

EVIDENCIAS EQUIPO SOPORTE TÉCNICO NIVEL II

SEMANA DEL 18 AL 21 DE NOVIEMBRE DE 2025

CASOS GESTIONADOS

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS)

APLICATIVO ONBASE

C.E.(PRM)-7-2025-438445-(1)-1...
Descargado

Cordial saludo,

Datos del Destinatario:

* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA
OFICINA DE SISTEMAS
DIRECCION GENERAL

Se informa que la Comunicación 7-2025-438445 le ha sido Traslada, para la gestión de la misma.

Datos Remitente:

ANA SOFÍA

Número de identificación: 7-2025-438445 y 2025-01-496370 de 17/11/2025 13:37:05

Datos de la Comunicación:
Asunto: @SOY.SENA.EDU.CO RESTABLECER CONTRASEÑA
Tema: NO PUEDO INGRESAR A SOFIA PLUS, YA INTENTE EN REESTABLECER CONTRASEÑA, ME ENVÍA UN LINK Y CUANDO DIGITO UNA NUEVA SOLO SE QUEDA CARGANDO NO ME PERMITE
Número NIS: 2025-01-496370
Número de Radicado: 7-2025-438445

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

OnBase

Bandeja de entrada

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

Nombre

Y: 7-2025-438445

Fecha de ingreso

7 de 11

16/11/2025 07:57:39

C.E.(PRM)-7-2025-438445-(1)-17/11/2025-110144-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-NO PUE


Elementos: 1 de 37

Generar y Enviar Respuesta

Trasladar a Dependencia Funcionario

Asignar Serie Documental

Plantilla: Ninguno

 Correspondencia Recibida

Número de: 7-2025-438445 Fecha: 17/11/2025 13:37:05 No. objeto SENA: 2025-01-496370

Estado Comunicacion: CORRESPONDENCIA EN PROCESO Respuesta: PQRS127 Estado a Bienes: SI NO 14 Ver Doc

Canal de Atención: Oficina de Atención al Ciudadano

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

Tipos de Digitalización: TOTAL PARCIAL NO DIGITALIZADO

DATOS BÁSICOS DEL DOCUMENTO

Fecha procedencia: No Rastreado Origen: Tipo Documento: ELECTRÓNICO

Asunto: @SOY.SENA.EDU.CO RESTABLECER CONTRASEÑA (1) Descripción Asunto: NO PUEDO INGRESAR A SOFIA PLUS, YA INTENTE EN REESTABLECER CONTRASEÑA, ME ENVÍA UN LINK Y CUANDO DIGITO UNA NUEVA SOLO SE QUEDA CARGANDO NO ME PERMITE

TEMAS DE LA COMUNICACIÓN

Temas Respuesta (Citas): Fecha Max. Respuesta:

DESTINATARIO

Dependencia: 11014 Nombre: OFICINA DE SISTEMAS

Funcionario: JUAN CARLOS CORTES GOMEZ

REMITENTE

Entidad: ANA SOFIA LAZARO TENCIO

Entidad: Persona Natural/ Empresa

Nombre: ANA SOFIA

Cargo/Dependencia: Funcionario

Dirección: Barrio

Teléfono Ext: Celular

Municipio: Departamento

Email Remitente: sofiasofia13@gmail.com

0 Nota(s)

GENC -0.06%

Buscar

8:05 a. m. 18/11/2025

FRM-Radicado 7-2025-438445-(1)-17/11/2025-110144* JUAN CARLOS CORTES GOMEZ...

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

OnBase

Bandeja de entrada

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

Nombre

7-2025-438445

Fecha de ingreso

16/11/2025 07:57:29

Nombre

C.E.(FRM)-7-2025-438445-(1)-17/11/2025-110144* WILSON RAMIREZ ZULIAGA-NO PUE

Elementos: 2

Plantilla: Ninguno

Elementos: 1 de 37

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia Funcionaria

Asignar Serie Documental

EMAIL

Asunto

Asunto

Descripción del Requerimiento

No puedo ingresar a sofia plus, ya intenté en reestablecer contraseña, me envía un link y cuando digito una nueva solo se queda cargando no me permite hacer una nueva por más tiempo que espere

Remitente

Nombre Entidad Externa

Tipos Documento de identificación

No. de identificación

1031653351

Nombre

ANA SOFÍA

Apellidos

LASSO TENORIO

Cargo

Correo Electrónico

SRANAM1812@CMAIL.COM

País

COLOMBIA

Departamento

Ciudad

Localidad

Barrio

Dirección

Teléfono

Teléfono Extensión

Teléfono Celular

Código Postal

Grupo de Interés

Dependencia Destino

0 Notificación

GENC

-3.08%

Buscar

8:06 a. m.

18/11/2025

C.E.(FRM)-7-2025-438445-(1)...

Sr (es) Soporte Aplicativos.

Reciban un cordial saludo.

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

"No puedo ingresar a Sofia Plus, ya intenté en reestablecer contraseña, me envía un link y cuando digito una nueva solo se queda cargando no me permite hacer una nueva por más tiempo que espere"

Se comparte los datos personales de la usuaria para proceder con su validación:

ANA SOFÍA LASSO TENORIO
CC 1031653351
FICHA: 3171242
PROGRAMA: DESARROLLO DE PROCESOS DE MERCADERO
REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

3171242	DESARROLLO DE PROCESOS DE MERCADERO	TECNÓLOGO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Matriculado	
---------	-------------------------------------	-----------	---------------------------	--	----------------------	------------	-------------	--

Detalle Inscripción	
Estado	Matriculado
Convocatoria Matriculación	Fecha Convocatoria Matriculación 2025-04-23 (1) según Convocatoria LOS DOCUMENTOS FUERON SOLICITADOS DESDE EL CORREO MATRICULADOS@SENA.EDU.CO LOS CUALES FUERON ENTREGADOS PERSONALMENTE EL 8 DE ABRIL EN LA CALLE 52 # 12-85 CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION. SI YA LOS SUBMINISTRO NO BUSQUE PRESENTARLOS NUEVAMENTE.
Número Inscripción	3171242
Identificador Ficha de Caracterización	3171242
Nombre del Programa	DESARROLLO DE PROCESOS DE MERCADERO
Fecha de Inicio del Programa de Formación	29/04/2025
Fecha de Fin del Programa de Formación	28/07/2027


Estado	ENTREGADO
Convocatoria Metacala	Fecha Convocatoria Metacala 2025-04-23 8 Lugar Convocatoria LOS DOCUMENTOS FUERON SOLICITADOS DESDE EL CORREO ELECTRONICO ANA.FELIC@MINA.EDU.CO LOS CUALES FUERON ENTREGADOS PERSONALMENTE EL 6 DE ABRIL, EN LA CALLE 52 # 13 - 65 CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, SI YA LOS SUMINISTRO NO, LE AGRADEZCO PRESENTARLOS NUEVAMENTE.
Número Inscripción	3171242
Identificador Ficha de Caracterización	3171242
Nombre del Programa	DESARROLLO DE PROCESOS DE MERCADERO
Fecha de Inicio del Programa de Formación	29/04/2025
Fecha de Fin del Programa de Formación	28/07/2027
Estado Ficha de Caracterización	En Ejecución
Identificación	CC - 1031653351
Nombre	ANA SOFIA
Apellidos	LASSO TENORIO
Regional	REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
Departamento	BOGOTÁ D.C.
Municipio	BOGOTÁ
Nivel de Formación	TECNÓLOGO
Disponibilidad en la Respuesta Educativa	LUNES - 04:00:00 AM / 17:00:00 PM MARTES - 06:00:00 AM / 17:00:00 PM MIÉRCOLES - 06:00:00 AM / 17:00:00 PM JUEVES - 06:00:00 AM / 17:00:00 PM VIERNES - 06:00:00 AM / 17:00:00 PM

