



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

PROYECTO ZAJUNA LMS SENA

SEMANA DEL 30 DE MARZO AL 06 DE ABRIL DE 2026

Presentado por:

JORGE ARMANDO URIBE GUEVARA

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

SENA Risaralda

Dosquebradas

2026

CASOS ASIGNADOS



N°	N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escalado N3	Reabierto	Observaciones
1	10456	06/04/2026	En curso asignado	En curso asignado	SI	NO	El caso ha sido escalado al área de soporte técnico (N3).

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

CASOS DE APOYO							
N°	N° Caso	Fecha	Estado recepción	Estado gestionado	Escala do N3	Reabierto	Observaciones
1	9894	31/03/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.
2	9340	31/03/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.
3	9199	31/03/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.
4	9914	31/03/2026	En curso asignado	En curso asignado	SI	NO	Se registra nota de seguimiento en caso de que se encuentra escalado a Soporte Técnico.
5	6367	01/04/2026	En espera de FS	En espera de FS	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso de que se encuentra escalado a oficina de sistemas.



6	9930	01/04/2026	En curso asignado	En curso asignado	SI	NO	Se registra nota de seguimiento en caso de que se encuentra escalado a Soporte Técnico.
7	9646	01/04/2026	En espera de FS	En espera de FS	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso de que se encuentra escalado a oficina de sistemas.
8	10331	01/04/2026	En espera de documentación	En espera de documentación	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso en espera de documentación
9	6673	01/04/2026	En espera de FS	En espera de FS	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso de que se encuentra escalado a oficina de sistemas.
10	10320	01/04/2026	En espera de FS	En espera de FS	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso de que se encuentra escalado a oficina de sistemas.
11	10031	05/04/2026	En curso asignado	En curso asignado	SI	NO	Se registra nota de seguimiento en caso de que se encuentra escalado a Soporte Técnico.
12	9911	05/04/2026	En espera de documentación	En espera de documentación	NO	SI	Se registra nota de seguimiento en caso en espera de documentación.
13	10002	05/04/2026	En espera de documentación	En espera de documentación	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso en espera de documentación.



14	9907	05/04/2026	En espera de documentación	En espera de documentación	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso en espera de documentación.
15	10230	05/04/2026	En curso asignado	En curso asignado	SI	SI	Se registra nota de seguimiento al caso, el cual se encuentra escalado a soporte técnico y en espera de respuesta por parte de Capa Media (copia de seguridad del curso).
16	10448	05/04/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.
17	10419	05/04/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.
18	10447	05/04/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.
19	10451	05/04/2026	En espera usuario	En curso asignado	SI	NO	Se envía evidencia a capa media para continuar validación del caso.
20	4633	06/04/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	SI	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.
21	9860	06/04/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.



22	3606	06/04/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	SI	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.
23	9312	06/04/2026	En curso planificada	En curso planificada	NO	NO	Se registra nota de seguimiento en caso escalado a soporte técnico.

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

ACTIVIDADES ADICIONALES				
N°	Fecha	Actividad	Resumen	Estado
1	31/03/2026	Validación de seguimiento 02:00 pm	Se realiza la validación de seguimiento en 344 fichas que inician en el mes de marzo y abril 2026	Finalizado
2	31/03/2026	Validación de seguimiento 07:00 pm	Se realiza la validación de seguimiento en 348 fichas que inician en el mes de marzo y abril 2026	Finalizado
3	31/03/2026	Validación de integridad de cursos	Se realiza validación de integridad de cursos de un total de 2 fichas con respecto a la semilla.	Finalizado
4	01/04/2026	Validación de seguimiento 02:00 pm	Se realiza la validación de seguimiento en 321 fichas que inician en el mes de marzo y abril 2026	Finalizado
5	01/04/2026	Validación de seguimiento 07:00 pm	Se realiza la validación de seguimiento en 340 fichas que inician en el mes de marzo y abril 2026	Finalizado



6	01/04/2026	Validación de integridad de cursos 2:00 pm	Se realiza validación de integridad de cursos de un total de 9 fichas con respecto a la semilla.	Finalizado
7	01/04/2026	Validación de integridad de cursos 7:00 pm	Se realiza validación de integridad de cursos de un total de 9 fichas con respecto a la semilla.	Finalizado
8	05/04/2026	Validación de seguimiento 02:00 pm	Se realiza la validación de seguimiento en 1.649 fichas que inician en el mes de marzo y abril 2026	Finalizado
9	05/04/2026	Validación de seguimiento 07:00 pm	Se realiza la validación de seguimiento en 1.649 fichas que inician en el mes de marzo y abril 2026	Finalizado
10	06/04/2026	Validación de seguimiento 09:00 am	Se realiza la validación de seguimiento en 428 fichas que inician en el mes de febrero, marzo y abril 2026	Finalizado

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.**

The screenshot displays the GLPI interface for a resolved case. The case details on the right include: Fecha de apertura: 2026-03-26 09:01:57, Fecha de resolución: 2026-03-31 20:49:22, Tipo: Incidente, Categoría: Notificaciones, Estado: Resuelto, Fuente de solicitud: Zajuna, Urgencia: Alta, Impacto: Medio, Prioridad: Alta, and Aprobación: No sujeto a aprobación. The left sidebar shows a list of cases, with the selected case (10431) highlighted. The main content area shows the case details, including a description of the issue and the resolution steps. The resolution steps are: 1. Imagen, 'data 01.png', 2. Imagen, 'data 02.png'. The case is assigned to J. Ladrón Romero Clara Carolina and J. Uribe Guzmán Jorge Armando.

- **ESCALADOS**

The screenshot displays the GLPI interface for an escalated case. The case details on the right include: Fecha de apertura: 2026-03-31 10:54:48, Tipo: Incidente, Categoría: TE el usuario ingresa a Sofía, pero no al LMS, Estado: En curso (asignado), Fuente de solicitud: Zajuna, Urgencia: Alta, Impacto: Medio, Prioridad: Alta, and Aprobación: No sujeto a aprobación. The left sidebar shows a list of cases, with the selected case (10451) highlighted. The main content area shows the case details, including a description of the issue and the resolution steps. The resolution steps are: 1. Imagen, 'data 01.png', 2. Imagen, 'data 02.png'. The case is assigned to J. Ladrón Romero Clara Carolina and J. Uribe Guzmán Jorge Armando.



Inicio / Asistencia / Casos

Integración / Aprendiz con documento diferente (10456)

Caso 5

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historio

Todo

Cordial saludo, el aprendiz 1006332914cc, GISELA HOYOS VIAFARA, aparece con documento CC en SOFIA Plus, pero en el LMS aparece con documento 1, como se muestra en las imágenes.

Created: hace 17 minutos por J. González María Angélica

Captura de pantalla 2026-04-06 092710.png

90.01 Kb

Created: hace 17 minutos por J. González María Angélica

Captura de pantalla 2026-04-06 092719.png

76.94 Kb

Created: hace 17 minutos por J. González María Angélica

Captura de pantalla 2026-04-06 092729.png

84.12 Kb

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,

Nos encontramos atendiendo su caso y realizando una validación inicial, donde se identificará la causa de su caso.

Se estará informando cualquier cambio relacionado con la solución o el escalamento del caso según corresponda el análisis realizado.

Atentamente,

Adolfo León Gil Restrepo,

Asesor de soporte Zajuna.

Created: hace 10 minutos por J. Uribe Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,

Hemos revisado la información del caso, por tal motivo se realiza un escalamiento al equipo de Soporte Técnico quien se encargará de ejecutar el procedimiento adecuado.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guevara

Asesor de soporte Zajuna.

