



PROCESO		
SOPORTE ZAJUNA N2		
NOMBRE DEL FORMATO		
INFORME DE ACTIVIDADES SEMANALES		
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
Pública	☐	Pública Clasificada
		☒
		Pública Reservada
		☐

PROYECTO ZAJUNA LMS SENA

SEMANA DEL 13 AL 19 DE DICIEMBRE DE 2025

Presentado por:

FELIPE SANTIAGO RAMIREZ CARDONA

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

SENA Risaralda

Dosquebradas

2025



CASOS ASIGNADOS						
N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
9848	16/12/2025	Nuevo	En Curso (Asignada)	SI	NO	Se realiza validación del caso, se escala a integración
9848	17/12/2025	En Curso (Asignada)	Resuelto	NO	NO	Se realiza validación del caso, se resuelve.
		Nuevo	En espera	NO	NO	Se realiza validación, se escala a FS
		Nuevo	En espera	NO	NO	Se realiza validación, se escala a FS
		Nuevo	En espera	NO	NO	Se valida el caso, Se escala a usuario
		En espera	En espera	NO	SI	Se valida el caso, Se escala a FS
		Nuevo	En Curso (Asignada)	SI	NO	Se valida el caso, se escala a N3 integración



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

CASOS DE APOYO						
N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
9792	15/12/2025	En espera	En espera	NO	NO	Se valida el caso, se escala a FS
9646	15/12/2025	En espera	En espera	NO	SI	Se valida el caso, se escala a FS
9719	16/12/2025	En espera	En espera	NO	NO	Se valida el caso, se escala a FS
9312	17/12/2025	En Curso (Panificada)	En Curso (Planificada)	SI	NO	Se Valida el caso, se registra nota Seguimiento.
5434	17/12/2025	En espera	En espera	NO	NO	Se valida el caso, se escala a FS
360	18/12/2025	En espera	En espera	NO	SI	Se valida el caso, se escala a FS
6397	18/12/2025	En Curso (Asignada)	En Curso (Asignada)	SI	NO	Se valida el caso, Se escala a N3



9706	19/12/2025	En espera	En espera	NO	SI	Se valida el caso, se escala a FS
		En Curso (Asignada)	En Curso (Asignada)	SI	NO	Se valida el caso, Se escala a N3

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

ACTIVIDADES ADICIONALES			
Fecha	Actividad	Resumen	Estado
15/12/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 18 fichas con fecha de inicio en el mes de octubre, noviembre, diciembre Horario 9:00 am	Finalizado
16/12/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 17 fichas con fecha de inicio en el mes de octubre, noviembre, diciembre Horario 9:00 am	Finalizado
17/12/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 18 fichas con fecha de inicio en el mes de octubre, noviembre, diciembre Horario 9:00 am	Finalizado
18/12/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 17 fichas con fecha de inicio en el mes de octubre, noviembre, diciembre Horario 9:00 am	Finalizado
19/12/2025	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 17 fichas con fecha de inicio en el mes de octubre, noviembre, diciembre Horario 9:00 am	Finalizado
19/12/2025	Cambio de estado de fichas de solucionados a cerrados	Se realiza el cambio de estado a 8 Fichas.	Finalizado



	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 17 fichas con fecha de inicio en el mes de octubre, noviembre, diciembre Horario 3:00 pm	Finalizado
	Validación seguimiento fichas cambio de estado	Se realiza seguimiento a 16 fichas con fecha de inicio en el mes de octubre, noviembre, diciembre Horario 3:00 pm	Finalizado

NUEVAS PRACTICAS.

- se implementa buena práctica en modelo responsive y adecuación de los diseños según las reuniones.
- Se trabaja en la redacción y la respuesta oportuna para cada caso asignado en masa.

EVIDENCIAS DE LOS ENTREGABLES

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

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

- **RESUELTOS.**

17 De Diciembre de 2025

Caso: 9848



149.130.165.96/glp/ front/ticket.form.php?id=9848

Soporte Zajuna | Tre... Casos - GLPI LMS ZAJUNA- CMS Validación - ZAJUNA... SEGUIMIENTO FICH... Casos de soporte ... Casos - GLPI Mis cursos | Zajuna Recibidos (2) - fiant... Correo: Felipe Santi...

