



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

PROYECTO LMS ZAJUNA

SEMANA DEL 19 DE MAYO AL 11 DE MAYO DE 2026

Presentado por:

LINA MARCELA AGUIRRE MARÍN

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

SENA Risaralda

Dosquebradas

2026



DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

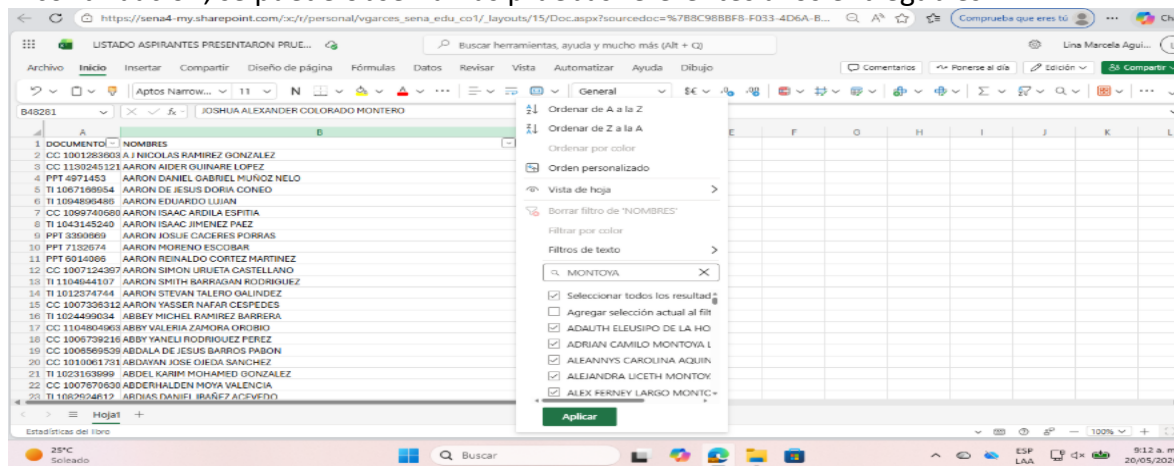
→ Actividad 1. SOPORTE TÉCNICO (REVISIÓN DEL CASO Y REMISIÓN):

Durante el periodo reportado, se efectuó la administración y control de los requerimientos registrados a través del canal de atención al usuario OnBase, desarrollando actividades de validación, seguimiento y verificación de la trazabilidad de los casos gestionados. Asimismo, se realizó la consolidación y registro de la información en el formato **01 – FORMATO_PQRS_ONBASE_2026**, garantizando su remisión oportuna a las áreas responsables para su atención, entre ellas Mesa de Servicios, Soporte de Aplicativos, equipo Betowa y soporte técnico de Zajuna.

De igual manera, se proporcionó acompañamiento y orientación a los usuarios respecto al estado y gestión de sus solicitudes, contribuyendo al cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de los requerimientos y fortaleciendo la eficiencia de los procesos asociados a las plataformas institucionales.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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





RV: Traslado de Comunicación 7-2026-219506 - ACCIÓN DE TUTELA URGENTE - ANDREA DEL PILAR HERRERA TIBATÁ CC 52311140

Desde Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>

Fecha Mié 2026-05-27 16:48

Para Claudia Liliana Ferro García <clferro@sena.edu.co>

CC Armando Rafael Acuña Martínez <aacunam@sena.edu.co>; Viviana Garces Morales <vgarces@sena.edu.co>; Luz Elena Lopez Garcia <lelopezg@sena.edu.co>; Jenny Katherine Cubides Rojas <jcubidesr@sena.edu.co>; Lina Marcela Aguirre Marin <maguirrem@sena.edu.co>

9 archivos adjuntos (5 MB)

C.E.(FRM)-7-2026-219506-(1)-11-05-2026-110144- + WILSON RAMIREZ ZULUAGA-ACCION.html; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-219506 Regional 1 - 08-05-2026.htm; PRUEBAS TUTELA ANDREA_08MAY2026.PDF 01-MAIL-Anexos Externos - 2026-01-247221-08-05-2026.pdf; ACCION TUTELA SENA (1).PDF 01-MAIL-Anexos Externos - 2026-01-247221-08-05-2026.pdf; 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-218028 Regional 1 - 5-8-2026.htm; SCREENSHOT_20260506_210736_COM.GOOGLE.ANDROID.GM.JPG 01-MAIL-Anexos Externos - 5-8-2026.jpg; SCREENSHOT_20260507_181646_COM.ANDROID.CHROME.JPG 01-MAIL-Anexos Externos - 5-8-2026.jpg; SCREENSHOT_20260507_182201_COM.ANDROID.CHROME.JPG 01-MAIL-Anexos Externos - 5-8-2026.jpg; SCREENSHOT_20260506_190558_COM.ANDROID.CHROME.JPG 01-MAIL-Anexos Externos - 5-8-2026.jpg;

Cordial saludo, Dra Claudia Liliana Ferro:

Nuevamente solicitamos su apoyo en la atención, revisión y gestión de proyección de respuesta para el caso reportado bajo el radicado 7-2026-219506, NIS 2026-01-247221, así como para otras cinco (5) comunicaciones adicionales interpuestas por la misma usuaria, señora ANDREA DEL PILAR HERRERA TIBATÁ, identificada con C.C. No. 52.311.140.

A				D		E		F		G		H		I		J	
N				M		C		O		M		U		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	
C				O		M		U		N		I		N		I	



De: Sharing Herrera <sharingherra300@gmail.com>
Enviado el: miércoles, 3 de junio de 2026 3:58 p. m.
Para: Servicio al Ciudadano <servicioalciudadano@sena.edu.co>
Asunto: C.C. 8

110144
Reporte de daños

Hola buenas tardes, mi nombre es sharing Herrera identificada con la cédula 1043669153, el día 28 de mayo realice la actualización de mi documento en la plataforma y desde hace 2 días que me dieron respuesta de que ya se había echo la gestión de cambio de mi tarjeta de indentida a cédula la plataforma de zajuna nk me deja ingresar a ver los cursos que estoy realizando se queda cargando y pues me devuelve al la página de inicio y no he podido realizar mis actividades



Servicio al Ciudadano
servicioalciudadano@sena.edu.co
www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras [Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información](#) y las [Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales](#), disponibles en el sitio web del SENA.