Fecha de apertura: 2026-04-06 09:29:08

Tipo: Incidente

Categoría: INCIDENTE falla en la unificación de usuarios

Estados: En curso (asignada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: González María Angélica

Observador:

Asignado a: Uribe Guevara Jorge Armando

Elementos

Mis dispositivos

0 búsqueda completa

Niveles de servicio

9:48 a. m. 6/04/2026

NOTAS DE SEGUIMIENTO

Inicio / Asistencia / Casos

Chat --> Pérdida de mensajes en sala al cambiar de tema (9894)

Caso 21

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historio

Todo

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Diana Carolina León Romero

Asesor de soporte Zajuna.

Created: hace 3 días por J. Valencia Carmona Alexandra

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Alexandra Valencia Carmona

Asesor de soporte Zajuna.

Created: hace 3 horas por J. Uribe Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guevara

Asesor de soporte Zajuna.

Fecha de apertura: 2026-02-03 16:03:39

Tipo: Incidente

Categoría: ...mite visualizar / crear / editar / eliminar

Estados: En curso (planificada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: Beltrán Beltrán Luis Felipe

Observador:

Valencia Carmona Alexandra

Montenegro Sandra

Gil Restrepo Adolfo León

Niño Camargo Anyabé

León Romero Diana Carolina

Uribe Guevara Jorge Armando

Asignado a: Santamaría Juan Carlos

Elementos

Mis dispositivos

4:48 p. m. 31/03/2026



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

Integración ficha terminada (9340)

Caso 56 BL

Estadísticas Aprobaciones Base de conocimientos Elementos Costos Proyectos Tareas del proyecto Problemas Cambios Contratos Historico 148 Todo

BL Creado: Hace 6 días por R. León Romero Diana Carolina Cordial Saludo, Andrea Carolina Sánchez Prada, Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo. Atentamente, Diana Carolina León Romero Asesor de soporte Zajuna. Zajuna

AV Creado: Hace 3 días por R. Valencia Carmona Alexandra Cordial Saludo, Andrea Carolina Sánchez Prada, Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo. Atentamente, Alexandra Valencia Carmona Asesor de soporte Zajuna. Zajuna

JU Creado: Just now por R. Uribe Guevara Jorge Armando Cordial Saludo, Andrea Carolina Sánchez Prada, Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo. Atentamente, Jorge Armando Uribe Guevara Asesor de soporte Zajuna. Zajuna

Respuesta

Fecha de apertura 2025-10-14 21:29:22

Tipo Incidente

Categoría Integración

Estados En curso (planificada)

Fuente de solicitud Zajuna

Urgencia Media

Impacto Media

Prioridad Media

Aprobación No sujeto a aprobación

Actores 22

Solicitante R. Sánchez Prada Andrea Carolina

Observador R. Montañeque Sandra 42, R. Ramirez Santiago 47, R. Sandoval Lopez Maria Alejandra 48, R. Rodriguez Fuentes Ariel 49, R. Vargas Correa Andrés Felipe 49, R. Quintero Castro Yhonnson Enrique 37, R. Alvarado Rojas Jorge Antonio 43, R. Lozano Herrera Jhon Freddy 71, R. Moreno Carvajal Catalina 33, R. Villegas Tabares César Andrés 47, R. Enciso Arias Daniel 84, R. Olaveiro Pardo Juan Camilo 41, R. Patiño Herrera Luz Elena 49, R. Santamaría Juan Carlos 85, R. Gil Restrepo Adolfo León 79, R. Niño Camargo Anyelba 85, R. Valencia Carmona Alexandra 88, R. Uribe Guevara Jorge Armando 84, R. León Romero Diana Carolina 89

Asignado a

441 p. m. 31/03/2025

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

Administración plataforma / No permite crear demos (9199)

Caso 51 BL

Estadísticas Aprobaciones Base de conocimientos Elementos Costos Proyectos Tareas del proyecto Problemas Cambios Contratos Historico 148 Todo

BL Creado: Hace 6 días por R. León Romero Diana Carolina Cordial Saludo, María Angélica González Riaño, Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo. Atentamente, Diana Carolina León Romero Asesor de soporte Zajuna. Zajuna

AV Creado: Hace 6 días por R. Valencia Carmona Alexandra Cordial Saludo, María Angélica González Riaño, Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo. Atentamente, Alexandra Valencia Carmona Asesor de soporte Zajuna. Zajuna

JU Creado: Just now por R. Uribe Guevara Jorge Armando Cordial Saludo, María Angélica González Riaño, Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo. Atentamente, Jorge Armando Uribe Guevara Asesor de soporte Zajuna. Zajuna

Respuesta

Fecha de apertura 2025-10-06 17:13:17

Tipo Incidente

Categoría PIDENTE no permite crear/cargar cursos

Estados En curso (planificada)

Fuente de solicitud Zajuna

Urgencia Media

Impacto Media

Prioridad Media

Aprobación No sujeto a aprobación

Actores 18

Solicitante R. González Riaño María Angélica

Observador R. Ramirez Santiago 47, R. Villegas Tabares César Andrés 47, R. Lozano Herrera Jhon Freddy 71, R. Enciso Arias Daniel 84, R. Sandoval Lopez Maria Alejandra 48, R. Montañeque Sandra 42, R. Patiño Herrera Luz Elena 49, R. Quintero Castro Yhonnson Enrique 37, R. Uribe Guevara Jorge Armando 84, R. Valencia Carmona Alexandra 88, R. Niño Camargo Anyelba 85, R. Santamaría Juan Carlos 85, R. Rodríguez Fuentes Ariel 89, R. Gil Restrepo Adolfo León 79, R. León Romero Diana Carolina 89

Asignado a R. Gil Restrepo Adolfo León 18

442 p. m. 31/03/2025



Inicio / Asistencia / Casos

Integración > INCIDENTE duplicidad en fichas (9914)

Caso 18

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 50

Todo

DE

Creado: Hace 6 días por: R. Enciso Arias Daniel

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintana Gutiérrez,

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

Atentamente,

Daniel Enciso Arias

Asesor de soporte Zajuna

Zajuna

AV

Creado: Hace 3 días por: R. Valencia Carmona Alexandra

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintana Gutiérrez,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Alexandra Valencia Carmona

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

JU

Creado: Hace 3 horas por: R. Uribe Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintana Gutiérrez,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guevara

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Resposta

Fecha de apertura: 2026-02-05 08:16:00

Tipo: Incidente

Categoría: ...cción > INCIDENTE duplicidad en fichas

Estados: En curso (asignado)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 3

Solicitante: R. Quintana Gutiérrez Claudia Lorena 12

Observador: R. León Romero Diana Carolina 89, R. Enciso Arias Daniel 84, R. Montallegre Sandra 82, R. Nino Camargo Anyibe 95, R. Valencia Carmona Alexandra 7, R. Uribe Guevara Jorge Armando 92

Asignado a: R. Valencia Carmona Alexandra 7

Elementos 3

Mis dispositivos: -----

O búsqueda completa: -----

443 p. m. 31/03/2026

Inicio / Asistencia / Casos

Mensajes>no llegan mensajes de evidencias ni anuncios (6367)

Caso 103

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historico 828

Todo

Cordial Saludo, Sergio Augusto Ardila Ortiz,

Nos permitimos informar que el equipo de la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Sandra Montallegre

Asesora de soporte Zajuna

Zajuna Pending Escalado a F5

Creado: Hace 3 días por: R. Gutierrez Castaño Catalina

Cordial Saludo, Sergio Augusto Ardila Ortiz,

Nos permitimos informar que el equipo de la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Catalina Gutierrez Castaño

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna Pending Escalado a F5

JU

Creado: Just now por: R. Uribe Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Sergio Augusto Ardila Ortiz,

Se realiza validación del comportamiento reportado relacionado con la no recepción de notificaciones por correo electrónico en la plataforma Zajuna.

Durante las pruebas se evidencia afectación en el envío y/o entrega de notificaciones a usuarios (aprendices e instructores), lo cual impacta la recepción de comunicaciones generadas por el sistema.