Estaremos atentos a su validación para la respectiva retroalimentación y respuesta a través del aplicativo OnBase.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico

LMS Zajuna

 1 archivo adjunto (682 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-104356-(1)- DIANA SOFIA PATIÑO PANTOJA APRENDIZ DIANA.tif;

Apreciado Diana Sofia Patiño Pantoja

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-426531

Radicado Respuesta	01-9-2025-104356
N.I.S.	2025-01-482701

1-10144

Bogotá

Señora:

DIANA SOFIA PATIÑO PANTOJA

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: SOFIA00V6@GMAIL.COM

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, señora DIANA SOFIA PATIÑO PANTOJA:

Señora:

GERLADIN NATALIA MILLAN PARDO

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: nataliamillanpardo@gmail.com

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, Señora GERLADIN NATALIA MILLAN PARDO:

1 archivo adjunto (749 KB)
R.E.(FRM) - 01-9-2025-104381-(1)- GERLADIN NATALIA MILLAN PARDO PROBLEMAS CO.tif;

Apreciado Gerladin Natalia Millan Pardo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-433193

Radicado Respuesta	01-9-2025-104381
N.I.S.	2025-01-490713

1-10144

Bogotá

Traslado de Comunicación 7-2025-438738- Solicitud apoyo restablecimiento contraseña usuaria VALENTINA DICKSON AGAMEZ T.I 1003006114 ● Pública 📄 Resumir

Sr (es) Soporte Aplicativos.

Reciban un cordial saludo.

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

"Tengo problemas para entrar a Sofia Plus me aparece como información inválida del usuario y no permite entrar para hacer la actualización de datos que me piden los cursos virtuales pero si me deja entrar a zafuna y hacer mis cursos entonces para ver si me pueden ayudar con Sofia Plus"

Se comparte los datos personales de la usuaria para proceder con su validación:

VALENTINA DICKSON AGAMEZ
T.I 1003006114

FICHA 1: 3368790
PROGRAMA: ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
REGIONAL ANTIOQUIA
CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL

FICHA 2: 3372088
PROGRAMA: ACCIONES DE PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL
REGIONAL ANTIOQUIA
COMPLEJO TECNOLÓGICO PARA LA GESTION AGROEMPRESARIAL

3368790	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL	ANTIOQUIA / MEDELLIN	Virtual	Matriculado
3372088	ACCIONES DE PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	COMPLEJO TECNOLÓGICO PARA LA GESTION AGROEMPRESARIAL	ANTIOQUIA / CAUCASIA	Virtual	Matriculado


Detalle Inscripción	
Estado	Matriculado
Número Inscripción	171798164
Identificador Ficha de Caracterización	3368790
Nombre del Programa	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
Fecha de Inicio del Programa de Formación	22/10/2025
Fecha de Fin del Programa de Formación	18/11/2025
Estado Ficha de Caracterización	En Ejecución
Identificación	T.I - 1003006114

Estado	Matriculado
Número Inscripción	171887498
Identificador Ficha de Caracterización	3372988
Nombre del Programa	ACCIONES DE PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL
Fecha de Inicio del Programa de Formación	2018/2025
Fecha de Fin del Programa de Formación	28/11/2025
Estado Ficha de Caracterización	En Ejecución
Identificación	T1 - 1003006114
Nombre	VALENTINA
Apellidos	DICKSON AGAMEZ
Nivel de Formación	COMPLEMENTARIA VIRTUAL
Fecha de Inscripción	24/10/2025
Nombre del Funcionario SENA	ATL ALEMAN PROGRAMADOR NICO
Cargo del Funcionario SENA	Varios
Instructores	OLGA CECILIA BARRIOS NIÑO

Estaremos atentos a su validación para la respectiva retroalimentación y respuesta a través del aplicativo OnBase.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico
LMS Zajuna

 3 archivos adjuntos (821 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-104519-(1)- CLAUDIA PATRICIA GÓMEZ FRANCO RESPUESTA SO.tif; C.I.(FRM)-9-2025-104519-(1)--- CLAUDIA PATRICIA GÓMEZ FRANCO-RESPUESTA SOLICIT.html; EVIDENCIA RAD 7-2025-363741.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-104519 - NIS 2025-02.pdf;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-104519	2025-02-518894	11/18/2025 10:35:47 AM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá

Señora:

CLAUDIA PATRICIA GÓMEZ FRANCO

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: CLAUDIA-G-17@HOTMAIL.COM

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta sugerencia.

CE (RM)-7-2025-438445-(1)-17/11/2025-110144-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-NO PUE

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

OnBase

Bandaja de entrada

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

Nombre

7-2025-438445

Fecha de ingreso

16/11/2025 07:57:39

Nombre

C.E. (RM)-7-2025-438445-(1)-17/11/2025-110144-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-NO PUE

FRM Radiador: 7-2025-438445-(1)-17/11/2025-110144-JUAN CARLOS CORTES GOMEZ-

Elementos: 2

Plantilla: Ninguno

Elementos: 1 de 38

Enviar 7
Enviar Respuesta

Traslado a
Dependencia

Asignar
Funcionario

Señal
Señal Documental

SENA

Correspondencia Recibida

Radicado No: 7-2025-438445 Fecha: 17/11/2025 13:37:06 No. Solicitud: 2025-01-496370

Estado Correspondencia: EMPESADO EN DEPENDENCIA Entrega a la mesa: SI NO TS

Fecha Ingreso: 16/11/2025 07:57:39 Tipo Documento: ACSES

Modo de Ingreso: FÍSICO E-MAIL FAX TELEFÓNICO WEB Ver Doc

Tipos de Digitalización: TOTAL PARCIAL NO DIGITALIZADO

DATOS BÁSICOS DEL DOCUMENTO

Fecha procedencia: No. Radicado Origen: Tipo Documento: ELECTRONICO

No. Asiento: Dependencia Asignada: (Módulo de) No. Asiento: 0001-SENA-EDU.CO-REESTABLECER CONTRASEÑA

Desagregado Asiento: NO PUEDO PODERARME A SOFIA PLUS, YA INTENTE DOS

TEMAS DE LA COMUNICACIÓN

Temas Resueltos (Ej): Fecha Resuelto

DESTINATARIO

Dependencia: 11014 Nombre: (OPCIONAL DE SISTEMAS) Funcionario: JUAN CARLOS CORTES GOMEZ

EMITENTE

Entero - Persona Natural - Empresa

Entero: ANA SOFIA LASSO TENDRO

Nombre: ANA SOFIA

Cargo/Dependencia: Funcionario

Dirección: Barrio

Teléfono Ext: Celular

Nombre: Departamento

Email Remitente: sofia.lasso@senadecol.com

0 Notificación

1 min de Búsqueda

Buscar

11:23 AM 16/11/2025

Cordial Saludo,

Le informamos que su ticket ha sido solucionado de la siguiente manera:

Número de Caso:	0160692
Usuario:	Wilson Ramirez Zuluaga
Solución:	<p>Buen Día</p> <p>Me permito informar que se realizó el restablecimiento de la contraseña y le fue enviado un correo con el código generado para ingresar a la plataforma, este correo fue enviado a el correo registrado en la aplicación Sofia Plus.</p> <p>Recuerde que este código es temporal y tiene una duración de 72hrs a partir del acceso a la aplicación, debe cambiar su contraseña así:</p> <p>Funcionarios: La contraseña debe contener una letra mayúscula, una letra minúscula, 11 dígitos (solo números) y un carácter especial (\$, #, -)</p> <p>Aspirantes, usuarios aprendices: La contraseña debe contener una letra mayúscula, una minúscula, 6 dígitos (solo números) y un carácter especial (\$, #, -)</p> <p>Nota: Se recuerda que la contraseña permite ingreso en Betowia, Sofia plus y Zajuna.</p>

Agradecemos realizar la validación respectiva y contactarnos si presentan inconvenientes o si el ticket no fue solucionado satisfactoriamente.

Recuerde que su caso será cerrado en los próximos 3 días hábiles, de presentarse cualquier novedad, inquietud o duda, favor contactarse al correo de la mesa de servicio SENA.

Queremos conocer tu opinión sobre nuestros servicios. Te invitamos a participar en una breve encuesta de satisfacción que no te tomará más de 5 minutos.

[Encuesta de satisfacción](#)



SENA

Respuesta Electrónica

NIS
2025-01-496370

Antecedente
7-2025-438445

Asunto*
RESPUESTA A SOLICITUD

Descripción del Asunto*
NO PUEDO INGRESAR A SOFIA PLUS, YA INTENTE EN REESTABLECER CONTRASEÑA, ME ENVIÁ UN LINK Y CUANDO DIGITO UNA NÚ

Destinatario Externo

Nombre*
ANA SOFÍA LASSO TENORIO

Email*
[SEANAMI812@GMAIL.COM]

Cuerpo

Proyecto: Viviana Cerdas Morales

Soporte Técnico

Grupo de Gestión Estratégica y Operación de Soluciones Digitales

Descartar y continuar Descartar y cancelar

Notas(s)

0 Nota(s)

Última Por la tarde

11:07 a.m. 18/11/2025

SENA

Respuesta Electrónica

Número de Radicación
01-9-2025-104666

Fecha
18/11/2025 11:27:47

NIS
2025-01-496370

Antecedente
7-2025-438445

Asunto*
RESPUESTA A SOLICITUD

Descripción del Asunto*
NO PUEDO INGRESAR A SOFIA PLUS, YA INTENTE EN REESTABLECER CONTRASEÑA, ME ENVIÁ UN LINK Y CUANDO DIGITO UNA NÚ

Destinatario Externo

Nombre*
ANA SOFÍA LASSO TENORIO

Email*
[SEANAMI812@GMAIL.COM]

Cuerpo

7-10144

Notas(s)

0 Nota(s)

Última Por la tarde

11:28 a.m. 18/11/2025

1 archivo adjunto (762 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-104666-(1)- ANA SOFÍA LASSO TENORIO NO PUEDO INGRESAR.tif;

Apreciado Ana Sofía Lasso Tenorio

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-438445

Radicado Respuesta	01-9-2025-104666
N.I.S.	2025-01-496370

1-10144

Bogotá

Señora:

ANA SOFÍA LASSO TENORIO

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: SRANAM1812@GMAIL.COM

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta solicitud.

Cordial saludo, señora ANA SOFÍA LASSO TENORIO:

CE.FRM-7-2025-438738-(1)-18/11/2025-110144-WILSON RAMIREZ ZULLAGA-TENDIO - Google Chrome

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

OnBase

Vista del ciclo de ... **Carpeta de trabajo**

Nombre: 7-2025-438738

Fecha de ingreso: 18/11/2025 08:42:58

D.E.(FRM)-7-2025-438738-(1)-18/11/2025-110144-WILSON RAMIREZ ZULLAGA-TENDIO

Elementos: 1 de 38

Plantilla: Ninguno

Bandaja de entrada

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

Nombre: 7-2025-438738

Fecha de ingreso: 18/11/2025 08:42:58

Elementos: 1 de 38

Generar y Enviar Respuesta

Trasladar a Funcionario

Asignar Seme Documental

SENA Correspondencia Recibida

Radicado No: 7-2025-438738 Fecha: 18/11/2025 08:42:58 No. de radicado: 2025-01-496370

Estado Correspondencia: ENTREGADO EN DEPENDENCIA

Enviar a la mano: SI NO

Forma de Entrega: Entrega a la mano

Redes de Entrega: FÍSICO E-MAIL FAX TELEFÓNICO WEB ELECTRÓNICO

Tipos de Digitalización: TOTAL PARCIAL NO DIGITALIZADO

Fecha procedencia: No Radicado Origen: Tipo Documento: ELECTRÓNICO

No: Desplegado Asesor: (Má de Car)

Asunto: [2025]SENA.EDU.CO INCONVENIENTES APPS DEL SJ Desplegado Asunto: TENGO PROBLEMAS PARA ENTRAR A LA SOPA PLUS ME ANABASE COMO

TEMAS DE LA COMUNICACIÓN

Tiempo Respuesta (Días): Fecha Max. Respuesta:

DEPENDENCIA

Dependencia: (Nóta) Nombre (OPCIONAL DE SISTEMA):

Funcionario: (*) JUAN CARLOS CORTES GOMEZ

INFORME

Entidad: Entidad: Persona Moral: Empresa:

Nombre: VILENTINA DICKSON AGUIAR

Cargo/Dependencia: VILENTINA

Funcionario: Funcionario:

Departamento: Departamento:

País: País:

Ciudad: Ciudad:

Departamento: Departamento:

Correo Electrónico: DICKSONV@GMAIL.COM

0 Nota(s)

Se avisan días... 28°C

Buscar

11:31 a. m. 18/11/2025

OnBase®

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

Nombre
V. DICKSON

R.E. (FIRM) - C.I. VALENTINA DICKSON AGAMEZ TENGO PROBLEMAS PARA ENTRAR A SOE

C.E. (FIRM)-7-2025-438738
(3)-18/11/2025-110144*-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-TENGO

Externa - 2025-01-496688-18/11/2025

FIRMA-Radicada: 7-2025-438738
(1)-18/11/2025-110144*-JUAN CARLOS CORTES GOMEZ-

Elementos: 4

Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre
V. 7-2025-438738

C.E. (FIRM)-7-2025-438738 (1)-18/11/2025-110144*-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-TENGO

Fecha de ingreso
Y B.

18/11/2025 08:42:56

Elemento: 1 de 38

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

Respuesta Electrónica

Número de Radicación
01-9-2025-104688

NS
2025-01-496688

Asunto*
RESPUESTA A SOLICITUD

Destinatario Externo

Nombre*
VALENTINA DICKSON AGAMEZ

Fecha
18/11/2025 11:35:56

Antecedente
7-2025-438738

Descripción del Asunto*
TENGO PROBLEMAS PARA ENTRAR A SOFIAPUS ME APARECE COMO INFORMACIÓN INVÁLIDA DEL USUARIO Y NO PERMITE ENTRAR

Cuerpo

*-110144

Anexos (0)

Nota(s)

Se suceden días...

