

EVIDENCIAS EQUIPO SOPORTE TÉCNICO NIVEL II

SEMANA DEL 20 AL 24 DE OCTUBRE DE 2025

CASOS GESTIONADOS

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO - APLICATIVO ONBASE - GLPI

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 (23)
- CR-Archivo (0)

B. PETICIONES

- DP-Recibidos (Fisicos) (0)
- DP-Recibidos (Electronicos) (19)
- DP-Vencimiento de Terminos (3)
- DP-Archivo (0)

C. TUTELAS

D. QUEJAS Y RECLAMOS

E. COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS

F. COPIAS

G. 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)-7-2025-392887-(1)-10/16/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DIFICU	17/10/2025 15:27:10
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)-7-2025-388849-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-POR ME	15/10/2025 15:21:49
C.E.(FRM)-7-2025-387132-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-YO BEA	17/10/2025 17:32:08
C.E.(FRM)-7-2025-389767-(1)-10/14/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MANERA	14/10/2025 16:26:44
C.E.(FRM)-7-2025-387403-(1)-10/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESTAB	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: 19

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

Seleccione un elemento

8:08 a.m. 20/10/2025

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

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA WR

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLICITANTE	ASIGNADO A: - GRUPO DE TÉCNICOS
148 451	2025-10-19 11:53	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Administrativas > Asesoría Funcional	20-10-2025 07:08	20-10-2025 07:08		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Ec Ss Ci Gr
148 448	2025-10-19 11:47	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > ACCESOS > Activación y/o creación usuarios	20-10-2025 07:05	20-10-2025 07:05		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Ni M Ri
147 404	16/10/2025 11:54	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SFNA >	18-10-2025 16:18	16-10-2025 12:24		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Lu Yc Ss

15 filas / página

Mostrando 1 15 de 240 filas

Ulovizna Por la tarde

8:11 a.m. 20/10/2025

https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.form.php?id=148448

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA WR

2025-10-19 11:47 PM - Solicitud de activación de correo para contratista (148448) 2/15

Casos 3

Estadísticas

Contratos

Todo

MV

Creado: hace 1 horas por Marcela Villamil Ramirez

2025-10-19 11:47 PM - Solicitud de activación de correo para contratista

Cordial saludo,

Desde mi rol como Supervisor, solicito la activación del correo electrónico institucional para el contratista:

1. JONATHAN ALEXANDER AVILA SIERRA

Adjunto a la presente el formato de activación correspondiente y el formato PDF, como soporte para el trámite.

Escalate

Casos

Tipo *
Requerimiento

Categoría *
... y/o creación usuarios

Estado *
En curso (asignada)

Fuentes solicitantes *
E-Mail

Urgencia *
Mediana

Guardar

Humedad Ahora

Buscar

ESP LAA

8:15 a. m. 20/10/2025

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			
3117500	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL SAN ANDRÉS	CENTRO DE FORMACIÓN TURÍSTICA GENTE DE MAR Y DE SERVICIOS	SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA / SAN ANDRÉS ISLAS	Virtual	Cancelado Academico			
3084975	ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE	TECNÓLOGO	REGIONAL CAUCA	CENTRO DE TELEINFORMÁTICA Y PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	CAUCA / POPIYÁN	Presencial	Matriculado			
2501345	ELECTRICIDAD INDUSTRIAL	TECNÓLOGO	REGIONAL CAUCA	CENTRO DE TELEINFORMÁTICA Y PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	CAUCA / POPIYÁN	Presencial	Anulado Matricula			
1807145	INSTALACIONES ELECTRICAS BASADAS EN LA NTC 2050 Y EL REGLAMENTO TECNICO DE INSTALACIONES ELECTRICAS - RETIE 2013	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ATLÁNTICO	CENTRO NACIONAL COLOMBO ALEMAN	ATLÁNTICO / BARRANQUILLA	Presencial	Certificado			
1307153	ELECTRICIDAD INDUSTRIAL	TECNÓLOGO	REGIONAL ATLÁNTICO	CENTRO NACIONAL COLOMBO ALEMAN	ATLÁNTICO / BARRANQUILLA	Presencial	Cancelado Academico			
2556772(Segunda Opción)	DESARROLLO DE SISTEMAS ELECTRONICOS INDUSTRIALES	TECNÓLOGO	REGIONAL CAUCA	CENTRO DE TELEINFORMÁTICA Y PRODUCCIÓN INDUSTRIAL	CAUCA / POPIYÁN	Presencial	No Admitido Segunda Opción			
2556683	MANTENIMIENTO MECATRÓNICO	TECNÓLOGO	REGIONAL	CENTRO DE	CAUCA / POPIYÁN	Presencial	No Admitido			

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - v215


1 mm de lluvia
Miércoles






Buscar


ESP LAA



8:59 a. m. 20/10/2025



← 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 

Detalle Inscripción

Estado	Matriculado
Convocatoria Matricula	Fecha Convocatoria Matricula 2024-10-02 Lugar Convocatoria CARRERA 9 # 71N- 60 CENTRO DE TELEINFORMÁTICA Y PRODUCCIÓN INDUSTRIAL- ALTO CAUCA- OFICINA DE ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA- SOLO CON REQUISITOS COMPLETOS
Número Inscripción	158576879
Identificador Ficha de Caracterización	3064975
Nombre del Programa	ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE.
Fecha de Inicio del Programa de Formación	15/10/2024
Fecha de Fin del Programa de Formación	14/01/2027
Estado Ficha de Caracterización	En Ejecución
Identificación	CC - 1001853172
Nombre	JHON MAICOL
Apellidos	DIAZ POLO
Regional	REGIONAL CAUCA


SOFIA Plus Versión 9.0.0.0 Powered by SENA -> © SENA 2018 -> Bogotá - Colombia -> a215.



Subida de las te... Mañana

Buscar

ESP LAA

9:00 a. m. 20/10/2025

SAJUNA 


Acceso a SENA Área Personal  INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte  Modo de edición

SENA - Zájuna

Buscar



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


1 / 2416017 Usuarios

 Nuevo filtro



Mostrar más...




Nombre de usuario


 Reiniciar filtro  Aplicar filtro

 Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "davidalejandromartinezpinzon@gmail.com"

 Eliminar personalizadas  Eliminar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
DAVID ALEJANDRO MARTINEZ PINZON	1012343288	davidalejandromartinezpinzon@gmail.com		Colombia	19 días 20 horas	  

 Crear un nuevo usuario

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

2.228718_V_3134557_A_M_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso.prueba_03

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Notificaciones

Región

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

Admin usuarios

París, viernes

Buscar

9:03 a. m. 20/10/2025

C.E.(FRM)-7-2025-396512-(1)-17-10-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS.html; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-396512 Regional 1 - 10-17-202.htm; IMAGEN_2025-10-16_161248577.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-448860-10-17-2025.png;

Me permito solicitar su apoyo en la validación del caso del usuario **DAVID ALEJANDRO MARTINEZ PINZON**, quien manifiesta la presencia de inconvenientes para acceder al LMS Zajuna:

"Buenas tardes el motivo de este correo es notificar una inconsistencia a la hora de ingresar a la página de evidencias ZAJUNA debido a que ingresó mis credenciales de inicio de sesión y me redirige de nuevo al login agradecería la solución a este problema debido a que ya me comuniqué con canales de atención al aprendiz realiza el proceso de borrar el historial de todos los navegadores e intentar ingresar en una pagina incognito mediante Betowa, luego a sofia plus y ahí a LMS y no funciona quedo atento a cualquier información adicional que necesiten. Muchas gracias.

Atentamente,
David Alejandro Martínez Pinzón
1012345288
Ficha 2977454
Centro de talento humano en salud
davidalejandromartinezipinzo@gmail.com.

Saludos!

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		
144553	MANIPULACIÓN HIGIÉNICO SANITARIA DE ALIMENTOS	CURSO ESPECIAL	REGIONAL ANTIOQUIA	COMPLEJO TECNOLÓGICO PARA LA GESTIÓN AGROEMPRESARIAL	ANTIOQUIA / YARUMAL	Presencial	Certificado		
1195347	SALUD OCUPACIONAL	TECNOLOGO	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TEXTIL Y DE GESTIÓN INDUSTRIAL	ANTIOQUIA / MEDELLÍN	Presencial	No Admitido		
2172989	ENGLISH DOT WORKS BEGINNER - INGLÉS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL SAN ANDRÉS	CENTRO DE FORMACIÓN TURÍSTICA GENTE DE MAR Y DE SERVICIOS	SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA / SAN ANDRÉS ISLAS	Virtual	Cancelado Académico		
1811213	ENGLISH DOT WORKS BEGINNER - INGLÉS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL SAN ANDRÉS	CENTRO DE FORMACIÓN TURÍSTICA GENTE DE MAR Y DE SERVICIOS	SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA / SAN ANDRÉS ISLAS	Virtual	Cancelado Académico		
48054	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Cancelado		
590334	ANÁLISIS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y LIDADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO - SARLAFIT	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL QUINDIO	CENTRO AGROINDUSTRIAL	QUINDIO / ARMENA	Virtual	Cancelado Académico		
2822287	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	TECNOLOGO	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE COMERCIO	ANTIOQUIA / MEDELLÍN	Presencial	Matriculado		
2205823	ANÁLISIS DE GLOSA Y CARTERA DE CUENTAS MEDICAS	PROFUNDIZACIÓN TÉCNICA	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD	ANTIOQUIA / MEDELLÍN	Presencial	Certificado		
2613549	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SECTOR SALUD	TECNOLOGO	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD	ANTIOQUIA / MEDELLÍN	Presencial	No Admitido		
588766	HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL RISARALDA	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	RISARALDA / PEREIRA	Virtual	Cancelado Académico		

