

EVIDENCIAS EQUIPO SOPORTE TÉCNICO NIVEL II

SEMANA DEL 04 AL 07 DE NOVIEMBRE DE 2025

CASOS GESTIONADOS

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO - APLICATIVO ONBASE - GLPI

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (24) - Escuela: Microsoft Edge

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

OnBase

Vista del ciclo de ...

B. PETICIONES

DP-Recibidos (Fisicos) (0)

DP-Recibidos (Electronicos) (24)

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...

El...

C.E.(FRM)-7-2025-418304-(1)-04/11/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DESEO

4/11/2025 08:28:01

C.E.(FRM)-7-2025-418855-(1)-01/11/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS

4/11/2025 12:01:50

C.E.(FRM)-7-2025-417403-(1)-10/31/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PROGRA

31/10/2025 15:21:37

C.E.(FRM)-7-2025-415109-(1)-10/29/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DATOS

29/10/2025 19:11:34

C.E.(FRM)-7-2025-415110-(1)-10/29/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MUY BU

30/10/2025 16:41:16

C.E.(FRM)-7-2025-414839-(1)-10/29/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SERVIC

30/10/2025 14:46:19

C.E.(FRM)-7-2025-412330-(1)-10/29/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI

29/10/2025 15:40:41

C.E.(FRM)-7-2025-407626-(1)-10/24/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI

28/10/2025 07:23:53

C.E.(FRM)-7-2025-407738-(1)-10/24/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS

29/10/2025 11:26:07

C.E.(FRM)-7-2025-407153-(1)-10/24/2025-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS

28/10/2025 07:25:06

Elementos: 24

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

PFE 4/11/2025

Buscar

ESP LAA

2:02 p. m. 4/11/2025

Informe PQRS sin gestion - Direccion General corte 04 de noviembre de 2025

Desde coor\_ciudadano <coor\_ciudadano@sena4.onmicrosoft.com>

Fecha Mar 2025-11-04 11:27

1 archivo adjunto (75 KB)

44. Informe PQRS DG 04\_11\_2025.xlsx;

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que la Dirección General al corte del 04 de noviembre de 2025, cuenta con 398 PQRS sin gestión, en los siguientes estados:

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TERMINOS	PROXIMA A VENCER	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	VENCIMIENTO DE TERMINOS - PROMESA DE SERVICIO	EN PROCE
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2	6		6
DIRECCION DE EMPLEO Y TRABAJO		8	14	2	10
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL			2		26
DIRECCION DE PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO		2	1		
DIRECCION DE PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS		2	7	3	18
DIRECCION JURIDICA		1			2
DIRECCION SISTEMA NACIONAL DE FORMACION PARA EL TRABAJO			2	2	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		3	9	10	20
OFICINA DE SISTEMAS		27	90	25	60
SECRETARIA GENERAL	1	3	6		27
Total general	1	48	137	42	170

La finalidad del presente Informe es que se puedan gestionar de manera oportuna y de fondo las PQRS sin respuesta pendientes de trámite.

MES	COD DEP RESPONSABLE	REGIONAL	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	APLICATIVO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	CANAL	MEDIO DE INGRESO	FECHA MÁX DE RESPUESTA ONBASE	VALIDACIÓN FECHA MÁX DE RESPUESTA ONBASE	FECHA MAXIMA PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN GE	OFICINA DE SI	GRUPO DE GEST	* WILSON RAMÍREZ	OnBase	72025415109	202501469616	29/10/2025	VIRTUAL	WEB	21/11/2025	21/11/2025	11/11/2025
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN GE	OFICINA DE SI	GRUPO DE GEST	* WILSON RAMÍREZ	OnBase	72025416380	202501470914	30/10/2025	VIRTUAL	WEB	24/11/2025	24/11/2025	12/11/2025
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN GE	OFICINA DE SI	GRUPO DE GEST	* WILSON RAMÍREZ	OnBase	72025418304	202501474017	31/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	25/11/2025	25/11/2025	13/11/2025

**GLPI**

- Buscar menú
- Soporte
  - Tickets
  - + Crear caso
  - Útiles
- Contratar menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

Resolutor SENA

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN ▼	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLICITANTE
	Solicitud de asignación de IP para ambiente CAPLMS		SENA > DATACENTER > Equipos/ Dispositivos > Solicitud de Configuración y Seguridad en Servidor					
154 970	4/11/2025 2:49 PM CRM No. 7-2025-418394 - RESPUESTA CIUDADANA	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Misionales > Asesoría Funcional	04-11-2025 15:59	04-11-2025 15:58		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga
154 829	Traslado PQRS No.: 7-2025-418304 NIS:	Resueltas	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	04-11-2025 15:48	04-11-2025 12:29	04-11-2025 15:48	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga

15 filas / página

Mostrando 115 de 1589 filas

📎 2 archivos adjuntos (986 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-099936-(1)- DANIEL ENRIQUE RINCÓN QUEVEDO ACTIVAR USUA.tif; C.I.(FRM)-9-2025-099936-(1)---DANIEL ENRIQUE RINCÓN QUEVEDO-ACTIVAR USUARIO.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-099936	2025-01-369595	11/4/2025 9:43:23 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	ACTIVAR USUARIO

1-10144

Bogotá

Señor:

DANIEL ENRIQUE RINCÓN QUEVEDO

📎 2 archivos adjuntos (990 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-099940-(1)- ERNEY ESMITD BORRAY LADINO RESPUESTA A SOL.tif; C.I.(FRM)-9-2025-099940-(1)---ERNEY ESMITD BORRAY LADINO-RESPUESTA A SOLICITU.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-099940	2025-01-424194	11/4/2025 9:44:03 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

 2 archivos adjuntos (988 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-100001-(1)- JULIANA ANDREA GAVIRIA DE LA HOZ PETICION.tif; C.I.(FRM)-9-2025-100001-(1)---JULIANA ANDREA GAVIRIA DE LA HOZ-PETICION.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-100001	2025-02-491532	11/4/2025 10:47:02 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	PETICION

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (564 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-100138-(1)- JAVIER NUMBER ONE DESEO ELIMINEN ESTE CORR.tif;

Apreciado Javier Number One

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-418304

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-100138
<b>N.I.S.</b>	2025-01-474017

1-10144

Bogotá

Señor:

JAVIER NUMBER ONE

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (25) - 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 (21)
  - CR-Archivo (0)
- B. PETICIONES**
  - DP-Recibidos (Fisicos) (0)
  - DP-Recibidos (Electronicos) (25)**
  - 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
Contiene...	
C.E.(FRM)-7-2025-416261-(1)-04/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ASUNTO	5/11/2025 12:57:17
C.E.(FRM)-7-2025-418304-(1)-11/4/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DESEO E	4/11/2025 08:28:01
C.E.(FRM)-7-2025-418855-(1)-11/1/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	4/11/2025 12:01:50
C.E.(FRM)-7-2025-417403-(1)-10/31/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PROGRA	31/10/2025 15:21:37
C.E.(FRM)-7-2025-415109-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DATOS	29/10/2025 19:11:34
C.E.(FRM)-7-2025-415110-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MUY BU	30/10/2025 16:41:16

