

EVIDENCIAS EQUIPO SOPORTE TÉCNICO NIVEL II

SEMANA DEL 09 AL 12 DE DICIEMBRE DE 2025

CASOS GESTIONADOS

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS)

APLICATIVO ONBASE

C.E.(FRM)-7-2025-468345-(1)-12/9/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SE HA E - Escuela: Microsoft Edge

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

OnBase

Vista del ciclo de ...

Carpeta de trab...

Nombre

Contiene...

C.E.(FRM)-7-2025-468345-(1)-12/9/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SE HA E

IMAGE PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-528414-12/5/2025

NONAME 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-528414-12/5/2025

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-468345 Regional: 1 - 12/5/2025

C.I.(FRM)-9-2025-112089-(1)--- JESSICA TATIANA CAÑO BELTRAN-FALLAS EN PAGINA

R.E.(FRM) - 01-9-2025-112089-(1)- JESSICA TATIANA CAÑO BELTRAN FALLAS EN PAG

Elementos: 9

Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre

Contiene...

C.E.(FRM)-7-2025-468345-(1)-12/9/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SE HA E

C.E.(FRM)-7-2025-468354-(1)-12/9/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-HE INTE

C.E.(FRM)-7-2025-468074-(1)-12/5/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RECURSO

C.E.(FRM)-7-2025-467508-(1)-05/12/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ERROR

C.E.(FRM)-7-2025-467018-(1)-05/12/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PROBLE

C.E.(FRM)-7-2025-464646-(1)-12/4/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DESPUÉS

C.E.(FRM)-7-2025-464122-(1)-12/3/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-HOLA, S

C.E.(FRM)-7-2025-463451-(1)-12/3/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUES

C.E.(FRM)-7-2025-461717-(1)-12/2/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CPE NO.

C.E.(FRM)-7-2025-460839-(1)-02/12/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INCONV

C.E.(FRM)-7-2025-459943-(1)-02/12/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUE

C.E.(FRM)-7-2025-459924-(1)-12/2/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUES

C.E.(FRM)-7-2025-457340-(1)-11/28/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-FWD: R

C.F./EDML7-2025-457338/1-11/28/2025-110144.* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DESPUE

Elementos: 115

Generar y Enviar Respuesta

Transferido a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

Fecha de ingreso

El...

9/12/2025 10:14:33

9/12/2025 10:14:34

5/12/2025 16:47:55

5/12/2025 16:52:57

5/12/2025 16:57:56

4/12/2025 09:46:18

3/12/2025 15:28:49

3/12/2025 11:05:39

2/12/2025 15:57:30

3/12/2025 08:38:29

2/12/2025 16:10:45

2/12/2025 07:02:27

28/11/2025 12:08:00

28/11/2025 12:03:06

SENA

Correspondencia Recibida

0 Nota(s)

En préstamo

Lloverá pronto En aprox. 3 horas

Buscar

ESP LAA

11:16 a. m. 9/12/2025

C.E.(FRM)-7-2025-454662-(1)... 75 KB

C.E.(FRM)-7-2025-454662-(1)... 273 KB

Mostrar los 3 datos adjuntos (745 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:

"Solicito, actualización de mis datos cédula de ciudadanía en el aplicativo Sena Sofia Plus, anexo pdf de cédula, para respectivo trámite y actualización de toda la información.

Agradezco pronta respuesta

C.C. 1020813749

CORREO: MATEOBARONB9@GMAIL.COM"

NOMBRE: MATEO ANDRES BARON BELTRAN

C.C: 1020813749

CORREO: MATEOBARONB9@GMAIL.COM

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

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico

LMS Zajuna

01-MAIL-Anexos Externos - 2...
1001 KB

C.E.(FRM)-7-2025-453565-(1)...
293 KB

Mostrar los 3 datos 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:

"Buenos Días:

Solicito por favor a ustedes, me sea realizada la solicitud de cambio de documento de tarjeta a cédula, ya que en la plataforma de Sofia Plus, me registra como tarjeta, y ya tengo la cédula, les agradezco su atención prestada, y una respuesta pronta a mi solicitud.

Yeimi Tatiana Molano Jiménez

C.C. 1033712671

Celular: 3213571245

CORREO: MOLANOTATIANA608@GMAIL.COM"

NOMBRE: YEIMI TATIANA MOLANO JIMENEZ

C.C: 1033712671

CORREO: MOLANOTATIANA608@GMAIL.COM

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

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico

LMS Zajuna

SofiaPlus

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

YULY GUISSETH PULIDO

Ayuda y soporteBandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

Consultar Inscripción

Identificador Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Nivel	Regional	Centro de Formación	Departamento / Municipio	Modalidad de Formación	Estado	
3387589	PRODUCCION DE COMPONENTES MECANICOS CON MAQUINAS DE CONTROL NUMERICO COMPUTARIZADO	TECNÓLOGO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO METALMECANICO	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	No Admitido	
2967692	ESTABLECER ESTRATEGIAS LOGISTICAS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Virtual	Cancelado Academico	

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a197,

23°C
Parc. soleado

Buscar

ESP
LAA

10:28
9/12/2025

Apreciado Mateo Andres Baron Beltran

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-454662

Radicado Respuesta	01-9-2025-112394
N.I.S.	2025-01-518543

1-10144

Bogotá

Señor:

MATEO ANDRES BARON BELTRAN

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: MATEOBARONB9@GMAIL.COM

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta petición.

Respuesta Ciudadana 01-9-2025-112394 No. 7-2025-454662

 Resumir

Cordial saludo, señor MATEO ANDRES BARON BELTRAN:

Para dar respuesta a su solicitud con radicado 7-2025-454662 NIS 2025-01-518543 y fecha del 28/11/2025, nos permitimos informarle que, hemos recibido su comunicado, el cual ha sido registrado de manera oficial en nuestro sistema y remitido a la Mesa de Servicios de la Entidad.

Nuestro equipo procederá con el análisis y la gestión necesaria de su caso para brindarle una respuesta adecuada, conforme a la normatividad y procedimientos institucionales vigentes.

En los próximos días, estaremos remitiendo una respuesta formal, una vez finalicen las respectivas validaciones técnicas y administrativas del caso.

Reiteramos nuestros agradecimientos por su comprensión y estaremos atentos a cualquier inquietud adicional.

La respuesta se brinda a los 06 días hábiles 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,

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: 2025-01-518543

Proyectó: Luz Elena López García
Soporte Técnico
Grupo de Gestión Estratégica y Operación de Soluciones Digitales

Atentamente,

← → ↻

sena4-my.sharepoint.com/personal/vgarces_sena_edu_co1/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fvgarces_sena_edu_co1%2FDocuments%2FEQUIPO%20SOPORTE%20TÉCNICO%20ONBASE%2011%20NOVIEMBRE%202025%2F11624

☆ 📄 ⬇️ 👤 ⋮

⋮ OneDrive

← 11624. 🔍

🔗 ⚙️ ? Luz Elena Lopez G...