Usuario SENA

Gestión de Ambientes

Inscripción

Planeación de la Formación

Registro

Selección

Detalle Inscripción

Estado

Matriculado

Convocatoria Matricula

Fecha Convocatoria Matricula 2023-09-22 | Lugar Convocatoria CL 51 #57-79 CONTACTO JCARVAJAL.R@SENA.EDU.CO O AL NÚMERO DE CELULAR SOLO LLAMADAS 350 577 78 63

Número Inscripción

148768384

Identificador Ficha de Caracterización

2822287

Nombre del Programa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Fecha de Inicio del Programa de Formación

02/10/2023

Fecha de Fin del Programa de Formación

01/10/2025

Estado Ficha de Caracterización

Terminada por Fecha

Identificación

CC - 1042765514

Nombre

ANGELADRIAN

Apellidos

GOMEZ TABOADA

Regional

REGIONAL ANTIOQUIA

Centro de Formación

CENTRO DE COMERCIO

Departamento

ANTIOQUIA

Municipio

MEDELLÍN

Nivel de Formación

TECNÓLOGO

Disponibilidad en la Respuesta Educativa

LUNES - 18:00:00 PM / 21:59:00 PM
MARTES - 18:00:00 PM / 21:59:00 PM
MIÉRCOLES - 18:00:00 PM / 21:59:00 PM
JUEVES - 18:00:00 PM / 21:59:00 PM
VIERNES - 18:00:00 PM / 21:59:00 PM

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a214

Univiana

Por la tarde

20:07 a.m.
20/10/2023

2 archivos adjuntos (10 MB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-076689-(1)- JHON DIAZ OBSERVACIÓN YA SE CUAL ES MI CO.tif; MANUAL DE INGRESO DOBLE CONFIRMACION APRENDICES 26052024 (1).PPTX 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas.pptx;

Asunto: Solicitud de validación de acceso a correo institucional – Usuario Jhon Maicol Díaz Polo

Cordial saludo, Ingeniero José Manuel Piratoba:

De manera atenta, solicitamos su valiosa colaboración para validar la información proporcionada al usuario **Jhon Maicol Díaz Polo**, identificado con C.C. **1001853172**, relacionada con el acceso a su correo institucional.

Aunque a través del aplicativo OnBase se le suministraron la cuenta, contraseña e instrucciones para la autenticación multifactor (MFA), el usuario no ha logrado ingresar exitosamente.

Agradecemos de antemano su apoyo y quedamos atentos a cualquier observación o información adicional que se requiera para dar solución al caso.

Cordialmente,

Informe PQRS sin gestión - Dirección General corte 20 de octubre de 2025

Desde coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena4.onmicrosoft.com>

Fecha Lun 2025-10-20 10:22

1 archivo adjunto (75 KB)
42. Informe PQRS DG 20_10_2025.xlsx;

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que la Dirección General al corte del 20 de octubre de 2025, cuenta con 387 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 PROCESO	Total gen
DESPACHO DIRECCIÓN GENERAL					1	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	7	1	11	22
DIRECCION DE EMPLEO Y TRABAJO			21		18	39
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL		3	8	1	5	17
DIRECCION DE PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO		1	1		1	3
DIRECCION DE PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS		1	7	1	28	37
DIRECCION JURIDICA			2	1		3
DIRECCION SISTEMA NACIONAL DE FORMACION PARA EL TRABAJO			1	1	4	6
OFICINA DE COMUNICACIONES					1	1
OFICINA DE CONTROL			1			1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		3	16	5	17	41
OFICINA DE SISTEMAS		11	89	28	47	175
SECRETARIA GENERAL		7	15	5	14	41
Total general	1	28	168	43	147	387

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

2 archivos adjuntos (702 KB)
C.E.(FRM) - 01-9-2025-095319-(1)- DANIELA MARTINEZ PETICION.tif; C.I.(FRM)-9-2025-095319-(1)---DANIELA MARTINEZ-PETICION.html;


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-095319	2025-02-462091	10/20/2025 8:48:58 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	PETICION

1-10144
Bogotá

Señora:
DANIELA MARTINEZ
Aprendiz
Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

 2 archivos adjuntos (714 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-095358-(1)- YESICA TROMPETA TAQUINAS PETICION.tif; C.I.(FRM)-9-2025-095358-(1)---YESICA TROMPETA TAQUINAS-PETICION.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-095358	2025-01-387328	10/20/2025 9:39:31 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	PETICION

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (553 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-095374-(1)- DAVID ALEJANDRO MARTINEZ PINZÓN INGRESÓ MI.tif;

Apreciado David Alejandro Martinez Pinzón

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-396512

Radicado Respuesta	01-9-2025-095374
N.I.S.	2025-01-448860

1-10144

Bogotá

Señor:

DAVID ALEJANDRO MARTINEZ PINZÓN

2 archivos adjuntos (973 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-095339-(1)- LENNA MARÍA CRUZ MALDONADO PETICION.tif; C.I.(FRM)-9-2025-095339-(1)---LENNA MARÍA CRUZ MALDONADO-PETICION.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-095339	2025-02-462184	10/20/2025 9:14:06 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	PETICION

1-10144

Bogotá

Interfaz estándar - K...

Todos los marcadores

Certificado Digital SENA

Para descargar su certificado

Debe diligenciar el Número de Registro que le han suministrado en su Centro de Formación. En caso de no conocerlo puede digitar el tipo y número de su documento de identificación.

Esta opción le permite obtener una lista de los certificados que tiene disponibles para descarga. Utilice el botón Consultar que se halla en la sección correspondiente para obtener el certificado.

Importante! Para visualizar los certificados se requiere la herramienta Adobe Reader, la cual puede descargar desde la siguiente URL.

Seleccione opción de búsqueda

En caso de evidenciar algún error o inconsistencia en su certificado de competencia laboral o de formación, por favor diríjase al Centro de Formación en el cual realizó el proceso.

Consultar por: Documento

Tipo de Documento: CEDULA DE CIUDADANIA

Número de Documento: 93435443

Ingrese el texto que ve en la imagen:

6 7 7

Consultar

Registro	Título	Tipo	Programa	Certificación	Firma Certificado
9511001178096CC343443E	CURSO ESPECIAL EN	Certificado de Notas	AVANZADO TRABAJO SEGURO EN ALTURAS	05 Mayo, 2016	17 Mayo, 2016
9511001178096CC343443C	CURSO ESPECIAL EN	Certificado Aprobación	AVANZADO TRABAJO SEGURO EN ALTURAS	05 Mayo, 2016	17 Mayo, 2016

Descargar

Descargar

25°C
Mayorm. nublado

Buscar

2:12 p. m.
20/10/2025

Accede a SOFIA Área Personal		INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte					Modo de edición
Opciones avanzadas	Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
Usuarios	ALBA NELLY ORDOÑEZ MARTINEZ	6689873cc	banelly1000@hotmail.com		Colombia	240 días 20 horas	
Examinar lista de usuarios	ANDREA ISABEL ORDOÑEZ MARTINEZ	1061796777cc	isa.torres@hotmail.com		Colombia	122 días 20 horas	
Acciones de usuario masivas	ANDREINA RAOLA ORDOÑEZ MARTINEZ	1068659392cc	andreonrdm@gmail.com		Colombia	317 días 20 horas	
Crear un nuevo usuario	ANGELA JOHANNA ORDOÑEZ MARTINEZ	52858402cc	ORDONEZANGELA84@GMAIL.COM		Colombia	220 días 9 horas	
Configuración de usuarios	ASTRID CAROLINA ORDOÑEZ MARTINEZ	1002806057cc	caro.ordonez.md@gmail.com		Colombia	320 días 18 horas	
Preferencias predeterminadas del usuario	BLANCA MARLEN ORDOÑEZ MARTINEZ	1059904274cc	rataitgomez2112@gmail.com		Colombia	2 horas 55 minutos	
Cargos de perfil del usuario	CAREN MANUELA ORDOÑEZ MARTINEZ	1061684324cc	ocaren79@gmail.com		Colombia	336 días 1 hora	
Cohortes	CRISTIAN DAVID ORDOÑEZ MARTINEZ	1020716099cc	crsdomae07@hotmail.com		Colombia	52 días 15 horas	
Cursos personalizados de cohorte	DANNA ALEXANDRA ORDOÑEZ MARTINEZ	1091637916cc	dannaalexandra4@gmail.com		Colombia	1 año 93 días	
Subir usuarios	EDINSON ALEJANDRO ORDOÑEZ MARTINEZ	1006820219cc	edinsonordonez1997@gmail.com		Colombia	Nunca	
Subir imágenes de los usuarios	EDISON DAVID ORDOÑEZ MARTINEZ	1056782199cc	davidmartinez430@gmail.com		Colombia	339 días 22 horas	
Permisos	GABRIELA ORDOÑEZ MARTINEZ	1006441842cc	gamar.3107@gmail.com		Colombia	1 año 112 días	
Privacidad y Políticas	GUILERMO HERNAN ORDOÑEZ MARTINEZ	16586683cc	ajuanesneme@gmail.com		Colombia	1 año 95 días	
Cursos	HAMILSON DANIEL ORDOÑEZ MARTINEZ	1061721273cc	ordonezful71@gmail.com		Colombia	1 año 118 días	
Calificaciones	HAROL MIGUEL ORDOÑEZ MARTINEZ	1073607034cc	hml8356355@gmail.com		Colombia	Nunca	
HSF	JAMILEE ORDOÑEZ MARTINEZ	1061728481cc	jammartinez0209@gmail.com		Colombia	1 año 61 días	
Ubicación	JHONATAN ALEJANDRO ORDOÑEZ MARTINEZ	1107512748cc	jhonatanalejandroordonez@gmail.com		Colombia	340 días 3 horas	
Idioma	KAROL JHULETH ORDOÑEZ MARTINEZ	1107513315cc	Karol0222th@gmail.com		Colombia	41 días 19 horas	
Mensajería	KAROL NATHALIA ORDOÑEZ MARTINEZ	1018488214cc	karol.ordonez.martinez@gmail.com		Colombia	7 días 2 horas	
Pagos	LAURA SOFIA ORDOÑEZ MARTINEZ	1004419980cc	sofia.az200@gmail.com		Colombia	15 días 1 hora	
Exámenes	LAURA VIVIANA ORDOÑEZ MARTINEZ	1032491504cc	lvivianaom@gmail.com		Colombia	Nunca	
Seguridad	LUIS FERNANDO ORDOÑEZ MARTINEZ	72201168cc	lfom7007@gmail.com		Colombia	22 días 3 horas	
Apariencia	MARIA ALEXANDRA ORDOÑEZ MARTINEZ	1098767780cc	maom-1995@hotmail.com		Colombia	1 año 60 días	
Página principal del sitio	MARIA ALEXANDRA ORDOÑEZ MARTINEZ	1002921350cc	ordonezalejandra799@gmail.com		Colombia	Nunca	
Servidor	MARIA CAMILA ORDOÑEZ MARTINEZ	1143880052cc	caoma1999@gmail.com		Colombia	6 días 18 horas	
Informes	MARLON ORDOÑEZ MARTINEZ	1061704719cc	marlonordonez@unicauca.edu.co		Colombia	32 días 17 horas	
Desarrollo	NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ	1107090854cc	ntordonez@lalibertadibitaco.edu.co		Colombia	321 días 6 horas	
Ajustes preestablecidos de administración del sitio	ROGER DAVID ORDOÑEZ MARTINEZ	1028900093cc	rogerdavidordonezmartinez@gmail.com		Colombia	Nunca	
	SABID ANDREY ORDOÑEZ MARTINEZ	80742464cc	sabidysystem@gmail.com		Colombia	Nunca	
	TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ	1029602255cc	tatisu0920@gmail.com		Colombia	Nunca	

Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

NO

NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ

Versión

Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ / Ver perfil

Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P.228118_V_3134537_A_66_C_9223

Problema_Soporte_LMS

Cursos_problema_08

Usuarios

NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

ntordonez@lalibertadibitaco.edu.co

País

Colombia

Zona horaria

América/Bogotá

Detalles del curso

Perfiles de curso

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (31343260)

ACCIONES DE PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL (3036584)

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, 23 de abril de 2024, 13:55 (1 año 180 días)

Último acceso al sitio

martes, 3 de diciembre de 2024, 08:36 (321 días 6 horas)




Última dirección IP

172.24.98.132

Responder a este caso el 17/10/2025 a las 6 PM

Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Jue 18/10/2035 6:32 PM

Buenas noches,
Se informa que el usuario anteriormente presentaba información desactualizada; sin embargo, se tomaron las medidas correspondientes y actualmente el usuario cuenta con sus datos actualizados. Se encuentra activo en Zajuna y con acceso a la plataforma.

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ	1107050854cc	ntordonez@lalibertadbitaco.edu.co		Colombia	321 días 9 horas	  

NIS	PER_NOMBRE	PER_PRIMER_APELLIDO	PER_SEGUNDO_APELLIDO	PER_CORREO_E	TIPO_DOCUMENTO	NUP_DOC_IDENTIDAD	DOB_FCH_MACHEINTO
25273849	NICOL TATIANA	ORDÓÑEZ	MARTINEZ	ntordonez@lalibertadbitaco.edu.co	CC	1187050854	2006-07-06 00:00:00

Nota: El curso que el usuario expuso hace parte de la formación presencial

FIC_ID	PRF_TIPO_PROGRAMA	FIC_MOD_FORMACION	FIC_FCH_INICIALIZACION	FIC_FCH_FINALIZACION	FIC_ESTADO
3066239	T	P	2024-10-15 00:00:00	2027-01-14 00:00:00	7

El curso que tiene en formación y es virtual es el 3343260

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (3343260)

Mis cursos / Cursos / Formación Complementaria / P_51240087_V_3343260_R_76_C_9311 / Participantes

Maticular usuarios

Coincidir

Cualquiera

 Palabra clave

✕

Escriba...

1107050854 ✕

+ Añadir condición

Limpiar filtros

Aplicar filtros

1 participantes encontrados

Nombre(s)

Todos

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

Ñ

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

X

Y

Z

Apellido(s)

Todos

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

Ñ

O

P

Q

R

S

T

U





V

W

X

Y

Z

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Roles	Grupos	Último acceso al curso	Estatus
<div><div><div>NO</div></div><div>NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ</div></div>	1107050854cc	ntordonez@lalibertadbitaco.edu.co	Aprender 	No hay grupos	Nunca	Activo   

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (3343260)

Mis cursos / Cursos / Formación Complementaria / P_51240087_V_3343260_R_76_C_9311 / Participantes

Maticular usuarios

Coincidir

Cualquiera

 Palabra clave

✕

Escriba...

1107050854 ✕

+ Añadir condición

Limpiar filtros

Aplicar filtros

1 participantes encontrados

Nombre(s)

Todos

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

Ñ

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

X

Y

Z

Apellido(s)

Todos

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

Ñ

O

P

Q

R

S

T

U





V

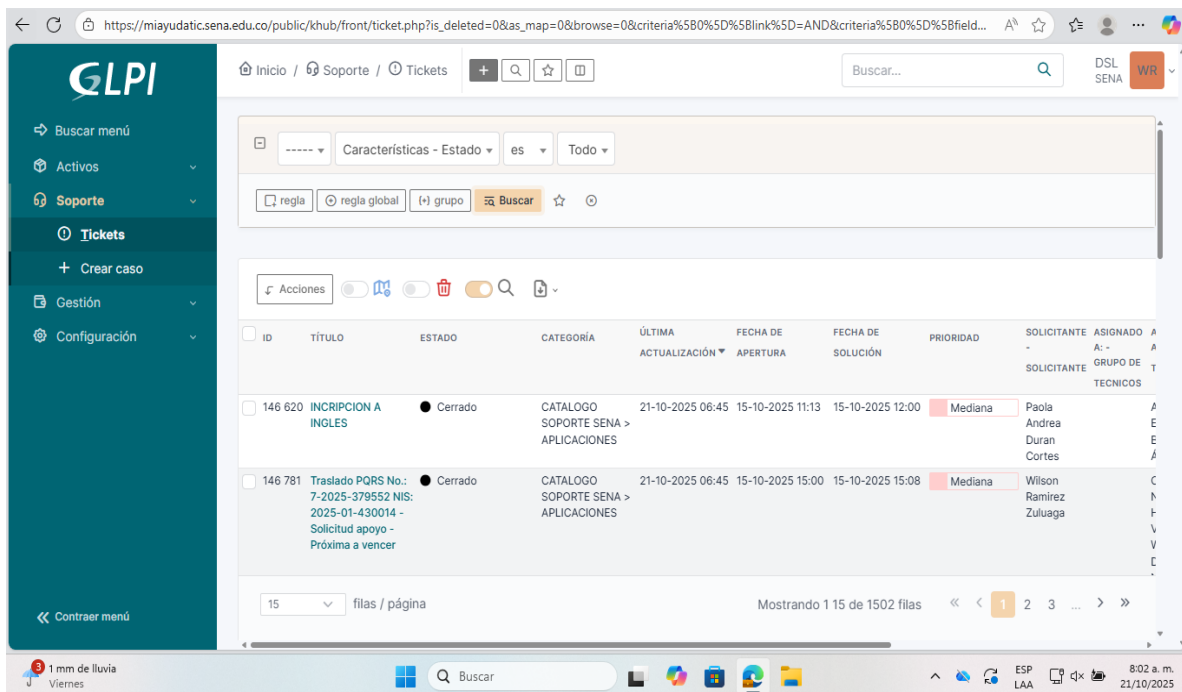
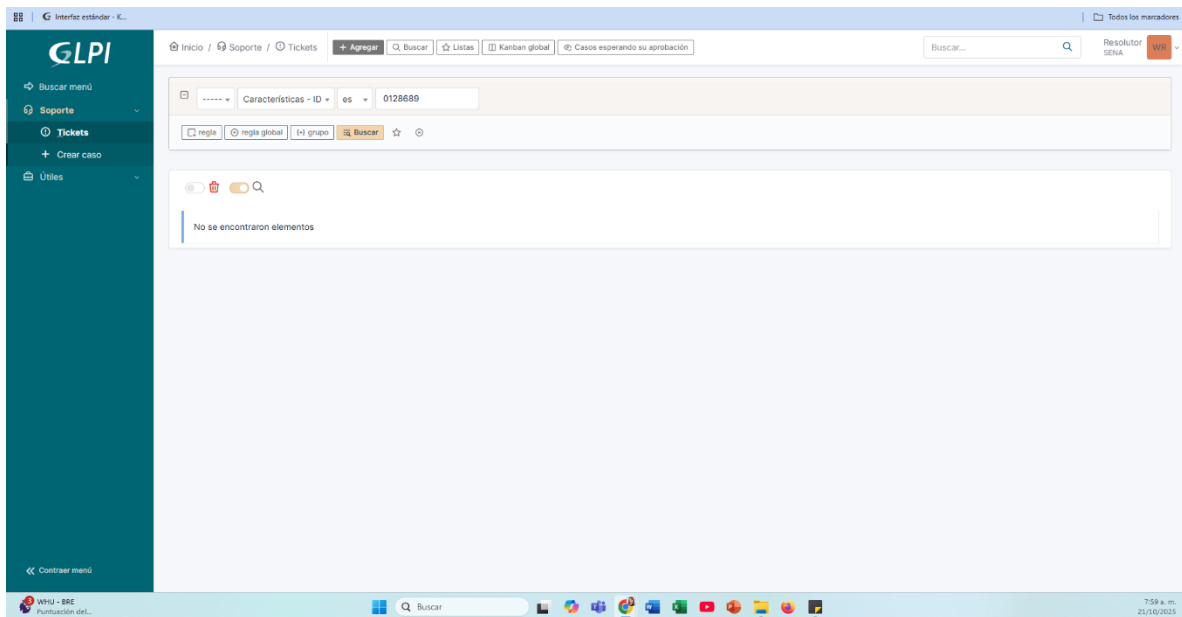
W

