

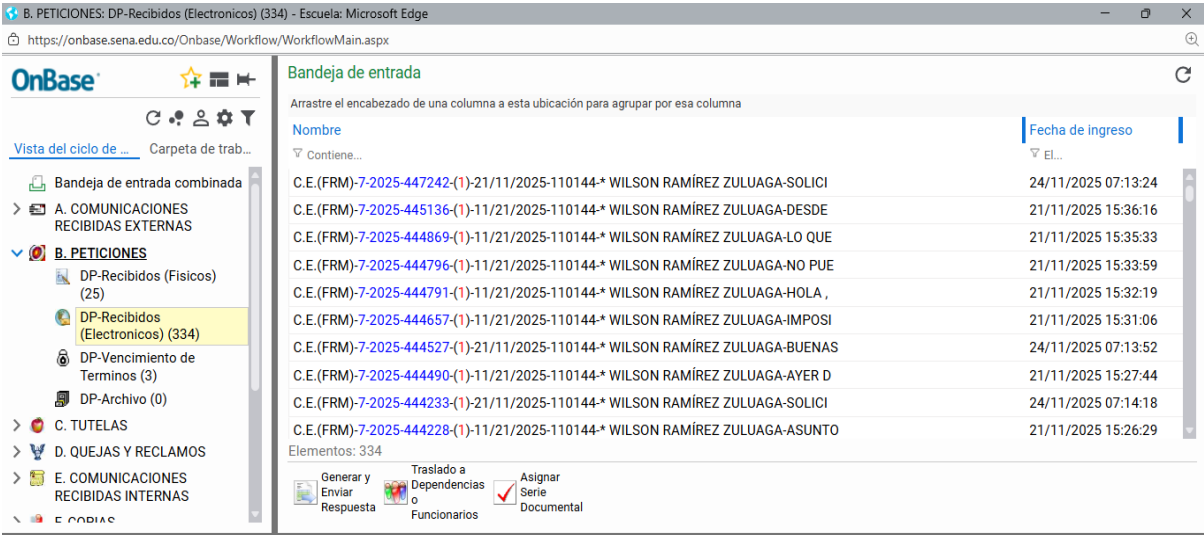
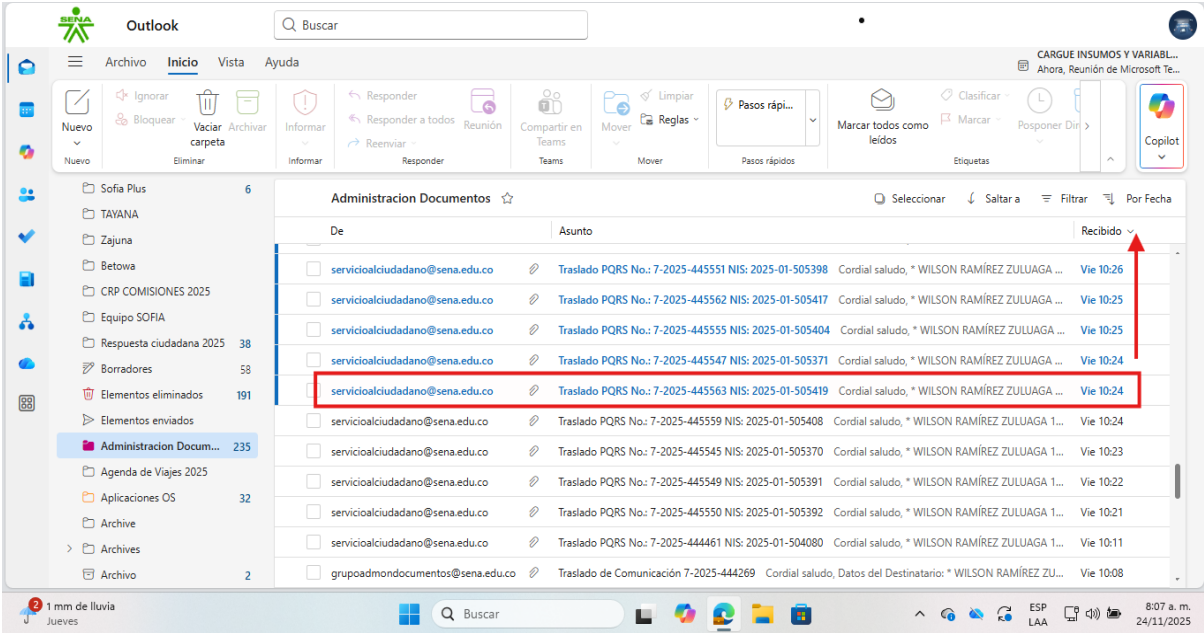
EVIDENCIAS EQUIPO SOPORTE TÉCNICO NIVEL II

SEMANA DEL 24 AL 28 DE NOVIEMBRE DE 2025

CASOS GESTIONADOS

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS)

APLICATIVO ONBASE



GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO A:	LOCALIZACIONES	TIPO
Acceso Perimetral SOFIA Replica			SENA > SEGURIDAD > Seguridad Perimetral > Solicitud VPN Cliente				Zuluaga	Rincon		
162 678	21/11/2025 2:41 PM RV: Traslado PQRS No.: 7-2025-444421 NIS: 2025-01-504039	En curso (asignada)	CATALOGO REQUERIMIENTOS SENA > APLICACIONES > Misionales > Asesoría Funcional	21-11-2025 15:18		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Jonathan Alexander Avila Sierra	Dirección General(1)	Requerimiento
162 845	Traslado PQRS No.: 7-2025-444265 NIS: 2025-01-503946	En curso (asignada)	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	21-11-2025 19:07		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Luis Yovanny Sanabria Alvarez	Dirección General(1) > Torre Sur	Incidencia

