicativo OnBase.

Equipo LMS Zajuna

2 archivos adjuntos (820 KB)

C.E.(FRM)-1-2025-003051-(68)-24-09-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLIC.html; C.E.(IMG) - 68-1-2025-003051-(68)-11010-+ JORGE EDUARDO LONDOÑO ULLOA-SOLICIT.pdf;

Reciba un cordial saludo.

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

"SOLICITUD DE MEJORA EN EL OPERADOR BETOWA PARA EL PROCESO DE INSCRIPCION A LA OFERTA EDUCATIVA

EDGAR BECERRA

EDGARBP.DIER@GMAIL.COM"

Estaremos atentos a su validación para la respectiva retroalimentación y respuesta a través del aplicativo OnBase.

Equipo LMS Zajuna

Cordial saludo Sra. Edianca Méndez.

Nos permitimos confirmar recibido del presente, el cual será tenido en cuenta para su remisión y gestión con el área competente.

Agradecemos su comprensión y estaremos atentos a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico  
LMS Zajuna

---

**De:** edianca mendez <ediancamendez@gmail.com>

**Enviado:** lunes, 29 de septiembre de 2025 11:42 p. m.

**Para:** Servicio al Ciudadano <servicioalciudadano@sena.edu.co>

**Cc:** Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; Yuly Guisseth Pulido Garzon <ygpgarzon@sena.edu.co>; Viviana Garcés Morales <vgarces@sena.edu.co>

**Asunto:** Re: Respuesta Ciudadana 01-9-2025-088138 No. 7-2025-313400

No suele recibir correo electrónico de ediancamendez@gmail.com. [Por qué es esto importante](#)

Envío cédula de extranjería para restablecimiento de usuario del sena ya que me aparecía la cédula vencida quedó atenta agradezco su colaboración

Edianca eloína Mendez escalante C.E 4857712 correo [ediancamendez@gmail.com](mailto:ediancamendez@gmail.com)

 [CEDULA DE EXTRANJERIA.pdf](#)

Señor (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo, en la revisión y/o validación del caso de la usuaria que se relaciona a continuación:

***"Desde el principio, expuse que todas mis calificaciones en la plataforma Zajuna aparecen como aprobadas, pero a pesar de ello, el sistema aún me muestra resultados o juicios pendientes, lo cual está impidiendo mi avance a la etapa práctica. He seguido las rutas sugeridas: ya he contactado a los instructores correspondientes en múltiples ocasiones, pero no han dado respuesta ni solución al problema, razón por la cual procedí con esta PQRS, solicitando una actualización o corrección del sistema desde la parte administrativa o técnica, ya que no está reflejando correctamente mi avance real. Por lo anterior, reitero mi solicitud para que este caso sea revisado con mayor profundidad por el equipo correspondiente, y se realicen los ajustes necesarios en la plataforma, de manera que pueda continuar mi proceso formativo sin más demoras. Quedo atenta a una pronta solución. Atentamente, Magyoli Andrea Moreno Alzamora CC. 1007684589 Ficha: 3070091 Programa: Técnico en Preselección de Talento Humano magyoli2001@hotmail.com"***

Este caso ya fue validado por el equipo de soporte técnico del LMS Zajuna, quienes sugieren revisar desde el portal de Sofia si el instructor ya realizó la calificación de los juicios evaluativos de la aprendiz para que ésta pueda comenzar con la fase práctica de su formación.

Agradecemos su atención y quedamos atentas a su respuesta para la respectiva retroalimentación de la usuaria a través del aplicativo OnBase.

Atentamente,

Equipo Soporte Técnico  
LMS Zajuna

SofiaPlus

SENA

WILSON

Bandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

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				
3312272	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE FORMACIÓN MINERO AMBIENTAL	ANTIOQUIA / EL BAGRE	Virtual	Cancelado Academico				
3347944	MANEJO BASICO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CALCULO EXCEL	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE FORMACIÓN MINERO AMBIENTAL	ANTIOQUIA / EL BAGRE	Presencial	Seleccionado				
2534163	DECORACION EN GLOBOS	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	COMPLEJO TECNOLOGICO PARA LA GESTION AGROEMPRESARIAL	ANTIOQUIA / ZARAGOZA	Presencial	Certificado				
2687838	CIENCIAS BASICAS EN MATEMATICAS Y FISICA	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE FORMACIÓN MINERO AMBIENTAL	ANTIOQUIA / ZARAGOZA	Presencial	Certificado				
3228073	ASISTENCIA EN LA FUNCION PUBLICA	TÉCNICO	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE FORMACIÓN MINERO AMBIENTAL	ANTIOQUIA / EL BAGRE	Presencial	Matriculado				

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a160;

19°C  
Lluvia suave

Buscar

ESP  
LAA

8:37 a. m.  
30/09/2025

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (10) - Escuela: Microsoft Edge

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

OnBase

Vista del ciclo de ...

Carpeta de trab...

