

EVIDENCIAS EQUIPO SOPORTE TÉCNICO NIVEL II

SEMANA DEL 14 AL 17 DE OCTUBRE DE 2025

CASOS GESTIONADOS

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO - APLICATIVO ONBASE - GLPI

ArchivoInicioInsertarCompartirDiseño de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAutomatizarAyudaDibujoComentariosCompartir						
Calibri (Cuerpo) 11 N General						
A16						
10	A10520	18/9/2025 11:44:01	01-9-2025-084522	2025-02-407467	LUIS ALEJANDRO JIMENEZ CASTA	INCIDENCIA NACIONAL REGISTRADA EN MESA DE SERV
11	10519	18/9/2025 11:44:01	01-9-2025-084522	2025-02-407467	* ORLANDO PAEZ GALUNDO GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	SOLICITUD URGENTE DE VALIDACIÓN Y DISPONIBILIDAD AMBIENTE DESARROLLO
12	10689	24/9/2025 14:39:06	66-9-2025-013271	2025-02-418920	* ANDRES GÓMEZ CALDERON DESPACHO DIRECCION REGIONAL	SOLICITUD REVISIÓN Y EMISIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO COMPRA EQUIPOS DE COMPUTO
13	10611	2/10/2025 15:18	01-9-2025-089544	2025-02-434474	* MARTHA BIBIANA LOZANO Dirigido a *(E) JUAN CARLOS CORTES GOMEZ	SOLICITUD DE ATENCIÓN PRIORITARIA A REQUERIMIENTO RELACIONADO CON EL APLICATIVO BLACKBOX N° TICKET 113086 Y 113022
14	10633	3/10/2025 11:34	01-9-2025-090005	2025-02-436091	*(E) JUAN CARLOS CORTES GOMEZ	Principio de Publicidad – SECOP II y TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO TVEC
15	10690	6/10/2025 16:40	11-9-2025-098607	2025-02-337845	* WILLIAM DARIO RIANO BARON CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA	Asunto: Respuesta oficio 01-9-2025-071404 del 11/08/2025 – Solicitud de Información el Registro Único Ambiental, RUA

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (12) - 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 (26)	
CR-Archivo (0)	
B. PETICIONES	
DP-Recibidos (Fisicos) (0)	
DP-Recibidos (Electronicos) (12)	
DP-Vencimiento de Terminos (3)	
DP-Archivo (0)	
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)-7-2025-388122-(1)-14/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-NO APA	14/10/2025 09:09:58
C.E.(FRM)-7-2025-387403-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RETAB	14/10/2025 09:01:03
C.E.(FRM)-7-2025-386697-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RECUPE	14/10/2025 08:05:10
C.E.(FRM)-7-2025-386353-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INCONV	10/10/2025 15:34:40
C.E.(FRM)-7-2025-386351-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PÁGINA	10/10/2025 15:35:33
C.E.(FRM)-7-2025-385447-(1)-10/9/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DERECHO	10/10/2025 12:02:08
C.E.(FRM)-7-2025-385417-(1)-10/9/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DERECHO	9/10/2025 15:05:38
Elementos: 12	
Generar y Enviar Respuesta	Traslado a Dependencias o Funcionarios
Asignar Serie Documental	

Seleccione un elemento

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO	ASIGNADO A: GRUPO DE TÉCNICOS
2025-377312 NIS: 2025-01-427808			SENA > SEGURIDAD > SOC > Asesoría Funcional					Zuluaga	Mesa de Servicio > Analista N3 Seguridad	
145 114	10/10/2025 12:36 PM CRM No. 7-2025-387014 - RV: CPE NO. 01-9-2025-092745 - PETICION	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Misionales > Asesoría Funcional	10-10-2025 14:40	10-10-2025 14:39		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Luis Yovani Saral	
144 672	10/10/2025 11:21 AM Solicitud de Cambio de Pantalla Digeneral - OS	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > SOPORTE EN SITIO > Equipos/Dispositivos	10-10-2025 14:40	10-10-2025 11:36		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Nei Carlos Balboa	
144 230	10/10/2025 10:16 AM	En curso (asignada)	CATALOGO	10-10-2025 10:38	10-10-2025 10:38		Mediana	Wilson	Oficina de	

15 filas / página

Mostrando 115 de 234 filas

martes, 14 de octubre de 2025

20°C Nublado

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

145114

10/10/2025 12:36 PM CRM No. 7-2025-387014 - RV: CPE NO. 01-9-2025-092745 - PETICION (145114)

2/15

Casos

Estadísticas

Contratos

Todo

Creado: hace 4 días por Nicolas Moreno Rincon

Última actualización: hace 4 días por Nicolas Moreno Rincon

10/10/2025 12:36 PM CRM No. 7-2025-387014 - RV: CPE NO. 01-9-2025-092745 - PETICION

Cordial saludo Srs. Mesa de Servicio,

Remito solicitud con el fin de gestionar la actualización de datos en la plataforma SOFIA PLUS ya que usaria informa que se está presentando una suplantación con número de documento de ella, quedo atento para dar respuesta formal a la PQRS, indicando la solución del caso.

Sofia Elena Oyola Vergara
CC 1235043467
sofiaoyola190299@gmail.com

No se adjunta formato ya que no se encuentra matriculada actualmente a un curso académico.

Escalate

Guardar

Casos

Tipo: Requerimiento

Categoría: ... > Asesoría Funcional

Estado: En curso (asignada)

Fuentes solicitantes: E-Mail

Urgencia:

20°C Nublado

7:33 a. m. 14/10/2025

Cordial saludo estimada Lauren Godoy.

Nos dirigimos a usted de la manera más amable y atenta con el fin de solicitar el envío de un video donde podamos visualizar el inicio de sesión con sus respectivas credenciales (contraseña, tipo de documento, número de documento), en nuestras tres plataformas institucionales: Zajuna, Sofia Plus y Betowa, Lo anterior, para proceder con su respectiva validación por parte de nuestro equipo de soporte técnico.

Agradecemos su colaboración y estaremos atentos al envío del mismo para garantizar su trámite y respuesta.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico
LMS Zajuna

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:

*"Realice el proceso como indica en el correo pero sigo teniendo inconvenientes que puedo hacer en ese caso, necesito salirme de ese curso código de ficha: 3197394 y poder registrar bajo el código de empresa: 2179693 CURSO SERVICIO AL CLIENTE.
Cordial saludo,
Por error me inscribí en la ficha 3197394 del curso Servicio al Cliente. Intenté retirarme de esta ficha para poder inscribirme en la correspondiente al Código de empresa: 2179693, pero la plataforma no me lo permite.
Mi nombre es Ana María Muñoz Peña, CC 1102388343- Correo electrónico personal: anamp0303@gmail.com.
Agradezco su amable colaboración para brindarme una solución que me permita realizar el cambio e inscribirme correctamente en la ficha correspondiente al código de empresa."*

A continuación, se comparten los datos de la matrícula de la ficha que indica la usuaria:

3355390	SERVICIO AL CLIENTE	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL QUINDÍO	CENTRO AGROINDUSTRIAL	QI
---------	---------------------	------------------------	------------------	-----------------------	----

Detalle Inscripción

Estado	Matriculado
Número Inscripción	171154275
Identificador Ficha de Caracterización	3355390
Nombre del Programa	SERVICIO AL CLIENTE
Fecha de Inicio del Programa de Formación	13/10/2025
Fecha de Fin del Programa de Formación	13/11/2025
Estado Ficha de Caracterización	En Ejecución
Identificación	CC - 1102388343
Nombre	ANA MARIA
Apellidos	MUÑOZ PEÑA
Nivel de Formación	COMPLEMENTARIA VIRTUAL
Fecha de Inscripción	06/10/2025
Nombre del Funcionario SENA	NS MINERO PROGRAMADOR NODO
Cargo del Funcionario SENA	Varios
Instructores	ANGELICA MARIA RODRIGUEZ PALACIO

Agradecemos su atención y estaremos atentos a sus comentarios para su respectiva retroalimentación a través del aplicativo OnBase.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico

3 archivos adjuntos (11 MB)

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-387983 Regional 1 - 10-10-2022.htm; 18-53-49.MP4 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-439348-10-10-2025.mp4; C.E.(FRM)-7-2025-387983-(1)-10-10-2025-209520-+ (E) ORLANDO ANTONIO AGUILAR Q.html;

Cordial saludo compañeros.

Me permito solicitar su apoyo en la validación del caso de la usuaria **YEINNY SOFIA SUAREZ PEÑA**, quien manifiesta la presencia de inconvenientes para acceder al LMS Zajuna:

"FALLO AL MOMENTO DE INGRESO A LA PLATAFORMA ZAJUNA

Buenas noches, mi nombre es YEINNY SOFIA SUAREZ PEÑA identificada con C.C 1120354868 actualmente me cuento cursando el TECNÓLOGO de GESTIÓN AGROEMPRESARIAL que se identifica con la FICHA 3335768, el asunto de este correo es para dar una queja conforme a mi situación, al momento de intentar ingresar a la plataforma de ZAJUNA para realizar mis actividades iniciales no me deja avanzar del menú de inicio, en cambio, a un familiar si lo deja ingresar a sus cursos. También intenté por medio del LMS de SOFIA PLUS y me redirige al mismo menú de inicio. Además, traté de iniciar sesión en Mozilla Firefox y Microsoft Edge y de igual manera me deja en el menú del ZAJUNA, también eliminé las cookies como lo indicaron mis instructores y el servicio de atención al cliente. Esto me está afectando para el desarrollo de mis actividades académicas y requiero de una pronta respuesta".