15 filas / páginaMostrando 1 15 de 1659 filas

UBER -4,27%

Buscar

816 a. m. 24/11/2025

C.E.(FRM) - 01-9-2025-106500-... 1 MB

C.I.(FRM)-9-2025-106500-(1)-1... 33 KB

SOCIALIZACIÓN DE ENLACE DE... 574 KB


3 archivos adjuntos (2 MB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Apreciado(a) * DAVID ENRIQUE GARZÓN GARCÍA

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

Radicado	N.I.S.	Fecha
01-9-2025-106500	2025-02-499161	11/21/2025 7:27:34 PM

Asunto	Descripción del asunto
SOLICITUDES SENA	RESPUESTA A OBSERVACIONES Y SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLATAFORMAS, SERVICIOS Y PROCESOS INSTITUCIONALES RADICADO 9-2025-101151



Accede a SOFIA [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

Anuencia

0 / 2539334 Usuarios

No se encuentran usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtros

Añadir filtro

Filtros activos

☐ Nombre de usuario contiene "sandramilenaleontrujillo5@gmail.com"

Eliminar seleccionados

Eliminar todos los filtros

Crear un nuevo usuario

RBB - GIR


Puntuación del...

Buscar

8:34 a. m.

24/11/2025

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



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	
3387888	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	TECNÓLOGO	REGIONAL RISARALDA	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	RISARALDA/ PEREIRA	Presencial	No Seleccionado	

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a177;

Llovizna

Por la mañana

Buscar

9:01 a. m.

24/11/2025

← 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

Detalle Inscripción

Estado	Seleccionado
Número Inscripción	172677400
Identificador Ficha de Caracterización	3387503
Nombre del Programa	GESTION DE DESTINOS TURISTICOS.
Fecha de Inicio del Programa de Formación	11/12/2025
Fecha de Fin del Programa de Formación	10/03/2028
Estado Ficha de Caracterización	En Matricula
Identificación	CC - 1023947786
Nombre	YULI ANDREA
Apellidos	ARANGO BALLESTEROS
Regional	REGIONAL DISTRITO CAPITAL
Centro de Formación	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS
Departamento	BOGOTÁ D.C.
Municipio	BOGOTÁ
Nivel de Formación	TECNÓLOGO

SOFIA Plus Versión 0.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia --a177.

20°C Mayorm. nublado

Buscar

9:10 a. m. 24/11/2025

2 archivos adjuntos (678 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-106626-(1)- + BUENAS TARDES DESDE EL DÍA DE AYER 19-1.tif; EVIDENCIA RAD_7-2025-445402 .PNG 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2025-01-506703 - 11.png;

Apreciado *

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-445402

Radicado Respuesta	01-9-2025-106626
N.I.S.	2025-01-506703

1-10144

Bogotá

Señora:

YULI ANDREA ARANGO BALLESTEROS

📎 3 archivos adjuntos (651 KB)

C.E.(FRM)-7-2025-444657-(1)-21-11-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-IMPOS.html; C.E.(FRM)-7-2025-444657-(1)-11-20-2025-16060-+ CLAUDIA PATRICIA FORERO LONDOÑO.tif; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-506325-11-20-2025.PDF;

Sr (es) Soporte Aplicativos.

Reciban un cordial saludo.

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

*"Imposibilidad para presentar la prueba de la fase 1
Me inscribí al curso de GESTION EMPRESARIAL Y me agendaron pruebas para el día 19/novi ; ingrese al link pero me salía un error de programación y no me dejo hacerla prueba
En la noche me enviaron otro correo notificando que tenía que presentar las pruebas hoy 20/11, pero tampoco me permitió ya que me pase la fecha de rango
Me pueden colaborar como puedo presentar las pruebas"*

📎 1 archivo adjunto (517 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-107053-(1)- ANGIE CATERINE GONGORA CUEVAS ME APARECE E.tif;

Apreciado Angie Caterine Gongora Cuevas

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-442683

Radicado Respuesta	01-9-2025-107053
N.I.S.	2025-01-502586

1-10144

Bogotá

Señora:

ANGIE CATERINE GONGORA CUEVAS

Aspirante

📎 1 archivo adjunto (511 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-107086-(1)- SANDRA MILENA LEÓN TRUJILLO PRUEBA DEL SEN.tif;

Apreciado Sandra Milena León Trujillo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-444044

Radicado Respuesta	01-9-2025-107086
N.I.S.	2025-01-503675

1-10144

Bogotá

Señora:

SANDRA MILENA LEÓN TRUJILLO

B. PETICIONES: DP-Recibidos (Electronicos) (388) - Escuela: Microsoft Edge

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

OnBase®

Vista del ciclo de vida Carpeta de trabajo

- Bandeja de entrada combinada
- A. COMUNICACIONES RECIBIDAS EXTERNAS
 - CR-Documentos (Físicos) Recibidos Externos (2)
 - CR-Documentos (Electronicos) Recibidos Externos (117)
 - CR-Archivo (0)
- B. PETICIONES
 - DP-Recibidos (Físicos) (36)
 - DP-Recibidos (Electronicos) (388)
 - 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

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)-7-2025-449592-(1)-24/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-EL MOT	25/11/2025 08:02:41
C.E.(FRM)-7-2025-449505-(1)-11/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-FWD: B	24/11/2025 17:14:56
C.E.(FRM)-7-2025-449393-(1)-11/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: PR	24/11/2025 16:39:04
C.E.(FRM)-7-2025-449390-(1)-11/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: IN	24/11/2025 16:39:27
C.E.(FRM)-7-2025-449389-(1)-11/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUENAS	24/11/2025 16:39:50
C.E.(FRM)-7-2025-449377-(1)-11/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: PQ	24/11/2025 16:43:55
C.E.(FRM)-7-2025-449374-(1)-11/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INCONV	24/11/2025 16:44:22
C.E.(FRM)-7-2025-449372-(1)-11/24/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ	24/11/2025 16:34:32

Elementos: 388

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

2 mm de lluvia Viernes

Seleccione un elemento

https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.php?is_deleted=0&as_map=0&browse=0&criteria%5B0%5D%5Blink%5D=AND&criteria%5B0%5D%5Bfield%5...