C:\(FRM)-9-2026-062622-(11)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA--SOLICITUD RESPU - Escuela: Microsoft Edge
<https://onbase.sena.edu.co/AppNet/Workflow/WorkflowMain.aspx>

OnBase
Vista del ciclo de ... **Carpeta de trab...**
Nombre
Contiene...
C E (FRM) - 11-9-2026-063064-(11)-
MARTHA VIVIANA SUÁREZ
BEJARANO QUEJA ACER
Elementos: 9
Plantilla: Ninguno

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

Nombre	Fecha de ingreso
9-2026-062622	El...
C. I. (FRM)-9-2026-062622-(11)-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA--SOLICITUD RESPU	28/5/2026 09:32:15

Elementos: 1 de 46
Generar y Enviar Respuesta | Traslado a Dependencias o Funcionarios | Asignar Serie Documental

Traslado a:	110144, * WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	5/28/2026 9:32:12 AM
Traslado a:	110144, * WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	5/28/2026 9:32:12 AM
	ENTREGADO A FUNCIONARIO	5/28/2026 9:32:12 AM
	ENTREGADO A FUNCIONARIO	5/28/2026 9:32:15 AM
	RESPUESTA GENERADA	5/28/2026 1:14:23 PM

0 Nota(s)

En préstamo





→ **Actividad 2. SOPORTE TÉCNICO (VALIDACIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DEL CASO):**

Durante el periodo reportado, se realizó la gestión de los casos asignados mediante actividades de clasificación, priorización y seguimiento, garantizando su atención dentro de los tiempos establecidos y la adecuada trazabilidad de la información de acuerdo con las notificaciones generadas a través de GLPI.

Asimismo, se efectuó la actualización permanente del control de requerimientos en el Formato 01 – PQRS, asegurando el registro oportuno de las actuaciones realizadas, el seguimiento de los casos en trámite y la verificación de su cierre, especialmente en aquellos que requirieron articulación y escalamiento con otras áreas de soporte.

De igual manera, se elaboraron, validaron y gestionaron las respuestas correspondientes a los usuarios, realizando su cargue en la plataforma OnBase y verificando la correcta radicación y envío de las comunicaciones mediante el registro de fecha y hora como evidencia del proceso ejecutado.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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



Accede a SOFIA

Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición



CARLOS ANDRES TAPA ACOSTA

Mensaje

Editar perfil

Me cursos / Recortes / CARLOS ANDRES TAPA ACOSTA / Ver perfil

Panel de navegación

- Ver cursos
- Algunos cursos de interés
- Mis cursos
- Cursos
- Activación
- Ver perfil
- Monitoreo en línea
- Monitoreo
- Calificaciones
- Cursos

Administración

Administración del sitio

Aplicación de búsqueda

Detalles de usuario

Editar perfil

Cursos seleccionados

Nombre / Apellidos

País

Colombia

Región y Centro de formación

BOGOTÁ

Zona horaria

América/Santiago

Detalles del curso

Perfil de curso

SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-ST (506603)

ENGLISH DOES WORK - LEVEL 4 (3481678)

Mis cursos

Monitoreo en línea

Curso de desarrollo

Informes

Registros de hoy

Ver todos los informes

Informe preliminar

Informe completo

Estadísticas

Resumen de calificaciones

Calificaciones

Administración

Definiciones

Editar curso

Actividad de acceso

Primer acceso al sitio

hoy, 17 de julio de 2019, 13:08 (1 Min 24 Seg)

Último acceso al sitio

hoy, 17 de mayo de 2019, 10:25 (27 minutos 36 segundos)

Última dirección IP

172.24.0.135

28°C Mayor/menor: nublado

Buscar

12:59 p.m. 11/05/2018

Consultar Inscripción									
Identificador Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Nivel	Regional	Centro de Formación	Departamento / Municipio	Modalidad de Formación	Estado		
2726476	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL CUNDINAMARCA	CENTRO DE BIOTECNOLOGIA AGROPECUARIA	CUNDINAMARCA / MOSQUERA	Virtual	Cancelado Académico		
3494051	ASISTENCIA EN ORGANIZACION DE ARCHIVOS	TECNICO	REGIONAL CORDOBA	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA	CORDOBA / MONTERIA	Presencial	No Admitido		
2020408	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	TECNICO	REGIONAL CORDOBA	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA	CORDOBA / MONTERIA	Presencial	No Admitido		
3410920	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	TECNICO	REGIONAL CORDOBA	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA	CORDOBA / MONTERIA	Presencial	No Admitido		
3261416	HUMANIZACION DE LA ATENCION EN SALUD	CURSO ESPECIAL	REGIONAL CORDOBA	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA	CORDOBA / PUERTO LIBERTADOR	Presencial	Certificado		
2026963	APOYO ADMINISTRATIVO EN SALUD	TECNICO	REGIONAL CORDOBA	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA	CORDOBA / MONTERIA	Presencial	No Admitido		
2021140	SERVICIO DE RECEPCION HOTELERA	TECNICO	REGIONAL CORDOBA	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA	CORDOBA / MONTERIA	Presencial	No Admitido		
3314046	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE	TECNICO	REGIONAL CORDOBA	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA	CORDOBA / MONTERIA	Presencial	No Admitido		
1908806	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	TECNICO	REGIONAL CORDOBA	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA	CORDOBA / MONTERIA	Presencial	No Admitido		
397509	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	TECNICO	REGIONAL CORDOBA	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA	CORDOBA / MONTERIA	Presencial	No Admitido		

Página 1 de 1

SOFIA Plus Versión 6.0.0.0 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- p135

Buscar

ESP LAA

8:48 a. m. 14/05/2026



Respuesta Ciudadana 01-9-2026-043391 No. 7-2026-206986

Desde servicioalciudadano@sena.edu.co <servicioalciudadano@sena.edu.co>

Fecha Jue 21/05/2026 5:13 PM

Para LJOB25052000@GMAIL.COM <LJOB25052000@GMAIL.COM>

CC Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; Lina Marcela Aguirre Marin <maguirrem@sena.edu.co>

📎 1 archivo adjunto (89 KB)

SOFIA PLUS USUARIO_ESTEFANI DAYANA CORNEJO ORDOÑEZ.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NI.pdf;

Apreciado Leidy Johana Ordoñez Bravo

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2026-206986

Radicado Respuesta	01-9-2026-043391
N.I.S.	2026-01-234028

1-10144

Bogotá

Señora:

ESTEFANI DAYANA CORNEJO ORDOÑEZ

Aspirante

Respuesta Ciudadana 01-9-2026-046895 No. 7-2026-228914

Desde servicioalciudadano@sena.edu.co <servicioalciudadano@sena.edu.co>

Fecha Vie 29/05/2026 4:41 PM

Para ESTEFANIAURREGO13@GMAIL.COM <ESTEFANIAURREGO13@GMAIL.COM>

CC Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; Lina Marcela Aguirre Marin <maguirrem@sena.edu.co>

📎 1 archivo adjunto (307 KB)

MANUAL DE CONTRASEÑA Y CORREO - BETOWA.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2026-01-2.pdf;

Apreciado Jaime Suarez

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2026-228914

Radicado Respuesta	01-9-2026-046895
N.I.S.	2026-01-255700

1-10144

Bogotá

Señor:

JAIME SUAREZ SIERRA

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA



GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

3/06/2026 8:02 AM RV: CRM No. 7-2026-232045 - Solicitud activación usuario ANDREA LILIANA GARCÍA GÓMEZ CC - 1073600774 [Desbloqueo de Usuario] (225686)

Buscar...