Elementos: 25

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

Seleccione un elemento

23°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA 1:57 p. m. 5/11/2025

**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
2154102	USO DE EXCEL Y ACCESS PARA EL DESARROLLO DE APLICACIONES ADMINISTRATIVAS EMPRESARIALES	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL VALLE	CENTRO NACIONAL DE ASISTENCIA TECNICA A LA INDUSTRIA - ASTIN	VALLE DEL CAUCA / CALI	Virtual	Cancelado Academico
1702313	MANEJO BASICO DE LA HERRAMIENTA DE HOJAS DE CALCULO EXCEL	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TEXTIL Y DE GESTIÓN INDUSTRIAL	ANTIOQUIA / SANTA ROSA DE OSOS	Presencial	Certificado
1835173	DESARROLLO DE HABILIDADES COGNITIVAS PARA EL PENSAMIENTO LOGICO-MATEMATICO	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TEXTIL Y DE GESTIÓN INDUSTRIAL	ANTIOQUIA / SANTA ROSA DE OSOS	Presencial	Certificado
1431057	BÁSICO EN REPRODUCCION BOVINA	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TEXTIL Y DE GESTIÓN INDUSTRIAL	ANTIOQUIA / SANTA ROSA DE OSOS	Presencial	Certificado
1654249	EVALUACION DE IMPACTOS AMBIENTALES EN ACTIVIDADES PRODUCTOS Y SERVICIOS	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TEXTIL Y DE GESTIÓN INDUSTRIAL	ANTIOQUIA / SANTA ROSA DE OSOS	Presencial	Certificado
1655384	HERRAMIENTAS METODOLOGICAS EN INVESTIGACION APLICADA: CONCEPTUALIZACION BASICA CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TEXTIL Y DE GESTIÓN INDUSTRIAL	ANTIOQUIA / SANTA ROSA DE OSOS	Presencial	Cancelado Academico
1712330	HERRAMIENTAS METODOLOGICAS EN INVESTIGACION APLICADA: CONCEPTUALIZACION BASICA CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TEXTIL Y DE GESTIÓN INDUSTRIAL	ANTIOQUIA / SANTA ROSA DE OSOS	Presencial	Certificado

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a224;

23°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA 2:00 p. m. 5/11/2025

8 archivos adjuntos (144 KB)

C.E.(FRM)-7-2025-418172-(1)-04-11-2025-110144- + WILSON RAMÍREZ ZULLUAGA-SE DEB.html; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-418172 Regional 1 - 31-10-2022.htm; ATT00006.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-473954-31-10-2025.png; ATT00005.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-473954-31-10-2025.png; ATT00004.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-473954-31-10-2025.png; ATT00001.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-473954-31-10-2025.png; ATT00003.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-473954-31-10-2025.png; ATT00002.JPG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-473954-31-10-2025.jpg;

Asunto: Solicitud de trazabilidad – Petición usuaría Ivonne Gutiérrez

Cordial saludo, estimada Olga Liliana Gámez Socha:

En atención al traslado de la comunicación Rad. 7-2025-418172 – NIS 2025-01-473954, de fecha 31/10/2025, muy amablemente solicitamos nos informe la trazabilidad de la petición inicial correspondiente a la usuaria Ivonne Gutiérrez.

Esto, toda vez que los documentos adjuntos no contienen información suficiente para la validación del caso, ya que faltan datos relevantes como el tipo y número de identificación, correo electrónico y una descripción clara de la sugerencia presentada.

Dicha información es fundamental para realizar la validación correspondiente y garantizar la gestión oportuna de la respuesta dentro de los plazos normativos establecidos.

Anexo: Imagen de la solicitud

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%5...

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: TÉCNICO
155 229	Traslado PQRS No. 7-2025-416380 NIS: 2025-01-470914 - SGVA	Resueltas	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	05-11-2025 09:47	05-11-2025 09:47	05-11-2025 09:47	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Cam: Mart Cecil Lope Garc
155 010	4/11/2025 4:12 PM Traslado de Comunicación 7-2025-419786	Resueltas	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Misionales > Asesoría Funcional	05-11-2025 08:25	04-11-2025 16:40	05-11-2025 08:25	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Jona Alex: Avila Sierr
155 131	4/11/2025 17:16 Traslado de Comunicación 7-2025-419788	Resueltas	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES	05-11-2025 08:21	04-11-2025 21:37	05-11-2025 08:21	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Jona Alex: Avila Sierr

15 filas / página

Mostrando 1 15 de 1592 filas

1 2 3 ... > >>

24°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

3:30 p. m. 5/11/2025

**OnBase**

Vista del ciclo de vida: [Carpeta de trabajo](#)

Nombre  
ID Contenido...

D1 MAIL Recibido interno-No.6-2025-000399 (1)\* WILSON RAMIREZ ZULLAGA 11/4/2

Elementos: 1 Plantilla: Ninguno

### Bandeja de entrada


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

Nombre	Fecha de ingreso
C1 (FIM)-6-2025-000399 (1) 110144* WILSON RAMIREZ ZULLAGA INFORMACIÓN SOBR	4/11/2025 17:12:43

Elementos: 1 de 14

- Generar y Enviar Respuesta
- Traslado a Funcionarios
- Asignar Serie Documental

---



## Comunicación Producida

Aplicativo: **6-2025-000399** Fecha: 4/11/2025 17:12:43 No. Interno: **2025-02-493103**

Estatus Correspondencia: **(ENTREGADO A FUNCIONARIO)** Entrega a la mesa: SI NO VNI

Canal de Atención: **Otros Derivaciones Internas** Otros Derivaciones Externas **Externa** VM Dec

Medio de Ingreso: FÍSICO E-MAIL FAX CALL CENTER WEB ELECTRÓNICO

Tipo de Digitización: TOTAL PARCIAL NO DIGITALIZADO

Tipo Documento: **DOCUMENTOS DEL DOCUMENTO**

Tiempo Pasado: [ ] Días No. Anexos: [ ] (Ingresado Max. 6 Cx.)

Anexo: COPIAS DE SENA Dependiente: INFORMACIÓN SOBRE GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUCIONAL ONB438

**DEPENDIENTE**

Dependencia: USDD Nombre: GRUPO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Punto de Contacto: FRANCISCA SANABLANCA ACOSTA

**INSTRUMENTADO**

Proyecto: IS DIRECCIÓN GENERAL

Dependencia: 181448

Inventario: WILSON RAMIREZ ZULLAGA

OnBase

Vista del ciclo de vida: Carpeta de trabajo

Nombre: C.E.(PRM)-7-2025-418801-(1)-11/4/2025-110144\* WILSON RAMIREZ ZULLAGA-CORDIAL

01 MAIL Anexos Externos - 2025-01-475619-01/11/2025

Elementos: 3 Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre: C.E.(PRM)-7-2025-418801-(1)-11/4/2025-110144\* WILSON RAMIREZ ZULLAGA-CORDIAL

Fecha de ingreso: 4/11/2025 17:35:18

Elementos: 1 de 3

Generar y Enviar Respuesta

Trasladar a Dependencias o Funcionario

Asignar Serie Documental

Datos de la Comunicación

Asunto: CORDIA

Interes:

Tipo de Asunto: SERVIDOR PUBLICO

Tema: MALA PRESTACION DEL SERVICIO - TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Dependencia Destino: CENTRO DE ATENCION AL SECTOR AGROPECUARIO

Descripción: Cordia, buenos, mi nombre es laura valentina camacho bermudez de la ficha virtual 1359560 analista y desarrollo virtual. Desde el 02 de octubre envié peticiones y correos para que me colaboraran con mi ingreso a página que ya voy para un mes de que no me deja ingresar y no he podido tener mi material de estudio a la mano, me dijeron que me iban a enviar un correo de lo que estaba sucediendo con mi cuenta y eso no pasó, entonces recurro a poner mi queja porque ya es un mes que pasó y aun no me deja ingresar solo carga y vuelve al inicio con gusto les puedo dejar mi cuenta de página para que ustedes mismos vean y puedan confirmar lo que me sucede, muchas gracias y agradezco su colaboración mas pronta.