X

Y

Z

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Roles	Grupos	Último acceso al curso	Estatus
<div><div><div>NO</div></div><div>NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ</div></div>	1107050854cc	ntordonez@lalibertadbitaco.edu.co	Aprender 	No hay grupos	Nunca	Activo   



https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.form.php?id=146781

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

Traslado PQRS No.: 7-2025-379552 NIS: 2025-01-430014 - Solicitud apoyo - Próxima a vencer (146781)

2/15

Casos

Estadísticas

Contratos

Todo

Creación: hace 6 días por Jeimy Loaiza Vasquez

Última actualización: hace 1 hora por William Daza Nieto

Traslado PQRS No.: 7-2025-379552 NIS: 2025-01-430014 - Solicitud apoyo - Próxima a vencer

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 Cedula: 1020411594, Correo: picticonsultores@gmail.com, ID: 95618

Al intentar ingresar a la plataforma, cuando le doy cambio de contraseña, sistema me genera una nueva contraseña y me

Fecha de solución

15-10-2025 15:08:36

Fecha de Cierre

21-10-2025 06:45:27

Tipo *

Incidencia

Categoría *

...NA > APLICACIONES

Estado *

Cerrado

20°C

Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

8:08 a. m.

21/10/2025

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

OnBase

Visita del ciclo de vida

Carpeta de trabajo

Nombre

Contiene...

C.I (FRM)-9-2025-095960-(1)-DANIELA MEJIA HERNANDEZ-YO DANIELA MEJIA HERNAN

R.E (FRM)-01-9-2025-095960-(1)-DANIELA MEJIA HERNANDEZ-YO DANIELA MEJIA H

C.E (FRM)-7-2025-388369-(1)-15/10/2025-661060-* JOHN EDWIN CARDONA MARIN

C.E (FRM)-7-2025-388369-(1)-10/15/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-YO DAN

Bandeja de entrada

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

Nombre

7-2025-388369

Fecha de ingreso

20/10/2025 16:26:40

C.E (FRM)-7-2025-388369-(1)-15/10/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-YO DAN

Elementos: 1 de 23

Traslado a

Generar y

Enviar

Respuesta

Funcionarios

Asignar

Serie

Documental

SENA

Respuesta Electrónica

Número de Radicación

01-9-2025-095960

Fecha

21/10/2025 09:24:41

NIS

2025-01-442928

Antecedente

7-2025-388369

Asunto *

RESPUESTA A SOLICITUD

Descripción del Asunto *

YO DANIELA MEJIA HERNANDEZ CON CC. 1088309009, SOLICITO SE REALICE EL RESTABLECIMIENTO DE MI CONTRASEÑA EN SOFIA I

0 Nota(s)

22°C

Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

9:26 a. m.

21/10/2025

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets + Agregar Q. Buscar Listas Kanban global Casos esperando su aprobación

Buscar... Resolutor SENIA

14/10/2025 11:39 AM Traslado PQRS No.: 7-2025-382881 NIS: 2025-01-434660 (146013) 1/1

Casos 4

Estadísticas
Aprobaciones
Base de conocimiento
Todo

sale la alerta que ya está inscrita, pero en Sofia Plus no parece inscrita ni matriculada a ningún curso, quedo atento para dar respuesta formal a la PQRS, indicando la solución del caso.

JORGE CÁRDENAS
80921594
JOCARDENASLOPEZ@GMAIL.COM

No se adjunta formato ya que no cuenta con matrícula activa.

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

Correo_Nicolas Moreno Rincon - Outlook.pdf 351.14 KIB

RV_Traslado PQRS No._7-2025-382881 NIS_2025-01-434660.zip 984.35 KIB

RV_Traslado PQRS No._7-2025-382881 NIS_2025-01-434660.eml 1.47 MB

buen día:
me permito informar que el aspirante no cuenta con restricciones vigentes en la aplicación de Sofia plus para realizar la inscripción al programa deseado.
cordial saludo

Casos

Fecha de solución 18-10-2025 15:46:20

Tipo Requerimiento

Categoría ...sionales > Asesoría Funcional

Estado Resueltas

Fuentes solicitantes E-Mail

Urgencia Mediana

Impacto Mediana

Prioridad Mediana

Localizaciones Dirección General(1)

Aprobación No está sujeto a una aprobación

Actores

Solicitante Wilson Ramirez Zuluaga 132

Observador

Guardar

SENA

Accede a SOFIA Área Personal

SENA - Zuluaga

Buscar

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

1 / 2421969 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...



Nombre de usuario contiene

Reemplazar filtro Actual filtro

Filtros activos

Comeo electrónico contiene "ntordonez@laibertadibitaco.edu.co"

Eliminar seleccionados Limpiar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ	1107050854cc	ntordonez@laibertadibitaco.edu.co		Colombia	2 minutos 14 segundos	 

Crear un nuevo usuario

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_220118_V_3134557_R_M_C_8223

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

Cohortes

Campos personalizados de cohorte

Subir usuarios

2025

Accede a SORA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte Modo de edición

NO

NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ

Mis cursos Usuarios / NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ / Ver perfil

Panel de navegación

- Mis cursos
- Plana principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P_202118_V_3104537_A_66_C_9223
 - Prueba_Sopem_1145
 - curso_prueba_03
- Usuarios
 - NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Calificaciones
 - Cursos

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio
- Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Correo electrónico: ntordonez@libertadibitaco.edu.co

País: Colombia

Zona horaria: America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (034206)

ACCIONES DE PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL (036584)

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, 23 de abril de 2024, 13:50 (1 año 181 días)

Último acceso al sitio: martes, 21 de octubre de 2025, 14:50 (17 segundos)

Última dirección IP: 172.24.96.134

23°C Mayor/men: nublado

2:50 p. m. 21/10/2025

2 archivos adjuntos (720 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-095953-(1)- NICOLÁS ESTEVAN GÓMEZ QUINTERO RESPUESTA S.tif; C.I.(FRM)-9-2025-095953-(1)---NICOLÁS ESTEVAN GÓMEZ QUINTERO-RESPUESTA SOLICI.html;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-095953	2025-02-464967	10/21/2025 9:21:34 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá

 2 archivos adjuntos (716 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-096122-(1)- JEAN POUL CASTAÑO RUIZ RESPUESTA A PETICIÓN.tif; C.I.(FRM)-9-2025-096122-(1)---JEAN POUL CASTAÑO RUIZ-RESPUESTA A PETICIÓN.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-096122	2025-01-412483	10/21/2025 2:38:06 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A PETICIÓN

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (555 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-096130-(1)- LUZ ESTHELLA TOVAR CORREA BUEN DÍA, SOLI.tif;

Apreciado Luz Esthella Tovar Correa

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-399569

Radicado Respuesta	01-9-2025-096130
N.I.S.	2025-01-451699


1-10144

Bogotá

Señora:

LUZ ESTHELLA TOVAR CORREA

Aprendiz

 1 archivo adjunto (677 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-096146-(1)- NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ ASUNTO PET.tif;

Apreciado Nicol Tatiana Ordoñez Martinez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-397524


Radicado Respuesta	01-9-2025-096146
N.I.S.	2025-01-449597

1-10144

Bogotá

Señora:

NICOL TATIANA ORDOÑEZ MARTINEZ

 4 archivos adjuntos (2 MB)

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-398882 Regional 1 - 10-20-202.htm; C.E.(FRM)-7-2025-398882-(1)-21-10-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI.html; IMAGE002.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-452328-10-20-2025.png; IMAGE001.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-452328-10-20-2025.png;

Buenos días Señores soporte de aplicativos,

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

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

Estimados colaboradores,

Mesa de Servicios / Soporte Técnico ZAJUNA

Por medio de la presente, solicito su amable colaboración para realizar una actualización urgente de la dirección de correo electrónico principal en la plataforma institucionales SENA, especialmente en ZAJUNA de la instructora MARIA FERNANDA CADENA URIBE

 3 archivos adjuntos (2 MB)

C.E.(FRM)-7-2025-370234-(1)-29-09-2025-110144- + WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ME PER.html; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-421125-27-09-2025.PDF; C.E. (FRM)-7-2025-370234-(1)-29-09-2025-11010- + JORGE EDUARDO LONDOÑO ULLOA-.tif;

Sr (es) Oficina de Sistemas:

Reciban un cordial saludo.

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


"Me permito informar que al acceder al portal SOFIA Plus a través de la dirección <http://senasofiaplus.edu.co/sofia-public/>, el navegador advierte que la conexión no es segura debido a que la página no cuenta con certificado de seguridad SSL.

En esta misma página se solicita a los usuarios ingresar su número de documento y contraseña, lo cual representa un riesgo, ya que las credenciales podrían ser interceptadas al transmitirse sin cifrado.

Teniendo en cuenta que se trata de un sistema institucional del SENA donde los aprendices y ciudadanos gestionan trámites administrativos, solicito respetuosamente que se verifique esta situación y se gestione la habilitación de HTTPS/SSL en el portal SOFIA Plus, en cumplimiento con los lineamientos de seguridad digital para entidades públicas, y con el fin de proteger la información de los usuarios.

Adjunto PDF con evidencia".

