



PROCESO		
SOPORTE ZAJUNA N2		
NOMBRE DEL FORMATO		
INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES		
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
Pública	<input type="checkbox"/>	Pública Clasificada
		<input checked="" type="checkbox"/>
		Pública Reservada
		<input type="checkbox"/>

PROYECTO ZAJUNA LMS SENA

SEMANA DEL 18 AL 24 DE OCTUBRE DE 2025

Presentado por:

Sandra Milena Montealegre Largo

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

SENA Risaralda

Dosquebradas

2025



N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
9415	20/10/2025	En curso (asignada)	En curso (asignada)	Sí	No	Se valida caso y se hace escalamiento a N3 (Integración).
9415	21/10/2025	En curso (asignada)	Resuelto	Sí	No	Se reitera solución y se anexa complemento a la solución, con la evidencia correspondiente.
9454	23/10/2025	En curso (asignada)	Resuelto	Sí	No	Se soluciona caso con evidencia entregada por N3, a través de correo electrónico.
9463	24/10/2025	En curso (asignada)	En curso (asignada)	Sí	No	Se valida caso y se hace escalamiento a N3 (Integración) para unificación de documento de identidad.



- Se relacionan los casos donde he sido apoyo para seguimiento, avance y solución. (aparezco en GLPI como observador).

N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
9405	20/10/2025	En curso (asignado)	Resuelto	Sí	No	Se valida caso y se soluciona con evidencia entregada por N3, a través de correo electrónico.
6368	20/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	No	Se registra nota de seguimiento.
7393	20/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
8893	20/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
8938	21/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
9018	21/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
8941	21/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
9022	21/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.



8966	22/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
8909	22/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
8830	22/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
8760	22/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
8868	22/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
8863	22/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
9002	22/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
8907	22/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
9433	22/10/2025	En curso (asignado)	Resuelto	Sí	No	Se soluciona caso según correo electrónico de N3.
9393	22/10/2025	En curso (asignado)	En curso (asignado)	No	Sí	Se escala caso a soporte técnico, según indicaciones del líder de mesa.



5275	23/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
9259	23/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
9388	23/10/2025	En espera (Escalado a FS)	En espera (Escalado a FS)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
5849	23/10/2025	En curso (asignado)	En curso (asignado)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
9224	23/10/2025	En curso (asignado)	En curso (asignado)	No	Sí	Se registra nota de seguimiento.
4633	23/10/2025	En curso (asignado)	Resuelto	No	Sí	Se valida caso y se reitera solución con la información entregada por el líder de mesa.
8605	24/10/2025	En curso (asignado)	Resuelto	No	Sí	Se reitera complemento de la solución entregada el día 23/10/2025.
9464	24/10/2025	En curso (asignado)	Resuelto	No	No	Se apoya con el enrolamiento de coordinador académico en 26 fichas.
9326	24/10/2025	En curso (asignado)	Resuelto	No	Sí	Se valida caso y se reitera solución. Así mismo, se anexa nota indicada en la asignación.



- Se relacionan las actividades adicionales diferentes a la gestión de casos en GLPI.

ACTIVIDADES ADICIONALES			
Fecha	Actividad	Resumen	Estado
20/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado 03:00 p.m.	Se realiza seguimiento a fichas agosto, septiembre, octubre.	Finalizado.
21/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado 03:00 p.m.	Se realiza seguimiento a fichas agosto, septiembre, octubre.	Finalizado.
22/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado 03:00 p.m.	Se realiza seguimiento a fichas agosto, septiembre, octubre.	Finalizado.



23/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado 03:00 p.m.	Se realiza seguimiento a fichas agosto, septiembre, octubre.	Finalizado.
24/10/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado 03:00 p.m.	Se realiza seguimiento a fichas agosto, septiembre, octubre.	Finalizado.
24/10/2025	Asignación especial Informe técnico Casos resueltos	Se reitera solución en los casos asignados en drive, complementando solución y anexando informe técnico en PDF.	Finalizado
24/10/2025	Backups complementaria	Validación de Backups en ambiente especial. Se hace avance de 20 backups revisados, de 215 del mes de abril.	En proceso.

- se implementa buena práctica en modelo responsive y adecuación de los diseños según las reuniones.



- Se trabaja en la redacción y la respuesta oportuna para cada caso asignado en masa.

EVIDENCIAS DE LOS ENTREGABLES

A continuación, se puede observar las pruebas referentes a los entregables:

Casos gestionados en GLPI: capturas de pantalla de algunos casos resueltos en GLPI

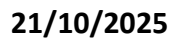


Casos asignados (Aparezco como dueña en GLPI)

20/10/2025

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a sidebar with navigation menus. The main content area displays a case titled "Integración documento aprendiz - No ingresa plataforma zajuna (9415)". The case details include a description, a list of elements, and a history of actions. A red box highlights the "Asignado a" field, which shows "Montealegre Sandra" with a user icon and the number 19. The bottom of the interface shows a Windows taskbar with various application icons and a system clock indicating 9:33 p.m. on 20/10/2025.

The screenshot shows the GLPI mobile app interface. The top bar displays "Casos ABIERTOS". The main content area shows a case titled "Caso 9415". Below the title are buttons for "Añadir", "Fechas", "Checklist", and "Adjunto". The "Miembros" section shows "En curso (asignado) N3". The "Descripción" section has a text input field. The "Campos personalizados" section shows a list of fields. On the right, the "Comentarios y Actividad" section shows a list of comments. A red box highlights a comment by "Sandra Milena Montealegre Largo" that says "Se valida caso y se hace escalamiento a N3 (Integración)". Below this, a comment by "Adolfo León Gil Restrepo" is visible. The bottom of the app shows a navigation bar with icons for "Power-Ups", "Automatizaciones", and "Comentarios".



Casos SOLUCIONADOS

Caso 9415

+ Añadir



🕒 Fechas

📋 Checklist

📎 Adjunto

Miembros

Etiquetas



+ Reabierto +

Descripción

Añadir una descripción más detallada...

Campos personalizados

T Enlace caso GLPI

T Mover tarjetas

http://149.130... ↗


Añadir Mover tarjet...

Editar

Comentarios y Actividad


Mostrar detalles

Escribe un comentario...

 Sandra Milena Montealegre Largo [hace 39 minutos](#)


Se reitera solución y se anexa complemento a la solución, con la evidencia correspondiente.

🔗 • [Editar](#) • [Eliminar](#)

 Adolfo León Gil Restrepo [hace 1 hora](#)


@smontealegre3 favor atender nota PAR.

🔗 • [Responder](#)

 Luz Elena Patiño Herrera [hace 10 horas](#)

Se valida y da solucion al caso

🔗 • [Responder](#)

 Jorge Antonio Alvarado Rojas [hace 10 horas](#)

@luzelenapatinoherrera Por favor revisar respuesta de N3 enviada por correo

🔗 • [Responder](#)

Power-Ups

Automatizaciones

Comentarios



GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Q Buscar | ☆ Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raíz

Integración->Error en documento del aprendiz (9454)

1/1

Observador

Asignado a

Montealegre Sandra 5

Elementos 0

Niveles de servicio

TTO ?