Medio de Respuesta: CORREO ELECTRONICO

0 Nota(s)

27°C  
Pare, soledad

Buscar

8:39 a.m.  
5/11/2025

OnBase

Vista del ciclo de vida: Carpeta de trabajo

Nombre: C.E.(PRM)-7-2025-421420-(1)-11/5/2025-110144\* WILSON RAMIREZ ZULLAGA-RESPUE3

01 MAIL Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-421420 Regional 1-11/5/2025

NOMBRE 01 MAIL Anexos Externos - 2025-01-476799-11/5/2025

Elementos: 3 Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre: C.E.(PRM)-7-2025-421420-(1)-11/5/2025-110144\* WILSON RAMIREZ ZULLAGA-RESPUE3

Fecha de ingreso: 5/11/2025 09:15:30

Elementos: 1 de 22

Generar y Enviar Respuesta

Trasladar a Dependencias o Funcionario

Asignar Serie Documental

Correspondencia Recibida

Radicado No: 7-2025-421420 Fecha: 05/11/2025 08:13:36 No. Anexo: 2025-01-476799

Estado Correspondencia: ENTREGADO EN DEPENDENCIA Entrega a la mesa: SI NO BI VOF DSC

Origen Externo: Centro de Atención al Ciudadano Egresado Ingresado Dependencias

Medio de Ingreso: FÍSICO E-MAIL FAX TELEFÓNICO WEB ELECTRONICO

Tipo de Digitalización: TOTAL PARCIAL NO DIGITALIZADO

DATOS BÁSICOS DEL DOCUMENTO

Fecha procedente: No Radicado Origen: Tipo Documental:

No Anexo: Dependencia Asignada: (Máx 10 Cae):

Asunto: RESPUESTA SOLICITUD Dependencia Asignada: (Máx 10 Cae): RESPUESTA SOLICITUD

Tiempo Respuesta (Días): TERMINOS DE LA ACTUACION DE LA FECHA RECIBIDA

FECHA RECIBIDA

DEPENDENCIA

Dependencia: 110144 Nombre: WILSON RAMIREZ ZULLAGA

Remitente

Origen: Dependencia: Empresa: Persona Natural: Empresa:

Nombre: MARQUITA LATORRE RIVERO

Cargo/Dependencia: Funcionario: Banco:

0 Nota(s)

1 mm de lluvia  
Lunes

Buscar

10:40 a.m.  
5/11/2025



**Usuario** SENA

Gestión de Ambientes

Inscripción

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			
3374877	INGLES BASICO - NIVEL 1	CURSO ESPECIAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRÁFICA	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Matriculado			
3374849	INGLES BASICO - NIVEL 2	CURSO ESPECIAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRÁFICA	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Cancelado			
3374830	INGLES BASICO - NIVEL 3	CURSO ESPECIAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRÁFICA	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Prescrito			

Página 1 de 1

 1 archivo adjunto (549 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-100585-(1)- CAMILA MENDIETA NO HE RECIBIDO UNA RESPUES.tif;

Apreciado Camila Mendieta


Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-418656

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-100585
<b>N.I.S.</b>	2025-01-474568

1-10144

Bogotá

Señora:

 1 archivo adjunto (557 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-100593-(1)- LAURA VALENTINA CAMACHO BERMUDEZ CORDIAL S.tif;

Apreciado Laura Valentina Camacho Bermudez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-418801

<b>Radicado Respuesta</b>	01-9-2025-100593
<b>N.I.S.</b>	2025-01-475619

1-10144

Bogotá

Señora:

LAURA VALENTINA CAMACHO BERMUDEZ

Aprendiz



SENA Zájuna

Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte Modo de edición

Buscar

Mis cursos / Administración del sitio / Usuarios / Cuentas / Examinar lista de usuarios / Examinar lista de usuarios

1 / 2479518 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario



contiene

Reemplazar filtro Agregar filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "jedwardm7@gmail.com"

Eliminar selección Eliminar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
EDWARD NORBEY SUAREZ MORALES	1030670113cc	jedwardm7@gmail.com		Colombia	21 horas 6 minutos	 

Crear un nuevo usuario

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio
- Notificaciones
- Registro
- Servicios de Moodle
- Configuración de la encuesta externa
- Opciones avanzadas
- Usuarios
  - Examinar lista de usuarios
  - Acciones de usuario masivas
  - Crear un nuevo usuario
  - Gestión de usuarios
  - Preferencias predeterminadas del usuario
  - Campos de perfil del usuario
  - Cohortes
  - Campos personalizados de cohorte
  - Subir usuarios

14 archivos adjuntos (15 MB)

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-405509 Regional 1 - 23-10-202.htm; C.E.(FRM)-7-2025-412883-(1)-29-10-2025-110144- + WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOYSEN.html; C.I.(FRM)-9-2025-096735-(1)---JEREMY EDWARDS MORALES-SOYSENA - RESPUESTA A LA.html; NONAME 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-457444-23-10-2025.txt; FRM-Radicado 7-2025-404690-(1)-23-10-2025-11014- + JUAN CARLOS CORTES GOMEZ---.tif; 02\_CC.PDF 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-457444-23-10-2025.pdf; C.E.(FRM)-7-2025-404690-(1)-23-10-2025-11014- + JUAN CARLOS CORTES GOMEZ-MUY B.html; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-412883 Regional 1 - 10-29-202.htm; NONAME 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-457444-23-10-2025.txt; C.E.(FRM)-7-2025-405509-(1)-23-10-2025-110146-+ JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS-SO.html; JEREMY EDWARDS MORALES- RAD 7-2025-412883.xlsx; WRD0800.JPG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-457444-23-10-2025.jpg; 1000067683.JPG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-457444-10-29-2025.jpg; 01\_CAPTURA\_DE\_PANTALLA\_2025-10-23\_085205.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-457444-23-1.png;

Señor (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en la actualización de la información personal; nombre y apellido, del usuario JEREMY EDWARDS MORALES CC - 1030670113, requerimiento que se relaciona en los archivos anexos.

El registro en el portal de Sofia Plus aparece a nombre de EDWARD NORBEY SUAREZ MORALES, actualización que según lo manifestado por el usuario, se produjo al recibir la asignación de su cuenta institucional.

Adjuntamos para dicha gestión, el formato Soy Sena debidamente diligenciado con los datos remitidos por el usuario.

Agradecemos su atención y estaremos atentos a su gestión para la respectiva retroalimentación y respuesta.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico  
LMS Zájuna

## PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- P.228118\_V\_3134557\_R\_86\_C\_9223
- Pueba\_Soporte\_LMS
- curso\_pueba\_03

## ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio
- Notificaciones
- Registro
- Servicios de Moodle
- Configuración de la encuesta externa
- Opciones avanzadas
- Usuarios
- Examinar lista de usuarios
- Acciones de usuario masivas
- Crear un nuevo usuario
- Gestión de usuarios
- Preferencias predefinidas del usuario
- Campos de perfil del usuario
- Cohortes
- Campos personalizados de cohorte
- Subir usuarios

1 / 2479518 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro


Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "laurarincon20az@gmail.com"

Eliminar seleccionados

Eliminar todos los filtros

Nombres(s) / Apellidos(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
LAURA VALENTINA RINCON RODRIGUEZ	1050650758	laurarincon20az@gmail.com		Colombia	93 días 11 horas	  

Crear un nuevo usuario

LR

LAURA VALENTINA RINCON RODRIGUEZ

[Mensaje](#) [Añadir a contactos](#)

## PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- P.228118\_V\_3134557\_R\_86\_C\_9223
- Pueba\_Soporte\_LMS
- curso\_pueba\_03
- Usuarios
- LAURA VALENTINA RINCON RODRIGUEZ
- Ver perfil
- Mensajes en foros
- Mensajes
- Calificaciones
- Cursos

## ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

## Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

laurarincon20az@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

## Detalles del curso

Perfiles de curso  
ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (3375479)  
ENGLISH DOES WORK - LEVEL 4 (3375483)

## Miscelánea

Mensajes en foros  
Foros de discusión

## Informes

Registros de hoy  
Todas las entradas  
Informe preliminar  
Informe completo  
Estadísticas  
Resumen de Calificaciones  
Calificaciones

## Administración

Preferencias  
Entrar como

## Actividad de accesos

Primer acceso al sitio  
domingo, 28 de abril de 2024, 08:28 (1 año 192 días)  
Último acceso al sitio  
lunes, 4 de agosto de 2025, 21:08 (93 días 11 horas)  
Última dirección IP  
172.34.98.138

1 archivo adjunto (4 MB)  
1000131693.mp4;

Cordial saludo compañeros.

