



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

PROYECTO LMS ZAJUNA

SEMANA DEL 29 JUNIO AL 06 DE JULIO DE 2026

Presentado por:

ANA ISABEL MURILLO

Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

SENA Risaralda

Dosquebradas

2026



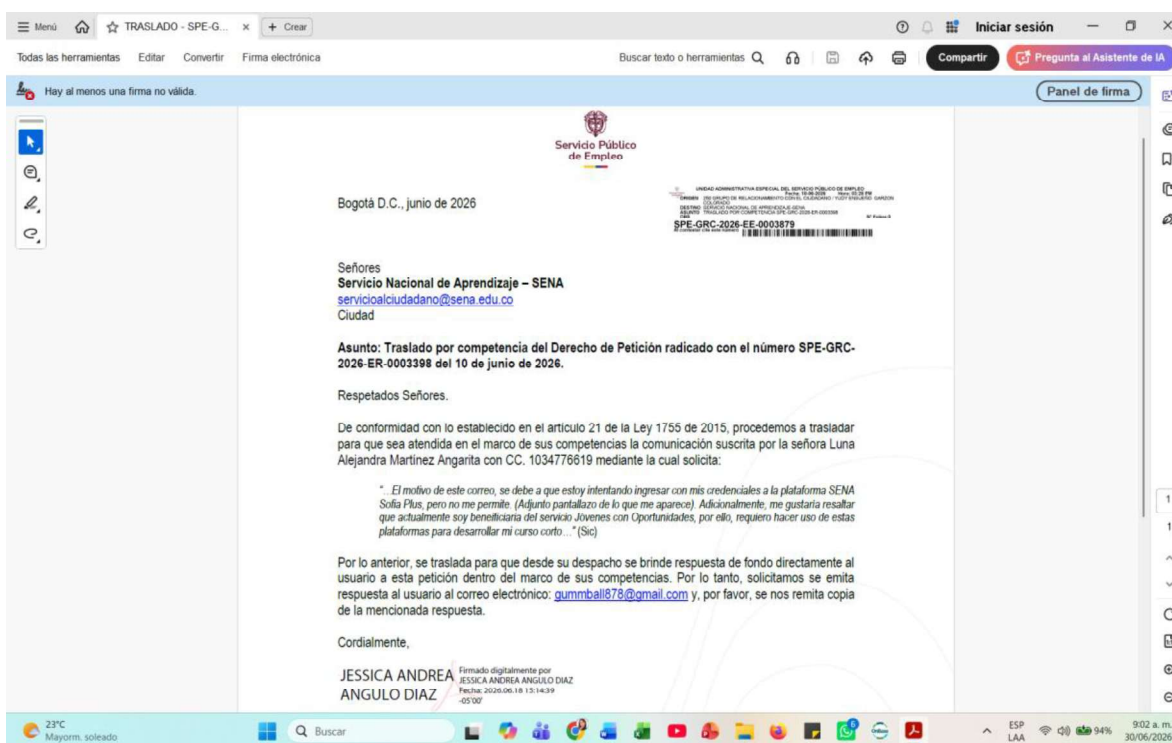
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Se gestionaron de manera oportuna los requerimientos e incidentes asociados a la plataforma OnBase, asegurando su adecuado registro, seguimiento y escalamiento cuando fue requerido. Asimismo, se brindó soporte técnico a los usuarios, facilitando la resolución de incidencias, optimizando los tiempos de atención y promoviendo las buenas prácticas para el uso eficiente y continuo de la plataforma.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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





CELFRM-7-2026-282669-(1)-6/24/2026-110144-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-FWD: PL - Google Chrome

onbase.sena.edu.co/AppNet/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Bandeja de entrada

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

Nombre: C.E (FRM)-7-2026-282669-(1)-6/24/2026-110144-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-FWD: PL

Fecha de ingreso: 24/6/2026 10:54:28

Elementos: 1 de 2000, los resultados fueron limitados, restringe su búsqueda.