Se procede con el escalamiento a la Oficina de Sistemas y se continúa con la revisión y análisis del comportamiento a nivel de servicio, con el fin de determinar la causa raíz y gestionar las acciones correspondientes.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guevara

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna Pending Escalado a F5

Resposta

Fecha de apertura: 2025-05-19 10:43:43

Tipo: Incidente

Categoría: visualizar / enviar / recibir / eliminar mensajes

Estados: En espera Pending Escalado a F5

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 23

Solicitante: R. Ardila Ortiz Sergio Augusto 7

Observador: R. Montallegre Sandra 82, R. Nino Camargo Anyibe 95, R. Sandoval Lopez Maria Alejandra 49, R. Lopez Herrera Jhon Freddy 76, R. Ramirez Santiago 47, R. Villegas Tazares Cesar Andres 47, R. Jarama Correa Andres Felipe 46, R. Pardo Herrera Luis Daniel 48, R. Moreno Medina Daniela 98, R. Santamaría Juan Carlos 95, R. Enciso Arias Daniel 84, R. Gil Escamejo Adolfo León 84, R. Alvarado Rojas Jorge Armando 51, R. Uribe Guevara Jorge Armando 94, R. Osorio Pulido Juan Camilo 41, R. Guadalupe Castro Thomas Enrique 37, R. León Romero Diana Carolina 89, R. Gutierrez Castaño Catalina 79, R. Vile Daniel 42

Asignado a: R. León Romero Diana Carolina 7

5:14 p. m. 1/04/2026



Inicio / Asistencia / Casos

Atado | Buscar | Listas | Plantillas | Global Karban | Casos esperando su aprobación

Integración --> Instructor y aprendices no enrolados (9930)

Caso 39

Asesor de soporte Zájuna.

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historio 77

Todo

Grado: Hace 6 días por J. Nito Camargo Anayibe

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Anayibe Nito Camargo

Asesor de soporte Zájuna.

Grado: Hace 3 días por J. Gutierrez Catalina Castaño

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Catalina Gutierrez Castaño

Asesor de soporte Zájuna.

Grado: Hace 3 horas por J. Uribe Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guevara

Asesor de soporte Zájuna.

Fecha de apertura: 2026-02-05 14:13:24

Tipo: Incidente

Categoría: NTE no aparecen datos de usuarios y/o fichas

Estados: En curso (asignada)

Fuente de solicitud: Zájuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 11

Solicitante: J. Beltrán Beltrán Luis Felipe 25

Observador: J. Valencia Camargo Alexandra 89, J. Santamaría Juan Carlos 88, J. Gil Restrepo Adolfo León 84, J. León Romero Diana Carolina 80, J. Gutierrez Catalina Castaño 79, J. Rodríguez Fuentes Anál 89, J. Enciso Arias Daniel 84, J. Nito Camargo Anayibe 95, J. Uribe Guevara Jorge Armando 86

Asignado a: J. Lozano Herrera John Freddy 12

Elementos 3

Mis dispositivos

515 p. m. 1/04/2026

Inicio / Asistencia / Casos

Atado | Buscar | Listas | Plantillas | Global Karban | Casos esperando su aprobación

Contenidos | No se puede acceder a los cursos en el ambiente de entrenamiento (9846)

Caso 43

El equipo de la oficina de sistemas continuó con el monitoreo y la revisión del ambiente, con el objetivo de gestionar la estabilización del servicio.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guevara

Asesor de soporte Zájuna.

Grado: Hace 3 días por J. Gutierrez Catalina Castaño

Cordial Saludo, Aura María Gómez Rincón,

Nos permitimos informar que el equipo de la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Catalina Gutierrez Castaño

Asesor de soporte Zájuna.

Grado: Hace 3 horas por J. Uribe Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Aura María Gómez Rincón,

Nos permitimos informar que el equipo de la Oficina de Sistemas realiza seguimiento a los incidentes reportados en el ambiente de capacitación de la plataforma Zájuna, donde se han identificado distintos comportamientos en diversas funcionalidades.

Actualmente, se adelantan actividades de depuración, optimización, validación y análisis sobre los casos reportados, con el fin de identificar posibles causas comunes y definir acciones correctivas definitivas.

El equipo de la oficina de sistemas continuó con el monitoreo y la revisión del ambiente, con el objetivo de gestionar la estabilización del servicio.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guevara

Asesor de soporte Zájuna.

Fecha de apertura: 2025-11-10 12:01:17

Tipo: Incidente

Categoría: ...idos > INCIDENTE no carga la funcionalidad

Estados: En espera

Fuente de solicitud: Zájuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 22

Solicitante: J. Gómez Rincón Aura María 18

Observador: J. Nito Camargo Anayibe 95, J. Pástor Herrera Luz Elena 48, J. Montenegro Sandra 87, J. Alvarado Rojas Jorge Antonio 41, J. Santamaría Juan Carlos 88, J. Moreno Carvajal Catalina 32, J. Uribe Guevara Jorge Armando 86, J. Vargas Correa Andrés Felipe 48, J. Enciso Arias Daniel 84, J. Nito Camargo Anayibe 95, J. Rodríguez Fuentes Anál 89, J. Gil Restrepo Adolfo León 84, J. León Romero Diana Carolina 80, J. Lozano Herrera John Freddy 12, J. Valencia Camargo Alexandra 89, J. Villalón Daniel 42, J. Enciso Arias Daniel 84, J. Gutierrez Catalina Castaño 79

Asignado a: J. Valencia Camargo Alexandra 7

515 p. m. 1/04/2026



Inicio / Asistencia / Casos

Administrar Plataforma: Caída de plataforma (10331)

Caso 282

Analyst MGO Camargo
Asesor de soporte Zajuna

Estado: En espera

Fecha de apertura: 2025-03-17 08:36:03

Tipo: Incidente

Categoría: Plataforma > INCIDENTE caída de la plataforma

Estado: En espera

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones

Solicitante: Ana Ortiz Luis Felipe

Observador: Ana Ortiz Luis Felipe, León Romero Diana Carolina, Nito Camargo Anayelis, Jorge Arango Uribe, Gutiérrez Castaño Catalina

Asignado a: Rodríguez Fuentes Anar, Vito Daniel

Elementos

Mis dispositivos

¿Búsqueda completa?

5:19 p. m.
1/04/2025

Inicio / Asistencia / Casos

Evaluaciones --> Error al presentar prueba (6673)

Caso 96

Zajuna

Estado: En espera

Fecha de apertura: 2025-06-04 16:43:34

Tipo: Incidente

Categoría: no permite visualizar / crear / editar / eliminar

Estado: En espera

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Acciones

Solicitante: Beltrán Beltrán Luis Felipe

Observador: León Romero Diana Carolina, Montenegro Sandra, Villegas Tabares César Andrés, Alvarado Rojas Jorge Antonio, Vargas Correa Andrés Felipe, Pardo Herrera Luis Diana, Lucio Herrera Juan Freddy, Sandoval López María Alejandra, Nito Camargo Anayelis, Santamaría Juan Carlos, Gil Restrepo Adolfo León, Ramírez Santiago, Moreno Medina Dariala, Enciso Arias Daniel, Guibanda Castro Thomson Enrique, Quintero Pulido Juan Daniel, Valencia Camacho Alexander, Vito Daniel, Uribe Guevara Jorge Armando

Asignado a: Alvarado Rojas Jorge Antonio

5:20 p. m.
1/04/2025



Inicio / Asistencia / Casos

Encuestas/No carga la funcionalidad (10320)

14/15

Caso 15

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Juan Carlos Santamaría
Asesor de soporte Zajuna.

Encuesta: Hacer 3 días por J. Gutierrez Catalina Castaño. Última actualización: Hacer 3 días por J. Gutierrez Catalina Castaño.