+ Crear o cargar

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...
📁 11629. DAVID ROMERO GUTIERREZ	Hace unos segu...	Luz Elena Lopez Gar	0 elementos
📁 11632. SERGIO DAVID BOTIA TAVERA	Hace unos segu...	Viviana Garcés Mori	1 elemento
📁 11624. JOSE ACOSTA	hace 5 minutos	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
📁 11628. DAVID SANTIAGO MARCELO DÍAZ	hace 15 minutos	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
📁 11627. DANIEL ALEXANDER BARRAGAN MORENO	hace 28 minutos	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
📁 11626. CRISTIAM JAVIER POLO PEÑA	hace 33 minutos	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
📁 11623. BRAYAN ARENAS MURCIA	Hace una hora	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
📁 11633. JOHAN SAMUEL SUÁREZ MATEUS	Hace una hora	Viviana Garcés Mori	1 elemento
📁 11556. YEIMI TATIANA MOLANO JIMENEZ	hace 2 horas	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
📁 11555. MATEO ANDRES BARON BELTRAN	hace 2 horas	Luz Elena Lopez Gar	1 elemento
📁 11634. DIEGO ALEJANDRO...	hace 3 horas	Viviana Garcés Mori	1 elemento

Se cargaron 2 elementos en 11. NOVIEMBRE

23°C
Mayorm, nublado

🔍 Buscar

ESP
LAA

📶

🔋

11:30
9/12/2025

GLPI

Buscar menú

Activos

SopORTE

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA WR

Características - Estado es No resueltos

regla regla global (+) grupo Buscar

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO	LOCALIZACIONES	TIPO
169 972	9/12/2025 9:11 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2025-453565 NIS: 2025-01-517685	En curso (asignada)	APLICACIONES > MISIONALES > REGISTRO DE USUARIOS	09-12-2025 10:07		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Armando Rafael Acuña Martínez	Dirección General(1)	Requerimiento
169 970	9/12/2025 8:57 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2025-454662	En curso (asignada)	APLICACIONES > MISIONALES > REGISTRO DE USUARIOS	09-12-2025 10:06		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Armando Rafael Acuña Martínez	Dirección General(1)	Requerimiento

15 filas / página Mostrando 1 15 de 179 filas

28°C Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

11:19 a.m. 9/12/2025

GLPI

Buscar menú

Activos

SopORTE

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA WR

9/12/2025 8:57 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2025-454662 NIS: 2025-01-518543 (169970) 2/15

Casos 3

Estadísticas

Contratos

Todo

Creado: hace 1 horas por Nicolás Moreno Rincon

9/12/2025 8:57 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2025-454662 NIS: 2025-01-518543

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:

"Solicito, actualización de mis datos cédula de ciudadanía en el aplicativo Sena Sofia Plus, anexo pdf de cédula, para respectivo trámite y actualización de toda la información.

Agradezco pronta respuesta

C.C. 1020813749

CORREO: MATEOBARONB9@GMAIL.COM"

NOMBRE: MATEO ANDRES BARON BELTRAN

Escalate

Guardar

Casos

Fecha de Apertura 09-12-2025 10:06:26

Tipo * Requerimiento

Categoría * ...ISTRO DE USUARIOS

Estado * En curso (asignada)

Fuentes solicitantes * E-Mail

28°C Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

11:19 a.m. 9/12/2025

1 archivo adjunto (93 KB)
49. Informe PQRS DG 09_12_2025.xlsx;

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que la Dirección General al corte del 09 de diciembre de 2025, cuenta con 485 PQRS sin gestión, en los siguientes estados:

GRUPO O DEPENDENCIA	PROXIMA A VENCER	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	EN PROCESO	Total general
DESPACHO DIRECCIÓN GENERAL				1	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	2	8	18	32
DIRECCION DE EMPLEO Y TRABAJO	2	3	64	35	104
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	1	1	10	23	35
DIRECCION DE PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO				1	1
DIRECCION DE PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS		2	3	10	15
DIRECCION JURIDICA			1		1
DIRECCION SISTEMA NACIONAL DE FORMACION PARA EL TRABAJO			9	13	22
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	27	17	45
OFICINA DE SISTEMAS	26	42	78	41	187
SECRETARIA GENERAL	5	2	16	19	42
Total general	38	53	216	178	485

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

Nota: Se realiza seguimiento al cumplimiento de la Promesa de Servicio "Emitir respuesta de fondo a las PQRS dentro de los ocho (8) días siguientes a la fecha de radicación". Circular 93 de 2018.

Cordial saludo,

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

No Admitido

Número Inscripción

172795778

Identificador Ficha de Caracterización

3387569

Nombre del Programa

COORDINACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

Fecha de Inicio del Programa de Formación

11/12/2025

Fecha de Fin del Programa de Formación

10/03/2026

Estado Ficha de Caracterización

En Ejecución

Identificación

CC - 1068418925

Nombre

ANGIE MARIELA

Apellidos

ISAZA RIVERA

Regional

REGIONAL CÓRDOBA

Centro de Formación

CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

Departamento

CÓRDOBA

Municipio

MONTERÍA

Nivel de Formación

TECNÓLOGO

Disponibilidad en la Respuesta Educativa

LUNES - 12:00:00 PM / 19:59:00 PM
MARTES - 12:00:00 PM / 19:59:00 PM
MIÉRCOLES - 12:00:00 PM / 19:59:00 PM
JUEVES - 12:00:00 PM / 19:59:00 PM

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a135

23°C

Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

8:10 a. m.
10/12/2025

Hacer clic para volver (Alt+Flecha izquierda), mantener pulsado para ver el historial

QLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO	LOCALIZACIONES	TIPO
	2025-455386 NIS: 2025-01-516309- Solicitud gestión caso usuario JUAN PABLO OSORIO MONTOYA								Sierra	
169 972	9/12/2025 9:11 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2025-453565 NIS: 2025-01-517685	En curso (asignada)	APLICACIONES > MISIONALES > REGISTRO DE USUARIOS	09-12-2025 10:07		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Jonathan Alexander Avila	Dirección General(1)	Requeri
169 970	9/12/2025 8:57 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2025-454662 NIS: 2025-01-518543	En curso (asignada)	APLICACIONES > MISIONALES > REGISTRO DE USUARIOS	09-12-2025 10:06		Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga	Jonathan Alexander Avila	Dirección General(1)	Requeri

15 filas / página

Mostrando 115 de 1839 filas

1 2 3 ... >

Lloverá pronto
En aprox. 1.5 hor...

Buscar

ESP LAA

8:14 a. m.
10/12/2025

ZAJUNA

SENA

Accede a SOFIA Área Personal

Soporte LMS Zajuna - Lina Marcela Aguirre

Modo de edición

YC

YENIFER CARRASCAL GUERRERO

Mensaje Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / YENIFER CARRASCAL GUERRERO / Ver perfil

Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
- Usuarios
 - YENIFER CARRASCAL GUERRERO
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Calificaciones
 - Cursos

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico
carrascaljenifer204@gmail.com

País
Colombia

Zona horaria
America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso
ENGLISH DOES WORK - LEVEL 3 (3391959)

Miscelánea

- Mensajes en foros
- Foros de discusión

Informes

- Resumen de Calificaciones
- Calificaciones

Administración

Preferencias

Actividad de accesos

Primer acceso al sitio
viernes, 24 de mayo de 2024, 13:18 (1 año 199 días)

Último acceso al sitio
martes, 2 de julio de 2024, 15:08 (1 año 160 días)

Última dirección IP
172.24.98.147

23°C
Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

8:29 a. m.
10/12/2025

3 archivos adjuntos (937 KB)

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-463451 Regional 1 - 12-3-2025.htm; NONAME 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-510917-12-3-2025.txt; NONAME 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-510917-12-3-2025.txt;

Cordial saludo compañeros.