Se comparte video como evidencia de lo expuesto por la usuaria.

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

Saludos!

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:

"En Sofia Plus en datos básicos, registra el correo mi Sena y no me permite cambiar o activar el nuevo dominio Soy Sena, he intentado realizar el proceso según guías, quejas y demás pero no ha sido posible.

Actualmente estudio Desarrollo Publicitario para la ficha 3186069, desde hace 3 meses. Agradezco tu pronta ayuda.

Andrea Garcia

3192401614

C.C 1010181512

ANDREITALAFLACA@GMAIL.COM"

Se adjunta para tal fin, el formato solicitado debidamente diligenciado.

Agradecemos su atención y estaremos atentos a sus comentarios para su respectiva retroalimentación a través del aplicativo OnBase.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico

LMS Zajuna

GRUPO O DEPENDENCIA						
GRUPO O DEPENDENCIA	PROXIMA A VENCER	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	EN PROCESO	Total general	
DESPACHO DIRECCIÓN GENERAL				1	1	
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	5	11	22	
DIRECCION DE EMPLEO Y TRABAJO			7	35	42	
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	2	1	7	14	24	
DIRECCION DE PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO	1		1	3	5	
DIRECCION DE PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS	2	1	2	34	39	
DIRECCION JURIDICA			1	1	2	
DIRECCION SISTEMA NACIONAL DE FORMACION PARA EL TRABAJO	2		4	3	9	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	10	18	32	
OFICINA DE SISTEMAS	1	13	64	60	138	
SECRETARIA GENERAL	6		22	12	40	
Total general	19	20	123	192	354	

FUNCIONARIO															
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	GRUP INT
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025379552	202501430014	5/10/2025	VIRTUAL	WEB	27/10/2025	27/10/2025	16/10/2025	CIUDA
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025379271	202501432875	7/10/2025	VIRTUAL	WEB	29/10/2025	29/10/2025	20/10/2025	CAMP
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025382700	202501434692	8/10/2025	VIRTUAL	WEB	30/10/2025	30/10/2025	21/10/2025	APREI
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025383574	202501434542	8/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	30/10/2025	30/10/2025	21/10/2025	CIUDA
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025383578	202501434547	8/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	30/10/2025	30/10/2025	21/10/2025	APREI
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025384245	202501435026	8/10/2025	VIRTUAL	WEB	30/10/2025	30/10/2025	21/10/2025	APREI
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025385311	202501436268	9/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	31/10/2025	31/10/2025	22/10/2025	CIUDA
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025385417	202501436508	9/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	31/10/2025	31/10/2025	22/10/2025	CIUDA
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025385447	202501436527	9/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	31/10/2025	31/10/2025	22/10/2025	CIUDA
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025386697	202501438047	9/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	31/10/2025	31/10/2025	22/10/2025	CIUDA
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025387403	202501438556	10/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	4/11/2025	4/11/2025	23/10/2025	CIUDA
OCTUBRE	110144	DIRECCIÓN	OFICINA DE	GRUPO DE GES	* WILSON RAM	OnBase	72025388122	202501440152	10/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	4/11/2025	4/11/2025	23/10/2025	CIUDA

 1 archivo adjunto (664 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-093377-(1)- INGRID YESENIA VELEZ BRAVO ERROR EN PAGINA.tif;

Apreciado Ingrid Yesenia Velez Bravo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-386160


Radicado Respuesta	01-9-2025-093377
N.I.S.	2025-01-437607

1-10144

Bogotá

Señora:

INGRID YESENIA VELEZ BRAVO

 1 archivo adjunto (621 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-093409-(1)- WILSON RICARDO CRUZ GARCIA NO PUEDO ACCEDE.tif;

Apreciado Wilson Ricardo Cruz Garcia

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-386378


Radicado Respuesta	01-9-2025-093409
N.I.S.	2025-01-437236

1-10144

Bogotá

Señor:

WILSON RICARDO CRUZ GARCIA

 2 archivos adjuntos (708 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-093467-(1)- VALENTINA CASTILLO VALENCIA SOLICITUDES SE.tif; C.I.(FRM)-9-2025-093467-(1)--- VALENTINA CASTILLO VALENCIA-SOLICITUDES SENA.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-093467	2025-02-451365	10/14/2025 10:53:13 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	SOLICITUDES SENA

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (767 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-093479-(1)- ANDRES TRUJILLO COMPARTO PAPELES REQUERIDO.tif;

Apreciado Andres Trujillo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-381759

Radicado Respuesta	01-9-2025-093479
N.I.S.	2025-01-428662

1-10144

Bogotá

Señor:

ANDRES FELIPE TRUJILLO MORALES

3 archivos adjuntos (902 KB)

C.E.(FRM)-7-2025-388319-(1)-10-10-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CORDIA.html; FRM-Radicado 7-2025-388319-(1)-10-10-2025-11014-+(E) JOSE MANUEL PIRATOBA L.tif; 01_SCREENSHOT_20251009-120327.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-439267-10-10-2025.png;

Cordial saludo compañeros.

Me permito solicitar su apoyo en la validación del caso del usuario **EDGAR STIVEN CASANOVA URIBE**, quien manifiesta la presencia de inconvenientes para acceder al LMS Zajuna:

**"Cordial saludo. Aprendiz: Edgar Stiven Casanova Uribe- Ficha: 2977124Correo Sena: edgar_casanova@soy.sena.edu.co- Programa: Desarrollo Multimedia y web. El motivo del presente mensaje es para informar un problemita el cual me está sucediendo en la plataforma Zajuna, ya que he querido ingresar a la plataforma desde hace dos semanas y no me deja ingresar, creí que era inconsistencia de la plataforma, cómo a veces se ha presentado, pero siento que ya es mucho tiempo, el cual no me ha dejado ingresar con mi usuario y contraseña, supongo que tal vez esta mi usuario inactivo o está bloqueado, y solo es con la plataforma de Zajuna ya que a Sofia Plus si me deja acceder. Cómo aprendiz esto me está preocupando, ya que no he podido ingresar a realizar y enviar las evidencias del presente curso. Sería posible que por favor me puedan ayudar con esto, quedo atento a su respuesta. Muchas gracias
EDGAR STIVEN CASANOVA URIBE
1061722597
STIVENCASANOVA61@GMAIL.COM".**

Agradezco su atención y quedo atenta a su respuesta para la respectiva retroalimentación del mismo.

Saludos!

Accede a SOFIA Área Personal

SENA Zajuna

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mix cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mix cursos
 - 202116_V_3134557_R_66_C_9223
 - Prueba_Suporte_LMS
 - curso_prueba_03

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

1 / 2399559 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro Actual filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "PAODURAN031996@HOTMAIL.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
HEYNA PAOLA DURAN CERA	1090400307cc	paoduran031996@hotmail.com		Colombia	156 días 21 horas	

Crear un nuevo usuario

3:37 p. m.
14/10/2025

Se verifica su último acceso al LMS y se efectúa el día miércoles, 15 de octubre de 2025, 07:56 (1 hora 8 minutos).

Estado de la usuaria en la ficha

Equipo Soporte Técnico
LMS Zajuna

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contratar menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

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	ASIGNADO A: - GRUPO DE TÉCNICOS	ASIGNADO A: - GRUPO DE TÉCNICOS
146 185	14/10/2025 3:15 PM Traslado PQRS No.: 7-2025-387056 NIS: 2025-01-438141	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Misionales > Solicitud de Acceso	14-10-2025 15:32	14-10-2025 15:32		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Daniel Garavito Guarín	
146 180	14/10/2025 3:08 PM Traslado de	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS	14-10-2025 15:30	14-10-2025 15:30		Mediana	Wilson Ramirez	Daniel Garavito	

15 filas / página

Mostrando 1 15 de 234 filas

UBER -1,45%

Buscar

ESP LAA

9:56 a. m. 15/10/2025

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contratar menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

Casos 3

Estadísticas

Contratos

Todo

14/10/2025 3:15 PM Traslado PQRS No.: 7-2025-387056 NIS: 2025-01-438141 (146185) 1/15

Creado: Ayer por Nicolas Moreno Rincon

14/10/2025 3:15 PM Traslado PQRS No.: 7-2025-387056 NIS: 2025-01-438141

Cordial saludo Srs. Mesa de Servicio,

Remito solicitud con el fin de gestionar el restablecimiento de contraseña y el inicio de sesión correcto de la plataforma SOFIA PLUS del aprendiz, quedo atento para dar respuesta formal a la PQRS, indicando la solución del caso.

German Mauricio Acevedo Sepúlveda
1102725027
acevedo.angel06@gmail.com

No se adjunta formato ya que el usuario no se encuentra matriculado actualmente en un curso académico.