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

Características - Estado es Todo

regla regla global (+) grupo Buscar

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO	LOCALIZACIONES	TIPO
163 785	Traslado PQRS No.: 1-2025-003842 NIS: 2025-05-036523-Solicitud apoyo revisión	Resueltas	CATALOGO SOPORTE SENA > APLICACIONES	24-11-2025 18:22	25-11-2025 08:05	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Jonathan Alexander General(1) > Avila Sierra	Dirección Torre Central	Incidencia

Mostrando 115 de 1736 filas

Contratar menú

2 mm de lluvia Viernes

← ↻ https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.form.php?id=163785&forctab=Ticket\$2

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

Traslado PQRS No.: 1-2025-003642 NIS: 2025-05-036523- Solicitud apoyo revisión caso usuario CARLOS ANDRES PEREZ MORA (163785)

1/15

Casos

Estadísticas

Contratos

Todo

JV

Creado: Ayer por Jeimy Loaiza Vasquez

RV_ Traslado PQRS No_ 1-2025-003642 NIS_ 2025-05-036523- Soli

JV

Creado: Ayer por Jeimy Loaiza Vasquez

RV_ Traslado PQRS No_ 1-2025-003642 NIS_ 2025-05-036523- Soli

JA

Creado: hace 13 minutos por Jonathan Alexander Avila Sierra

Buen día

Me permito informar que el aspirante ya cuenta con una prueba presentada y con puntaje en el resultado de la prueba.

Cordial saludo.

Casos

Fecha de Apertura

24-11-2025 18:22:45

Fecha de solución

25-11-2025 08:05:46

Tipo

Incidencia

Categoría

...NA > APLICACIONES

Estado

Guardar

Uloverá pronto

En aprox. 3 horas

Buscar

8:19 a. m.

25/11/2025

REPORTES DE PRUEBAS

11. NOVIEMBRE - OneDrive

sena4-my.sharepoint.com/xc/it/personal/vgarces_sena_edu_co1/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B6502C736-441E-43E8-94B1-8BF54CF9B4EA%7D&file=REPORTES_GENERAL_DE_PRUEBAS_OFERTA_V_2025

Interfaz estándar - K...

REPORTES_GENERAL_DE_PRUEBAS_OFERTA_V_2025

Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)

Viviana García Mo...

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1184	1183	174-08	99.00	No Seleccionado			3387041	CC 1021674031	NICOL ANGELA TANGARIFE RIVERA							
13389																
13390																
13391																
13392																
13393																
13394																
13395																
13396																
13397																
13398																
13399																
13400																
13401																
13402																
13403																
13404																
13405																
13406																
13407																
13408																
13409																
13410																
13411																
13412																
13413																
13414																
13415																
13416																
13417																
13418																
13419																
13420																
13421																
13422																
13423																
13424																
13425																
13426																
13427																
13428																
13429																