Generar y Enviar Respuesta, Traslado a Dependencia, Asignar Funcionario, Serie Documental

Plantilla: Ninguno

SENA Correspondencia Recibida

Radicado No: 7-2026-282669 Fecha: 14/6/2026 08:53:14 No. interno SENA: 2026-01-313711

Estado Correspondencia: ENTREGADO EN DEPENDENCIA Entrega a la mano: SI NO TS Ver UOC

Medio de ingreso: FISICO E-MAIL FAX TELEFONICO WEB ELECTRONICO

Tipos de Digitalización: TOTAL PARCIAL NO DIGITALIZADO

DATOS BASICOS DEL DOCUMENTO

Fecha procedencia: No Radicado Origen: Tipo Documento: No Anexo: Descripción Anexo (Máx 80 Car): Asunto: FALLAS EN PLATAFORMAS Descripción Asunto: FID: PROBLEMA EN SENA DE PRESENTAR LA PRUEBA NOMBRE

TERMINO DE LA COMUNICACION

Fecha Respuesta (Días): Fecha Respuesta (Horas):

DESTINATARIO

Dependencia: 110144 Nombre: Funcionario: WILSON RAMIREZ ZULUAGA

REMITENTE

Entidad: LAURA VELASCO Sistema: Persona Natural / Empresa

Nombre: LAURA VELASCO

Cargo/Dependencia: Funcionario

Dirección: Barrio: Celular: Departamento:

Municipio: Email Remitente:

0 Nota(s)

En préstamo

23°C Mayorm, soleado

ESP LAA 100% 9:28 a. m. 30/06/2026

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-282669 Regional: 1 - 6/24/2026 - Google Chrome

onbase.sena.edu.co/AppNet/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Bandeja de entrada

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

Nombre: C.E (FRM)-7-2026-282669-(1)-6/24/2026-110144-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-FWD: PL

Fecha de ingreso: 24/6/2026 10:54:28

Elementos: 1 de 2000, los resultados fueron limitados, restringe su búsqueda.

Generar y Enviar Respuesta, Traslado a Dependencia, Asignar Funcionario, Serie Documental

Plantilla: Ninguno

De: LAURA VELASCO <natalavelasco2005@gmail.com>

Enviado el: viernes, 19 de junio de 2026 12:59 p. m.

Para: Servicio al Ciudadano <servicioalciudadano@sena.edu.co>

Asunto: C.C.1

[Se adjunta archivo electrónico de sena.velasco005@gmail.com cel.que.es.info.sena@sema]

110144

Fwd: Problema en SENA de presentar la prueba nombre Laura Natali Velasco Burgos cc: 1024472019

Buenas tarde para solicitar ayuda ay que cuento con un error en la plataforma de SENA a la hora de presentar una prueba necesito ya q tenía plazo hasta ayer me podrias ayudar muchas gracias

A continuación pongo la evidencia

TIGO 3:51 S

Consultar pruebas

Ingrese sus datos para consultar si tiene una prueba de selección pendiente por presentar.

0 Nota(s)

En préstamo

23°C Mayorm, soleado

ESP LAA 100% 9:29 a. m. 30/06/2026



C.E.(FRM)-7-2026-288141-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SE HA E - Escuela: Microsoft Edge
https://onbase.sena.edu.co/AppNet/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de vida Carpeta de trabajo

Nombre

Contiene...

C.E.(FRM)-7-2026-288141-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SE HA E

NONAME 01-MAIL-Anexos Externos - 2026-01-218469-6/26/2026

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-288141 Regional: 1 - 6/26/2026