Nos permitimos solicitar su apoyo en la validación del caso de la usuaria **LAURA VALENTINA RINCON RODRIGUEZ**, quien manifiesta dificultades para el acceso al LMS Zajuna:

**"Buenos días. Mi nombre es Laura Valentina Rincón Rodríguez con numero de cedula 150605075 quien actualmente me encuentro en mi etapa practica del tecnólogo en Gestión Administrativa, con el número de ficha 2900665 en Tunna. Les escribo ya que ni Zajuna ni Sofia plus me dejan ingresar y para poder tener mi certificación debo tener 3 cursos de inglés y por culpa de este problema no he podido terminar los 2 cursos que me faltan. Agradezco la atención prestada y es pero si pronta repuesta o solución.**

**LAURA VALENTINA RINCÓN RODRIGUEZ**  
**Aprendiz**  
**Tecnólogo en Gestión Administrativa**  
**Centro de formación de Gestión Administrativo y fortalecimiento empresarial**  
**Ficha:2900665**  
**Cel: 3235184400"**

Se comparte video suministrado por la usuaria como evidencia de su acceso al portal institucional.

Agradecemos su atención y quedamos atentas a su respuesta para la respectiva retroalimentación de la misma.

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

**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	
2098775	CONCEPTOS Y USOS PARA ADMINISTRADORES DE BASES DE DATOS CON MICROSOFT ACCESS.	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ATLÁNTICO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION	ATLÁNTICO / BARRANQUILLA	Virtual	Cancelado Académico	
2487942	PROGRAMACION DE SOFTWARE.	TÉCNICO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE MATERIALES Y ENSAYOS	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Certificado	
3358830	CALIDAD EN EL DESARROLLO DE SOFTWARE.	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Matriculado	
2900819	ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.	TECNÓLOGO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Matriculado	
2900808	ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.	TECNÓLOGO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Anulado Matrícula	

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - v.4224;

23°C Lluvia suave Buscar ESP LAA 12:48 p. m. 6/11/2025

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

Detalle Inscripción

Estado

Matriculado

Convocatoria Matricula

Fecha Convocatoria Matricula 2023-12-17 || Lugar Convocatoria COMPLEJO SUR (AV. CARRERA 30 NO. 17B-25 SUR)

Número Inscripción

150641746

Identificador Ficha de Caracterización

2900619

Nombre del Programa

ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.

Fecha de Inicio del Programa de Formación

15/12/2023

Fecha de Fin del Programa de Formación

14/12/2025

Estado Ficha de Caracterización

En Ejecución

Identificación

CC - 1025531531

Nombre

KEVIN ALEJANDRO

Apellidos

PARRA CIFUENTES

Regional

REGIONAL DISTRITO CAPITAL

SOFIA Plus Versión 9.0.60 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a224;

23°C

Lluvia suave

Buscar

ESP LAA

12:47 p. m.

6/11/2025

KP

KEVIN ALEJANDRO PARRA CIFUENTES

Mensaje

Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / KEVIN ALEJANDRO PARRA CIFUENTES / Ver perfil 

Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

Cursos

Usuarios

KEVIN ALEJANDRO PARRA CIFUENTES

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

luisparras3380@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

América/Bogotá

Detalles del curso

Perfiles de curso

CALIDAD EN EL DESARROLLO DE SOFTWARE (3358830)

Miscelánea

Mensajes en foros

Foros de discusión

Informes

Resumen de Calificaciones

Calificaciones

Administración

Preferencias

Actividad de accesos

Primer acceso al sitio

Nunca

Último acceso al sitio

Nunca

Última dirección IP

Ninguno

23°C

Nublado

Buscar

ESP LAA

2:16 p. m.

6/11/2025

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (26) - Escuela: Microsoft Edge

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

### OnBase®

Vista del ciclo de ... Carpetas de trabajo...

- Recibidos Externos (1)
  - CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (25)
  - CR-Archivo (0)
- B. PETICIONES**
  - DP-Recibidos (Fisicos) (0)
  - DP-Recibidos (Electronicos) (26)**
  - DP-Vencimiento de Terminos (3)
  - DP-Archivo (0)
- C. TUTELAS
- D. QUEJAS Y RECLAMOS
- E. COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS
- F. COPIAS

### 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)-7-2025-422618-(1)-06/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PROBLE	6/11/2025 12:12:05
C.E.(FRM)-7-2025-420032-(1)-11/5/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-POR MED	5/11/2025 16:17:11
C.E.(FRM)-7-2025-416261-(1)-11/4/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ASUNTO:	5/11/2025 12:57:17
C.E.(FRM)-7-2025-418304-(1)-11/4/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DESEO E	4/11/2025 08:28:01
C.E.(FRM)-7-2025-417403-(1)-10/31/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PROGRA	31/10/2025 15:21:37
C.E.(FRM)-7-2025-415109-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DATOS	29/10/2025 19:11:34
C.E.(FRM)-7-2025-415110-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MUY BU	30/10/2025 16:41:16
C.E.(FRM)-7-2025-414839-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SERVIC	30/10/2025 14:46:19
C.E.(FRM)-7-2025-412330-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	29/10/2025 15:40:41
C.E.(FRM)-7-2025-407626-(1)-10/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	28/10/2025 07:23:53
C.E.(FRM)-7-2025-407738-(1)-10/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS	29/10/2025 11:26:07

Elementos: 26

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

Seleccione un elemento

24°C Nublado

Buscar

ESP LAA

3:02 p. m. 6/11/2025

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

### GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA WR

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO	ASIGNADO A:
APLICACIONES										
156 108	Nueva PQRS No.: 7-2025-420032 NIS: 2025-01-477524	En curso (asignada)	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	06-11-2025 11:53	06-11-2025 11:53		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Jonat Alexa Avila Sierra	Avila Sierra
155 819	SOLICITUD CAMBIO ESTADO PROGRAMA 63340071	En curso (asignada)	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	06-11-2025 08:54	06-11-2025 08:54		Mediana	Jose Joaquin Velez Rodriguez	Luis Yovar Sanal Alvar	
155 626	5/11/2025 4:24 PM Acceso Perimetral - AUTOAUDIT_config_VPN	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > SEGURIDAD > Seguridad Perimetral > Solicitud VPN Cliente	05-11-2025 16:33	05-11-2025 16:33		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Oficina de Sistemas > Mesa de Servicio > Analista N3 Seguridad	

15 filas / página

Mostrando 115 de 241 filas

« < 1 2 3 ... > »



Sr (es):

Reciban un cordial saludo.

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

**"Solicitud de verificación de usuario y restablecimiento de acceso en plataformas SENA"**

Respetados señores del SENA – Mesa de Ayuda:

Reciban un cordial saludo.

Por medio del presente me permito informar una situación técnica que estoy presentando para acceder/registrarme en la plataforma del SENA (SOFIA Plus / Betowa).

Mi nombre es **Ivan David Trujillo**, identificado con la cc **1143466580** y la situación es la siguiente; Al ingresar mis datos, el sistema indica que ya existe un usuario registrado con mis nombres, apellidos, fecha y ciudad de nacimiento; sin embargo, al intentar recuperar la contraseña, aparece el mensaje de que no existe usuario asociado. En consecuencia, no puedo crear una cuenta nueva ni recuperar el acceso a la existente lo cual es algo ilógico.

Agradezco respetuosamente su apoyo para:

Verificar el usuario asociado a mis datos.

Confirmar o actualizar el correo registrado, si existe uno previo.