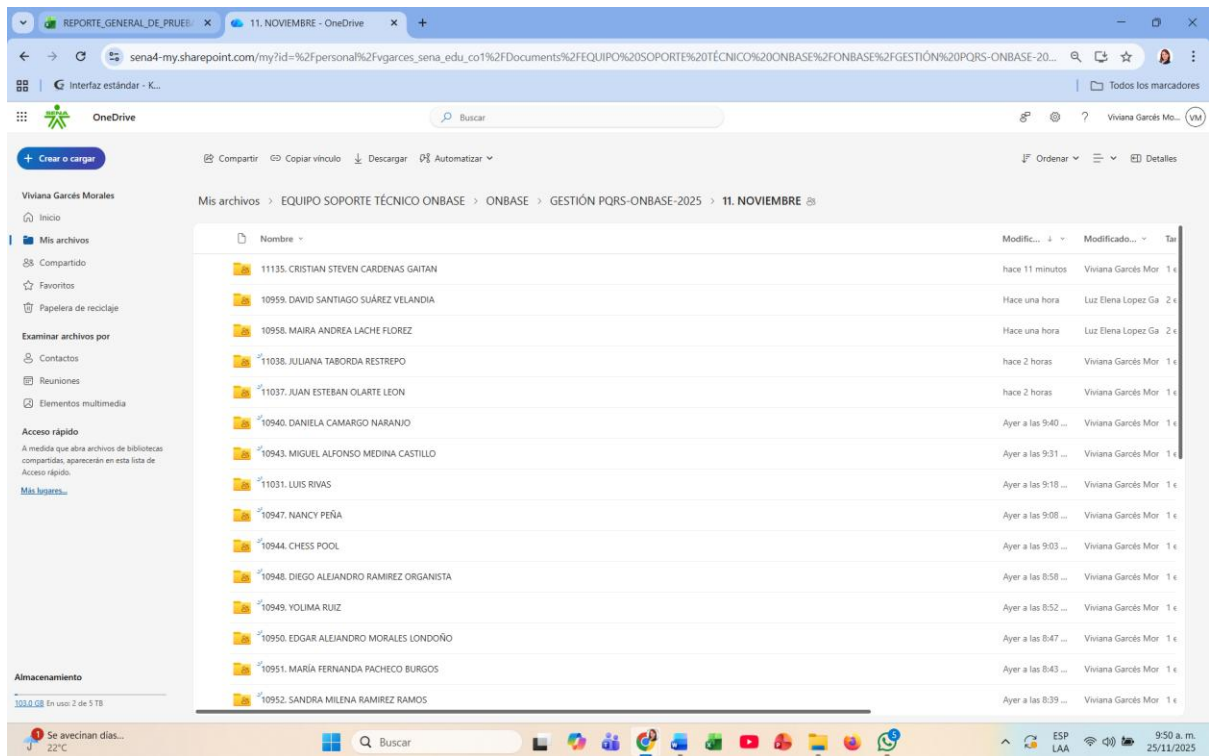
NO PRESENTO PUNTAJE = 0 SELECCIONADOS Y NO SELECCIONADO PUNTAJE = 0 OTROS

Estadísticas del libro 1 de 13387 registros encontrados

Se acercan días... 22°C

Buscar

8:49 a. m. 25/11/2025



2 archivos adjuntos (267 KB)

C.E (FRM)-7-2025-444869-(1)-21-11-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-LO QUE.htm; C.E (FRM)-7-2025-444869-(1)-11-20-2025-16060-+ CLAUDIA PATRICIA FORERO LONDÓN.tif

Sr (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

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

JULIANA TABORDA RESTREPO

FICHA 3389981

CORREO ELECTRÓNICO: spajuliana224@gmail.com

DESCRIPCIÓN DE SU PETICIÓN: "Lo que pasa es que tenía que hacer el examen el día 19 y me enviaron un correo que la fecha había quedado para el 20 y hoy que me meto a hacer el examen ya no me deja presentarlo que porque era el 19 entonces necesito como una respuesta de eso para poder presentar el examen de selección".

"Tras validación en base de datos, se evidencia que la usuaria no posee registros de presentación de la prueba:

ING ID	PUNTAJE	ESTADO ASPIRANTE	FICHA	NOMBRES	CORREO	FCH INICIO PR	FCH FIN PRUEB	ESTADO PRUEB
172603207	0.00	No Admitido	3389981	JULIANA TABORDA RESTREPO	spajuliana224@gmail.com			no presento

Por lo anterior, nos gustaría saber si para esta usuaria y frente a este tipo de casos, se analizará una segunda oportunidad para la presentación de la prueba o cuál sería la respuesta que podemos suministrar a la usuaria para la atención y cierre del caso.

Agradecemos su atención y estaremos atentos a sus comentarios.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico
LMS Zajuna

Cordial saludo,

* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA
110144

Se informa que la siguiente Petición Externa (PQRS) le ha sido **TRASLADADA**, por lo anterior como **COMPETENTE** de entregar respuesta, se le solicita darle atención con oportunidad y de fondo a lo requerido por el Peticionario.

1 archivo adjunto (531 KB)

R.E.(FRM) - 01-9-2025-107299-(1)- DIEGO VARGAS NO SE PUEDE PRESENTAR LA PRUE.tif;

Apreciado Diego Vargas

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-443649

Radicado Respuesta	01-9-2025-107299
N.I.S.	2025-01-503203

1-10144

Bogotá

Señor:

DIEGO ALEJANDRO VARGAS GUAYARA

Aspirante

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: alejovargas2907@gmail.com

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, señor DIEGO ALEJANDRO VARGAS GUAYARA:

R.E.(FRM) - (1)- ANDRES FELIPE RIOBAMBA MERCHANCANO ERROR SOFIA PLUS - PRUE - Personal: Microsoft Edge
https://onbase.sena.edu.co/Onbase/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de trabajo: Carpeta de trabajo...

Nombre: R.E.(FRM) - (1)- ANDRES FELIPE RIOBAMBA MERCHANCANO ERROR SOFIA PLUS - PRUE

C.E.(FRM)-1-2025-003649- (52)-20/11/2025-110144- WILSON RAMIREZ ZULUAGA-ERROR

C.E.(IMG) - 52-1-2025-003649- (52)-11014- JUAN CARLOS CORTES GOMEZ-ERROR SOFI

Elementos: 3

Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre: 1-2025-003649

Fecha de ingreso: 21/11/2025 7:06:07

C.E.(FRM)-1-2025-003649-(52)-20/11/2025-110144- WILSON RAMIREZ ZULUAGA-ERROR

Elementos: 1 de 36

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

SENA

Respuesta Electrónica

NIS

2025-05-036726

Antecedente

1-2025-003649

Asunto *

RESPUESTA A SOLICITUD

Descripción del Asunto *

ERROR SOFIA PLUS - PRUEBA DE SELECCION

Destinatario Externo

Nombre *

ANDRES FELIPE RIOBAMBA MERCHANCANO

Email *

ANDRESFELIPERIOBAMBAMERCHANCAN@GMAIL.COM

Cuerpo

0 Nota(s)

17°C

Parc. soleado

Buscar


ESP LAA

08:13

25/11/2025

Traslado PQRS No.: 1-2025-003677 NIS: 2025-05-036732- Solicitud validación caso usuario OSCAR CAMILO PIANDROY PAZ

 Resumir

 Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Dom 25/11/2035 12:33



C.E.(FRM)-1-2025-003677-(5...
75 KB



C.E.(IMG) - 52-1-2025-00367...
111 KB

2 archivos adjuntos (186 KB)  Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje

↓ Descargar todo

Sr (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

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

"Al intentar realizar la prueba de selección fase 1 me resulta un error me dice que esta invalida y no me deja presentar la prueba

OSCAR CAMILO PIANDROY PAZ

T.I 1080054864

piandroyoscar@gmail.com "

Por lo anterior, nos gustaría saber si para esta usuario y frente a este tipo de casos, se analizará una segunda oportunidad para la presentación de la prueba o cuál sería la

Por lo anterior, nos gustaría saber si para esta usuario y frente a este tipo de casos, se analizará una segunda oportunidad para la presentación de la prueba o cuál sería la respuesta que podemos suministrar para la atención y cierre del mismo.