DSL SENA

Buscar...

Casos

Estadísticas

Contratos

Todo

Creado: hace 4 horas por Jonathan Alexander Ayala Sierra

Buen día;

Por medio del presente, le notificamos que sus credenciales de acceso han sido restablecidas en el sistema. Se ha generado una contraseña temporal que ha sido enviada a su correo electrónico registrado.

Pasos a seguir:

1. Revise su bandeja de entrada o correos no deseados, localice el correo con la contraseña temporal.
2. Ingrese a la aplicación con dicha contraseña.
3. Diríjase a la opción "Cambiar clave", disponible en el menú de la parte superior derecha.
4. Establezca una nueva contraseña que cumpla con los siguientes parámetros de seguridad:
 - Una letra mayúscula
 - Una letra minúscula
 - Mínimo 6 dígitos o 11 dígitos (depende si tiene roles de aprendiz o funcionario)
 - Un carácter especial (@, #, \$, %, entre otros)

En caso de no haber solicitado este restablecimiento, le pedimos

JA

Casos

Fecha de Apertura: 03-06-2026 08:4

Fecha de solución: 04-06-2026 12:0

Tipo: Requerimiento

Categoría: ...BLOQ. USUARIO

Estado: Resueltas

Fuentes solicitantes: E-Mail

Urgencia: Mediana

Impacto: Mediana

Prioridad: Mediana

Localizaciones: ...n General(1)

24°C Mayorm. nublado

ESP LAA

4:56 p. m. 4/06/2026

Usuario SENA

Gestión de Ambientes

Inscripción

Consultar Programas de Formación

Consultar Inscripciones a Programas de Formación

Eventos de Divulgación Tecnológica

Planeación de la Formación

Registro

Selección

Detalle Inscripción

Estado: Matriculado

Convocatoria Matrícula: Fecha Convocatoria Matrícula 2026-05-05 | Lugar Convocatoria COPACABANA

Número Inscripción: 178110871

Identificador Ficha de Caracterización: 3003049

Nombre del Programa: COCINA BÁSICA NIVEL 1

Fecha de Inicio del Programa de Formación: 21/09/2020

Fecha de Fin del Programa de Formación: 18/09/2020

Estado Ficha de Caracterización: En Ejecución

Identificación: CC - 21094309

Nombre: JULIA MARLENE

Apellidos: CORREA

Regional: REGIONAL ANTIOQUIA

Centro de Formación: CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL

Departamento: ANTIOQUIA

Municipio: MEDELLIN

Nivel de Formación: CURSO ESPECIAL

Disponibilidad en la Respuesta Educativa: JUEVES - 07:00:00 AM / 14:00:00 PM

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - v125

21°C Parc. soleado

ESP LAA

9:11 a. m. 9/06/2026



CRM No. 7-2026-201952 - RESPUESTA CIUDADANA 01-9-2026-033929 NO. 7-2026-177074 Pública Resumir este correo electrónico



Daniel Garavito Guarín



Responder



Responder a todos



Reenviar



Para: Wilson Ramirez Zuluaga

Mié 10/06/2026 8:47 AM

CC: Viviana Garces Morales; Luz Elena Lopez Garcia; Lina Marcela Aguirre Marin

Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Sáb 7/06/2036 8:47 AM

Saludos, a continuación, respuesta al caso 215821:

Buen día,

De acuerdo con la solicitud y la evidencia enviada, confirmamos que la novedad fue registrada y tramitada correctamente por el SENA, por lo cual no presentas ninguna sanción. Asimismo, se constata que el programa tecnológico en Gestión Administrativa en el que te inscribiste inicialmente tuvo una vigencia del 22/01/2024 al 21/01/2026. En consecuencia, te encuentras habilitada para postularte a un nuevo programa de nivel técnico o tecnológico,

Cordial saludo,

...



Daniel Garavito Guarín

Oficina De Sistemas - Contratista

dgaravito@sena.edu.co

PBX: +(57) 601 5461500

Calle 57 # 8-69



www.sena.edu.co

@SENAcomunica

→ Actividad 3. SOPORTE TÉCNICO (REVISIÓN REPORTE ALERTAS TEMPRANAS):

Durante el periodo reportado, se realizó la revisión y validación de los casos identificados como Alertas Tempranas, remitidos por el área de Administración de Documentos, efectuando la verificación de la información y el cruce de radicados con el Formato 01 – PQRS, con el fin de garantizar la integridad, consistencia y trazabilidad de los registros gestionados.



Asimismo, se llevó a cabo la clasificación, priorización y seguimiento de las solicitudes de acuerdo con los criterios y tiempos de atención establecidos, permitiendo identificar oportunamente los casos que requerían intervención prioritaria.

De igual manera, se efectuó el monitoreo del estado de los casos reportados, verificando el avance de las gestiones realizadas y contribuyendo al control de los compromisos asociados a cada solicitud.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

Informe PQRS sin gestión - Dirección General corte 11 de mayo de 2026

Desde: [coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena4.onmicrosoft.com>](mailto:coor_ciudadano@sena4.onmicrosoft.com)
Fecha: Lun 2026-05-11 11:45

1 archivo adjunto (86 KB)
20. Informe PQRS DG 11_05_2026.xlsx

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que las dependencias de Dirección General al corte del 11 de mayo de 2026 cuentan con 440 PQRS sin gestión, en los siguientes estados:

GRUPO O DEPENDENCIA	PROXIMA A VENCER	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	EN PROCESO	Total gene
DESPACHO DIRECTOR GENERAL	1				1
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		2	10	13
DIRECCION DE EMPLEO Y TRABAJO	2		3	11	16
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	3		13	193	209
DIRECCION DE PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS	1	2	3	39	45
DIRECCION JURIDICA	1		1		2
DIRECCION SISTEMA NACIONAL DE FORMACION PARA EL TRABAJO				10	10
OFICINA DE CONTROL			1	1	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	6	13	10	30
OFICINA DE SISTEMAS	6	2	55	35	98
SECRETARIA GENERAL		1	10	3	14
Total general	16	11	101	312	440

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

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

Cordial saludo,

PQRSO

Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas - Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía

coor_ciudadano@sena.edu.co



Alerta temprana PQRS - OFICINA DE SISTEMAS - 13.05.2026

Para: @Juan Carlos Correa Gomez; @Oficina de Sistemas; @Diana Martinez Nolas; @Wilson Ramirez Duque; @Christina Cano Estrada; @Alexandra Tapiero Lombardi; @Oficina de Sistemas; @Nataly Sofia Ramirez Ponce; @Ana Cecilia León Vargas

Retención: Exchange Online (10 años); Signa: 540 2025-05-10 09:00

Buen día, recibí un cordial saludo.