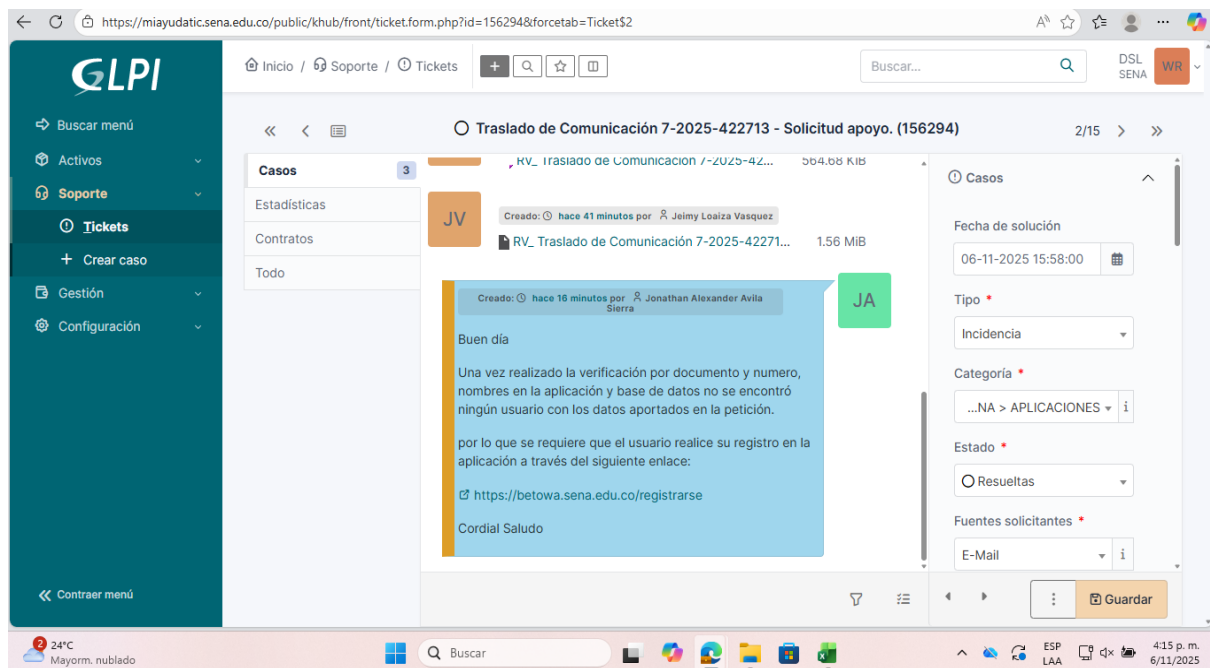
Restablecer mi acceso o habilitar nuevamente la cuenta.

crear usuario y contraseña en su defecto

Adjunto las capturas de pantalla del error para su referencia.

Agradezco su amable atención y quedo atento a su respuesta para continuar con mi proceso de inscripción.

**Truillid300@hotmail.com"**



B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (25) - Escuela: Microsoft Edge  
https://onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/Main.aspx

**OnBase**

Vista del ciclo de... Carpeta de trab...

- Recibidos Externos (1)
- CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (24)
- CR-Archivo (0)
- B. PETICIONES**
- DP-Recibidos (Fisicos) (0)
- DP-Recibidos (Electronicos) (25)**
- DP-Vencimiento de Terminos (3)
- DP-Archivo (0)
- TUTELAS
- QUEJAS Y RECLAMOS
- COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS
- COPIAS
- 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...	El...
C.E.(FRM)-7-2025-424306-(1)-11/6/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RV: PRO	6/11/2025 17:04:17
C.E.(FRM)-7-2025-416261-(1)-11/4/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ASUNTO:	5/11/2025 12:57:17
C.E.(FRM)-7-2025-418304-(1)-11/4/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DESEO E	4/11/2025 08:28:01
C.E.(FRM)-7-2025-417403-(1)-10/31/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PROGRA	31/10/2025 15:21:37
C.E.(FRM)-7-2025-415109-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DATOS	29/10/2025 19:11:34
C.E.(FRM)-7-2025-415110-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MUY BU	30/10/2025 16:41:16
C.E.(FRM)-7-2025-414839-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SERVIC	30/10/2025 14:46:19
C.E.(FRM)-7-2025-412330-(1)-10/29/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	29/10/2025 15:40:41
C.E.(FRM)-7-2025-407626-(1)-10/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	28/10/2025 07:23:53
C.E.(FRM)-7-2025-407738-(1)-10/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS	29/10/2025 11:26:07
C.E.(FRM)-7-2025-407153-(1)-10/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS	28/10/2025 07:25:06
C.E.(FRM)-7-2025-404376-(1)-10/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CORDIA	29/10/2025 09:49:00

Elementos: 25

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

Seleccione un elemento

Uoversi pronto En aprox. 3.5 hor...

Buscar

ESP LAA 8:12 a.m. 7/11/2025

**GLPI**

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

6/11/2025 17:22 CRM No. 7-2025-424306 - RV: PROBLEMAS DE ACCESO A SOFÍA PLUS- Solicitud apoyo validación caso usaria ANDREA GUZMÁN (156415)

1/15

**Casos** 3

Estadísticas

Contratos

Todo

LB

Creado: Ayer por R Leidy Johana Bedoya Ramos Última actualización: Ayer por R Leidy Johana Bedoya Ramos

6/11/2025 17:22 CRM No. 7-2025-424306 - RV: PROBLEMA ACCESO A SOFÍA PLUS- Solicitud apoyo validación caso us ANDREA GUZMÁN

Sr (es) Mesa de Servicio.

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en la gestión del caso que relaciona a continuación:

"Buenos días,

Me dirijo a ustedes para formalizar una petición relacionada con problemas persistentes de acceso a la plataforma Sofia Plus.

Escalate

Tipo \* Requerimiento

Categoría \* ...NA > APLICACIONES i

Estado \* En curso (asignada)

Fuentes solicitantes \* E-Mail i

Urgencia \* Mediana

Guardar

20°C Mayorm, nublado

Buscar

ESP LAA 8:18 a.m. 7/11/2025

C:\PRM-7-2025-424398 (1)-06/11/2025-11013-MANUEL HUMBERTO GÓMEZ BERNÁDEZ - Google Chrome

onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/Main.aspx

**OnBase**

Bandeja de entrada

Accede al escalado de una columna a esta ubicación para agrupar por esa columna

Nombre

7-2025-424398

Elementos: 1 de 2

Generar y Enviar Respuesta

Trasladar a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

Vista del ciclo de ...

Carpeta de trabajo

Nombre

V Contiene...

Elaborado por

BARBAMILLEROS@GMAIL.COM

Genero\*

MASCULINO

Tipo de Empresa

Datos de la Comunicación

Asunto\*

SOLICITUD

Interes\*

Tipo de Asunto\*

SERVICIOS SENA

Tema\*

FACTURA DEL SENA

Dependencia Destino\*

OFICINA DE COMUNICACIONES

Descripción\*

Estimado un cordial saludo. Me permito presentar la siguiente sugerencia y solicitud de apoyo técnico:

Desde hace aproximadamente tres semanas he intentado ingresar a la plataforma SENA Zajuna, pero no he podido acceder, a pesar de que ingreso mis credenciales correctas. He intentado hacerlo desde diferentes medios, incluyendo SENA Sofia Plus y Betowan, seleccionando mi rol de aprendiz y utilizando la opción de acceso directo a LMS, pero el sistema no permite el ingreso.

Solicito, por favor, que se revise mi caso y se brinde una solución, ya que esta situación me ha impedido continuar con mis actividades de formación.

Agradezco su atención y pronta respuesta.

Atentamente, Aprendiz Sabi Daniel Pedraza Andapilla

Medio de Respuesta\*

CORREO ELECTRONICO

0 Noticia(s)

Última Hoy

Buscar

9:56 a.m. 7/11/2025

Buenas noches,

Se informa que la aprendiz con número de documento **150605075**, reportada en el PQR, **no se encuentra registrada en Sofía Réplica**.

Sin embargo, al revisar el video adjunto se evidenció que la usuaria ingresó el número de documento **1050605075**, correspondiente a **LAURA VALENTINA RINCÓN RODRÍGUEZ**.