Recibidos Externos (1)

CR-Documentos  
(Electronicos) Recibidos  
Externos (478)

CR-Archivo (0)

B. PETICIONES

DP-Recibidos (Fisicos) (0)

DP-Recibidos  
(Electronicos) (10)

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

Bandeja de entrada

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

Nombre	Fecha de ingreso
C.E.(FRM)-7-2025-370234-(1)-9/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ME PERM	29/9/2025 16:43:49
C.E.(FRM)-7-2025-370059-(1)-9/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	29/9/2025 14:33:13
C.E.(FRM)-7-2025-371326-(1)-9/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT	29/9/2025 14:46:14
C.E.(FRM)-7-2025-371268-(1)-9/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-FWD: DE	29/9/2025 14:50:46
C.E.(FRM)-7-2025-370133-(1)-9/26/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPETA	29/9/2025 16:45:09
C.E.(FRM)-7-2025-369628-(1)-9/26/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MUY BUE	26/9/2025 17:50:17
C.E.(FRM)-7-2025-366957-(1)-9/26/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	29/9/2025 07:11:21
C.E.(FRM)-7-2025-368253-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INGRESO	29/9/2025 16:45:43
C.E.(FRM)-7-2025-367599-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-FALLA E	26/9/2025 11:37:43
C.E.(FRM)-7-2025-364265-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENA T	25/9/2025 11:22:11

Elementos: 10

Generar y  
Enviar  
Respuesta

Traslado a  
Dependencias  
o  
Funcionarios

Asignar  
Serie  
Documental

Seleccione un elemento

19°C  
Lluvia suave

Buscar

ESP  
LAA

8:43 a. m.  
30/09/2025

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

Acciones

ID

TÍTULO

ESTADO

CATEGORÍA

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA DE APERTURA

FECHA DE SOLUCIÓN

PRIORIDAD

SOLICITANTE - SOLICITANTE

ASIGNADO A: - GRUPO DE TÉCNICOS

ASIGNADO A: - TÉCNICO

137 456

30/09/2025 9:08 AM  
Traslado de Comunicación 7-2025-322546

En curso (asignada)

CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Misionales > Solicitud de Acceso

30-09-2025 09:48

30-09-2025 09:48

Mediana

Wilson Ramirez Zuluaga

Daniel Garavito

136 622

29/09/2025 8:56 AM  
Traslado de Comunicación 7-2025-322983 - Solicitud apoyo.

En curso (asignada)

CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Misionales > Asesoría Funcional

30-09-2025 09:19

29-09-2025 10:57

Mediana

Wilson Ramirez Zuluaga

Luis Yovar Sanat Alvar

132 880

Problemas con el sistema

En espera

CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Misionales > Asesoría Funcional

30-09-2025 07:46

18-09-2025 14:02

Mediana

cralvis@sena.edu.co

Andrés Edmundo

15

filas / página

Mostrando 76 90 de 250 filas

4 5 6 7 8

2 archivos adjuntos (1018 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-088358-(1)- ALBA GLORIA ORTIZ RODRIGUEZ RESPUESTA A SO.tif; C.I.(FRM)-9-2025-088358-(1)---ALBA GLORIA ORTIZ RODRIGUEZ-RESPUESTA A SOLICIT.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-088358	2025-01-249240	9/30/2025 11:47:02 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá



📎 2 archivos adjuntos (974 KB)  
C.E.(FRM) - 01-9-2025-088362-(1)- MARIENETH PEINADO RESPUESTA A SOLICITUD.tif; C.I.(FRM)-9-2025-088362-(1)---  
MARIENETH PEINADO-RESPUESTA A SOLICITUD.html;

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-088362	2025-02-429171	9/30/2025 11:56:33 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144  
Bogotá

📎 1 archivo adjunto (555 KB)  
R.E.(FRM) - 01-9-2025-088388-(1)- IVÁN URBANO SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE.tif;

Apreciado Iván Urbano  
  
Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-305987

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-088388
<b>N.I.S.</b>	2025-01-315918

1-10144  
Bogotá

Señor:  
  
IVÁN ANDRÉS URBANO RIVERA

📎 1 archivo adjunto (556 KB)  
R.E.(FRM) - 01-9-2025-088391-(1)- NICOLL SANCHEZ RE RESPUESTA CIUDADANA 01-.tif;

Apreciado Nicoll Sanchez  
  
Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-312572

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-088391
<b>N.I.S.</b>	2025-01-357178

1-10144  
Bogotá

Señora:  
  
NICOL VALENTINA SÁNCHEZ MARTÍNEZ



A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (260) - Escuela: Microsoft Edge

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

### OnBase

Vista del ciclo de vida Carpetas de trabajo

- Bandeja de entrada combinada
- A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS**
  - CR-Documentos (Fisicos) Recibidos Externos (1)
  - CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (260)**
  - 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 PRODUCCION

#### 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)-7-2025-372936-(1)-9/30/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	30/9/2025 14:55:40
C.E.(FRM)-7-2025-372933-(1)-9/30/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	30/9/2025 14:54:39
C.E.(FRM)-7-2025-372665-(1)-30/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN D	30/9/2025 11:04:41
C.E.(FRM)-7-2025-369080-(1)-26/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DARME	26/9/2025 14:53:39
C.E.(FRM)-7-2025-368484-(1)-9/26/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DÍ	26/9/2025 09:17:26
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)-25/9/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DÍ	25/9/2025 10:42:27
C.E.(FRM)-7-2025-367344-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: CRM	26/9/2025 15:17:56
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

Elementos: 260

Generar y Enviar Respuesta Traslado a Dependencia o Funcionario Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