2025-10-23 18:53:57

TTR ?

2025-10-23 21:49:48

Internal TTO ?

Internal TTR ?

Guardar

Caso 6

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 19

Todo

Intervención recibida en caso:

Causa: Los cambios realizados en la base de datos principal (SOFIA) no se reflejan de manera inmediata en la réplica generando un desfase temporal que impide visualizar las actualizaciones en tiempo real.

Solución: Una vez la información se sincroniza con la réplica de SOFIA, el sistema de integración procesa los datos y ejecuta el enrolamiento, las novedades y la actualización de manera adecuada.

Evidencia: se adjunta

1. Imagen, "Caso_9454.png"

Quedamos atentos a su amable verificación y apoyo en el cierre del caso.

Atentamente,

Sandra Montealegre
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Q Buscar | ☆ Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raíz

Integración: Aprendiz con documento desactualizado (9463)

1/1

Observador

Asignado a

Ariza Ortiz Luis Felipe 2

Montealegre Sandra 5

Elementos 0

Niveles de servicio

TTO ?

2025-10-24 16:25:36

TTR ?

Internal TTO ?

Internal TTR ?

Guardar

Caso 4

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 14

Todo

Estimado, Luis Felipe Ariza Ortiz ,

Nos encontramos atendiendo su caso y realizando una validación inicial, donde se identificará la causa de su caso. Se estará informando cualquier cambio relacionado con la solución o el escalamiento del caso según corresponda el análisis realizado.

Atentamente,

Adolfo León Gil Restrepo.
Asesor de soporte Zajuna.

Creado: Yesterday por Montealegre Sandra

Cordial Saludo, Luis Felipe Ariza Ortiz.

Hemos revisado la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento al grupo de Soporte técnico quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estaremos informando cualquier novedad.

Atentamente,

Sandra Montealegre
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Respuesta



Casos de apoyo (aparezco en GLPI como observador)

20/10/2025

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a sidebar with navigation menus. The main area displays a case titled 'Caso 9405'. A notification banner at the top of the case area reads: 'Anuncios --> NO llega notificación de anuncios al correo (6368)'. Below this, the case details show a message from 'Sandra Montealegre' to 'Carlos Saavedra'. On the right side of the case, there is a list of 'Observador' (Observers) with names and counts. The bottom of the interface shows a Windows taskbar with various application icons and a system clock indicating 9:44 p.m. on 20/10/2025.

This screenshot shows the detailed view of 'Caso 9405' in GLPI. The case is marked as 'Caso SOLUCIONADOS'. The 'Miembros' (Members) section lists 'ML' and another user. The 'Descripción' (Description) field contains the text: 'Añadir una descripción más detallada...'. The 'Campos personalizados' (Custom Fields) section shows two fields: 'Enlace caso GLPI' with the value 'http://149.130...' and 'Mover tarjetas' with the value 'Añadir Mover tarjet...'. On the right, the 'Comentarios y Actividad' (Comments and Activity) section shows three comments. The first comment, from 'Sandra Milena Montealegre Largo' (hace 50 minutos), states: 'Se valida caso y se soluciona con evidencia entregada por N3, a través de correo electrónico.' The second comment, from 'Adolfo León Gil Restrepo' (hace 58 minutos), mentions '@smontealegre3' and asks to manage the case. The third comment, from 'Maria A' (hace 4 horas), reports a login issue and mentions 'Zajuna'. The bottom of the page has a navigation bar with 'Power-Ups', 'Automatizaciones', and 'Comentarios' buttons.



20/10/2025 – Notas de seguimiento:

GLPI Inicio / Asistencia / Casos

Anuncios ---> NO llega notificación de anuncios al correo (6368)

Caso 51

Estadísticas
Aprobaciones
Base de conocimientos
Elementos
Costos
Proyectos
Tareas del proyecto
Problemas
Cambios
Contratos
Historico 354
Todo

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Jhon Fredy Loaiza Herrera
Asesor de soporte Zajuna.

Observador

- × Saavedra Carlos 57
- × Montealegre Sandra 149
- × Loaiza Herrera Jhon Fredy 156
- × Sandoval Lopez Maria Alejandra 73
- × Villegas Tabares César Andrés 125
- × Niño Camargo Anyibe 109
- × Moreno Medina Daniella 78
- × Patiño Herrera Luz Elena 77
- × Alvarado Rojas Jorge Antonio 99
- × Gli Restrepo Adolfo León 104
- × Enciso Arias Daniel 123
- × Vargas Correa Andrés Felipe 156
- × Ramirez Santiago 101
- × Otañalvaro Pulido Juan Camilo 92

9:44 p. m.
20/10/2025

GLPI Inicio / Asistencia / Casos

Administración del curso - Duplicidad en cursos (7393)

Caso 9

Estadísticas
Aprobaciones
Base de conocimientos
Elementos
Costos
Proyectos
Tareas del proyecto
Problemas
Cambios
Contratos
Historico 50
Todo

Cordial Saludo Claudia Lorena Quintero Gutiérrez.

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Andrés Felipe Vargas Correa
Asesor de soporte Zajuna.

Observador

- × Quintero Gutiérrez Claudia Lorena 64
- × Sandoval Lopez Maria Alejandra 73
- × Santamaría Juan Carlos 151
- × Montealegre Sandra 149

Asignado a

- × Vargas Correa Andrés Felipe 18

Elementos 0

Niveles de servicio

TTO ?
2025-06-20 15:48:00

9:46 p. m.
20/10/2025



GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar...

Super-Admin
Entidad Raíz

Administración Plataforma > INCIDENTE caída de la plataforma (8893)

1/1

Caso 12

Estadísticas
Aprobaciones
Base de conocimientos
Elementos
Costos
Proyectos
Tareas del proyecto
Problemas
Cambios
Contratos
Historico 77
Todo

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.
Atentamente,
Juan Camilo Otalvaro Pulido
Asesor de soporte Zajuna.
Zajuna Pending: Escalado a FS

Crear: hace 7 horas por Montalegre Sandra
Last update: hace 7 horas by Montalegre Sandra

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.
Atentamente,
Sandra Milena Montealegre Largo
Asesor de soporte Zajuna.
Pending: Escalado a FS

Actores 0

Solicitante

- Quintero Gutiérrez Claudia Lorena 64

Observador

- Montalegre Sandra 149
- Otalvaro Pulido Juan Camilo 92
- Loaiza Herrera Jhon Fredy 156
- Uribe Guevara Jorge Armando 32

Asignado a

- Guatibonza Castro Yhonson Enrique 20

Resposta

Guardar

9:48 p. m.
20/10/2025

Asignaciones adicionales

Notas de seguimiento del 20 de octubre de 2025

+ Añadir | Etiquetas | Fechas | Checklist | Adjunto

Miembros

- DR ML DA AF FC CT JG JP YC
- JH DM

Descripción

Añadir una descripción más detallada...