Amablemente nos permitimos solicitar su apoyo en la revisión del caso de la usuaria que se relaciona a continuación:

"DIFICULTAD ACCESO A ZAJUNA

Solicitud de ayuda para acceso al portal Zajuna

Cordial saludo,

Mi nombre es Yenifer Carrascal Guerrero y actualmente estoy inscrita en un curso del SENA. El motivo de este mensaje es solicitar apoyo, ya que el portal Zajuna no me permite ingresar.

He intentado acceder varias veces con mi usuario y contraseña, pero el sistema no me reconoce e impide el acceso. Quisiera mencionar que con mis datos sí puedo ingresar sin problema a los demás portales del SENA, por lo que considero que este inconveniente es específico de Zajuna.

Agradezco si me pueden orientar o indicar el procedimiento para solucionar este inconveniente, ya sea restablecer mi acceso o verificar si existe algún error en mi cuenta.

Quedo atenta a su respuesta.

Muchas gracias por su atención.

cédula de ciudadanía 1064837752

CORREO: soyyenifer04@gmail.com"

The screenshot displays the SENA Zajuna user management interface. The top navigation bar includes the SENA logo, a search bar, and a user profile icon. The main content area is divided into a left sidebar with navigation links and a main panel for user management.

Panel de Navegación:

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - P. 228118_V_3134557_R_06_C_9223
 - Prueba_Soporte_LMS
 - curso_prueba_03
- ADMINISTRACIÓN
 - Administración del sitio
 - Notificaciones
 - Registros
 - Servicios de Moodle
 - Configuración de la encuesta externa
 - Opciones avanzadas
 - Usuarios
 - Usuarios
 - Cuentas
 - Examinar lista de usuarios
 - Acciones de usuario masivas
 - Crear un nuevo usuario
 - Edición de usuarios
 - Preferencias predeterminadas del usuario
 - Campos de perfil del usuario
 - Cohortes
 - Campos personalizados de cohorte
 - Subir usuarios

Main Panel:

1 / 2562544 Usuarios

Filtros:

- Nuevo filtro
 - Mostrar más...
 - Nombre de usuario
 - contiene
 - Botones: Reiniciar filtro, Añadir filtro
- Filtros activos
 - Campo electrónico contiene "juanjoeladinoescobar@gmail.com"
 - Botones: Eliminar personalizadas, Terminar todos los filtros

Table of Users:

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
JUAN JOSE LADINO ESCOBAR	10545461160c	juanjoeladinoescobar@gmail.com		Colombia	2 días 16 horas	

[Crear un nuevo usuario](#)

Footer:

Se aniechan días... 22°C | Búsqueda | 8:50 a.m. 16/12/2025

Accede a SENAÁrea Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS SoporteModo de edición

JL

JUAN JOSE LADINO ESCOBAR

MensajeAñadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / JUAN JOSE LADINO ESCOBAR / Ver perfilRestablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_228118_V_3134557_R_06_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

Usuarios

JUAN JOSE LADINO ESCOBAR

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

juanjoeladinoescobar@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE (2977417)

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, 14 de mayo de 2024, 22:31 (1 año 209 días)

Último acceso al sitio

domingo, 7 de diciembre de 2023, 15:50 (2 días 16 horas)

Última dirección IP

172.24.96.136

Se avientan días... 22°C

Buscar

8:50 a. m. 10/12/2025

Accede a SENAÁrea Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS SoporteModo de edición

SENA - Zajuna

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_06_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

Usuarios

Cuentas

Examinar lista de usuarios

Acciones de usuario masivas

Crear un nuevo usuario

Edición de usuarios

Preferencias predeterminadas del usuario

Campos de perfil del usuario

Cohortes

Campos personalizados de cohorte

Subir usuarios

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Notificaciones

Registro

Servicios de Moodle

Configuración de la encuesta externa

Opciones avanzadas

Usuarios

Cuentas

Examinar lista de usuarios

Acciones de usuario masivas

Crear un nuevo usuario

Edición de usuarios

Preferencias predeterminadas del usuario

Campos de perfil del usuario

Cohortes

Campos personalizados de cohorte

Subir usuarios

1 / 2562544 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro



Añadir filtro

Filtros activos

Correo electrónico contiene "katherineleonmontanez@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
DANIANNA KATHERINE LEON MONTAÑEZ	100738453442	katherineleonmontanez@gmail.com		Colombia	16 horas 28 minutos	 

Crear un nuevo usuario

Se avientan días... 22°C

Buscar

8:50 a. m. 10/12/2025

SofiaPlus

[Ayuda y soporte](#) |
 [Bandeja de tareas](#) |
 [LMS SENA](#) |
 [Cambiar Clave](#) |
 [Salir](#)

Usuario SENA ▾

- [Gestión de Ambientes](#)
- [Inscripción](#)
- [Planeación de la Formación](#)
- [Registro](#)
- [Selección](#)

Consultar Inscripción

Identificador Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Nivel	Regional	Centro de Formación	Departamento / Municipio	Modalidad de Formación	Estado		
3066757	PREVENCIÓN Y CONTROL AMBIENTAL	TECNÓLOGO	REGIONAL BOYACÁ	CENTRO DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y AGRORINDUSTRIAL	BOYACÁ / DUTAMA	A Distancia	Matrícula		
2471941	RECURSOS HUMANOS	TÉCNICO	REGIONAL BOYACÁ	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	BOYACÁ / ALMEIDA	Presencial	Certificado		

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.00 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a134

SofiaPlus

YULY GUISSETH PULIDO

Ayuda y soporteBandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

Usuario SENA

Gestión de AmbientesInscripciónPlaneación de la FormaciónRegistroSelección

Detalle Inscripción

EstadoMatriculado

Convocatoria MatriculaFecha Convocatoria Matricula 2024-10-10 | Lugar Convocatoria DUTAMA

Número Inscripción15855873

Identificador Ficha de Caracterización3088757

Nombre del ProgramaPREVENCIÓN Y CONTROL AMBIENTAL

Fecha de Inicio del Programa de Formación10/10/2024

Fecha de Fin del Programa de Formación15/01/2027

Estado Ficha de CaracterizaciónEn Ejecución

IdentificaciónCC - 1048847614

NombreJHON JAIDER

ApellidosCALDERON LOPEZ

RegionalREGIONAL BOYACÁ

Centro de FormaciónCENTRO DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL

DepartamentoBOYACÁ

MunicipioDUTAMA

Nivel de FormaciónTECNÓLOGO

Disponibilidad en la Respuesta Educativa

MARTES - 12:00:00 PM / 20:00:00 PM
MIÉRCOLES - 12:00:00 PM / 20:00:00 PM
JUEVES - 12:00:00 PM / 20:00:00 PM
VIERNES - 12:00:00 PM / 20:00:00 PM
SÁBADO - 12:00:00 PM / 20:00:00 PM

SOFIA Plus Versión 9.0.00 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a134

28°CParís, soleado

2:48 p. m.10/12/2023

SofiaPlus

YULY GUISSETH PULIDO

Ayuda y soporteBandeja de tareasLMS SENACambiar ClaveSalir

Usuario SENA

Gestión de AmbientesInscripciónPlaneación de la FormaciónRegistroSelección

Consultar Inscripción

Identificador Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Nivel	Regional	Centro de Formación	Departamento / Municipio	Modalidad de Formación	Estado	
3399225	APLICACION DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE EN EL PROCESO DE DESARROLLO	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA MANUFACTURA AVANZADA	ANTIOQUIA / MEDELLÍN	Virtual	Matriculado	
3387452	ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE	TECNÓLOGO	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE DISEÑO Y METROLOGÍA	BOGOTÁ D.C. / BOGOTÁ	Presencial	No Admitido	

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 9.0.00 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - a133

Lloverá prontoEn aprox. 3 horas

09:4610/12/2025

Solución:

Buen día

Me permito informar que se realiza la verificación y se encuentra que al usuario con documento CC 1048847614 se le realizó unificación de TI a CC el día 26/06/2025 11:36:49 a. m. quedando activo únicamente el documento CC 1048847614 asociado al NIS 35821256 , según se evidencia en la siguiente imagen.