Inicio / Asistencia / Casos + Añadir Buscar Listas Plantillas Global Kanban Casos esperando su aprobación

Integración / Aprendiz con tipo de identificación CC - TI (9848)

Caso

Estadísticas Aprobaciones Base de conocimientos Elementos Costos Proyectos Tareas del proyecto Problemas Cambios Casos recurrentes Contratos Historio Todo

Atentamente,
Santiago Ramirez
Asesor de soporte Zajuna.

SR

Fecha de apertura: 2025-12-16 11:09:49
Fecha de resolución: 2025-12-17 07:14:24
Tipo: Incidente
Categoría: ...de los usuarios es incorrecta
Estados: Resuelto
Fuente de solicitud: Zajuna
Urgencia: Media
Impacto: Media
Prioridad: Media
Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: Quintero Alina Nayra Carolina
Observador:
Asignado a: Ramirez Santiago

19°C Mayorm, soleado

NOTAS DE AVANCE

17/12/2025

Caso: 5434

149.130.165.96/glp/ front/ticket.form.php?id=5434

Soporte Zajuna | Tre... Casos - GLPI LMS ZAJUNA- CMS Validación - ZAJUNA... SEGUIMIENTO FICH... Casos de soporte ... Casos - GLPI Mis cursos | Zajuna Recibidos (2) - fiant... Correo: Felipe Santi...

Inicio / Asistencia / Casos + Añadir Buscar Listas Plantillas Global Kanban Casos esperando su aprobación

Evaluaciones | Se presentan múltiples errores al presentar la evaluación (5434)

Caso

Estadísticas Aprobaciones Base de conocimientos Elementos Costos Proyectos Tareas del proyecto Problemas Cambios Casos recurrentes Contratos Historio Todo

Atentamente,
Felipe Santiago Ramirez Cardona
Asesor de soporte Zajuna.

JU

Fecha de apertura: 2025-04-01 08:45:29
Tipo: Incidente
Categoría: Evaluaciones
Estados: En espera
Fuente de solicitud: Zajuna
Urgencia: Alta
Impacto: Media
Prioridad: Alta
Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: Gómez Rincón Aura María
Observador:
Asignado a: Gómez Rincón Aura María

18°C Mayorm, soleado



NOTAS DE SEGUIMIENTO

15/12/2025

Caso: 9792

Caso: 9646



16/12/2025

149.130.165.96/glp/ front/ticket.form.php?id=9719

Soporte Zájuna | Tre... Casos - GLPI LMS ZAJUNA- CMS Validación - ZAJUN... SEGUIMIENTO FICH... Casos de soporte ... Casos - GLPI Mis cursos | Zájuna Recibidos (2) - fant... Correo: Felipe Santi...

Inicio / Asistencia / Casos + Añadir + Buscar + Listas + Plantillas + Global Kanban + Casos esperando su aprobación

Administración del curso-INCIENTE - No permite publicar anuncios ni agregar url de archivos externos (9719)

Caso 19

Estadísticas DE

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios MS

Contratos

Historico 73

Todo

Crear caso

Problemas

Cambios

Planificación

Estadísticas

Casos recurrentes

Cambios recurrentes

Gestión

Herramientas

Herramientas

Configuración

Contratar menú

Respuesta

Guardar

Fecha de apertura 2025-11-19 14:05:03

Tipo Incidente

Categoría Administración del curso

Estados En espera

Pending: Escalado a PS

Fuente de solicitud Zájuna

Urgencia Alta

Impacto Media

Prioridad Alta

Aprobación No sujeto a aprobación

Actores 4

Solicitante Quintero Outinier Claudia Lorena

Observador

- León Romero Diana Carolina 42
- Vargas Correa Andrés Felipe 45
- Núñez Camargo Anyelbe 51
- Sandoval López María Alejandra 48
- Ramírez Santiago 51
- Enciso Arias Daniel 47

17/12/2025

Caso: 9312

149.130.165.96/glp/ front/ticket.form.php?id=9312

Soporte Zájuna | Tre... Casos - GLPI LMS ZAJUNA- CMS Validación - ZAJUN... SEGUIMIENTO FICH... Casos de soporte ... Casos - GLPI Mis cursos | Zájuna Recibidos (2) - fant... Correo: Felipe Santi...