C.I.(FRM)-9-2026-041315-(1)-VANESA RACERO-SOLICITUD DE ACTIVACION DE ACCESO

R.E.(FRM) - 01-9-2026-041315-(1)-VANESA RACERO SOLICITUD DE ACTIVACION DE A

C.I.(FRM)-9-2026-037746-(1)-VANESA RACERO-SOLICITUD DE ACTIVACION DE ACCESO

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
C.E.(FRM)-7-2026-288141-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SE HA E	30/6/2026 14:35:27
C.E.(FRM)-7-2026-288035-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PROBLEM	30/6/2026 14:07:12
C.E.(FRM)-7-2026-287771-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-EL CAMB	30/6/2026 12:03:24
C.E.(FRM)-7-2026-287565-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-PROBLEM	30/6/2026 11:27:53
C.E.(FRM)-7-2026-287529-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INCONVE	30/6/2026 11:20:46
C.E.(FRM)-7-2026-287484-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-UN PROB	30/6/2026 11:12:36
C.E.(FRM)-7-2026-287367-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-AYUDA C	30/6/2026 10:46:17
C.E.(FRM)-7-2026-287251-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-ACTIVAC	30/6/2026 10:29:29
C.E.(FRM)-7-2026-287125-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-INCONVE	30/6/2026 10:04:28
C.E.(FRM)-7-2026-287038-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-NO ME D	30/6/2026 09:50:22
C.E.(FRM)-7-2026-286795-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT	30/6/2026 08:31:49
C.E.(FRM)-7-2026-286686-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT	30/6/2026 08:08:07
C.E.(FRM)-7-2026-286627-(1)-6/30/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-SOLICIT	30/6/2026 07:27:58

Elementos: 2000; los resultados fueron limitados, restrinja su búsqueda.

Generar y Enviar Respuesta Traslado a Dependencia o Funcionario Asignar Serie Documental

0 Nota(s) En préstamo

28°C Lluvia ligera

Buscar

ESP LAA

2:39 p. m. 30/06/2026

C.E.(FRM)-7-2026-289338-(1)-30/06/2026-16083-* EMILIA AGUIRRE LEGUIZAMO- Google Chrome
onbase.sena.edu.co/AppNet/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de vida Carpeta de trab.

Nombre

Contiene...

C.E.(FRM)-7-2026-289338-16083-30/06/2026-16083-* EMILIA AGUIRRE LEGUIZAMO- Google Chrome

Elementos: 3

Bandeja de entrada

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

Nombre	Fecha de ingreso
C.E.(FRM)-7-2026-289338-(1)-30/06/2026-16083-* EMILIA AGUIRRE LEGUIZAMO- Google Chrome	30/6/2026 14:39:53

Elementos: 1 de 1976

Generar y Enviar Respuesta Traslado a Dependencia o Funcionario Asignar Serie Documental

Departamento

ANTIOQUIA

País

COLOMBIA

Datos de la Comunicación

Asunto *

PETICION

Interes *

Tipo de Asunto *

DE SERVICIOS

Tema *

RESTABLECIMIENTO DE CLAVE SOFIA

Dependencia Destino *

GRUPO DE GESTION DE LA FORMACION

Descripción *

ASUNTO: Solicitud de apoyo para restablecimiento de contraseña Sofia Plus.

Buen día,

Me permito informar que me encuentro realizando el proceso de inscripción a la oferta educativa, sin embargo, presento inconvenientes debido a que el aplicativo Betoswa/Sofia Plus no me permite efectuar el cambio o restablecimiento de mi contraseña. He intentado realizar el proceso mediante autogestión y por medio de los canales de atención, pero el sistema no me lo permite. Solicito su colaboración para validar mi caso y brindarme soporte para restablecer mi contraseña y continuar con el proceso de inscripción.

Agradezco su atención y quedo atento a su pronta respuesta.

Medio de Respuesta *

CORREO ELECTRONICO

0 Nota(s) En préstamo

23°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

9:31 a. m. 1/07/2026



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

Se gestionaron los casos mediante su análisis, clasificación y priorización, garantizando el seguimiento oportuno y la trazabilidad de las solicitudes de acuerdo con los tiempos de atención establecidos. Asimismo, se actualizó el Formato 01 (PQRS OnBase 2026) y se elaboraron las respuestas con el correspondiente sustento técnico, asegurando una documentación completa y consistente para su adecuada gestión y posterior cargue en la plataforma OnBase.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

The screenshot displays the 'Examinar lista de usuarios' (View user list) page in the SENA - Zujuna system. The interface includes a navigation panel on the left with sections for 'PANEL DE NAVEGACIÓN' and 'ADMINISTRACIÓN'. The main content area shows a search bar, a filter section with a 'Nuevo filtro' (New filter) button, and a table of users. The table has columns for 'Nombre(s) / Apellido(s)', 'Nombre de usuario', 'Correo electrónico', 'Regional y Centro de Formación', 'País', 'Último acceso', and 'Editar'. A single user is listed: CIELO LIZBETH PICO MUÑOZ.