Usuarios

NIS	Identificación	Nombre
35821256	CC 1048847614	CALDERON LOPEZ JHON JAIDER

Página 1 de 1

Cordial saludo

Sr (es):

Reciban un cordial saludo.

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

"INCONSISTENCIAS EN PROCESO DE MATRICULA

Apartadó

Doctora

Claudia Patricia Forero Londoño

cpforero@sena.edu.co

Director de Área

Dirección De Formación Profesional

Doctor

Juan Carlos Cortes Gómez

jccortes@sena.edu.co

Jefe de Oficina (E)

Oficina de Sistemas

Asunto: Inconsistencia en el proceso de matrícula – Ficha 3311519 Gestión de la Producción Agrícola

La ficha 3311519 – Gestión de la Producción Agrícola fue programada para iniciar su proceso formativo el pasado 09 de octubre de 2025, con un total de 27 aprendices previamente registrados. No obstante, pese a encontrarse dentro del periodo establecido para continuar con el proceso de matrícula, el aplicativo SOFIA Plus no permite avanzar a la siguiente fase.

Al realizar la verificación en el sistema, la ficha registra 27 aprendices en estado de inducción, sin posibilidad de habilitar el módulo correspondiente para su matrícula formal. Esta situación genera una afectación directa al desarrollo del proceso formativo, razón por la cual se procedió a informar de manera inmediata a los profesionales responsables.

El 15 de octubre de 2025 la novedad fue notificada formalmente al profesional José David Yate, asignado al Centro de Formación, a través del correo institucional jdyatec@sena.edu.co. Posteriormente, el 19 de octubre, el profesional indicó que la dificultad corresponde al área de Sistemas, por lo cual se realizó la respectiva gestión elevando el caso a Soporte Aplicativos, con copia al profesional Armando Rafael Acuña Martínez (aacunam@sena.edu.co) y Juan Carlos Cortes Gómez al correo: jccortes@sena.edu.co

A pesar de estas actuaciones, la ficha no ha logrado avanzar en el proceso de matrícula. El 21 de octubre de 2025 se generó el caso N.º 148649, mediante el cual se formaliza ante Soporte Aplicativos la inconsistencia que persiste en SOFIA Plus.

A la fecha del presente informe, la situación continúa sin solución, impidiendo que los aprendices puedan ser matriculados de forma adecuada. En consecuencia, los aprendices no están asistiendo al Centro de Formación, dado que su participación sin matrícula activa representa un riesgo institucional, especialmente ante la eventualidad de cualquier situación que comprometa su integridad o la responsabilidad de la Entidad.

Esta situación requiere atención prioritaria, dado el impacto directo en la continuidad académica de los aprendices y en el cumplimiento de la programación institucional prevista para la vigencia.

Harold Eduardo Vélez Castro

Subdirector (e)

Proyectó: Yineth Paola Camargo Urrego – Coordinadora de Formación

Copía: Maricela Barrera Montañez – Coordinadora Académica"

Agradecemos su atención y estaremos atentos a sus comentarios para la respectiva retroalimentación del mismo.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico


LMS Zajuna


Responder

Responder a todos

Reenviar

[GLPI #0170791] Caso resuelto Traslado de Comunicación 73-9-2025-033048 - Solicitud apoyo.

 Resumir

 RV_ Traslado de Comunicaci...
2 MB

 RV_ Traslado de Comunicaci...
Elemento de Outlook

2 archivos adjuntos (4 MB)  Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje  Descargar todo

Cordial Saludo,

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

Número de Caso:	0170791
Usuario:	Viviana Garcés Morales, Luz Elena Lopez Garcia, Lina Marcela Aguirre Marin, Wilson Ramirez Zuluaga
Solución:	<p>Buen día.</p> <p>Atentamente informo que los certificados han sido retirados del portal de certificados SENA de acuerdo a las novedades registradas en Sofia Plus.</p> <p>Por favor verificar.</p>

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

Traslado de Comunicación 73-9-2025-033048 - Solicitud apoyo.

 Resumir

 Mostrar los 6 datos adjuntos (2 MB)  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:

"BAJA DE CERTIFICADOS – DARIO ANDRES BECERRA MENESES CC 65731221

Cordial saludo Ingeniero Cortes:

En atención a la solicitud allegada por el Centro de Comercio y Servicios, y siguiendo con el procedimiento establecido para la Cancelación de Documentos Académicos expedidos sin el pleno cumplimiento de los requisitos legales GFPI-P-029 V01, de manera comedida remito adjunto los documentos soporte del caso a nombre del señor Dario Andrés Becerra Meneses con Cedula No. 1014218780.

Por lo anterior, agradezco su gestión y positiva respuesta.

Buen día,

Norma Constanza Salazar Torres

Coordinación de Formación Profesional, Empleo y Sistema Nacional de Formación para el Trabajo"

Agradecemos su atención y estaremos atentos a sus comentarios para la respectiva retroalimentación del mismo.

Cordialmente,

Equipo Soporte Técnico

LMS Zajuna

C.E.(FRM)-7-2025-471052-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-AYUDA - Escuela: Microsoft Edge

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

OnBase

Vista del ciclo de ...

Carpeta de trab...

Nombre

Contiene...

C.E.(FRM)-7-2025-471052-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-AYUDA

IMAGE002.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-534308-09/12/2025

CEDULA FRANCY.PDF 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-534308-09/12/2025

Elementos: 5

Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre

Contiene...

Fecha de ingreso

El...

C.E.(FRM)-7-2025-471052-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-AYUDA

10/12/2025 11:27:48

C.E.(FRM)-7-2025-471010-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-EL SIG

10/12/2025 11:28:35

C.E.(FRM)-7-2025-470989-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-QUISIE

10/12/2025 11:29:26

C.E.(FRM)-7-2025-470927-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PÁGINA

10/12/2025 11:29:57

C.E.(FRM)-7-2025-470803-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DESBLO

10/12/2025 11:30:20

C.E.(FRM)-7-2025-470774-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ERROR

10/12/2025 11:33:25

C.E.(FRM)-7-2025-470764-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLUCI

10/12/2025 11:34:01

Elementos: 399

Generar y Enviar Respuesta

Trasladar a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

SENA

Correspondencia Recibida

Radicado No 7-2025-471052

Fecha 09/12/2025 17:38:33

No. Interno SENA 2025-01-534308

Estado Correspondencia: ENTREGADO EN DEPENDENCIA

Entrega a la mano SI NO TR

Datos Básicos

Otros Destinatarios

Respuestas

PQRSF

Trámite

Observaciones

Ver Doc

Medio de Ingreso FÍSICO E-MAIL FAX TELEFONICO WEB ELECTRÓNICO

Tipo de Digitalización TOTAL PARCIAL NO DIGITALIZADO

0 Nota(s)

En préstamo

21°C

Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

8:07 a. m. 11/12/2025

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

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA WR

GLPI

Buscar menú

Activos

Soporte

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contraer menú

Acciones

ID

TÍTULO

ESTADO

CATEGORÍA

FECHA DE APERTURA

FECHA DE SOLUCIÓN

PRIORIDAD

SOLICITANTE

ASIGNADO

LOCALIZACIONES

TIPO

2025-110643 - SOLICITUD DE REPORTE SI CONTRATISTAS

Resueltas

APLICACIONES

10-12-2025 15:31

10-12-2025 16:20

Mediana

Felipe Paez Martinez

David Barragan Camargo

General(1) > Torre Sur

Inciden...