Inicio / Asistencia / Casos + Añadir + Buscar + Listas + Plantillas + Global Kanban + Casos esperando su aprobación

Integración ficha terminada (9312)

Caso 28

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios YS

Contratos

Historico 84

Todo

Crear caso

Problemas

Cambios

Planificación

Estadísticas

Casos recurrentes

Cambios recurrentes

Gestión

Herramientas

Herramientas

Configuración

Contratar menú

Respuesta

Guardar

Fecha de apertura 2025-10-10 12:05:22

Tipo Incidente

Categoría Integración

Estados En curso (planificada)

Fuente de solicitud Zájuna

Urgencia Alta

Impacto Media

Prioridad Alta

Aprobación No sujeto a aprobación

Actores 12

Solicitante Sánchez Prada Andrea Carolina

Observador

- Vargas Correa Andrés Felipe 45
- Lozano Herrera John Freddy 47
- Os Restrepo Adolfo León 51
- Ortizano Pulido Juan Camilo 51
- Santamaría Juan Carlos 42
- Villalobos Tobarres César Andrés 55
- Sandoval López María Alejandra 48
- Moreno Carvajal Catalina 38



18/12/2025

Caso: 360

Browser address bar: No es seguro 149.130.165.96/glpf/front/ticket/form.php?id=360

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

Error al Crear anuncio (360)

Caso 122

Atentamiento, Yhanson Enrique Guatibonza Castro Asesor de soporte Zajuna.

CV

Atentamiento, César A. Villegas Asesor de soporte Zajuna.

SR

Atentamiento, Felipe Santiago Ramírez Cardona Asesor de soporte Zajuna.

Fecha de apertura: 2024-04-16 00:00:57

Tipo: Incidente

Categoría: -----

Estados: En espera

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores: 20

Solicitante: Beltrán Beltrán Luis Felipe

Observador: Beltrán Beltrán Luis Felipe, Montenegro Sandra, Villegas Yhanson César Andrés, Pantoja Herrera Luz Elena, Moreno Medina Daniela

Se avientan días... 18°C

Caso: 6397

Browser address bar: No es seguro 149.130.165.96/glpf/front/ticket/form.php?id=6397

GLPI

Inicio / Asistencia / Casos

Incidente>>Ingreso plataformas (6397)

Caso 34

Atentamiento, Jorge Antonio Alvarado Rojas FuentesAsesor de soporte Zajuna.

DE

Atentamiento, Daniel Enciso Arias Asesor de soporte Zajuna.

SR

Atentamiento, Felipe Santiago Ramírez Cardona Asesor de soporte Zajuna.

Fecha de apertura: 2025-05-20 08:54:05

Tipo: Incidente

Categoría: ...mite inicio o cierre de sesión

Estados: En curso (asignada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores: 13

Solicitante: Sanabria Lizbeth

Observador: Montenegro Sandra, Londoño Herrera Juan Freddy, Sandoval López María Alejandra, Santamaría Juan Carlos, León Romero Diana Carolina, Pantoja Herrera Luz Elena, Nilo Camargo Anyalys, Enciso Arias Daniel

Se avientan días... 18°C



19/12/2025

Caso: 9706

ESCALADOS

9/12/2025

Caso: 9828 (EU)

10

GOR-F-012 V03



16/12/2025

docs.google.com/spreadsheets/d/1Ph4TFNIXV34baE1rBmldr7gshMHCI/edit?pli=1&gid=1430800777&gid=1430800777

