

Evidencias Noviembre 2025

ANS Mesa de Ayuda Proyecto Zajuna Octubre 2025

| ANS 2 Oportunidad | | | | | | |
|-------------------|-----------|--------------|--|----------------------------------|---------------------------|--------------|
| Total Casos | Cumplidos | No Cumplidos | Requerimientos creados como incidentes | Casos no cumplidos sin excepción | ANS | Cumplimiento |
| 495 | 480 | 15 | 0 | 15 | <=10% Tickets Incumplidos | Si |

| ANS 3 Calidad | | | | | |
|---------------|------------|----------------------|-----------------------|---------|--------------|
| Cerrados | Evalutados | Porcentaje encuestas | Promedio Calificación | ANS | Cumplimiento |
| | | | | >= 3,75 | No |

Despues de Abril

| ANS 4 Documentación | | | | |
|------------------------------------|-----------|--------------|---------------------------|--------------|
| Incidentes Cerrados + Solucionados | Cumplidos | No cumplidos | ANS | Cumplimiento |
| 430 | 430 | 0 | <=10% Tickets Incumplidos | Si |

| ANS 5 Casos Abiertos Octubre del 2025 | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------------|---|------------------------------|-----------------------------|--------|--------------|
| Total Registrados | Solucionados + cerrados | Pendiente usuario | Incidentes abierto | Casos dentro de ANS (Ultimos tres dias del mes) | Casos abiertos sin excepción | Porcentaje Tickets abiertos | ANS | Cumplimiento |
| 495 | 448 | 18 | 29 | 2 | 27 | 5,45% | < =10% | Si |



INFORME ANS OCTUBRE 2025

Durante octubre de 2025, se registraron un total de 495 casos en la herramienta de gestión GLPI, de los cuales 477 correspondieron a incidentes y 18 a solicitudes o requerimientos.

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) – Oportunidad: este ANS mide el cumplimiento de los tiempos de resolución de los casos atendidos por el equipo de soporte de nivel 2. Se establece que los incidentes y requerimientos deben resolverse según la prioridad asignada, permitiendo que, como máximo, el 10% de los casos gestionados en el mes no cumplan con los tiempos definidos:

- **Crítica:** 3 horas
- **Alta:** 24 horas
- **Media:** 72 horas
- **Baja:** 96 horas

Durante el período analizado, de los 495 casos recibidos, se resolvieron dentro del tiempo establecido 480 casos, mientras que 15 casos no se atendieron dentro del plazo acordado. De estos, 12 casos corresponden a prioridad alta y 3 a prioridad media.

| ANS 2 Oportunidad | | | | |
|-------------------|-----------|--------------|---------------------------|--------------|
| Total de casos | Cumplidos | No cumplidos | ANS | Cumplimiento |
| 495 | 480 | 15 | <=10% Tickets Incumplidos | SI |

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) – Documentación: este ANS evalúa el cumplimiento de la documentación en los incidentes resueltos y cerrados durante el mes, asegurando que cada caso incluya un análisis de causa en su registro. Esto implica que la respuesta de cada incidente debe contener la causa, la solución y la evidencia correspondiente. Se establece que, como máximo, el 10% de los casos gestionados en el mes pueden no cumplir con esta documentación.

Durante el período analizado, se resolvieron 430 incidentes, todos debidamente documentados conforme a los criterios establecidos en este acuerdo.

| ANS 4 Documentación | | | | |
|---|------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|
| Incidentes Cerrados + Solucionados | Cumplidos | No cumplidos | ANS | Cumplimiento |
| 430 | 430 | 0 | <=10% Tickets Incumplidos | SI |





























Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) – Porcentaje de Casos Abiertos o Suspendidos: este ANS mide el porcentaje de casos que permanecen abiertos de un mes a otro, estableciendo que, como máximo, el 10% del total de casos del mes puede quedar sin cerrar. Se excluyen de este cálculo los casos en espera de usuario, en espera de la oficina de sistemas y aquellos de prioridad media o baja ingresados en los últimos tres días del mes, ya que no estarían dentro del tiempo establecido en el ANS de oportunidad.

En octubre de 2025, el porcentaje de casos abiertos al cierre del mes fue del 5,45%, cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). Para este cálculo se excluyeron siete casos de prioridad alta y once de prioridad media, los cuales se encontraban en espera de respuesta por parte de la Oficina de Sistemas. Adicional se exceptuaron dos casos tipo incidente de prioridad alta y media que llegaron durante los tres últimos días del mes.

| ANS 5 Porcentaje de casos abiertos y suspendidos | | | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|------------|---------------------|
| Total de casos | Solucionados + Cerrados | Pendiente usuario | Últimos 3 días del mes | ANS | Cumplimiento |
| 495 | 448 | 18 | 2 | 5,45% | SI |




























| | A | B | C | D | E |
|----|-----------|--------------|--|------|--|
| 1 | Número ID | Nombre co | Fecha de inicio del curso | AÑO | Nombre de la categoría |
| 2 | 2140539 | GUIANZA TUR | miércoles, 1 de julio de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 3 | 2141007 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 4 | 2141597 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 5 | 2141920 | COORDINACI | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 6 | 2142309 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 7 | 2142521 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 8 | 2142831 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 9 | 2142832 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 10 | 2142935 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 11 | 2145082 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 12 | 2145084 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 13 | 2145983 | GESTIÓN DE M | miércoles, 1 de julio de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 14 | 2145984 | GESTIÓN LOG | miércoles, 1 de julio de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 15 | 2146241 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 16 | 2146417 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 17 | 2152135 | GESTIÓN LOG | lunes, 13 de julio de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 18 | 2161331 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 19 | 2163300 | GESTIÓN LOG | lunes, 10 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 20 | 2164601 | GUIANZA TUR | martes, 1 de septiembre de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 21 | 2165085 | GUIANZA TUR | martes, 1 de septiembre de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 22 | 2165639 | GUIANZA TUR | martes, 1 de septiembre de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 23 | 2165886 | GUIANZA TUR | martes, 1 de septiembre de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 24 | 2168621 | GESTIÓN LOG | lunes, 10 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 25 | 2168958 | GUIANZA TUR | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 26 | 2170043 | GUIANZA TUR | lunes, 10 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 27 | 2170044 | GUIANZA TUR | lunes, 10 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |
| 28 | 2170740 | COORDINACI | miércoles, 13 de agosto de 2020, 00:00 | 2020 | Formación Titulada Virtual y a Distancia |

< > Fichas fecha inicio - 2025-11-0 +



















| Nombre | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|---|-----------------------|------------------------------------|----------|
|  Fecha de inicio 01NOV | 3/11/2025 12:26 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.738 KB |
|  Fecha de inicio 03NOV | 3/11/2025 12:26 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.738 KB |
|  Fecha de inicio 04NOV | 10/11/2025 8:08 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.768 KB |
|  Fecha de inicio 05NOV | 10/11/2025 8:09 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.768 KB |
|  Fecha de inicio 06NOV | 10/11/2025 8:09 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.768 KB |
|  Fecha de inicio 07NOV | 10/11/2025 8:09 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.768 KB |
|  Fecha de inicio 08NOV | 10/11/2025 8:09 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.768 KB |
|  Fecha de inicio 10NOV | 10/11/2025 8:09 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.768 KB |
|  Fecha de inicio 13OCT | 13/10/2025 3:44 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.628 KB |
|  Fecha de inicio 14OCT | 20/10/2025 7:12 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.659 KB |
|  Fecha de inicio 15OCT | 20/10/2025 7:12 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.659 KB |
|  Fecha de inicio 16OCT | 20/10/2025 7:12 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.659 KB |
|  Fecha de inicio 17OCT | 20/10/2025 7:12 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.659 KB |
|  Fecha de inicio 18OCT | 20/10/2025 7:13 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.659 KB |
|  Fecha de inicio 20OCT | 20/10/2025 7:13 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.659 KB |
|  Fecha de inicio 21OCT | 20/10/2025 7:13 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.659 KB |
|  Fecha de inicio 22OCT | 27/10/2025 8:34 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.701 KB |
|  Fecha de inicio 23OCT | 27/10/2025 8:34 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.701 KB |
|  Fecha de inicio 23OCT | 27/10/2025 8:34 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.701 KB |
|  Fecha de inicio 24OCT | 27/10/2025 8:34 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.701 KB |
|  Fecha de inicio 25OCT | 27/10/2025 8:34 a. m. | Hoja de cálculo de Microsoft Excel | |
|  Fecha de inicio 27OCT | 27/10/2025 8:35 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.701 KB |
|  Fecha de inicio 28OCT | 3/11/2025 12:26 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.738 KB |
|  Fecha de inicio 29OCT | 3/11/2025 12:26 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.738 KB |
|  Fecha de inicio 30OCT | 3/11/2025 12:26 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.738 KB |
|  Fecha de inicio 31OCT | 3/11/2025 12:26 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.738 KB |










| | A | B | C |
|----|----------------------------|--------------------------------------|---|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | Etiquetas de fila ▼ | Cuenta de Número ID del curso | |
| 4 | 3372886 | | 1 |
| 5 | 3359577 | | 1 |
| 6 | 3350973 | | 1 |
| 7 | 3321742 | | 1 |
| 8 | 3367061 | | 1 |
| 9 | 3321744 | | 1 |
| 10 | 3347983 | | 1 |
| 11 | 3321753 | | 1 |
| 12 | 3355294 | | 1 |
| 13 | 3321767 | | 1 |
| 14 | 3363332 | | 1 |
| 15 | 3321770 | | 1 |
| 16 | 3369867 | | 1 |
| 17 | 3321774 | | 1 |
| 18 | 3375414 | | 1 |
| 19 | 3321808 | | 1 |
| 20 | 3349379 | | 1 |
| 21 | 3321809 | | 1 |
| 22 | 3353099 | | 1 |
| 23 | 3321810 | | 1 |
| 24 | 3357124 | | 1 |
| 25 | 3321812 | | 1 |
| 26 | 3361819 | | 1 |
| 27 | 3321816 | | 1 |
| 28 | 3365186 | | 1 |

< > **Hoja2** | Fichas sin ID - 2025-11-01T1609

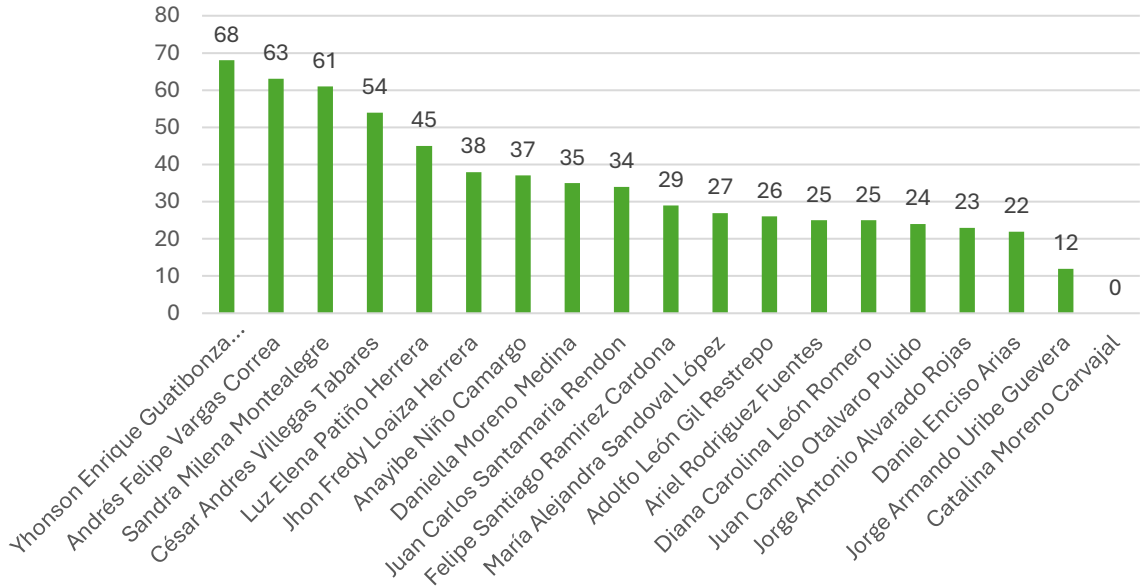
| Nombre | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|--|------------------------|----------------------|----------|
|  Fichas repetidas 01NOV | 1/11/2025 4:46 p. m. | Hoja de cálculo d... | 5.443 KB |
|  Fichas repetidas 03NOV | 3/11/2025 12:20 p. m. | Hoja de cálculo d... | 5.447 KB |
|  Fichas repetidas 04NOV | 4/11/2025 8:01 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.448 KB |
|  Fichas repetidas 05NOV | 5/11/2025 7:33 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.467 KB |
|  Fichas repetidas 06NOV | 6/11/2025 8:43 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.479 KB |
|  Fichas repetidas 07NOV | 7/11/2025 9:01 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.493 KB |
|  Fichas repetidas 08NOV | 8/11/2025 3:55 p. m. | Hoja de cálculo d... | 5.502 KB |
|  Fichas repetidas 10NOV | 10/11/2025 8:05 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.507 KB |
|  Fichas repetidas 11OCT | 11/10/2025 11:43 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.221 KB |
|  Fichas repetidas 13OCT | 13/10/2025 3:38 p. m. | Hoja de cálculo d... | 5.229 KB |
|  Fichas repetidas 14OCT | 14/10/2025 7:56 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.229 KB |
|  Fichas repetidas 15OCT | 15/10/2025 8:04 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.244 KB |
|  Fichas repetidas 16OCT | 16/10/2025 8:24 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.257 KB |
|  Fichas repetidas 17OCT | 17/10/2025 7:49 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.272 KB |
|  Fichas repetidas 18OCT | 18/10/2025 3:55 p. m. | Hoja de cálculo d... | 5.285 KB |
|  Fichas repetidas 20OCT | 20/10/2025 7:09 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.291 KB |
|  Fichas repetidas 21OCT | 21/10/2025 7:16 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.312 KB |
|  Fichas repetidas 22OCT | 22/10/2025 7:08 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.324 KB |
|  Fichas repetidas 22OCT | 22/10/2025 7:08 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.324 KB |
|  Fichas repetidas 23OCT | 23/10/2025 8:17 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.337 KB |
|  Fichas repetidas 24OCT | 24/10/2025 8:17 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.354 KB |
|  Fichas repetidas 25OCT | 25/10/2025 9:46 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.362 KB |
|  Fichas repetidas 27OCT | 27/10/2025 8:02 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.369 KB |
|  Fichas repetidas 28OCT | 28/10/2025 8:51 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.385 KB |
|  Fichas repetidas 29OCT | 29/10/2025 8:06 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.399 KB |
|  Fichas repetidas 30OCT | 30/10/2025 8:53 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.418 KB |
|  Fichas repetidas 31OCT | 31/10/2025 9:22 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.434 KB |

| A | B | C | D | E | F |
|----|--|---------------|--|-------------|---|
| 1 | Número ID - Nombre completo del curso | Nombre de | Fecha de in | o del curso | |
| 2 | 2140539 GUIANZA TURISTICA (2140539) | Formación Tit | miércoles, 1 de julio de 2020, 00:00 | | |
| 3 | 2141007 GUIANZA TURISTICA (2141007) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 4 | 2141597 GUIANZA TURISTICA (2141597) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 5 | 2141920 COORDINACIÓN DE ESCUELAS DE MÚSICA (2141920) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 6 | 2142309 GUIANZA TURISTICA (2142309) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 7 | 2142521 GUIANZA TURISTICA (2142521) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 8 | 2142831 GUIANZA TURISTICA (2142831) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 9 | 2142832 GUIANZA TURISTICA (2142832) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 10 | 2142935 GUIANZA TURISTICA (2142935) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 11 | 2145082 GUIANZA TURISTICA (2145082) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 12 | 2145084 GUIANZA TURISTICA (2145084) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 13 | 2145983 GESTIÓN DE MERCADOS (2145983) | Formación Tit | miércoles, 1 de julio de 2020, 00:00 | | |
| 14 | 2145984 GESTIÓN LOGÍSTICA (2145984) | Formación Tit | miércoles, 1 de julio de 2020, 00:00 | | |
| 15 | 2146241 GUIANZA TURISTICA (2146241) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 16 | 2146417 GUIANZA TURISTICA (2146417) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 17 | 2152135 GESTIÓN LOGÍSTICA (2152135) | Formación Tit | lunes, 13 de julio de 2020, 00:00 | | |
| 18 | 2161331 GUIANZA TURISTICA (2161331) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 19 | 2163300 GESTIÓN LOGÍSTICA (2163300) | Formación Tit | lunes, 10 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 20 | 2164601 GUIANZA TURISTICA (2164601) | Formación Tit | martes, 1 de septiembre de 2020, 00:00 | | |
| 21 | 2165085 GUIANZA TURISTICA (2165085) | Formación Tit | martes, 1 de septiembre de 2020, 00:00 | | |
| 22 | 2165630 GUIANZA TURISTICA (2165630) | Formación Tit | martes, 1 de septiembre de 2020, 00:00 | | |
| 23 | 2165886 GUIANZA TURISTICA (2165886) | Formación Tit | martes, 1 de septiembre de 2020, 00:00 | | |
| 24 | 2168621 GESTIÓN LOGÍSTICA (2168621) | Formación Tit | lunes, 10 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 25 | 2168958 GUIANZA TURISTICA (2168958) | Formación Tit | lunes, 3 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 26 | 2170043 GUIANZA TURISTICA (2170043) | Formación Tit | lunes, 10 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 27 | 2170044 GUIANZA TURISTICA (2170044) | Formación Tit | lunes, 10 de agosto de 2020, 00:00 | | |
| 28 | 2170145 COORDINACIÓN DE ESCUELAS DE MÚSICA (2170145) | Formación Tit | lunes, 10 de agosto de 2020, 00:00 | | |