24°C Lluvia ligera

Buscar

ESP LAA

5:17 p. m. 1/10/2025

### GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

Características - Estado es No resueltos


regla regla global (+) grupo 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
138 195	1/10/2025 10:02 AM CRM No. 7-2025-324788 - DATOS	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Misionales > Solicitud de Acceso	01-10-2025 10:49	01-10-2025 10:49		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Danie Garav Guari
138 119	1/10/2025 9:51 AM Traslado	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS	01-10-2025 10:00	01-10-2025 10:00		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Luis Yovar

15 filas / página

Mostrando 76 90 de 251 filas

 1 archivo adjunto (52 KB)  
Formato Cuenta SoySena - Solicitudes 30 de septiembre .xlsx

Buen día Señores Mesa de Servicios,

Remito solicitud con el fin de gestionar la creación de correo institucional de los aprendices relacionados en el excel adjunto, quedo atenta para dar respuesta formal a las PQRS, indicando la creación de las cuentas.

Se adjunta formato diligenciado

Gracias

**"Señor usuario, recuerde que los servicios del Sena son gratuitos".**


**De:** Viviana Garcés Morales <vgarces@sena.edu.co>  
**Enviado:** martes, 30 de septiembre de 2025 5:19 p. m.  
**Para:** Yuly Guisseth Pulido Garzon <ygp garzon@sena.edu.co>  
**Cc:** Lina Marcela Aguirre Marín <maguirrem@sena.edu.co>; Luz Elena Lopez Garcia <lelopezg@sena.edu.co>; Laura Catherine Castañeda Agudelo <lcastaneda@sena.edu.co>  
**Asunto:** Solicitud apoyo creación cuenta institucional usuarios

Hola mi Yuly, buena tarde.

Espero te encuentres muy bien.

Te compartimos el formato Soy Sena consolidado el día de hoy, para tu colaboración con el envío a la Mesa de Servicios, de manera que aseguremos la asignación del respectivo ticket.

Agradecemos tu apoyo y quedamos atentas a cualquier inquietud.

 1 archivo adjunto (547 KB)  
R.E.(FRM) - 01-9-2025-088900-(1)- NATALIA ESPAÑA RESPUESTA AL RADICADO 7-202.tif;

Apreciado Natalia España

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-308090


<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-088900
<b>N.I.S.</b>	2025-01-348038

1-10144

Bogotá

Señora:

NATALIA ESPAÑA VILLA

 1 archivo adjunto (548 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-088902-(1)- ISABELLA BERROCAL PÉREZ REMITEN INFORMACIO.tif;

Apreciado Isabella Berrocal Pérez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-308081


<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-088902
<b>N.I.S.</b>	2025-01-350013

1-10144

Bogotá

Señora:

ISABELLA BERROCAL PÉREZ

 3 archivos adjuntos (1 MB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-089036-(1)- BREINER PEREZ RESPUESTA SOLICITUD.tif; MANUAL\_INICIO\_DE\_SESION- RESPUESTA 2.PDF  
01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-089036 - NIS.pdf; C.I.(FRM)-9-2025-089036-(1)---BREINER PEREZ-RESPUESTA  
SOLICITUD.html;

Apreciado(a)

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

<b>Radicado</b>	<b>N.I.S.</b>	<b>Fecha</b>
01-9-2025-089036	2025-01-349101	10/1/2025 4:06:36 PM

<b>Asunto</b>	<b>Descripción del asunto</b>
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá



R.E.(FRM) - 01-9-2025-089118-(1)- IVAN ANDRES CARABALLO CAMARGO SOYSENA - RE.tif;

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-318630

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-089118
<b>N.I.S.</b>	2025-01-362674

Bogotá

IVAN ANDRES CARABALLO CAMARGO

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			
3185807	ANIMACION 3D	TECNOLOGO	REGIONAL SANTANDER	CENTRO AGROTURISTICO	SANTANDER / SAN GIL	Virtual	Matriculado			

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia- --a160;

21°C

Mayorm. soleado

Buscar

ESP LAA

8:32 a. m.  
2/10/2020

2/10/2025 8:32 AM Solicitud validación correo Soy Sena. (138697) 1/1

Casos

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimiento

Todo

2

NM

Creado: hace 45 minutos por: Nicolas Moreno Rincon

2/10/2025 8:32 AM Solicitud validación correo Soy Sena.

Sr (es) Mesa de Servicio

Reciban un cordial saludo.

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

\*El día 12 de septiembre de 2025 recibí un correo en el cual se me informaba que mi caso había sido remitido a la Mesa de Servicios para su respectiva gestión; sin embargo, a la fecha aún no me han activado el correo institucional, lo que me ha generado dificultades para acceder a los servicios y plataformas de aprendizaje del SENA.

Por lo anterior, solicito de manera respetuosa se me informe el estado actual de mi caso y, en caso de estar resuelto, se

Respuesta

Casos

Tipo  
Requerimiento

Categoría  
...nta dominio Soysena

Estado  
En curso (asignada)

Fuentes solicitantes  
E-Mail

Urgencia  
Mediana

Guardar

27°C

Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

2:50 p. m.