De manera atenta, envío alerta temprana de PQRS que se encuentra(n) sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	APLICATIVO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RECIBIDA DE PETICION	FECHA RECIBIDA DE PROMESA DE SERVICIO	ASUNTO	ESTADO REAL PQRS
MAYO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	WILSON RAMIREZ ZALUAGA	OnBase	73026213148	202501240456	15/05/2026	15/05/2026	QUEJA	PROXIMA A VENCER
ABRIL	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	ANA CECILIA LEÓN VARGAS	OnBase	73026174035	202501218937	15/05/2026	16/05/2026	QUEJA	PROXIMA A VENCER
ABRIL	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	ANA CECILIA LEÓN VARGAS	OnBase	73026149009	202501220209	15/05/2026	7/05/2026	RECLAMO	PROXIMA A VENCER
MAYO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	WILSON RAMIREZ ZALUAGA	OnBase	73026218259	202501241927	22/05/2026	20/05/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
MAYO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	WILSON RAMIREZ ZALUAGA	OnBase	73026218992	202501242742	22/05/2026	20/05/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
ABRIL	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	WILSON RAMIREZ ZALUAGA	OnBase	73026206847	202501231810	25/05/2026	15/05/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
ABRIL	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	WILSON RAMIREZ ZALUAGA	OnBase	73026207208	202501234226	25/05/2026	15/05/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

Informe PQRS - Asi Vamos – 01 de enero al 15 de Mayo 2026 - Dirección General

Desde: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena4.onmicrosoft.com>
Fecha: Mié 2026-05-20 12:43
Para: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena4.onmicrosoft.com>

1 archivo adjunto (763 KB)
Informe PQRS 15 MAYO Asi Vamos 2026_Direccion General.xlsx

Un cordial saludo,

De manera atenta, enviamos el Informe PQRS Asi Vamos consolidado del 01 de enero al 15 de mayo 2026, de las dependencias de la Dirección General.

• Seguimiento a la gestión de las PQRS

Informe PQRS - Asi vamos 2026 Dirección General

CENTRO DE FORMACION

DESPACHO DIRECTOR GENERAL	DIRECCION DE PLANEACION Y DIRECCION DE RELACIONES CORPORATIVAS	OFICINA DE COMUNICACION	SECRETARIA GENERAL
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCION DE PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS	OFICINA DE CONTROL	
DIRECCION DE EMPLEO Y TRABAJO	DIRECCION JURIDICA	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	DIRECCION SISTEMA NACIONAL DE FORMACION PARA EL TRABAJO	OFICINA DE SISTEMAS	

5.654
PQRS Recibidas

5.557
PQRS Gestionadas

PQRS SIN RESPUESTA - ESTADO

ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS	PO
EN PROCESO	58	
PROXIMA A VENCER	10	
PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	24	
VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	2	
VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	3	



Alerta temprana PQRSU - OFICINA DE SISTEMAS - 29_05_2026

Desde Adriana Daza Pulido <adazap@sena.edu.co>

Fecha Vie 2026-05-29 08:00

Para Angela Patricia Ibarra Quiroga <aibarra@sena.edu.co>; Oficina de Sistemas <oficinadesistemas@sena.edu.co>; Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; Cristina Cano Estrada <canoe@sena.edu.co>; Ana Cecilia León Vargas <acleon@sena.edu.co>

CC Laura Daniela Muñoz Fonseca <ldmunozf@sena.edu.co>; Diana Martinez Mesa <diamartinez@sena.edu.co>; Leandro Martinez Sánchez <lemartinezs@sena.edu.co>; Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>

Buen día, reciban un cordial saludo,

De manera atenta, envío alerta temprana de PQRSU que se encuentra(n) sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	APLICATIVO	NUMERO RADICACION	MES	INDICADOR DE RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	FECHA MÁXIMA PROMESA DE SERVICIO	ASUNTO	ESTADO REAL
MAYO	11014	OFICINA DE SISTEMAS	DESPACHO DIRECCIÓN	* (S) ANGELA PATRICIA IBARRA QUIROGA	OrdBase	72026220581	202601253777	05/06/2026	27/05/2026	DENUNCIAS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO
MAYO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	* ANA CECILIA LEÓN VARGAS	OrdBase	72026233944	202601262546	11/06/2026	01/06/2026	QUEJA	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
MAYO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	* ANA CECILIA LEÓN VARGAS	OrdBase	72026239211	202601267077	16/06/2026	09/06/2026	RECLAMO	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
MAYO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	* ANA CECILIA LEÓN VARGAS	OrdBase	72026239906	202601267755	16/06/2026	09/06/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
MAYO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION ESTRATEGICA Y OPERACION DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	* WILSON RAMIREZ ZULUAGA	OrdBase	72026240384	202601268766	17/06/2026	09/06/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

Revisión Incumplimientos Normativos PQRS Marzo de 2026 - Dirección General

Desde coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena4.onmicrosoft.com>

Fecha Mié 2026-06-03 15:49

Para coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena4.onmicrosoft.com>

1 archivo adjunto (213 KB)

Informe incumplimientos normativos marzo de 2026 - DG.xlsx

Buen día, para todos y todas,

De manera atenta, enviamos el **informe de incumplimientos normativos PQRS marzo de 2026**.

Agradecemos que se revise cada estado PQRSU y si considera que se debe realizar algún ajuste, por favor remita las observaciones **máximo hasta el 09 de junio de 2026**, al correo de Angie Carolina Pardo Hernández acpardoh@sena.edu.co. Esta información será validada y si hay a lugar se ajustará, lo cual será notificado.

Nota: recuerde que las respuestas por fuera de la promesa de servicio **no constituyen una falta disciplinaria**.

DEPENDENCIA DG	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	2
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL		1	1
Total general	1	2	3

La información aquí reportada se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario para los fines pertinentes.

Cordial saludo,



Alerta temprana PQRSD - OFICINA DE SISTEMAS - 05_06_2026

Desde Adriana Daza Pulido <adazap@sena.edu.co>

Fecha Vie 2026-06-05 10:34

Para Angela Patricia Ibarra Quiroga <aibarra@sena.edu.co>; Oficina de Sistemas <oficinadesistemas@sena.edu.co>; Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; Cristina Cano Estrada <canoe@sena.edu.co>; Ana Cecilia León Vargas <acleon@sena.edu.co>

CC Diana Martinez Mesa <diamartinez@sena.edu.co>; Leandro Martinez Sánchez <lemartinez@sena.edu.co>; Laura Daniela Muñoz Fonseca <ldmunozf@sena.edu.co>; Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>

Buen día, reciban un cordial saludo,

De manera atenta, envío alerta temprana de PQRSD que se encuentra(n) sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	APLICATIVO	NUMERO RADICACION	NIS	VALIDACION FECHA MAX DE RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	FECHA MAXIMA PROMESA DE SERVICIO	ASUNTO	ESTADO REAL PQRS
MAYO	11014	OFICINA DE SISTEMAS	DESPACHO DIRECCIÓN	* (E) ANGELA PATRICIA IBARRA QUIROGA	OnBase	72026220581	202601253777	05/06/2026	27/05/2026	DENUNCIAS	PROXIMA A VENCER
MAYO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* ANA CECILIA LEÓN VARGAS	OnBase	72026233944	202601262548	11/06/2026	05/06/2026	QUEJA	PROXIMA A VENCER
JUNIO	11014	OFICINA DE SISTEMAS	DESPACHO DIRECCIÓN	* (E) ANGELA PATRICIA IBARRA QUIROGA	OnBase	72026238544	202601287315	11/06/2026	12/06/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER

En caso de requerir apoyo, estaré atenta a sus comentarios.