Cordial Saludo, Jose Eduardo Peña Armenta,

Nos permitimos informar que el equipo de la Oficina de Sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Catalina Gutierrez Castaño
Asesor de soporte Zajuna.

Encuesta: Hacer 3 días por J. Uribe Guevara Jorge Armando. Última actualización: Hacer 3 días por J. Uribe Guevara Jorge Armando.

Cordial Saludo, Jose Eduardo Peña Armenta,

Nos permitimos informar que el equipo oficina de sistemas se encuentra trabajando en la solución del caso.

Se realizó la validación del incidente reportado, evidenciándose un comportamiento asociado a bloqueo de sesión en la funcionalidad indicada de la plataforma Zajuna. En este contexto, se ejecutaron acciones de limpieza de sesiones no efectivas a nivel de base de datos.

Al momento de realizar las pruebas, no fue posible reproducir el comportamiento reportado, evidenciándose que la navegación en el curso se ejecuta con normalidad.

Se mantiene el seguimiento y monitoreo del comportamiento a nivel de sesiones, con el fin de identificar posibles causas asociadas y prevenir la recurrencia del incidente.

trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Jorge Armando Uribe Guevara
Asesor de soporte Zajuna.

Encuesta: Hacer 3 días por J. Uribe Guevara Jorge Armando. Última actualización: Hacer 3 días por J. Uribe Guevara Jorge Armando.

Fecha de apertura: 2026-02-14 12:18:57

Tipo: Incidente

Categoría: estas > INCIDENTE no carga la funcionalidad

Estados: En espera

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: Peña Armenta Jose Eduardo

Observador: Uribe Guevara Jorge Armando

Asignado a: Gutierrez Catalina Castaño

Elementos

Mis dispositivos

Busqueda completa

5:21 p. m.
1/04/2026

Inicio / Asistencia / Casos

Integración >> Duplicidad fichas (10031)

20

Caso 20

Encuesta: Hacer 3 días por J. Gutierrez Catalina Castaño.

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Catalina Gutierrez Castaño
Asesor de soporte Zajuna.

Encuesta: Hacer 3 días por J. Montenegro Sandra.

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Sandra Montenegro
Asesor de soporte Zajuna.

Encuesta: Hacer 3 días por J. Uribe Guevara Jorge Armando.

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Jorge Armando Uribe Guevara
Asesor de soporte Zajuna.

Fecha de apertura: 2026-02-13 07:19:30

Tipo: Incidente

Categoría: Integración > INCIDENTE duplicidad en fichas

Estados: En curso (asignada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Alta

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: Sanabria Lizbeth

Observador: Uribe Guevara Jorge Armando

Asignado a: Santamaría Juan Carlos

Elementos

Mis dispositivos

Busqueda completa

3:29 p. m.
1/04/2026



Inicio / Asistencia / Casos

Integración | Ficha duplicada (9911)

Caso 21

Atentamente,
Sandra Montalegre Largo
Asesora de soporte Zajuna

DE

Created: Hace 8 días por J. Enciso Arias Daniel Last update: Hace 8 días by J. Enciso Arias Daniel

Cordial Saludo, Aura María Gómez Rincón,
Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.
Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zajuna

JU

Created: Just now por J. Urbán Guevara Jorge Armando Last update: Just now by J. Urbán Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Aura María Gómez Rincón,
Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.
Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Jorge Armando Urbán Guevara
Asesor de soporte Zajuna.

Fecha de apertura: 2025-02-05 06:58:39

Tipo: Incidente

Categoría: Integración > INCIDENTE duplicidad en fichas

Estados: En espera

Pending: En espera de documentación

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores: 14

Solicitante: J. Gómez Rincón Aura María 18

Observador: J. Gil Restrepo Adolfo León 81, N. Camargo Anayibe 100, J. Urbán Guevara Jorge Armando 99, R. Rodríguez Fuentes Javier 88, J. Valencia Camacho Alexandra 87, J. Enciso Arias Daniel 83, J. Lora Herrera John Freddy 75, J. Montalegre Sandra 84

Asignado a: J. Valencia Camacho Alexandra 7

Elementos: 3

Mis dispositivos

3:31 p. m.
5/04/2025

Inicio / Asistencia / Casos

Integración >> Fichas duplicadas (10002)

Caso 21

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

Atentamente,
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zajuna.

DE

Created: Hace 8 días por J. Enciso Arias Daniel Last update: Hace 8 días by J. Enciso Arias Daniel

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

Atentamente,
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zajuna.

JU

Created: Just now por J. Urbán Guevara Jorge Armando Last update: Just now by J. Urbán Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,
Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.
Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Jorge Armando Urbán Guevara
Asesor de soporte Zajuna.

Fecha de apertura: 2025-02-10 09:40:40

Tipo: Incidente

Categoría: Integración > INCIDENTE duplicidad en fichas

Estados: En espera

Pending: En espera de documentación

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Alta

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores: 10

Solicitante: J. Sanabria Lizbeth 38

Observador: J. Quiroga Camacho Catalina 76, J. Gil Restrepo Adolfo León 88, J. Montalegre Sandra 84, J. Enciso Arias Daniel 83, J. León Romero Diana Carolina 102, J. Valencia Camacho Alexandra 87, J. Nino Camargo Anayibe 100, J. Urbán Guevara Jorge Armando 99

Asignado a: J. Sanabria Juan Carlos 19

Elementos: 3

Mis dispositivos

3:36 p. m.
5/04/2025



Inicio / Asistencia / Casos

Atendi | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban | 16 Casos esperando su aprobación

Integración >> Duplicidad fichas (9907)

1/15

Caso 23

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

Atentamente,
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zájuna.

DE

Creado: Hace 8 días por: J. Enciso Arias Daniel | Last update: Hace 8 días by: J. Enciso Arias Daniel

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,

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

Atentamente,
Daniel Enciso Arias
Asesor de soporte Zájuna.

UU

Creado: Just now por: J. Urbina Guevara Jorge Armando | Last update: Just now by: J. Urbina Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Jorge Armando Urbina Guevara
Asesor de soporte Zájuna.

Formulario de Caso:

Fecha de apertura: 2026-02-04 17:09:03

Tipo: Incidente

Categoría: Integración > INCIDENTE duplicidad en fichas

Estados: **En espera** | Pending: En espera de documentación

Fuente de solicitud: Zájuna

Urgencia: Media

Impacto: Alta

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 11

Solicitante: J. Sanabria Lizbeth (98)

Observador:

- J. Gutierrez Castillo Catalina (78)
- J. Nito Camargo Anayibe (100)
- J. Valencia Carranza Alexander (97)
- J. Rodriguez Fuentes Ariel (88)
- J. Gil Restrepo Adolfo León (88)
- J. Lora Romero Diana Carolina (100)
- J. Montenegro Sandra (84)
- J. Urbina Guevara Jorge Armando (98)
- J. Enciso Arias Daniel (83)

Asignado a: J. Santamaría Juan Carlos (18)

Elementos 3

Mis dispositivos

344 p. m. 5/04/2026

Inicio / Asistencia / Casos

Atendi | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban | 16 Casos esperando su aprobación

Contenidos: Pérdida de contenido Actas EEF. (10230)

1/15

Caso 19

UU

Creado: Hace 8 días por: J. Montenegro Sandra

Cordial Saludo, Luis Felipe Ariza Ortiz,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso. Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,
Sandra Montenegro
Asesora de soporte Zájuna

Formulario de Caso:

Fecha de apertura: 2026-02-25 22:03:08

Tipo: Incidente

Categoría: Contenidos > INCIDENTE pérdida de contenido

Estados: **En curso (asignado)**

Fuente de solicitud: Zájuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 9

Solicitante: J. Ariza Ortiz Luis Felipe (8)

Observador:

- J. Ariza Ortiz Luis Felipe (8)
- J. Valencia Carranza Alexander (97)
- J. Urbina Guevara Jorge Armando (98)
- J. Rodriguez Fuentes Ariel (88)
- J. Gutierrez Castillo Catalina (78)
- J. Gil Restrepo Adolfo León (88)
- J. Montenegro Sandra (84)

Asignado a: J. Santamaría Juan Carlos (18)

Elementos 3

Mis dispositivos

0 búsqueda completa

349 p. m. 5/04/2026



Inicio / Asistencia / Casos

Atendi | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban | Casos esperando su aprobación

Buscar... Super Admin

Sesiones en línea --> no permite utilizar el chat (10448)

Caso 7

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historio 26

Todo

Created: Hace 5 días por: J. Nito Camargo Anayibe

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Anayibe Nito Camargo

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Created: Hace 3 días por: J. Montalegre Sandra

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Sandra Montalegre

Asesora de soporte Zajuna.