2/10/2025

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (229) - 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 (1)

CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (229)

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

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)-7-2025-376472(1)-10/2/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUES	2/10/2025 14:46:28
C.E.(FRM)-7-2025-376292(1)-10/2/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DÍ	2/10/2025 14:19:43
C.E.(FRM)-7-2025-372936(1)-9/30/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	30/9/2025 14:55:40
C.E.(FRM)-7-2025-372933(1)-9/30/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	30/9/2025 14:54:39
C.E.(FRM)-7-2025-372665(1)-30/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN D	30/9/2025 11:04:41
C.E.(FRM)-7-2025-369080(1)-26/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DARME	26/9/2025 14:53:39
C.E.(FRM)-7-2025-368484(1)-9/26/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DÍ	26/9/2025 09:17:26
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)-25/9/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DÍ	25/9/2025 10:42:27
C.E.(FRM)-7-2025-367344(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: CRM	26/9/2025 15:17:56
C.E.(FRM)-7-2025-367211(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	25/9/2025 09:59:17

Elementos: 229

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

27°C


Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

2:52 p. m.

2/10/2025

 1 archivo adjunto (547 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-089492-(1)- FERNANDO CACHAYA ROCHA PETICIONO SE RESUEL.tif;

Apreciado Fernando Cachaya Rocha

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-311302

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-089492
<b>N.I.S.</b>	2025-01-355113


1-10144

Bogotá

Señor:

FERNANDO CACHAYA ROCHA

Aprendiz

 1 archivo adjunto (552 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-089506-(1)- WENDY YURANI BLANCO RAMIREZ BUEN DÍA. LES.tif;

Apreciado Wendy Yurani Blanco Ramirez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-311406

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-089506
<b>N.I.S.</b>	2025-01-355210

1-10144

Bogotá

Señora:

WENDY YURANI BLANCO RAMIREZ

📎 2 archivos adjuntos (960 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-089546-(1)- JENNYFER CAROLINA YELA ESTRADA RESPUESTA S.tif; C.I.(FRM)-9-2025-089546-(1)--- JENNYFER CAROLINA YELA ESTRADA-RESPUESTA SOLICI.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-089546	2025-02-434476	10/2/2025 3:19:06 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá

📎 2 archivos adjuntos (974 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-089550-(1)- LILI JOHANNA ULLOA RESPUESTA SOLICITUD.tif; C.I.(FRM)-9-2025-089550-(1)---LILI JOHANNA ULLOA-RESPUESTA SOLICITUD.html;

Apreciado(a)

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


Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-089550	2025-02-434488	10/2/2025 3:21:43 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá



 1 archivo adjunto (39 KB)

Formato Cuenta SoySena v2 - Kevin David Serna Trespalacios.xlsx;

Sr (es) Mesa de Servicio

Reciban un cordial saludo.


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

"El día 12 de septiembre de 2025 recibí un correo en el cual se me informaba que mi caso había sido remitido a la Mesa de Servicios para su respectiva gestión; sin embargo, a la fecha aún no me han activado el correo institucional, lo que me ha generado dificultades para acceder a los servicios y plataformas de aprendizaje del SENA.

Por lo anterior, solicito de manera respetuosa se me informe el estado actual de mi caso y, en caso de estar resuelto, se me indiquen los pasos para acceder a mi correo institucional.

Agradezco mucho la atención prestada y quedo atento a su respuesta.

Atentamente,

 Outlook

---


**RV: CRM No. 7-2025-326687 - RESPUESTA AL RADICADO 7-2025-290220**

---

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

**Fecha** Jue 2025-10-02 09:13

**Para** Soporte Aplicativos <soporteaplicativos@sena.edu.co>

 3 archivos adjuntos (935 KB)

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-326687 Regional 1 - 8-28-2025.htm; NONAME 01-MAIL-Anexos Externos - 8-28-2025.txt; NONAME 01-MAIL-Anexos Externos - 8-28-2025.txt;

Buen día Srs. Soporte aplicativos,

Remito solicitud con el fin de gestionar el ingreso correcto en la plataforma SGVA del aspirante ya que en el radicado expresa que ha sido imposible ingresar, quedo atenta para dar respuesta formal a la PQRS, indicando la solución del caso.

CORREO: yeilaka16@gmail.com

Gracias

---

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				
2827017	ALIMENTACION DE PECES DE CULTIVO	CURSO ESPECIAL	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CENTRO DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y MINERO	NORTE DE SANTANDER / VILLA ROSARIO	Presencial	Certificado				
2712433	PRODUCCION AGROPECUARIA ECOLOGICA PARA LA SOBERANIA ALIMENTARIA	CURSO ESPECIAL	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CENTRO DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y MINERO	NORTE DE SANTANDER / VILLA ROSARIO	Presencial	Certificado				
2704867	SISTEMAS AGROPECUARIOS ECOLOGICOS.	TÉCNICO	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CENTRO DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y MINERO	NORTE DE SANTANDER / VILLA ROSARIO	Presencial	Certificado				
2849815	EMPRENDIMIENTO INNOVADOR	CURSO ESPECIAL	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CENTRO DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y MINERO	NORTE DE SANTANDER / VILLA ROSARIO	Presencial	Certificado				
3236988(Segunda Opción)	GESTION DOCUMENTAL	TECNÓLOGO	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS	NORTE DE SANTANDER / CÚCUTA	Presencial	No Admitido Segunda Opción				