Cabe resaltar que la usuaria presentaba información desactualizada en el sistema; no obstante, **ya se realizaron las actualizaciones correspondientes** y actualmente sus datos se encuentran correctos según Sofía Réplica.

La **ficha 2900665** pertenece a un programa de **formación titulada en modalidad presencial**. Actualmente, **Zajuna no opera con fichas presenciales**, por lo que **la usuaria no visualizará información asociada a dicha ficha** dentro de la plataforma.

Adicionalmente, se revisaron otros registros académicos asociados a **fichas complementarias** asignadas a la usuaria en Zajuna. Se verificó el acceso desde un **rol administrador**, confirmando que la usuaria **puede ingresar correctamente a la plataforma**. Finalmente, se evidenció que la usuaria **accedió exitosamente a Zajuna hace 3 horas y 23 minutos**.

Datos actuales de la usuaria

C.I.(FRM)-9-2025-031785-(41)-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA--REPORTE Y PUEST - Escuela: Microsoft Edge  
https://onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/WorkflowMain.aspx

**OnBase**

Vista del ciclo de ... [Carpeta de trab...](#)

**Bandeja de entrada**

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

Nombre	Fecha de ingreso
9-2025-031785	El...
C.I.(FRM)-9-2025-031785-(41)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA--REPORTE Y PUEST	5/11/2025 15:49:11

Elementos: 1 de 6

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

Plantilla: Ninguno

Serie Documental:

TRÁMITE	
ENTREGADO A FUNCIONARIO	11/5/2025 3:30:10 PM
ENTREGADO A FUNCIONARIO	11/5/2025 3:49:09 PM
ENTREGADO A FUNCIONARIO	11/5/2025 3:49:11 PM
Traslado a: 110144, * WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	11/5/2025 3:49:09 PM
Traslado a: 110144, * WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	11/5/2025 3:49:09 PM

0 Nota(s)

1 mm de lluvia  
Lunes

Buscar

9:25 a. m.  
7/11/2025

**SAZUMA**

Accede a SORA Área Personal

SENA - Zujaira

Buscar

Mis cursos / Administración del sitio / Usuarios / Cuentas / Examinar lista de usuarios / Examinar lista de usuarios

1 / 2483101 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario



contiene

Normalizar filtro Reset filtro

Filtros activos

Correo electrónico contiene "XABIDANIEL2006@GMAIL.COM"

Eliminar seleccionados Eliminar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
XABI DANIEL PEDREROS ANDANIYA	10765028040	xabidaniel2006@gmail.com		Colombia	45 días 21 horas	 

Crear un nuevo usuario

**PANEL DE NAVEGACIÓN**

Mis cursos

- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
  - 9-2025-031785-41-110144-\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA--REPORTE Y PUEST
  - Prueba\_Suprema\_LMS
  - curso\_prueba\_01

**ADMINISTRACIÓN**

Administración del sitio

- Notificaciones
- Registro
- Servicios de Moodle
- Configuración de la encuesta externa
- Opciones avanzadas
- Usuarios
  - Cuentas
    - Examinar lista de usuarios
    - Acciones de usuario masivas
    - Crear un nuevo usuario
    - Gestión de usuarios
    - Preferencias predeterminadas del usuario
    - Campos de perfil del usuario
    - Cóhortes
    - Campos personalizados de cohorte
    - Subir usuarios




20°C  
Parc. soleado

Buscar

9:51 a. m.  
7/11/2025

Cordial saludo compañeros.

Nos permitimos solicitar su apoyo en la validación del caso del usuario **XABI DANIEL PEDREROS ANDAPIÑA**, quien manifiesta dificultades para el acceso al LMS Zajuna:

**"Asunto: Sugerencia y solicitud de solución por fallas de acceso a la plataforma SENA Zajuna"**

**Respetados señores del SENA,**

Reciban un cordial saludo. Me permito presentar la siguiente sugerencia y solicitud de apoyo técnico:

Desde hace aproximadamente tres semanas he intentado ingresar a la plataforma SENA Zajuna, pero no he podido acceder, a pesar de que ingreso mis credenciales correctas. He intentado hacerlo desde diferentes medios, incluyendo SENA Sofia Plus y Betowa, seleccionando mi rol de aprendiz y utilizando la opción de acceso directo a LMS, pero el sistema no permite el ingreso.

Solicito, por favor, que se revise mi caso y se brinde una solución, ya que esta situación me ha impedido continuar con mis actividades de formación.

Agradezco su atención y pronta respuesta.

Atentamente, Aprendiz Xabi Daniel Pedreros Andapiña  
**XABIDANIEL2006@GMAIL.COM"**

Al realizar su validación en el LMS se evidencia que el usuario se registra con el tipo de documento T.I 1076502804

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último su
XABI DANIEL PEDREROS ANDAPIÑA	1076502804s	xabidaniel2006@gmail.com		Colombia	45 días 2)

Pero al validar dicha información en el portal de Sofia Plus, se evidencia que su registro se encuentra con el tipo de documento CC

Detalle Inscripción

Estado

Matriculado

Convocatoria Matrícula

Fecha Convocatoria Matrícula 2021.08.02 (1) Lugar Convocatoria REQUISITOS PARA TECNÓLOGO: .COPIA DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN. .COPIA DE DIPLOMA O ACTA DE GRADO RESULTADO DE LA PRUEBA SABER 11 DEL ICFES. .COPIA EPS ESTADO ACTIVO. .FORMATO DE COMPROMISO DEL APRENDIZ DESEÑADO Y FIRMADO DE FORMA MANUSCRITA. **99.99.9999** DOCUMENTOS AL ENLACE ENVIADO A SU CORREO ELECTRONICO REGISTRADO. RECUERDE QUE SU FORMACION DARA INICIO EL 11 DE SEPTIEMBRE.

Número Inscripción

2534808

Identificador Ficha de Caracterización

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

Nombre del Programa

11060303

Fecha de Inicio del Programa de Formación

18/03/2025

Fecha de Fin del Programa de Formación

02/03/2025

Estado Ficha de Caracterización

En Ejecución

Identificación

CC - 1076502804

Nombre

XABI DANIEL

Apellidos

PEDREROS ANDAPIÑA

Nivel de Formación

TECNÓLOGO

Nombre del Funcionario SENA

Cargo del Funcionario SENA

Instructores

DIANA CAROLINA SARAY GARZON ALEXANDRA MARIA SILVA MONSALVE LIBET NUÑEZ RODRIGUEZ CARLOS ANDRES MOLINA MOLINA DAGOBERTO ANDRES MORANTES DENISSE PATRICIA RUIZ PINTOR MIRIAM PRECIADO MONTAÑEZ DIEGO ALEJANDRO NUÑEZ RODRIGUEZ MAGDA YICELA MORALES GALEANO JOSEFINA GUTIERREZ SANCHEZ

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Agregar

Buscar

Lista

Kanban global

Cases esperando su aprobación

Buscar...

Resolutor SENA

Características - ID - es - 0149516

regla

regla global

en grupo

Buscar

Acciones

icono

icono

icono

icono

icono

icono

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO A - GRUPO DE SOLICITANTE	ASIGNADO A - TÉCNICO	SOLICITANTE - AUTOR	LOCALIZACIONES	TIPO	FUENTES SOLICITANTES
149 516	Solicitud Urgente de Cambio de Correo Electrónico Principal en Plataformas Institucionales ( Zajuna)	Resueltas	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	07-11-2025 08:55	21-10-2025 10:17	07-11-2025 08:55	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Jonathan Alexander Avila Sierra	Joimy Loaliza Vasquez i	Dirección General(1) > Torre Sur	Incidencia	E-Mail	

15

filas / página

Mostrando 11 de 1 filas

Contratar menú

24°C

Parí, Colombia

Buscar

1023 x m

7/11/2025



**GLPI**

Inicio / Soporte / Tickets + Agregar Buscar Kanton global Casos esperando su aprobación

Buscar... Regulator SENA

### Solicitud Urgente de Cambio de Correo Electrónico Principal en Plataformas Institucionales (Zajuna) (149516)

1/1

**Casos**

- Estadísticas
- Aprobaciones
- Base de conocimiento
- Todo

**Casos**

Creado: hace 2 semanas por J. Jairo Lora Viquez Última actualización: hace 1 hora por Jonathan Alexander Aulo Sierra

#### Solicitud Urgente de Cambio de Correo Electrónico Principal en Plataformas Institucionales (Zajuna)

Cordial saludo, Sr (es) Soporte Aplicativos:

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en la gestión del caso del usuario que antecede, con el fin de tramitar de manera oportuna la actualización o el cambio de su correo institucional que figura en la plataforma.