Zajuna

Created: Just now por: J. Uribe Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guevara

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Respuesta

Fecha de apertura: 2026-03-27 16:19:30

Tipo: Incidente

Categoría: Línea > INCIDENTE no permite activar el chat +

Estado: En curso (planificada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: J. Beltrán Beltrán Luis Felipe 25

Observador: J. Nito Camargo Anayibe 76, J. Uribe Guevara Jorge Armando 87

Asignado a: J. Montalegre Sandra 13

Elementos

Mis dispositivos

Búsqueda completa

Atendi

Niveles de servicio

Guardar

3:53 p. m.
5/04/2026

Inicio / Asistencia / Casos

Atendi | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban | Casos esperando su aprobación

Buscar... Super Admin

Contenidos > INCIDENTE no permite crear / editar / eliminar / mover secciones - (10419)

Caso 8

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historio 48

Todo

Created: Hace 5 días por: J. Nito Camargo Anayibe

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Anayibe Nito Camargo

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Created: Hace 3 días por: J. Montalegre Sandra

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Sandra Montalegre

Asesora de soporte Zajuna

Zajuna

Created: Just now por: J. Uribe Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Claudia Lorena Quintero Gutiérrez,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guevara

Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Respuesta

Fecha de apertura: 2026-03-24 12:13:31

Tipo: Incidente

Categoría: / eliminar / mover secciones - subsecciones +

Estado: En curso (planificada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: J. Quintero Gutiérrez Claudia Lorena 13

Observador: J. Lora Herrera John Freddy 75, J. Montalegre Sandra 84, J. Uribe Guevara Jorge Armando 88

Asignado a: J. Rodríguez Adolfo León 18

Elementos

Mis dispositivos

Búsqueda completa

Atendi

Niveles de servicio

Guardar

3:53 p. m.
5/04/2026



Inicio / Asistencia / Casos

Atende Buscar Listas Planillas Global Karibán Casos esperando su aprobación

Buscar... Super-Admin Unidad N°2

Sesiones en línea --> No muestra contenido en la grabación (10447)

1/15 >>

Caso 6

Estadísticas Aprobaciones Base de conocimientos Elementos Costos Proyectos Tareas del proyecto Problemas Cambios Contratos Historio 27 Todo

Created: Hace 8 días por: Nito Camargo Anayibe

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Anayibe Nito Camargo
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Created: Hace 3 días por: Sandra Montalegre Sandra

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Sandra Montalegre
Asesora de soporte Zajuna

Zajuna

Created: Hace 1 minuto por: Uribe Guayana Jorge Armando

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guayana
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Respuesta

Fecha de apertura: 2026-03-27 16:06:29

Tipo: Incidente

Categoría: Sesiones en Línea

Estados: En curso (planificada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 4

Solicitante: Beltrán Beltrán Luis Felipe 25

Observador: Montalegre Sandra 84, Uribe Guayana Jorge Armando 99

Asignado a: Enciso Ariza Daniel 3

Elementos 3

Mis dispositivos: ---

Búsqueda completa: ---

Alisar

Niveles de servicio

3:59 p. m.
5/04/2026

Inicio / Asistencia / Casos

Atende Buscar Listas Planillas Global Karibán Casos esperando su aprobación

Buscar... Super-Admin Unidad N°2

Integración>> usuarios activos (4633)

Caso 132

Estadísticas Aprobaciones Base de conocimientos Elementos Costos Proyectos Tareas del proyecto Problemas Cambios Contratos Historio 347 Todo

Sandra Montalegre
Asesora de soporte Zajuna

Created: Hace 8 días por: Guzmán Castaño Catalina

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Catalina Guzmán Castaño
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Created: Hace 3 días por: Sandra Montalegre Sandra

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Sandra Montalegre
Asesora de soporte Zajuna

Zajuna

Created: Just now por: Uribe Guayana Jorge Armando

Cordial Saludo, Lizbeth Sanabria,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Uribe Guayana
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Respuesta

Fecha de apertura: 2024-11-28 12:00:00

Tipo: Incidente

Categoría: INCIDENTE usuarios activos sin formación

Estados: En curso (planificada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 13

Solicitante: Sanabria Lizbeth 30

Observador: Nito Camargo Anayibe 105, Loaza Herrera Jhon Freddy 75, Villegas Velasco César Andrés 47, Vargas Correa Andrés Felipe 49, Montalegre Sandra 90, Moreno Medina Daniela 38, Paez Herrera Luis Elmer 49, Santamaría Juan Carlos 98, Alvarado Rojas Jorge Antonio 41, Enciso Ariza Daniel 93, Ramirez Santiago 47, Sandoval Lopez María Alejandra 49, Gil Restrepo Adolfo León 88, Oshirero Pabón Juan Camilo 41, Rodriguez Fuentes Estel 69, León Romero Dora Carolina 100, Uribe Guayana Jorge Armando 106, Valencia Camacho Alexandra 97, Moreno Camargo Catalina 38

Asignado a: Guzmán Castaño Catalina 18

6:51 p. m.
6/04/2026



Inicio / Asistencia / Casos

Atendi | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban | Casos esperando su aprobación

Buscar... Super-Admin Entidad Ica

Integración / Ficha terminada activa en el LMS (9860)

Caso 21

Estadísticas | Aprobaciones | Base de conocimientos | Elementos | Costos | Proyectos | Tareas del proyecto | Problemas | Cambios | Contratos | Historio

AV

Creado: Hace 8 días por: J. Valencia Camargo Alexandra

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Alexandra Valencia Camargo
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

JU

Creado: Just now por: J. Urbina Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, María Angélica González Riaño,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Urbina Guevara
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Caso

Fecha de apertura: 2025-12-22 11:00:33

Tipo: Incidente

Categoría: INCIDENTE error en la información del curso

Estado: En curso (planificada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 14

Solicitante: J. González Riaño María Angélica

Observador:

- J. Urbina Guevara Jorge Armando 100
- J. Niño Camargo Anyelise 100
- J. Santamaría Juan Carlos 83
- J. Quiñones Castañeda Catalina 78
- J. Rodríguez Fuentes Anel 84
- J. Loiza Herrera Jhon Freddy 75
- J. Lora Romero Diana Carolina 100
- J. Montañez Sandra 89
- J. Valencia Camargo Alexandra 87

Asignado a:

- J. Gil Restrepo Adolfo León 18

Elementos 0

Mis dispositivos

Respuesta

6:16 a. m.
6/04/2025

Inicio / Asistencia / Casos

Atendi | Buscar | Listas | Plantillas | Global Kanban | Casos esperando su aprobación

Buscar... Super-Admin Entidad Ica

Inconsistencia en fechas de disponibilidad (3606)

Caso 136

Estadísticas | Aprobaciones | Base de conocimientos | Elementos | Costos | Proyectos | Tareas del proyecto | Problemas | Cambios | Contratos | Historio

AV

Creado: Hace 8 días por: J. Quiñones Castañeda Catalina

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Catalina Quiñones Castañeda
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

JU

Creado: Just now por: J. Urbina Guevara Jorge Armando

Cordial Saludo, Luis Felipe Beltrán Beltrán,

Nos permitimos informar que el equipo de Soporte Técnico se encuentra trabajando en la solución del caso.