Campos personalizados

Enlace caso GLPI | Mover tarjetas

Añadir Enlace cas... | Añadir Mover tarj...

Power-Ups | Automatizaciones | Comentarios

Responder

JP Juan Camilo Otalvaro Pulido hace 7 horas

Se registran notas de seguimiento en los casos asignados.

Responder

Sandra Milena Montealegre Largo hace 7 horas

Se registran notas de seguimiento en los casos asignados.

Editar | Eliminar

JH Jhon Fredy Loaiza Herrera hace 7 horas

Se registran notas de seguimiento en los caso asignados.

Responder

ML Maria A hace 11 horas

Se registran notas de seguimiento en los caso asignados.

Responder

Diana Carolina León Romero hace 13 horas



21/10/2025 – Notas de seguimiento:

Administración / Caida total (8938)

Caso 10

Estadísticas
Aprobaciones
Base de conocimientos
Elementos
Costos
Proyectos
Tareas del proyecto
Problemas
Cambios
Contratos
Historico 65
Todo

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.
Atentamente,
Ariel Rodríguez F.
Asesor de soporte Zajuna.
Pending: Escalado a FS

Creado: hace 2 horas por R. Montealegre Sandra
Last update: hace 2 horas by R. Montealegre Sandra

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.
Atentamente,
Sandra Montealegre
Asesor de soporte Zajuna.
Pending: Escalado a FS

Observador

- R. González Riaño María Angélica 51
- R. Nello Camargo Anyibe 110
- R. Guatibonza Castro Yhonson Enrique 99
- R. Enciso Arias Daniel 128
- R. Villegas Tabares César Andrés 126
- R. Loaiza Herrera Jhon Fredy 158
- R. Rodríguez Cuatrecasas Adiel 66
- R. Montealegre Sandra 152

Asignado a

- R. Sandoval Lopez Maria Alejandra 12

Elementos 0

Respuesta Guardar

5:03 p. m.
21/10/2025

Integración / Ficha duplicada (9018)

Caso 12

Estadísticas
Aprobaciones
Base de conocimientos
Elementos
Costos
Proyectos
Tareas del proyecto
Problemas
Cambios
Contratos
Historico 76
Todo

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.
Atentamente,
Ariel Rodríguez F.
Asesor de soporte Zajuna.
Pending: Escalado a FS

Creado: hace 2 horas por R. Montealegre Sandra
Last update: hace 2 horas by R. Montealegre Sandra

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,
Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.
Atentamente,
Sandra Montealegre
Asesor de soporte Zajuna.
Pending: Escalado a FS

Actores 6

Solicitante

- R. González Riaño María Angélica 51

Observador

- R. Santamaría Juan Carlos 151
- R. Villegas Tabares César Andrés 128
- R. Otaívar Pulido Juan Camilo 85
- R. Montealegre Sandra 152

Asignado a

- R. Ramirez Santiago 31

Elementos 0

Niveles de servicio

Respuesta Guardar

5:04 p. m.
21/10/2025



GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raiz

Administración / Caída total (8941)

Caso 10

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 62

Todo

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Santiago Ramirez

Asesor de soporte Zajuna.

Creado: hace 2 horas por R Montealegre Sandra

Last update: hace 2 horas by R Montealegre Sandra

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Sandra Milena Montealegre Largo

Asesor de soporte Zajuna.

Pending: Escalado a FS

Actores 8

Solicitante

R González Riaño María Angélica 51

Observador

R Niño Camargo Anyibe 110

R Gil Restrepo Adolfo León 106

R Alvarado Rojas Jorge Antonio 99

R Loaiza Herrera Jhon Fredy 158

R Ramirez Santiago 100

R Montealegre Sandra 152

Asignado a

R Ramirez Santiago 31

Elementos 0

Guardar

5:05 p. m. 21/10/2025

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raiz

Integración / Ficha duplicada (9022)

Caso 12

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 73

Todo

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Felipe Santiago Ramirez Cardona

Asesor de soporte Zajuna.

Pending: Escalado a FS

Creado: hace 2 horas por R Montealegre Sandra

Last update: hace 2 horas by R Montealegre Sandra

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Sandra Montealegre

Asesor de soporte Zajuna.

Pending: Escalado a FS

Actores 7

Solicitante

R González Riaño María Angélica 51

Observador

R Villegas Tabares César Andrés 126

R Otálvaro Pulido Juan Camilo 99

R Sandoval Lopez María Alejandra 76

R Ramirez Santiago 100

R Montealegre Sandra 152

Asignado a

R León Romero Diana Carolina 20

Guardar

5:06 p. m. 21/10/2025



Proceso ▾

Notas de seguimiento - 21 de OCT 2025 + Añadir

Recomendaciones para las notas de seguimiento:

1. Unirse en la tarjeta de Trello de los casos asignados.
2. Corroborar si somos observadores en GLPI si no, nos añadimos a la lista de observadores del caso.
3. Comprobar que el caso tenga nota de hace 3 días.
4. Verificar que quede el estado "En espera de FS" o "En espera de Usuario" para casos en espera.

Campos personalizados Editar

T Enlace caso GLPI T Mover tarjetas

Añadir Enlace cas... Añadir Mover tarj...

Adjuntos Añadir

Enlaces

+ Notas_seguimiento_21_OCT_2025 ...

Se registran notas de seguimiento en los casos asignados.

@ • Responder

Andrés Felipe Vargas Correa [hace 2 horas](#)

Finalizado

@ • Responder

Sandra Milena Montealegre Largo [hace 2 horas](#) 🔗

Se registran notas de seguimiento en los casos asignados.

@ • Editar • Eliminar

DM Daniella Moreno Medina [hace 2 horas](#)

Se registran notas de seguimiento en los casos asignados.

@ • Responder

CT Cesar Andres Villegas Tabares [hace 2 horas](#)

Finalizado

@ • Responder

IH Jhon Fredy Loaiza Herrera [hace 2 horas](#)

⚡ Power-Ups ⚡ Automatizaciones 💬 Comentarios



22/10/2025 – Casos de apoyo

The screenshot shows the GLPI interface with a case titled "Administración / Caída total (8966)". The case is assigned to Sandra Montealegre. The case description includes a greeting and a message from Jhon Fredy Loaiza Herrera, Asesor de soporte Zajuna. The case is created by Sandra Montealegre and last updated by her. The case is assigned to Sandra Montealegre. The case is assigned to Sandra Montealegre.

The screenshot shows the GLPI interface with a case titled "Administración Plataforma - INCIDENTE - No permite ingresar a la plataforma (8909)". The case is assigned to Sandra Montealegre. The case description includes a greeting and a message from Claudia Lorena Quintero Gutiérrez. The case is created by Sandra Montealegre and last updated by her. The case is assigned to Sandra Montealegre. The case is assigned to Sandra Montealegre.



GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raíz

Administración Plataforma > INCIDENTE caída de la plataforma (8830)

1/1

Caso 15

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 102

Todo

Atentamente,
Jhon Fredy Loaiza Herrera
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna Pending: Escalado a FS

Creado: Hace 3 días por Montealegre Sandra Last update: Hace 3 días by Montealegre Sandra

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Sandra Montealegre
Asesor de soporte Zajuna.

Pending: Escalado a FS

Creado: Hace 2 días por Loaiza Herrera Jhon Fredy

Cordial Saludo Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,

Observador

- Sandoval Lopez Maria Alejandra 25
- Alvarado Rojas Jorge Antonio
- Montealegre Sandra 33
- Moreno Medina Daniella 24
- Niño Camargo Anyibe 31
- Vargas Correa Andrés Felipe 35
- Rodriguez Fuentes Ariel 20
- Loaiza Herrera Jhon Fredy 34

Asignado a

- Santamaria Juan Carlos 7

Elementos 0

Niveles de servicio

TTD

Guardar

Edición: 25 de octubre de 2025

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raíz

Administración Plataforma No permite iniciar sesion credenciales (8760)

1/1

Caso 13

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 85

Todo

Atentamente,
Jhon Fredy Loaiza Herrera
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna Pending: Escalado a FS

Creado: Hace 3 días por Montealegre Sandra Last update: Hace 3 días by Montealegre Sandra

Cordial Saludo, Andrea Carolina Sánchez Prada,

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Sandra Montealegre
Asesor de soporte Zajuna.

Pending: Escalado a FS

Creado: Hace 2 días por Villegas Tabares César Andrés

CV

Solicitante

- Sánchez Prada Andrea Carolina 7

Observador

- Gil Restrepo Adolfo León 30
- Loaiza Herrera Jhon Fredy 34
- Guatibonza Castro Yhonson Enrique 18
- Villegas Tabares César Andrés 30
- Vargas Correa Andrés Felipe
- Montealegre Sandra 33

Asignado a

- Vargas Correa Andrés Felipe 4

Elementos 0

Guardar



GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raiz

Administración Plataforma > INCIDENTE caída de la plataforma (8868) 1/1

Caso 15

Atentamente,
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zajuna.

Observador

Loaiza Herrera Jhon Fredy 34
Villegas Tabares César Andrés 30
Guatibonza Castro Yhonson Enrique 18
Vargas Correa Andrés Felipe 35
Moreno Medina Daniella 24
Enciso Arias Daniel 36
Montealegre Sandra 33
Niño Camargo Anyibe 31

Asignado a

Santamaría Juan Carlos 7

Elementos 0

Niveles de servicio

TTO ?

Guardar

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raiz

Incidente --> No permite inicio sesión (8863) 1/1

Caso 14

Cordial saludo, Carlos Saavedra.

Solicitante

Saavedra Carlos 4

Observador

Moreno Medina Daniella 24
Villegas Tabares César Andrés 30
Montealegre Sandra 33
Gili Restrepo Adolfo León 30
Sandoval Lopez Maria Alejandra 25
Santamaría Juan Carlos 31
Enciso Arias Daniel 36
Niño Camargo Anyibe 31

Asignado a

León Romero Diana Carolina 3

Elementos 0

Guardar



GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raiz

Menú - buscar

Activos

Asistencia

Tablero

Casos

+ Crear caso

Problemas

Cambios

Planificación

Estadísticas

Casos recurrentes

Cambios recurrentes

Gestión

Herramientas

Administración

Configuración

Contrar menu

Plataforma-> Caída de la plataforma (9002)

1/1

Caso 12

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 84

Todo

Atentamente,

Daniel Enciso Arias

Asesor de soporte Zajuna.

3 Zajuna Pending: Escalado a FS

Creado: Hace 3 días por Sandra

Last update: Hace 3 días by Sandra

Cordial Saludo, Mayra Alexandra Amador Ladino,

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Sandra Montealegre

Asesor de soporte Zajuna.

Pending: Escalado a FS

Creado: Hace 2 días por Uribe Guevara Jorge Armando

Last update: Hace 2 días by Uribe Guevara Jorge Armando

Observador

30 Gil Restrepo Adolfo León

18 Guatibonza Castro Yhanson Enrique

35 Vargas Correa Andrés Felipe

25 Sandoval Lopez Maria Alejandra

31 Santamaría Juan Carlos

36 Enciso Arias Daniel

33 Montealegre Sandra

7 Uribe Guevara Jorge Armando

Asignado a

1 Moreno Medina Daniela

Elementos 0

Niveles de servicio

TTT

Guardar

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raiz

Menú - buscar

Activos

Asistencia

Tablero

Casos

+ Crear caso

Problemas

Cambios

Planificación

Estadísticas

Casos recurrentes

Cambios recurrentes

Gestión

Herramientas

Administración

Configuración

Contrar menu

Administración Plataforma > INCIDENTE caída de la plataforma (8907)

1/1

Caso 17

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 98

Todo

Desde nuestro equipo, se cuenta con un Centro de Operaciones de Red (NOC) encargado de realizar el monitoreo continuo del rendimiento, disponibilidad y estabilidad de los servicios asociados a la plataforma. Cuando se detecta cualquier anomalía o degradación en los indicadores de desempeño, el incidente es escalado de manera inmediata al proveedor, quien procede con la validación y mitigación correspondiente.

No obstante, es importante aclarar que las intervenciones realizadas directamente por el proveedor no son controlables desde nuestro entorno, ni son informadas con antelación, salvo en los casos en que se prevé un impacto significativo en la operación. Estas tareas, aunque usualmente se ejecutan sin afectar la experiencia del usuario final, pueden en ocasiones generar fluctuaciones temporales en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, como ocurrió en este caso.

A partir de este evento, se reforzaron las acciones de seguimiento y comunicación con el proveedor, con el fin de mejorar los tiempos de notificación ante mantenimientos extendidos o actividades no planificadas, garantizando así una mayor trazabilidad y control preventivo sobre posibles afectaciones al servicio.

Quedamos atentos a su amable verificación y apoyo en el cierre del caso.

Atentamente,

Sandra Montealegre

Asesor de soporte Zajuna.

Solicitante

6 Quintero Gutiérrez Claudia Lorena

Observador

31 Niño Camargo Anayibe

16 Otaívaro Pulido Juan Camilo

18 Guatibonza Castro Yhanson Enrique

31 Patiño Herrera Luz Elena

23 León Romero Diana Carolina

31 Santamaría Juan Carlos

38 Alvarado Rojas Jorge Antonio

36 Enciso Arias Daniel

33 Montealegre Sandra

Asignado a

0 Ramirez Santiago

Guardar



GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Q Buscar | ☆ Listas | Plantillas | Global Kanban

Casos esperando su aprobación

Buscar...

Super-Admin
Entidad Raiz

Integración > INCIDENTE falla en la unificación de usuarios (9433)

1/1

Caso 7

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 26

Todo

temas resumido en caso.

Causa: Los cambios realizados en la base de datos principal (SOFIA) no se reflejan de manera inmediata en la réplica generando un desfase temporal que impide visualizar las actualizaciones en tiempo real.