20°C

Buscar

11:36 a.m.
18/11/2025

Apreciado Valentina Dickson Agamez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-438738

Radicado Respuesta	01-9-2025-104688
N.I.S.	2025-01-496686

1-10144

Bogotá

Señora:

VALENTINA DICKSON AGAMEZ

Aprendiz


Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: DICKSONV253@GMAIL.COM

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta solicitud.

Cordial saludo, señora VALENTINA DICKSON AGAMEZ:

 2 archivos adjuntos (663 KB)

C.E.(FRM)-7-2025-439175-(1)-11-18-2025-110144- + WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-.tif; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-497345-11-18-2025.PDF;

Sr (es) Soporte Aplicativos.

Reciban un cordial saludo.

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

"Motivo de la consulta: Solicitud corrección tipo de documento, aparece registrada en Sofía Plus bajo cédula de extranjería y actualmente tiene PPT."

Se comparte los datos personales de la usuaria para proceder con su validación:

Raimar Alicia Vera González
C.E.:854700
Correo: raymvier@gmail.com

Gracias.

2 archivos adjuntos (367 KB)

C.E.(FRM)-7-2025-439185-(1)-11-18-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-.tif; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-497406-11-18-2025.PDF;

Sr (es) Soporte Aplicativos.

Reciban un cordial saludo.

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

"Ciudadana desea realizar corrección de su segundo apellido por Vizcaino y fecha de nacimiento día-mes-año: 04-10-1990 en Sofia plus."

Se comparte los datos personales de la usuaria para proceder con su validación:

OSKARINA MILAGROS VARGAS VIZCAINO
PPT:4912366
Correo: ooskarina0@gmail.com

Gracias.

De: servicioalciudadano@sena.edu.co <servicioalciudadano@sena.edu.co>

Enviado: martes, 18 de noviembre de 2025 11:31

Para: Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>

Cc: OOSKARINA0@GMAIL.COM <OOSKARINA0@GMAIL.COM>

Asunto: Nueva PQRS No.: 7-2025-439185 NIS: 2025-01-497406

Cordial saludo,

*** WILSON RAMÍREZ ZULUAGA - 110144**

2 archivos adjuntos (549 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-104838-(1)- OSKARINA MILAGROS VARGAS VIZCAINO DATOS DE.tif; EVIDENCIA 7-2025-439185.PNG 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2025-01-497406 - 11-18-2.png;

Apreciado Oskarina Milagros Vargas Vizcaino

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-439185

Radicado Respuesta	01-9-2025-104838
N.I.S.	2025-01-497406

1-10144

Bogotá

Señora:

OSKARINA MILAGROS VARGAS VIZCAINO

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: ooskarina0@gmail.com

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, señora OSKARINA MILAGROS VARGAS VIZCAINO:

Bogotá

Señora:

OSKARINA MILAGROS VARGAS VIZCAINO

Aprendiz


Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: ooskarina0@gmail.com

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, señora OSKARINA MILAGROS VARGAS VIZCAINO:

 3 archivos adjuntos (799 KB)

C.E.(FRM) - 01-9-2025-104853-(1)- LESLYE MARYERI PENAGOS CALDERON RESPUESTA.tif; C.I.(FRM)-9-2025-104853-(1)---LESLYE MARYERI PENAGOS CALDERON-RESPUESTA SOLIC.html; EVIDENCIA 7-2025-326794.PNG 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. 9-2025-104853 - NIS 2025-02-519.png;

Apreciado(a)

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-104853	2025-02-519777	11/18/2025 3:05:57 PM

Asunto	Descripción del asunto
RESPUESTA A SOLICITUD	RESPUESTA SOLICITUD

1-10144

Bogotá

Señora:

LESLYE MARYERI PENAGOS CALDERON

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: CALDERONLESLIE07@YAHOO.COM

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta solicitud.

SENA

Accede a SORAÁrea Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS SoporteModo de edición

SENA - Zujana

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

> p_228118_V_3134557_R_66_C_8223

> Prueba_Soporte_LMS

> curso_prueba_03

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Notificaciones

Registre

Servicios de Moodle

Configuración de la encuesta externa

Opciones avanzadas

Usuarios

Crear

Examinar lista de usuarios

Acciones de usuario masivas

Crear un nuevo usuario

Gestión de usuarios

Preferencias predefinidas del usuario

Campos de perfil del usuario

Cohortes

Campos personalizados de cohorte

Subir usuarios

1 / 2522369 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro

Quitar filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "dpinedaroge@gmail.com"

Eliminar seleccionados

Eliminar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
DANIEL FELIPE PINEDA ROGEELES	1015998294dc	dpinedaroge@gmail.com		Colombia	29 minutos 36 segundos	<div><div></div><div></div><div></div></div>

Crear un nuevo usuario

Se anecran días...

27%

Buscar

358 p. m.
18/11/2025

SENA

Accede a SORAÁrea Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS SoporteModo de edición

DP

DANIEL FELIPE PINEDA ROGEELES

MessageAñadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / DANIEL FELIPE PINEDA ROGEELES / Ver perfilRestablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

> p_228118_V_3134557_R_66_C_8223

> Prueba_Soporte_LMS

> curso_prueba_03

Usuarios

DANIEL FELIPE PINEDA ROGEELES

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

dpinedaroge@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 1 (3390112)

Miscelánea

Mensajes en foros

Foros de discusión

Informes

Registros de hoy

Todas las entradas

Informe preliminar

Informe completo

Estadísticas

Resumen de Calificaciones

Calificaciones

Administración

Preferencias

Entrar como

Actividad de accesos

Primer acceso al sitio

sábado, 15 de noviembre de 2025, 10:34 (3 días 5 horas)

Último acceso al sitio

martes, 18 de noviembre de 2025, 15:26 (31 minutos 47 segundos)

Última dirección IP

172.24.98.139

27°C

Mayormenor

Buscar

408 p. m.
18/11/2025

1 archivo adjunto (665 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-104890-(1)- DANIEL PINEDA ERROR DE ACCESO AL LMS ZAJUN.tif;

Apreciado Daniel Pineda

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-438993

Radicado Respuesta	01-9-2025-104890
N.I.S.	2025-01-497155

1-10144

Bogotá

Señor:

DANIEL FELIPE PINEDA ROGELES

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: dpinedaroge@gmail.com

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, señor DANIEL FELIPE PINEDA ROGELES:

C:\E\FRM\7-2025-440001-(1)-18/11/2025-110144-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-DESEO - Google Chrome

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

OnBase

Bandeja de entrada

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

Nombre

Vista del ciclo de ...

Nombre

V Contiene...