**Datos del Solicitante**

Nombre Completo: [REDACTED]  
Documento de Identidad: 63529316  
Rol/Cargo: INSTRUCTOR  
Centro de Formación: CENTRO DE ATENCIÓN AL SECTOR AGROPECUARIO  
Correo a Eliminar (Actual): mscadena@msena.edu.co  
Correo Nuevo (Requerido): mscadena@gmail.com o mscadena@msena.edu.co  
Teléfono de Contacto: +57 3138880940

Entendemos atentamente su validación para la respectiva retroalimentación y respuesta.

**Casos**

Fecha de solución: 07-11-2025 08:55:19

Tipo: Incidencia

Categoría: RTE SENA > APLICACIONES

Estado: Resueltas

Fuentes solicitantes: E-Mail

Urgencia: Mediana

Impacto: Mediana

Prioridad: Mediana

Localizaciones: Jón General(1) > Torre Sur

Aprobación: No está sujeto a una aprobación

**Actores**

Solicitante: Wilson Ramirez Zuluaga 105

Observador:

Guardar

Contratar menú

24°C  
Palm, estado

10:24 a.m.  
7/11/2025

OnBase

Lista del ciclo de vida Carpeta de trabajo

Nombre: Y Contin...

**R.E.(FRM)- 01-9-2025-101282 (1)- EDWIN RENE CORZO VALDES SOLICITUD URGENTE**

C.I.(FRM)- 0-2025-096150 (1)- EDWIN RENE CORZO VALDES SOLICITUD URGENTE DE CA

R.E.(FRM)- 01-9-2025-096150 (1)- EDWIN RENE CORZO VALDES SOLICITUD URGENTE

C.E.(FRM)- 7-2025-298882 (1)- 21/10/2025-110144\* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-SOLIC

IMAG001.PNG 01-MAIL Anexos Externos - 2025-01-452328-20/10/2025

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-298882 Regional 1- 20/10/2025

IMAG002.PNG 01-MAIL Anexos Externos - 2025-01-452328-20/10/2025

Elementos: 7 Plantilla Ninguno

**Bandeja de entrada**

Anexos el encabezo de una columna a esta ubicación para agrupar por esa columna

Nombre: [REDACTED]

C.I.(FRM)- 7-2025-298882

C.E.(FRM)- 7-2025-298882 (1)- 21/10/2025-110144\* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-SOLIC

21/10/2025 09:34:40

Elementos: 1 de 28

Generar y Enviar Respuesta Tratado a Respuestas Asignar Respuesta Funcional

## Respuesta Electrónica

**Número de Radicación**  
01-9-2025-101282

**NIS**  
2025-01-452328

**Asunto\***  
RESPUESTA A SOLICITUD

**Fecha**  
07/11/2025 08:52:44

**Antecedente**  
7-2025-298882

**Descripción del Asunto\***  
SOLICITUD URGENTE DE CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO PRINCIPAL EN PLATAFORMAS INSTITUCIONALES (ZAJUNA)

**Destinatario Externo**

**Nombre\***  
EDWIN RENE CORZO VALDES

**Email\***  
ECCORZO@SENA.EDU.CO

**Cuerpo**

0-10144

0 Nota(s)

Uso de correo  
En agosto, 3 horas

10:24 a.m.  
7/11/2025

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%5...

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
132 852	Gestión fichas formación Virtual	Resueltas	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	07-11-2025 10:44	18-09-2025 12:31	07-11-2025 10:44	Mediana	Eliana Cruz Rey	
133 848	22/09/2025 9:38 AM Solicitud de Acceso Perimetral	Resueltas	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > SEGURIDAD > SOC > Asesoría Funcional	07-11-2025 10:43	22-09-2025 10:12	07-11-2025 10:43	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	
135 192	Traslado de Comunicación 7-2025-300187	Resueltas	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	07-11-2025 10:42	24-09-2025 16:05	07-11-2025 10:42	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	
135 835	26/09/2025 8:31 AM Solicitud de Acceso Perimetral	Resueltas	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > SEGURIDAD >	07-11-2025 10:41	26-09-2025 09:30	07-11-2025 10:41	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	

15 filas / página

Mostrando 115 de 1585 filas

23°C Parc. soleado

Buscar

11:11 a. m. 7/11/2025

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

SofiaPlus

WILSON RAMIREZ

Ayuda y soporte Bando 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

### Detalle Inscripción

Estado	Anulado Matrícula
Convocatoria Matrícula	Fecha Convocatoria Matrícula 2021-09-01    Lugar Convocatoria VIRTUAL
Número Inscripción	122764665
Identificador Ficha de Caracterización	2404826
Nombre del Programa	DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL
Fecha de Inicio del Programa de Formación	19/09/2021
Fecha de Fin del Programa de Formación	07/12/2023
Estado Ficha de Caracterización	Terminada
Identificación	CG - 37550275
Nombre	LEIDY PAOLA
Apellidos	RIVERA CRUCES
Nivel de Formación	TECNÓLOGO

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2016 - Bogotá - Colombia - a142,

23°C Parc. soleado

Buscar

10:38 a. m. 7/11/2025



- | MES     | COD DEP RESPONSABLE | CENTRO DE FORMACION | GRUPO O DEPENDENCIA                                  | FUNCIONARIO                  | NUMERO RADICACION | NIS          | VALIDACIÓN<br>FECHA MÁX<br>DE RESPUESTA<br>ONBASE | ASUNTO   | ESTADISTICA |
|---------|---------------------|---------------------|--|------------------------------|-------------------|--------------|---|----------|-------------|
| OCTUBRE | 110146              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS | * JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS | 72025396837       | 202501450262 | 10/11/2025  | PETICION | PROX        |
| OCTUBRE | 110146              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS | * JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS | 72025398176       | 202501451041 | 11/11/2025  | PETICION | PROX        |
| OCTUBRE | 110146              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS | * JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS | 72025398213       | 202501451079 | 11/11/2025  | PETICION | PROX        |
| OCTUBRE | 110146              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS | * JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS | 72025398431       | 202501451373 | 11/11/2025  | PETICION | PROX        |

📎 5 archivos adjuntos (478 KB)

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-424417 Regional 1 - 11-6-2025.htm; GMAIL - RV\_ SOLICITUD REACTIVAR CORREO SENA - LEIDY RIVERA.PDF 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01.pdf; C.E.(FRM)-7-2025-424417-(1)-6-11-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DESBLOQ.html; WHATSAPP IMAGE 2025-10-24 AT 17.35.29.JPEG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-480642-11-6-2.jpeg; WHATSAPP IMAGE 2025-10-24 AT 08.22.03.JPEG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-480642-11-6-2.jpeg;

Sr (es):

Reciban un cordial saludo.

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

**"Problema de Acceso a SOFIA PLUS"**

Estimado Equipo de Soporte,

Me dirijo a ustedes para solicitar una intervención urgente en mi caso de activación de mi correo institucional.

Mi situación actual es:

No puedo ingresar a Sofia Plus ("dice que no tengo los permisos").

El restablecimiento de contraseña no funciona (no llega el correo).

No puedo activar mi correo institucional debido a la falta de acceso previo a Sofia Plus, creando un ciclo de bloqueo.