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

Escalate

Guardar

Casos

Tipo Requerimiento

Categoría ...> Solicitud de Acceso

Estado En curso (asignada)

Fuentes solicitantes E-Mail

Urgencia Mediana

Llovizna Por la tarde

Buscar

ESP LAA

10:00 a. m. 15/10/2025

OnBase®

Vista del ciclo de vida Carpeta de trabajo

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

Bandeja de entrada

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

Nombre	Fecha de ingreso
Contiene...	
C.E.(FRM)-7-2025-390172-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUE	15/10/2025 08:41:59
C.E.(FRM)-7-2025-390165-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUE	15/10/2025 08:38:30
C.E.(FRM)-7-2025-390034-(1)-10/14/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	14/10/2025 17:36:25
C.E.(FRM)-7-2025-389884-(1)-10/14/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ASUNTO	14/10/2025 16:52:42
C.E.(FRM)-7-2025-389581-(1)-14/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENOS	14/10/2025 13:56:10
C.E.(FRM)-7-2025-387438-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: RE	10/10/2025 14:33:52
C.E.(FRM)-7-2025-387014-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RV: CP	10/10/2025 10:18:36
C.E.(FRM)-7-2025-383935-(1)-10/8/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ASUNTO-	8/10/2025 14:53:18

Elementos: 27

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

Seleccione un elemento

OnBase®

1-1014-4-(C)-WILSON RAMIREZ ZULUAGA

Consultas personalizadas

Tipos de consulta

Escriba para filtrar

- VIOS)
- COBROS DOCUMENTOS X DEP.2
- COPIAS
- ✓ - CORRESPONDENCIA RECIBIDA EXTERNA**
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA INTERNA

Mostrar instrucciones

Complete el formulario

Buscar Resultados

Consulta de Correspondencia Recibida Externa

No. Radicado Recibida	7-2025-389009
Cod. Dependencia o CFP Destino	--Todas--
Fecha de procedencia (mm/dd/aaaa)	
No. Radicado Origen	
Descripción Asunto	
Cod. Dependencia Remitente Interno	--Todas--
Remitente Entidad Externa	
Remitente Persona Externa	
Fecha Inicio (mm/dd/aaaa)	*
Fecha Fin (mm/dd/aaaa)	*

Buscar

Los campos marcados con * son obligatorios

G279																OnBase	
MES	COD DEP RESPON SABLE	REGION AL	CENTRO DE FOR MA	GRUPO O DEPEND ENCIA	FUNCION ARIO	APLICATI VO	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			
1																	
114	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-379552	Fondo Emprender: Se envía nuevamente correo a la sra Elsa Aurora Bohorquez	202501430014	5/10/2025	VIRTUAL	WEB	27/10/2025	27/10/2025	16/10/2025	CI
155	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-379271	Betowa - Sofia Plus-correo mesa	202501432875	7/10/2025	VIRTUAL	WEB	29/10/2025	29/10/2025	20/10/2025	CI
185	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-382700	Zajuna - correo mesa	202501434692	8/10/2025	VIRTUAL	WEB	30/10/2025	30/10/2025	21/10/2025	AI
190	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-383574	Betowa Inscripciones - Diana y Cristhian	202501434542	8/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	30/10/2025	30/10/2025	21/10/2025	CI
191	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-383578	Betowa Inscripciones - Diana y Cristhian	202501434547	8/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	30/10/2025	30/10/2025	21/10/2025	AI
198	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-384245	Sofia Plus - correo mesa	202501435026	8/10/2025	VIRTUAL	WEB	30/10/2025	30/10/2025	21/10/2025	AI
222	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-385311	Con respuesta	202501436268	9/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	31/10/2025	31/10/2025	22/10/2025	CI
223	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-385417	Sofia Plus - Derecho de Petición/se solicita apoyo a Wilson	202501436508	9/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	31/10/2025	31/10/2025	22/10/2025	CI
224	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-385447	Sofia Plus - correo mesa	202501436527	9/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	31/10/2025	31/10/2025	22/10/2025	CI
266	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-386697	Sofia Plus - correo mesa	202501438047	9/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	31/10/2025	31/10/2025	22/10/2025	CI
279	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-387403	Sofia Plus - correo mesa	202501438556	10/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	4/11/2025	4/11/2025	23/10/2025	CI
303	OCTU	110144	DIRECCI	OFICI	GRUPO	* WILSON	OnBase	7-2025-388122	Sofia Plus - correo mesa	202501440152	10/10/2025	VIRTUAL	EMAIL	4/11/2025	4/11/2025	23/10/2025	CI
356																	
357																	

<

>

CONSOLIDADO

DETALLE

+

Lista

Se encontraron 12 de 354 registros

Accesibilidad: es necesario investigar

22°C

Mayorm. nublado

Buscar

15/10/2025

4 archivos adjuntos (2 MB)

C.E.(FRM)-7-2025-379552-(1)-05-10-2025-259509-+ DAVID ERNESTO AVILA CUBILLOS-.tif; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-430014-05-10-2025.PDF; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-430014-05-10-2025.PDF; C.E.(FRM)-7-2025-379552-(1)-05-10-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ESTA Q.html;

Asunto: Solicitud de apoyo para respuesta a radicado

Cordial saludo, estimada Elsa Aurora Bohórquez Vargas:

Nos permitimos reiterar la importancia y urgencia de contar con su valioso apoyo para dar una respuesta oportuna al radicado en mención.

Agradecemos de antemano su atención y quedamos atentos a su amable gestión.

Cordialmente,

📎 1 archivo adjunto (557 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-093794-(1)- EDGAR STIVEN CASANOVA URIBE CORDIAL SALUDO.tif;

Apreciado Edgar Stiven Casanova Uribe

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-388319

Radicado Respuesta	01-9-2025-093794
N.I.S.	2025-01-439267

1-10144

Bogotá

Señor:

EDGAR STIVEN CASANOVA URIBE

📎 1 archivo adjunto (560 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-093873-(1)- MARÍA BUILES RESPUESTA CIUDADANA 01-9-2025.tif;

Apreciado María Builes

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-390165

Radicado Respuesta	01-9-2025-093873
N.I.S.	2025-02-352747

1-10144

Bogotá

Señora:

MARÍA CAMILA BUILES BUSTAMANTE

Aprendiz


Cordial saludo compañeros.

Me permito solicitar su apoyo en la validación del caso de la usuaria **KAREN LICETH OSORIO LOAIZA**, quien manifiesta la presencia de inconvenientes para acceder al LMS Zajuna:

*"Por favor ayuda Re: Zajuna no me deja entrar.
Resetear la clave no funciona, a Sofía plus entro normal, a Zajuna no me deja entrar, ni siquiera me dice error en la contraseña, simplemente al colocar mis datos se recarga y ya, por favor ayudarme, ya es 13 y el 15 hay q subir evidencias y ni siquiera he hecho una sola. Muchas gracias!
El jue, 9 oct 2025, 11:03 a. m., Luis Gustavo <guluis159@gmail.com> escribió:
Buenos días, podría por favor ayudarme, al ingresar a zajuna, ya sea por Sofía plus o directamente, me dice error no existe , no me deja acceder desde la semana pasada.
Cédula: 1114209977
Muchas gracias".*

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

Saludos!

 2 archivos adjuntos (897 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-093936-(1)- MARÍA VICTORIA RODRÍGUEZ BETANCUR PETICION.tif; C.I.(FRM)-9-2025-093936-(1)---
MARÍA VICTORIA RODRÍGUEZ BETANCUR-PETICION.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-093936	2025-02-454210	10/15/2025 11:44:12 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	PETICION

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (550 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-093964-(1)- WILSON CRUZ MI PROBLEMA HA SIDO SOLUCIONAD.tif;

Apreciado Wilson Cruz

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-390463

Radicado Respuesta	01-9-2025-093964
N.I.S.	2025-01-437236

1-10144

Bogotá

Señor:

 4 archivos adjuntos (2 MB)

C.E.(FRM)-7-2025-379552-(1)-05-10-2025-259509-+ DAVID ERNESTO AVILA CUBILLOS-.tif; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-430014-05-10-2025.PDF; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-430014-05-10-2025.PDF; C.E.(FRM)-7-2025-379552-(1)-05-10-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ESTA Q.html;

Sr (es) Soporte Aplicativos

Reciban un cordial saludo.


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

"FONDO EMPRENDER - CONTRASEÑA

Esta queja va dirigida a mesa de ayuda de Bogotá, fondo emprender

Mi nombre es Nombre: Monica Arenas Zapata, con Cédula: 1020411594, Correo: picfconsultores@gmail.com, ID: 95618

Al intentar ingresar a la plataforma, cuando le doy cambio de contraseña, sistema me genera una nueva contraseña y me permite cambiarla, pero no se me ha permitido el acceso, he hecho el ejercicio muchas veces, sin lograr éxito en el proceso ; se realizó el ejercicio desde otro navegador y no ha sido posible. NECESITO QUE ME COLABOREN LO MÁS URGENTE POSIBLE, PORQUE YA LLEVO UN MES INTENTANDO INGRESAR A LA PLATAFORMA Y NO HA SIDO POSIBLE, DE VERDAD QUE ME SIENTO IMPONTENTE CON ESTE TEMA, EL AÑO PASADO POR ERROR DE UNA PROFESORA NO PUDE PARTICIPAR DE LAS CONVOCATORIAS Y ESTE AÑO POR MESA DE AYUDA, DEJO LA TRAZABILIDAD PORQUE NO ME PARECE JUSTO Y ESCRIBI Y NO ME DA EL SISTEMA NI SIQUIERA UN RADICADO

 3 archivos adjuntos (4 MB)

C.E.(FRM)-7-2025-329454-(1)-29-08-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BOGOTÁ.html;
01_USUARIOS_COMPLETOS_ASIGNADOS_EN_LA_CONSOLA_DE_ADMINISTRACION.XLSX 01-MAIL-Anexos Externos -.xlsx; FRM-Radicado 7-2025-329454-(1)-8-29-2025-11014-+(E) JUAN CARLOS CORTES GOMEZ.tif;

Asunto: Solicitud de apoyo para respuesta a radicado

Cordial saludo, estimado John Ricardo Calderón Quiroga:

Nos permitimos reiterar la importancia y urgencia de contar con su valioso apoyo para dar una respuesta oportuna al radicado en mención.