Alerta temprana PQRSD - OFICINA DE SISTEMAS - 10_06_2026

Desde Adriana Daza Pulido <adazap@sena.edu.co>

Fecha Mié 2026-06-10 11:03

Para Angela Patricia Ibarra Quiroga <aibarra@sena.edu.co>; Oficina de Sistemas <oficinadesistemas@sena.edu.co>; Wilson Ramirez Zuluaga <wramirez@sena.edu.co>; Cristina Cano Estrada <canoe@sena.edu.co>; Ana Cecilia León Vargas <acleon@sena.edu.co>

CC Diana Martinez Mesa <diamartinez@sena.edu.co>; Leandro Martinez Sánchez <lemartinez@sena.edu.co>; Laura Daniela Muñoz Fonseca <ldmunozf@sena.edu.co>; Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>

Buen día, reciban un cordial saludo,

De manera atenta, envío alerta temprana de PQRSD que se encuentra(n) sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	APLICATIVO	NUMERO RADICACION	NIS	VALIDACION FECHA MAX DE RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	FECHA MAXIMA PROMESA DE SERVICIO	ASUNTO	ESTADO REAL PQRS
MAYO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* ANA CECILIA LEÓN VARGAS	OnBase	72026233944	202601262548	11/06/2026	1/06/2026	QUEJA	PROXIMA A VENCER
JUNIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026255089	202601283523	25/06/2026	16/06/2026	RECLAMO	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JUNIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026255190	202601283581	25/06/2026	16/06/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

En caso de requerir apoyo, estaré atenta a sus comentarios.

Nota: atendiendo lo contenido en los numerales 7° y 8° del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 (Nuevo Código Disciplinario), "7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado. 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones



→ **Actividad 4. CREACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS: CREACIÓN DE FOLIOS**

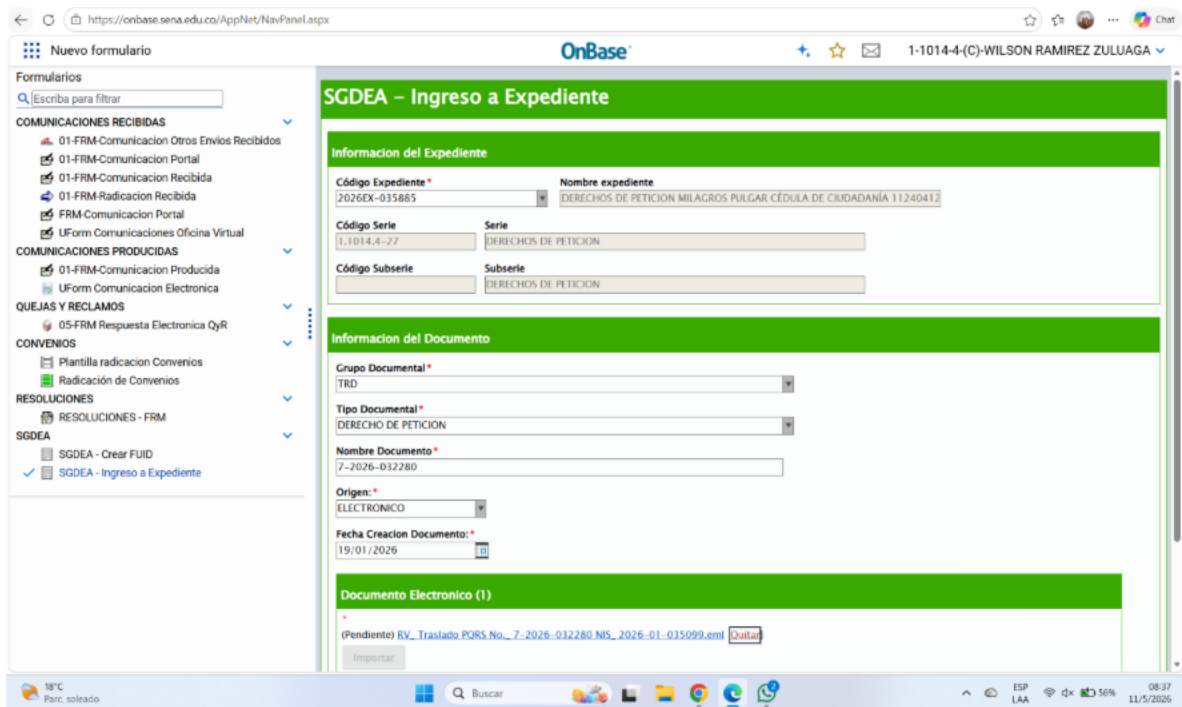
Durante el periodo reportado, se ejecutaron actividades orientadas al fortalecimiento y mantenimiento de los expedientes electrónicos institucionales, garantizando la adecuada clasificación y ubicación de los documentos asociados a cada expediente, incluyendo Derechos de Petición y sus respectivas respuestas.

Asimismo, se realizó la revisión y validación de los expedientes electrónicos, con el propósito de identificar y corregir posibles inconsistencias, registros duplicados, documentos faltantes o errores de asociación documental, asegurando la integridad, trazabilidad, disponibilidad y confiabilidad de la información, en cumplimiento de los lineamientos y procedimientos establecidos por la Entidad en materia de gestión documental.

De igual manera, se llevó a cabo la creación, organización y actualización de los expedientes correspondientes a las PQRS del mes de febrero de 2026, verificando el cumplimiento de los criterios definidos en la matriz de seguimiento del AES respecto a los indicadores de creación, cargue y completitud de la información registrada en el aplicativo.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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





Formularios

SGDEA - Ingreso a Expediente

Código Subserie Subserie

DERECHOS DE PETICION

Información del Documento

Grupo Documental *

TRD

Tipo Documental *

DERECHO DE PETICION

Nombre Documento *

7-2026-063947

Origen: *

ELECTRONICO

Fecha Creacion Documento: *

2/2/2026 00:00:00

¿Desea crear un nuevo formulario?

Si No

Documento Electronico (1)

(Pendiente) Traslado PORs No. 7-2026-063947 NIS_2026-01-071673.eml [Quitar]

Importar

Notas

Guardar

Online

Cerrar

Su formulario fue enviado con éxito.