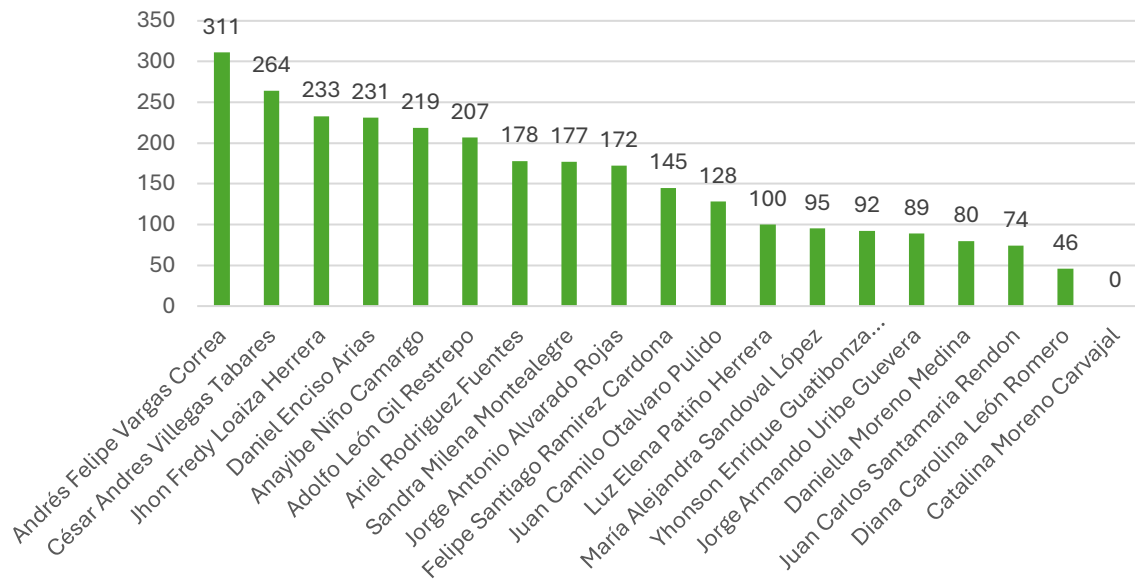
| Nombre | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|---|------------------------|------------------------------------|----------|
|  Fichas sin ID 01NOV | 1/11/2025 4:46 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.468 KB |
|  Fichas sin ID 03NOV | 3/11/2025 12:20 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.470 KB |
|  Fichas sin ID 04NOV | 4/11/2025 8:00 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.470 KB |
|  Fichas sin ID 05NOV | 5/11/2025 7:31 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.478 KB |
|  Fichas sin ID 06NOV | 6/11/2025 8:42 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.484 KB |
|  Fichas sin ID 07NOV | 7/11/2025 9:00 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.491 KB |
|  Fichas sin ID 08NOV | 8/11/2025 3:54 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.495 KB |
|  Fichas sin ID 10NOV | 10/11/2025 8:04 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.497 KB |
|  Fichas sin ID 11OCT | 11/10/2025 11:43 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.367 KB |
|  Fichas sin ID 13OCT | 13/10/2025 3:37 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.370 KB |
|  Fichas sin ID 14OCT | 14/10/2025 7:55 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.371 KB |
|  Fichas sin ID 15OCT | 15/10/2025 8:03 a. m. | Hoja de cálculo de Microsoft Excel | |
|  Fichas sin ID 16OCT | 16/10/2025 8:23 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.383 KB |
|  Fichas sin ID 17OCT | 17/10/2025 7:49 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.390 KB |
|  Fichas sin ID 18OCT | 18/10/2025 3:54 p. m. | Hoja de cálculo d... | 2.396 KB |
|  Fichas sin ID 20OCT | 20/10/2025 7:09 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.399 KB |
|  Fichas sin ID 21OCT | 21/10/2025 7:15 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.408 KB |
|  Fichas sin ID 22OCT | 22/10/2025 7:07 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.414 KB |

| | | | |
|---|-----------------------|----------------------|----------|
|  Fichas sin ID 22OCT | 22/10/2025 7:07 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.414 KB |
|  Fichas sin ID 23OCT | 23/10/2025 8:10 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.420 KB |
|  Fichas sin ID 24OCT | 24/10/2025 8:15 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.427 KB |
|  Fichas sin ID 25OCT | 25/10/2025 9:45 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.431 KB |
|  Fichas sin ID 27OCT | 27/10/2025 8:01 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.435 KB |
|  Fichas sin ID 28OCT | 28/10/2025 8:51 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.442 KB |
|  Fichas sin ID 29OCT | 29/10/2025 8:06 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.449 KB |
|  Fichas sin ID 30OCT | 30/10/2025 8:52 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.457 KB |
|  Fichas sin ID 31OCT | 31/10/2025 9:21 a. m. | Hoja de cálculo d... | 2.464 KB |

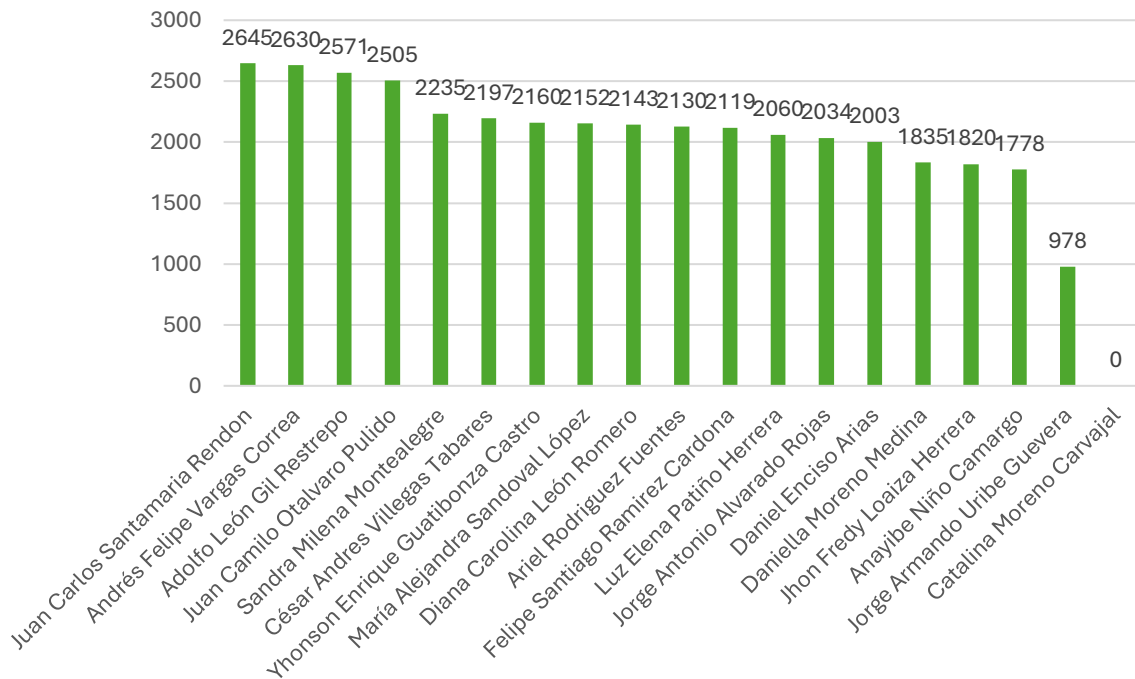
Total de casos como asignado Octubre 2025



Total de casos como apoyo Octubre 2025



Total de casos y fichas - asignación especial Octubre 2025



Nota: Durante la segunda semana del mes de octubre ingresó el nuevo agente de soporte Jorge Armando Uribe Guevara quien recibió capacitación por parte de Anayibe Niño Camargo.

Durante la tercer semana, el equipo realizó descarga de copias de seguridad del

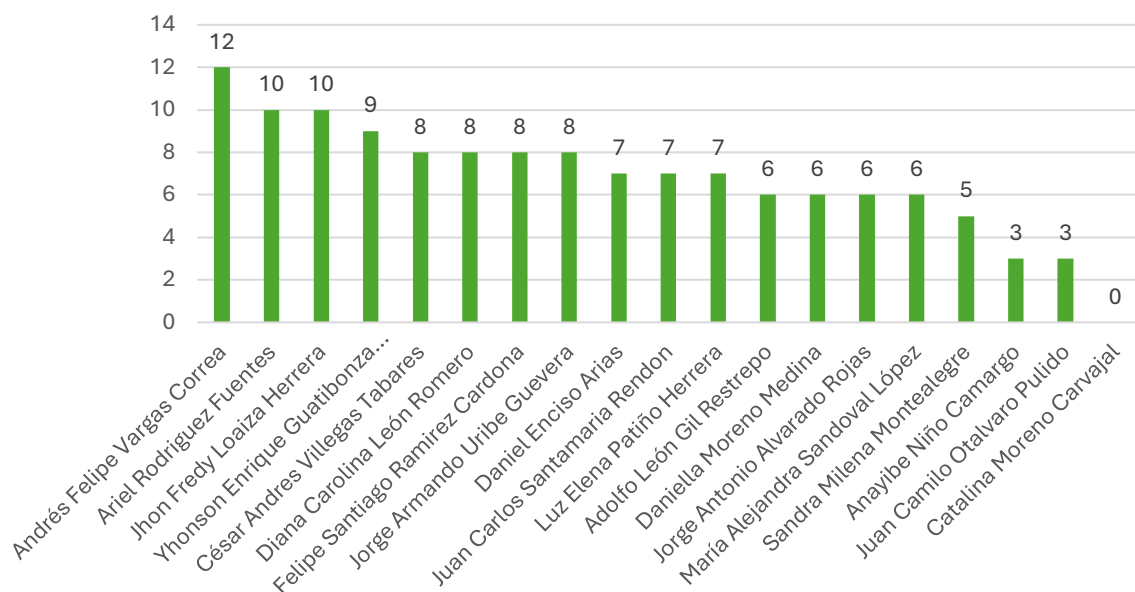
listado de fichas de formación complementaria del mes de abril y mayo 2024. Nos encontramos a la espera de la entrega del ambiente de validación de dichos backups.

Durante la cuarta semana el equipo de soporte comenzó con la validación de backups del mes de abril 2024. Se dio solución a los casos que se encontraban a espera de ampliar documentación que estaban en estado "Espera FS". Adicional se adjunto informe técnico a 843 casos sobre las acciones que ha estado realizando el equipo de infraestructura para mejorar el servicio.

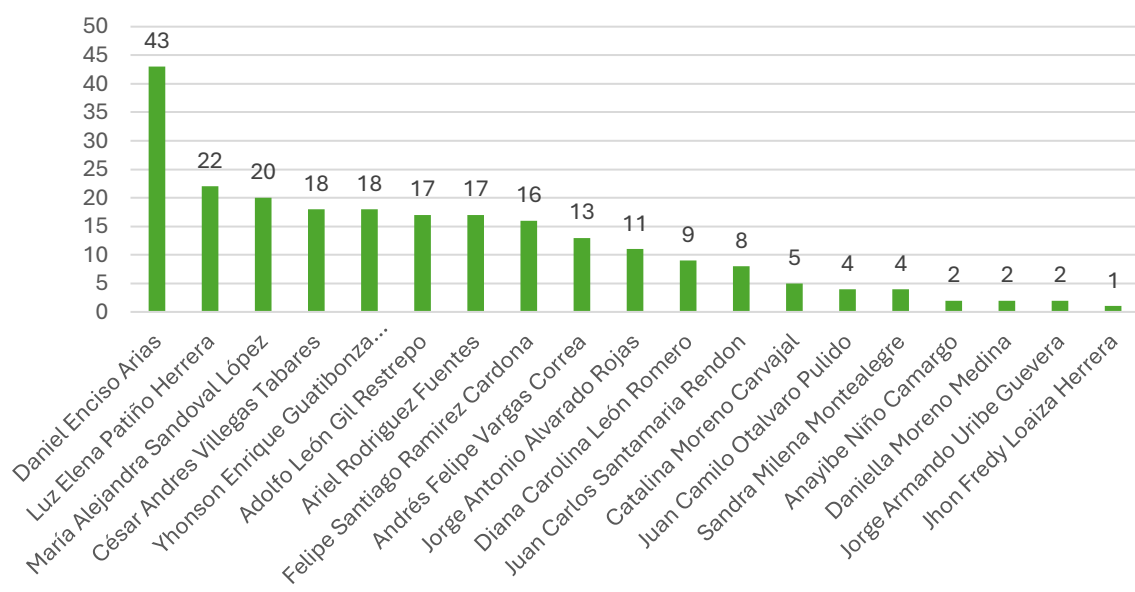
Los Agentes Jhon Fredy Loaiza Y Jorge Armando Uribe el 24, 27 y 28 de octubre no se encontraban disponibles en mesa ya que se encuentran en una asignación especial.

El jueves 29 de octubre ingresa al equipo de soporte nivel 2 Catalina Moreno Carvajal quien se encuentra en capacitación el 29 y 30 de octubre con el agente Anayibe Niño camargo.

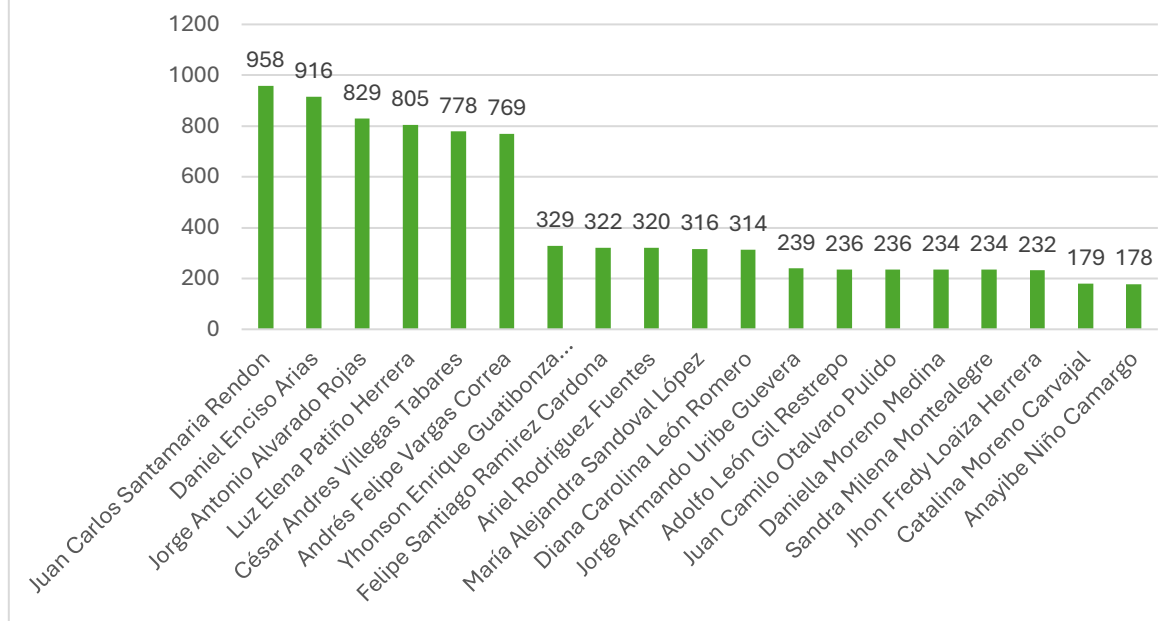
Total de casos como asignado Noviembre 2025



Total de casos como apoyo Noviembre 2025



Total de casos y fichas - asignación especial Noviembre 2025





































Nota: El equipo viene realizando validación de backups de fichas de Abril y Mayo 2024.