Hemos remitido la solicitud a su dependencia, dado que, según lo indicado por el área de Mesa de Servicios, la validación correspondiente debe ser realizada por el equipo de Infraestructura, como se detalla en la respuesta emitida.

 2 archivos adjuntos (4 MB)

C.E.(IMG) - 41-1-2025-006580-(41)-11014-+(E) JUAN CARLOS CORTES GOMEZ-DERECHO.pdf; RV_ Nueva PQRS No._ 1-2025-006580 NIS_ 2025-05-028127.eml;

Hola Cata, buena tarde.

¡Esperamos te encuentres muy bien!

Nos dirigimos a ti con la intención de solicitar tu apoyo para generar la respuesta al Derecho de Petición que se comparte en el archivo adjunto, dado que el mensaje que nos envía Mesa de Servicio en el correo que antecede, no es muy amplio y no nos permite ahondar en la situación que describe la usuaria. Por tanto, quisiéramos saber si podrías revisar la ficha 3258079 y darnos más detalles al respecto y de esta manera orientarnos frente a la respuesta que debemos emitir frente al caso.

Agradecemos tu atención y valiosa colaboración.

Quedamos atentas a tus comentarios.

A: COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS: CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (9) - 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 (9)
- CR-Archivo (0)
- B. PETICIONES
 - DP-Recibidos (Fisicos) (0)
 - DP-Recibidos (Electronicos) (18)
 - 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)-7-2025-402081-(1)-10/22/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-HOLA B	22/10/2025 09:15:49
C.E.(FRM)-7-2025-400810-(1)-10/21/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-AÚN NO	21/10/2025 14:54:56
C.E.(FRM)-7-2025-399307-(1)-10/20/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	20/10/2025 16:25:17
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
C.E.(FRM)-7-2025-380172-(1)-10/6/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DISCULP	6/10/2025 12:31:28
C.E.(FRM)-7-2025-377956-(1)-03/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	3/10/2025 16:15:42
C.E.(FRM)-7-2025-338705-(1)-9/8/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-EVALUACI	8/9/2025 07:51:36
C.E.(FRM)-7-2025-329454-(1)-29/08/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BOGOTÁ	1/9/2025 08:27:50

Elementos: 9

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

Seleccione un elemento

19°C Parc soleado

Buscar

ESP LAA

9:17 a. m. 22/10/2025

SENA - Zujuna

Accede a SENA 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 / 2425427 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario



contiene

Reemplazar filtro Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "DAVIDNM2006@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
DAVID ALEJANDRO NARVAEZ MARTINEZ	1080047093cc	davidnm2006@gmail.com		Colombia	23 días 10 horas	 

Crear un nuevo usuario

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - P_208118_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
 - Cambios de perfil del usuario
 - Cohortes
 - Cursos personalizados de cohorte
 - Subir usuarios

Accede a SENAÁrea Personal

INTEGRACION EMERGENCIA IMS SoporteModo de edición

DAVID ALEJANDRO NARVAEZ MARTINEZ

MensajeAñadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / DAVID ALEJANDRO NARVAEZ MARTINEZ / Ver perfilRestablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_202118_V_1314557_A_64_C_9223

Prueba Soporte IMS

curso_prueba_S3

Usuarios

DAVID ALEJANDRO NARVAEZ MARTINEZ

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Certificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Correo electrónico

davidnm2006@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE (3186638)

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

lunes, 22 de abril de 2024, 09:21 (1 año 182 días)

Último acceso al sitio

domingo, 28 de septiembre de 2025, 21:15 (23 días 10 horas)

Última dirección IP

172.24.98.141

Se avientan días...

20°C

Buscar

80% a.m.

22/10/2025

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

WR

Características - Estado es Todo

regla regla global (+) grupo Buscar

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO	ASIGNADO
								SOLICITANTE	GRUPO DE TÉCNICOS	TÉCNICO
140 738	SOLICITUD DE DESBLOQUEO DE CUENTA Y RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA DE APRENDIZ SENA - LUIS CARLOS ESCOBAR GUERRRA	Cerrado	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	22-10-2025 07:17	06-10-2025 11:31	16-10-2025 16:16	Mediana	Jorge Alexis Portilla Vargas	Juan Diego Salcedo García	
147 609	16/10/2025 3:23 PM Solicitud de	Cerrado	CATALOGO REQUERIMIENTOS	22-10-2025 07:17	16-10-2025 15:37	16-10-2025 15:59	Mediana	Wilson Ramirez	Nicola Moren	

15 filas / página

Mostrando 1 15 de 1513 filas

19°C

Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

911 a.m.

22/10/2025

GLPI

Buscar menú

Soporte

Tickets

Crear caso

Útiles

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

Resolutor SENA

22/10/2025 8:11 AM Traslado PQRS No.: 7-2025-401434 NIS: 2025-01-454415 (150005)

3/15

Casos

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimiento

Todo

Creado: hace 36 minutos por Nicolas Moreno Rincon

22/10/2025 8:11 AM Traslado PQRS No.: 7-2025-401434 NIS: 2025-01-454415

Cordial saludo Srs. Mesa de Servicio,

Remito solicitud con el fin de gestionar la actualización de datos en la plataforma SOFIA PLUS ya que la aprendiz informa que el correo que tiene en el sistema ya no lo tiene, por lo cual requiere el cambio al correo dannaestefaniapradarodriguez@gmail.com, quedo atento para dar respuesta formal a la PQRS, indicando la solución del caso.

Danna Estefania Prada Rodriguez
cc 1016951144
dannaestefaniapradarodriguez@gmail.com

Se adjunta formato correctamente diligenciado.

Respuesta

Guardar

Casos

Tipo
Requerimiento

Categoría
... > Asesoría Funcional

Estado
En curso (asignada)

Fuentes solicitantes
E-Mail

Urgencia
Mediana

1 mm de lluvia
Viernes

Buscar

ESP LAA

9:57 a. m.
22/10/2025

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			
2413620	DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES PARA LA GESTION DE LA INFORMACION	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CENTRO DE LA INDUSTRIA LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS	NORTE DE SANTANDER / CÚCUTA	Virtual	Retiro Voluntario			
2436436	EMPRENDIMIENTO DIGITAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCION GENERAL	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Retiro Voluntario			
2584438	DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES PARA LA CONSTRUCCION DE CONTENIDO DIGITAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL TOLIMA	CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA	TOLIMA / ESPINAL	Virtual	Certificado			
2455999	CARACTERIZACION DE AUDIENCIA PARA CAMPAÑAS DIGITALES	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DEL DISEÑO Y MANUFACTURA DEL CUERO	ANTIOQUIA / ITAGÜÍ	Virtual	Retiro Voluntario			
262282	SISTEMAS	TÉCNICO	REGIONAL CUNDINAMARCA	CENTRO INDUSTRIAL Y DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE SOACHA	CUNDINAMARCA / SOACHA	Presencial	Anulado Inscripción			
225693	MANEJO HERRAMIENTAS OFFICE EXCEL 2007	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO TEXTIL Y DE GESTIÓN INDUSTRIAL	ANTIOQUIA / MEDELLÍN	Virtual	Cancelado Académico			
2430393	CARACTERIZACION DE AUDIENCIA PARA CAMPAÑAS DIGITALES	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCION GENERAL	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Retiro Voluntario			
2651042	MARKETING DIGITAL	COMPLEMENTARIA	REGIONAL VALLE	CENTRO AGROPECUARIO DE	VALLE DEL CAUCA /	Virtual	Retiro			


SOFIA Plus Versión 9.0.00 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a205

Llovizna
Por la tarde

Buscar

ESP LAA

9:56 a. m.
22/10/2025

 1 archivo adjunto (695 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-096345-(1)- DAVID ALEJANDRO NARVAEZ MARTINEZ CORDIAL S.tif;

Apreciado David Alejandro Narvaez Martinez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-401074


Radicado Respuesta	01-9-2025-096345
N.I.S.	2025-01-453590

1-10144

Bogotá

Señor:

DAVID ALEJANDRO NARVAEZ MARTINEZ

 2 archivos adjuntos (794 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-096370-(1)- YENNY PAOLA PALACIO VANEGA RESPUESTA PETIC.tif; C.I.(FRM)-9-2025-096370-(1)---
YENNY PAOLA PALACIO VANEGA-RESPUESTA PETICION.html;

Apreciado(a)


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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-096370	2025-02-467879	10/22/2025 9:54:03 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA PETICION

1-10144

Bogotá

 1 archivo adjunto (538 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-096376-(1)- ALBA SORAYA ORTIZ G RESTABLECIMIENTO DE CO.tif;

Apreciado Alba Soraya Ortiz G

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-401485

Radicado Respuesta	01-9-2025-096376
N.I.S.	2025-01-454465


1-10144

Bogotá

Señora:

ALBA SORAYA ORTIZ GARZON

Aprendiz

 1 archivo adjunto (543 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-096386-(1)- DANNA ESTEFANÍA PRADA RODRÍGUEZ CAMBIO DE.tif;

Apreciado Danna Estefanía Prada Rodríguez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-401434

Radicado Respuesta	01-9-2025-096386
N.I.S.	2025-01-454415

1-10144

Bogotá

Señora:

DANNA ESTEFANÍA PRADA RODRÍGUEZ

Aprendiz

Alerta temprana PQRS - OFICINA DE SISTEMAS - 22_10_2025

Desde Adriana Daza Pulido <adazap@sena.edu.co>

Fecha Mié 2025-10-22 10:27

Para Juan Carlos Cortes Gomez <jccortes@sena.edu.co>; Oficina de Sistemas <oficinadesistemas@sena.edu.co>; Diana Martinez Mesa <diamartinez@sena.edu.co>; Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; Cristina Cano Estrada <canoe@sena.edu.co>; Alexandra Tapiero Lombana <atapierol@sena.edu.co>; Oficina de Sistemas <oficinadesistemas@sena.edu.co>; Jose Manuel Piratoba L <jpiratoba@sena.edu.co>