R.E.(FRM) - 01-9-2025-105239-(1)- JUAN CARLOS MURCIA GARCÓN DESEO ACTUALIZ

C.E.(FRM)-7-2025-440001-(1)-18/11/2025-110144-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-DESEO

FRM-Radicado: 7-2025-440001-(1)-18/11/2025-110144-JUAN CARLOS CORTES GOMEZ

Elementos: 3

Plantilla: Ninguno

Elementos: 1 de 40

Trasladado a

Enviar Respuesta

Dependencia

Funcionario

Asignar Serie Documental

Correspondencia Recibida

Radicado no: 7-2025-440001 Fecha: 18/11/2025 15:14:54 No. Referencia: 2025-01-497953

Estado Correspondencia: ENTREGADO EN DEPENDENCIA Entrega a la mano: SI NO YES

Canal de Atención: Canal de Atención: FICSA Entidad: Correspondencia Ver DCL

Medio de Ingreso: FÍSICO EMAIL FAX TELEFONO WEB ELECTRÓNICO

Tipo de Digitalización: TOTAL PARCIAL NO DIGITALIZADO

DATOS BÁSICOS DEL DOCUMENTO

Fecha procedencia: No Radicado Origen: Tipo Documento: ELECTRÓNICO

No Asesor: Documento Anexo: (Máx 65 Car)

Asunto: CERO-SENA-BOU-CO-ACTUALIZAR USUARIO Desempeño Asesor: DESEO ACTUALIZAR MIS DATOS YA QUE EN EL AÑO 2025 ME ENVIARON AL

Tempo Respuesta (Días): Fecha Max. Respuesta

DESTINATARIO

Dependencia: T0214 Nombre: OFICINA DE SISTEMAS

Funcionario: JUAN CARLOS CORTES GOMEZ

REMITENTE

Entidad: Empresa - Persona Natural - Empresa

Nombre: JUAN CARLOS MURCIA GARCÓN

Cargo/Dependencia: JUAN CARLOS

Funcionario: Funcionario

Departamento: Departamento

Barrio: Barrio

Celular: Celular

Correo: Correo

Email Remite: JAMURCIAGARCON@GMAIL.COM

0 Nota(s)

Uso de la

10/17 a. m.

18/11/2025

5 RE.FRM - 01-9-2025-105259-(1)-JULIAN CAMILO MURCIA GARZÓN DESEO ACTUALIZ - Google Chrome

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

OnBase

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

Nombre

Contiene:

R.E (FRM)- 01-9-2025-105259-(1)- JULIAN CAMILO MURCIA GARZÓN DESEO ACTUALIZ

C.E (FRM)- 7-2025-440001- (1)-18/11/2025-110144* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA DESEO

FRM Radicado: 7-2025-440001- (1)-18/11/2025-110144* JUAN CARLOS CORTÉS GOMEZ-

Elementos: 3

Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre

Fecha de ingreso

7 EL...

C.E (FRM)- 7-2025-440001- (1)-18/11/2025-110144* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA DESEO

18/11/2025 07:48:06

Elementos: 1 de 40

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia

Asignar Serie Documental

Resposta Electrónica

Número de Radicación

01-9-2025-105259

Fecha

19/11/2025 10:47:43

NIS

2025-01-497953

Antecedente

7-2025-440001

Asunto*

RESPUESTA A SOLICITUD

Descripción del Asunto*

DESEO ACTUALIZAR MIS DATOS YA QUE EN EL AÑO 2014 ENTRE AL SENA Y QUEDÉ REGISTRADO CON TARJETA DE IDENTIDAD, Y A

Destinatario Externo

Nombre*

JULIAN CAMILO MURCIA GARZÓN

Email*

JMURCIACARZON@PCMAIL.COM

Cuerpo

1-10144

Anexos (0)

Nombre del documento

Tipo de dato adjunto

Acciones

0 Nota(s)

Windows Hoy

10:48 a. m. 18/11/2025

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-441803 Regional: 1 - 11/19/202 - Personal: Microsoft Edge

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

OnBase

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

Nombre

Contiene:

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-441803 Regional: 1 - 11/19/202

Elementos: 12

Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre

Fecha de ingreso

7 EL...

C.E (FRM)- 7-2025-441803- (1)-11/19/2025-110144* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE-RE

19/11/2025 14:29:06

Elementos: 1 de 41

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia

Asignar Serie Documental

De: Ray Viera <raymvier@gmail.com>
Enviado el: martes, 18 de noviembre de 2025 4:30 p. m.
Para: Servicio al Ciudadano <servicioalciudadano@sena.edu.co>
Asunto: C.C.F

Re: Respuesta Ciudadana 01-9-2025-104833 No. 7-2025-439175

¡No se le reciba correo electrónico de raymvier@gmail.com. Por qué es esto importante

Hola Wilson,

Gracias por la respuesta, no estoy solicitando una actualización del tipo de documento, estoy solicitando la actualización del mismo tipo de documento, el anterior cargado, está vencido.

Menciono que el nuevo documento ya lo cargué en la cuenta que mantengo con ustedes "Sofia plus".

Gracias por la atención, esperando consideren nuevamente la revisión de mi solicitud.

El mar, 18 nov 2025 a las 14:29. <servicioalciudadano@sena.edu.co> escribió:

Apreciado Raimar Alicia Vera González

0 Nota(s)

23°C
Lluvia ligera

14:48
19/11/2025

OneDrive

Buscar

Luz Elena Lopez G...

+

 Crear o cargar

Compartir

Copiar vínculo

Añadir acceso directo a Mis archivos

Descargar

Sincronizar

Ordenar

Detalles

Viviana Garcés Morales

Viviana Garcés Morales

Nuestros archivos

...

EQUIPO SOPORTE TÉCNICO ONBASE

ONBASE

GESTIÓN PQRS-ONBASE-2025

11. NOVIEMBRE

Nombre	Modific...	Modificado ...	Tamaño del ar...
10888. OFICINA DE SISTEMAS	hace 36 minutos	Viviana Garcés Mori	1 elemento
10891. JUAN PABLO OSORIO MONTOYA	hace 47 minutos	Viviana Garcés Mori	1 elemento
10872. ANDRES EDUARDO ANGEL MORE	Hace una hora	Luz Elena Lopez Gar	2 elementos
10893. MADELYN	hace 2 horas	Viviana Garcés Mori	2 elementos
10885. JULIAN CAMILO MURCIA GARZÓN	hace 4 horas	Viviana Garcés Mori	1 elemento
10883. JOHAN SEBASTIAN GUERERO CHALACAN	hace 6 horas	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento

R.E.(FRM) - 01-9-2025-10537...
633 KB

▼

Apreciado Oficina De Sistemas

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-439711

Radicado Respuesta	01-9-2025-105371
N.I.S.	2025-01-498506

1-10144

Bogotá

Señor:

JEFERSON RODRIGO BELTRÁN CANGREJO

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: jefersonbeltran65@gmail.com

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, señor JEFERSON RODRIGO BELTRÁN CANGREJO:

Para dar respuesta a su solicitud con radicado 7-2025-439711 NIS 2025-01-498506 y fecha del 18/11/2025, nos permitimos informarle que, el proceso de actualización del tipo de documento puede realizarse directamente desde el aplicativo Sofía Plus, ingresando con su usuario y contraseña.

Una vez dentro del sistema, deberá dirigirse al panel izquierdo y seleccionar la opción "Registro", luego acceder al apartado "Datos básicos", donde encontrará habilitados los campos que pueden ser modificados.

Posterior al registro de la nueva información, debe hacer clic en el botón "Actualizar", ubicado al final del formulario. De esta manera, la información se sincronizará automáticamente en la base de datos de Sofía Plus.