Le estaremos comunicando cualquier avance sobre el mismo.

Atentamente,

Jorge Armando Urbina Guevara
Asesor de soporte Zajuna.

Zajuna

Caso

Fecha de apertura: 2024-08-11 21:18:11

Tipo: Solicitud

Categoría: Foros > INCIDENTE no permite configurar

Estado: En curso (planificada)

Fuente de solicitud: Zajuna

Urgencia: Media

Impacto: Media

Prioridad: Media

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores 33

Solicitante: J. Beltrán Beltrán Luis Felipe 23

Observador:

- J. Vargas Correa Andrés Felipe 49
- J. Villages Tabares César Andrés 47
- J. Montañez Sandra 100
- J. Sandoval López María Angélica 44
- J. Santamaría Juan Carlos 38
- J. Lora Romero Diana Carolina 100
- J. Niño Camargo Anyelise 100
- J. Enríche Atlas Daniel 53
- J. Ramírez Santiago 47
- J. Alvarado Rojas Jorge Antonio 41
- J. Pabón Herrera Lud Dania 49
- J. Moreno Medina Damaris 39
- J. Urbina Guevara Jorge Armando 100
- J. Quiñones Castañeda Catalina 87
- J. Gil Restrepo Adolfo León 86
- J. Rodríguez Fuentes Anel 100
- J. Quiñones Castañeda Catalina 78
- J. Valencia Camargo Alexandra 87

Asignado a:

- J. Loiza Herrera Jhon Freddy 12

Respuesta

6:17 a. m.
6/04/2025



Inicio / Asistencia / Casos

Integración ficha terminada (9312)

Caso

Estadísticas

Aprobaciones

Base de conocimientos

Elementos

Costos

Proyectos

Tareas del proyecto

Problemas

Cambios

Contratos

Historia

Todo

Caso

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

Tipo: Incidente

Categoría: Integración

Estado: En curso (planificada)

Fuente de solicitud: Zajana

Urgencia: Alta

Impacto: Medio

Prioridad: Alta

Aprobación: No sujeto a aprobación

Actores

Solicitante: J. Sánchez Prado Andrea Carolina

Observador:

- J. Vargas Correa Andres Felipe
- J. Gil Restrepo Adolfo León
- J. Santamaría Juan Carlos
- J. Santamaría López María Alejandra
- J. León Romero Diana Carolina
- J. Enciso Ariza Daniel
- J. Rodríguez Fuentes Ariel
- J. Pardo Herrera Lud Elena
- J. Gómez Camacho Carolina
- J. Uribe Guerrero Jorge Armando
- J. Lora Herrera Juan Freddy
- J. Osorio Pablo Juan Camilo
- J. Villegas Tabares César Andrés
- J. Moreno Camacho Carolina
- J. Vello Camargo Anyela
- J. Ramírez Santiago
- J. Guzmán Castro Yverson Enrique
- J. Monsalgre Sandra
- J. Valencia Camacho Alexandra

Asignado a: J. Rodríguez Fuentes Ariel

VALIDACION INTEGRIDAD DE CURSOS

Validación integridad de cursos 31 de marzo.

Buscar herramientas, ayuda y

Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Calibri (Cuerpo) 11

	A	B	C	D	E
1	Curso	Responsable	Validación	Observaciones	
2	3478349	Anayibe Niño Camargo	Contenido Ok.	La sección de información general le faltan dos recursos en la ficha reportada, pero se valida el LOG y se evidencia que el instructor hizo los ajustes. La sección de Anuncios se encuentra vacía	
3	3478359	Anayibe Niño Camargo	Contenido Ok.	La sección de anuncios esta duplicada y vacía	
4	3478375	Adolfo Gil León	Contenido Ok.	No cuenta con los anuncios correspondientes	
5	3478638	Adolfo Gil León	Contenido Ok.	No cuenta con los anuncios correspondientes	
6	3478679	Jorge Armando Uribe	Contenido Ok.	AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD - NTC ISO 9001, sin anuncios	
7	3478743	Jorge Armando Uribe	Contenido Ok.	HIGIENE Y MANIPULACION DE ALIMENTOS, sin anuncios.	
8	3478828	Juan Santamaría	Contenido Ok.	Estrategias. Sin anuncios	
9	3478834	Juan Santamaría	Contenido Ok.	Planificación. Sin anuncios	
10	3478967	Juan Santamaría	Contenido Ok.	Aprendiz digital. Sin anuncios	
11	3478968	Sandra Montealegre	Contenido Ok.		
12	3478969	Sandra Montealegre	Contenido Ok.		
13	3478970	Sandra Montealegre	Contenido Ok.		
14					

Los cursos no cuentan con contenido en los anuncios.



validación integridad de cursos 01 de abril

3479242	Adolfo Qui Leon	Contenido OK	No contiene los anuncios correspondientes.
3479243	Jorge Armando Uribe	Anuncios duplicados	
3479248	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479249	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479250	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479251	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479252	Jorge Armando Uribe	Anuncios duplicados	Fichas sin anuncios creados desde semilla
3479253	Jorge Armando Uribe	Anuncios duplicados	
3479278	Jorge Armando Uribe	Anuncios duplicados	
3479279	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479281	Juan Carlos Santamaria	versión anterior 52410381_2_VIRTUAL	Adobe Illustrator versión actual 52410381_2_VIRTUAL_2
3479320	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	SOSST
3479321	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	SOSST
3479322	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	SOSST
3479327	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	SOSST
3479334	Juan Carlos Santamaria	Anuncios duplicados	Admin Recursos H
3479336	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Admin Recursos H
3479337	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Admin Recursos H
3479341	Juan Carlos Santamaria	Anuncios duplicados	Marketing
3479349	Sandra Montealegre	Contenido OK	Fichas sin anuncios creados desde semilla
3479356	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479376	Sandra Montealegre	la ficha se creó con semilla errónea.	Semilla correcta: 51130034_1_VIRTUAL_3 / course ID:26383
3479383	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479387	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479392	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479398	Sandra Montealegre	Contenido OK	Fichas sin anuncios creados desde semilla
3479399	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479408	Sandra Montealegre	Contenido OK	

Integridad de contenidos 2 - 01 DE ABRIL

3479160	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479161	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479164	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479168	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479169	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479170	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479171	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479172	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479175	Sandra Montealegre	Contenido OK	
3479176	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Excel 2016
3479183	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Admin Recurso Humano
3479184	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Admin Recurso Humano
3479211	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Dies modelo planeación (Anuncios Duplicados)
3479213	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Administración inventarios (Anuncios Duplicados)
3479235	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Mercados (Anuncios Duplicados)
3479224	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	E-commerce (Anuncios Duplicados)
3479242	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Control documentos (Anuncios Duplicados)
3479248	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Admin Recurso Humano
3479249	Juan Carlos Santamaria	Contenido OK	Admin Recurso Humano
3479250	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479251	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479278	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	Fichas sin anuncios migrados desde la semilla
3479279	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479281	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479320	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479321	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479322	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479327	Jorge Armando Uribe	Contenido OK	
3479334	Anayibe Niño Camargo	Contenido OK	
3479336	Anayibe Niño Camargo	Contenido OK	
3479337	Anayibe Niño Camargo	Contenido OK	
3479341	Anayibe Niño Camargo	Contenido OK	Sección de anuncios duplicada y sin contenido
3479349	Anayibe Niño Camargo	Contenido OK	
3479356	Anayibe Niño Camargo	Contenido OK	

VALIDACIÓN DE LAS 2:00 PM

- Capturas de validaciones diarias 31 de marzo 2026.