Solicitud creación de expedientes Derechos de Petición- Grupo Gestión Estratégica de Soluciones y Operaciones Digitales Pública

Resumir este correo electrónico

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioc Ciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras [Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información](#) y las [Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales](#), disponibles en el sitio web del SENA.

VM Viviana Garces Morales

Para: Claudia Lorena Morales Castellanos

CC: Wilson Ramirez Zuluaga; Martha Cecilia Lopez Garcia

Mar 19/05/2026 6:25 PM

Expedientes febrero grupo 1.... 15 KB

Cordial saludo estimada Claudia.

De manera atenta nos permitimos confirmar la creación de los 51 expedientes restantes del mes de enero, culminando con ello, con la consolidación de los archivos electrónicos de dicho mes.

Por su parte, solicitamos amablemente, la creación de los primeros 60 expedientes del mes de febrero que se relacionan en el archivo adjunto.

Agradecemos su atención y estaremos atentas a cualquier inquietud.

Cordialmente,

...

Responder Responder a todos Reenviar



https://senad-my.sharepoint.com/:r/personal/vgarces_sena_edu_co1/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA22BED9C-F1EA-4...

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

Linea Marcela Aguirre...

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

Comentarios Ponerse al día Edición Compartir

Calibri Bold 11 N General

J336 2026EX-045409

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	IO DOCUMENTAL									
327	24/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	MARIA MONICA CORDOBA DABIL	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1006204623	7-2026-068768	2026EX-045400		
328	16/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	LIZETH IAZLEIDY ALFONSO MORA	TARJETA DE IDENTIDAD	1028664459	7-2026-068809	2026EX-045401		
329	13/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	KAREN SOFIA ALZATE MARTÍNEZ	NO INDICA		7-2026-068813	2026EX-045402		
330	13/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	MARIA VALENTINA MEDINA JAIME	TARJETA DE IDENTIDAD	1093300640	7-2026-068843	2026EX-045403		
331	6/3/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	MICA ALEXANDRA CASTAÑO MENI	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1023377441	7-2026-068876	2026EX-045404		
332	23/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	ALERY SOFIA MARTÍNEZ MORENI	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1028663239	7-2026-068903	2026EX-045405		
333	23/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	SOFIA MEDINA DIAZ	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1031808097	7-2026-069062	2026EX-045406		
334	23/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	DARCY YURIANI CARDENAS ANAYA	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1091352853	7-2026-069154	2026EX-045407		
335	16/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	EYDER ANTONIO NOVIO GALLE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1044212567	7-2026-069361	2026EX-045408		
336	9/2/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	EYDER ANTONIO NOVIO GALLE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1044212567	7-2026-069363	2026EX-045409		
337	11/2/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	GÉLICA JULIETH GALLEGO FLORI	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1000120024	7-2026-069564	2026EX-045410		
338	20/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	JULIETH NATALIA JIMÉNEZ MOLINA	TARJETA DE IDENTIDAD	1028681278	7-2026-069623	2026EX-045411		
339	17/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	JHONNY RAFAEL MARTÍNEZ PARRA	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1143124873	7-2026-069639	2026EX-045412		
340	16/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	AUDREY KARELY CABALLERO TIQUE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1073685748	7-2026-069713	2026EX-045413		
341	11/2/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	YURI KATERIN CHAVEZ SASTOQUE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1071838955	7-2026-069736	2026EX-045414		
342	12/2/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	VALENTINA GUERRA	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1063788936	7-2026-069746	2026EX-045415		
343	13/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	INY ALEXANDRA GRUESO SANAB	TARJETA DE IDENTIDAD	1014218383	7-2026-069760	2026EX-045416		
344	16/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	RICK VALENTINA LOZANO VELÁSC	NO INDICA	1106228424	7-2026-069958	2026EX-045417		
345	16/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	JOHAN RAMIREZ	TARJETA DE IDENTIDAD	1051741642	7-2026-069960	2026EX-045418		
346	16/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	KAROL VANESSA NISPERUZA FLORES	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1037470615	7-2026-069991	2026EX-045419		
347	16/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	JULIO CESAR YANEZ BAUTISTA	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1138077979	7-2026-069993	2026EX-045420		
348	16/02/2026	1-1014-4-27	ELECTRÓNICO	MARIAN CAMILA ROMERO GARCIA	TARJETA DE IDENTIDAD	1147486105	7-2026-070017	2026EX-045421		

Estadísticas del libro

28°C Parc. soleado

12:42 p. m. 22/05/2026

https://onbase.sena.edu.co/AppNet/NavPanel.aspx

Nuevo formulario

OnBase

1-1014-4-(C)-WILSON RAMIREZ ZULUAGA

Formularios

Escriba para filtrar

COMUNICACIONES RECIBIDAS

- 01-FRM-Comunicacion Otros Envios Recibidos
- 01-FRM-Comunicacion Portal
- 01-FRM-Comunicacion Recibida
- 01-FRM-Radicacion Recibida
- FRM-Comunicacion Portal
- Uform Comunicaciones Oficina Virtual

COMUNICACIONES PRODUCIDAS

- 01-FRM-Comunicacion Producida
- Uform Comunicacion Electronica

QUEJAS Y RECLAMOS

- 05-FRM Respuesta Electronica QyR

CONVENIOS

- Plantilla radicación Convenios
- Radicación de Convenios

RESOLUCIONES

- RESOLUCIONES - FRM

SGDEA

- SGDEA - Crear FUID
- SGDEA - Ingreso a Expediente

SGDEA - Ingreso a Expediente

Información del Expediente

Código Expediente * 2026EX-046616

Nombre expediente DERECHOS DE PETICION ALIRIO JOSE MENDEZ RONDON NO INDICA 0 7-2026-0

Código Serie 1-1014-4-27 Serie DERECHOS DE PETICION

Código Subserie Subserie DERECHOS DE PETICION

Información del Documento

Grupo Documental * TRD

Tipo Documental * RESPUESTA A DERECHO DE PETICION

Nombre Documento * 7-2026-074476

Origen * ELECTRONICO

Fecha Creacion Documento * 09/02/2026

Documento Electronico (1)

(Pendiente) Respuesta Ciudadana 01-9-2026-008580 No. 7-2026-074476 emf [Entar]

Importar

24°C Parc. soleado

17:03 27/5/2026



OnBase (Unity Client Production)

Último inicio de sesión: 4/6/2026 07:45:15

Inicio Inicio Favoritos Consultas personalizadas Recuperación Archivos Historial de consultas Mis documentos retirados Formularios Importar Plantillas Informe Buzón de correo Workflow Pregunte a Discovery