Como alternativa, también puede realizar este procedimiento de manera presencial acercándose al Centro de Formación más cercano. En el área de Administración Educativa, podrá solicitar la actualización del documento de identidad, presentando tanto el documento anterior como el nuevo, con el fin de realizar la validación correspondiente y proceder con la actualización de los datos en el sistema.

Si lo que requiere es actualizar el correo electrónico, este proceso sí puede realizarlo desde la plataforma Betowa, realizando primero el restablecimiento de contraseña y, posteriormente, actualizando el correo registrado en su perfil.

Lamentamos que no haya podido completar su inscripción en la oferta presencial que se encontraba disponible.

Agradecemos su comprensión y estaremos atentos a cualquier requerimiento adicional.

La respuesta se brinda a 01 día hábil siguiente de la fecha de radicación, teniendo en cuenta que por ley la petición de información y documentación se debe brindar respuesta en 10 días hábiles y las peticiones de consulta en 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación (ley 1755 de 2015).

Nota: Agradecemos diligenciar la encuesta de medición de la satisfacción respecto a la respuesta brindada; que encontrará en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/dzAV4B2tU5>.

Manifestamos que nuestro compromiso, es atender con oportunidad y eficacia, el requerimiento que nos presenta.

Cordialmente,

WILSON RAMÍREZ ZULUAGA

Coordinador Grupo de Gestión Estratégica y Operación de Soluciones Digitales

Oficina de Sistemas

Dirección General

Bogotá D.C

No. NIS: 2025-01-498506

Proyectó: Luz Elena López García

Soporte Técnico

Grupo de Gestión Estratégica y Operación de Soluciones Digitales

OnBase®

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

Nombre

Contiene...

R.E.(FRM)-01-9-2025-105533-(1)-JULIETH GUEVARA INCONVENIENTE PARA PRESENT

C.E.(FRM)-7-2025-441113-(1)-19/11/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INCONV

IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-499897-19/11/2025

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-441113 Regional: 1 - 19/11/2025

Elementos: 4

Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre	Fecha de ingreso
7-2025-441113	El...
C.E.(FRM)-7-2025-441113-(1)-19/11/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INCONV	19/11/2025 14:39:19

Elementos: 1 de 49

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

SENA

Respuesta Electrónica

Número de Radicación	Fecha
01-9-2025-105533	19/11/2025 15:56:54
NIS	Antecedente
2025-01-499897	7-2025-441113
Asunto *	Descripción del Asunto *
RESPUESTA A SOLICITUD	INCONVENIENTE PARA PRESENTAR LA PRUEBA-PROGRAMACION INACTIVA

Destinatario Externo

Nombre *	Email *
JULIETH GUEVARA	JULIETHGUEVARA036@GMAIL.COM

0 Nota(s)

23°C
Lluvia ligera

Buscar

ESP LAA

15:58
19/11/2025

OnBase®

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

Nombre

Contiene...

R.E.(FRM)-(1)-YENIFFER CASALLAS NO HE RECIBIDO CORREO DE RESTABLECIMIENT

C.E.(FRM)-7-2025-442025-(1)-19/11/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-NO HE

ATT0001.BMP 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-354369-11/19/2025

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-442025 Regional: 1 - 11/19/2025

C.I.(FRM)-9-2025-097734-(1)-YENIFFER PAOLA

Elementos: 23

Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre	Fecha de ingreso
7-2025-442025	El...
C.E.(FRM)-7-2025-442025-(1)-19/11/2025-110144-WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-NO HE	19/11/2025 14:54:44

Elementos: 1 de 43

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

Cordial saludo, señora YENIFFER CASALLAS:

Para dar respuesta a su solicitud con radicado 7-2025-442025 NIS 2025-01-354369 y fecha del 19/11/2025, nos permitimos informarle que, hemos recibido su comunicado, el cual fue remitido a la Mesa de Servicios de la Entidad, registrando su caso de manera oficial en el sistema a través del número de ticket 0161526.

La Mesa de Servicios procederá con el análisis y la gestión necesaria de su caso para brindarle una atención adecuada, conforme a la normatividad y procedimientos institucionales vigentes.

En los próximos días, recibirá una respuesta formal a su correo electrónico personal, una vez finalicen las respectivas validaciones técnicas y administrativas del caso.

0 Nota(s)

2 mm de lluvia
Jueves

Buscar

ESP LAA

16:21
19/11/2025

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (146) - Escuela: Microsoft Edge
https://onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de vida Carpeta de trabajo

- Bandeja de entrada combinada
- A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS
- B. PETICIONES**
 - DP-Recibidos (Fisicos) (18)
 - DP-Recibidos (Electronicos) (146)**
 - DP-Vencimiento de Terminos (3)
 - DP-Archivo (0)
- C. TUTELAS
- D. QUEJAS Y RECLAMOS
- E. COMUNICACIONES RECIBIDAS INTERNAS
- F. COPIAS
- G. OTROS ENVIOS RECIBIDOS EXTERNOS
- H. OTROS ENVIOS RECIBIDOS INTERNOS
- I. DOCUMENTO ELECTRONICO PRODUCIDO
- K. ENVIO RESPUESTAS ELECTRONICAS

Bandeja de entrada

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

Nombre	Fecha de ingreso
Contiene...	El...
C.E.(FRM)-7-2025-445496-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN D	21/11/2025 07:12:05
C.E.(FRM)-7-2025-445443-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	21/11/2025 07:12:30
C.E.(FRM)-7-2025-444583-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICI	21/11/2025 07:12:57
C.E.(FRM)-7-2025-445330-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CUÁNDO	21/11/2025 07:14:58
C.E.(FRM)-7-2025-444510-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-FWD: S	21/11/2025 07:15:48
C.E.(FRM)-7-2025-444448-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	21/11/2025 07:16:35
C.E.(FRM)-7-2025-444437-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ME PER	21/11/2025 07:17:00
C.E.(FRM)-7-2025-444421-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ME PER	21/11/2025 07:17:49
C.E.(FRM)-7-2025-444426-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ME PER	21/11/2025 07:18:58
C.E.(FRM)-7-2025-444265-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	21/11/2025 07:19:22
C.E.(FRM)-7-2025-444240-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-URGENT	21/11/2025 07:19:58
C.E.(FRM)-7-2025-444099-(1)-20/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-EVIDEN	21/11/2025 07:23:05

Elementos: 146

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

Seleccione un elemento

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

SofiaPlus

WILSON RAMIREZ

Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Usuario SENA

Gestión de Ambientes

Inscripción

Consultar Programas de Formación

Consultar Inscripciones a Programas de Formación

Eventos de Divulgación Tecnológica

Planeación de la Formación

Registro

Selección

Consultar Inscripción

Identificador Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Nivel	Regional	Centro de Formación	Departamento / Municipio	Modalidad de Formación	Estado	
3349661	ENGLISH DOES WORK - LEVEL 4	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Cancelado Academico	
3388443	GESTIÓN EMPRESARIAL	TECNÓLOGO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Preinscrito	
3172728(Segunda Opción)	SALUD PUBLICA	TÉCNICO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	No Admitido Segunda Opción	
3172748	ENFERMERIA	TÉCNICO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	No Admitido	
3183224	ACCIONES BÁSICAS PARA LA ATENCIÓN DE UNA PERSONA CON AFECTACIÓN DE LA SALUD	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL VALLE	CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS	VALLE DEL CAUCA / CALI	Virtual	Cancelado Academico	

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia --a188.