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025

	A	B	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
		FICHA	Cantidad Aprendices 15 DIC 9:00PM	Enrolamiento 15 DIC 9:00PM	Responsable	Cantidad Instructores 16 DIC 9:00AM	Cantidad Aprendices 16 DIC 9:00AM	Enrolamiento 16 DIC 9:00AM	Responsable
605	05/12/2025 4:37	3398774	0	Incompleto	Adolfo León Gil Restrepo	1	0	Incompleto	Luz Elena Patiño Herrera
606	05/12/2025 4:37	3401978	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
607	05/12/2025 4:37	3405008	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
608	05/12/2025 4:37	3405784	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
609	06/12/2025 12:05	3400193	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
610	06/12/2025 12:05	3406667	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
611	06/12/2025 12:05	3406655	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
612	06/12/2025 12:05	3406648	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
613	06/12/2025 12:05	3406146	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
614	06/12/2025 12:05	3406130	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
615	06/12/2025 12:05	3406123	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
616	06/12/2025 12:05	3405825	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
617	06/12/2025 12:05	3404464	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
618	06/12/2025 12:05	3404599	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
619	06/12/2025 6:28	3406596	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
620	30/12/2025 3:44	3407038	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
621	30/12/2025 3:44	3407456	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
622	30/12/2025 3:44	3407449	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
623	30/12/2025 3:44	3406681	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
624	30/12/2025 3:44	3405540	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
625	11/12/2025 8:13	3407517	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
626	11/12/2025 8:13	3407514	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
627	11/12/2025 8:13	3407585	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
628	11/12/2025 8:13	3406642	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
629	12/12/2025 22:55	3398599	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro
630	12/12/2025 22:55	3406507	N/A	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro
631	12/12/2025 22:55	3406508	N/A	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro
632	12/12/2025 22:55	3407568	N/A	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro
633	12/12/2025 22:55	3406507	N/A	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro
634	12/12/2025 22:55	3407566	N/A	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro
635	12/12/2025 22:55	3403379	N/A	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro
636	13/12/2025 6:42	3406384	N/A	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro
637	13/12/2025 6:42	3406380	N/A	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro
638	15/12/2025 7:06	3408354	N/A	No existe en Zajuna	Catalina Moreno Carvajal	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Yhonnson Enrique Guadalupe Castro

17/12/2025

docs.google.com/spreadsheets/d/1Ph4TFNIXV34baE1rBmldr7gshMHCI/edit?pli=1&gid=1430800777&gid=1430800777