Formularios

Buscar

UI-FRM-Comunicacion Recibida

01-FRM-Radicacion Recibida

FRM-Comunicacion Portal

UForm Comunicaciones Oficina Virtual

COMUNICACIONES PRODUCIDAS

01-FRM-Comunicacion Producida

UForm Comunicacion Electronica

QUEJAS Y RECLAMOS

05-FRM Respuesta Electronica QyR

CONVENIOS

Plantilla radicación Convenios

Radicación de Convenios

RESOLUCIONES

RESOLUCIONES - FRM

SGDEA

SGDEA - Crear FUID

SGDEA - Ingreso a Expediente

Feb. 2026

Do Lu Ma Mi Ju Vi Sa

1 2 3 4 5 6 7

8 9 10 11 12 13 14

15 16 17 18 19 20 21

22 23 24 25 26 27 28

Hora: 00 00 00

Aceptar

Fecha Creacion Documento: 9/2/2026 00:00:00

Documento Electronico (0)

Importar

25EX-046649

25EX-046650

25EX-050865

25EX-050866

25EX-050867

25EX-050868

25EX-050869

25EX-050870

25EX-050871

25EX-050872

25EX-050873

25EX-050874

25EX-050875

25EX-050876

25EX-050877

25EX-050878

25EX-050879

25EX-050880

25EX-050881

25EX-050882

25EX-050883

25EX-050884

25EX-050885

25EX-050886

8:26 a. m. 4/06/2026

Recuperación de documentos

OnBase 1-1014-4-(C)-WILSON RAMIREZ ZULUAGA

Tipos de documentos

sg

SGDEA - Indice Electronico

SGDEA - Testigo Documental

TRD

PLAN DE GESTION DE RIESGOS

1 seleccionado

Fecha del documento

Palabras clave

SGDEA - Expediente

2026EX-050874

Resultados de búsqueda de documentos

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

Nombre del documento

Fecha del documento

Contiene...

1) SGDEA - Indice Electronico - 2026EX-050874 4/6/2026

Elementos: 1

ID	Nombre Documento	Tipología Documental	Fecha Creación	Fecha Incorporación	Valor Muestra	Función Resumen	Cargado	Orden Documento	Página Inicio	Página Fin	Formato	Origen
94815266	DERECHO DE PETICION 7-2026-072115-6-4-2026	DERECHO DE PETICION	05/02/2026	04/06/2026	68AENC318BD4B30210D83FC702FDEF8	MD5	0	1	1	1	EML	7/0023 ELECTRONICO
94815417	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 7-2026-072115-6-4-2026	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	12/02/2026	04/06/2026	15CFB4741D1D991DBB424293F2A1576	MD5	0	2	2	2	EML	8/7883 ELECTRONICO

0 Nota(s) En préstamo

25°C Parcialmente soleado

11:18 a. m. 4/06/2026



→ Actividad 5. **CAPACITACIÓN EQUIPO DE TRABAJO:**

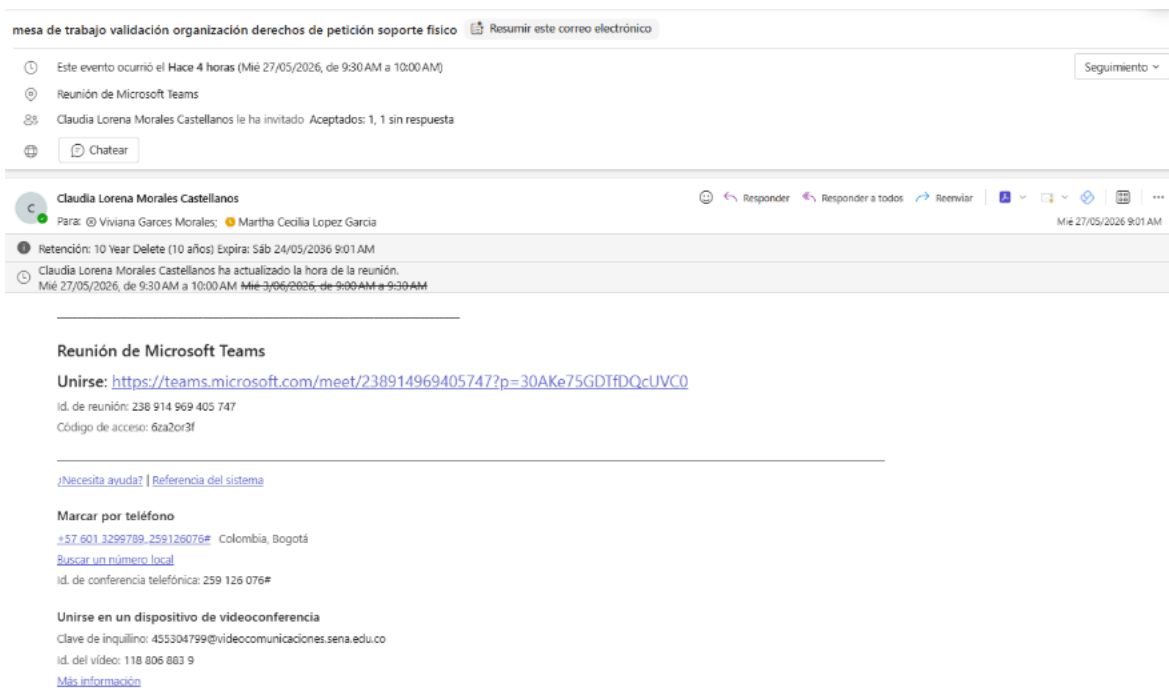
Durante el periodo reportado, se participó en jornadas de actualización técnica y mesas de trabajo orientadas al fortalecimiento de la gestión de casos, la redistribución de tareas y la optimización de los procesos de atención. Asimismo, se reforzaron los lineamientos para el uso de plantillas, la validación de usuarios en plataformas institucionales y la gestión de PQRSD mediante herramientas de consulta y seguimiento.