Solución: Una vez la información se sincroniza con la réplica de SOFIA, el sistema de integración procesa los datos y ejecuta el enrolamiento, las novedades y la actualización de manera adecuada.

Evidencia: se adjunta

1. Imagen, "Caso_9433"

Quedamos atentos a su amable verificación y apoyo en el cierre del caso.

Atentamente,

Sandra Milena Montealegre Largo
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Solicitante

Quintero Gutiérrez Claudia Lorena 6

Observador

Montealegre Sandra 33

Asignado a

Guatibonza Castro Yhonson Enrique 1

Elementos 0

Niveles de servicio

TTO ?

2025-10-22 08:21:00

TTR ?

Guardar

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Q Buscar | ☆ Listas | Plantillas | Global Kanban

Casos esperando su aprobación

Buscar...

Super-Admin
Entidad Raiz

Integración --> Usuario con tipo de documento erroneo (9393)

1/1

Caso 10

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 40

Todo

LB

Creado: Hace 3 días por Beltran Beltran Luis Felipe

Saludo equipo,

A través de la Ingeniera Martha Lopez se programó sesión para la revisión de la situación que se presenta.

CV

Creado: Yesterday por Villegas Tabares César Andrés

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán.

Hemos revisado la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento al grupo de Soporte técnico quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado, estaremos informando cualquier novedad.

Atentamente,

Sandra Montealegre
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Aprobación No sujeto a aprobación

Actores 4

Solicitante

Beltran Beltran Luis Felipe 11

Observador

Montealegre Sandra 33

Villegas Tabares César Andrés 30

Asignado a

Ramirez Santiago 0

Elementos 0

Niveles de servicio

Guardar



23/10/2025 – Casos de apoyo

The screenshot shows the GLPI interface with a sidebar on the left containing navigation links like 'Inicio', 'Asistencia', 'Casos', 'Problemas', 'Cambios', 'Planificación', 'Estadísticas', 'Casos recurrentes', 'Cambios recurrentes', 'Gestión', 'Herramientas', 'Administración', and 'Configuración'. The main content area displays a case titled 'Anuncios --> No llega notificación a aprendices (5275)'. The case details include a description: 'Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.' and a list of assigned users: Beltrán Beltrán Luis Felipe, Loaiza Herrera Jhon Fredy, Vargas Correa Andrés Felipe, Rodríguez Fuentes Ariel, Villegas Tabares César Andrés, Sandoval Lopez Maria Alejandra, Alvarado Rojas Jorge Antonio, Montealegre Sandra, Patiño Herrera Luz Elena, Moreno Medina Daniela, Gil Restrepo Adolfo León, Santamaría Juan Carlos, and Otálvaro Pulido Juan Camilo. The case is currently assigned to 'Montealegre Sandra'.

The screenshot shows the GLPI interface with a sidebar on the left containing navigation links like 'Inicio', 'Asistencia', 'Casos', 'Problemas', 'Cambios', 'Planificación', 'Estadísticas', 'Casos recurrentes', 'Cambios recurrentes', 'Gestión', 'Herramientas', 'Administración', and 'Configuración'. The main content area displays a case titled 'Administración/ caída de plataforma (9259)'. The case details include a description: 'Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.' and a list of assigned users: Sánchez Prada Andrea Carolina, Patiño Herrera Luz Elena, Santamaría Juan Carlos, Rodríguez Fuentes Ariel, and Montealegre Sandra. The case is currently assigned to 'Gil Restrepo Adolfo León'.



GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raiz

Integración No aparecen los aprendices y el instructor enrolado en la ficha (9388) 1/1

Caso 13

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 53

Todo

Creado: Hace 2 días por R. Montealegre Sandra Last update: Hace 2 días by R. Montealegre Sandra

Cordial Saludo, Andrea Carolina Sánchez Prada.

Nos permitimos informar que la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Sandra Montealegre
Asesor de soporte Zajuna.

Pending: Escalado a FS

Aprobación No sujeto a aprobación

Actores 5

Solicitante

- R. Sánchez Prada Andrea Carolina 7

Observador

- R. Rodríguez Fuentes Ariel 20
- R. León Romero Diana Carolina 33
- R. Montealegre Sandra 33

Asignado a

- R. Vargas Correa Andrés Felipe 4

Elementos 0

Guardar

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban

Buscar... Super-Admin Entidad Raiz

Requerimiento>>005 Creación masiva de cursos (5849) 1/1

Caso 62

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 211

Todo

Creado: Hace 2 días por R. Montealegre Sandra

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria.

Nos permitimos informar que Soporte técnico se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Luz Elena Patiño Herrera
Asesor de soporte Zajuna

Zajuna

Observador

- R. Rodríguez Fuentes Ariel 20
- R. Loaiza Herrera Jhon Fredy 34
- R. Vargas Correa Andrés Felipe 39
- R. Villegas Tabares César Andrés 39
- R. Montealegre Sandra 33
- R. Sandoval López María Alejandra 25
- R. Santamaría Juan Carlos 31
- R. Ramirez Santiago 35
- R. Patiño Herrera Luz Elena 31
- R. Alvarado Rojas Jorge Antonio 28
- R. Niño Camargo Anyalbe 31
- R. León Romero Diana Carolina 23
- R. Enciso Arias Daniel 36
- R. Gil Restrepo Adolfo León 30
- R. Moreno Medina Daniella 24

DM

Creado: Hace 2 días por R. Moreno Medina Daniella

Guardar



GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Q Buscar | ☆ Listas | 📅 Plantillas | 📊 Global Kanban

Buscar...

Super-Admin
Entidad Raíz

Foros --> No permite responder. (9224)

1/1

Caso 7

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 43

Todo

Cordial saludo, Luis Beltrán.

Nos permitimos informar que Soporte técnico se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Creado: Hace 2 días por Montealegre Sandra

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán.

Nos permitimos informar que Soporte técnico se encuentra trabajando en la solución del caso, le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Sandra Montealegre
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Actores 7

Solicitante

Beltran Beltran Luis Felipe 11

Observador

Otalvaro Pulido Juan Camilo 16

Villegas Tabares César Andrés 30

Niño Camargo Anyibe 31

Enciso Arias Daniel 36

Montealegre Sandra 33

Asignado a

Vargas Correa Andrés Felipe 4

Elementos 0

Resposta

Guardar

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir | Q Buscar | ☆ Listas | 📅 Plantillas | 📊 Global Kanban

Buscar...

Super-Admin
Entidad Raíz

Integración>> usuarios activos (4633)

1/1

Caso 92

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 446

Todo

desactivar usuarios, acorde con las reglas establecidas para el proceso de formación.

Complemento a solución: Tras la validación del caso en el que se solicita que la plataforma Zajuna muestre gráficamente el estado de los usuarios (activo o suspendido) según su condición en Sofía, permitiendo que dicha información se refleje de forma sincronizada entre ambos sistemas, se realizó el correspondiente análisis técnico con el equipo de desarrollo.