170 791 Traslado de Comunicación 73-9-2025-033048 - Solicitud apoyo.

En curso (asignada)

APLICACIONES

10-12-2025 15:31

10-12-2025 16:20

Mediana

Wilson Ramirez Zuluaga

Diego Mauricio Garnica Wilches

Dirección General(1) > Torre Sur

Inciden...

170 864 10/12/2025 2:40 PM RV: CRM No. 7-2025-468074- Solicitud apoyo Recurso de Reposición Brandon Alexis Rios Flórez CC

En curso (asignada)

PQRSF > RECLAMO > EXIGENCIA DE UN SERVICIO

10-12-2025 16:11

Mediana

Wilson Ramirez Zuluaga

Luis Yovanny Sanabria Alvarez

Dirección General(1)

Requerim...

15

filas / página

Mostrando 1 15 de 1852 filas

<< < 1 2 3 ... > >>

21°C

Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

8:09 a. m. 11/12/2025

zajuna.sena.edu.co/zajuna/admin/user.php

Interfaz estándar - K...

Accede a SOfía Área Personal

SENA - Zajuna

Buscar

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

1 / 2562989 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario



contiene

Reemplazar filtro Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "MABELLEON103@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
MABEL ROCIO LEON BENITEZ	1121874359cc	mabel.leon103@gmail.com		Colombia	Nunca	 

Crear un nuevo usuario

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - P_228118_V_3134557_R_66_C_3023
 - Prueba_Soporte_LMS
 - curso_grupo8_03
- ADMINISTRACIÓN
 - Administración del sitio
 - Notificaciones
 - Registro
 - Servicios de Moodle
 - Configuración de la encuesta externa
 - Opciones avanzadas
 - Usuarios
 - Cuentas
 - Examinar lista de usuarios
 - Acciones de usuario masivas
 - Crear un nuevo usuario
 - Gestión de usuarios
 - Referencias predeterminadas del usuario
 - Campos de perfil del usuario
 - Cohortes
 - Campos personalizados de cohorte
 - Subir usuarios

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio

Uso de tiempo Hoy

8:14 a. m. 11/12/2025

Accede a SOfía Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

ML

MABEL ROCIO LEON BENITEZ

Mensaje Alíair a contactos

Mis cursos / Usuarios / MABEL ROCIO LEON BENITEZ / Ver perfil Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - P_228118_V_3134557_R_66_C_3023
 - Prueba_Soporte_LMS
 - curso_grupo8_03
- Usuarios
 - MABEL ROCIO LEON BENITEZ
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Calificaciones
 - Cursos

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario Editar perfil

Correo electrónico
mabel.leon103@gmail.com

País
Colombia

Zona horaria
America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

FACTURACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD (3393415)

ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS SEXUALES (3393712)

ACREDITACIÓN EN SALUD (3393628)

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

Nunca

Último acceso al sitio

Nunca

Última dirección IP

Ninguno

Uso de tiempo Hoy

8:14 a. m. 11/12/2025

Accede a SOfIA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

SENA - Zájuna

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Notificaciones

Registro

Servicios de Moodle

Configuración de la encuesta externa

Opciones avanzadas

Usuarios

Cuentas

Examinar lista de usuarios

Acciones de usuario maestro

Crear un nuevo usuario

Gestión de usuarios

Preferencias predeterminadas del usuario

Campi de perfil del usuario

Cohortes

Campi personalizados de cohorte

Subir usuarios

1/ 2562989 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro



Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "carlidadaniela304@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
ANDRÉ DANIELA CARRILLO PRECIADO	11098420998	carlidadaniela304@gmail.com		Colombia	96 días 23 horas	 

Crear un nuevo usuario

22°C

Perc. soleado

8:44 a. m.

11/12/2025

Accede a SOfIA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

VA

VERONICA AYA

☐ Mensaje

☐ Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / VERONICA AYA / Ver perfil

Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_228118_V_3134557_R_66_C_9223

Prueba_Soporte_LMS

curso_prueba_03

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

brayia.aya@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ANALITICA DE DATOS PARA PROCESOS LOGISTICOS (3388499)

PROCESOS DE SOPORTE TECNICO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO (3391581)

Miscelánea

Mensajes en foros

Foros de discusión

Informes

Registros de hoy

Todas las entradas

Informe preliminar

Informe completo

Estadísticas

Resumen de Calificaciones

Calificaciones

Administración

Preferencias

Entrar como

Actividad de accesos

Primer acceso al sitio

viernes, 14 de febrero de 2025, 06:59 (300 días 2 horas)

Último acceso al sitio

martes, 25 de noviembre de 2025, 11:54 (15 días 22 horas)

Última dirección IP

172.24.98.134

24°C

Perc. soleado

9:58 a. m.

11/12/2025

Accede a SOFIA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

AC

ANGIE DANIELA CARRILLO PRECIADO

Mensaje

Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / ANGIE DANIELA CARRILLO PRECIADO / Ver perfil

Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

9.228178_V_3134557_R_66_C_8223

Prueba_Soporte_LMS

curso_grupo_03

Usuarios

ANGIE DANIELA CARRILLO PRECIADO

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

ADMINISTRACIÓN

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

carrilodanela304@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

REDES Y SEGURIDAD (3393483)

CONTROLES Y SEGURIDAD INFORMATICA (3393482)

APROPRIACION DE LOS CONCEPTOS EN CIBERSEGURIDAD (3387181)

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, 30 de abril de 2024, 09:50 (1 año 224 días)

Último acceso al sitio

miércoles, 3 de septiembre de 2025, 09:19 (86 días 23 horas)

Última dirección IP

172.24.96.134

22°C

Parí, soleado

8:45 a. m.

11/12/2025

SofiaPlus

YULY GUISSETH PULIDO

Ayuda y soporte

Bandeja de tareas

LMS SENA

Cambiar Clave

Salir

Usuario SENA

Gestión de Ambientes

Inscripción

Planeación de la Formación

Registro

Selección

Consultar Inscripción

Ingrese el Tipo y Número de identificación del Usuario a Consultar

Tipo de identificación*

Tarjeta de Identidad

Número de identificación*

1109642099

Consultar

No se encontró ningún Usuario en el sistema que corresponda a la información ingresada

Sofia Plus Versión 9.0.00 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - v222

22°C

Parí, soleado

8:52 a. m.