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
CIELO LIZBETH PICO MUÑOZ	52879930cc	cielopico90@gmail.com		Colombia	6 días 13 horas	



SENA

Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte Modo de edición

CP

CIELO LIZBETH PICO MUÑOZ

Mensaje Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / CIELO LIZBETH PICO MUÑOZ / Ver perfil Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
 - Usuarios
 - CIELO LIZBETH PICO MUÑOZ
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Calificaciones
 - Cursos

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio

Detalles de usuario Editar perfil

Correo electrónico
cielopico90@gmail.com

País
Colombia

Zona horaria
America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso
ADMINISTRACION Y CONTROL DE INVENTARIOS (3533350)

Miscelánea

- Mensajes en foros
- Foros de discusión

Informes

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

Administración

- Preferencias
- Entrar como

Actividad de accesos

Primer acceso al sitio
miércoles, 18 de septiembre de 2024, 06:09 (1 año 285 días)

Último acceso al sitio
martes, 23 de junio de 2026, 18:43 (6 días 13 horas)

Última dirección IP
172.24.98.141

23°C Mayorm. soleado

Buscar

ESP LAA 83% 8:42 a. m. 30/06/2026

REJRM - 01-9-2026-056041-1- LAURA VELASCO FWD: PROBLEMA EN SENA DE PRE - Google Chrome

onbase.sena.edu.co/AppNet/Workflow/WorkflowMain.aspx

OnBase

Vista del ciclo de... Carpeta de trabajo

Nombre

Contiene

R.E. (FRM) - (1)- LAURA VELASCO FWD: PROBLEMA EN SENA DE PRESENTAR LA PRUEBA

SOFIA PLUS LAURA NATALI VELASCO PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS: 2026-01-313711

C.E. (FRM)-7-2026-282669- (1)-246/2026-110144- WILSON RAMIREZ ZULUAGA-FWD: PL

09407.JPG 01-MAIL-Anexos Externos - 2026-01-313711- 6/24/2026

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-282669

Elementos: 5 Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

Agrupar el encabezado de una columna o esta ubicación para agrupar por esa columna

Nombre

Fecha de ingreso

C.E. (FRM)-7-2026-282669- (1)-246/2026-110144- WILSON RAMIREZ ZULUAGA-FWD: PL 246/2026 10:54:28

Elementos: 1 de 2000, los resultados fueron limitados, restrinja su búsqueda.

Generar y Enviar Respuesta

Trasladar a Dependencia o Funcionario

Asignar Serie Documental

SENA

Respuesta Electrónica

Número de Radicación
01-9-2026-056041

NIS
2026-01-313711

Asunto*
RESPUESTA A SOLICITUD

Fecha
30/06/2026 09:30:37

Antecedente
7-2026-282669

Descripción del Asunto*
FWD: PROBLEMA EN SENA DE PRESENTAR LA PRUEBA NOMBRE LAURA NATALI VELASCO BURGOS CC 1024472019

Destinatario Externo

Nombre*
LAURA VELASCO

Email*
NATALI.VELASCO2005@GMAIL.COM

Cuerpo

0 Nota(s)

En préstamo

23°C Mayorm. soleado

Buscar

ESP LAA 100% 9:31 a. m. 30/06/2026



Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte IL Modo de edición

WV
WILLIAM VILLEGAS LOPEZ

Mensaje Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / WILLIAM VILLEGAS LOPEZ / Ver perfil [Reestablecer página a por defecto](#)

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
 - Usuarios
 - WILLIAM VILLEGAS LOPEZ
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Calificaciones
 - Cursos

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio

Detalles de usuario [Editar perfil](#)

Correo electrónico
willvilo@hotmail.com

País
Colombia

Zona horaria
America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso
TURISMO EN ESPACIOS RURALES (3548088)

Miscelánea

Mensajes en foros
Foros de discusión

Informes

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

Administración

Preferencias
Entrar como

Actividad de accesos

Primer acceso al sitio
Jueves, 25 de junio de 2026, 12:50 (4 días 22 horas)

Último acceso al sitio
sábado, 27 de junio de 2026, 12:11 (2 días 22 horas)

Última dirección IP
172.24.98.141

Llovizna Por la tarde

Buscar

ESP LAA

11:00 a. m.
30/06/2026

Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte IL Modo de edición

IF
ISABELA CAROLINA FIGUEROA SARMIENTO

Mensaje Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / ISABELA CAROLINA FIGUEROA SARMIENTO / Informes / Todas las entradas