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|----|----------|---------------|---------------|-------------|---------------|----------|---------------------------------------|-----------|
| 1 | Curso_ID | Nombre co | Nombre de | Nombre de | Nombre co | Nombre | Último acceso al curso | Nivel |
| 2 | 2282439 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 73182095cc | PEDRO JOSE C | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 15:37 | Tecnologo |
| 3 | 2348085 | PROYECTOS A | Formación Tit | 1006158108c | EDWARD ANT | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 12:29 | Tecnologo |
| 4 | 2348225 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 80019042cc | MARIO ANDRE | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 12:28 | Tecnologo |
| 5 | 2374647 | NEGOCIACIÓ | Formación Tit | 33310037cc | LEIDIS TORRE | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 10:20 | Tecnologo |
| 6 | 2455287 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1067950967c | BELMAR GAR | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 23:32 | Tecnologo |
| 7 | 2547388 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1032432586c | CRISTIAN FAB | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 11:14 | Tecnologo |
| 8 | 2547388 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1088019847c | DIEGO ALEJA | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 07:26 | Tecnologo |
| 9 | 2547474 | DESARROLLO | Formación Tit | 1003950972c | JUAN DIEGO F | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 17:03 | Tecnologo |
| 10 | 2626909 | DESARROLLO | Formación Tit | 31429061cc | JHAMIETH FL | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 21:29 | Tecnologo |
| 11 | 2626953 | ANIMACION 3 | Formación Tit | 1032383366c | GERMAN EDU | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 18:30 | Tecnologo |
| 12 | 2626954 | ANIMACION 3 | Formación Tit | 1130642114c | JUAN ALBERTI | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 14:33 | Tecnologo |
| 13 | 2627004 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1040328034c | MATEO CASTA | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 17:05 | Tecnologo |
| 14 | 2627037 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 75087436cc | FRANCISCO JI | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 12:55 | Tecnologo |
| 15 | 2627063 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1002979729c | CRISTIAN ANE | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 14:30 | Tecnologo |
| 16 | 2627226 | PROYECTOS A | Formación Tit | 1061759007c | CRISTIAN JIME | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 14:57 | Tecnologo |
| 17 | 2627242 | PROGRAMACI | Formación Tit | 1047367144c | LEANDRO JOS | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 14:37 | Tecnologo |
| 18 | 2675748 | DESARROLLO | Formación Tit | 1014242975c | JHON SEBAST | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 15:10 | Tecnologo |
| 19 | 2675754 | ANIMACION 3 | Formación Tit | 94464214cc | CRISTIAN MAL | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 22:02 | Tecnologo |
| 20 | 2675768 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 77095323cc | CESAR AUGU | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 09:16 | Tecnologo |
| 21 | 2675782 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1050955366c | SERGIO ADRIA | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 16:59 | Tecnologo |
| 22 | 2675793 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 9770568cc | CARLOS ARTU | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 07:18 | Tecnologo |
| 23 | 2675797 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 19874597cc | ALVARO ANT | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 09:27 | Tecnologo |
| 24 | 2675799 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1041440228c | BRIGNI DAHIA | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 13:09 | Tecnologo |
| 25 | 2675850 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1003079444c | DAIRON ALBE | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 18:18 | Tecnologo |
| 26 | 2675854 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 72328612cc | JUAN CARLOS | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 00:03 | Tecnologo |
| 27 | 2675891 | DESARROLLO | Formación Tit | 1044121368c | LIBANIEL ALBI | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 21:00 | Tecnologo |
| 28 | 2675907 | DESARROLLO | Formación Tit | 75087436cc | JUAN ANDRI | Aprendiz | sábado, 1 de noviembre de 2025, 00:15 | Tecnologo |



















Ingreso - Instructor - 2025-11-

+

| Nombre | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|---|------------------------|--|-----------|
|  Ingreso_Aprendiz_01NOV | 2/11/2025 11:06 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.739 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_02NOV | 3/11/2025 12:36 p. m. | Hoja de cálculo d... | 5.617 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_03NOV | 4/11/2025 8:51 a. m. | Hoja de cálculo d... | 11.708 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_03NOV-09NOV | 10/11/2025 8:33 a. m. | Hoja de cálculo d... | 48.369 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_04NOV | 5/11/2025 8:49 a. m. | Hoja de cálculo d... | 15.342 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_05NOV | 6/11/2025 9:14 a. m. | Hoja de cálculo d... | 14.460 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_06NOV | 7/11/2025 9:44 a. m. | Hoja de cálculo d... | 13.226 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_07NOV | 8/11/2025 4:37 p. m. | Hoja de cálculo d... | 12.259 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_08NOV | 9/11/2025 11:54 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.986 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_09NOV | 10/11/2025 8:17 a. m. | Hoja de cálculo d... <small>Micros</small> | 6.569 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_11OCT | 12/10/2025 4:35 p. m. | Hoja de cálculo d... | 5.484 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_12OCT | 13/10/2025 4:01 p. m. | Hoja de cálculo d... | 5.776 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_13OCT | 14/10/2025 8:35 a. m. | Hoja de cálculo d... | 11.828 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_13OCT-19OCT | 20/10/2025 8:34 a. m. | Hoja de cálculo d... | 49.948 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_14OCT | 15/10/2025 10:22 a. m. | Hoja de cálculo d... | 15.911 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_15OCT | 16/10/2025 10:17 a. m. | Hoja de cálculo d... | 15.051 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_16OCT | 17/10/2025 9:25 a. m. | Hoja de cálculo d... | 14.776 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_17OCT | 18/10/2025 4:31 p. m. | Hoja de cálculo d... | 12.669 KB |





















| Nombre | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|--|------------------------|----------------------|-----------|
|  Ingreso_Aprendiz_17OCT | 18/10/2025 4:31 p. m. | Hoja de cálculo d... | 12.669 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_18OCT | 19/10/2025 11:14 a. m. | Hoja de cálculo d... | 5.901 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_19OCT | 20/10/2025 8:24 a. m. | Hoja de cálculo d... | 6.420 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_20OCT | 21/10/2025 8:29 a. m. | Hoja de cálculo d... | 15.462 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_20OCT-26OCT | 27/10/2025 8:53 a. m. | Hoja de cálculo d... | 51.716 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_21OCT | 22/10/2025 9:39 a. m. | Hoja de cálculo d... | 15.069 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_22OCT | 23/10/2025 8:46 a. m. | Hoja de cálculo d... | 14.708 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_23OCT | 24/10/2025 3:09 p. m. | Hoja de cálculo d... | 13.708 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_24OCT | 25/10/2025 12:41 p. m. | Hoja de cálculo d... | 13.219 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_25OCT | 26/10/2025 10:18 a. m. | Hoja de cálculo d... | 6.196 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_26OCT | 27/10/2025 8:41 a. m. | Hoja de cálculo d... | 6.611 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_27OCT | 28/10/2025 9:56 a. m. | Hoja de cálculo d... | 15.832 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_27OCT-02NOV | 3/11/2025 12:45 p. m. | Hoja de cálculo d... | 48.430 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_28OCT | 29/10/2025 8:51 a. m. | Hoja de cálculo d... | 15.379 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_29OCT | 30/10/2025 9:49 a. m. | Hoja de cálculo d... | 14.760 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_30OCT | 31/10/2025 11:06 a. m. | Hoja de cálculo d... | 13.812 KB |
|  Ingreso_Aprendiz_31OCT | 1/11/2025 5:19 p. m. | Hoja de cálculo d... | 9.569 KB |

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|----|----------|---------------|---------------------------------|-------------|---------------|------------|---------------------------------------|-----------|
| 1 | Curso_ID | Nombre co | Nombre de | Nombre de | Nombre co | Nombre | Último acceso al curso | Nivel |
| 2 | 2348834 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 79361115cc | ALFONSO VAF | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 19:30 | Tecnologo |
| 3 | 2626966 | INTEGRACION | Formación Tit | 38255895cc | YECENIA LOZ | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 13:41 | Tecnologo |
| 4 | 2626989 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1005061140c | JORGE DAVID | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 11:19 | Tecnologo |
| 5 | 2627253 | PROCESAMIE | Formación Tit | 46385649cc | JENNY ALEXA | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 01:26 | Tecnologo |
| 6 | 2689870 | DESARROLLO | Formación Tit | 14139208cc | JONATHAN R | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 21:04 | Tecnologo |
| 7 | 2721229 | DESARROLLO | Formación Tit | 1121873087c | MANUEL EDU | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 00:52 | Tecnologo |
| 8 | 2758532 | OPERACIONE | Formación Tit | 39574338cc | SANDRA PATF | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 20:37 | Tecnologo |
| 9 | 2758370 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 1100948061c | PAOLA TATIAN | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 11:23 | Tecnologo |
| 10 | 2834375 | GESTION INTE | Formación Tit | 63558059cc | LINA LORIEN F | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 17:59 | Tecnologo |
| 11 | 2834415 | DESARROLLO | Formación Tit | 1121873087c | MANUEL EDU | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 01:00 | Tecnologo |
| 12 | 2721332 | DESARROLLO | Formación Tit | 1121873087c | MANUEL EDU | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 00:44 | Tecnologo |
| 13 | 2721421 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 72219408cc | DAIRO ALBER | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 10:50 | Tecnologo |
| 14 | 2721494 | ANALISIS Y DE | Formación Tit | 10099412cc | MARIO RODRI | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 09:03 | Tecnologo |
| 15 | 2721614 | CONTABILIZA | Formación Tit | 71741821cc | NELSON JAVIE | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 17:12 | Tecnologo |
| 16 | 2931230 | COORDINACI | Formación Tit | 1019103688c | LAURA ESTEF | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 13:53 | Tecnologo |
| 17 | 2931230 | COORDINACI | Formación Tit | 52327207cc | DENISSE PATF | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 11:44 | Tecnologo |
| 18 | 2925988 | COORDINACI | Formación Tit | 1075264132c | ANA MARIA PE | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 12:44 | Tecnologo |
| 19 | 2925988 | COORDINACI | Formación Tit | 1019103688c | LAURA ESTEF | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 13:45 | Tecnologo |
| 20 | 2922429 | COORDINACI | Formación Tit | 52327207cc | DENISSE PATF | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 22:00 | Tecnologo |
| 21 | 2922429 | COORDINACI | Formación Tit | 1019103688c | LAURA ESTEF | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 13:36 | Tecnologo |
| 22 | 2721773 | PRESELECCIO | Formación Tit | 40034019cc | HILDA CLEME | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 10:07 | Tecnologo |
| 23 | 2910866 | GESTION INTE | Formación Tit | 98525968cc | MANUEL ALEJ | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 09:16 | Tecnologo |
| 24 | 2758104 | DESARROLLO | Formación Tit | 1121873087c | MANUEL EDU | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 00:55 | Tecnologo |
| 25 | 2901711 | GESTION EFIC | Formación Tit | 14953415cc | HELY JURADO | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 00:10 | Tecnologo |
| 26 | 2758183 | DESARROLLO | Formación Tit | 79757109cc | JAIME HORAC | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 18:53 | Tecnologo |
| 27 | 2901336 | GESTION EFIC | Formación Tit | 14953415cc | HELY JURADO | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 23:46 | Tecnologo |
| 28 | 2758104 | DESARROLLO | Formación Tit | 1121873087c | MANUEL EDU | Instructor | sábado, 1 de noviembre de 2025, 00:55 | Tecnologo |
| | < | > | Ingreso - Instructor - 2025-11- | | + | | | |

| Nombre | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|---|------------------------|----------------------|----------|
|  Ingreso_instructor_01NOV | 2/11/2025 10:58 a. m. | Hoja de cálculo d... | 3.320 KB |
|  Ingreso_instructor_02NOV | 3/11/2025 12:30 p. m. | Hoja de cálculo d... | 3.249 KB |
|  Ingreso_instructor_03NOV | 4/11/2025 8:45 a. m. | Hoja de cálculo d... | 3.835 KB |
|  Ingreso_instructor_03NOV-09NOV | 10/11/2025 8:21 a. m. | Hoja de cálculo d... | 8.140 KB |
|  Ingreso_instructor_04NOV | 5/11/2025 8:43 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.586 KB |
|  Ingreso_instructor_05NOV | 6/11/2025 9:06 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.511 KB |
|  Ingreso_instructor_06NOV | 7/11/2025 9:39 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.320 KB |
|  Ingreso_instructor_07NOV | 8/11/2025 4:25 p. m. | Hoja de cálculo d... | 4.422 KB |
|  Ingreso_instructor_08NOV | 9/11/2025 11:41 a. m. | Hoja de cálculo d... | 3.362 KB |
|  Ingreso_instructor_09NOV | 10/11/2025 8:15 a. m. | Hoja de cálculo d... | 3.395 KB |
|  Ingreso_instructor_11OCT | 12/10/2025 4:20 p. m. | Hoja de cálculo d... | 3.248 KB |
|  Ingreso_instructor_12OCT | 13/10/2025 3:52 p. m. | Hoja de cálculo d... | 3.448 KB |
|  Ingreso_instructor_13OCT | 14/10/2025 8:29 a. m. | Hoja de cálculo d... | 3.761 KB |
|  Ingreso_instructor_13OCT-19OCT | 20/10/2025 8:29 a. m. | Hoja de cálculo d... | 8.249 KB |
|  Ingreso_instructor_14OCT | 15/10/2025 9:57 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.517 KB |
|  Ingreso_instructor_15OCT | 16/10/2025 10:12 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.497 KB |
|  Ingreso_instructor_16OCT | 17/10/2025 9:18 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.467 KB |
|  Ingreso instructor 17OCT | 18/10/2025 4:22 p. m. | Hoja de cálculo d... | 4.304 KB |

| Nombre | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|--------------------------------|------------------------|----------------------|----------|
| Ingreso_instructor_17OCT | 18/10/2025 4:22 p. m. | Hoja de cálculo d... | 4.304 KB |
| Ingreso_instructor_18OCT | 19/10/2025 11:07 a. m. | Hoja de cálculo d... | 3.282 KB |
| Ingreso_instructor_19OCT | 20/10/2025 8:19 a. m. | Hoja de cálculo d... | 3.314 KB |
| Ingreso_instructor_20OCT | 21/10/2025 8:23 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.501 KB |
| Ingreso_instructor_20OCT-26OCT | 27/10/2025 8:45 a. m. | Hoja de cálculo d... | 8.829 KB |
| Ingreso_instructor_21OCT | 22/10/2025 9:30 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.465 KB |
| Ingreso_instructor_22OCT | 23/10/2025 8:39 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.555 KB |
| Ingreso_instructor_23OCT | 24/10/2025 2:55 p. m. | Hoja de cálculo d... | 4.631 KB |
| Ingreso_instructor_24OCT | 25/10/2025 12:23 p. m. | Hoja de cálculo d... | 4.345 KB |
| Ingreso_instructor_25OCT | 26/10/2025 10:05 a. m. | Hoja de cálculo d... | 3.298 KB |
| Ingreso_instructor_26OCT | 27/10/2025 8:39 a. m. | Hoja de cálculo d... | 3.321 KB |
| Ingreso_instructor_27OCT | 28/10/2025 9:50 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.586 KB |
| Ingreso_instructor_27OCT-02NOV | 3/11/2025 12:41 p. m. | Hoja de cálculo d... | 8.293 KB |
| Ingreso_instructor_28OCT | 29/10/2025 8:45 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.515 KB |
| Ingreso_instructor_29OCT | 30/10/2025 9:44 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.474 KB |
| Ingreso_instructor_30OCT | 31/10/2025 10:13 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.451 KB |
| Ingreso_instructor_31OCT | 1/11/2025 5:14 p. m. | Hoja de cálculo d... | 4.167 KB |

