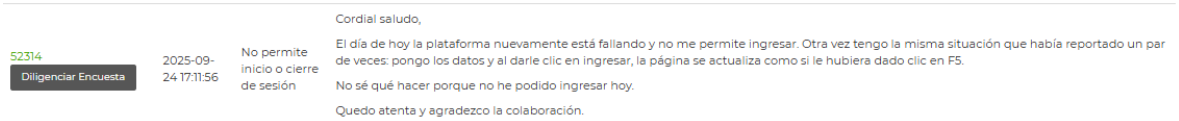
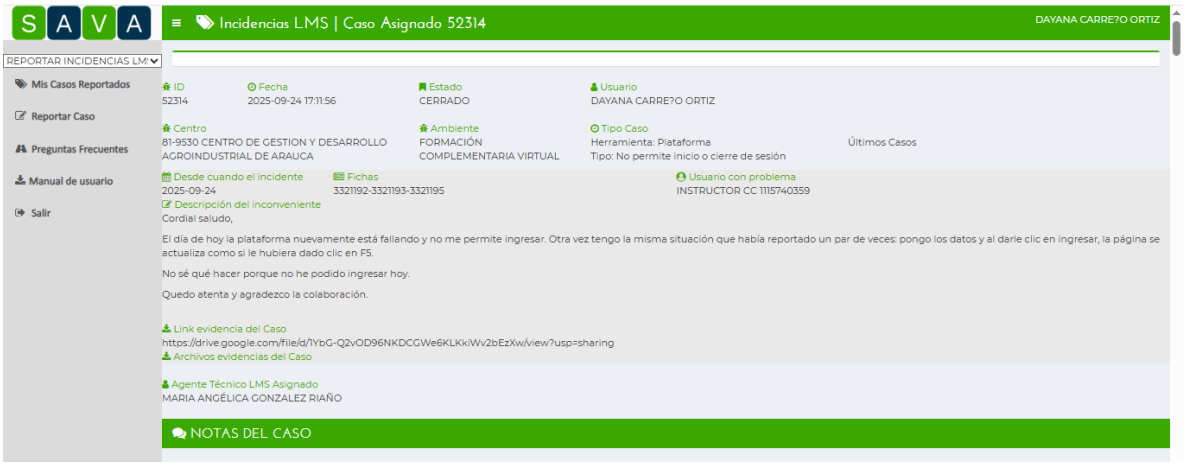
OBLIGACIÓN 17:

Gestión de información: Registrar, verificar y comunicar oportunamente novedades académicas, anomalías e inconsistencias en el sistema definido por la entidad.

- Reportes en SAVA:









2025-09-24 23:24:35
MARIA ANGÉLICA GONZALEZ RIAÑO
Estado Caso: ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2

Cordial saludo estimada instructora Dayana:

Se verifica el caso y se escala al equipo de soporte nivel 2 para su revisión, cualquier información se estará comunicando por este medio.

2025-09-24 23:46:00
DAYANA CARRE?O ORTIZ
Estado Caso: EN PROCESO

Muchas gracias, señorita agente María

Intenté e intenté pero ya se llegó la medianoche y no funcionó. Por todos los medios y navegadores hice la prueba y nada. Envío evidencia de ello y mañana intentaré nuevamente en la mañana a ver si ya funciona y puedo hacer las retroalimentaciones que correspondían al día de hoy al igual que los anuncios. https://drive.google.com/file/d/1JYESog42p9xCkyBg1KDwS-M-7roaqrWq/view?usp=sharing

Hace un buen tiempo no tenía este problema y otra vez volvió :(

Feliz noche.

Activar Windows

2025-09-24 23:46:41
MARIA ANGÉLICA GONZALEZ RIAÑO
Estado Caso: ESCALADO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2

Cordial saludo estimada instructora Dayana:

Se verifica el caso y se escala al equipo de soporte nivel 2 para su revisión, cualquier información se estará comunicando por este medio

2025-09-25 08:09:23
DAYANA CARRE?O ORTIZ
Estado Caso: EN PROCESO

Buenos días,

Nuevamente soy yo :(

La página no carga aún. Ahora no se está actualizando sino que se queda cargando y nada que avanza. No es el internet porque estoy escribiendo acá para reportar y la página funciona.

No sé qué hacer. Ya estoy en cierres de fichas y no puedo ingresar. Por favor, necesito alguna otra forma de ingreso al sistema. Estoy desesperada.

Gracias por la ayuda. Quedo atenta.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Evidencias
no-cargaaaaaaaaaaaJPG.JPG

2025-09-25 08:16:44
DAYANA CARRE?O ORTIZ
Estado Caso: EN PROCESO

Hola nuevamente

Acabo de intentar otra vez por Sofiaplus y me lleva a Zajuna y la página otra vez se actualiza como ayer. También por Microsoft Edge y por incógnito. No sé qué hacer.