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a141;

23°C  
Mayorm. nublado

Buscar

ESP  
LAA

5:15 p. m.  
3/10/2025

A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (108) - 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 (108)

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 ubicación para agrupar por esa columna

Nombre	Fecha de ingreso
Contiene...	El...
C.E.(FRM)-7-2025-377961-(1)-03/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	3/10/2025 16:11:03
C.E.(FRM)-7-2025-377957-(1)-03/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	3/10/2025 16:15:07
C.E.(FRM)-7-2025-377956-(1)-03/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	3/10/2025 16:15:42
C.E.(FRM)-7-2025-376748-(1)-10/2/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-A CONTI	2/10/2025 15:42:39
C.E.(FRM)-7-2025-374773-(1)-01/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RE	2/10/2025 17:01:22
C.E.(FRM)-7-2025-372936-(1)-9/30/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	30/9/2025 14:55:40
C.E.(FRM)-7-2025-372933-(1)-9/30/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RES	30/9/2025 14:54:39
C.E.(FRM)-7-2025-372865-(1)-30/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUE	3/10/2025 16:32:14
C.E.(FRM)-7-2025-372665-(1)-30/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN D	30/9/2025 11:04:41
C.E.(FRM)-7-2025-369080-(1)-26/09/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DARME	26/9/2025 14:53:39
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)-7-2025-366696-(1)-9/25/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-REMITEN	25/9/2025 09:10:36

Elementos: 108

Generar y  
Enviar  
Respuesta

Traslado a  
Dependencia  
o  
Funcionario

Asignar  
Serie  
Documental

23°C  
Mayorm. nublado

Selecione un elemento

Buscar

ESP  
LAA

5:16 p. m.  
3/10/2025

📎 2 archivos adjuntos (844 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-090078-(1)- LILIBETH NAVARRO PACHECO RESPUESTA A SOLIC.tif; C.I.(FRM)-9-2025-090078-(1)---  
LILIBETH NAVARRO PACHECO-RESPUESTA A SOLICITUD.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-090078	2025-01-221510	10/3/2025 12:48:10 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

📎 1 archivo adjunto (542 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-090080-(1)- JORGE ENRIQUE ORJUELA BUSTOS FWD SENA EN.tif;

Apreciado Jorge Enrique Orjuela Bustos

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-321748

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-090080
<b>N.I.S.</b>	2025-01-367166

1-10144

Bogotá

Señor:

JORGE ENRIQUE ORJUELA BUSTOS

📎 1 archivo adjunto (539 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-090230-(1)- LUNA MARCELA JIMENEZ DELGADO RESPUESTA AL.tif;

Apreciado Luna Marcela Jimenez Delgado

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-324780

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-090230
<b>N.I.S.</b>	2025-01-368332

1-10144

Bogotá

Señora:

LUNA MARCELA JIMENEZ DELGADO

📎 2 archivos adjuntos (805 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-090278-(1)- LUISA FERNANDA MEZA OSORIO RESPUESTA SOLIC.tif; C.I.(FRM)-9-2025-090278-(1)---LUISA FERNANDA MEZA OSORIO-RESPUESTA SOLICITUD.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-090278	2025-02-436979	10/3/2025 3:54:07 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá

📎 6 archivos adjuntos (564 KB)

C.E.(FRM)-7-2025-205983-(1)-28-05-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE SO.html; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-205983 Regional 1 - 27-5-2025.htm; CC DE DARWIN LANDINEZ.PDF 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-241419-27-5-2025.pdf; CC DE DARWIN LANDINEZ.PDF 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-241419-27-5-2025.pdf; IMAGE002.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-241419-27-5-2025.png; IMAGE001.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-241419-27-5-2025.png;

Sr (es) Mesa de Servicio

Reciban un cordial saludo.

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

"Re: Solicitando el restablecimiento de la contraseña **SOFIA PLUS**

Darwin Alejandro Landínez Tarazona

Tipo de identificación: CC. 1092363930

Correo: darwinlandinez1@gmail.com

Teléfono: 3132975151

Norte de Santander - Villa del rosario


[GLPI #0139568] Nuevo caso 3/10/2025 8:45 AM CRM No. 7-2025-318568 - RESPUESTA AL RADICADO 7-2025-313026

---

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

Fecha Vie 2025-10-03 15:46

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

 3 archivos adjuntos (1 MB)

RV\_CRM No. 7-2025-318568 - RESPUESTA AL RADICADO 7-2025-313026.zip; Correo\_Nicolas Moreno Rincon - Outlook.pdf;  
RV\_CRM No. 7-2025-318568 - RESPUESTA AL RADICADO 7-2025-313026.eml;

Estimad@ **Wilson Ramirez Zuluaga,**

Le saludamos cordialmente desde la Mesa de Servicios SENA.

Nos complace informarle que hemos recibido su solicitud referente a **3/10/2025 8:45 AM CRM No. 7-2025-318568 - RESPUESTA AL RADICADO 7-2025-313026**. El caso ha sido registrado exitosamente con el número de ticket **0139568** en nuestro sistema.