| =A2&"; "&E2&" instructor "&F2&" aprendices " &G2&" ruta de aprendizaje" | | | | | | | | | | |
|---|----------------|------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------|--------------------------------|
| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J |
| | Número de fici | Programa de formaci | Course ID | Fecha inicio de formaci | Número de instructores en Zaju | Número de aprendices en Zaju | Aprendices Ruta de aprendiz | Número de instructores en So | Esta | |
| 1 | 3344848 | DOES WORK - LEVEL 4 | 78331 | 15 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3344848: 1 instructor 0 aprend |
| 2 | 3344843 | DOES WORK - LEVEL 4 | 78330 | 15 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3344843: 1 instructor 0 aprend |
| 3 | 3344844 | DOES WORK - LEVEL 3 | 78329 | 15 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3344844: 1 instructor 0 aprend |
| 4 | 3344846 | DOES WORK - LEVEL 2 | 78332 | 15 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3344846: 1 instructor 0 aprend |
| 5 | 3347986 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3347986: No existe en Zajuna |
| 6 | 3347988 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3347988: No existe en Zajuna |
| 7 | 3348953 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3348953: No existe en Zajuna |
| 8 | 3348954 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3348954: No existe en Zajuna |
| 9 | 3348955 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3348955: No existe en Zajuna |
| 10 | 3348956 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3348956: No existe en Zajuna |
| 11 | 3348957 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3348957: No existe en Zajuna |
| 12 | 3348958 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3348958: No existe en Zajuna |
| 13 | 3348959 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3348959: No existe en Zajuna |
| 14 | 3348960 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3348960: No existe en Zajuna |
| 15 | 3341112 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3341112: No existe en Zajuna |
| 16 | 3345873 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3345873: No existe en Zajuna |
| 17 | 3350921 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3350921: No existe en Zajuna |
| 18 | 3346115 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3346115: No existe en Zajuna |
| 19 | 3345958 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3345958: No existe en Zajuna |
| 20 | 3351664 | IN EN GESTION DEL TUR | 79190 | 2 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3351664: 1 instructor 0 aprend |
| 21 | 3352049 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3352049: No existe en Zajuna |
| 22 | 3352098 | EGURDAD Y SALUD EN E | 79241 | 15 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3352098: 1 instructor 0 aprend |
| 23 | 3351534 | DOES WORK - LEVEL 7 | 79203 | 3 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3351534: 1 instructor 0 aprend |
| 24 | 3350290 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3350290: No existe en Zajuna |
| 25 | 3352605 | ON INTEGRAL DE DERE | 79340 | 17 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3352605: 1 instructor 0 aprend |
| 26 | 3352617 | ON INTEGRAL DE DERE | 79343 | 17 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3352617: 1 instructor 0 aprend |
| 27 | 3352608 | ON INTEGRAL DE DERE | 79333 | 17 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3352608: 1 instructor 0 aprend |
| 28 | 3353337 | No existe en Zajuna | No Existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3353337: No existe en Zajuna |
| 29 | 3352678 | No existe en Zajuna | No Existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3352678: No existe en Zajuna |
| 30 | 3352615 | ON INTEGRAL DE DERE | 79350 | 17 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3352615: 1 instructor 0 aprend |
| 31 | 3353776 | ESDE EL DESARROLLO | 79489 | 7 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3353776: 1 instructor 0 aprend |
| 32 | 3353781 | ESDE EL DESARROLLO | 79490 | 7 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3353781: 1 instructor 0 aprend |
| 33 | 3353974 | N CREACION DE RECUR | 79546 | 16 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3353974: 1 instructor 0 aprend |
| 34 | 3354130 | L DE CALIDAD EN LA IND | 79548 | 10 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3354130: 1 instructor 0 aprend |
| 35 | 3354320 | OSMETICA ORNAMENTAL | 79530 | 9 de octubre de 2025 | 1 | 0 | 0 | - | 13 | 3354320: 1 instructor 0 aprend |
| 36 | 3354460 | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | No existe en Zajuna | N/A | N/A | No existe ruta | - | 6 | 3354460: No existe en Zajuna |

| Nombre | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|--|------------------------|----------------------|--------|
|  Seguimiento_Fichas_14OCT_9AM | 14/10/2025 10:07 a. m. | Hoja de cálculo d... | 65 KB |
|  Seguimiento_Fichas_15OCT_9AM | 15/10/2025 10:43 a. m. | Hoja de cálculo d... | 72 KB |
|  Seguimiento_Fichas_16OCT_9AM | 16/10/2025 10:50 a. m. | Hoja de cálculo d... | 71 KB |
|  Seguimiento_Fichas_17OCT_9AM | 17/10/2025 10:00 a. m. | Hoja de cálculo d... | 71 KB |
|  Seguimiento_Fichas_20OCT_9AM | 20/10/2025 10:10 a. m. | Hoja de cálculo d... | 60 KB |
|  Seguimiento_Fichas_21OCT_9AM | 21/10/2025 11:04 a. m. | Hoja de cálculo d... | 67 KB |
|  Seguimiento_Fichas_22OCT_9AM | 22/10/2025 10:20 a. m. | Hoja de cálculo d... | 77 KB |
|  Seguimiento_Fichas_23OCT_9AM | 22/10/2025 10:20 a. m. | Hoja de cálculo d... | 77 KB |
|  Seguimiento_Fichas_24OCT_9AM | 26/10/2025 11:37 a. m. | Hoja de cálculo d... | 110 KB |
|  Seguimiento_Fichas_27OCT_9AM | 27/10/2025 10:12 a. m. | Hoja de cálculo d... | 82 KB |
|  Seguimiento_Fichas_28OCT_9AM | 28/10/2025 10:28 a. m. | Hoja de cálculo d... | 86 KB |
|  Seguimiento_Fichas_29OCT_9AM | 29/10/2025 10:54 a. m. | Hoja de cálculo d... | 90 KB |
|  Seguimiento_Fichas_30OCT_9AM | 30/10/2025 10:23 a. m. | Hoja de cálculo d... | 90 KB |
|  Seguimiento_Fichas_31OCT_9AM | 31/10/2025 11:45 a. m. | Hoja de cálculo d... | 86 KB |
|  Seguimiento_Fichas_10NOV_9AM | 10/11/2025 10:21 a. m. | Hoja de cálculo d... | 77 KB |
|  Seguimiento_Fichas_04NOV_9AM | 4/11/2025 11:42 a. m. | Hoja de cálculo d... | 66 KB |
|  Seguimiento_Fichas_05NOV_9AM | 5/11/2025 9:51 a. m. | Hoja de cálculo d... | 93 KB |
|  Seguimiento_Fichas_06NOV_9AM | 6/11/2025 4:12 p. m. | Hoja de cálculo d... | 73 KB |
|  Seguimiento_Fichas_06NOV_9AM | 6/11/2025 4:12 p. m. | Hoja de cálculo d... | 73 KB |
|  Seguimiento_Fichas_07NOV_9AM | 7/11/2025 10:24 a. m. | Hoja de cálculo d... | 73 KB |

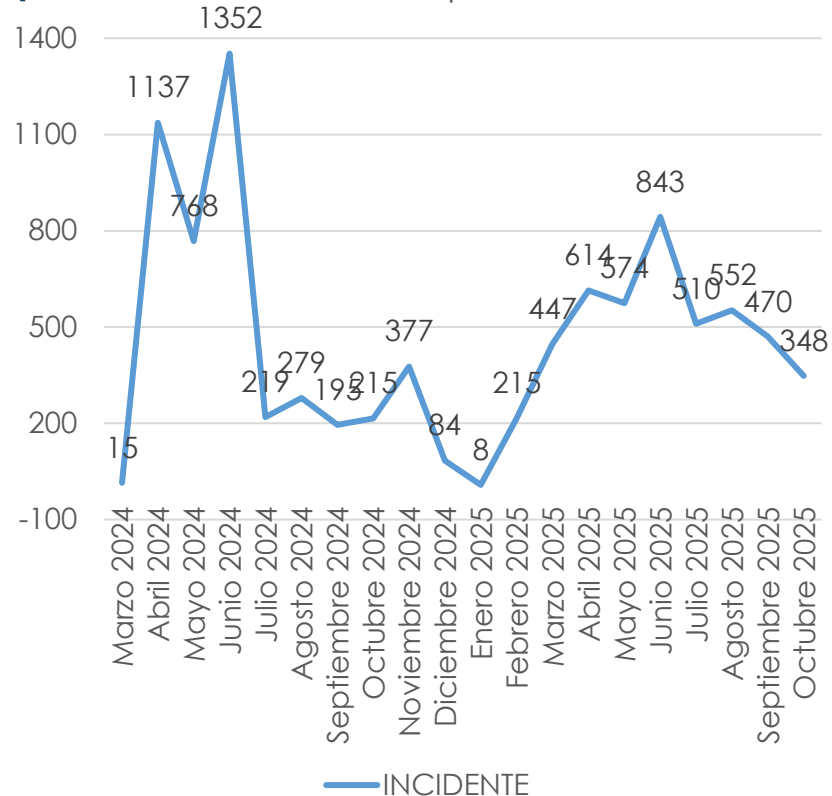
| D | | E | F | G | H |
|---|--|--------------------------|---|---|--------------------------------------|
| Total de casos creados, atendidos y cerrados semana 23-29OCT | | | | Comparativo de casos creados, atendidos y cerrados entre semana 16OCT-22OCT y 23-29OCT | |
| Estados | | Cantidad de casos | | Estados | Cantidad de casos 16OCT-22OCT |
| Cerrado | | 11 | | Cerrado | 8 |
| En curso (asignada) | | 7 | | En curso (asignada) | 5 |
| En espera | | 14 | | En curso (planificada) | 0 |
| Resuelto | | 46 | | En espera de usuario | 0 |
| Total general | | 78 | | Resuelto | 69 |
| | | | | Total general | 82 |
| Funcionalidades semana 23-29OCT | | | | Comparativo de casos por funcionalidades entre semana 16OCT-22OCT y 23-29OCT | |
| Funcionalidad | | Cantidad de casos | | Funcionalidad | Cantidad de casos 16OCT-22OCT |
| Integración | | 49 | | Contenidos | 4 |
| Entrenamiento | | 13 | | Evidencias | 1 |
| Plataforma | | 10 | | Integración | 59 |
| Contenidos | | 2 | | Plataforma | 13 |
| Mensajería | | 1 | | Centro de calificaciones | 1 |
| Evidencias | | 1 | | GUI | 1 |
| Anuncios | | 1 | | Entrenamiento | 0 |
| Evaluaciones | | 1 | | LOG | 1 |
| Total general | | 78 | | SCORM | 1 |
| | | | | Reporte | 1 |
| | | | | Mensajería | 0 |
| | | | | Anuncios | 0 |
| | | | | Evaluaciones | 0 |
| | | | | Total general | 82 |
| Reporte N1 semana 23-29OCT | | | | Comparativo de reporte N1 de los casos creados entre semana 16OCT-22OCT y 23-29OCT | |
| Solicitante | | Cantidad de casos | | Funcionalidad | Cantidad de casos 16OCT-22OCT |
| Mayra Alejandra Amador Ladino | | 14 | | Andrea Carolina Sánchez Prado | 11 |
| Luis Felipe Ariza Ortiz | | 13 | | Aura María Gómez Pincón | 8 |
| Andrea Carolina Sánchez Prado | | 12 | | Carlos Saavedra | 5 |
| Maria Anaelica González Riano | | 11 | | Claudia Lorena Quintero Gutiérrez | 9 |

| | | | |
|---------------|------------------------|----------------------|----------|
| Backlog_30OCT | 30/10/2025 11:29 a. m. | Hoja de cálculo d... | 4.931 KB |
| Backlog_16OCT | 16/10/2025 5:19 p. m. | Hoja de cálculo d... | 4.869 KB |
| Backlog_23OCT | 26/10/2025 7:25 p. m. | Hoja de cálculo d... | 4.897 KB |
| Backlog_06NOV | 6/11/2025 9:10 p. m. | Hoja de cálculo d... | 4.956 KB |

ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

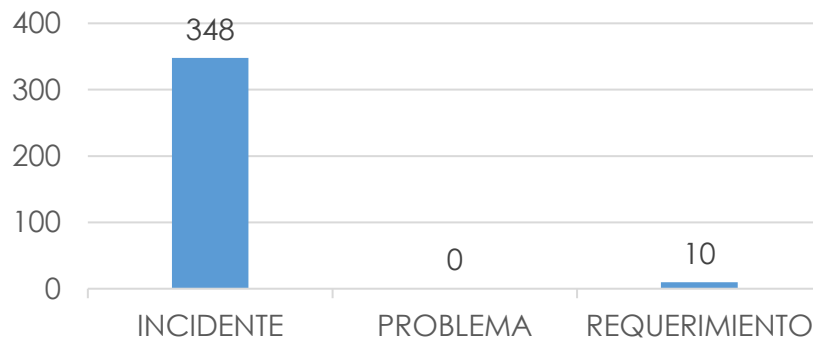
Corte 20 – Octubre 2025

Incidentes por mes



| 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 |

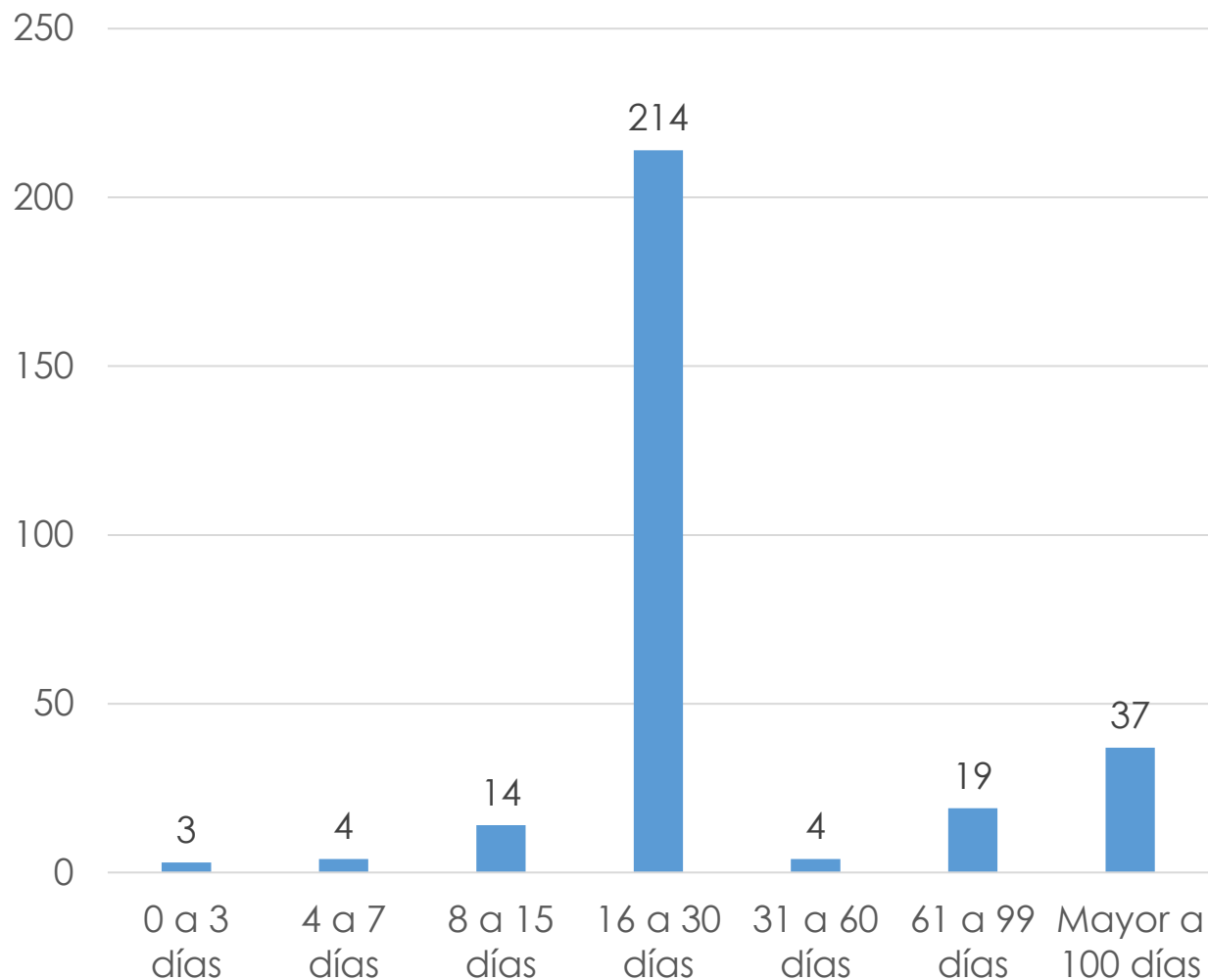
Octubre 2025



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

TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 20 – Octubre 2025

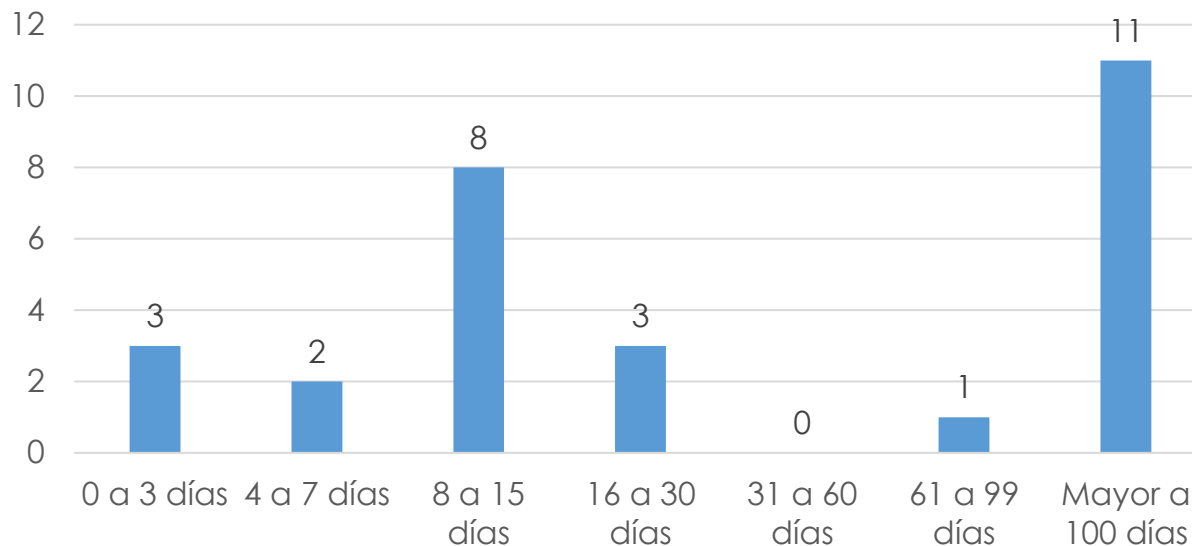


| Edades | Casos |
|----------------------|------------|
| 0 a 3 días | 3 |
| 4 a 7 días | 4 |
| 8 a 15 días | 14 |
| 16 a 30 días | 214 |
| 31 a 60 días | 4 |
| 61 a 99 días | 19 |
| Mayor a 100 días | 37 |
| Total general | 295 |

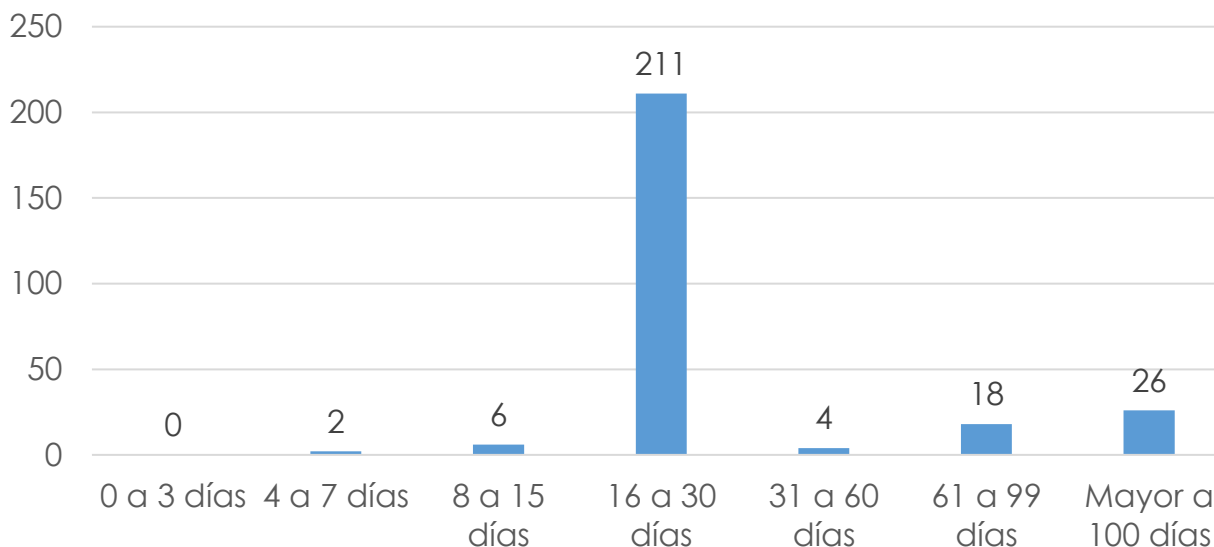
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

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 |

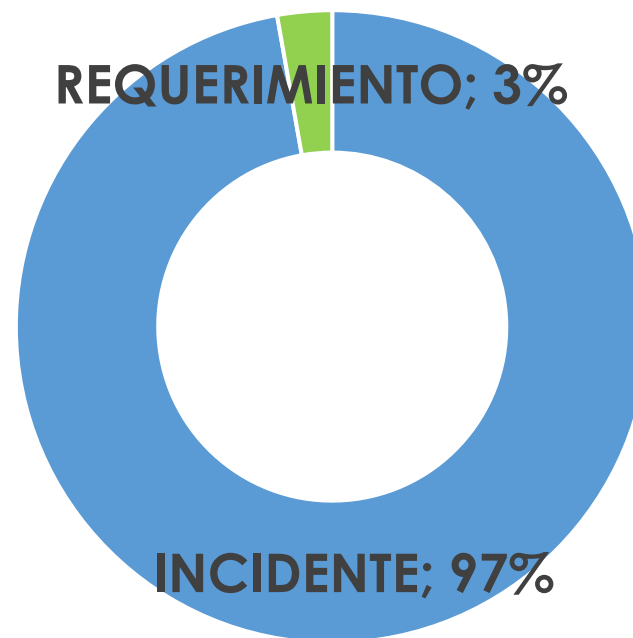


CASOS POR TIPO

Corte 20 – Octubre 2025

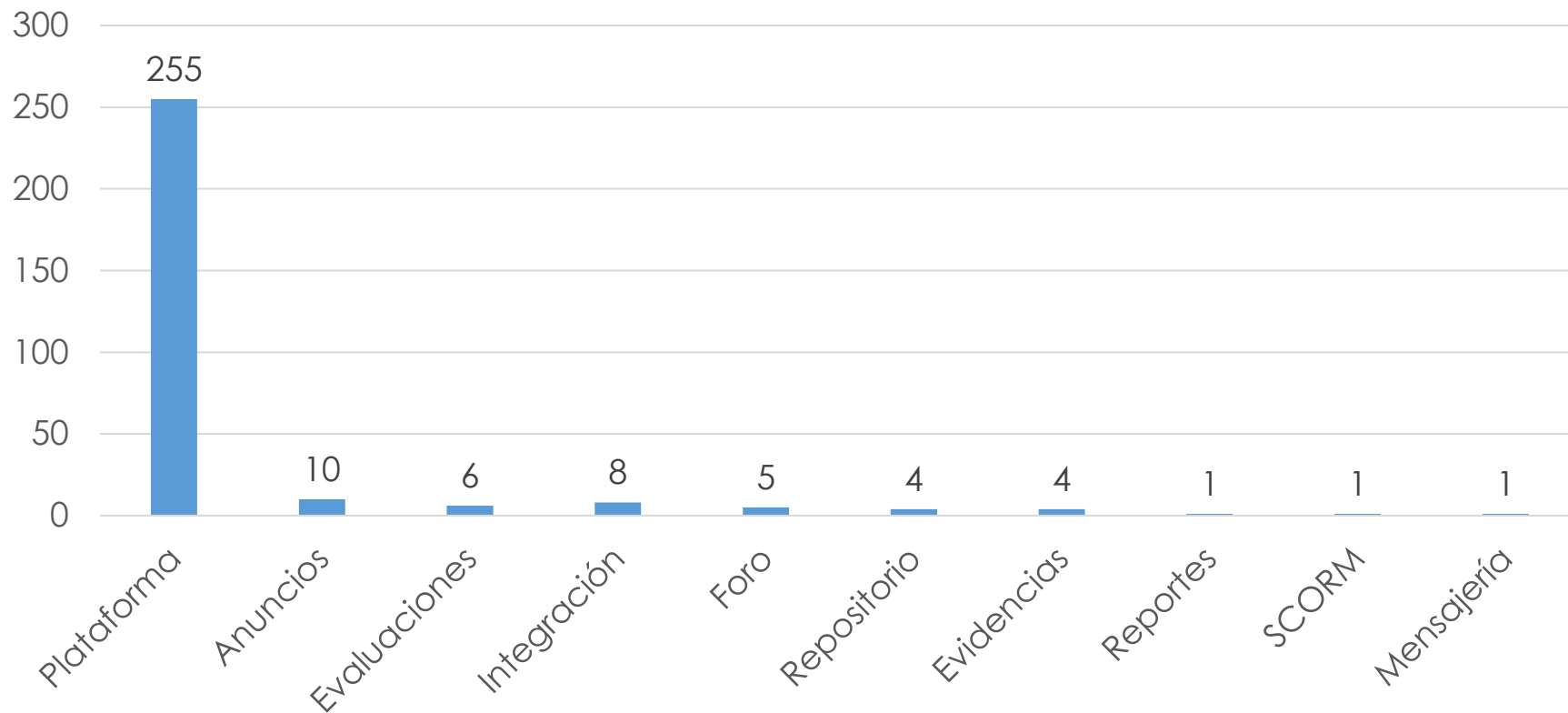
| Tipo | Casos |
|----------------------|------------|
| INCIDENTE | 348 |
| REQUERIMIENTO | 10 |
| Total general | 358 |

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

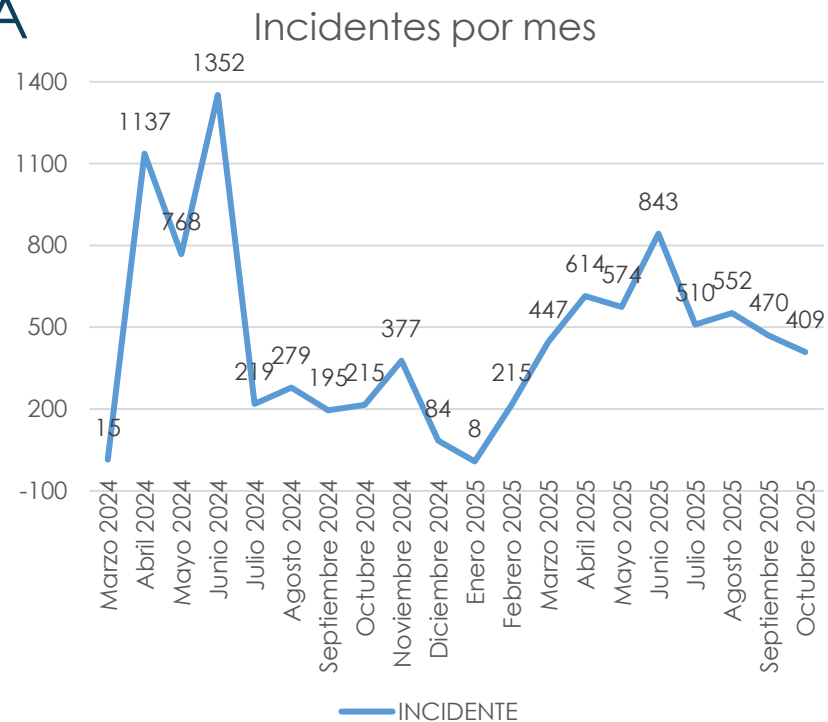
Durante el mes de Octubre se han recibido 358 casos de los cuales 318 (89%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

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

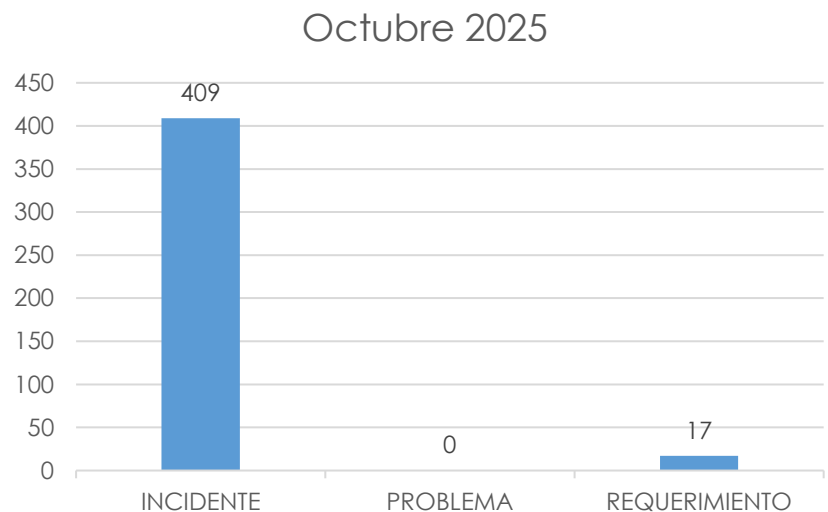
ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 27 – 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 | 409 | 0 | 17 | 426 |
| Total general | 9283 | 2 | 162 | 9445 |

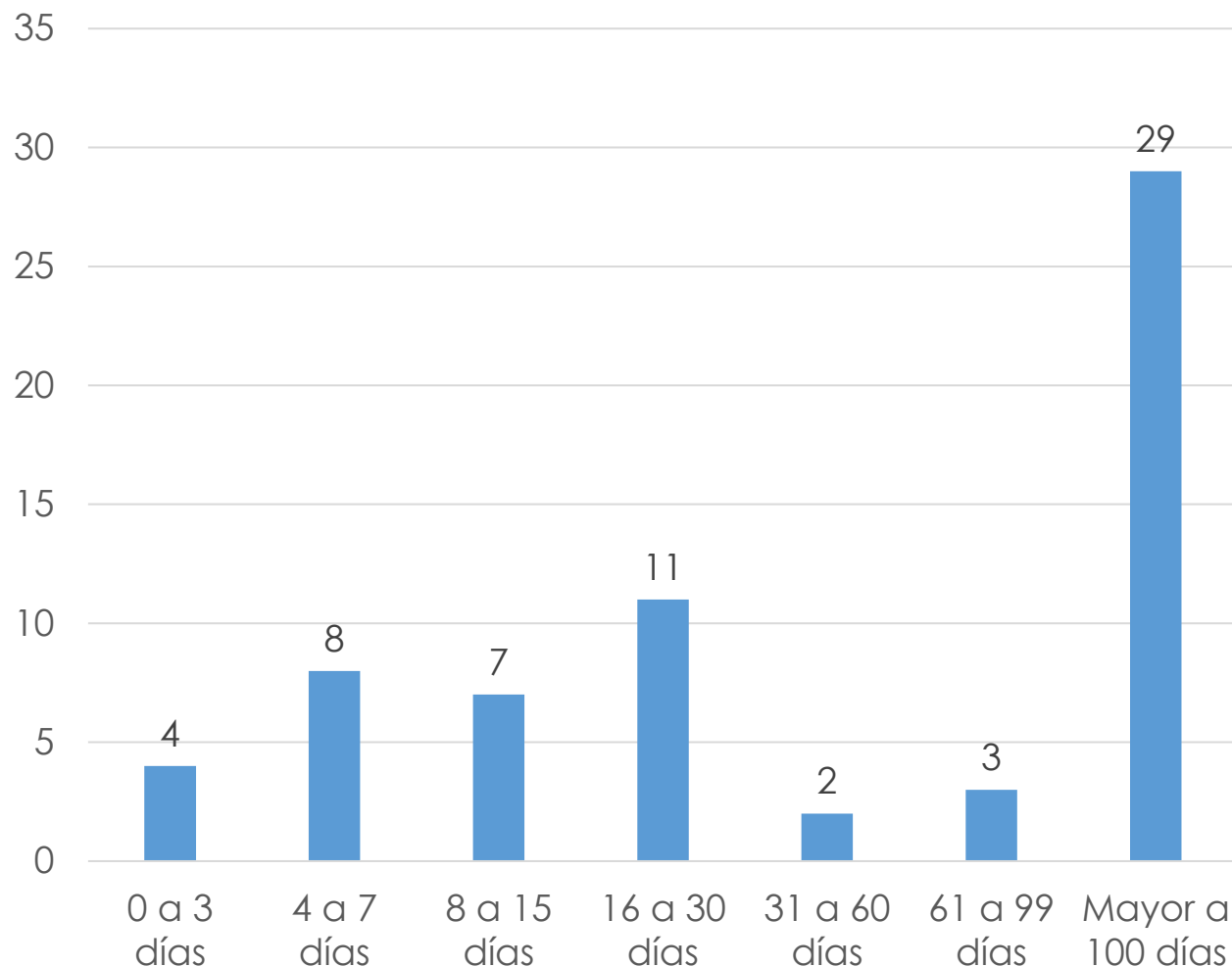


| | Casos | % |
|---------------------|-------|--------|
| Cerrados | 8.218 | 87,01% |
| Solucionados | 1.163 | 12,31% |
| Abiertos | 64 | 0,68% |