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_2026						
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda						
Q Menús 100% Calibri 12 B I A						
OBT Filtro temporal 2 Intervalo: RM1:RM2190						
A	B	CV	OK	QV	OZ	PA
26/03/2026 13:19	3475150	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475152	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475151	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475150	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475149	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475148	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475145	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475144	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475142	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475141	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475130	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475129	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475128	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475126	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475119	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475118	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475115	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475108	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475106	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475104	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475103	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475101	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475100	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475099	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475092	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475089	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475078	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475069	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475066	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475062	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475058	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475043	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475038	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475035	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475034	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475010	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475008	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475006	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475004	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475002	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475001	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3475000	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3474999	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3474998	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3474997	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3474996	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
26/03/2026 13:19	3474995	pdriguez Fuentes	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara

VALIDACIÓN DE LAS 7:00 PM

- Capturas de validaciones diarias 1 de abril 2026.



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_2026						
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda						
Menús						
100% 123 Calibri 12						
PE1 Responsable						
Filtro temporal 3 Intervalo: PE1:PE2190						
	A	B	PB	PC	PD	PE
1		FICHA	Cantidad Instructores 01 ABR 7:00PM	Cantidad Aprendizices 01 ABR 7:00PM	Enrolamiento 01 ABR 7:00PM	Responsable
175	25/03/2026 12:55	3473913	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
176	25/03/2026 12:55	3473910	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
177	25/03/2026 12:55	3473907	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
178	25/03/2026 12:55	3473901	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
179	25/03/2026 12:55	3473898	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
180	25/03/2026 12:55	3473897	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
181	25/03/2026 20:29	3474562	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
182	25/03/2026 20:29	3474548	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
183	25/03/2026 20:29	3474547	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
184	25/03/2026 20:29	3474544	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
185	25/03/2026 20:29	3474326	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
186	25/03/2026 20:29	3474325	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
187	25/03/2026 20:29	3474324	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
188	25/03/2026 20:29	3474323	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
189	25/03/2026 20:29	3474321	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
190	25/03/2026 20:29	3474320	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
191	25/03/2026 20:29	3474315	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
192	25/03/2026 20:29	3474314	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
193	25/03/2026 20:29	3474313	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
194	25/03/2026 20:29	3474312	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
195	25/03/2026 20:29	3474310	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
196	25/03/2026 20:29	3474309	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
197	25/03/2026 20:29	3474308	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
198	25/03/2026 20:29	3474305	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
199	25/03/2026 20:29	3474304	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
200	25/03/2026 20:29	3474302	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
201	25/03/2026 20:29	3474299	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
202	25/03/2026 20:29	3474252	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
203	25/03/2026 20:29	3474251	1	80	Completo	Jorge Armando Uribe Guevara
204	25/03/2026 20:29	3474244	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
205	25/03/2026 20:29	3474241	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
206	25/03/2026 20:29	3474234	1	80	Completo	Jorge Armando Uribe Guevara
207	25/03/2026 20:29	3474233	1	80	Completo	Jorge Armando Uribe Guevara
208	25/03/2026 20:29	3474232	1	80	Completo	Jorge Armando Uribe Guevara
209	25/03/2026 20:29	3474231	1	80	Completo	Jorge Armando Uribe Guevara
210	25/03/2026 20:29	3474229	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
211	25/03/2026 20:29	3474228	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
212	26/03/2026 8:05	3474762	1	80	Completo	Jorge Armando Uribe Guevara
213	26/03/2026 8:05	3474761	1	80	Completo	Jorge Armando Uribe Guevara
214	26/03/2026 8:05	3474760	1	80	Completo	Jorge Armando Uribe Guevara
215	26/03/2026 8:05	3474755	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
216	26/03/2026 8:05	3474720	1	0	Incompleto	Jorge Armando Uribe Guevara
217	26/03/2026 8:05	3474718	1	80	Completo	Jorge Armando Uribe Guevara
+ FIC_INICIAN DICIEMBRE-25 FIC_INICIAN FEBRERO FIC_INICIAN MARZO FIC_INICIAN ABRIL LMS_ID MARZO LMS_ID ABRIL						

VALIDACIÓN DE LAS 2:00 PM

- Capturas de validaciones diarias 5 de abril 2026.



SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_2026							
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda							
Menús							
TD4800							
	A	B	SV	SW	SK	SY	SZ
1		FICHA	Enrolamiento 05 ABR 02:00 PM	Responsable	Cantidad Instructores 05 ABR 07:00 PM	Cantidad Aprendices 05 ABR 07:00 PM	Enrolamiento 05 ABR 07:00 PM
2613	03/02/2026 17:32	3448287	No existe en Zajuna	Jorge Armando uribe Guevara	N/A	N/A	No existe en Zajuna
2792	03/03/2026 1:37	3448184	No existe en Zajuna	Jorge Armando uribe Guevara	N/A	N/A	No existe en Zajuna
4145	11/03/2026 12:51	3447967	No existe en Zajuna	Jorge Armando uribe Guevara	N/A	N/A	No existe en Zajuna
4284	13/03/2026 10:30	3454717	Incompleto	Jorge Armando uribe Guevara	1	0	Incompleto
4285	13/03/2026 10:30	3454716	Incompleto	Jorge Armando uribe Guevara	1	0	Incompleto
4286	16/03/2026 15:00	3465766	Incompleto	Jorge Armando uribe Guevara	1	0	Incompleto
4809	18/03/2026 18:49	3469562	Incompleto	Jorge Armando uribe Guevara	1	0	Incompleto
4810	18/03/2026 18:49	3469561	Incompleto	Jorge Armando uribe Guevara	1	0	Incompleto
4821	19/03/2026 12:49	3467597	No existe en Zajuna	Jorge Armando uribe Guevara	N/A	N/A	No existe en Zajuna
4777							
4778							
4779							
4780							
4781							
4782							
4783							
4784							
4785							
4786							
4787							
4788							
4789							
4790							
4791							
4792							

VALIDACIÓN DE LAS 9:00 AM

- Capturas de validaciones diarias 6 de abril 2026.



Ver Este documento ha cambiado mucho. Vuelve a cargar la página para ver la versión más reciente.

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_2026

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
02/04/2026 6:47	3415945	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Juan Carlos Santamaría Rendon	N/A									
02/04/2026 6:47	3415944	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Juan Carlos Santamaría Rendon	N/A									
02/04/2026 6:47	3415936	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Juan Carlos Santamaría Rendon	N/A									
02/04/2026 6:47	3415932	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Juan Carlos Santamaría Rendon	N/A									
02/05/2026 17:32	3416028	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Juan Carlos Santamaría Rendon	N/A									
02/05/2026 6:40	3417584	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/05/2026 6:40	3417580	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/05/2026 6:40	3417460	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/05/2026 14:28	3418265	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/05/2026 14:28	3418309	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/05/2026 14:28	3418340	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/05/2026 14:28	3418047	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/07/2026 6:48	3420361	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/07/2026 6:48	3420353	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/07/2026 6:48	3420345	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/09/2026 22:24	3421250	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/09/2026 22:24	3421204	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/09/2026 22:24	3420626	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/09/2026 22:24	3420625	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
02/09/2026 22:24	3420711	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
02/09/2026 22:24	3420699	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
02/09/2026 22:24	3420698	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
02/09/2026 22:24	3420697	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
11/02/2026 6:22	3422628	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
11/02/2026 6:22	3422626	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
11/02/2026 6:22	3422638	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
11/02/2026 6:22	3423000	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
12/02/2026 17:43	3425608	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
14/02/2026 2:34	3425577	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
14/02/2026 2:34	3425626	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
14/02/2026 2:34	3425620	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
24/02/2026 2:14	3435171	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
24/02/2026 2:14	3444253	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
24/02/2026 11:51	3428074	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
27/02/2026 18:01	3444732	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									