11/12/2025

22°C Parc. soleado 8:52 a.m. 11/12/2023

25°C Parc. soleado | Buscar | ESP LAA | 10:10 a.m. 11/12/2025

C.E.(FRM)-7-2025-469825-(1)-9-12-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RV PRO.htm; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-469825 Regional 1 - 12-9-2025.htm

Nos permitimos solicitar su apoyo en la validación del caso de la usuaria **ANGIE DANIELA CARRILLO PRECIADO**, quien manifiesta dificultades para el acceso al LMS Zajuna:

La presente es para informar que en mi caso no me esta funcionando Zajuna, trato de ingresar y no me deja, no se profe si tu me puedes ayudar
att. Daniela carrillo
CC : 1109842099
CORREO: carrillodaniela304@gmail.com*

Al realizar su validación en el LMS se evidencia que la usuaria se encuentra con acceso activo, pero su registro aparece con el tipo de documento Ti:

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
ANGIE DANIELA CARRILLO PRECIADO	1109842099H	carrilodaniela304@gmail.com		Colombia	98 días 23 horas	

Mientras que en el portal de Sofia Plus, se registra con el tipo de documento cédula de ciudadanía:

SENA

Zajuma

Accede a SOFIA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

1 / 2562989 Usuarios

Panel de navegación

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_228118_V_3134557_R_66_C_3023

Prueba_Soporte_LMS

curso_grueba_03

Administración

Administración del sitio

Notificaciones

Registro

Servicios de Moodle

Configuración de la encuesta externa

Opciones avanzadas

Usuarios

Cuentas

Examinar lista de usuarios

Acciones de usuario masivas

Crear un nuevo usuario

Gestión de usuarios

Preferencias predeterminadas del usuario

Campo de perfil del usuario

Cohortes

Campo personalizado de cohorte

Subir usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro

Modificar filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "brayis.aya@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
VERONICA AYA	35376780cc	brayis.aya@gmail.com		Colombia	15 días 22 horas	<div></div>

Crear un nuevo usuario

24°C

Pare. soleado

9:58 a. m.

11/12/2025

SENA

Accede a SOFIA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

VERONICA AYA

Ver perfil

Mis cursos / Usuarios / VERONICA AYA / Ver perfil

Restablecer página a por defecto

Panel de navegación

Mis cursos

Página principal del sitio

Secciones

Mis cursos

P_228118_V_3134557_R_66_C_3023

Prueba_Soporte_LMS

curso_grueba_03

Usuarios

VERONICA AYA

Ver perfil

Mensajes en foros

Mensajes

Calificaciones

Cursos

Administración

Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico

brayis.aya@gmail.com

País

Colombia

Zona horaria

America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

ANALITICA DE DATOS PARA PROCESOS LOGISTICOS (3388499)

PROCESOS DE SOPORTE TECNICO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO (3391581)

Miscelánea

Mensajes en foros

Foros de discusión

Informes

Registros de hoy

Todas las entradas

Informe preliminar

Informe completo

Estadísticas

Resumen de Calificaciones

Calificaciones

Administración

Preferencias

Entrar como

Actividad de accesos

Primer acceso al sitio

viernes, 14 de febrero de 2025, 06:59 (100 días 2 horas)

Último acceso al sitio

martes, 25 de noviembre de 2025, 11:54 (15 días 22 horas)

Última dirección IP

172.24.96.134

24°C

Pare. soleado

9:58 a. m.

11/12/2025

SofiaPlus

WILSON RAMIREZ

Ayuda y soporte

Bandeja de tareas

LMS SENA

Cambiar Clave

Salir

Usuario SENA

Gestión de Ambientes

Inscripción

Consultar Programas de Formación

Consultar Inscripciones a Programas de Formación

Eventos de Divulgación Tecnológica

Planeación de la Formación

Registro

Selección

Detalle Inscripción

Estado

No Seleccionado

Número Inscripción

172621513

Identificador Ficha de Caracterización

3388455

Nombre del Programa

ELECTRICIDAD INDUSTRIAL

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 Ejecución

Identificación

TI - 102388444

Nombre

SAMUEL CAMILO

Apellidos

GONZALEZ VALDES

Regional

REGIONAL DISTRITO CAPITAL

Centro de Formación

CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES

Departamento

BOGOTÁ D.C.

Municipio

BOGOTÁ

Nivel de Formación

TECNÓLOGO

25°C

Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

10:57 a. m.

11/12/2025

2 archivos adjuntos (69 KB)

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-472483 Regional 1 - 12-10-202.htm; IMAGE001.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - -12-10-2025.png;

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:

"Me comunico para saber cuándo se podrá acceder a la cuenta de Adobe Creative Cloud, ya que no he recibido ningún correo por parte de adobe para poder acceder a las aplicaciones.

Agradezco la atención prestada.

Quedo atenta a una respuesta.

Para su gestión, se comparten los datos de la usuaria a continuación:

Luisa Fernanda Jimenez Rodriguez

C.C 1001058002

Correo personal: luisajr0721@gmail.com

SENA Zájame

Accede a SENA Área Personal

INTEGRACIÓN EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

1/ 2562989 Usuarios

Panel de Navegación

- Mis cursos
- Inicio principal del sitio
- Secciones
- Mis cursos
- P_208118_V_3134557_X_06_C_0223
- Prueba_Soporte_LMS
- curso_prueba_01

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio
- Notificaciones
- Registro
- Servicios de Moodle
- Configuración de la encuesta externa
- Opciones avanzadas
- Usuarios
- Cuentas
- Examinar lista de usuarios
- Acciones de usuario masivas
- Crear un nuevo usuario
- Gestión de usuarios
- Preferencias predeterminadas del usuario
- Campos de perfil del usuario
- Cohortes
- Campos personalizados de cohorte
- Subir usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Remostrar filtros

Añadir filtro



Filtros activos

☐ Apellido(s) contiene "AVELLANEDA"

☐ Nombre(s) contiene "ELISABET"

Eliminar seleccionados

Eliminar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
ELISABET AVELLANEDA ENRIQUEZ	1113630053cc	enriquezavellanedas@gmail.com		Colombia	13 días 23 horas	 

Crear un nuevo usuario

38°C Mayorm, nubado

1139 x m 11/12/2025

Apreciado

Se ha emitido respuesta al radicado 9-2025-032167

Radicado Respuesta	01-9-2025-113959
N.I.S.	2025-02-544639

1-10144

Bogotá

Señora

NORMA CONSTANZA SALAZAR TORRES

Coordinadora Misional Regional SENA Tolima

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Correo: NSALAZAR@SENA.EDU.CO

Bogotá, D.C

Apreciado Bertilde Caicedo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-459943

Radicado Respuesta	01-9-2025-113882
N.I.S.	2025-01-483206

1-10144

Bogotá

Señora:

BERTILDE CAICEDO CAICEDO

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

Correo: bertica2020@gmail.com

C.E.(FRM)-7-2025-472909-(1)-12/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: SO - Escuela: Microsoft Edge

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

OnBase

Vista del ciclo de ...

Carpeta de trab...

Nombre

Contiene...

C.I.(FRM)-9-2025-113773-(1)- VALERY GONZALEZ-RE: SOLICITUD DE LICENCIA ADOBE

R.E.(FRM)-01-9-2025-113773-(1)- VALERY GONZALEZ RE: SOLICITUD DE LICENCIA

C.E.(FRM)-7-2025-472909-(1)-12/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: SO

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-472909 Regional: 1 - 10/12/202

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

Contiene...

El...