Agradecemos su atención y estaremos atentos a sus comentarios.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico

LMS Zajuna



Responder



Responder a todos



Reenviar



2 archivos adjuntos (83 KB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Sr (es) Soporte Aplicativos.

Reciban un cordial saludo.

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

"Cordial saludo.

Mi nombre es Ángel Lorena Díaz Murcia, identificada/o con número de documento 1003776987, aprendiz del programa Gestión Empresarial, en el Centro Jiménez, Me permito solicitar muy respetuosamente la activación de mi estado como aprendiz, ya que actualmente aparezco inactiva/o y esto me impide continuar con los procesos formativos correspondientes.

Agradezco de antemano su colaboración y quedo atenta/o a cualquier información adicional que sea necesaria para completar el proceso.

Quedo pendiente de su amable respuesta.

**Cordialmente,
Angie Lorena Díaz Murcia
1003776987
3227276335
Alorenadiaz0211@gmail.com"**

Agradecemos su atención y estaremos atentos a sus comentarios.



5 archivos adjuntos (1 MB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Sr (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

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

"BUENAS NOCHES ME PERMITO ENVIAR NOVEDADES PRESENTADAS EN LA PLATAFORMA AL MOMENTO DE PRESENTAR LA PRUEBA DE SELECCIÓN PENDIENTE POR PRESENTAR

**NOMBRE: JESUS DAVID NAVARRO
CORREO: hollyroccomollybello@gmail.com"**

Por lo anterior, nos gustaría saber si para esta usuario y frente a este tipo de casos, se analizará una segunda oportunidad para la presentación de la prueba o cuál sería la respuesta que podemos suministrar para la atención y cierre del mismo.

Agradecemos su atención y estaremos atentos a sus comentarios.



2 archivos adjuntos (132 KB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Sr (es) Soporte Aplicativos.

Reciban un cordial saludo.

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

"Bogotá, 21 de Noviembre de 2025

**Señores
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
Área de Sistemas/Soporte Plataforma
Ciudad**

Asunto: Solicitud de actualización y habilitación de acceso a plataforma SENA

Respetados señores,

Por medio de la presente, yo Sonia Marlén Sánchez Guayacán identificada con cedula de ciudadanía No. 51.799.358 en calidad de representante legal de MEDIOS MILENIUM S.A.S., identificada con NIT 830.068.583, me permito solicitar la actualización de la información de contacto administrativo registrada en la plataforma del SENA SGVA, con el fin de garantizar una correcta comunicación y acceso a la plataforma. De manera específica, solicitamos que se actualice y habilite como correo administrativo principal el siguiente: sonia.sanchez@milenumgroup.la

Agradecemos que se realicen los ajustes correspondientes y se confirme la habilitación de acceso con el fin de continuar de manera adecuada con nuestros procesos y el cumplimiento de las obligaciones con el SENA.

Quedamos atentos a la confirmación de esta solicitud y a cualquier documentación adicional que deba aportarse para formalizar el trámite.



01-MAIL-Recibidos Externos Ra... 7 KB

C.E.(FRM)-7-2025-445681-(1)-2... 75 KB

5 archivos adjuntos (3 MB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Sr (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

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

"Buenas noches. Hoy 19/11/2025 debía presentar la prueba de selección del programa Análisis y Desarrollo de Software, tal como indica el correo de citación que ustedes me enviaron.

Sin embargo, al ingresar a Sofia Plus durante el día completo, el sistema mostró "la programación está inactiva" y mi estado aparecía como PREINSCRITO, por lo cual NO pude acceder a la prueba.

Solicito por favor la reprogramación de la prueba, ya que este fallo no depende de mí y cuento con el correo oficial que demuestra que fui citado.

Gracias por su atención.

~ ~ ~

Web browser showing the user profile page for ELIZABETH HERRERA VALLEJO on the ZAJUNA system. The page includes navigation panels, user details, course information, and administrative options.

Panel de Navegación:

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P. 238118_V_3134557_R_66_C_9223
 - Prueba_Soporte_LMS
 - curso_prueba_03
- Usuarios
 - ELIZABETH HERRERA VALLEJO
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Certificaciones
 - Cursos
- ADMINISTRACIÓN
 - Administración del sitio
 - Ajustes de bloqueado

Detalles de usuario:

Correo electrónico: elizabethherra5@gmail.com

País: Colombia

Zona horaria: America/Bogota

Detalles del curso:

Perfiles de curso: PRIMARIOS AUXILIOS PSICOLOGICOS. (3392976)

Miscelánea:

- Mensajes en foros
- Foros de discusión

Informes:

- Registros de hoy
- Todas las entradas
- Informe preliminar
- Informe completo
- Estadísticas
- Resumen de Calificaciones
- Calificaciones

Administración:

- Preferencias
- Entrar como

Actividad de accesos:

Primer acceso al sitio: martes, 25 de noviembre de 2025, 09:59 (2 días 11 horas)

Último acceso al sitio: martes, 25 de noviembre de 2025, 14:58 (2 días 6 horas)

Última dirección IP: 172.24.96.137

Web browser showing the course details page for PRIMARIOS AUXILIOS PSICOLOGICOS. (3392976) on the ZAJUNA system. The page includes navigation panels, user details, course information, and administrative options.