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



# INFORME SEMANAL MESA DE AYUDA

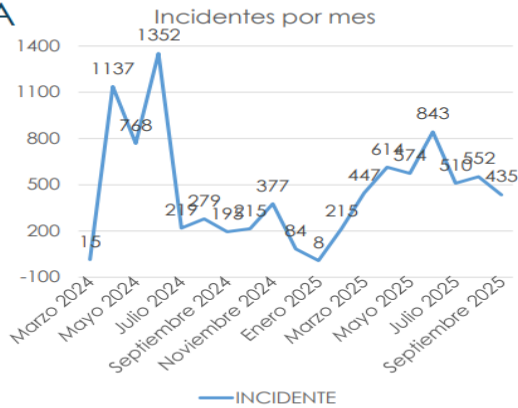
## SOPORTE TÉCNICO NIVEL II



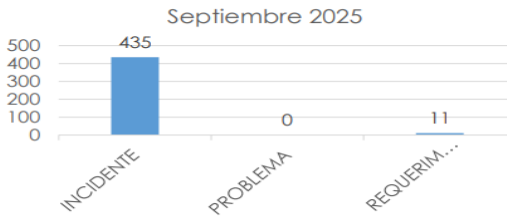
### ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 29 - 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	435	0	11	446
Total general	8839	2	143	8982

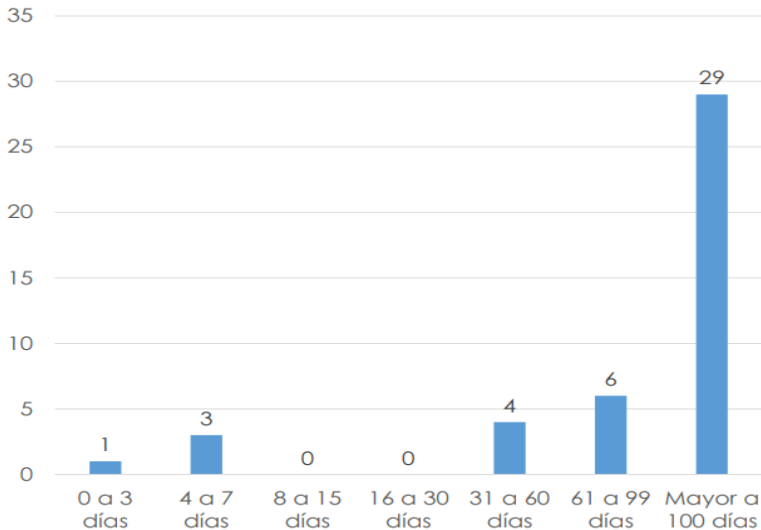


	Casos	%
Cerrados	7.705	85,78%
Solucionados	1.234	13,74%
Abiertos	43	0,48%



### TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 29 - Septiembre 2025

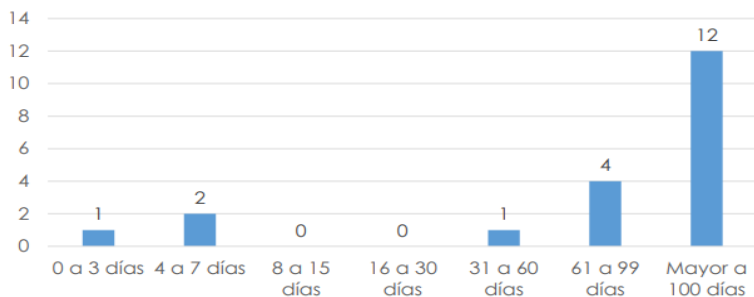


Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	3
8 a 15 días	0
16 a 30 días	0
31 a 60 días	4
61 a 99 días	6
Mayor a 100 días	29
Total general	43

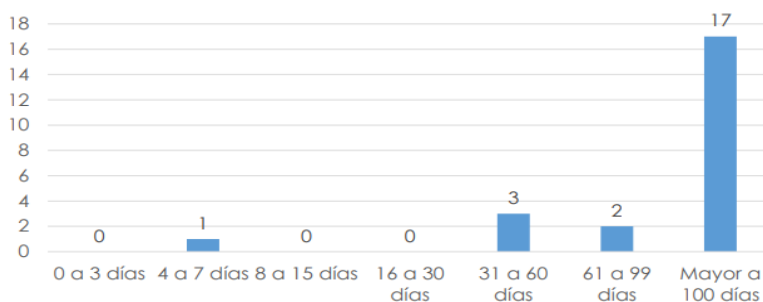
## TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 29 - Septiembre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	2
8 a 15 días	0
16 a 30 días	0
31 a 60 días	1
61 a 99 días	4
Mayor a 100 días	12
<b>Total general</b>	<b>20</b>



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	0
31 a 60 días	3
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	17
<b>Total general</b>	<b>23</b>