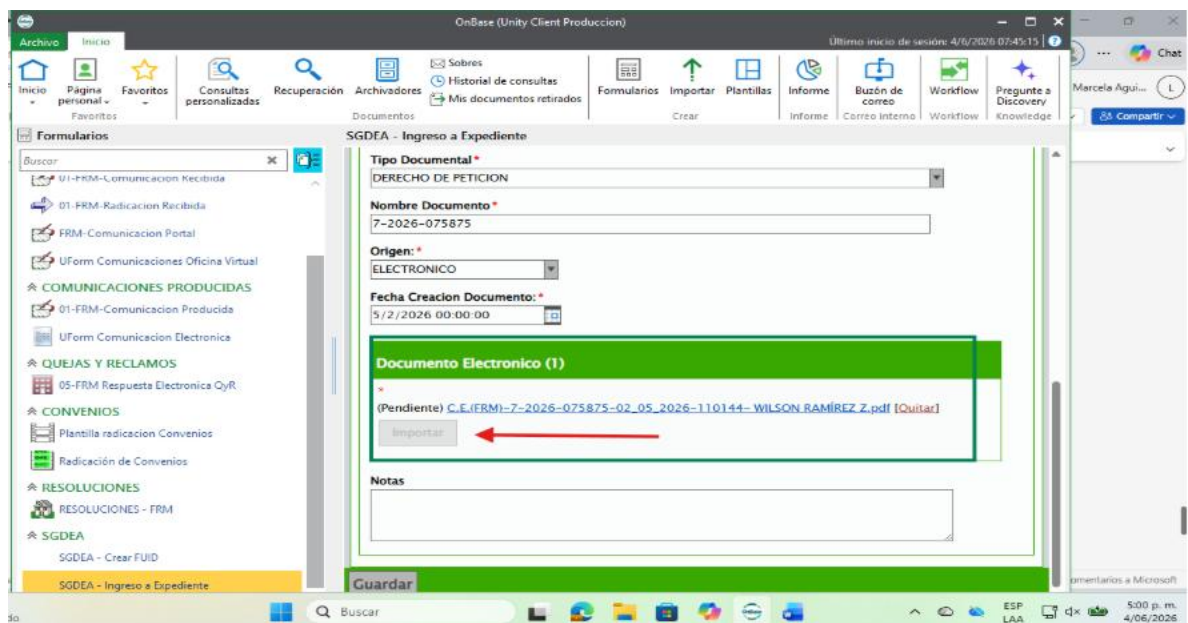
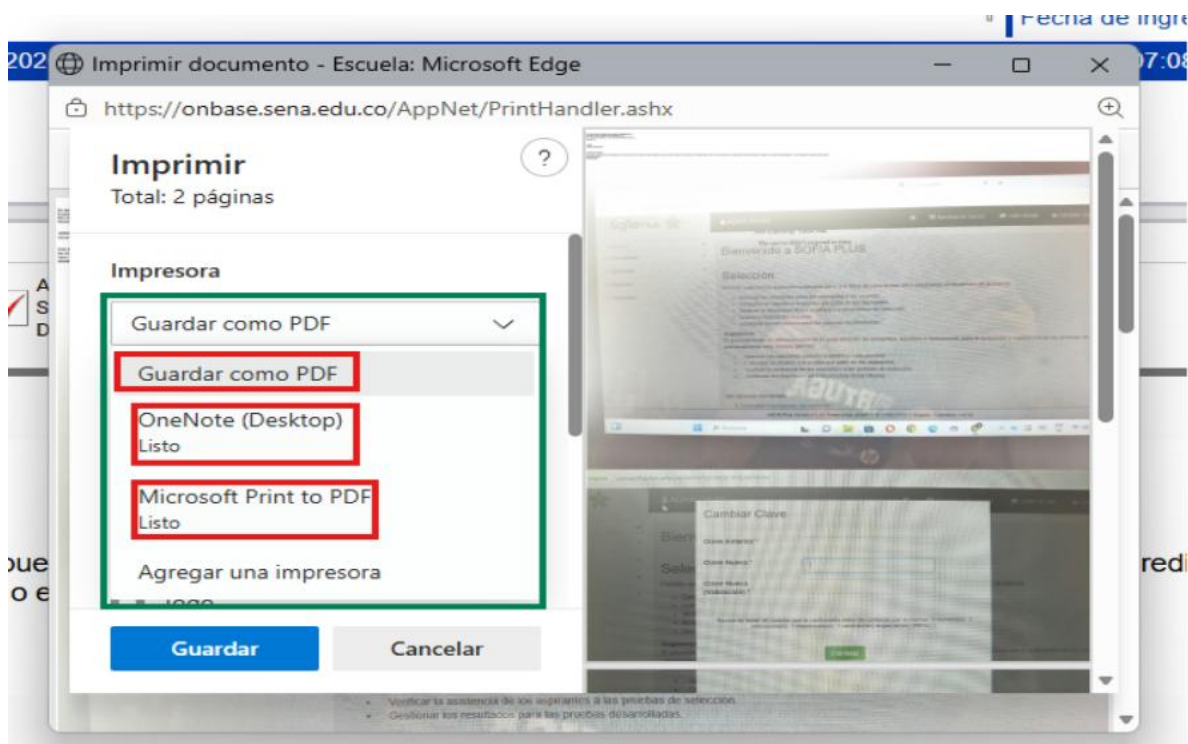
De igual manera, se socializaron casos recurrentes con el fin de unificar criterios de atención, mejorar la calidad de las respuestas emitidas y fortalecer las buenas prácticas operativas. Adicionalmente, se participó en actividades relacionadas con los temas del AES y en la creación y organización de los expedientes correspondientes a los proyectos asignados.

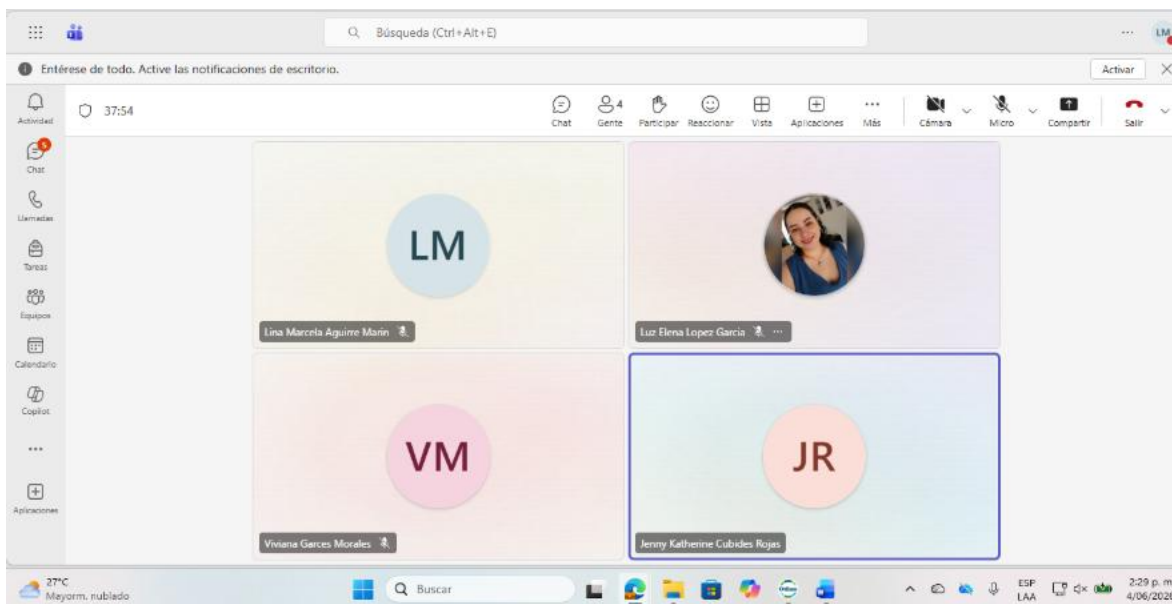
Las actividades desarrolladas contribuyeron al fortalecimiento de la gestión operativa, la mejora continua de los procesos de atención y el cumplimiento oportuno de los niveles de servicio establecidos.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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







NUEVAS PRACTICAS IMPLEMENTADAS: N/A.

MEJORAS/OBSERVACIONES: N/A