Panel de Navegación:

- Mis cursos
- Página principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
 - P. 238118_V_3134557_R_66_C_9223
 - Prueba_Soporte_LMS
 - curso_prueba_03
- Cursos
 - Formación Complementaria
 - P. 31240087_V_33861781_R_8_C_9208
 - P. 21720193_V_3279188_R_18_C_9516
 - P. 13410039_V_3166381_R_3_C_9503
 - P. 21720168_V_3110605_R_3_C_9501
 - P. 11220130_V_3086419_R_94_C_9547
 - P. 22810741_V_3052343_R_73_C_9310
 - P. 22620484_V_3401187_R_11_C_9213
 - P. 72310063_V_338610_R_66_C_9121
 - P. 22620484_V_3319181_R_95_C_9513
 - P. 13420112_V_3177132_R_35_C_9509
 - P. 41220018_V_3131802_R_83_C_9538
 - P. 51240088_V_3088131_R_13_C_9105
 - P. 72310027_V_3985877_R_3_C_9501
 - P. 22620484_V_3401188_R_11_C_9213
 - P. 12310175_V_3019691_R_85_C_9519
 - P. 63520038_V_3294743_R_41_C_9526
 - P. 33110273_V_3382976_R_11_C_9403
 - Participantes
 - INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte
 - ELIZABETH HERRERA VALLEJO
 - Calificaciones
 - Anuncios

Detalles de usuario:

Correo electrónico: elizabethherra5@gmail.com

País: Colombia

Zona horaria: America/Bogota

Detalles del curso:

Perfiles de curso: PRIMARIOS AUXILIOS PSICOLOGICOS. (3392976)

Roles: Aprendiz

Miscelánea:

- Perfil completo
- 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:

Último acceso al curso: martes, 25 de noviembre de 2025, 14:58 (2 días 6 horas)

Última dirección IP: 172.24.96.137

3. Semana del 24 de nov... 11. NOVIEMBRE - OneDrive x REPORTE_GENERAL_DE_PRUEBAS_OFERTA_V-2025 x

sena4-my.sharepoint.com/.../personal/vgarces_sena_edu_co1_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B6502C736-441E-43E8-94B1-8BF54CF9B4EA%7D&file=REPORTE_GENERAL_DE_PRUEBAS_OFERTA_V-2025

Interfaz estándar - K...

Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)

Viviana Garcés Mo... VM

Comentarios Ponerse al día Editar Copiar

612138 TOMAS BELLO PARADA

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
ID	NOMBRE	ESTADO	FECHA	DOCUMENTO	NOMBRE	CORREO	FECH INICIO PRUEBA	FECH FIN PRUEBA	ESTADO PRUEBA						
13389	TOMAS BELLO PARADA	Finalizada por usuario	21/11/2025 07:36:07 AM	21/11/2025 07:36:55 AM											