Mi responsable en el centro (CIMI Girón) ya ha enviado dos correos a la mesa de servicio sin obtener solución.

# INFORME GENERAL MESA DE AYUDA



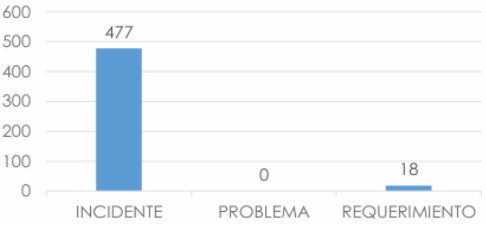
## ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 02 – Noviembre 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
Octubre 2025	477	0	18	495
Total general	9351	2	163	9514

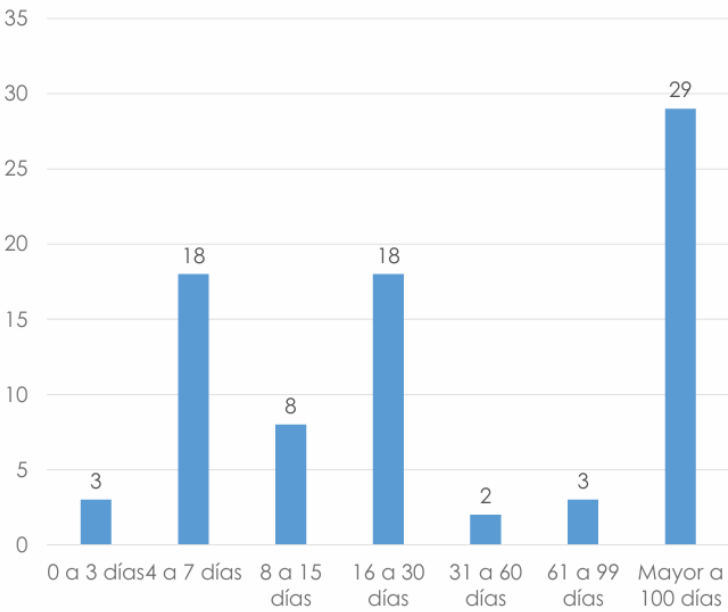


	Casos	%
Cerrados	8.910	93.65%
Solucionados	523	5.50%
Abiertos	81	0.85%



## TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 02 – Noviembre 2025

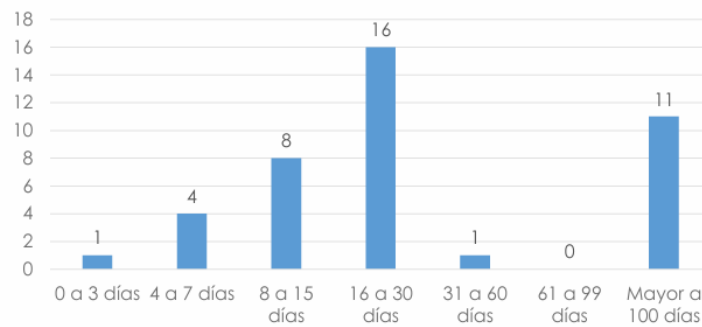


Edades	Casos
0 a 3 días	3
4 a 7 días	18
8 a 15 días	8
16 a 30 días	18
31 a 60 días	2
61 a 99 días	3
Mayor a 100 días	29
Total general	81

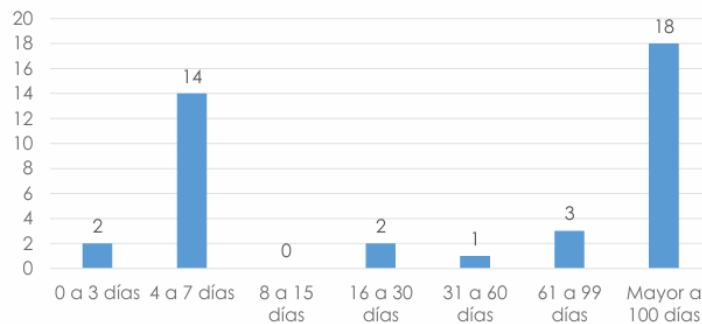
## TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 02 – Noviembre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	4
8 a 15 días	8
16 a 30 días	16
31 a 60 días	1
61 a 99 días	0
Mayor a 100 días	11
<b>Total general</b>	<b>41</b>



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	2
4 a 7 días	14
8 a 15 días	0
16 a 30 días	2
31 a 60 días	1
61 a 99 días	3
Mayor a 100 días	18
<b>Total general</b>	<b>40</b>

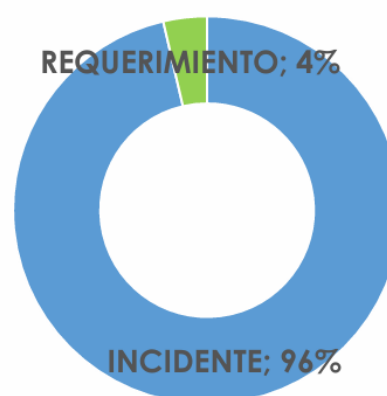


## CASOS POR TIPO

Corte 02 – Noviembre 2025

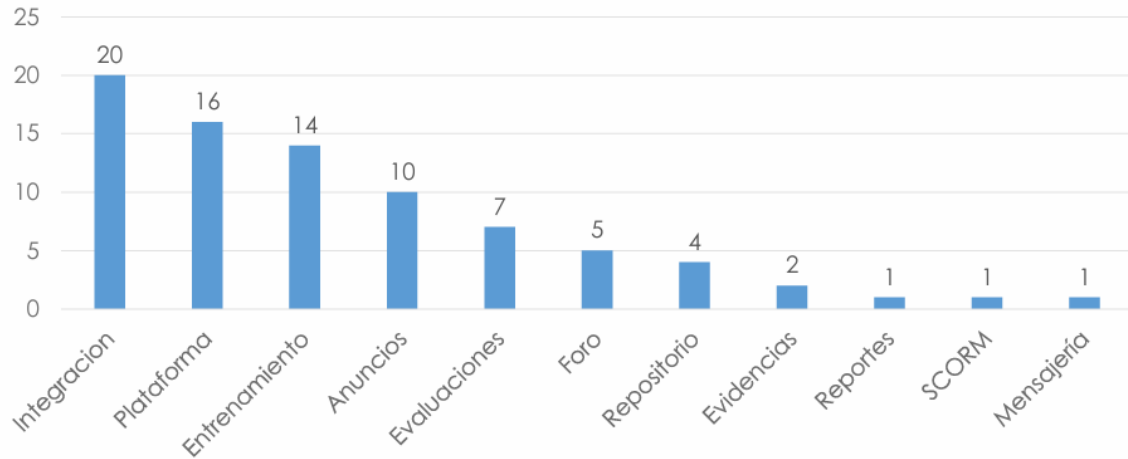
Tipo	Casos
INCIDENTE	477
REQUERIMIENTO	18
<b>Total general</b>	<b>495</b>

### Casos por tipo



## DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 02 – Noviembre 2025



Estado	Casos 27-oct-2025	Casos 02-nov-2025
ESCALADO	36	41
EN ESPERA	28	40
<b>Total general</b>	<b>64</b>	<b>81</b>

  
Aumento en 23 casos

## DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 02 – Noviembre 2025

Durante el mes de octubre se recibido 205 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Usuario con diferente tipo de documento en Sofia y en Zajuna	71,7%
Enrolamiento	20,5%
Usuario suspendido	3,4%
Usuario anulado en Sofia y Activo en Zajuna	1,5%
Correo SENA	1,0%
Actualización datos personales	1,0%
Aprendiz con rol de instructor	0,5%
Usuario duplicado	0,5%

## DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 02 – Noviembre 2025

Durante el mes de Octubre se recibieron 495 casos de los cuales 440 (89%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 448 casos resueltos y cerrados se reapertura el caso 9479 solicitando ampliar documentación técnica.