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 27 – Octubre 2025

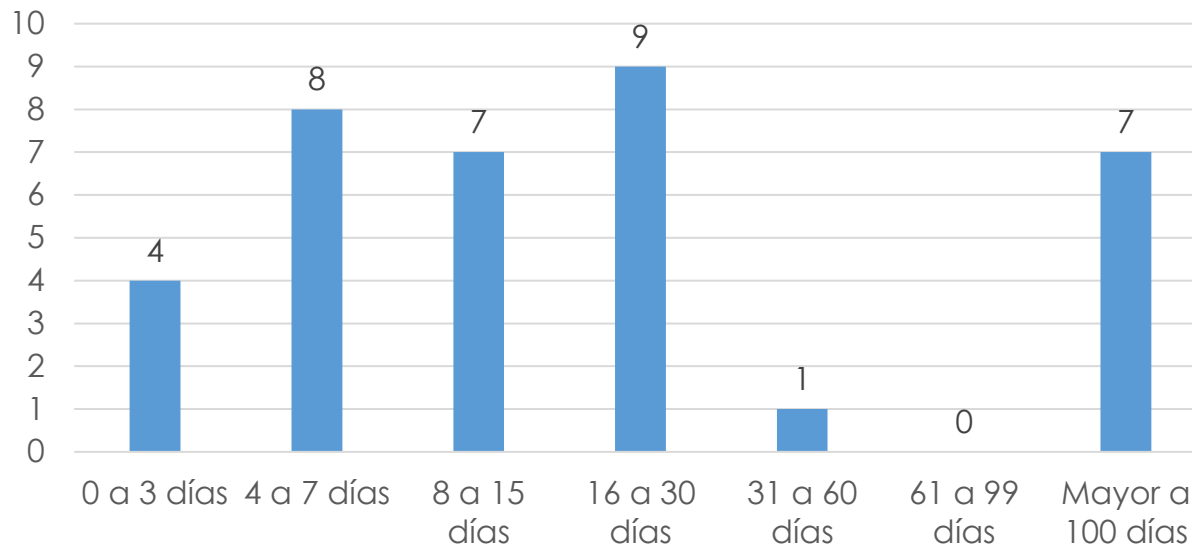


| Edades | Casos |
|----------------------|-----------|
| 0 a 3 días | 4 |
| 4 a 7 días | 8 |
| 8 a 15 días | 7 |
| 16 a 30 días | 11 |
| 31 a 60 días | 2 |
| 61 a 99 días | 3 |
| Mayor a 100 días | 29 |
| Total general | 64 |

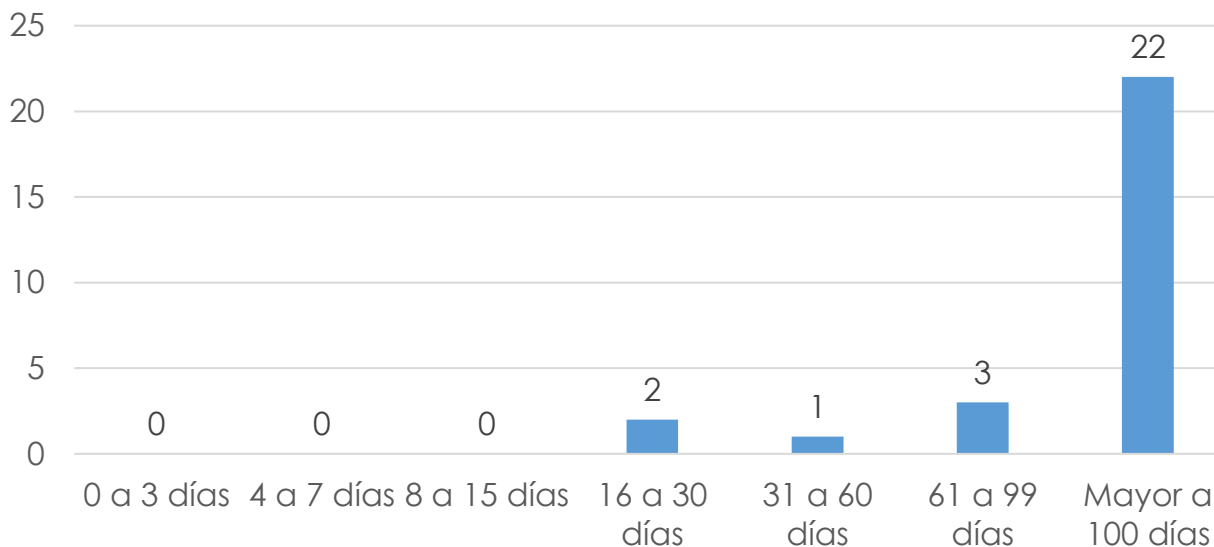
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 27 – Octubre 2025

| Escalados | |
|----------------------|-----------|
| Edades | Casos |
| 0 a 3 días | 4 |
| 4 a 7 días | 8 |
| 8 a 15 días | 7 |
| 16 a 30 días | 9 |
| 31 a 60 días | 1 |
| 61 a 99 días | 0 |
| Mayor a 100 días | 7 |
| Total general | 36 |



| En espera de usuario | |
|----------------------|-----------|
| Edades | Casos |
| 0 a 3 días | 0 |
| 4 a 7 días | 0 |
| 8 a 15 días | 0 |
| 16 a 30 días | 2 |
| 31 a 60 días | 1 |
| 61 a 99 días | 3 |
| Mayor a 100 días | 22 |
| Total general | 28 |

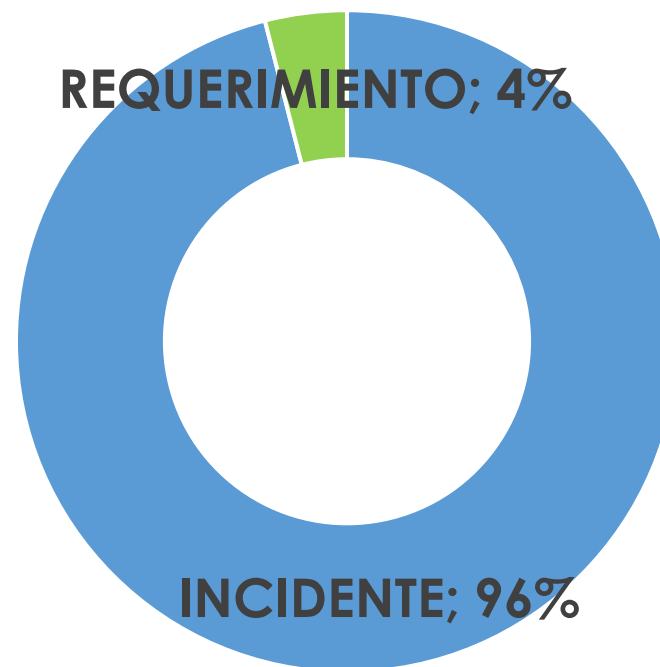


CASOS POR TIPO

Corte 27 – Octubre 2025

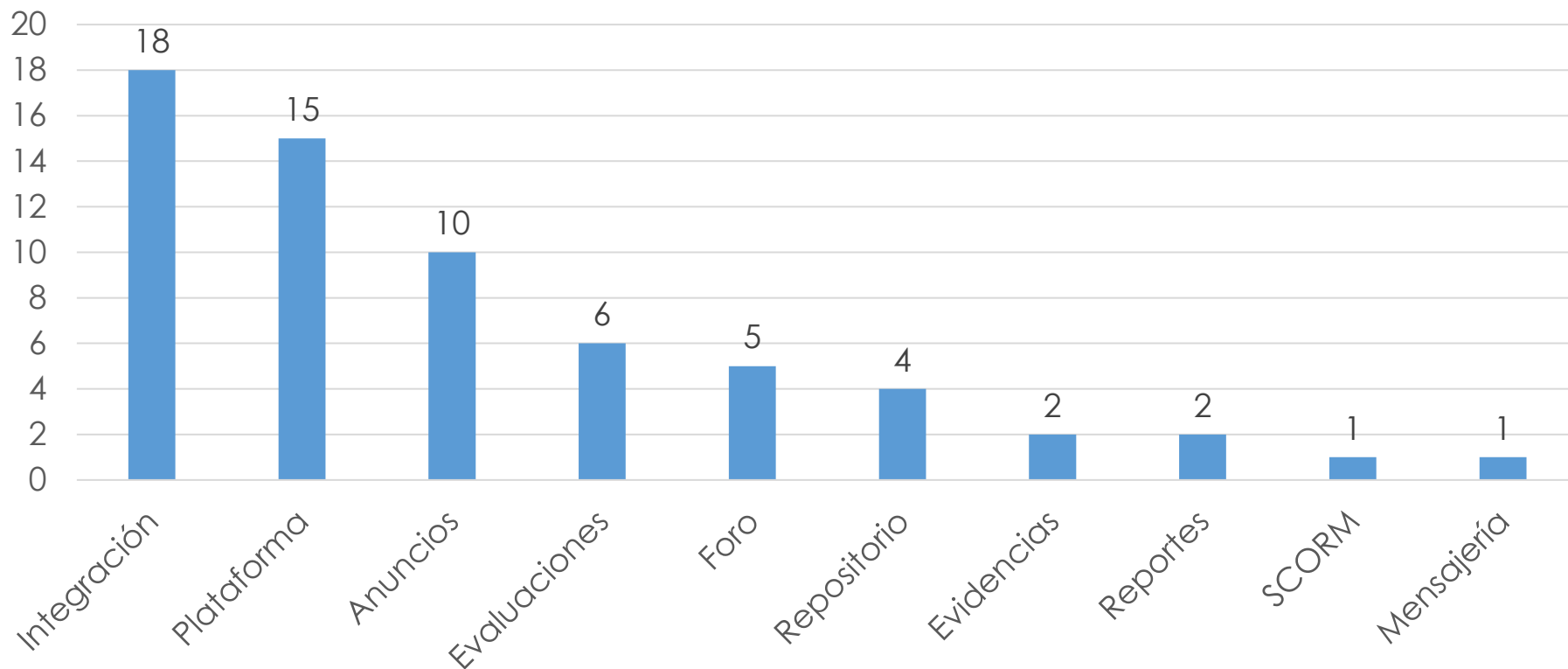
| Tipo | Casos |
|----------------------|------------|
| INCIDENTE | 409 |
| REQUERIMIENTO | 17 |
| Total general | 426 |

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 27 – Octubre 2025



| Estado | Casos 20-oct-2025 | Casos 27-oct-2025 |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| ESCALADO | 28 | 36 |
| EN ESPERA | 267 | 28 |
| Total general | 295 | 64 |


 Disminución en 231 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 27 – Octubre 2025

Durante el mes de octubre se han recibido 163 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

| Tipología | Porcentaje |
|--|------------|
| Usuario con diferente tipo de documento en Sofia y en Zajuna | 68% |
| Enrolamiento | 23% |
| Usuario suspendido | 4% |
| Correo SENA | 1% |
| Actualización datos personales | 1% |
| Usuario anulado en Sofia y Activo en Zajuna | 1% |
| Aprendiz con rol de instructor | 1% |
| usuario duplicado | 1% |

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 27 – Octubre 2025

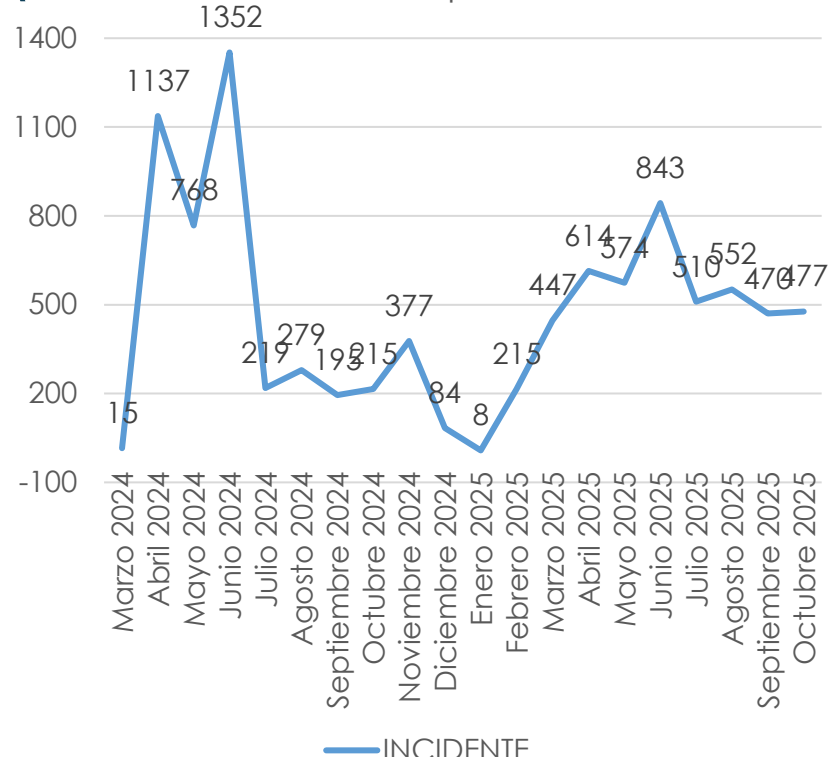
Durante el mes de Octubre se han recibido 426 casos de los cuales 377 (88%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 396 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.

ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

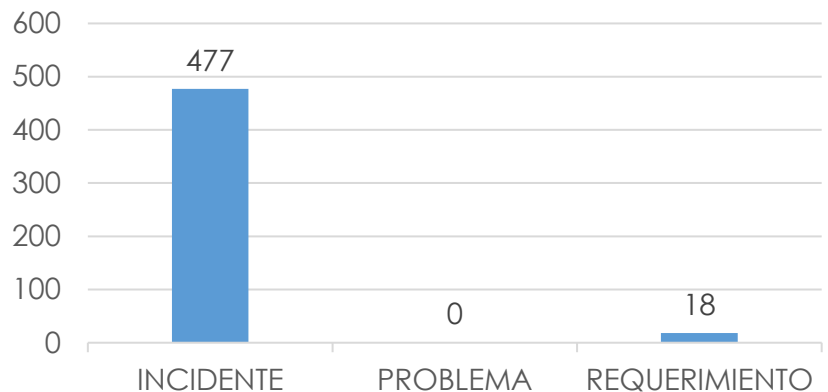
Corte 02 – Noviembre 2025

Incidentes por mes



— INCIDENTE

Octubre 2025

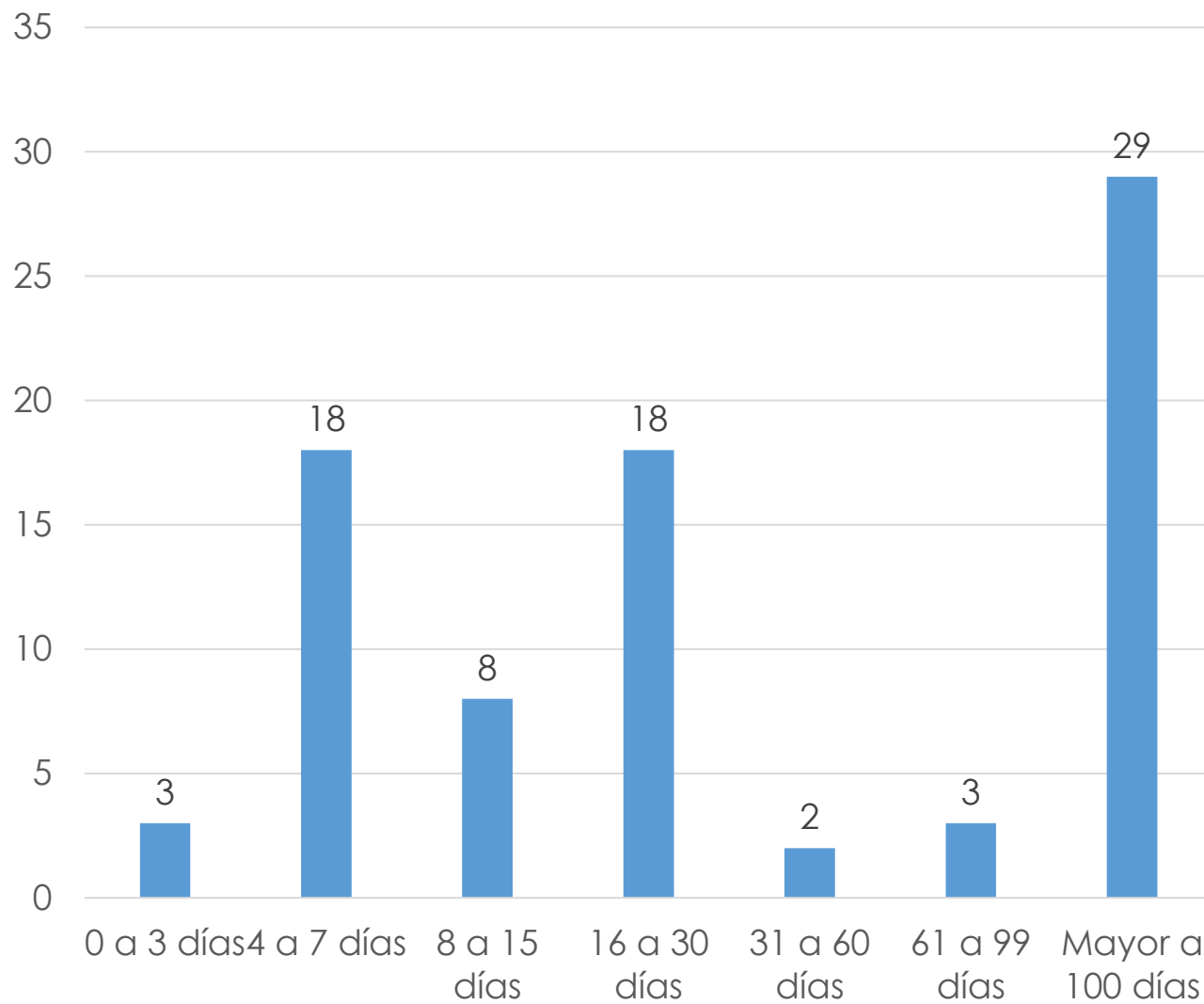


| Mes | INCIDENTE | PROBLEMA | REQUERIMIENTO | Total general |
|----------------------|-------------|----------|---------------|---------------|
| Marzo 2024 | 15 | 0 | 3 | 18 |
| Abril 2024 | 1137 | 1 | 23 | 1160 |
| Mayo 2024 | 768 | 0 | 16 | 784 |
| Junio 2024 | 1352 | 0 | 7 | 1359 |
| Julio 2024 | 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 | 477 | 0 | 18 | 495 |
| Total general | 9351 | 2 | 163 | 9514 |

| | Casos | % |
|---------------------|-------|--------|
| Cerrados | 8.910 | 93,65% |
| Solucionados | 523 | 5,50% |
| Abiertos | 81 | 0,85% |

TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 02 – Noviembre 2025

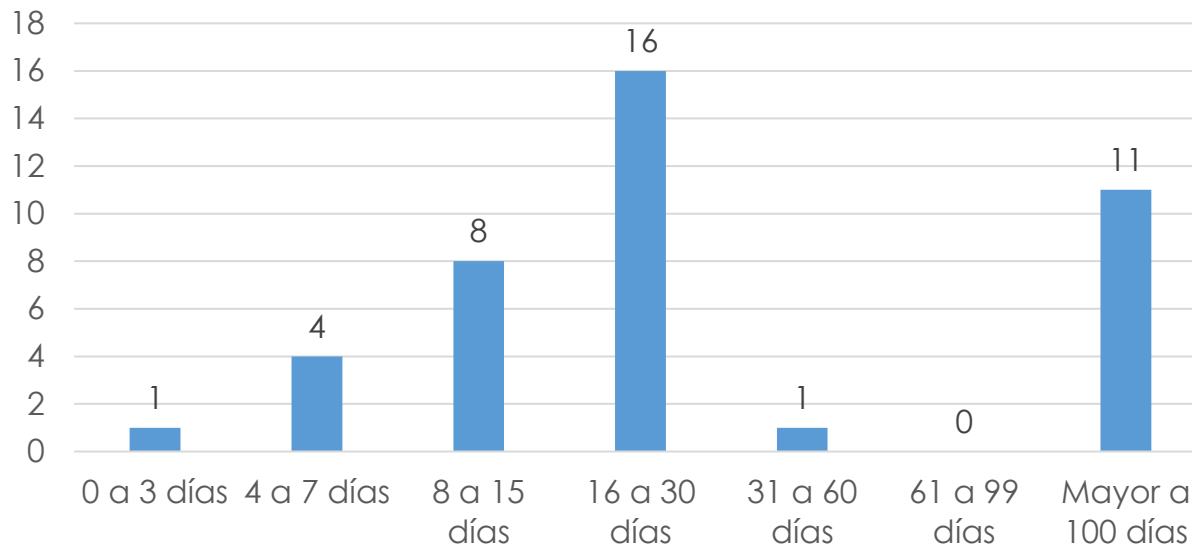


| Edades | Casos |
|----------------------|-----------|
| 0 a 3 días | 3 |
| 4 a 7 días | 18 |
| 8 a 15 días | 8 |
| 16 a 30 días | 18 |
| 31 a 60 días | 2 |
| 61 a 99 días | 3 |
| Mayor a 100 días | 29 |
| Total general | 81 |

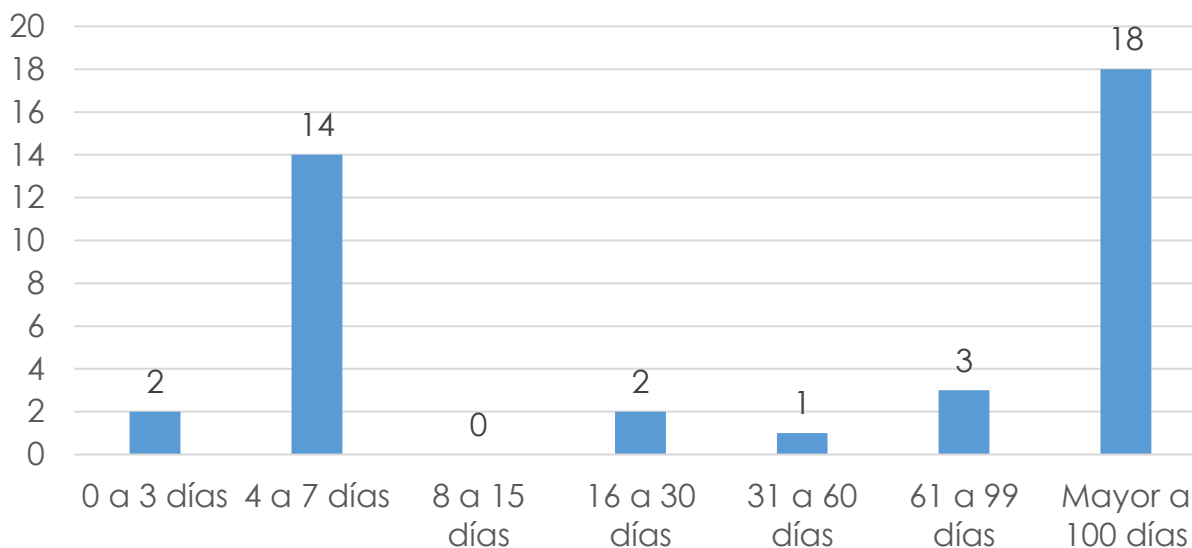
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 02 – Noviembre 2025

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



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

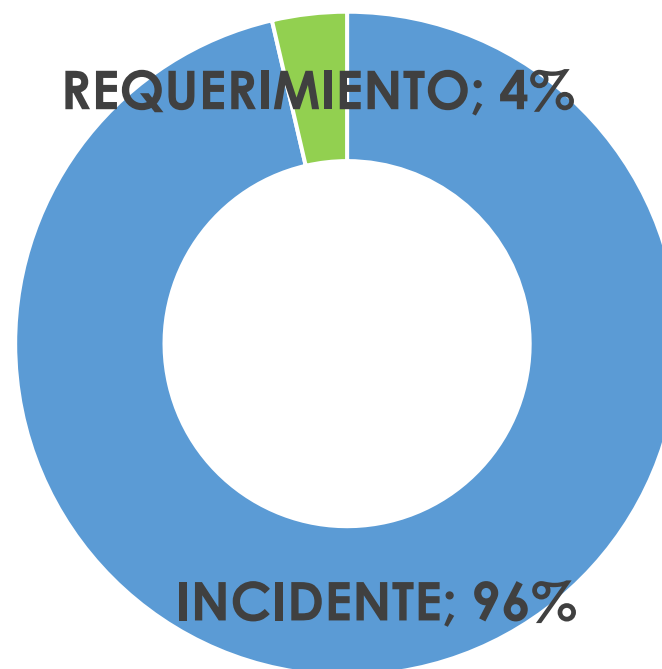


CASOS POR TIPO

Corte 02 – Noviembre 2025

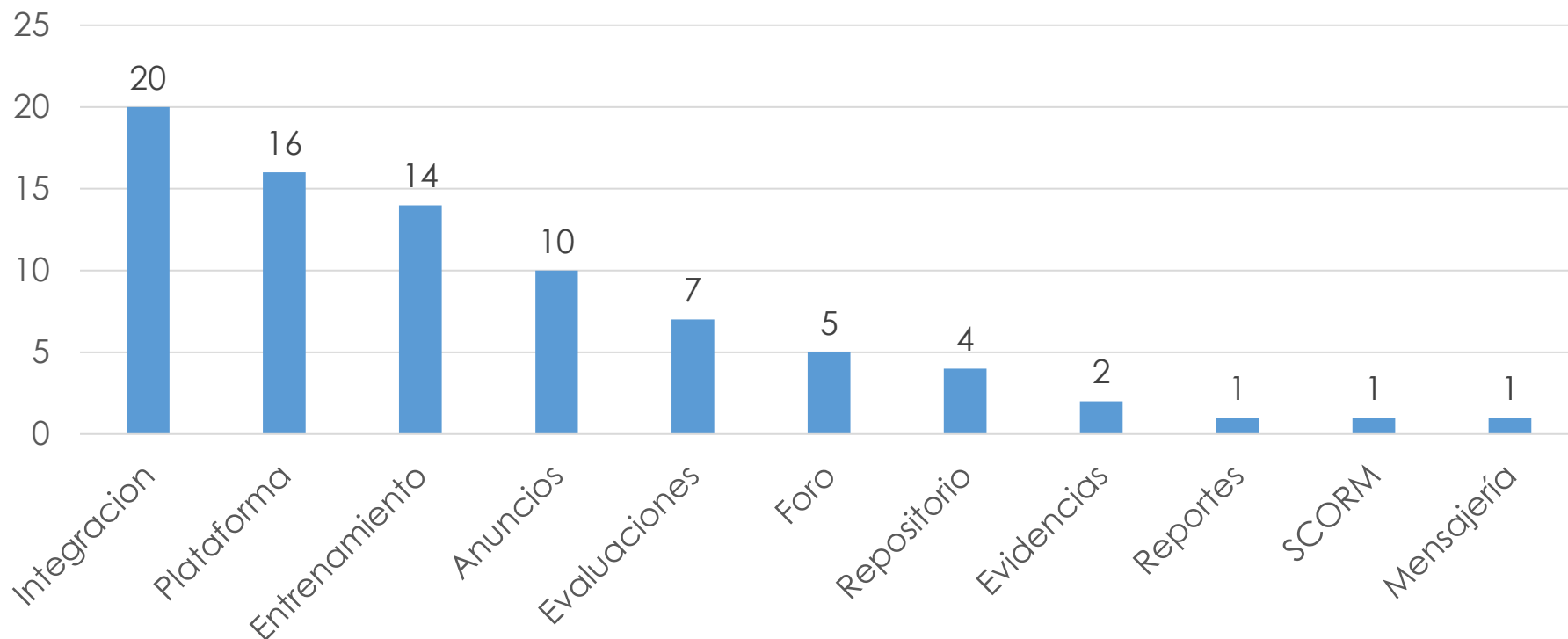
Casos por tipo

| Tipo | Casos |
|----------------------|------------|
| INCIDENTE | 477 |
| REQUERIMIENTO | 18 |
| Total general | 495 |



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 02 – Noviembre 2025



| Estado | Casos 27-oct-2025 | Casos 02-nov-2025 |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| ESCALADO | 36 | 41 |
| EN ESPERA | 28 | 40 |
| Total general | 64 | 81 |



Aumento en 23 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 02 – Noviembre 2025

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

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

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 02 – Noviembre 2025

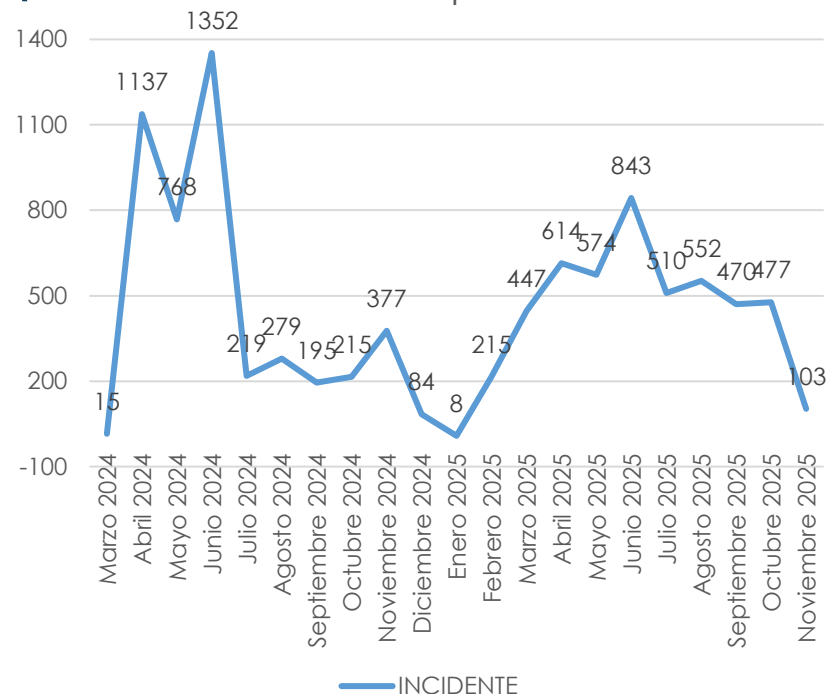
Durante el mes de Octubre se recibieron 495 casos de los cuales 440 (89%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

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

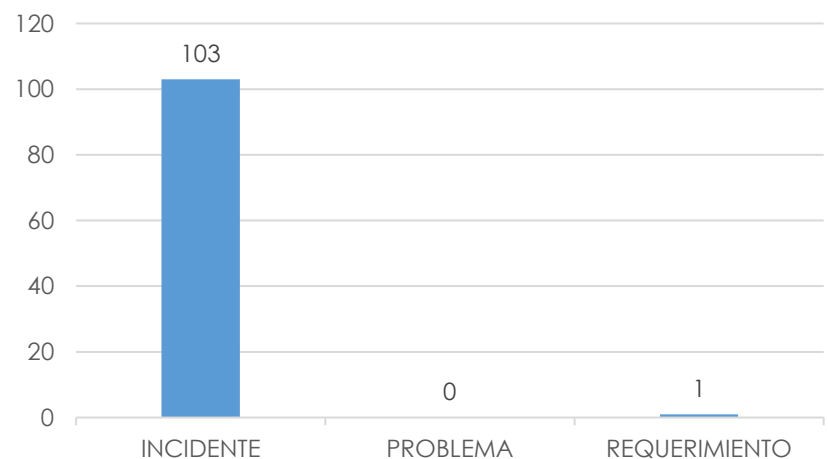
ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 10 – Noviembre 2025