C.E.(FRM)-7-2025-472909-(1)-12/11/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: SO

11/12/2025 10:07:59

C.E.(FRM)-7-2025-470719-(1)-12/10/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CONFIR

10/12/2025 15:38:09

C.E.(FRM)-7-2025-469825-(1)-12/9/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RV: PRO

10/12/2025 09:15:47

C.E.(FRM)-7-2025-466108-(1)-12/5/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DI

9/12/2025 11:53:10

C.E.(FRM)-7-2025-467319-(1)-12/5/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ESTOY P

5/12/2025 12:01:31

C.E.(FRM)-7-2025-467028-(1)-12/5/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT

5/12/2025 12:02:34

C.E.(FRM)-7-2025-467027-(1)-12/5/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT

5/12/2025 12:03:00

C.E.(FRM)-7-2025-467024-(1)-12/5/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-REESTABL

5/12/2025 12:03:31

C.E.(FRM)-7-2025-465680-(1)-12/4/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RE: SOP

5/12/2025 08:53:15

C.E.(FRM)-7-2025-465468-(1)-12/4/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-BUEN DÍ

5/12/2025 12:05:30

C.E.(FRM)-7-2025-463745-(1)-12/4/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT

10/12/2025 14:15:44

C.E.(FRM)-7-2025-464809-(1)-12/3/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-DATOS D

3/12/2025 18:27:38

C.E.(FRM)-7-2025-464686-(1)-12/3/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CORDIAL

3/12/2025 17:30:54

C.E.(FRM)-7-2025-464635-(1)-12/3/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-CORDIAL

3/12/2025 17:20:03

C.E.(FRM)-7-2025-463304-(1)-12/3/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ME COMU

3/12/2025 11:04:03

C.E.(FRM)-7-2025-461599-(1)-12/2/2025-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT

2/12/2025 16:24:33

Elementos: 377

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

Correspondencia Recibida

0 Nota(s)

En préstamo

20°C

Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

8:14 a. m.

12/12/2025

GLPI

Buscar menú

Activos

SopORTE

Tickets

+ Crear caso

Gestión

Configuración

Contratar menú

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

Acciones

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORÍA	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO	LOCALIZACIONES	TIPO
							SOLICITANTE TÉCNICO			
apoyo.			MULTIPLICACION DATOS							
<input type="checkbox"/>	170 709	10/12/2025 11:54 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2025-467319 NIS: 2025-01-529548	En curso (asignada)	SEGURIDAD > SOC > REPORTE ERRORES DE USUARIO	10-12-2025 12:29	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Dirección General(1)	Requerimie
<input type="checkbox"/>	171 349	CRM No. 7-2025-472483 - Solicitud apoyo caso usuaria LUISA FERNANDA JIMÉNEZ RODRÍGUEZ	En curso (asignada)	APLICACIONES	11-12-2025 13:20	Mediana	Wilson Ramirez Zuluaga		Dirección General(1) > Torre Sur	Incidencia
<input type="checkbox"/>	171 368	Traslado PQRS	En curso (asignada)	APLICACIONES	11-12-2025 13:47	Mediana	Wilson		Dirección	Incidencia

15 filas / páginaMostrando 115 de 1855 filas

Llovizna Por la mañana

Buscar

8:15 a. m. 12/12/2025

Apreciado Daniela Carrillo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-469825

Radicado Respuesta	01-9-2025-114095
N.I.S.	2025-01-532297

1-10144

Bogotá

Señora:

ANGIE DANIELA CARRILLO PRECIADO

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

3 archivos adjuntos (152 KB)

LOG_GENERAL_COURSEID89234_USERID624314.CSV 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2025-01-.csv;
VALIDACIÓN SOPORTE TÉCNICO.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2025-01-526604 - 12-1.pdf;
LOGS_ACTIVIDAD_MATRIZ LEGAL SG-SST. AA2-EV02_COURSEID89234_USERID624314.CSV 01-MAIL-Anexos Respuestas.csv;

Apreciado Guillermo Alfonso Cruz

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-464954

Radicado Respuesta	01-9-2025-114212
N.I.S.	2025-01-526604

1-10144

Bogotá

Señor:

GUILLERMO ALFONSO CRUZ

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			
1859779	SISTEMAS	TÉCNICO	REGIONAL SANTANDER	CENTRO AGROTURÍSTICO	SANTANDER / SUAITA	Presencial	Certificado			
1859109	EMPRENDEDOR EN PRODUCCION DE CAFE	CURSO ESPECIAL	REGIONAL SANTANDER	CENTRO AGROTURÍSTICO	SANTANDER / SUAITA	Presencial	Certificado			
1046798	BÁSICO EN EMPRENDIMIENTO	CURSO ESPECIAL	REGIONAL SANTANDER	CENTRO AGROTURÍSTICO	SANTANDER / SUAITA	Presencial	Certificado			

Página 1 de 1

senasofiaplus.edu.co/sofia-public

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a192.

23°C
Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

10:41 a. m.
12/12/2025

7 archivos adjuntos (1 MB)

C.E.(FRM)-7-2025-461738-(1)-02-12-2025-110144-+ WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-RESPUE.html; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-461738 Regional 1 - 02-12-2025.htm; NONAME 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-469224-02-12-2025.txt; C.I.(FRM)-9-2025-046864-(68)---YORGUIN EDINSON SUÁREZ DIAZ-RESPUESTA A PQRS R.html; C.E.(FRM)-7-2025-414691-(1)-29-10-2025-689541-+ (E) CELIA PATRICIA RODRIGUEZ.html; 01-MAIL-Anexos Externos - 2025-01-469224-29-10-2025.PDF; C.E.(FRM)-7-2025-414691-(1)-29-10-2025-111060-+ JOSÉ FERNANDO FRANCO HINCAPIÉ.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:

"SIN ACCESO A SOFIA PLUS

Buenos días,

Apreciado Sandra Patricia Romero Molina

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-476144

Radicado Respuesta	01-9-2025-114383
N.I.S.	2025-01-S05339

1-10144

Bogotá

Señora:

SANDRA PATRICIA ROMERO MOLINA

Acudiente

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar...

DSL SENA

Traslado de Comunicación 7-2025-452246 - Solicitud apoyo. (168917) 2/15

Casos 4

Estadísticas

Contratos

Todo

Created: hace 2 horas por Juan Diego Salcedo Garcia JS

Cordial saludo,

Se realizó la validación correspondiente y se evidenció que los aprendices relacionados cuentan con direcciones de correo institucional @soy.sena.edu.co.

Por tal motivo, se notificó a los correos personales registrados de cada aprendiz la información de acceso, junto con una contraseña genérica.

Después de efectuar el cambio, se recomienda esperar aproximadamente una (1) hora antes de intentar nuevamente el ingreso al correo institucional, utilizando las credenciales actualizadas de SOFIA Plus.