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

SofiaPlus WILSON RAMIREZ Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Usuario SENA

✓ Gestión de Ambientes

✓ Inscripción

Consultar Programas de Formación

Consultar Inscripciones a Programas de Formación

Eventos de Divulgación Tecnológica

✓ Planeación de la Formación

✓ Registro

✓ Selección

Detalle Inscripción

Estado	Preinscrito
Número Inscripción	172788777
Identificador Ficha de Caracterización	3388443
Nombre del Programa	GESTIÓN EMPRESARIAL
Fecha de Inicio del Programa de Formación	11/12/2025
Fecha de Fin del Programa de Formación	10/12/2027
Estado Ficha de Caracterización	En Inscripción
Identificación	TI - 1141318720
Nombre	MARIA VALENTINA
Apellidos	JOYA MONJE
Regional	REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA
Departamento	BOGOTÁ D.C.
Municipio	BOGOTÁ
Nivel de Formación	TECNÓLOGO

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia --a188.

Llovizna Por la mañana

Buscar

ESP LAA

8:37 a. m. 21/11/2025

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

SofiaPlus WILSON RAMIREZ Ayuda y soporte Bandeja de tareas LMS SENA Cambiar Clave Salir

Usuario SENA

✓ Gestión de Ambientes

✓ Inscripción

Consultar Programas de Formación

Consultar Inscripciones a Programas de Formación

Eventos de Divulgación Tecnológica

✓ Planeación de la Formación

✓ Registro

✓ Selección

Consultar Inscripción

Identificador Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Nivel	Regional	Centro de Formación	Departamento / Municipio	Modalidad de Formación	Estado			
3142820	DIBUJO DIGITAL DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	TÉCNICO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	No Admitido			
3388202	GESTIÓN EMPRESARIAL	TECNÓLOGO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	Pendiente			
3152543	MANEJO DE INFORMACION PARA SISTEMAS DE GESTION	TÉCNICO	REGIONAL TOLIMA	CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA	TOLIMA / ESPINAL	Virtual	No Admitido			
2977851	VENTA DE PRODUCTOS EN LINEA	TÉCNICO	REGIONAL VALLE	CENTRO NAUTICO PESQUERO DE BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA / BUENAVENTURA	Virtual	Anulado Matrícula			

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia --a188.

21°C Soleado

Buscar

ESP LAA

8:57 a. m. 21/11/2025

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

Usuario SENA

✓ Gestión de Ambientes

✓ Inscripción

Consultar Programas de Formación

Consultar Inscripciones a Programas de Formación

Eventos de Divulgación Tecnológica

✓ Planeación de la Formación

✓ Registro

✓ Selección

Fecha de Fin del Programa de Formación: 10/12/2027

Estado Ficha de Caracterización: En Inscripción

Identificación: TI - 1022357823

Nombre: MARYAM ZHARICK

Apellidos: SANCHEZ MAMBUSAY

Regional: REGIONAL DISTRITO CAPITAL

Centro de Formación: CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Departamento: BOGOTÁ D.C.

Municipio: BOGOTÁ

Nivel de Formación: TECNÓLOGO

Disponibilidad en la Respuesta Educativa:
LUNES - 08:00:00 AM / 17:59:00 PM
MARTES - 08:00:00 AM / 17:59:00 PM
MIÉRCOLES - 08:00:00 AM / 17:59:00 PM
JUEVES - 08:00:00 AM / 17:59:00 PM
VIERNES - 08:00:00 AM / 17:59:00 PM

Nombre del Funcionario SENA

Cargo del Funcionario SENA

Instructores

Pruebas FaseI

Tipo Prueba	Fecha Inicio	Fecha Fin
Digital OnLine	20/11/2025 12:01:00 PM	21/11/2025 23:59:00 PM

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a188.

21°C Soleado

Buscar

ESP LAA

8:58 a. m. 21/11/2025

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

SofiaPlus

WILSON RAMIREZ

Ayuda y soporte

Bandeja de tareas

LMS SENA

Cambiar Clave

Salir

Usuario SENA

✓ Gestión de Ambientes

✓ Inscripción

Consultar Programas de Formación

Consultar Inscripciones a Programas de Formación

Eventos de Divulgación Tecnológica

✓ Planeación de la Formación

✓ Registro

✓ Selección

Identificador Ficha de Caracterización: 3387313

Nombre del Programa: PRODUCCIÓN GANADERA

Fecha de Inicio del Programa de Formación: 11/12/2025

Fecha de Fin del Programa de Formación: 10/12/2027

Estado Ficha de Caracterización: En Inscripción

Identificación: CC - 1111335835

Nombre: ANGIE CATHERINE

Apellidos: GONGORA CUEVAS

Regional: REGIONAL TOLIMA

Centro de Formación: CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA

Departamento: TOLIMA

Municipio: ESPINAL

Nivel de Formación: TECNÓLOGO

Disponibilidad en la Respuesta Educativa:
LUNES - 07:00:00 AM / 18:00:00 PM
MARTES - 07:00:00 AM / 18:00:00 PM
MIÉRCOLES - 07:00:00 AM / 18:00:00 PM
JUEVES - 07:00:00 AM / 18:00:00 PM
VIERNES - 07:00:00 AM / 18:00:00 PM

Nombre del Funcionario SENA

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a213.



1 mm de lluvia Domingo

Buscar

ESP LAA

9:20 a. m. 21/11/2025

← ↻ 🔒 https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/admin/user.php 🔍 A ☆ ⋮



Accede a SOPÍA · Área Personal

Soporte LMS Zajuna · Lina Marcela Aguirre

SENA - Zajuna

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

🏠

Página principal del sitio

➤

Secciones

👤

Mis cursos

➤

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Usuarios

Cuentas

⚙️

Examinar lista de usuarios

⚙️

Acciones de usuario masivas

⚙️

Crear un nuevo usuario

⚙️

Cohortes

⚙️

Subir usuarios

⚙️

Subir imágenes de los usuarios

➤

Permisos

➤

Cursos

➤

Calificaciones

➤

HSP

➤

Idioma

➤

Asistencia

0 / 2535586 Usuarios

No se encuentran usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtros

Añadir filtro

Filtros activos

☐ Nombre de usuario contiene "DANIELA CAMARGO NARANJO"

Eliminar seleccionados

Eliminar todos los filtros

Crear un nuevo usuario

22°C

Mayorm. soleado

Buscar

ESP LAA

9:29 a. m.