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
 - Usuarios
 - ISABELA CAROLINA FIGUEROA SARMIENTO
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Calificaciones
 - Cursos
 - Informes
 - Todas las entradas

ADMINISTRACIÓN

Mostrar datos del gráfico

Seleccionar lector de registros Log estándar

Citas de ISABELA CAROLINA FIGUEROA SARMIENTO en Zafuna

Categoría	Valor
Citas	40

26°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

10:53 a. m.
1/07/2026



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

Se revisaron y validaron los casos asociados a las Alertas Tempranas, priorizándolos conforme a los criterios establecidos para su atención. Asimismo, se verificó la correspondencia entre los radicados del reporte PQRS y la información registrada en el Formato 01 (PQRS OnBase 2026), garantizando la consistencia de la información, su remisión oportuna y una gestión eficiente, controlada y trazable de cada caso.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

Informe PQRS sin gestión - Dirección General corte 30 de junio de 2026

Desde coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena4.onmicrosoft.com>
Fecha Mar 2026-06-30 14:31

1 archivo adjunto (48 KB)
27. Informe PQRS DG 30_06_2026.xlsx

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que las dependencias de Dirección General al corte del 30 de junio de 2026 cuentan con 159 PQRS sin gestión, en los siguientes estados:

GRUPO O DEPENDENCIA	PROXIMA A VENCER	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	EN PROCESO	Total general
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				3	3
DIRECCION DE EMPLEO Y TRABAJO	1	1	8	9	19
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL			2	35	37
DIRECCION DE PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS		1	1	21	23
DIRECCION JURIDICA				1	1
DIRECCION SISTEMA NACIONAL DE FORMACION PARA EL TRABAJO				7	7
OFICINA DE CONTROL				1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	6	14	10	34
OFICINA DE SISTEMAS		1	1	10	12
SECRETARIA GENERAL	2	3	7	10	22
Total general	7	12	33	107	159

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,



Excel spreadsheet showing a table with columns: MES, COD DEP RESPONSABLE, REGIONAL, CENTRO DE FORMACION, GRUPO O DEPENDENCIA, FUNCIONARIO, APLICATIVO, NUMERO RADICACION, NIS, FECHA RADICACION, CANAL, MEDIO DE INGRESO, FECHA MÁX DE RESPUESTA ONBASE, VALIDACIÓN, FECHA MÁX DE RESPUESTA ONBASE, FECHA MAXIMA PROMESA DE SERVICIO, GRUPO DE INTERES, ASUNTO.

Rows 100-124 show data for JUNIO, 110144, DIRECCIÓN GE, OFICINA DE S, GRUPO DE GES, * WILSON RAMIREZ, OnBase, 7-2026-285979, 202601318063, 25/06/2026, VIRTUAL, EMAIL, 17/07/2026, 17/07/2026, 8/07/2026, CIUDADANO, PETICION.

Alerta temprana PQRSD - OFICINA DE SISTEMAS - 01_07_2026

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

Fecha Mié 2026-07-01 10:11

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>; Juan Francisco Gonzalez Vidal <jfgonzalezv@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, agradeceremos 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	VALIDACIÓN FECHA MÁX DE RESPUESTA ONBASE
JUNIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026269250	202601300407	08/07/2026
JUNIO	11014	OFICINA DE SISTEMAS	DESPACHO DIRECCIÓN	* (E) ANGELA PATRICIA IBARRA QUIROGA	OnBase	72026276321	202601307336	10/07/2026
JUNIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026284408	202601315220	16/07/2026

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 o su cargo o la prestación del servicio a que está obligado. 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de las particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento" se recuerda que es de fundamental importancia emitir respuesta a tiempo y de fondo a las peticiones respetuosas presentadas por los ciudadanos. Le invitamos a que se dé estricto cumplimiento a los términos establecidos en la normativa aplicable y de esa manera evidenciar un mejor desempeño de actividades ante los Entes de Control.