SEGUIMIENTO FICHAS SIN CAMBIO DE ESTADO_2026

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
03/02/2026 17:32	3448287	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Anayibe Niffo Camargo	N/A									
03/02/2026 17:32	3448184	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Anayibe Niffo Camargo	N/A									
11/03/2026 12:51	3447967	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Anayibe Niffo Camargo	N/A									
13/03/2026 10:30	3464716	1	0	incompleto	Sandra Milena Montallegre	1	0	incompleto	Juan Carlos Santamaría Rendon	N/A									
13/03/2026 15:01	3466789	1	0	incompleto	Sandra Milena Montallegre	1	0	incompleto	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
18/03/2026 18:49	3469562	1	0	incompleto	Sandra Milena Montallegre	1	0	incompleto	Jorge Armando Uribe Guavara	N/A									
18/03/2026 18:49	3469561	1	0	incompleto	Sandra Milena Montallegre	1	0	incompleto	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									
19/03/2026 12:49	3467597	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Sandra Milena Montallegre	N/A	N/A	No existe en Zujaira	Adolfo León Qui Restrepo	N/A									



Mis planes > Soporte Zajuna N2 2026

Cuadrícula Panel Programación Gráficos

Filtros (1)

Nombre de tarea	Tarea	Fecha de inicio	Fecha de venci...	Cubo	Progreso	Prioridad	Etiquetas	Vista rápida
Caso 4633		26/1/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 9646		10/11/2025		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 3606		8/8/2025		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 6673		4/6/2025		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 9340		14/10/2025		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +2	1
Caso 9199		6/10/2025		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 9860		22/12/2025		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	1
Caso 9312		10/10/2025		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	1
Caso 6367		19/5/2025		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	1
Caso 9894		3/2/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	2
Caso 9907		4/2/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	2
Caso 9911		5/2/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 9914		5/2/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 9930		5/2/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 10002				Casos Abiertos	En curso	Media	+1	2
Caso 10031		13/2/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+2	2
Caso 10230				Casos Abiertos	No iniciado	Media	Reabierto +1	2

Agregar nueva tarea

8:05 p.m. 6/04/2026

Mis planes > Soporte Zajuna N2 2026

Cuadrícula Panel Programación Gráficos

Filtros (1)

Nombre de tarea	Tarea	Fecha de inicio	Fecha de venci...	Cubo	Progreso	Prioridad	Etiquetas	Vista rápida
Caso 10320		14/3/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	1
Caso 10331		17/3/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	1
Caso 10419		24/3/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	Asignado +1	2
Caso 10431		26/3/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 10445		27/3/2026		Casos Solucionad	En curso	Media	Reabierto +1	1
Caso 10447				Casos Abiertos	No iniciado	Media	+1	1
Caso 10448		27/3/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	1
Notas de seguimiento 31 de marzo de 2026		31/3/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1
Caso 10451		31/3/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	2
Validación de Seguimiento 02:00 PM - 31 Marzo		31/3/2026		Seguimiento 2:00	En curso	Media	Resuelto	1
Validación de seguimiento 07:00 p.m. Martes 31 de mar.		31/3/2026		Seguimiento 7:00	En curso	Media	Resuelto	1
Validación integridad de cursos 31 de marzo		31/3/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1
Notas de seguimiento 01 de abril de 2026		1/4/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1
Validación de Seguimiento 02:00 PM - 1 de Abril		1/4/2026		Seguimiento 2:00	En curso	Media	Resuelto	1
Validación integración de cursos 01 de abril		1/4/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1
Validación de seguimiento 07:00 p.m. Miércoles 01 de a		1/4/2026		Seguimiento 7:00	En curso	Media	Resuelto	1
Validación integración de cursos (2) / 01 de abril		1/4/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1

Agregar nueva tarea

8:06 p.m. 6/04/2026



Mis planes > **Soporte Zajuna N2 2026** **Cuadrícula** Panel Programación Gráficos Compartir Filtros (1)

Nombre de tarea	Tarea	Fecha de inicio	Fecha de venci...	Cubo	Progreso	Prioridad	Etiquetas	Vista rápida
<input type="radio"/> Caso 10448		27/3/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	1
<input type="radio"/> Notas de seguimiento 31 de marzo de 2026		31/3/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Caso 10451		31/3/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	2
<input type="radio"/> Validación de Seguimiento 02:00 PM - 31 Marzo		31/3/2026		Seguimiento 2:00	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Validación de seguimiento 07:00 p.m. Martes 31 de mar.		31/3/2026		Seguimiento 7:00	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Validación integridad de cursos 31 de marzo		31/3/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Notas de seguimiento 01 de abril de 2026		1/4/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Validación de Seguimiento 02:00 PM – 1 de Abril		1/4/2026		Seguimiento 2:00	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Validación integración de cursos 01 de abril		1/4/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Validación de seguimiento 07:00 p.m. Miércoles 01 de a		1/4/2026		Seguimiento 7:00	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Validación integración de cursos (2) / 01 de abril		1/4/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Notas de seguimiento _ 05 de abril de 2026		5/4/2026		Asignaciones Adic	En curso	Media	En Proceso	1
<input checked="" type="radio"/> Validación Seguimiento - 2:00 p.m - 5 abril 2026	Jorge Armand	5/4/2026		Seguimiento 2:00	Completado	Media	Agregar etiqueta	1
<input type="radio"/> Validación de seguimiento 07:00 p.m. 05 de abril	Jorge Armand	5/4/2026		Seguimiento 7:00	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Notas de seguimiento / lunes 06 de abril de 2026.		6/4/2026		Asignaciones	En curso	Media	Asignado	1
<input type="radio"/> Validación de Seguimiento 9:00 A.M. _ 06 de abril de 20.		6/4/2026		Seguimiento 9: 00	En curso	Media	Resuelto	1
<input type="radio"/> Caso 10456	Jorge Armand	6/4/2026		Casos Abiertos	En curso	Media	+1	1

Agregar nueva tarea

8:06 p. m.
6/04/2026

- Entrega de turno 05 de abril de 2026



ENTREGA DE TURNO MESA DE SERVICIOS GLPI		
Fecha y hora	Soporte Zajuna Entrega	Soporte Zajuna Recibe
05/04/2026 10:00 pm	Jorge Armando Uribe Guevara	Sandra Milena Montealegre
Casos Portal Web	Correos Recibidos	Turno
1	0	B

OBSERVACIONES

- Se registraron 8 notas de seguimiento asignadas al turno B, tanto en GLPI como en Planner.
- Se recibió correo a las 5:38 p.m sin novedad de fichas nuevas.
- Se realizó validación de seguimiento de 1.649 fichas a las 2:00 p.m y 1.649 fichas en la validación de las 7:00 p.m, turno B, y se deja validación de seguimiento para turno C.
- Se recibe caso 10451 en espera de usuario, se envió correo electrónico al área de capa media con soporte enviado desde el área de N1.
- Casos reabiertos: 0
- Casos escalados a soporte técnico: 1
- Casos resueltos: 0
- Casos escalados a oficina de sistemas: 0
- Plataforma funcionando correctamente.
- Estado de casos:

0
Casos entrantes

66
Casos pendientes

17
Casos asignados

46
Casos planeados

Cordialmente,
Jorge Armando Uribe Guevara.
Asesor de soporte Zajuna

OPCIONAL FINALIZANDO EL INFORME:

NUEVAS PRACTICAS IMPLEMENTADAS (NO APLICA).

MEJORAS/OBSERVACIONES (NO APLICA).

Revisado-Validado-Aprobado.