CC Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>

Buen día, reciban un cordial saludo,

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

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

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

COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	VALIDACIÓN FECHA MÁX DE RESPUESTA ONBASE	ASUNTO	ESTADO REAL PQ
110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	* JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS	72025377362	202501427902	24/10/2025	PETICION	PROXIMA A VENC
110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	* JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS	72025377233	202501429016	27/10/2025	PETICION	PROXIMA A VENC
110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	* JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS	72025378098	202501428615	27/10/2025	PETICION	PROXIMA A VENC
110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	* JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS	72025378104	202501426969	27/10/2025	PETICION	PROXIMA A VENC
110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	* JOSE MANUEL PIRATOBA LEMUS	72025378113	202501428634	27/10/2025	PETICION	PROXIMA A VENC

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			
3229441	PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS	TECNÓLOGO	REGIONAL QUINDIO	CENTRO AGROINDUSTRIAL	QUINDIO / ARMENIA	Presencial	Pendiente			
3229444(Segunda Opción)	CONTROL DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS	TECNÓLOGO	REGIONAL QUINDIO	CENTRO AGROINDUSTRIAL	QUINDIO / ARMENIA	Presencial	No Admitido Segunda Opción			
542759	HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS	CURSO ESPECIAL	REGIONAL TOLIMA	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	TOLIMA / MELGAR	Presencial	Certificado			
844366	PRODUCCION DE CAFE	AUXILIAR	REGIONAL TOLIMA	CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA	TOLIMA / ATAGO	Presencial	Anulado Matrícula			

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a132

Usúvina

Por la tarde

11:07 a. m. 22/10/2025

Usuario SENA

Gestión de Ambientes

Inscripción

Planeación de la Formación

Registro

Selección

Detalle Inscripción

Estado

Preiniciro

Número Inscripción

166266990

Identificador Ficha de Caracterización

3228441

Nombre del Programa

PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS

Fecha de Inicio del Programa de Formación

25/07/2025

Fecha de Fin del Programa de Formación

24/10/2027

Estado Ficha de Caracterización

Cancelada

Identificación

CC - 65828639

Nombre

MAYURY

Apellidos

MENDEZ CESPEDES

Regional

REGIONAL QUINDÍO

Centro de Formación

CENTRO AGROINDUSTRIAL

Departamento

QUINDÍO

Municipio

ARMENIA

Nivel de Formación

TECNÓLOGO

Disponibilidad en la Respuesta Educativa

LUNES - 13:00:00 PM / 10:00:00 PM
MARTES - 13:00:00 PM / 10:00:00 PM
MIÉRCOLES - 13:00:00 PM / 10:00:00 PM
JUEVES - 13:00:00 PM / 10:00:00 PM
VIERNES - 13:00:00 PM / 10:00:00 PM

Nombre del Funcionario SENA

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - ~a132

Se arrojan días...

24°C

Buscar

11:07 a. m.
20/10/2025

Fecha Mié 22/10/2025 9:58 AM

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

CC Wilson Ramírez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; yeniffercasallas@hotmail.com
<yeniffercasallas@hotmail.com>

6 archivos adjuntos (1 MB)

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-322337 Regional 1 - 8-26-2025.htm; Respuestas PQRS Agosto; Encuesta de Medición Satisfacción Respuestas PQRS - SENA; Traslado PQRS SENA No.: 7-2025-305574; Traslado PQRS SENA No.: 7-2025-305574; Nueva PQRS No.: 7-2025-305574 NIS: 2025-01-354369;

Señor (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en el restablecimiento de la contraseña y la actualización de datos (correo electrónico) de la usuaria YENIFFER PAOLA CASALLAS DONATO CC - 35536019, requerimiento que se relaciona en los archivos anexos.

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

Cordialmente,

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

+ Agregar Q. Buscar Listas Kanban global Casos esperando su aprobación

17/09/2025 2:26 PM CRM No. 7-2025-342931 - ME PERMITO REITERAR QUE AÚN NO HE RECIBIDO RESPUESTA A MI SOLICITUD DE REACTIVACIÓN DE CUENTA. (132254) 1/1

Casos 7

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimiento

Todo

Señor(es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en el restablecimiento de la contraseña y la actualización de datos (correo electrónico) de la usuaria YENIFFER PAOLA CASALLAS DONATO CC - 35536019, requerimiento que se relaciona en los archivos anexos.

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

E-Mail

Respuestas PQRS Agosto.eml 24.92 KIB

Encuesta de Medición Satisfacción Respuestas PQRS - SENA.eml 17.03 KIB

Traslado PQRS SENA No., 7-2025-305574 (1).eml 87.69 KIB

Agente_S_ Juan Pablo Pinto Pulido - Outlook.pdf 315.29 KIB

Traslado PQRS SENA No., 7-2025-305574.eml 97.17 KIB

Nueva PQRS No., 7-2025-305574 NIS, 2025-01-354360.eml 832.73 KIB

RV, Solicitud de respuesta formal - Radicado 7-2025-305574- Solicitud restablecimiento contrase... 1.98 MIB

Crear: Hace 1 hora por J. Juan Pablo Pinto Pulido

Cordial saludo, Queremos informarle que se le ha asignado el siguiente caso para su atención o recolección de evidencias.

Respuesta

Tipo Requerimiento

Categoría ...ionales > Solicitud de Acceso

Estado En curso (asignada)

Fuentes solicitantes E-Mail

Urgencia Mediana

Impacto Mediana

Prioridad Mediana

Localizaciones Dirección General(1)

Aprobación No está sujeto a una aprobación

Actores 2

Solicitante Wilson Ramirez Zuluaga 142

Observador

Guardar

9 archivos adjuntos (5 MB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-096639-(1)-11014 + JUAN CARLOS CORTES GOMEZ SOLICITUD.tif; ANEXO 2. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL 28125.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No.pdf; ANEXO 3. ANÁLISIS DEL SECTOR TOKENS2025.DOCX 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-096639 -.docx; GCON-F-046-ESTUDIOSPREVIOSV03.DOCX 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-096639 - NIS 202.docx; ANEXO 4. MATRIZ DE RIESGOS_V2__TOKENS_2025.XLSX 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-096639.xls; ANEXO 1. GTI-F-045AVALPARACOMPRABENESTIVO3.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-096639.pdf; 002_IDENTIDAD_DIGITAL_V8_26-03-2025_1_LOTE 1.XLSM 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-096639.xlsm; 002_IDENTIDAD_DIGITAL_V8_26-03-2025_1_LOTE 2.XLSM 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-096639.xlsm; C.I.(FRM)-9-2025-096639-(1)-11014-+ JUAN CARLOS CORTES GOMEZ--SOLICITUD ADQUL.html;

Apreciado(a) * JUAN CARLOS CORTES GOMEZ

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-096639	2025-02-469611	10/22/2025 4:47:05 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	SOLICITUD ADQUISICIÓN, ENTREGA Y SOPORTE TÉCNICO DE CERTIFICADOS DE FIRMA DIGITAL PARA FUNCIONES PÚBLICAS

1-10144

Bogotá

Doctor:

JUAN CARLOS CORTES GÓMEZ

Jefe de Oficina de Sistemas

Dirección General

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

- 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**
 - QyR-Otras Peticiones (0)
 - QyR-Recibidos-(Fisicos) (0)
 - QyR-Recibidos (Electronicos) (0)
 - QyR-Vencimiento Terminos (7)
 - QyR-Espera Documentacion (0)
 - C2-QyR-Archivo (0)

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)-7-2025-400206-(1)-21/10/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-CORDIA	23/10/2025 07:44:21
C.E.(FRM)-7-2025-401485-(1)-10/21/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-RETAB	21/10/2025 17:13:58
C.E.(FRM)-7-2025-401434-(1)-10/21/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-CAMBIO	21/10/2025 17:32:59
C.E.(FRM)-7-2025-401161-(1)-10/21/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-QUEJA	21/10/2025 17:14:36
C.E.(FRM)-7-2025-398882-(1)-10/21/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-SOLICI	21/10/2025 09:34:48
C.E.(FRM)-7-2025-398709-(1)-10/21/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-QUISIE	21/10/2025 14:05:43
C.E.(FRM)-7-2025-399569-(1)-10/20/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-BUEN D	21/10/2025 09:37:29
C.E.(FRM)-7-2025-397524-(1)-10/19/2025-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-ASINTO	21/10/2025 14:06:26

Elementos: 19

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

Seleccione un elemento

20°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

8:56 a. m. 23/10/2025

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...