Agradecemos de antemano su atención y quedamos atentos a su amable gestión.

Cordialmente,

Accede a SORA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

EC

EDGAR STIVEN CASANOVA URIBE

MensajeAñadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / EDGAR STIVEN CASANOVA URIBE / Ver perfil

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P. 228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

Usuarios

EDGAR STIVEN CASANOVA URIBE

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

stivencasanova61@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

DESARROLLO MULTIMEDIA Y WEB (2877134)

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

martes, 14 de mayo de 2024, 13:19 (1 año 153 días)

Último acceso al sitio

miércoles, 15 de octubre de 2025, 07:34 (18 minutos 43 segundos)

Última dirección IP

172.24.96.137

20°C

Mayorm. nubado

Buscar

7:37 a. m.

15/10/2025

Accede a SORA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

SENA - Zajuma

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P. 228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

Usuarios

Examinar lista de usuarios

Acciones de usuario masivas

Crear un nuevo usuario

Actividad de usuarios

Preferencias predeterminadas del usuario

Campos de perfil del usuario

Cohortes

Cursos personalizados de cohorte

Salir usuarios

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Notificaciones

Registros

Servicios de Moodle

Configuración de la encuesta externa

Opciones avanzadas

Usuarios

Cuentas

Examinar lista de usuarios

Acciones de usuario masivas

Crear un nuevo usuario

Actividad de usuarios

Preferencias predeterminadas del usuario

Campos de perfil del usuario

Cohortes

Cursos personalizados de cohorte

Salir usuarios

1 / 2401441 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

Contiene

Revisar filtro

Aplicar filtro

Filtros activos

Correo electrónico contiene "STIVENCASANOVA61@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
EDGAR STIVEN CASANOVA URIBE	1061722597cc	stivencasanova61@gmail.com		Colombia	18 minutos 40 segundos	  

Crear un nuevo usuario

20°C

Parr. soleado

Buscar

7:03 a. m.

15/10/2025

ZAJUMA

Accede a SORA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte 11 Modo de edición

SENA - Zájuma

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_228118_V_3134557_A_96_C_9223
 - Prueba_Soporte_LMS
 - curso_prueba_03

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
 - Campo de perfil del usuario
 - Cohortes
 - Campo personalizador de cohorte
 - Subir usuarios

1 / 2401704 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Remplazar filtro




Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "nicolasmunoz.19@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
NICOLAS MUÑOZ DIAZ	1101074504cc	nicolasmunoz.19@gmail.com		Colombia	13 días 22 horas	  

Crear un nuevo usuario

24°C
Pera, soledad

12:29 p. m.
15/10/2023

ZAJUMA

Accede a SORA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte 11 Modo de edición

SENA - Zájuma

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_228118_V_3134557_A_96_C_9223
 - Prueba_Soporte_LMS
 - curso_prueba_03

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
 - Campo de perfil del usuario
 - Cohortes
 - Campo personalizador de cohorte
 - Subir usuarios

1 / 2403158 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Remplazar filtro




Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "sterlingharold.2006@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
HAROLD ANDRES SANTIACRUZ STERLING	1114121644B	Sterlingharold.2006@gmail.com		Colombia	14 días	  

Crear un nuevo usuario

2 mm de lluvia
Sábado

12:41 p. m.
15/10/2023

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			
3121475	ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS TECNOLÓGICOS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Cancelado Académico			
2146481	DISEÑO, LIGANDACION Y PAGO DE NOMINA	CURSO ESPECIAL	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS	NORTE DE SANTANDER / CUCUTA	Presencial	Certificado			
1695715	CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS	TÉCNICO	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS	NORTE DE SANTANDER / CUCUTA	Presencial	Certificado			
2192772	ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CREDITOS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL SANTANDER	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS	SANTANDER / BUCARAMANGA	Virtual	Certificado			
3896932	CONTRATACIÓN Y AFILIACIÓN A SEGURIDAD SOCIAL EN EL ENTORNO LABORAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Certificado			
3335827	GESTIÓN CONTABLE Y DE INFORMACIÓN FINANCIERA	TECNÓLOGO	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTIÓN EMPRESARIAL	ANTIOQUIA / MEDELLÍN	Virtual	Matriculado			
2197681	SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DEL DISEÑO Y MANUFACTURA DEL CUERO	ANTIOQUIA / ITAGUÍ	Virtual	Certificado			
965247	ISO 9001:2008 MÓDULO I FUNDAMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL SANTANDER	CENTRO INDUSTRIAL DEL DISEÑO Y LA MANUFACTURA	SANTANDER / FLORIDABLANCA	Virtual	Cancelado Académico			
2269794	ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL EN EL ENTORNO LABORAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ATLÁNTICO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACIÓN	ATLÁNTICO / BARRANQUILLA	Virtual	Certificado			
2927396	CONTRATACIÓN Y AFILIACIÓN A SEGURIDAD SOCIAL EN EL ENTORNO LABORAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL CUNDINAMARCA	CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA	CUNDINAMARCA / SOACHA	Virtual	Cancelado Académico			

<

< Anterior

1

2

3

4

Siguiente >

>

Página 1 de 4

SOFIA Plus Versión 9.0.50 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - ~a135

28°C

Buscar

3:41 p. m.

15/10/2025

Accede a SOTA

Área Personal

INTERACCION EMERGENCIA LMS Support

Modo de edición

HD

HEYNA PAOLA DURAN CERA

Mensaje

Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / HEYNA PAOLA DURAN CERA / Ver perfil

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P.228118_V.3124527_A.56_C.9223

Avuela, Soporte LMS

curso_pnvba_01

Usuarios

HEYNA PAOLA DURAN CERA

Ver perfil

Menajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de bloqueado

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

peaduran011996@hotmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA (3335827)

ADMINISTRACION DOCUMENTAL EN EL ENTORNO LABORAL (122878)

Miscelánea

Mensajes en foros

Foros de discusión

Informes

Registro de hoy

Todas las entradas

Informe preliminar

Informe completo

Estadísticas

Resumen de Calificaciones

Calificaciones

Administración

Preferencias

Editar como

Actividad de accesos

Primer acceso al sitio

miércoles, 10 de septiembre de 2024, 07:29 (1 año 27 días)

Último acceso al sitio

sábado, 10 de mayo de 2025, 17:38 (197 días 22 horas)

Última dirección IP

172.24.96.144

28°C

Buscar

3:41 p. m.

15/10/2025

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (19) - 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 (24)
 - CR-Archivo (0)
- B. PETICIONES
 - DP-Recibidos (Fisicos) (0)
 - DP-Recibidos (Electronicos) (19)**
 - DP-Vencimiento de Terminos (3)
 - DP-Archivo (0)
- C. TUTELAS
 - TUT-Tutelas Recibidas (Fisicos) (0)
 - TUT-Tutelas Recibidas (Electronicas) (0)
 - TUT-Vencimiento de Terminos (0)
 - TUT-Archivo (0)
- D. QUEJAS Y RECLAMOS

Bandeja de entrada

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

Nombre	Fecha de ingreso
Contiene...	
C.E.(FRM)-7-2025-390785-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CORDIA	15/10/2025 14:32:43
C.E.(FRM)-7-2025-388849-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-POR ME	15/10/2025 15:21:49
C.E.(FRM)-7-2025-389842-(1)-10/14/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-QUEJA	15/10/2025 12:12:09
C.E.(FRM)-7-2025-389767-(1)-10/14/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MANERA	14/10/2025 16:26:44
C.E.(FRM)-7-2025-388122-(1)-10/14/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-NO APA	14/10/2025 09:09:58
C.E.(FRM)-7-2025-387403-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RETAB	14/10/2025 09:01:03
C.E.(FRM)-7-2025-387056-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INGRES	14/10/2025 12:25:41
C.E.(FRM)-7-2025-386697-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RECUPE	14/10/2025 08:05:10
C.E.(FRM)-7-2025-386353-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INCONV	10/10/2025 15:34:40
C.E.(FRM)-7-2025-386351-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PÁGINA	10/10/2025 15:35:33
C.E.(FRM)-7-2025-385447-(1)-10/9/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DERECHO	10/10/2025 12:02:08
C.E.(FRM)-7-2025-385417-(1)-10/9/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DERECHO	9/10/2025 15:05:38