Un atento y cordial saludo,

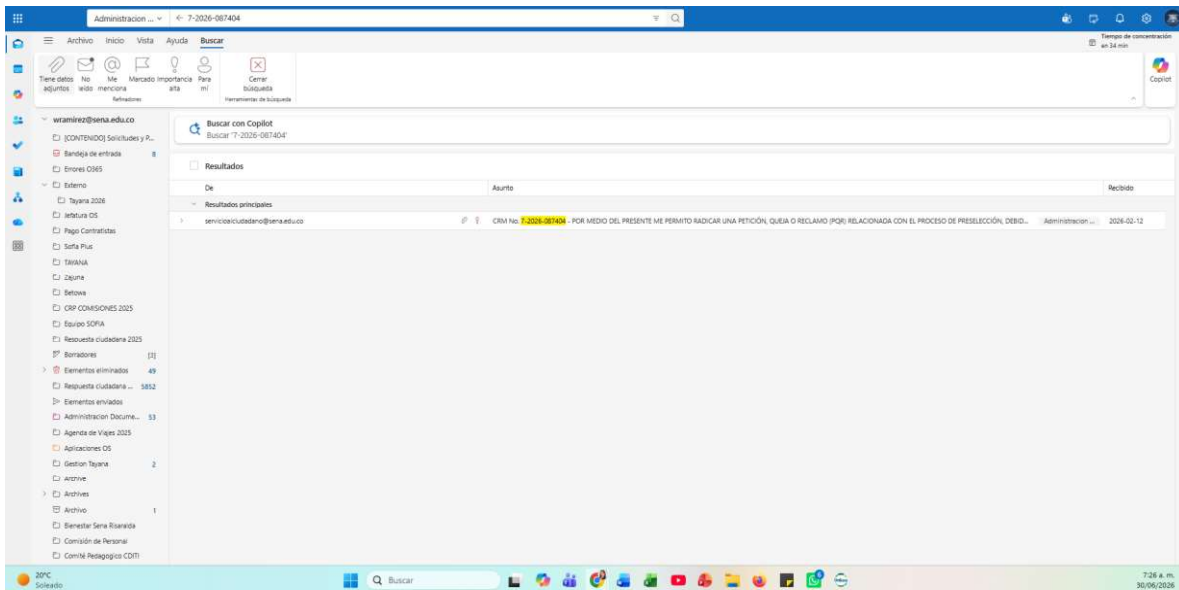


→ Actividad 4. CREACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS:

Se validaron las Alertas Tempranas mediante la verificación de los radicados del reporte PQRSD frente a la información registrada en el Formato 01 (PQRS OnBase 2026), priorizando su atención conforme a los criterios establecidos. Asimismo, se garantizó su remisión oportuna, el seguimiento continuo de los casos y la trazabilidad de su gestión, asegurando la consistencia y el control del proceso.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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





OnBase (Unity Client Production) Último inicio de sesión: 26/6/2026 15:46:55

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

Formularios

SGDEA - Ingreso a Expediente

SGDEA - Ingreso a Expediente

Información del Expediente

Código Expediente * 2026EX-071115 Nombre expediente DERECHOS DE PETICION LUISA ENRIQUEZ NO INDICA 0 7-2026-087404

Código Serie 1.1014.4-27 Serie DERECHOS DE PETICION

Código Subserie Subserie DERECHOS DE PETICION

Información del Documento

Grupo Documental * TRD

Tipo Documental * DERECHO DE PETICION

Nombre Documento * 7-2026-087404

Origen: * ELECTRONICO

Fecha Creacion Documento: * 12/2/2026 00:00:00

Documento Electronico (1)

20°C Soleado ESP LAA 54% 7:27 a. m. 30/06/2026

OnBase (Unity Client Production) Último inicio de sesión: 26/6/2026 15:46:55

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

Formularios

SGDEA - Ingreso a Expediente

DERECHOS DE PETICION

Información del Documento

Grupo Documental * TRD

Tipo Documental * DERECHO DE PETICION

Nombre Documento * 7-2026-087404

Origen: * ELECTRONICO

Fecha Creacion Documento: * 12/2/2026 00:00:00

Documento Electronico (1)

(Pendiente) CRM No. 7-2026-087404 - POR MEDIO DEL PRESENTE ME PERMITO RADICAR UNA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO, (POR) RELACIONADA CON EL PROCESO DE PRESELECCIÓN, DEBIDO A UN INCONVENIENTE PRESENTADO AL MOMENTO DE CONSULTAR Y PRESENTAR LAS PRU. [\[Quitar\]](#)

Importar

Notas

Guardar

20°C Soleado ESP LAA 54% 7:27 a. m. 30/06/2026



OnBase (Unity Client Production)

Último inicio de sesión: 26/6/2026 15:46:55

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

Formularios

SGDEA - Ingreso a Expediente

DERECHOS DE PETICION

Información del Documento

Grupo Documental *
TRD

Tipo Documental *
DERECHO DE PETICION

Nombre Documento *
7-2026-087404

Origen: *
ELECTRONICO

Fecha Creación Documento: *
12/2/2026 00:00:00

Guardando formulario
El formulario está siendo guardado.