Incidentes por mes



Noviembre 2025

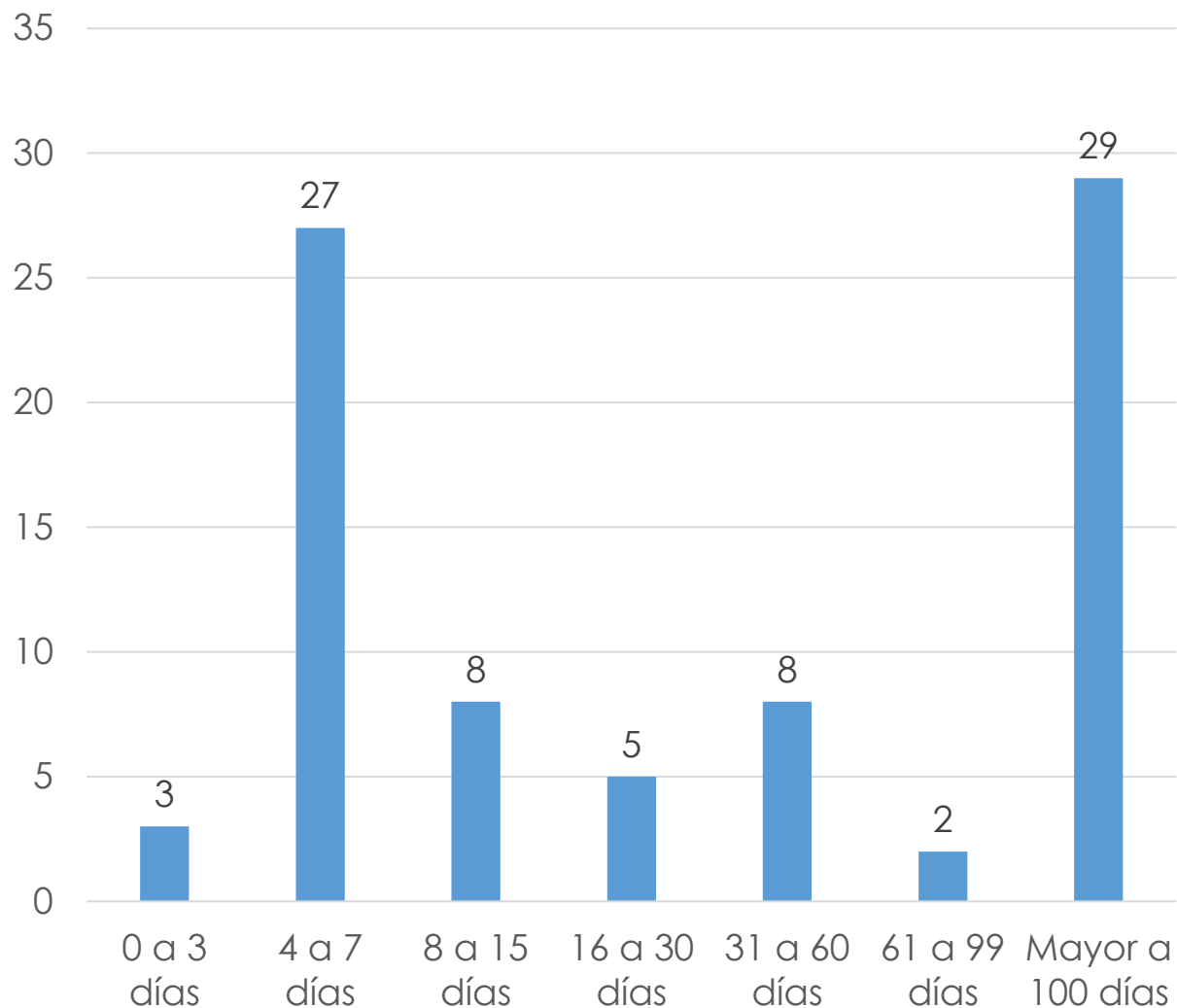


| Mes | INCIDENTE | PROBLEMA | REQUERIMIENTO | Total general |
|----------------------|-------------|----------|---------------|---------------|
| Marzo 2024 | 15 | 0 | 3 | 18 |
| Abril 2024 | 1137 | 1 | 23 | 1160 |
| Mayo 2024 | 768 | 0 | 16 | 784 |
| Junio 2024 | 1352 | 0 | 7 | 1359 |
| Julio 2024 | 219 | 0 | 5 | 224 |
| Agosto 2024 | 279 | 0 | 3 | 282 |
| Septiembre 2024 | 195 | 0 | 9 | 204 |
| Octubre 2024 | 215 | 0 | 7 | 222 |
| Noviembre 2024 | 377 | 1 | 1 | 378 |
| Diciembre 2024 | 84 | 0 | 4 | 88 |
| Enero 2025 | 8 | 0 | 2 | 10 |
| Febrero 2025 | 215 | 0 | 11 | 226 |
| Marzo 2025 | 447 | 0 | 11 | 458 |
| Abril 2025 | 614 | 0 | 14 | 628 |
| Mayo 2025 | 574 | 0 | 6 | 580 |
| Junio 2025 | 843 | 0 | 3 | 846 |
| Julio 2025 | 510 | 0 | 5 | 515 |
| Agosto 2025 | 552 | 0 | 2 | 554 |
| Septiembre 2025 | 470 | 0 | 13 | 483 |
| Octubre 2025 | 477 | 0 | 18 | 495 |
| Noviembre 2025 | 103 | 0 | 1 | 104 |
| Total general | 9454 | 2 | 164 | 9618 |

| | Casos | % |
|---------------------|-------|--------|
| Cerrados | 9.021 | 93,79% |
| Solucionados | 515 | 5,35% |
| Abiertos | 82 | 0,85% |

TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 10 – Noviembre 2025

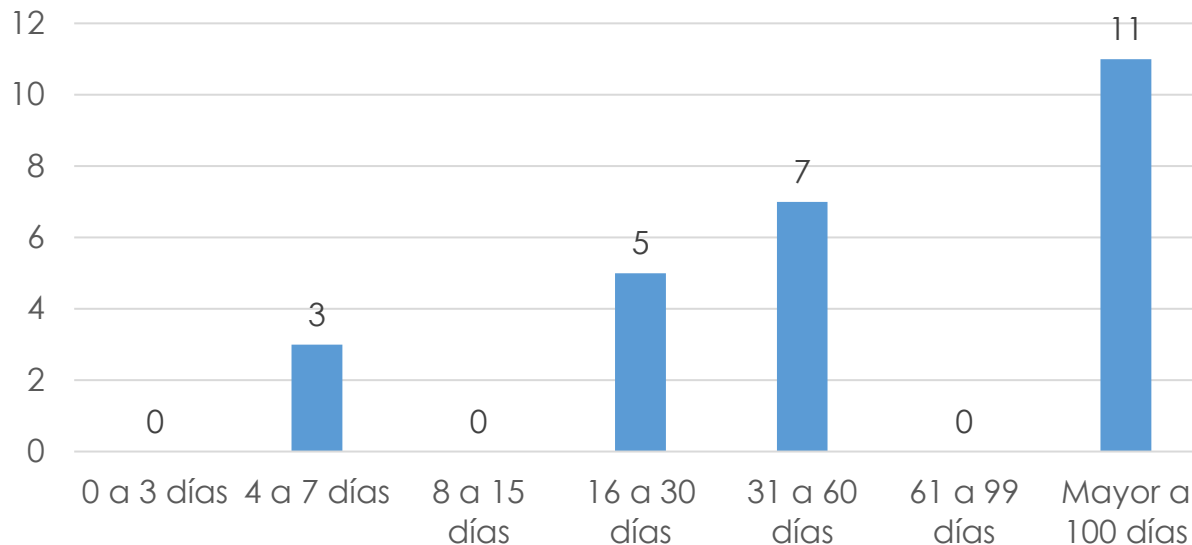


| Edades | Casos |
|----------------------|-----------|
| 0 a 3 días | 3 |
| 4 a 7 días | 27 |
| 8 a 15 días | 8 |
| 16 a 30 días | 5 |
| 31 a 60 días | 8 |
| 61 a 99 días | 2 |
| Mayor a 100 días | 29 |
| Total general | 82 |

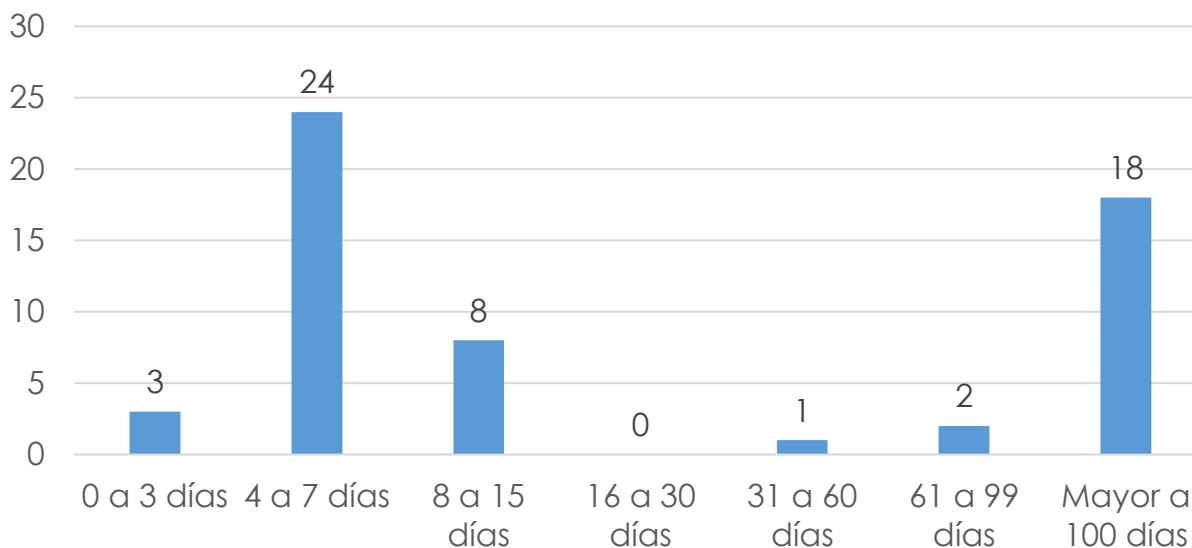
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 10 – Noviembre 2025

| Escalados | |
|----------------------|-----------|
| Edades | Casos |
| 0 a 3 días | 0 |
| 4 a 7 días | 3 |
| 8 a 15 días | 0 |
| 16 a 30 días | 5 |
| 31 a 60 días | 7 |
| 61 a 99 días | 0 |
| Mayor a 100 días | 11 |
| Total general | 26 |



| En espera de usuario | |
|----------------------|-----------|
| Edades | Casos |
| 0 a 3 días | 3 |
| 4 a 7 días | 24 |
| 8 a 15 días | 8 |
| 16 a 30 días | 0 |
| 31 a 60 días | 1 |
| 61 a 99 días | 2 |
| Mayor a 100 días | 18 |
| Total general | 56 |

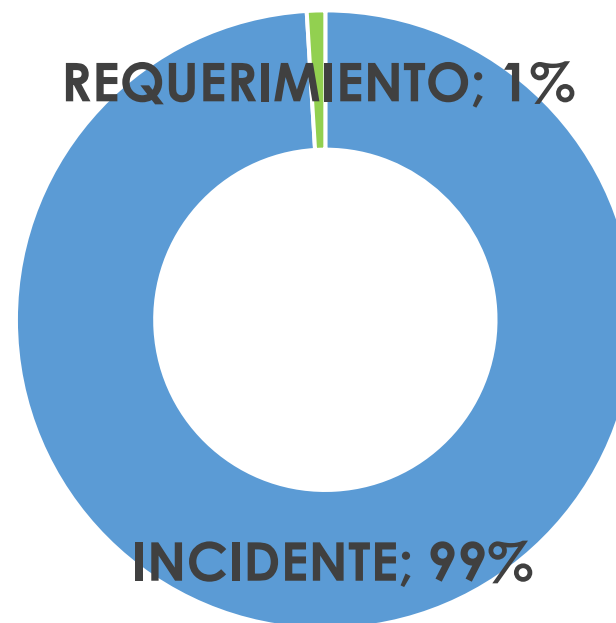


CASOS POR TIPO

Corte 10 – Noviembre 2025

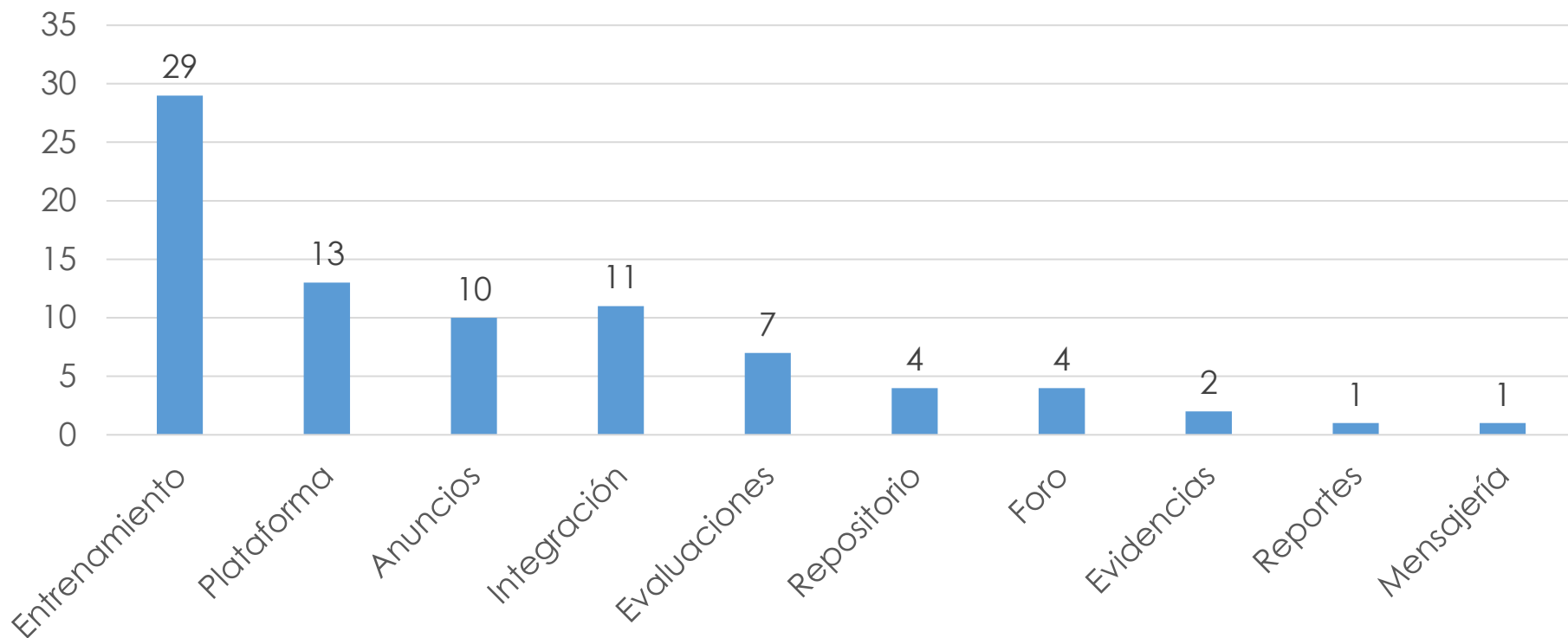
Casos por tipo

| Tipo | Casos |
|----------------------|------------|
| INCIDENTE | 103 |
| REQUERIMIENTO | 1 |
| Total general | 104 |



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 10 – Noviembre 2025



| Estado | Casos 02-nov-2025 | Casos 10-nov-2025 |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| ESCALADO | 41 | 26 |
| EN ESPERA | 40 | 56 |
| Total general | 81 | 82 |



Aumento en 1 caso

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 10 – Noviembre 2025

Durante el mes de noviembre se han recibido 43 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

| Tipología | Porcentaje |
|--|------------|
| Usuario con diferente tipo de documento en Sofia y en Zajuna | 65,1% |
| Enrolamiento | 27,9% |
| Usuario suspendido | 4,7% |
| Actualización datos personales | 2,3% |

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 10 – Noviembre 2025

Durante el mes de noviembre se han recibido 104 casos de los cuales 78 (75%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 73 casos resueltos y cerrados no se ha reabierto ninguno.