Elementos: 19

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

Seleccione un elemento

20°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

8:20 a. m. 16/10/2025

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

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA WIR

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	ASIGNADO A: GRUPO DE TÉCNICOS	ASIGNADO A: TÉCNICO	SOLICITA - AUTOR
146 821	15/10/2025 3:03 PM Traslado PQRS No.: 7-2025-390785 NIS: 2025-01-443493	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Misionales > Asesoría Funcional	15-10-2025 16:34	15-10-2025 15:28		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Daniel Garavito Guarín	Nicolas Moreno Rincon
139 703	3/10/2025 9:50 AM CRM	En espera	CATALOGO REQUERIMIENTOS	15-10-2025 16:32	03-10-2025 10:17		Mediana	Wilson Ramirez	Oficina de Sistemas		Nicolas Moreno

15 filas / página

Mostrando 1 15 de 237 filas

1 2 3 ... >

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

15/10/2025 3:03 PM Traslado PQRS No.: 7-2025-390785 NIS: 2025-01-443493 (146821)

1/15 > >>

Casos 3

Estadísticas

Contratos

Todo

Creado: Ayer por Nicolás Moreno Rincón

Última actualización: Ayer por Armando Rafael Acuña Martínez

15/10/2025 3:03 PM Traslado PQRS No.: 7-2025-390785 NIS: 2025-01-443493

Buenas tardes Señores Mesa de Servicios

Remito solicitud con el fin de gestionar el cambio de tarjeta de identidad a cédula, en la plataforma sofia plus, ya que el usuario manifiesta que por este inconveniente no se ha podido registrar en la plataforma Betowa.

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

NOMBRE: ALEXANDER BENITEZ

C.C: 92 257 306

CORREO: MOTUMGO@HOTMAIL.COM

Escalate

Casos

Tipo *
Requerimiento

Categoría *
... > Asesoría Funcional i

Estado *
En curso (asignada)

Fuentes solicitantes *
E-Mail i

Urgencia *
Mediana



Guardar

20°C
Mayorm. nublado



Buscar


ESP
LAA

8:28 a. m.
16/10/2025



Accede a SOFIA Área Personal

Administrador Usuario  Modo de edición 



MB


MAYRA ALEJANDRA BALANTA BALANTA

Mensaje Añadir a contactos


Mis cursos / Usuarios / MAYRA ALEJANDRA BALANTA BALANTA / Ver perfil [Restablecer página a por defecto](#)

PANEL DE NAVEGACIÓN

✓ Mis cursos

 Página principal del sitio


> Secciones

 Mis cursos


> Cursos


✓ Usuarios

✓ MAYRA ALEJANDRA BALANTA BALANTA

 Ver perfil

> Mensajes en foros


 Mensajes

 Calificaciones

> Cursos

ADMINISTRACIÓN

> Administración del sitio

Ajustes de búsqueda 

Detalles de usuario

[Editar perfil](#)

Correo electrónico

alejandrabalanta2000@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 2 (3356655)

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (3353351)

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


miércoles, 8 de octubre de 2025, 08:47 (7 días 23 horas)

Último acceso al sitio

jueves, 16 de octubre de 2025, 07:59 (10 minutos 21 segundos)

Última dirección IP

172.24.98.136

 1 archivo adjunto (688 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-094250-(1)- HAROLD ANDRES SANTACRUZ STERLING QUEJA SOB.tif;

Apreciado Harold Andres Santacruz Sterling

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-389842

Radicado Respuesta	01-9-2025-094250
N.I.S.	2025-01-441421

1-10144

Bogotá

Señor:

HAROLD ANDRES SANTACRUZ STERLING

Apreciado Schirly Andrea Bedoya Gómez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-388849

Radicado Respuesta	01-9-2025-094254
N.I.S.	2025-01-443327

1-10144

Bogotá




Señora:

SCHIRLY ANDREA BEDOYA GÓMEZ


The screenshot displays the SENA - Zafuna web application. The top navigation bar includes the SENA logo, a search bar, and links for 'Accede a SOFIA', 'Área Personal', 'INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte', and 'Modo de edición'. The main header shows 'SENA - Zafuna' and a search bar. The breadcrumb trail indicates the current location: 'Mis cursos / Administración del sitio / Usuarios / Cuentas / Examinar lista de usuarios / Examinar lista de usuarios'.

The left sidebar contains two main sections: 'PANEL DE NAVEGACIÓN' and 'ADMINISTRACIÓN'. The 'ADMINISTRACIÓN' section is expanded, showing options like 'Notificaciones', 'Registro', 'Servicios de Moodle', 'Configuración de la encuesta externa', 'Opciones avanzadas', 'Usuarios', 'Cuentas', and 'Examinar lista de usuarios'.

The main content area displays '1 / 2406371 Usuarios'. It includes a 'Nuevo filtro' section with a search bar and buttons for 'Reemplazar filtros' and 'Añadir filtro'. Below this, the 'Filtros activos' section shows a filter for 'Correo electrónico contiene "sterlingharol2006@gmail.com"'. At the bottom, there is a table of users.

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
HAROLD ANDRÉS SANTACRUZ STERLING	1114151644cc	Sterlingharol2006@gmail.com		Colombia	14 días 21 horas	  

At the bottom of the table, there is a button labeled 'Crear un nuevo usuario'.



Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte Modo de edición

HS

HAROLD ANDRES SANTACRUZ STERLING

Mensaje Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / HAROLD ANDRES SANTACRUZ STERLING / Ver perfil Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P.228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

Usuarios

HAROLD ANDRES SANTACRUZ STERLING

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

23°C

Parc. soleado

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

Sterlingharol.2006@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

DESARROLLO PUBLICITARIO (3070287)

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, 7 de julio de 2024, 12:07 (1 año 100 días)

Último acceso al sitio

miércoles, 1 de octubre de 2025, 12:17 (14 días 21 horas)

Última dirección IP

172.24.98.141

23°C


Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

9:58 a. m.

16/10/2025



Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte Modo de edición

SENA - Zajuna

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P.228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

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

Crear un nuevo usuario

23°C

Parc. soleado

1 / 2406371 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtros




Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "shirlybedoya2003@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
SCHIRLY ANDREA BEDOYA GOMEZ	1040976025cc	shirlybedoya2003@gmail.com		Colombia	Nunca	  

Crear un nuevo usuario

23°C



Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

10:00 a. m.

16/10/2025



Accede a SOFIAÁrea Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS SoporteModo de edición

SB

SCHIRLY ANDREA BEDOYA GOMEZ

MensajeAñadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / SCHIRLY ANDREA BEDOYA GOMEZ / Ver perfilRestablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

Usuarios

SCHIRLY ANDREA BEDOYA GOMEZ

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

schirlybedoya2003@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (3363294)

COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS (3336382)

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

Nunca

Último acceso al sitio

Nunca

Última dirección IP

Ninguno

24°C

Parc. soleado



Buscar

ESP

LAA

10:07 a. m.

16/10/2025



Accede a SOFIAÁrea Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS SoporteModo de edición

SENA - Zajuna

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

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

Eliminar de cuentas

1 / 2406371 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtros




Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "alejandrabalanta2000@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
MAYRA ALEJANDRA BALANTA BALANTA	1007147379cc	alejandrabalanta2000@gmail.com		Colombia	1 hora 21 minutos	  

Crear un nuevo usuario

Ulovizna

Por la tarde



Buscar

ESP

LAA

10:16 a. m.

16/10/2025



Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte Modo de edición

MB

MAYRA ALEJANDRA BALANTA BALANTA

Mensaje Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / MAYRA ALEJANDRA BALANTA BALANTA / Ver perfil Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

★ Página principal del sitio

> Secciones

Mis cursos

> P_228118_V_3134557_R_66_C_9223

> Prueba_Soporte_LMS

> curso_prueba_03

Usuarios

MAYRA ALEJANDRA BALANTA BALANTA

Ver perfil

> Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

> Cursos

ADMINISTRACIÓN

Detalles de usuario Editar perfil

Correo electrónico
alejandrabalanta2000@gmail.com

País
Colombia

Zona horaria
America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso
ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (3353351)
ENGLISH DOES WORK - LEVEL 2 (3356655)

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
miércoles, 8 de octubre de 2025, 08:47 (8 días 1 hora)

Último acceso al sitio
jueves, 16 de octubre de 2025, 08:48 (1 hora 28 minutos)