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO	ASIGNADO
								SOLICITANTE	GRUPO DE TÉCNICOS	TÉCNICO
133 603	Nueva PQRS No.: 1-2025-006580 NIS: 2025-05-028127	Cerrado	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	23-10-2025 07:01	19-09-2025 16:37	18-10-2025 12:59	Alta	Oficina de Sistemas	Luis Yovar Sanal Alvar	
133 919	22/09/2025 10:46 AM Traslado PQRS No.: 7-2025-357435 NIS: 2025-01-406861	Cerrado	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Aplicaciones Misionales > Asesoría Funcional	23-10-2025 07:01	22-09-2025 11:06	18-10-2025 13:05	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Luis Yovar Sanal Alvar	
135 848	26/09/2025 8:51 AM Traslado PQRS	Cerrado	CATALOGO REQUERIMIENTOS SFNA >	23-10-2025 07:01	26-09-2025 09:38	18-10-2025 15:31	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Luis Yovar Sanal	

15 filas / página

Mostrando 1 15 de 1520 filas



1 2 3 ... >

20°C Mayorm. nublado


Buscar

ESP LAA

8:59 a. m. 23/10/2025

Accede a SEDENA
Área Personal
INTEGRACIÓN EMERGENCIA LMS Soporte
Módulo de edición



DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ
Mensajes
Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ / Ver perfil
Repetir esta página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN
Mis cursos
Inicio principal del sitio
Secciones
Mis cursos
P_228118_V_3134537_R_66_C_9223
Prueba_Seguro_LMS
curso_gmweba_03
Usuarios
DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ
Ver perfil
Mensajes en foros
Mensajes
Calificaciones
Cursos

ADMINISTRACIÓN
Administración del sitio
Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario
Editar perfil
Correo electrónico
dinaguerrero013@gmail.com
País
Colombia
Zona horaria
America/Bogota


Detalles del curso
Perfiles de curso
ENGLISH DOES WORK - LEVEL 3 (1348844)

Miscelánea
Mensajes en foros
Foros de discusión


Informes
Registros de hoy
Todas las entradas
Informe preliminar
Informe completo
Evidencias
Resumen de Calificaciones
Calificaciones

Administración
Preferencias
Editar como

Actividad de accesos
Primer acceso al sitio
martes, 16 de abril de 2024, 14:29 (1 año 189 días)
Último acceso al sitio
martes, 23 de septiembre de 2025, 19:58 (29 días 12 horas)
Última dirección IP
172.24.98.140



BAC 137%
28/07/2024



NIS	PER_NOMBRE	PER_PRIMER_APELLIDO	PER_SEGUNDO_APELLIDO	PER_CORREO_E	TIPO_DOCUMENTO	NUM_DOC_IDENTIDAD	DBU_FCH_NACIMIENTO
32513397	KAREN TATIANA	RODRIGUEZ	ROJAS	karentatia06@gmail.com	CC	1050604965	2006-06-30 00:00:00

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico
KAREN TATIANA RODRIGUEZ ROJAS	1050604965cc	karentatia06@gmail.com

 1 archivo adjunto (89 KB)

C.E.(IMG) - 15-1-2025-006204-(15)-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-MAL FUNCION.pdf;


Cordial saludo compañeros.

Me permito solicitar su apoyo en la validación del caso de la usuaria **DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ**, quien manifiesta la presencia de inconvenientes para acceder al LMS Zajuna:

**"ZAJUNA - ERROR DE INGRESO
MAL FUNCIONAMIENTO POR PARTE DE LA APLICACION ZAJUNA YA QUE NO DEJA INGRESAR PARA
PODER ENVIAR LAS ACTIVIDADES DEL CURSO DE INGLES VIRTUAL
DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ
CC: 1057184898
DINAGUERRERO013@GMAIL.COM".**

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

Saludos!

 1 archivo adjunto (695 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-096738-(1)- KAREN TATIANA RODRIGUEZ ROJAS MAL FUNCIONA.tif;

Apreciado Karen Tatiana Rodriguez Rojas

Se ha emitido respuesta al radicado 1-2025-006203

Radicado Respuesta	01-9-2025-096738
N.I.S.	2025-01-456747

1-10144

Bogotá

Señora:

KAREN TATIANA RODRIGUEZ ROJAS

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

3 archivos adjuntos (561 KB)

RV_ Traslado PQRS No._ 7-2025-394320 NIS_ 2025-01-446075.zip; Correo_ Nicolas Moreno Rincon - Outlook.pdf; RV_ Traslado PQRS No._ 7-2025-394320 NIS_ 2025-01-446075.eml;

Estimad@ **Wilson Ramirez Zuluaga**,

Le saludamos cordialmente desde la Mesa de Servicios SENA.

Nos complace informarle que hemos recibido su solicitud referente a **22/10/2025 8:17 AM Traslado PQRS No.: 7-2025-394320 NIS: 2025-01-446075**. El caso ha sido registrado exitosamente con el número de ticket **0150010** en nuestro sistema.

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



The screenshot displays the SENA Zujina web application interface. The top navigation bar includes the SENA logo, a search bar, and a user profile icon. The main content area is titled "1/ 2435367 Usuarios" and shows a list of users. The left sidebar contains a "PANEL DE NAVEGACIÓN" with options like "Mis cursos" and "Administración". The "Administración" section is expanded, showing various management tools. The user list table has columns for "Nombre(s) / Apellido(s)", "Nombre de usuario", "Correo electrónico", "Regional y Centro de Formación", "País", "Último acceso", and "Editar". A single user is listed: "SOFIA DEL MAR RASCUAL OSORIO" with email "sofadelmar714@gmail.com" and last access "27 días 8 horas".

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
SOFIA DEL MAR RASCUAL OSORIO	30281422438	sofadelmar714@gmail.com		Colombia	27 días 8 horas	

Accede a SOfIA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

SP

SOFIA DEL MAR PASCUAS OSORIO

Mensaje

Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / SOFIA DEL MAR PASCUAS OSORIO / 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

SOFIA DEL MAR PASCUAS OSORIO

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

sofademar714@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

América/Bogotá

Detalles del curso

Perfiles de curso

COORDINACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS (3235980)

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, 09:11 (1 año 187 días)

Último acceso al sitio

viernes, 20 de septiembre de 2025, 23:10 (27 días 8 horas)

Última dirección IP

172.24.96.138

1 min de Búsqueda

Buscar

8:01 a. m.
24/10/2025

Accede a SOfIA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

SINA - Zafuna

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

SOFIA DEL MAR PASCUAS OSORIO

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

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

1 / 2435367 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro

Aplicar filtro

Filtros activos

Correo electrónico contiene "horrativaempresainteligente@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
JOHN ALEXANDER RATIVA CRISTANCHO	80052727ce	horrativaempresainteligente@gmail.com		Colombia	3 días 12 horas	

Crear un nuevo usuario

Chubascos

Por la tarde

8:33 a. m.
24/10/2025

 Añadir a contactos

[Restablecer página a por defecto](#)

SVW - UNI En 5 horas 8:39 a.m. 24/10/2023

De nuestra parte, informamos que al realizar la respectiva validación en el LMS Zajuna, podemos evidenciar que los datos de su usuario se encuentran debidamente asociados a la ficha DESARROLLO MULTIMEDIA Y WEB (3236531) y su último ingreso se registra el día lunes, 20 de octubre de 2025, 19:48 (3 días 12 horas), por lo que es indispensable validar sus credenciales de acceso para facilitar nuevamente su interacción y participación en el entorno virtual.

Accede a SENAÁrea Personal

INTEGRACIÓN EMERGENCIA LMS SupportModo de edición

SENAZajuna

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_M_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Identificaciones

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

Gestión de usuarios

Preferencias predeterminadas del usuario

Campos de perfil del usuario

Cohortes

Campos personalizados de cohorte

Subir usuarios

1 / 2435367 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro

Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "DINAGUERRERO013@GMAIL.COM"

Eliminar seleccionados

Limpiar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ	1057184898cc	dinaguerrero013@gmail.com		Colombia	15 horas 42 minutos	

Crear un nuevo usuario

22°C

Parí, Colombia

9:13 a. m.

24/10/2025

☐ Nombre de usuario contiene "1057184898"

Eliminar seleccionados

Eliminar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)

Nombre de usuario

Correo electrónico

Regional y Centro de Formación

DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ

1057184898cc

dinaguerrero013@gmail.com

Accede a SENAÁrea Personal

INTEGRACIÓN EMERGENCIA LMS SupportModo de edición

SENAZajuna

Acción de usuario

Mensaje

Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ / Ver perfil

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_228118_V_3134557_R_M_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

dinaguerrero013@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ENGLISH SKILLS WORK - LEVEL 3 (3348844)

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, 16 de abril de 2024, 14:29 (1 año 190 días)

Último acceso al sitio

viernes, 23 de octubre de 2025, 17:30 (15 horas 43 minutos)

Última dirección IP

172.24.98.133

22°C

Parí, Colombia

9:13 a. m.

24/10/2025

📎 1 archivo adjunto (514 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-096982-(1)- DANIELA BELTRÁN QUISIERA SABER QUE DEBO HA.tif;

Apreciado Daniela Beltrán

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-398709

Radicado Respuesta	01-9-2025-096982
N.I.S.	2025-01-452231

1-10144

Bogotá

Señora:

DANIELA BELTRÁN RESTREPO

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: danesafigueroa441@gmail.com

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, Señora DANIELA BELTRÁN RESTREPO:

📎 2 archivos adjuntos (570 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-096987-(1)- DANNA ESTEFANÍA PRADA RODRÍGUEZ CAMBIO DE.tif; EVIDENCIA 7-2025-401434-2.PNG
01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2025-01-454415 - 10-24.png;

Apreciado Danna Estefanía Prada Rodríguez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-401434

Radicado Respuesta	01-9-2025-096987
N.I.S.	2025-01-454415

1-10144

Bogotá

Señora:

DANNA ESTEFANÍA PRADA RODRÍGUEZ

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: dannaestefaniapradarodriguez@gmail.com

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, Señora DANNA ESTEFANÍA PRADA RODRÍGUEZ:

Accede a SENAÁrea Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS SoporteModo de edición

SENAZajuna

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_3134537_R_66_C_9223

Prueba Soporte LMS

curso_prueba_03

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

Gestión de usuarios

Definiciones predeterminadas del usuario

Campo de perfil del usuario

Cohortes

Campo personalizados de cohorte

Subir usuarios

1 / 2436742 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro

Aplicar filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "sofadelmar714@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
SOFIA DEL MAR PASCUAS OSORIO	1029142243cc	sofadelmar714@gmail.com		Colombia	27 días 15 horas	

Crear un nuevo usuario

26°C

Mayorm, nublado

2:20 p. m.