Adicionalmente, se sugiere realizar la validación dos (2) horas después del cierre del caso, con el fin de confirmar que el aprendiz recibió la notificación y pueda acceder

Fecha de Apertura 04-12-2025 09:28:32

Fecha de solución 12-12-2025 12:15:29

Tipo Incidencia

Categoría APLICACIONES

Estado Resueltas

Guardar

25°C Mayorm. nublado

Buscar

227 p. m. 12/12/2025

INFORME GENERAL MESA DE AYUDA

SOPORTE TÉCNICO NIVEL II



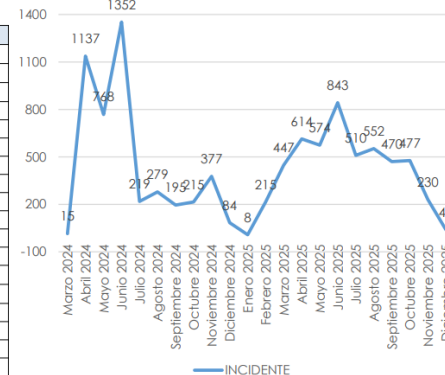
ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 08 - Diciembre 2025

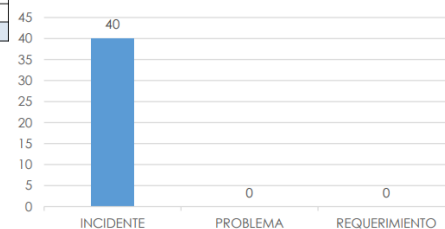
Mes	INCIDENTE	PROBLEMA	REQUERIMIENTO	Total general
Marzo 2024	15	0	3	18
Abril 2024	1137	1	23	1160
Mayo 2024	768	0	16	784
Junio 2024	1352	0	7	1359
Julio 2024	219	0	5	224
Agosto 2024	279	0	3	282
Septiembre 2024	195	0	9	204
Octubre 2024	215	0	7	222
Noviembre 2024	377	1	1	378
Diciembre 2024	84	0	4	88
Enero 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	230	0	7	237
Diciembre 2025	40	0	0	40
Total general	9621	2	170	9791

	Casos	%
Cerrados	9.589	97,94%
Solucionados	118	1,21%
Abiertos	84	0,86%

Incidentes por mes

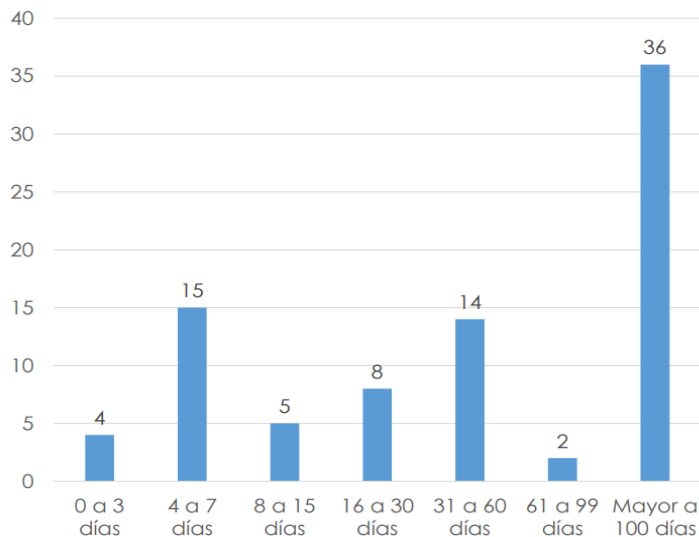


Diciembre 2025



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 08 - Diciembre 2025

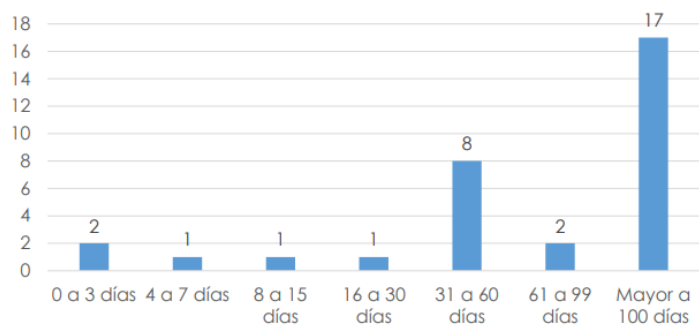


Edades	Casos
0 a 3 días	4
4 a 7 días	15
8 a 15 días	5
16 a 30 días	8
31 a 60 días	14
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	36
Total general	84

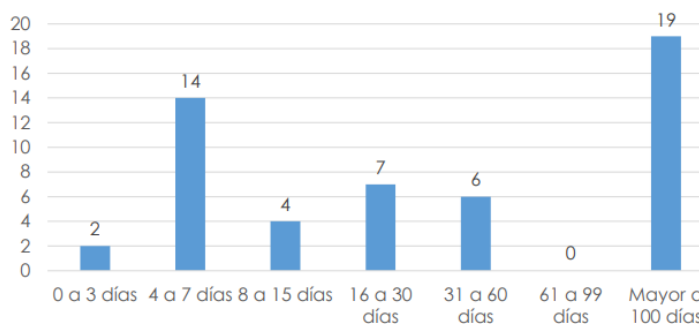
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 08 - Diciembre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	2
4 a 7 días	1
8 a 15 días	1
16 a 30 días	1
31 a 60 días	8
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	17
Total general	32



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	2
4 a 7 días	14
8 a 15 días	4
16 a 30 días	7
31 a 60 días	6
61 a 99 días	0
Mayor a 100 días	19
Total general	52

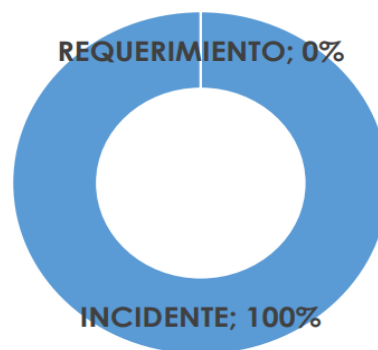


CASOS POR TIPO

Corte 08 - Diciembre 2025

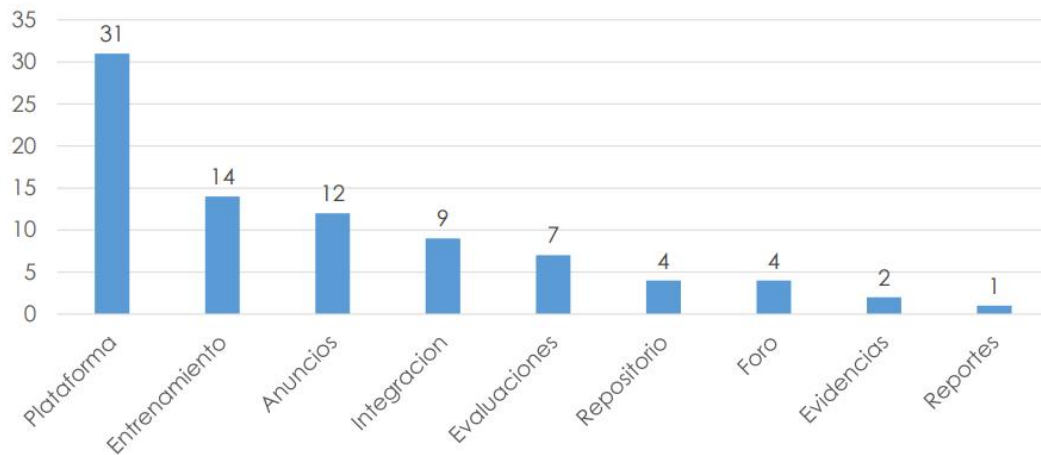
Casos por tipo

Tipo	Casos
INCIDENTE	40
REQUERIMIENTO	0
Total general	40



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 08 – Diciembre 2025



Estado	Casos 01-dic-2025	Casos 08-dic-2025
ESCALADO	26	32
EN ESPERA	38	52
Total general	64	84


 Aumento en 20 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 08 – Diciembre 2025

Durante el mes de diciembre se han recibido 16 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Usuario con diferente tipo de documento en Sofia y en Zajuna	81,3%
Enrolamiento	6,3%
Usuario suspendido	6,3%
Actualización datos personales	6,3%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 08 – Diciembre 2025

Durante el mes de diciembre se han recibido 40 casos de los cuales 32 (80%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 21 casos resueltos y cerrados no se ha reabierto ninguno.