Última dirección IP
172.24.96.133

Llovinza
Por la tarde

Buscar

ESP
LAA

10:16 a. m.
16/10/2025

Usuario SENA

Gestión de Ambientes

Inscripción

Planeación de la Formación

Registro

Selección

Detalle Inscripción

Estado

Matriculado

Convocatoria Matricula

Fecha Convocatoria Matricula 2023-03-28 || Lugar Convocatoria GESTION VIRTUAL

Número Inscripción

140225551

Identificador Ficha de Caracterización

2721348

Nombre del Programa

GESTION AGROEMPRESARIAL

Fecha de Inicio del Programa de Formación

27/03/2023

Fecha de Fin del Programa de Formación

29/08/2025

Estado Ficha de Caracterización

Terminada por Fecha

Identificación

CC - 51738852

Nombre

LUZ MARLEY

Apellidos

MORENO PAEZ

Nivel de Formación

TECNÓLOGO

Nombre del Funcionario

SENA

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a134

27°C
Mayorm. soleado

Buscar

ESP
LAA

2:39 p. m.
16/10/2025

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			
2846992	APRENDIZ DIGITAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL CUNDINAMARCA	CENTRO AGROECOLOGICO Y EMPRESARIAL	CUNDINAMARCA / FUSAGASUGÁ	Virtual	Certificado			
1953644	APRENDIZ DIGITAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL TOLIMA	CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA	TOLIMA / ESPINAL	Virtual	Cancelado Academico			
3195967	CONSERVACION DE FRUTAS Y VERDURAS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL AMAZONAS	CENTRO PARA LA BIODIVERSIDAD Y EL TURISMO DEL AMAZONAS	AMAZONAS / LETICIA	Virtual	Cancelado Academico			
2721348	GESTION AGROEMPRESARIAL	TECNÓLOGO	REGIONAL CUNDINAMARCA	CENTRO AGROECOLOGICO Y EMPRESARIAL	CUNDINAMARCA / FUSAGASUGÁ	Virtual	Matriculado			
1937006	ENGLISH DOT WORKS BEGINNER - INGLÉS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL SAN ANDRÉS	CENTRO DE FORMACIÓN TURISTICA GENTE DE MAR Y DE SERVICIOS	SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA / SAN ANDRÉS ISLAS	Virtual	Certificado			
2757172	FORMULACION DE PROYECTOS EN MI PROFESION	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Cancelado Academico			
859215	ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL EN COLOMBIA	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL RISARALDA	CENTRO ATENCION SECTOR AGROPECUARIO	RISARALDA / PEREIRA	Virtual	Cancelado Academico			
2775581	BIOSEGURIDAD APLICADA A LA COSMETICA ORNAMENTAL, FACIAL Y CORPORAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL CUNDINAMARCA	CENTRO DE DESARROLLO AGROEMPRESARIAL	CUNDINAMARCA / CHÍA	Virtual	Cancelado Academico			
1541448	GUANZA TURISTICA	TECNÓLOGO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	A Distancia	No Admitido			

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a134;

27°C
Mayorm. soleado

Buscar

ESP
LAA

2:42 p. m.
16/10/2025

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			
2872127	AUTOMATIZACION DE PROCESOS PARA LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Cancelado Academico			
824775	ASESORIA PARA EL USO DE LAS TIC EN LA FORMACION	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL CAUCA	CENTRO DE TELEINFORMÁTICA Y PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	CAUCA / POPAYÁN	Virtual	Cancelado Academico			
2101945	UTILIZACION DE HERRAMIENTAS TIC EN LA ORIENTACION DE PROCESOS FORMATIVOS	CURSO ESPECIAL	REGIONAL CAUCA	CENTRO DE TELEINFORMÁTICA Y PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	CAUCA / POPAYÁN	Presencial	Cancelado Academico			
2587794	COMUNICACION EN EQUIPOS DE TRABAJO	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ATLÁNTICO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE AVIACION	ATLÁNTICO / BARRANQUILLA	Virtual	Cancelado Academico			
632585	FORMACION TECNOPEDAGOGICA EN AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE BLACKBOARD 9.1	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL BOYACÁ	CENTRO MINERO	BOYACÁ / SOGAMOSO	Virtual	Cancelado Academico			
2629725	EMPREDIMIENTO DIGITAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	COMPLEJO TECNOLÓGICO, TURISTICO Y AGROINDUSTRIAL DEL OCCIDENTE ANTIOQUEÑO	ANTIOQUIA / SANTAFÉ DE ANTIOQUIA	Virtual	Cancelado Academico			
1772018	MANEJO DE HERRAMIENTAS MICROSOFT OFFICE 2016	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL MAGDALENA	CENTRO ACUICOLA Y AGROINDUSTRIAL DE GAIRA	MAGDALENA / SANTA MARTA	Virtual	Certificado			

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a144;

25°C
Lluvia ligera

Buscar

ESP
LAA

4:53 p. m.
16/10/2025

Cordial saludo estimada Marley Moreno.

Agradecemos de antemano su contacto, así como su comprensión frente a los esfuerzos realizados de manera conjunta, con el fin de lograr la mejora en los ambientes virtuales de aprendizaje para nuestros aprendices.

Respecto a su inquietud, nos permitimos informar que, la respuesta a su comunicación procede de la solicitud escalada a la Mesa de Servicios de la Entidad, donde se orienta frente al restablecimiento de su contraseña para su acceso al correo electrónico institucional, en el cual, según lo referido, dicha información es enviada a la cuenta de correo electrónico actualmente registrada en el sistema: RINCON.MUN924@ARP.EDU, tal y como puede verse reflejado en la siguiente imagen:

Número de Caso:	0132178
Usuario:	Wilson Ramirez Zuluaga
Solución:	<p>Cordial saludo,</p> <p>Se realizó la validación correspondiente y se evidenció que el aprendiz LUZ MARLEY MORENO PÁEZ cuenta con una dirección de correo luzm_moreno1@soy.sena.edu.co. Por tal motivo, se notificó al correo personal RINCON.MUN924@ARP.EDU del aprendiz con la información de acceso y una contraseña genérica. Una vez el aprendiz haya ingresado a su cuenta de correo institucional, deberá realizar el cambio de contraseña directamente en la plataforma SOFIA Plus.</p> <p>Después de efectuar el cambio, se recomienda esperar aproximadamente una (1) hora antes de intentar el ingreso nuevamente al correo institucional, utilizando las credenciales actualizadas de SOFIA Plus.</p> <p>Quedamos atentos a cualquier novedad.</p>

De acuerdo con su mensaje y validando sus datos en la plataforma LMS Zajuna, encontramos que su correo electrónico personal actual es: luzdeoro1610@hotmail.com y no corresponde con el que se relaciona en la respuesta emitida, por lo que ofrecemos excusas de antemano por los inconvenientes generados.

Para actualizar su correo electrónico personal y restablecer la contraseña de su correo electrónico institucional, realizaremos nuevamente la respectiva remisión a la Mesa de Servicios de la Entidad para garantizar su gestión y trámite correspondiente.

En lo que se refiere a su ingreso al LMS Zajuna, y teniendo en cuenta la validación de datos anteriormente mencionada, se evidencia que su usuario se encuentra activo y su acceso a las fichas GESTION AGROEMPRESARIAL (2721348) 1 - 2025 - CENTRO 9510 - PROYECTO PRODUCTIVO BAJO ENFOQUE EMPRESARIAL o I+D+i (eg_0141), puede ejecutarse sin ningún tipo de inconveniente. Su último acceso al sitio se registra el día de hoy: jueves, 16 de octubre de 2025, 12:26 (1 hora 49 minutos).

2 archivos adjuntos (208 KB)

ERRORESPARASOYSENA.docx; LUZ MARLEY MORENO PÁEZ- RAD 7-2025-326138.xlsx;

Señor (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en el restablecimiento de la contraseña de la usuaria **LUZ MARLEY MORENO PAEZ**, a quien fue enviada la siguiente respuesta frente al restablecimiento de su contraseña, evidenciándose que el correo electrónico personal que se registra en la comunicación emitida no corresponde con el que posee actualmente: luzdeoro1610@hotmail.com, tal y como puede verse reflejado en la imagen a continuación:

Número de Caso:	0132178
Usuario:	Wilson Ramirez Zuluaga
Solución:	<p>Cordial saludo,</p> <p>Se realizó la validación correspondiente y se evidenció que el aprendiz LUZ MARLEY MORENO PÁEZ cuenta con una dirección de correo luzm_moreno1@soy.sena.edu.co. Por tal motivo, se notificó al correo personal RINCON.MUN924@ARP.EDU del aprendiz con la información de acceso y una contraseña genérica. Una vez el aprendiz haya ingresado a su cuenta de correo institucional, deberá realizar el cambio de contraseña directamente en la plataforma SOFIA Plus.</p> <p>Después de efectuar el cambio, se recomienda esperar aproximadamente una (1) hora antes de intentar el ingreso nuevamente al correo institucional, utilizando las credenciales actualizadas de SOFIA Plus.</p> <p>Quedamos atentos a cualquier novedad.</p>

Adjuntamos para ello el formato Soy Sena debidamente diligenciado.