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_14ENERO_2025

	A	B	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
		FICHA	Cantidad Aprendices 16 DIC 9:00PM	Enrolamiento 16 DIC 9:00PM	Responsable	Cantidad Instructores 17 DIC 9:00AM	Cantidad Aprendices 17 DIC 9:00AM	Enrolamiento 17 DIC 9:00AM	Responsable
601	02/12/2025 5:16	3403166	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Ariel Rodriguez Fuentes
602	02/12/2025 5:16	3403090	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Ariel Rodriguez Fuentes
603	02/12/2025 5:16	3403078	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Ariel Rodriguez Fuentes
604	02/12/2025 5:16	3402566	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Ariel Rodriguez Fuentes
605	02/12/2025 5:16	3401962	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Ariel Rodriguez Fuentes
606	02/12/2025 5:16	3403175	0	Incompleto	Sandra Milena Montalegre Largo	1	0	Incompleto	Ariel Rodriguez Fuentes
607	02/12/2025 8:21	3400608	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaría Rendón
608	02/12/2025 8:21	3403561	N/A	No existe en Zajuna	Sandra Milena Montalegre Largo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaría Rendón
609	02/12/2025 8:21	3404275	N/A	No existe en Zajuna	Adolfo León Gil Restrepo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaría Rendón
610	02/12/2025 8:21	3403504	N/A	No existe en Zajuna	Adolfo León Gil Restrepo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaría Rendón
611	02/12/2025 8:21	3404739	N/A	No existe en Zajuna	Adolfo León Gil Restrepo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaría Rendón
612	02/12/2025 8:21	3403683	N/A	No existe en Zajuna	Adolfo León Gil Restrepo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaría Rendón
613	02/12/2025 4:37	3398069	N/A	No existe en Zajuna	Adolfo León Gil Restrepo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaría Rendón
614	02/12/2025 4:37	3398213	N/A	No existe en Zajuna	Adolfo León Gil Restrepo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Juan Carlos Santamaría Rendón
615	02/12/2025 4:37	3398774	0	Incompleto	Adolfo León Gil Restrepo	1	0	Incompleto	Juan Carlos Santamaría Rendón
616	02/12/2025 4:37	3401978	N/A	No existe en Zajuna	Adolfo León Gil Restrepo	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
617	02/12/2025 4:37	3405008	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
618	02/12/2025 4:37	3405784	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
619	06/12/2025 12:05	3400193	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
620	06/12/2025 12:05	3406667	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
621	06/12/2025 12:05	3406655	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
622	06/12/2025 12:05	3406648	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
623	06/12/2025 12:05	3406146	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
624	06/12/2025 12:05	3406130	N/A	No existe en Zajuna	Daniella Moreno Medina	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Luz Elena Patiño Herrera
625	06/12/2025 12:05	3406123	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
626	06/12/2025 12:05	3405825	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
627	06/12/2025 12:05	3404464	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
628	06/12/2025 12:05	3404599	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
629	06/12/2025 6:28	3406596	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
630	30/12/2025 3:44	3407038	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
631	30/12/2025 3:44	3407456	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
632	30/12/2025 3:44	3407449	N/A	No existe en Zajuna	Juan Camilo Olavarró Pulido	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
633	30/12/2025 3:44	3406681	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
634	30/12/2025 3:44	3405540	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Felipe Santiago Ramirez Cardona
635	11/12/2025 8:13	3407517	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
636	11/12/2025 8:13	3407514	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
637	11/12/2025 8:13	3407585	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas
638	11/12/2025 8:13	3406642	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Armando Uribe Guervara	N/A	N/A	No existe en Zajuna	Jorge Antonio Alvarado Rojas

12

GOR-F-012 V03

18/12/2025

[illegible]

19/12/2025

[illegible]



TABLERO DE TRELLO

15/12//2025

16/12/2025



17/12/2025

18/12/2025



CAMBIO DE ESTADO FICHAS DE SOLUCIONADOS A CERRADOS

docs.google.com/spreadsheets/d/1ub0HdoEVuRwUHDMMzRA4Gyrtx8PqyU/edit?gid=695964745&gid=695964745

Soporte Zajuna | Tre... | Casos - GLPI | LMS ZAJUNA- CMS | Validación - ZAJUNA... | SEGUIMIENTO FICH... | Casos de soporte -... | Casos - GLPI | Mis cursos | Zajuna | Recibidos (2) - fsant... | Correo: Felipe Santi...