24/10/2025

Accede a SENAÁrea Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS SoporteModo de edición

SP

SOFIA DEL MAR PASCUAS OSORIO

Mensaje

Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / SOFIA DEL MAR PASCUAS OSORIO / Ver perfil

Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_228118_V_3134537_R_66_C_9223

Prueba Soporte LMS

curso_prueba_03

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

sofadelmar714@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

Detalles del curso

Perfiles de curso

COORDINACION DE PROCESOS LOGISTICOS (0235980)

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, 09:11 (1 año 188 días)

Último acceso al sitio

viernes, 26 de septiembre de 2025, 23:10 (27 días 15 horas)

Última dirección IP


172.24.96.138

26°C

Mayorm, nublado

2:20 p. m.

24/10/2025

 1 archivo adjunto (696 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-096977-(1)- DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ MAL FUNCION.tif;

Apreciado Dina Yulieth Guerrero Gonzalez

Se ha emitido respuesta al radicado 1-2025-006204


Radicado Respuesta	01-9-2025-096977
N.I.S.	2025-01-456805

1-10144

Bogotá

Señora:

DINA YULIETH GUERRERO GONZALEZ

 3 archivos adjuntos (803 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-097150-(1)- MICHELLE CAROLINA RECALDE MURCIA RESPUESTA.tif; C.I.(FRM)-9-2025-097150-(1)---MICHELLE CAROLINA RECALDE MURCIA-RESPUESTA A SO.html; EVIDENCIA RAD_ 7-2025-266458-2.PNG 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-097150 - NIS 2025.png;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-097150	2025-01-306780	10/24/2025 2:33:03 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA A SOLICITUD

1-10144

Bogotá

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

A ☆ ⚙

Inicio / Soporte / Tickets

+

🔍

☆

📄

Buscar...

🔍

DSL SENA

WR

GLPI

➡ Buscar menú

🏠 Activos

🔧 Soporte

🎫 Tickets

+ Crear caso

📁 Gestión

⚙ Configuración

⏪ Contraer menú

🔧 Acciones

🔍

🗑

🔍

📄

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO	ASIGNADO
									A: -	A: -
									GRUPO DE TÉCNICOS	
032226										
<input type="checkbox"/>	151 469	24/10/2025 3:09	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Misionales > Asesoría Funcional	24-10-2025 15:37	24-10-2025 15:35	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Jeisson Javier Garcia Torres	
<input type="checkbox"/>	151 443	24/10/2025 2:59	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Asesoría Funcional	24-10-2025 15:04	24-10-2025 15:04	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Daniel Garavito Guarín	

15

filas / página

Mostrando 115 de 256 filas

« < 1 2 3 ... > »

INFORME SEMANAL MESA DE AYUDA

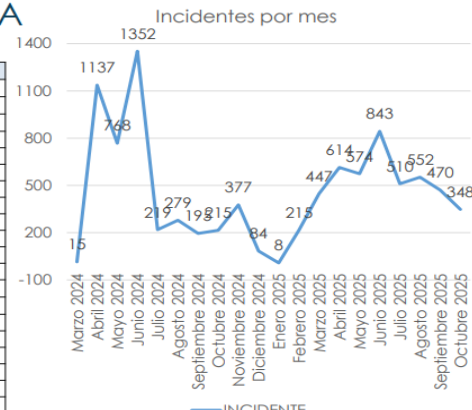
SOPORTE TÉCNICO NIVEL II



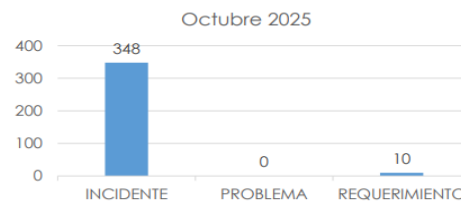
ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 20 – 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	348	0	10	358
Total general	9222	2	155	9377

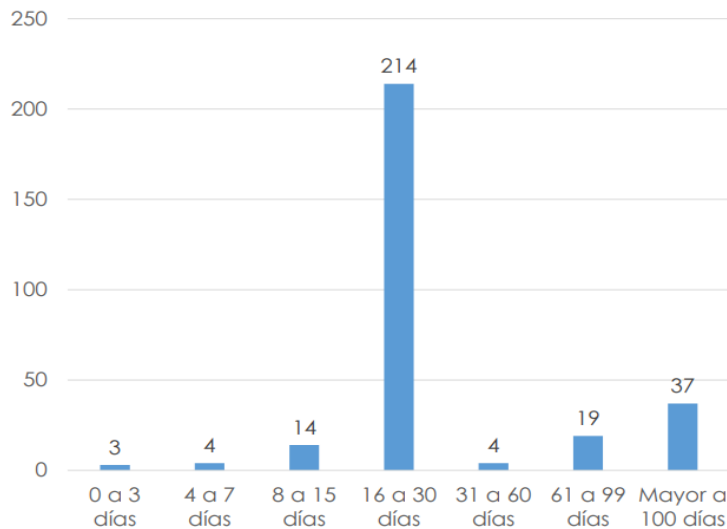


	Casos	%
Cerrados	8.077	86,14%
Solucionados	1.005	10,72%
Abiertos	295	3,15%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 20 – Octubre 2025

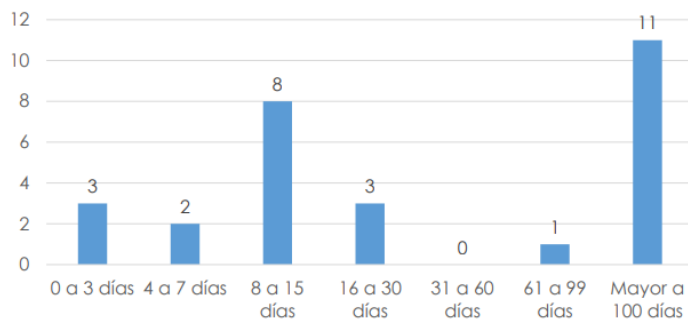


Edades	Casos
0 a 3 días	3
4 a 7 días	4
8 a 15 días	14
16 a 30 días	214
31 a 60 días	4
61 a 99 días	19
Mayor a 100 días	37
Total general	295

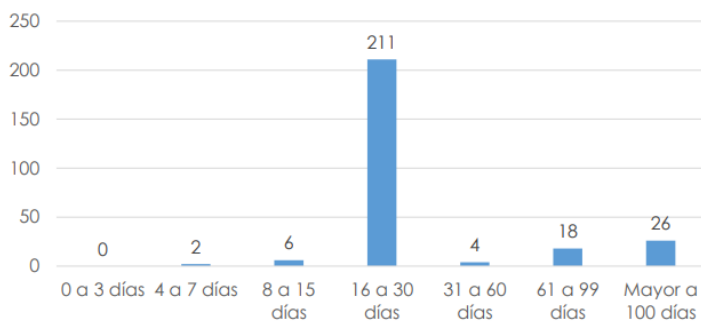
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 20 - Octubre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	3
4 a 7 días	2
8 a 15 días	8
16 a 30 días	3
31 a 60 días	0
61 a 99 días	1
Mayor a 100 días	11
Total general	28



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	0
4 a 7 días	2
8 a 15 días	6
16 a 30 días	211
31 a 60 días	4
61 a 99 días	18
Mayor a 100 días	26
Total general	267

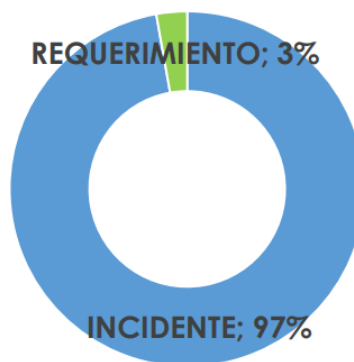


CASOS POR TIPO

Corte 20 - Octubre 2025

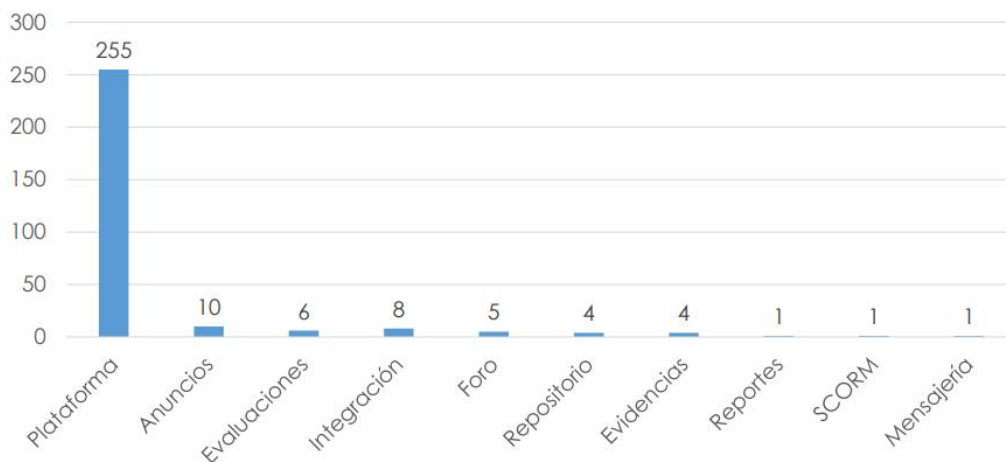
Tipo	Casos
INCIDENTE	348
REQUERIMIENTO	10
Total general	358

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 20 – Octubre 2025



Estado	Casos 13-oct-2025	Casos 20-oct-2025
ESCALADO	21	28
EN ESPERA	245	267
Total general	266	295


Aumento en 29 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 20 – Octubre 2025

Durante el mes de octubre se han recibido 119 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Usuario con diferente tipo de documento en Sofia y en Zajuna	66%
Enrolamiento	28%
Usuario suspendido	5%
Correo SENA	1%
Aprendiz con rol de instructor	1%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 20 – Octubre 2025

Durante el mes de Octubre se han recibido 358 casos de los cuales 318 (89%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 315 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.