Agradecemos su atención y quedamos muy atentos a sus comentarios.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico
LMS Zajuna

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (20) - 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 (25)

CR-Archivo (0)

B. PETICIONES

DP-Recibidos (Fisicos) (0)

DP-Recibidos (Electronicos) (20)

DP-Vencimiento de Terminos (3)

DP-Archivo (0)

C. TUTELAS

D. QUEJAS Y RECLAMOS

E. COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS

F. COPIAS

G. OTROS ENVIOS RECIBIDOS EXTERNOS

H. OTROS ENVIOS RECIBIDOS

Bandeja de entrada

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

Nombre	Fecha de ingreso
Contiene...	
C.E.(FRM)-7-2025-391988-(1)-10/16/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CORDIA	16/10/2025 16:41:36
C.E.(FRM)-7-2025-393204-(1)-10/16/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ACTIVA	16/10/2025 11:31:30
C.E.(FRM)-7-2025-393021-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	16/10/2025 10:27:12
C.E.(FRM)-7-2025-390785-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CORDIA	15/10/2025 14:32:43
C.E.(FRM)-7-2025-388849-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-POR ME	15/10/2025 15:21:49
C.E.(FRM)-7-2025-389767-(1)-10/14/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MANERA	14/10/2025 16:26:44
C.E.(FRM)-7-2025-388122-(1)-10/14/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-NO APA	14/10/2025 09:09:58
C.E.(FRM)-7-2025-387403-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RETAB	14/10/2025 09:01:03
C.E.(FRM)-7-2025-387056-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INGRES	14/10/2025 12:25:41
C.E.(FRM)-7-2025-386697-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RECUPE	14/10/2025 08:05:10
C.E.(FRM)-7-2025-386353-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INCONV	10/10/2025 15:34:40
C.E.(FRM)-7-2025-386351-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PÁGINA	10/10/2025 15:35:33
C.E.(FRM)-7-2025-385447-(1)-10/9/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DERECHO	10/10/2025 12:02:08

Elementos: 20

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

20°C Nublado

Buscar

ESP LAA

9:01 a. m. 17/10/2025

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	
291462	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 3	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL NARIÑO	CENTRO INTERNACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA-LOPE	NARIÑO / PASTO	Virtual	Cancelado Académico	
310838	APRENDIZ DIGITAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL TOLIMA	CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA	TOLIMA / ESPINAL	Virtual	Cancelado Académico	
2852154	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL GUANÍA	CENTRO AMBIENTAL Y ECOTURISTICO DEL NORORIENTE AMAZONICO	GUANÍA / PTO INBIDIA	Virtual	Certificado	
320945	MANEJO DE HERRAMIENTAS MICROSOFT OFFICE 2016- EXCEL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL CUNDINAMARCA	CENTRO DE BIOTECNOLOGIA AGROPECUARIA	CUNDINAMARCA / MOSQUERA	Virtual	Certificado	
322879	CONSTRUCCION DE BASES DE DATOS CON MYSQL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL TOLIMA	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	TOLIMA / IBAGUÉ	Virtual	Certificado	
2871827	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 2	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL SAN ANDRÉS	CENTRO DE FORMACIÓN TURÍSTICA GENTE DE MAR Y DE SERVICIOS	SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA / SAN ANDRÉS ISLAS	Virtual	Certificado	
3219499	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 3	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL SAN ANDRÉS	CENTRO DE FORMACIÓN TURÍSTICA GENTE DE MAR Y DE SERVICIOS	SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA / SAN ANDRÉS ISLAS	Virtual	Certificado	
211946	ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE	TECNÓLOGO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Matriculado	
2876293	PROGRAMACION DE SOFTWARE	TÉCNICO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Certificado	
288038 (Segunda Opción)	CONTROL DE LA SEGURIDAD DIGITAL	TÉCNICO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	No Acreditado Segunda Opción	

< Anterior

1 2

Siguiente >

Página 1 de 2

SOFIA Plus Versión 9.0.89 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a197.

Usuario SENA

Gestión de Ambientes

Inscripción

Planeación de la Formación

Registro

Selección

Detalle Inscripción

Estado

Matriculado

Convocatoria Matricula

Fecha Convocatoria Matricula 2025-07-25 [Lugar Convocatoria SEDE QUIRIGUÁ (CARRERA 93 NO. 80C - 72)

Número Inscripción

168132755

Identificador Ficha de Caracterización

3311989

Nombre del Programa

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

Fecha de Inicio del Programa de Formación

25/07/2025

Fecha de Fin del Programa de Formación

24/10/2027

Estado Ficha de Caracterización

En Ejecución

Identificación

CC - 1031809430

Nombre

JEIMY CAMILA

Apellidos

PAEZ VALIENTE

Regional

REGIONAL DISTRITO CAPITAL

Centro de Formación

CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES

Departamento

BOGOTÁ D.C.

Municipio

BOGOTÁ

Nivel de Formación

TECNÓLOGO

Disponibilidad en la Respuesta Educativa

LUNES - 06:00:00 AM / 17:59:00 PM
MARTES - 06:00:00 AM / 17:59:00 PM
MIÉRCOLES - 06:00:00 AM / 17:59:00 PM
JUEVES - 06:00:00 AM / 17:59:00 PM
VIERNES - 06:00:00 AM / 17:59:00 PM

SOFIA Plus Versión 9.0.00 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - ~197.

2 min de Búsqueda

Buscar

9:02 a. m.
17/10/2025

GLPI

Buscar menú

Activos

SopORTE

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA WR

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	ASIGNAD A: GRUPO D TECNICO
147 850	2025-10-16 8:18 PM - Solicitud ayuda error en reporteador plataforma Fondo Emprender	Nuevo	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Administrativas > Asesoría Funcional	17-10-2025 08:06	17-10-2025 08:06		Mediana	William Daza Nieto	
147 849	2025-10-16 9:16 PM - Solicitud ejecución de scrippts plataforma	Nuevo	CATALOGO REQUERIMIENTOS	17-10-2025 08:03	17-10-2025 08:03		Mediana	William Daza Nieto	

15 filas / página

Mostrando 1 15 de 244 filas

20°C Nublado

Buscar

ESP LAA

9:03 a. m.
17/10/2025

Accede a SOFIA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

DC

DEVID JOSEPH CUBILLOS SANCHEZ

Mensaje

Añade a contactos

Mis cursos / Usuarios / DEVID JOSEPH CUBILLOS SANCHEZ / Ver perfil

Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P.208118_V.319457_A.66_C.923

Prueba_Sofia_LMS

curso_prueba_03

Usuarios

DEVID JOSEPH CUBILLOS SANCHEZ

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Certificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Correo electrónico

devidcubillos28@gmail.com

Editar perfil

País

Colombia

Zona horaria

América/Rogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE (3070423)

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

viernes, 19 de abril de 2024, 14:46 (1 año 180 días)

Último acceso al sitio

martes, 23 de septiembre de 2025, 22:08 (23 días 12 horas)

Última dirección IP

172.24.98.139

2 min de Inicia

Buscar

10:49 a. m.
27/09/2025

Cordial saludo estimado Daniel.

De manera atenta me permito informar que, se realiza la validación del enrolamiento del aprendiz mencionado.

Al verificar su estado en la plataforma Zájuna, se confirma que figura como activo en la ficha correspondiente.

Durante el proceso de revisión se identifica que el usuario presenta datos desactualizados en la plataforma y se generan las acciones necesarias para sincronizar su información con Sofia Réplica, logrando que su perfil quede actualizado y con acceso a la plataforma.

Se comparte evidencia de la información suministrada.

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Roles	Grupos
DC DEVID JOSEPH CUBILLOS SANCHEZ	1069723535cc	devidcubillos28@gmail.com	Aprendiz	No hay grupos

Datos actuales en SOFIA replica

NIS	TIPO_DOCUMENTO	NUM_DOC_IDENTIDAD	PER_NOMBRE	PER_PRIMER_APELLIDO	PER_SEGUNDO_APELLIDO	PER_CORREO_E
32228927	CC	1069723535	DEVID JOSEPH	CUBILLOS	SANCHEZ	devidcubillos28@gmail.com

Quedo atenta a cualquier requerimiento adicional.

Cordialmente,

De: Daniel Fernando Ladino Rios <dfladinor@sena.edu.co>

Enviado: jueves, 16 de octubre de 2025 5:34 p. m.

Para: Viviana Garcés Morales <vgarces@sena.edu.co>

Asunto: RV: CRM No. 7-2025-393793 - MI PROBLEMA ES QUE INGRESO A LA PÁGINA ZAJUNA

Cordial saludo Dra. Viviana.

Mediante el presente acudo a su colaboración con el fin de dar trámite a petición.

Cordialmente,

-----Mensaje original-----


De: Andres Gomez Calderon <angomez@sena.edu.co>

Enviado el: jueves, 16 de octubre de 2025 3:01 p. m.

Para: Brenda Silvana Díaz Morales <bsdiaz@sena.edu.co>; Daniel Fernando Ladino Rios <dfladinor@sena.edu.co>

Asunto: RV: CRM No. 7-2025-393793 - MI PROBLEMA ES QUE INGRESO A LA PÁGINA ZAJUNA

Importancia: Alta

 2 archivos adjuntos (748 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-094695-(1)- LUISA ALEJANDRA CALDERÓN ZAMORA RESPUESTA.tif; C.I.(FRM)-9-2025-094695-(1)---
LUISA ALEJANDRA CALDERÓN ZAMORA-RESPUESTA SOLIC.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-094695	2025-02-458789	10/17/2025 8:37:06 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá

 2 archivos adjuntos (962 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-094711-(1)- HILARYVILLEGAS10 GMAIL.COM PETICION.tif; C.I.(FRM)-9-2025-094711-(1)---
HILARYVILLEGAS10 GMAIL.COM-PETICION.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-094711	2025-02-459015	10/17/2025 9:10:36 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	PETICION

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (601 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-094959-(1)- CRISTINA ROMERO JIMENEZ BUENOS DÍAS MI SOL.tif;

Apreciado Cristina Romero Jimenez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-389581

Radicado Respuesta	01-9-2025-094959
N.I.S.	2025-01-440862


1-10144

Bogotá

Señora:

CRISTINA ROMERO JIMENEZ

Aprendiz

 1 archivo adjunto (636 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-094961-(1)- ANA CORREDOR ME PERMITO INFORMARLES QUE DE.tif;

Apreciado Ana Corredor

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-395831

Radicado Respuesta	01-9-2025-094961
N.I.S.	2025-01-447873

1-10144

Bogotá

Señora:

ANA CORREDOR

Aprendiz

Accede a SOTA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

YP

YERLY KATHERINE PARADA CAPACHO

Mensaje

Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / YERLY KATHERINE PARADA CAPACHO / Ver perfil

Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P. 228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

Usuarios

YERLY KATHERINE PARADA CAPACHO

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

capachokatherine@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA (3331832)

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (3039704)

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

jueves, 23 de mayo de 2024, 18:19 (1 año 146 días)

Último acceso al sitio

viernes, 17 de octubre de 2025, 11:57 (4 horas 9 minutos)

Última dirección IP

172.24.86.133

24°C

Mayorm. soleado

Buscar

4:18 p. m.