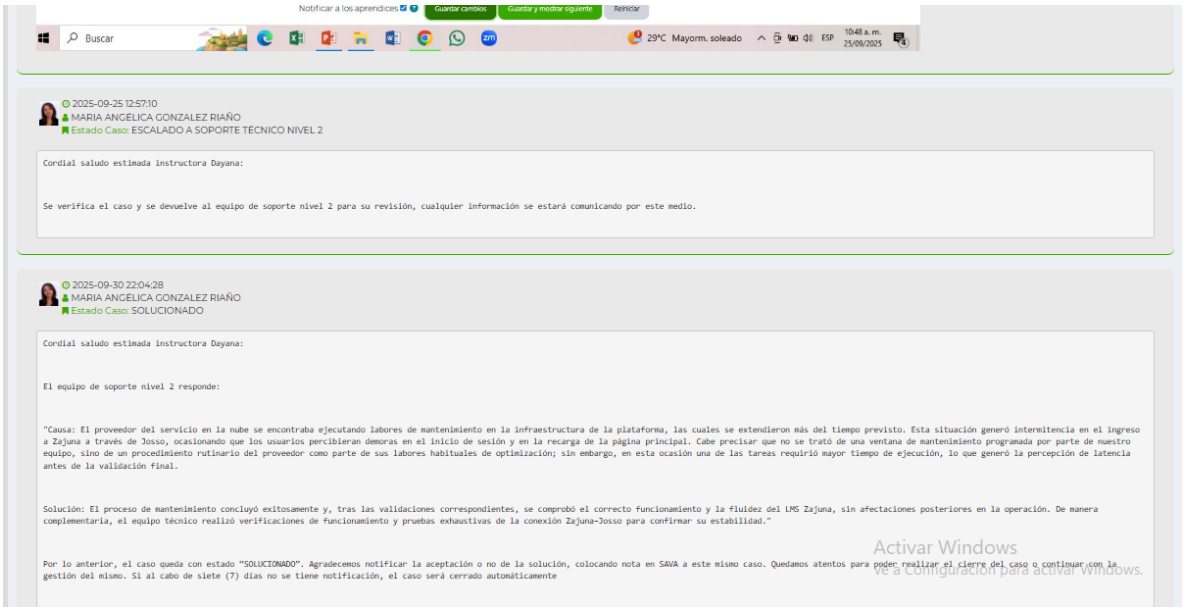
2025-09-25 11:03:12
DAYANA CARRE?O ORTIZ
Estado Caso: EN PROCESO

Saludos nuevamente

Hace un ratico la plataforma funcionó como por una media hora. Sin embargo, dejó de funcionar y me salieron unos errores. Comparto evidencia. Solo pude calificar unas cuantas actividades porque estaba muy lenta cuando estaba funcionando también.

Sigo atenta. Muchas gracias.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



2025-09-25 12:57:10
MARIA ANGELICA GONZALEZ RIAÑO
Estado Caso: ESCALADO A SOPORTE TECNICO NIVEL 2

Cordial saludo estimada instructora Dayana:

Se verifica el caso y se devuelve al equipo de soporte nivel 2 para su revisión, cualquier información se estará comunicando por este medio.

2025-09-30 22:04:28
MARIA ANGELICA GONZALEZ RIAÑO
Estado Caso: SOLUCIONADO

Cordial saludo estimada instructora Dayana:

El equipo de soporte nivel 2 responde:

"Causa: El proveedor del servicio en la nube se encontraba ejecutando labores de mantenimiento en la infraestructura de la plataforma, las cuales se extendieron más del tiempo previsto. Esta situación generó intermitencia en el ingreso a Zajuna a través de Josso, ocasionando que los usuarios percibieran demoras en el inicio de sesión y en la recarga de la página principal. Cabe precisar que no se trató de una ventana de mantenimiento programada por parte de nuestro equipo, sino de un procedimiento rutinario del proveedor como parte de sus labores habituales de optimización; sin embargo, en esta ocasión una de las tareas requirió mayor tiempo de ejecución, lo que generó la percepción de latencia antes de la validación final.

Solución: El proceso de mantenimiento concluyó exitosamente y, tras las validaciones correspondientes, se comprobó el correcto funcionamiento y la fluidez del LMS Zajuna, sin afectaciones posteriores en la operación. De manera complementaria, el equipo técnico realizó verificaciones de funcionamiento y pruebas exhaustivas de la conexión Zajuna-Josso para confirmar su estabilidad."

Por lo anterior, el caso queda con estado "SOLUCIONADO". Agradecemos notificar la aceptación o no de la solución, colocando nota en SAVA a este mismo caso. Quedamos atentos para poder realizar el cierre del caso o continuar con la gestión del mismo. Si al cabo de siete (7) días no se tiene notificación, el caso será cerrado automáticamente

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

gestión del mismo. Si al cabo de siete (7) días no se tiene notificación, el caso será cerrado automáticamente

2025-10-08 05:05:02
MARIA ANGELICA GONZALEZ RIAÑO
Estado Caso: CERRADO

Debido a que no se recibió retroalimentación por parte del usuario en el plazo el caso se actualiza a estado CERRADO ,entendiendo que se ha solucionado el inconveniente.

Activar Windows