Casos_Cerrados

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

Menús 100% Arial

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
40	9 770	Cerrado	11/29/25 0:00	12/16/25 13:59	Juan Carlos Santamaria Rendon	Terminado								
41	9 773	Cerrado	11/30/25 0:00	12/16/25 11:00	Juan Carlos Santamaria Rendon	Terminado								
42	9 777	Cerrado	12/1/25 0:00	12/15/25 10:14	Luz Elena Patiño Herrera	Terminado								
43	9 781	Cerrado	12/2/25 0:00	12/15/25 20:43	Luz Elena Patiño Herrera	Terminado								
44	9 782	Cerrado	12/2/25 0:00	12/16/25 13:59	Luz Elena Patiño Herrera	Terminado								
45	9 786	Cerrado	12/2/25 0:00	12/15/25 10:13	Luz Elena Patiño Herrera	Terminado								
46	9 787	Cerrado	12/2/25 0:00	12/16/25 11:00	Luz Elena Patiño Herrera	Terminado								
47	9 788	Cerrado	12/2/25 0:00	12/16/25 11:03	Luz Elena Patiño Herrera	Terminado								
48	9 789	Cerrado	12/2/25 0:00	12/16/25 11:00	Luz Elena Patiño Herrera	Terminado								
49	9 791	Cerrado	12/3/25 0:00	12/16/25 13:54	Luz Elena Patiño Herrera	Terminado								
50	9 793	Cerrado	12/3/25 0:00	12/16/25 13:54	Felipe Santiago Ramirez Cardona	Terminado								
51	9 798	Cerrado	12/4/25 0:00	12/16/25 11:00	Felipe Santiago Ramirez Cardona	Terminado								
52	9 803	Cerrado	12/4/25 0:00	12/16/25 11:01	Felipe Santiago Ramirez Cardona	Terminado								
53	9 805	Cerrado	12/4/25 0:00	12/16/25 13:53	Felipe Santiago Ramirez Cardona	Terminado								
54	9 806	Cerrado	12/4/25 0:00	12/16/25 17:44	Felipe Santiago Ramirez Cardona	Terminado								
55	9 807	Cerrado	12/10/25 0:00	12/15/25 10:12	Felipe Santiago Ramirez Cardona	Terminado								
56	9 809	Cerrado	12/10/25 0:00	12/15/25 10:38	Felipe Santiago Ramirez Cardona	Terminado								
57	9 810	Cerrado	12/9/25 0:00	12/16/25 13:59	Felipe Santiago Ramirez Cardona	Terminado								
58	9 813	Cerrado	12/11/25 0:00	12/16/25 10:59	Jorge Antonio Alvarado Rojas	Asignado								
59	9 814	Cerrado	12/12/25 0:00	12/16/25 10:18	Jorge Antonio Alvarado Rojas	Asignado								
60	9 821	Cerrado	12/9/25 0:00	12/17/25 23:15	Jorge Antonio Alvarado Rojas	Asignado								
61	9 823	Cerrado	12/9/25 0:00	12/18/25 20:38	Jorge Antonio Alvarado Rojas	Asignado								
62	9 825	Cerrado	12/9/25 0:00	12/16/25 10:35	Jorge Antonio Alvarado Rojas	Asignado								
63	9 826	Cerrado	12/11/25 0:00	12/16/25 11:01	Jorge Antonio Alvarado Rojas	Asignado								
64	9 829	Cerrado	12/9/25 0:00	12/17/25 23:14	Jorge Antonio Alvarado Rojas	Asignado								
65	9 831	Cerrado	12/9/25 0:00	12/16/25 20:37	Jorge Antonio Alvarado Rojas	Asignado								
66	9 833	Cerrado	12/10/25 0:00	12/16/25 11:01	Yhonsom Enrique Guaitbonza Castro	Terminado								
67	9 835	Cerrado	12/11/25 0:00	12/16/25 13:59	Yhonsom Enrique Guaitbonza Castro	Terminado								
68	9 839	Cerrado	12/13/25 0:00	12/16/25 10:30	Yhonsom Enrique Guaitbonza Castro	Terminado								
69	9 840	Cerrado	12/12/25 0:00	12/16/25 13:58	Yhonsom Enrique Guaitbonza Castro	Terminado								
70	9 842	Cerrado	12/13/25 0:00	12/16/25 10:36	Yhonsom Enrique Guaitbonza Castro	Terminado								
71	9 843	Cerrado	12/13/25 0:00	12/14/25 7:22	Yhonsom Enrique Guaitbonza Castro	Terminado								
72	9 844	Cerrado	12/14/25 0:00	12/16/25 11:02	Yhonsom Enrique Guaitbonza Castro	Terminado								
73	9 853	Cerrado	12/18/25 0:00	12/19/25 7:41	Yhonsom Enrique Guaitbonza Castro	Terminado								
74	9 856	Cerrado	12/18/25 0:00	12/18/25 17:36	Yhonsom Enrique Guaitbonza Castro	Terminado								
75														
76														
77														
78														
79														
80														

21°C Paro, soleado

Buscar

ESP IAA

9:18 a.m. 19/12/2025

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO EQUIPO SOPORTE NIVEL 2 DEL JUEVES 18 DE DICIEMBRE DE 2025

Seguimiento soporte

12:44

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micrófono Compartir Salir

	JG	JP		
ML	CC			
	CC		CT	

25°C Mayorm, nublado

Buscar

ESP IAA

2:01 p.m. 18/12/2025