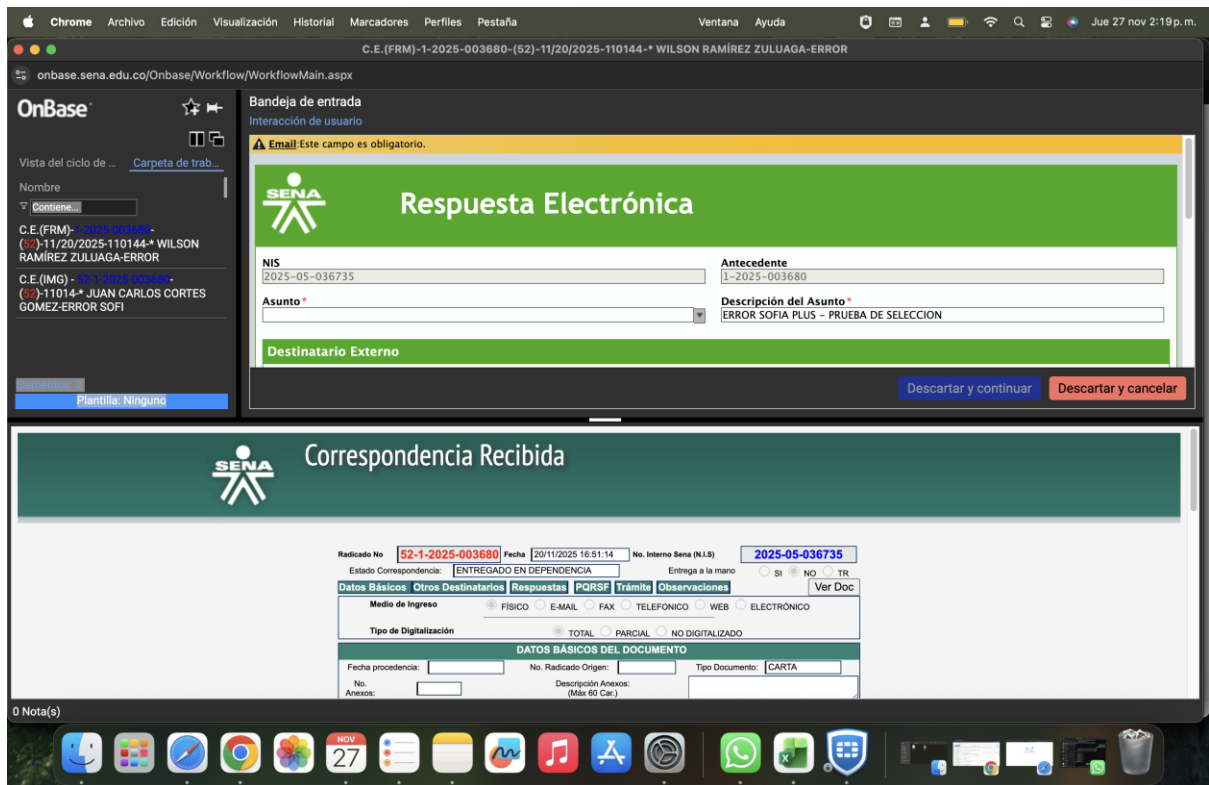
NO PRESENTO PUNTAJE = 0 SELECCIONADOS Y NO SELECCIONADO PUNTAJE = 0: OTROS +

Estadísticas del libro 1 de 13387 registros encontrados

20°C Mayorm. nublado

ESP LAA 9:44 p.m. 27/11/2025

[illegible]



Señor:
DIEGO FERNANDO ROSERO TONGUINO
Aspirante
Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA
Correo: diego.fernandoroser405@gmail.com
Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, señor DIEGO FERNANDO ROSERO TONGUINO:

Para dar respuesta a su solicitud con radicado 52-1-2025-003680 NIS 2025-05-036735 y fecha del 20/11/2025, nos permitimos informarle que, tras validación en el sistema se comprueba que ha presentado la prueba de manera exitosa con fecha de inicio del 11/21/2025 6:58:31 AM y fecha de finalización 11/21/2025 7:23:34 AM.

Como resultado de dicha prueba, se obtiene un puntaje de 32.03 y su estado actual es "No admitido".

Agradecemos su contacto y estaremos atentos a cualquier requerimiento adicional.

La respuesta se brinda a los 05 días hábiles siguientes 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>.

senad-my.sharepoint.com/personal/vgarces_sena_edu_co1/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fvgarces_sena_edu_co1%2FDocuments%2FEQUIPO%20SOPORTE%20TÉCNICO%20ONBASE%202025

OneDrive

Buscar

+ Crear o cargar

Compartir Copiar vínculo Añadir acceso directo a Mis archivos Descargar Sincronizar

Ordenar

Viviana Garcés Morales

Viviana Garcés Morales

Nuestros archivos

Viviana Garcés Morales > EQUIPO SOPORTE TÉCNICO ONBASE > ONBASE > GESTIÓN PQRS-ONBASE-2025 > 11. NOVIEMBRE

Nombre	Modific...	Modificado ...	Tamaño del ar...
11235. THANIA MARTINEZ	Hace unos seg...	Luz Elena Lopez Gar	0 elementos
11234. SERGIO EDUARDO JIMENEZ TORRES	hace 5 minutos	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
11231. MARIA JOSE MORA FRANCO	hace 15 minutos	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
11228. CRISTIAN CADENA CEPEDA	hace 26 minutos	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
11227.LUISA FERNANDA JURADO PUENTES	hace 37 minutos	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
11225. LIZETH URIBE AGUIAR	hace 45 minutos	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
11145. JULIANA PARADA LASSO	Hace una hora	Viviana Garcés Mori	1 elemento
11144. KEVIN SANTIAGO FORERO PINZON	Hace una hora	Viviana Garcés Mori	1 elemento
11141. CAMILO ANDRES OCHOA ALFONSO	Hace una hora	Viviana Garcés Mori	1 elemento
11140. SUGEY GUZMAN BUSTAMANTE	Hace una hora	Viviana Garcés Mori	1 elemento
11139. VERONICA CUERVO	Hace una hora	Viviana Garcés Mori	1 elemento

Se cargaron 2 elementos en 11. NOVIEMBRE

INFORME SEMANAL MESA DE AYUDA

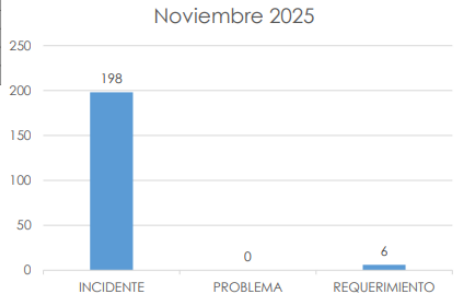
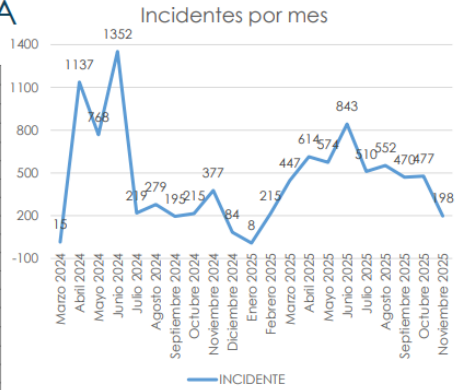
SOPORTE TÉCNICO NIVEL II



ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 24 – 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	198	0	6	204
Total general	9549	2	169	9718