Como resultado del análisis, se determinó que la implementación de este requerimiento implica un desarrollo de alta complejidad, que requiere la creación de nuevos componentes de integración, validaciones adicionales y pruebas exhaustivas para garantizar la coherencia de los datos entre los entornos de Sofía y Zajuna.

Dado el alcance del ajuste y considerando las prioridades y desarrollos actualmente en curso, este requerimiento no podrá ser abordado dentro de la vigencia actual. No obstante, se ha dejado registrado como un desarrollo futuro para ser evaluado y planificado por el equipo de desarrollo de Zajuna en próximas fases de mejora de la plataforma.

Evidencias: N/A

Quedamos atentos a su amable verificación y apoyo en el cierre del caso.

Atentamente,
Sandra Montealegre Largo
Asesor de soporte Zajuna.

Observador

Niño Camargo Anyibe 31

Loaiza Herrera Jhon Fredy 34

Villegas Tabares César Andrés 30

Vargas Correa Andrés Felipe 35

León Romero Diana Carolina 29

Montealegre Sandra 33

Moreno Medina Daniela 24

Patillo Herrera Luz Elena 31

Santamaría Juan Carlos 31

Alvarado Rojas Jorge Antonio 28

Enciso Arias Daniel 36

Ramírez Santiago 35

Sandoval Lopez María Alejandra 25

Gil Restrepo Adolfo León 30

Otalvaro Pulido Juan Camilo 16

Rodríguez Fuentes Ariel 20

Guardar



24/10/2025 – Casos de apoyo

The screenshot shows the GLPI interface with a sidebar on the left containing navigation links like 'Menú - buscar', 'Activos', 'Asistencia', 'Tablero', 'Casos', 'Crear caso', 'Problemas', 'Cambios', 'Planificación', 'Estadísticas', 'Casos recurrentes', 'Cambios recurrentes', 'Gestión', 'Herramientas', 'Administración', and 'Configuración'. The main content area displays a case titled 'Integración --> Duplicidad Ficha - Mensaje Erro en la Configuración (8605)'. The case details include a description of the issue, a solution provided, and a list of assigned users. The 'Asignado a' field is highlighted with a red box, showing 'Montealegre Sandra' with a count of 5. The 'Actores' field shows a list of users including 'Saavedra Carlos' (4), 'Santamaria Juan Carlos' (31), 'Otalvaro Pulido Juan Camilo' (16), 'Quatibonza Castro Yhonsón Enrique' (18), and 'Enciso Arias Daniel' (36). The 'Observador' field is also highlighted with a red box, showing 'Montealegre Sandra' with a count of 33. The 'Asignado a' field is highlighted with a red box, showing 'Montealegre Sandra' with a count of 5. The 'Actores' field is highlighted with a red box, showing a list of users including 'Saavedra Carlos' (4), 'Santamaria Juan Carlos' (31), 'Otalvaro Pulido Juan Camilo' (16), 'Quatibonza Castro Yhonsón Enrique' (18), and 'Enciso Arias Daniel' (36). The 'Observador' field is highlighted with a red box, showing 'Montealegre Sandra' with a count of 33. The 'Asignado a' field is highlighted with a red box, showing 'Montealegre Sandra' with a count of 5. The 'Actores' field is highlighted with a red box, showing a list of users including 'Saavedra Carlos' (4), 'Santamaria Juan Carlos' (31), 'Otalvaro Pulido Juan Camilo' (16), 'Quatibonza Castro Yhonsón Enrique' (18), and 'Enciso Arias Daniel' (36).

The screenshot shows the GLPI interface with a sidebar on the left containing navigation links like 'Menú - buscar', 'Activos', 'Asistencia', 'Tablero', 'Casos', 'Crear caso', 'Problemas', 'Cambios', 'Planificación', 'Estadísticas', 'Casos recurrentes', 'Cambios recurrentes', 'Gestión', 'Herramientas', 'Administración', and 'Configuración'. The main content area displays a case titled 'REQUERIMIENTO enrolar / desenrolar usuarios en bloque (Masivos) (9464)'. The case details include a description of the request, a solution provided, and a list of assigned users. The 'Asignado a' field is highlighted with a red box, showing 'Niño Camargo Anyibe' with a count of 6. The 'Actores' field shows a list of users including 'Quintero Gutiérrez Claudia Lorena' (6), 'Montealegre Sandra' (33), and 'Niño Camargo Anyibe' (6). The 'Observador' field is highlighted with a red box, showing 'Montealegre Sandra' with a count of 33. The 'Asignado a' field is highlighted with a red box, showing 'Niño Camargo Anyibe' with a count of 6. The 'Actores' field is highlighted with a red box, showing a list of users including 'Quintero Gutiérrez Claudia Lorena' (6), 'Montealegre Sandra' (33), and 'Niño Camargo Anyibe' (6). The 'Observador' field is highlighted with a red box, showing 'Montealegre Sandra' with a count of 33. The 'Asignado a' field is highlighted with a red box, showing 'Niño Camargo Anyibe' with a count of 6. The 'Actores' field is highlighted with a red box, showing a list of users including 'Quintero Gutiérrez Claudia Lorena' (6), 'Montealegre Sandra' (33), and 'Niño Camargo Anyibe' (6).



GLPI

Menú - buscar

Activos

Asistencia

Tablero

Casos

+ Crear caso

Problemas

Cambios

Planificación

Estadísticas

Casos recurrentes

Cambios recurrentes

Gestión

Herramientas

Administración

Configuración

Contrar menu

Inicio / Asistencia / Casos

+ Añadir

Q Buscar

☆ Listas

Plantillas

Global Kanban

Buscar...

Super-Admin
Entidad Raiz

Caso 13

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 55

Todo

Plataforma->No permite el ingreso (9326)

1/1

Cordial Saludo Mayra Alexandra Amador Ladino

Nos permitimos dar respuesta a nota registrada el día 22/10/2025 reiterando la solución del caso y complementando documentación.

Causa: Aprendiz MAICOL DANIEL IRIARTE PAVA, presenta dos NIS diferentes para dos tipos de documento diferente, pero para la misma persona con el mismo número de documento.

NIS CC 22411611

NIS CE 29639322

Solución: Se deben tomar acciones desde N1 para solventar la inconsistencia de usuario desde el centro de formación.

Complemento a solución: Tal como se indicó previamente, y tras la validación conjunta del equipo de Integración y el equipo de Sofia, se confirmó que en Sofia "Se debe en su momento al tipo de documento reportado en el caso. El centro de

Zajune

Aprobación No sujeto a aprobación

Actores 4

Solicitante

Amador Ladino Mayra Alexandra

Observador

Rodriguez Fuentes Ariel 20

Montealegre Sandra 33

Asignado a

Niño Camargo Anayibe 6

Elementos 0

Niveles de servicio

Guardar



Actividades adicionales.

Validación de seguimiento 20 al 24 de octubre. 03:00 p.m.