21/11/2025

INFORME GENERAL MESA DE AYUDA

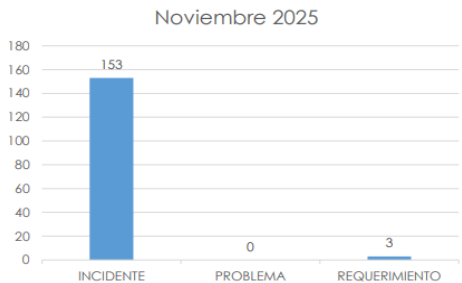
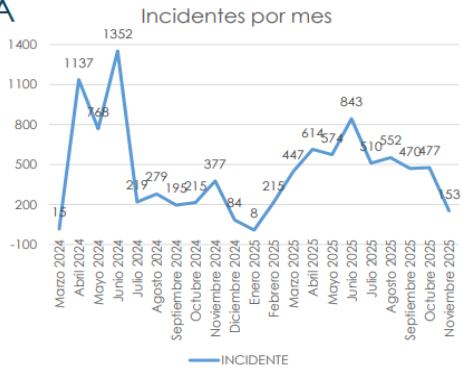


ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 17 - Noviembre 2025

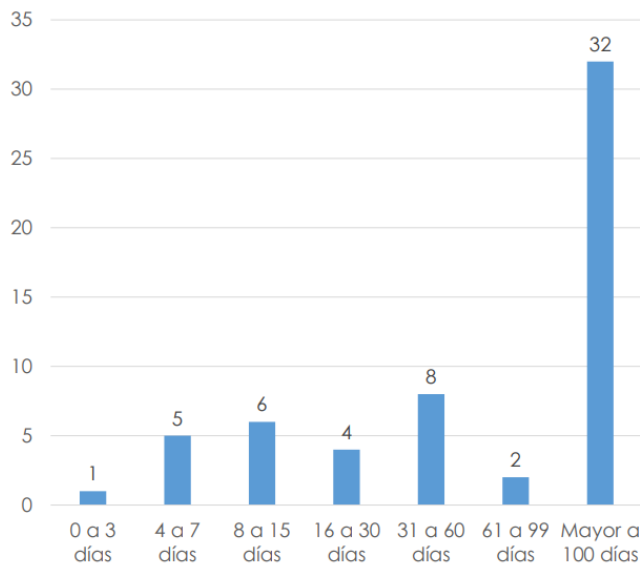
Mes	INCIDENTE	PROBLEMA	REQUERIMIENTO	Total general
Marzo 2024	15	0	3	18
Abril 2024	1137	1	23	1160
Mayo 2024	768	0	16	784
Junio 2024	1352	0	7	1359
Julio 2024	219	0	5	224
Agosto 2024	279	0	3	282
Septiembre 2024	195	0	9	204
Octubre 2024	215	0	7	222
Noviembre 2024	377	1	1	378
Diciembre 2024	84	0	4	88
Enero 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	153	0	3	156
Total general	9504	2	166	9670

	Casos	%
Cerrados	9.374	96,94%
Solucionados	238	2,46%
Abiertos	58	0,60%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 17 - Noviembre 2025

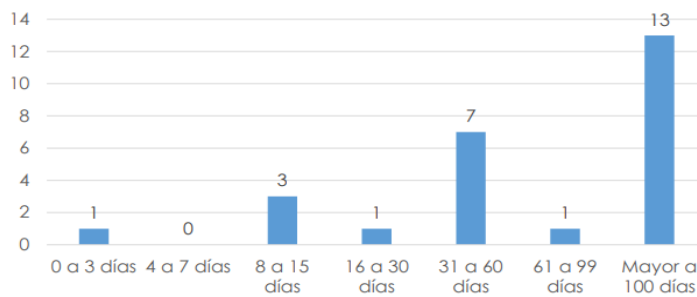


Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	5
8 a 15 días	6
16 a 30 días	4
31 a 60 días	8
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	32
Total general	58

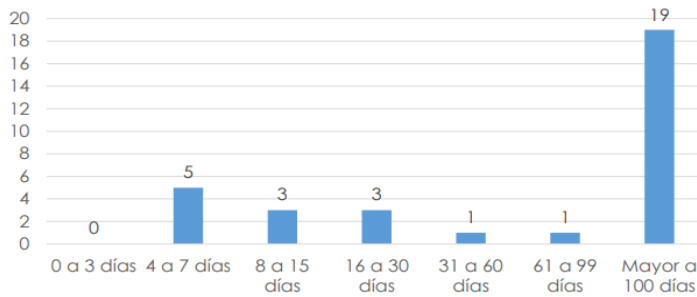
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 17 – Noviembre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	0
8 a 15 días	3
16 a 30 días	1
31 a 60 días	7
61 a 99 días	1
Mayor a 100 días	13
Total general	26



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	0
4 a 7 días	5
8 a 15 días	3
16 a 30 días	3
31 a 60 días	1
61 a 99 días	1
Mayor a 100 días	19
Total general	32

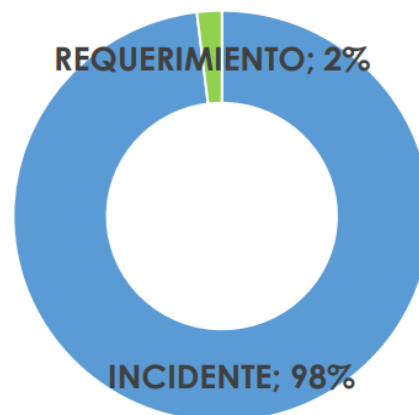


CASOS POR TIPO

Corte 17 – Noviembre 2025

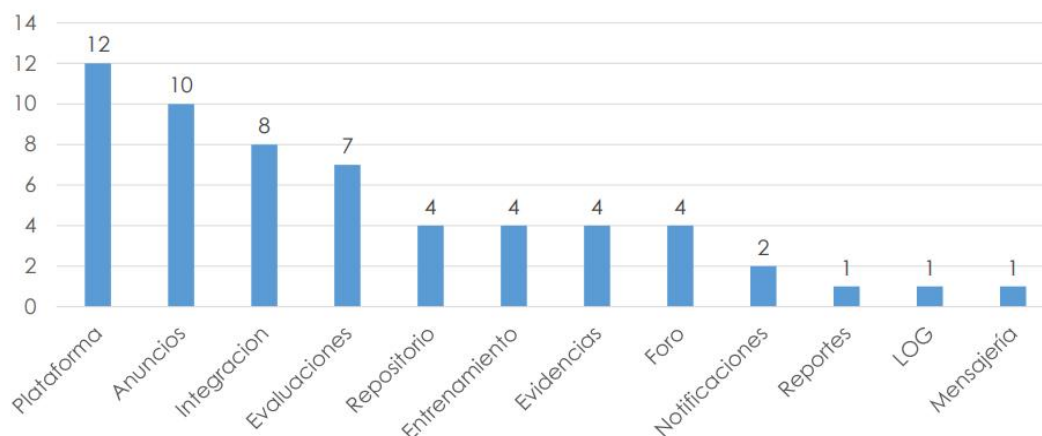
Tipo	Casos
INCIDENTE	153
REQUERIMIENTO	3
Total general	156

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 17 - Noviembre 2025



Estado	Casos 10-nov-2025	Casos 17-nov-2025
ESCALADO	26	26
EN ESPERA	56	32
Total general	82	58


 Disminución en 24 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 17 - Noviembre 2025

Durante el mes de noviembre se han recibido 70 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Usuario con diferente tipo de documento en Sofía y en Zajuna	68,6%
Enrolamiento	25,7%
Usuario suspendido	2,9%
Actualización datos personales	2,9%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 17 – Noviembre 2025

Durante el mes de noviembre se han recibido 156 casos de los cuales 118 (76%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 144 casos resueltos y cerrados no se ha reabierto ninguno.