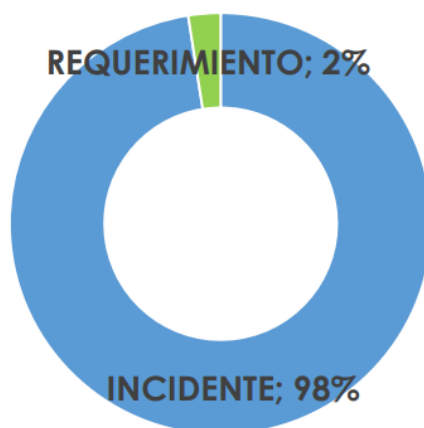


## CASOS POR TIPO

Corte 29 - Septiembre 2025

Tipo	Casos
INCIDENTE	435
REQUERIMIENTO	11
<b>Total general</b>	<b>446</b>

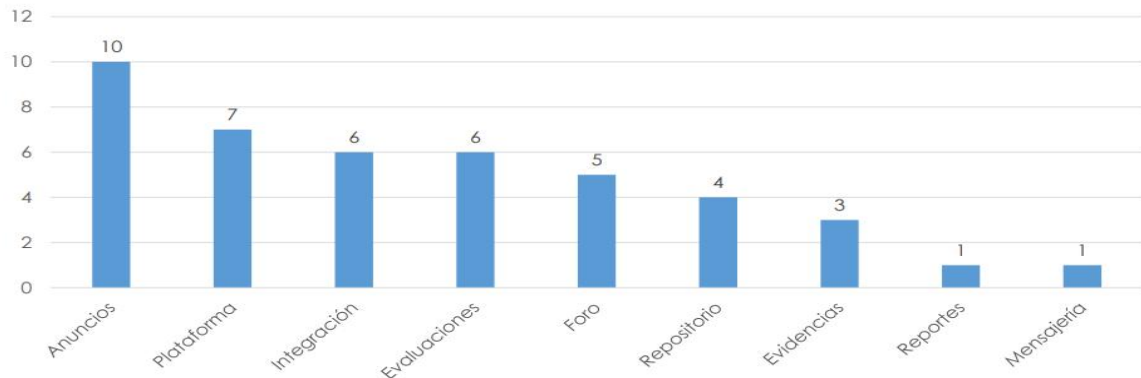
### Casos por tipo





## DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 29 - Septiembre 2025



Estado	Casos 22-sep-2025	Casos 29-sep-2025
ESCALADO	13	20
EN ESPERA	31	23
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>43</b>

Disminución en 1 caso

## DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 29 - Septiembre 2025

Durante el mes de septiembre se han recibido 48 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Enrolamiento	79%
Instructor como aprendiz	4%
Unificación de fichas	4%
Usuario doble	4%
Usuario suspendido	4%
Correo SENA	2%
Actualización datos personales	2%

---

## DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 29 - Septiembre 2025

Durante el mes de Septiembre se han recibido 446 casos de los cuales 302 (68%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 442 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.

# INFORME MENSUAL MESA DE AYUDA

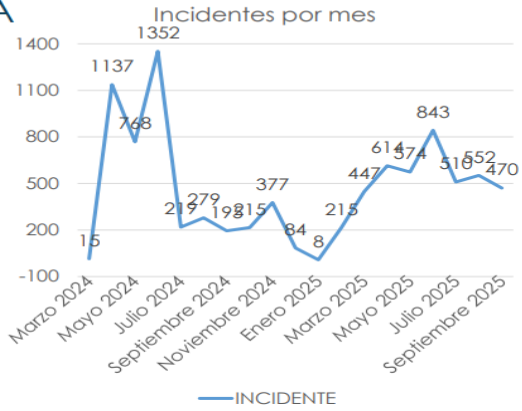
## SOPORTE TÉCNICO NIVEL II



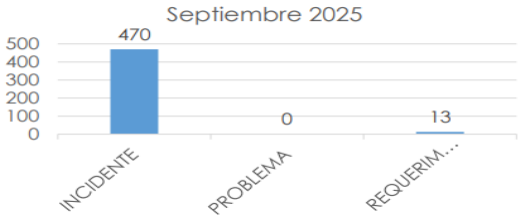
### ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 01 – Octubre 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	470	0	13	483
Total general	8874	2	145	9019