17/10/2025

Accede a SOTA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

SENA - Zájimo

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P. 228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

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

Cohortes

Campos personalizados de cohorte

Subir usuarios

2 / 2412555 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro







Añadir filtro

Filtros activos

Apellido(s) contiene "PARADA CAPACHO"

Eliminar seleccionados

Eliminar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
LISBETH VOJANA PARADA CAPACHO	1084341366cc	paradoksbeth7@gmail.com		Colombia	7 días 21 horas	  
YERLY KATHERINE PARADA CAPACHO	1084345408cc	capachokatherine@gmail.com		Colombia	4 horas 8 minutos	  

Crear un nuevo usuario

24°C

Mayorm. soleado

Buscar

4:17 p. m.

17/10/2025

INFORME SEMANAL MESA DE AYUDA

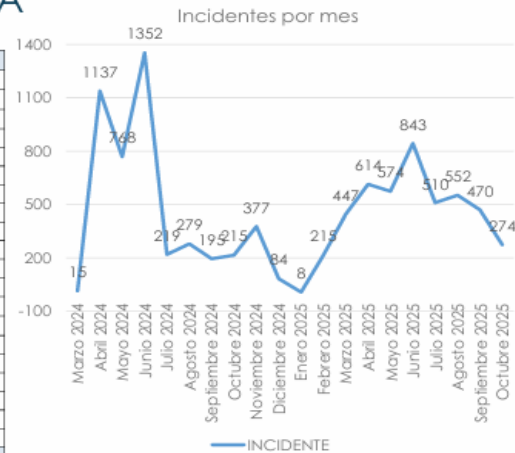
SOPORTE TÉCNICO NIVEL II



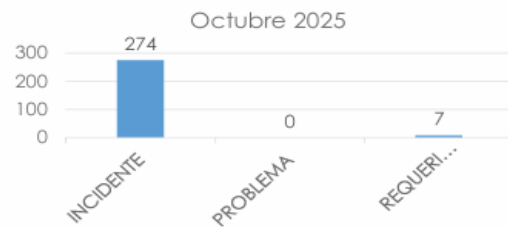
ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 13 - 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
Octubre 2025	274	0	7	281
Total general	9148	2	152	9300

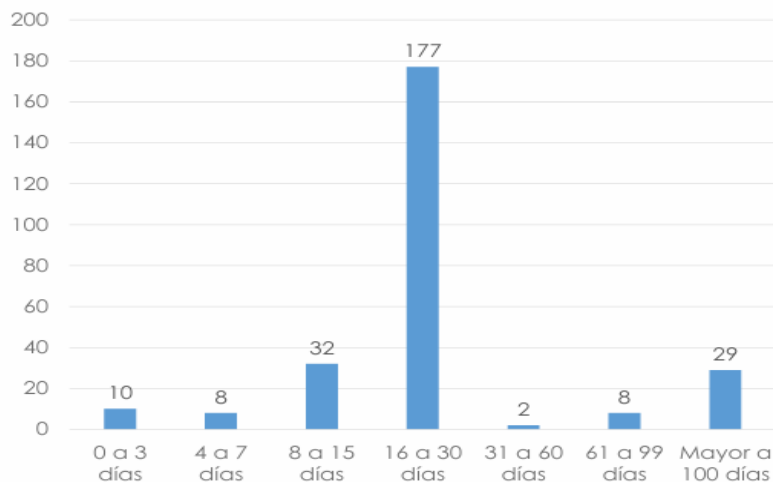


	Casos	%
Cerrados	7.995	85,97%
Solucionados	1.039	11,17%
Abiertos	266	2,86%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 13 - Octubre 2025

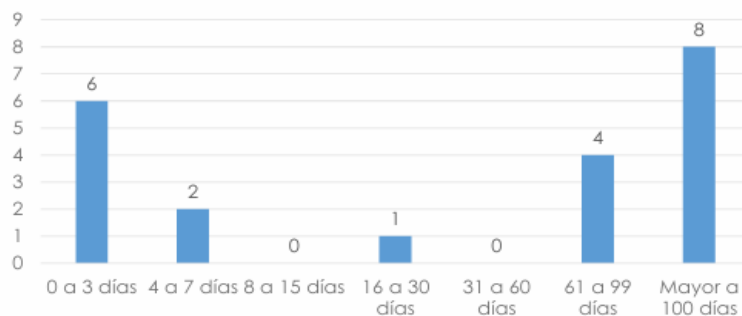


Edades	Casos
0 a 3 días	10
4 a 7 días	8
8 a 15 días	32
16 a 30 días	177
31 a 60 días	2
61 a 99 días	8
Mayor a 100 días	29
Total general	266

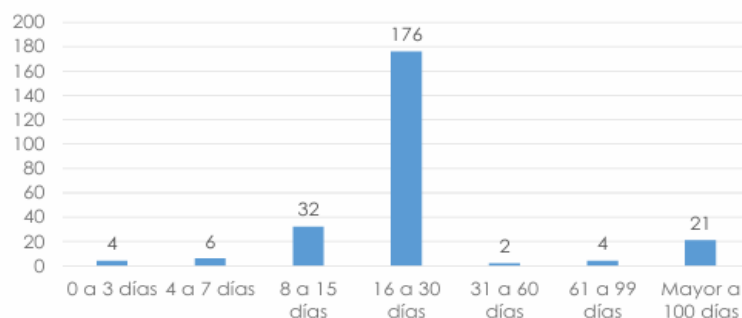
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 13 - Octubre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	6
4 a 7 días	2
8 a 15 días	0
16 a 30 días	1
31 a 60 días	0
61 a 99 días	4
Mayor a 100 días	8
Total general	21



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	4
4 a 7 días	6
8 a 15 días	32
16 a 30 días	176
31 a 60 días	2
61 a 99 días	4
Mayor a 100 días	21
Total general	245

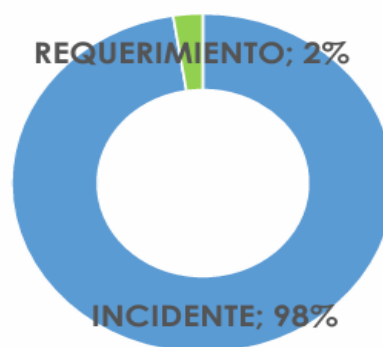


CASOS POR TIPO

Corte 13 - Octubre 2025

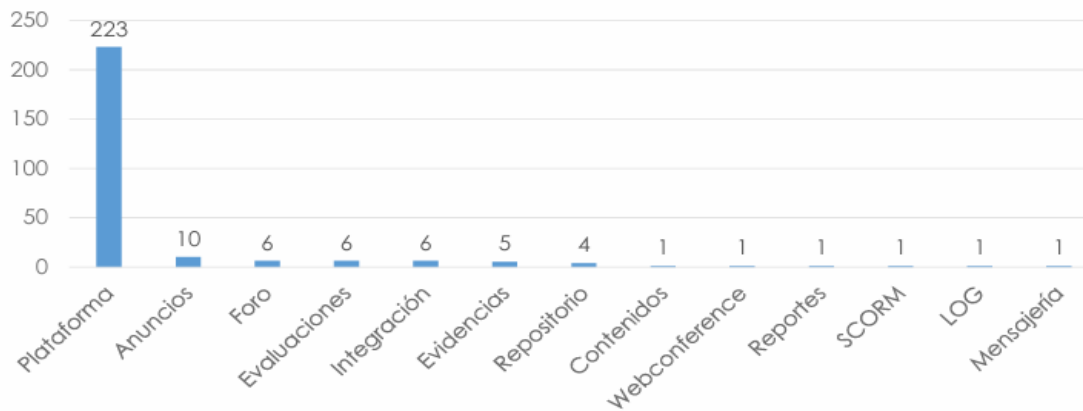
Tipo	Casos
INCIDENTE	274
REQUERIMIENTO	7
Total general	281

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 13 - Octubre 2025



Estado	Casos 06-oct-2025	Casos 13-oct-2025
ESCALADO	13	21
EN ESPERA	241	245
Total general	254	266


Aumento en 12 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 13 - Octubre 2025

Durante el mes de octubre se han recibido 54 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Usuario con diferente tipo de documento en Sofia y en Zajuna	48%
Enrolamiento	43%
Usuario suspendido	7%
Correo SENA	2%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 13 – Octubre 2025

Durante el mes de Octubre se han recibido 281 casos de los cuales 250 (89%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 241 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.