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025 .xlsx							
File Edit View Insert Format Data Tools Help							
CF1 Enrolamiento							
	A	B	CB	CC	CD	CE	CF
1		FICHA	Enrolamiento 20 OCT 9:00AM	Responsable	Cantidad Instructores 20 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 20 OCT 3:00PM	Enrolamiento 20 OCT 3:00PM
2097	16/10/2025 6:14	3363165	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2099	16/10/2025 6:14	3364109	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2078	17/10/2025 6:51	3365162	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	80	Completo
2089	17/10/2025 6:51	3365332	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2093	17/10/2025 6:51	3365536	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2088	17/10/2025 6:51	3365174	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2107	17/10/2025 6:51	3323358	lo existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaria Rendon	N/A	N/A	No existe en Zajuna
2114	17/10/2025 6:51	3365716	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2115	17/10/2025 6:51	3365672	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2121	17/10/2025 6:51	3323903	lo existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaria Rendon	N/A	N/A	No existe en Zajuna
2124	17/10/2025 6:51	3365002	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2134	17/10/2025 6:51	3365106	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2154	17/10/2025 6:51	3365185	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2172	17/10/2025 6:51	3365003	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2183	17/10/2025 6:51	3365587	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2204	17/10/2025 6:51	3364974	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2209	17/10/2025 6:51	3364978	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2206	17/10/2025 6:51	3365662	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2207	17/10/2025 6:51	3365699	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2208	17/10/2025 6:51	3365550	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2209	17/10/2025 6:51	3364999	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2210	17/10/2025 6:51	3365657	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2211	17/10/2025 6:51	3364924	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2212	17/10/2025 6:51	3365704	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2213	17/10/2025 6:51	3365641	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto
2214	17/10/2025 6:51	3365641	Incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto

Proceso

Validación de Seguimiento 3 P.M. _ 20 de Octubre de 2025

+ Añadir

Etiquetas

Fechas

Checklist

Adjunto

Miembros

JH

JP

JG

CT

DM

Descripción

Editar

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025.xlsx - Hojas de cálculo de Google

Campos personalizados

Editar

T Enlace caso GLPI

T Mover tarjetas

Añadir Enlace caso...

Añadir Mover tarjet...

Responder

DM Daniela Moreno Medina hace 37 minutos

Validación finalizada.

Responder

JH Jhon Fredy Loaiza Herrera hace 38 minutos

Validación finalizada

Responder

Sandra Milena Montealegre Largo hace 38 minutos

Validación finalizada.

Editar • Eliminar

CT Cesar Andres Villegas Tabares hace 39 minutos

Finalizado

Responder

Adolfo León Gil Restrepo ha añadido esta tarjeta a Asignaciones hace 1 hora

Power-Ups

Automatizaciones

Comentarios



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025

	A	B	CJ	CK			CO
1		FICHA	Enrolamiento 21 OCT 3:00AM	Responsable	Cantidad Instructores 21 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendices 21 OCT 3:00PM	Enrolamiento 21 OCT 3:00PM Responsable
2270	17/10/2025 23:32	3366059	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2271	17/10/2025 23:32	3366063	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2272	17/10/2025 23:32	3366064	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2273	17/10/2025 23:32	3366065	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2274	17/10/2025 23:32	3366078	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2275	17/10/2025 23:32	3366079	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2276	17/10/2025 23:32	3366086	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2277	17/10/2025 23:32	3366088	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2278	17/10/2025 23:32	3366089	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2279	17/10/2025 23:32	3366090	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2280	17/10/2025 23:32	3366091	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2281	17/10/2025 23:32	3366122	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2282	17/10/2025 23:32	3366193	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2283	17/10/2025 23:32	3366194	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2284	17/10/2025 23:32	3366201	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2285	17/10/2025 23:32	3366669	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2286	17/10/2025 23:32	3366728	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2287	17/10/2025 23:32	3366730	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2288	17/10/2025 23:32	3366763	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2289	17/10/2025 23:32	3366776	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2290	17/10/2025 23:32	3366787	incompleto	Juan Carlos Santamaria Rendon	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2291	17/10/2025 23:32	3366837	incompleto	Luz Elena Patiño Herrera	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2292	17/10/2025 23:32	3366827	incompleto	Luz Elena Patiño Herrera	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2293	17/10/2025 23:32	3366825	incompleto	Luz Elena Patiño Herrera	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2294	17/10/2025 23:32	3366824	incompleto	Luz Elena Patiño Herrera	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo
2295	17/10/2025 23:32	3366818	incompleto	Luz Elena Patiño Herrera	1	0	Incompleto Sandra Milena Montealegre Largo

Proceso

Validación de Seguimiento 3 P.M. _ 21 de Octubre de 2025

+ Añadir Etiquetas Fechas Checklist Adjunto

Miembros

CT DM JH JP JG

Descripción

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025.xlsx - Hojas de cálculo de Google

Campos personalizados

T Enlace caso GLPI T Mover tarjetas

Añadir Enlace caso... Añadir Mover tarjet...

Comentarios

- Cesar Andres Villegas Tabares [hace 1 hora](#)
Finalizado
Responder
- Adolfo León Gil Restrepo [hace 1 hora](#)
Validación finalizada.
Responder
- Juan Camilo Otalvaro Pulido [hace 1 hora](#)
Validación finalizada.
Responder
- Sandra Milena Montealegre Largo [hace 2 horas](#)
Validación finalizada.
Editar Eliminar
- Jhon Fredy Loaiza Herrera [hace 2 horas](#)
validación finalizada
Responder
- Adolfo León Gil Restrepo [hace 2 horas](#)
Buenas tardes, para la validación de seguimiento del



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025 .xlsx

	A	B		CT	CU	CV	CW	Can
1		FICHA		Cantidad Instructores 22 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendizices 22 OCT 3:00PM	Enrolamiento 22 OCT 3:00PM	Responsable	
2442	20/10/2025 14:55	3367451	entes	1	0	Incompleto	Jhon Fredy Loaiza Herrera	
2450	20/10/2025 14:55	3367107	entes	1	0	Incompleto	Jhon Fredy Loaiza Herrera	
2451	20/10/2025 14:55	3367108	entes	1	0	Incompleto	Jhon Fredy Loaiza Herrera	
2456	20/10/2025 14:55	3367508	entes	1	0	Incompleto	Jhon Fredy Loaiza Herrera	
2466	20/10/2025 14:55	3367048	entes	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jhon Fredy Loaiza Herrera	
2469	20/10/2025 14:55	3367428	entes	1	0	Incompleto	Jhon Fredy Loaiza Herrera	
2471	20/10/2025 14:55	3368887	entes	N/A	N/A	No Existe en Zajuna	Jhon Fredy Loaiza Herrera	
2475	20/10/2025 14:55	3367400	entes	1	0	Incompleto	Jhon Fredy Loaiza Herrera	
2487	20/10/2025 14:55	3367499	entes	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2495	20/10/2025 14:55	3367524	a Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2502	20/10/2025 14:55	3367497	a Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2509	20/10/2025 14:55	3367444	a Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2511	20/10/2025 14:55	3367208	a Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2512	20/10/2025 14:55	3367057	a Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2520	20/10/2025 14:55	3367471	a Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2521	20/10/2025 14:55	3367472	a Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2531	21/10/2025 18:32	3368289	a Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2589	21/10/2025 18:32	3368195	errera	1	0	Incompleto	Adolfo León Gil Restrepo	
2597	21/10/2025 18:32	3368278	errera	1	0	Incompleto	Adolfo León Gil Restrepo	
2609	21/10/2025 18:32	3368518	errera	1	0	Incompleto	Adolfo León Gil Restrepo	