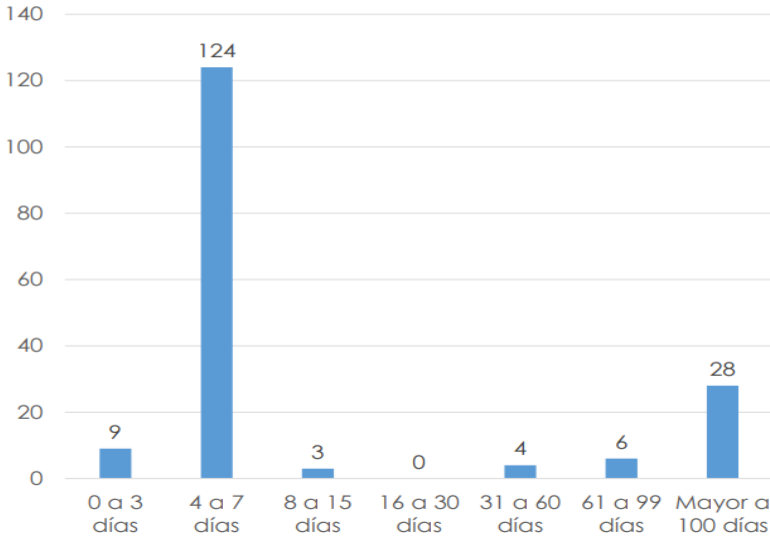


	Casos	%
Cerrados	7.728	85,69%
Solucionados	1.117	12,38%
Abiertos	174	1,93%



### TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 01 – Octubre 2025

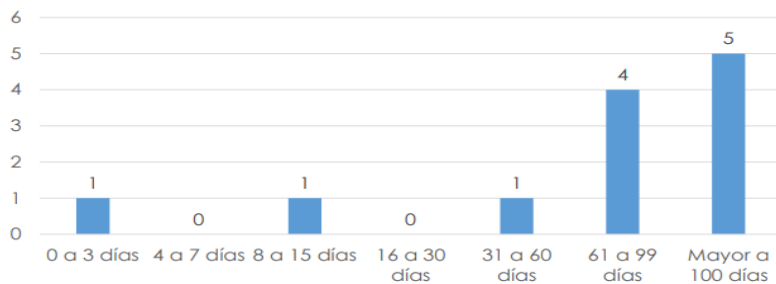


Edades	Casos
0 a 3 días	9
4 a 7 días	124
8 a 15 días	3
16 a 30 días	0
31 a 60 días	4
61 a 99 días	6
Mayor a 100 días	28
Total general	174

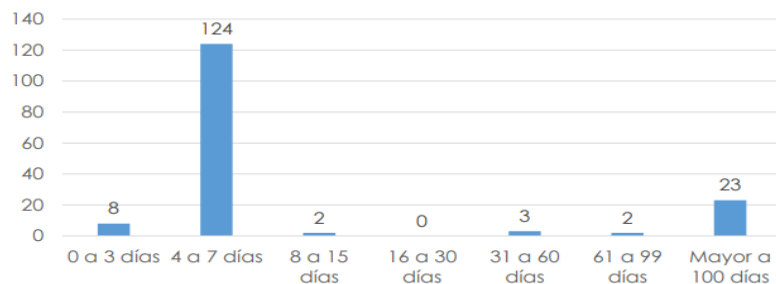
## TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 01 – Octubre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	0
8 a 15 días	1
16 a 30 días	0
31 a 60 días	1
61 a 99 días	4
Mayor a 100 días	5
<b>Total general</b>	<b>12</b>



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	8
4 a 7 días	124
8 a 15 días	2
16 a 30 días	0
31 a 60 días	3
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	23
<b>Total general</b>	<b>162</b>

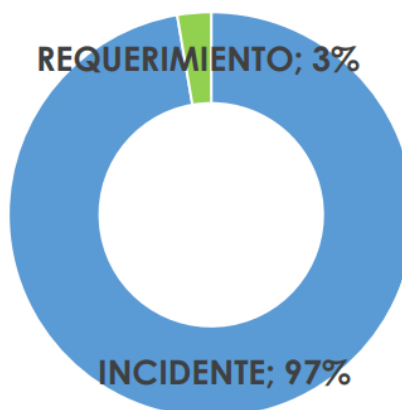


## CASOS POR TIPO

Corte 01 – Octubre 2025

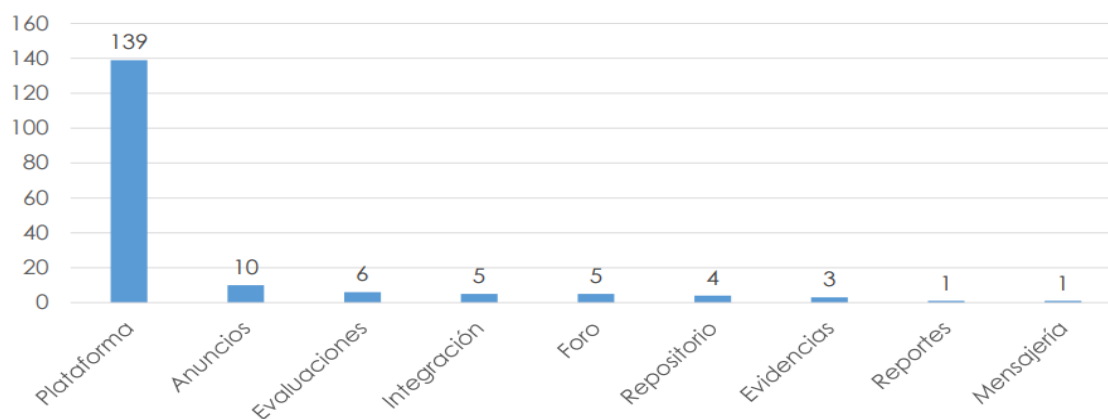
Tipo	Casos
INCIDENTE	470
REQUERIMIENTO	13
<b>Total general</b>	<b>483</b>

### Casos por tipo



## DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 01 – Octubre 2025



Estado	Casos 29-sep-2025	Casos 01-oct-2025
ESCALADO	20	12
EN ESPERA	23	162
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>174</b>

  
 Aumento en 131 casos

## DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 01 – Octubre 2025

Durante el mes de septiembre se recibieron 54 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Enrolamiento	76%
Usuario suspendido	6%
Actualización datos personales	6%
Instructor como aprendiz	4%
Usuario doble	4%
Correo SENA	4%
Unificación de fichas	2%

## DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 01 – Octubre 2025

Durante el mes de Septiembre se recibieron 483 casos de los cuales 335 (69%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 347 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.

Se reabrieron 132 casos relacionados con la intermitencia y lentitud registrada el 24 y 25 de septiembre. Solicitando ampliación de documentación. Dichos casos se encuentran en espera de la oficina de sistemas.