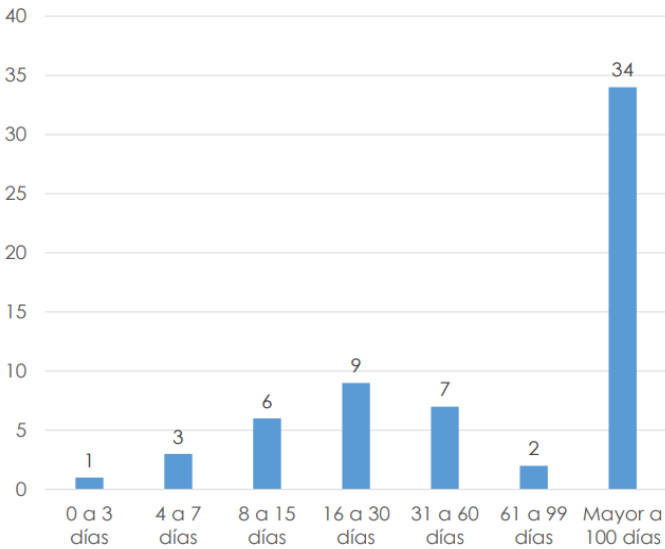


	Casos	%
Cerrados	9.461	97,36%
Solucionados	195	2,01%
Abiertos	62	0,64%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 24 – Noviembre 2025

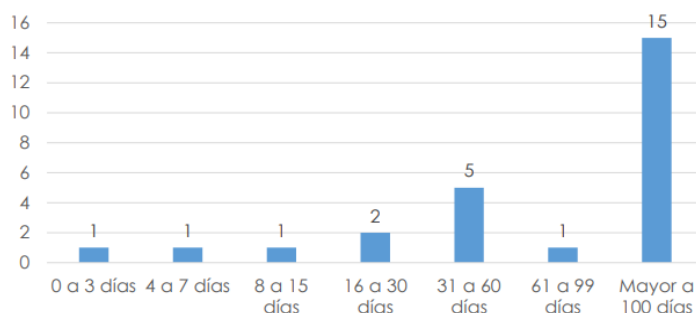


Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	3
8 a 15 días	6
16 a 30 días	9
31 a 60 días	7
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	34
Total general	62

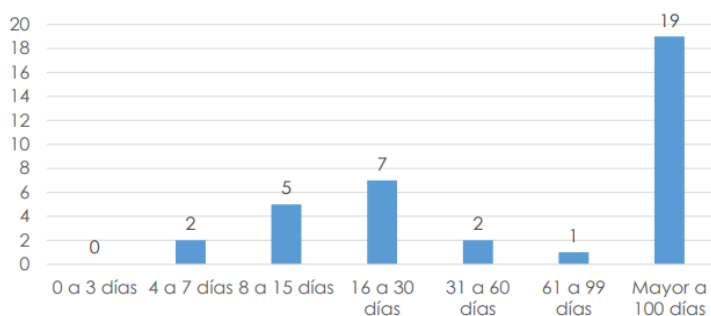
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 24 – Noviembre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	1
8 a 15 días	1
16 a 30 días	2
31 a 60 días	5
61 a 99 días	1
Mayor a 100 días	15
Total general	26



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	0
4 a 7 días	2
8 a 15 días	5
16 a 30 días	7
31 a 60 días	2
61 a 99 días	1
Mayor a 100 días	19
Total general	36



CASOS POR TIPO

Corte 24 – Noviembre 2025

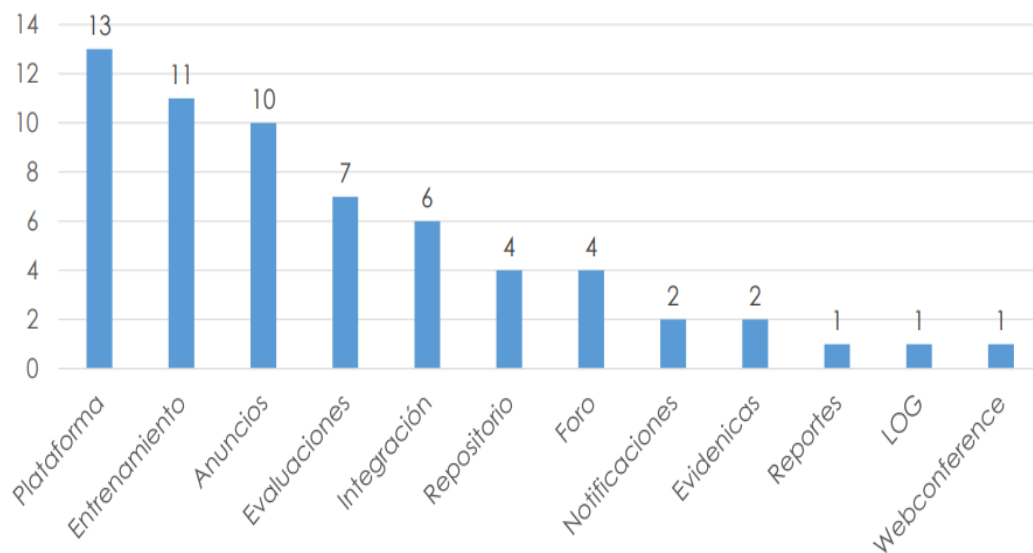
Tipo	Casos
INCIDENTE	198
REQUERIMIENTO	6
Total general	204

Casos por tipo




DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 24 – Noviembre 2025



Estado	Casos 17-nov-2025	Casos 24-nov-2025
ESCALADO	26	26
EN ESPERA	32	36
Total general	58	62


 Aumento en 4 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 24 – Noviembre 2025

Durante el mes de noviembre se han recibido 93 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Usuario con diferente tipo de documento en Sofia y en Zajuna	73,1%
Enrolamiento	22,6%
Usuario suspendido	2,2%
Actualización datos personales	2,2%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 24 – Noviembre 2025

Durante el mes de noviembre se han recibido 204 casos de los cuales 154 (75%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 187 casos resueltos y cerrados no se ha reabierto ninguno.