Documento Electronico (1)

(Pendiente) CRM No. 7-2026-087404 - POR MEDIO DEL PRESENTE ME PERMITO RADICAR UNA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO (POR) RELACIONADA CON EL PROCESO DE PRESELECCIÓN, DEBIDO A UN INCONVENIENTE PRESENTADO AL MOMENTO DE CONSULTAR Y PRESENTAR LAS PRU.eml [Quitar]

Notas

Guardar

20°C Soleado

OnBase (Unity Client Production)

Último inicio de sesión: 26/6/2026 15:46:55

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

Formularios

SGDEA - Ingreso a Expediente

DERECHOS DE PETICION

Información del Documento

Grupo Documental *
TRD

Tipo Documental *
DERECHO DE PETICION

Nombre Documento *
7-2026-087404

Origen: *
ELECTRONICO

Fecha Creación Documento: *
12/2/2026 00:00:00

¿Desea crear un nuevo formulario?
Sí No

Documento Electronico (1)

(Pendiente) CRM No. 7-2026-087404 - POR MEDIO DEL PRESENTE ME PERMITO RADICAR UNA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO (POR) RELACIONADA CON EL PROCESO DE PRESELECCIÓN, DEBIDO A UN INCONVENIENTE PRESENTADO AL MOMENTO DE CONSULTAR Y PRESENTAR LAS PRU.eml [Quitar]

Notas

Guardar

20°C Soleado



→ Actividad 5. CAPACITACIÓN EQUIPO DE TRABAJO

Se validaron las respuestas oficiales de los casos gestionados en GLPI con base en la información suministrada por el coordinador, verificando su registro y estado de cierre en la plataforma para garantizar una gestión adecuada, la actualización oportuna de la información y la trazabilidad de cada caso.

Estas actividades contribuyeron a garantizar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información, así como el seguimiento efectivo y el cierre oportuno de las solicitudes, en cumplimiento de los lineamientos y procedimientos establecidos.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

The top screenshot displays the GLPI interface with a list of tickets. The table shows the following data:

ID	TÍTULO	ESTADO	CATEGORIA	FECHA DE APERTURA	FECHA DE SOLUCIÓN	PRIORIDAD	ASIGNADO A:	SOLICITANTE	LOCALIZACIONES	TIPO	ASIGNADO A:	SOLICITANTE
234 212	Traslado de Comunicación 11-9-2026-076073- Solicitud tabla de auditoría SARA SOFIA GUZMAN T.1033748536	En curso (asignada)	APLICACIONES	01-07-2026 12:11		Mediana	Jeimy Loiza Vasquez	Lina Marcela Aguirre Marin	Dirección General(T) > Torre Sur	Incidencia		Jeimy Loiza Vasquez
234 208	CRM No 7-3026-288168- Solicitud revisión caso usuario TANIA ROCIO BELTRAN	En curso (asignada)	APLICACIONES	01-07-2026 12:08		Mediana	Jonathan Alexander Avila Sierra	Lina Marcela Aguirre Marin	Dirección General(T) > Torre Sur	Incidencia		Jeimy Loiza Vasquez

The bottom screenshot shows the detailed view of ticket 234 212. The title is "Traslado de Comunicación 11-9-2026-076073- Solicitud tabla de auditoría SARA SOFIA GUZMAN T.1033748536". The status is "En curso (asignada)". The category is "APLICACIONES". The description includes the name of the requester, the subject of the request, and the urgency of the situation.



OPCIONAL FINALIZANDO EL INFORME:

NUEVAS PRACTICAS IMPLEMENTADAS (SI APLICA).

A continuación, se puede observar las pruebas referentes a la implementación de nuevas (buenas) prácticas: N/A

MEJORAS/OBSERVACIONES (SI APLICA):

Revisado-Validado-Aprobado