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025 .xlsx

	A	B	C	D	E	F	G	H
1		FICHA	sable	Cantidad Instructores 23 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendizices 23 OCT 3:00PM	Enrolamiento 23 OCT 3:00PM	Responsable	
2671	21/10/2025 18:32	3368449	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2679	21/10/2025 18:32	3368878	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2680	21/10/2025 18:32	3369187	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2691	21/10/2025 18:32	3369561	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2694	21/10/2025 18:32	3369416	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2697	21/10/2025 18:32	3369248	itamaría Rendon	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	
2698	21/10/2025 18:32	3369249	itamaría Rendon	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	
2702	21/10/2025 18:32	3368354	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2705	21/10/2025 18:32	3368650	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2706	21/10/2025 18:32	3368929	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2708	21/10/2025 18:32	3369235	itamaría Rendon	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	
2714	21/10/2025 18:32	3364856	itamaría Rendon	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	
2716	21/10/2025 18:32	3368926	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2727	21/10/2025 18:32	3368932	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2729	21/10/2025 18:32	3369585	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2731	21/10/2025 18:32	3369515	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2732	21/10/2025 18:32	3369250	itamaría Rendon	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	
2738	21/10/2025 18:32	3368931	itamaría Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2751	21/10/2025 18:32	3368867	atino Herrera	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	
2764	21/10/2025 18:32	3369074	atino Herrera	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025							
File Edit View Insert Format Data Tools Help							
100% 123 Calibri 12 B I A							
A1 fx							
	A	B	C	DJ	DK	DI	DM
1	FICHA	able	Cantidad Instructores 24 OCT 3:00PM	Cantidad Aprendizices 24 OCT 3:00PM	Enrolamiento 24 OCT 3:00PM	Responsable	
2881	22/10/2025 21:39	3369931	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2882	22/10/2025 21:39	3369826	amaria Rendon	NA	NA	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montealegre Largo
2883	22/10/2025 21:39	3370144	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2885	22/10/2025 21:39	3370108	amaria Rendon	NA	NA	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montealegre Largo
2886	22/10/2025 21:39	3370780	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2889	22/10/2025 21:39	3370474	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2891	22/10/2025 21:39	3370311	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2893	22/10/2025 21:39	3370627	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2894	22/10/2025 21:39	3369959	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2895	22/10/2025 21:39	3370055	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2901	22/10/2025 21:39	3370473	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2906	22/10/2025 21:39	3370447	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2907	22/10/2025 21:39	3370445	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2912	22/10/2025 21:39	3369859	amaria Rendon	NA	NA	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montealegre Largo
2916	22/10/2025 21:39	3369975	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2918	22/10/2025 21:39	3370807	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2919	22/10/2025 21:39	3370601	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2922	22/10/2025 21:39	3370072	amaria Rendon	NA	NA	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montealegre Largo
2923	22/10/2025 21:39	3370759	amaria Rendon	1	0	Incompleto	Sandra Milena Montealegre Largo
2926	22/10/2025 21:39	3369283	lho Herrera	NA	NA	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montealegre Largo

FIC_INICIAN SEPTIEMBRE FIC_INICIAN OCTUBRE FIC_INICIAN NOVIEMBRE LMS_ID OCTUBRE LMS_IT

372 of 3.217 rows displayed



Informe técnico-casos resueltos

Casos RESUELTOS_anexar_Informe .xlsx

ID	Responsable	Estado	Trello
8 120	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	Caso cerrado
8 126	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 131	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 133	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 135	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 136	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 137	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 138	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	Caso cerrado
8 141	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	Caso cerrado
8 142	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 143	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	Caso cerrado
8 144	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	Caso cerrado
8 146	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 148	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 150	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 151	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 152	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	Caso cerrado
8 153	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	Caso cerrado
8 155	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 156	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 157	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	
8 158	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado	Caso cerrado

Asignaciones adicionales

☐ Informe técnico casos resueltos

realizadas, los resultados obtenidos y las medidas preventivas adoptadas para mitigar las afectaciones registradas.

3. Se debe adjuntar el Informe en formato pdf. [Informe tecnico 23Oct.pdf](#)

4. Validar que los agentes se encuentren como asignado o apoyo en el caso.

5. En Trello poner comentario en la tarjeta.

6. Marcar la asignación como terminada.

Campos personalizados

T Enlace caso GLPI T Mover tarjetas

Añadir Enlace cas... Añadir Mover tarj...

Adjuntos

Archivos

PDF Informe tecnico 23Oct.pdf
Ahadido: 24 oct 2025, 8:39

1. GLPI, se registra documentación y se adjunta informe Técnico en 34 casos, se asigna como observador y se verifica TTR.

2. Trello, se registra la novedad en cada una de las Tarjetas de los 34 casos y se asigna como miembro.

@ Responder

Sandra Milena Montealegre Largo 24 oct 2025, 18:16

Asignación finalizada. 21 casos se encontraron en estado cerrado.

@ Editar Eliminar

FC Felipe Santiago Ramírez Cardona 24 oct 2025, 17:44 (editado) @

Asignación finalizada, se encuentran 5 casos en estado: Cerrado

@ Responder

ML Maria A 24 oct 2025, 16:32

Asignación finalizada.

@ Responder

Luz Elena Patiño Herrera 24 oct 2025, 15:59

Power-Ups Automatizaciones Comentarios



Backups complementaria – Avance

Depuración complementaria Abril-Mayo 2024				
Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)				
Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo				
Comentarios Edición Compartir				
A1287 2966361				
Ficha	Validación CAP	Observación	Responsable	Estado
2966337	producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966338	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966339	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966341	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966342	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966343	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966344	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966347	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966349	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966350	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966351	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado

Depuración complementaria Abril-Mayo 2024				
Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)				
Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo				
Comentarios Edición Compartir				
A1287 2966361				
Ficha	Validación CAP	Observación	Responsable	Estado
2966353	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966355	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966356	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966357	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966358	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966359	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966361	Las entregas en cada una de las actividades de aprendizaje concuerdan en el ambiente de producción con el backup al igual que las calificaciones.	Generó conflicto con usuario	Sandra Milena Montealegre Largo	Terminado
2966362			Sandra Milena Montealegre Largo	En proceso
2966364			Sandra Milena Montealegre Largo	En proceso
2966365			Sandra Milena Montealegre Largo	En proceso
2966366			Sandra Milena Montealegre Largo	En proceso
2966367			Sandra Milena Montealegre Largo	Asignado
2966368			Sandra Milena Montealegre Largo	Asignado
2966369			Sandra Milena Montealegre Largo	Asignado