



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

PROYECTO LMS ZAJUNA

SEMANA DEL 27 DE JULIO AL 03 DE AGOSTO 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 oportunamente los requerimientos e incidentes asociados a la plataforma OnBase, garantizando su correcto registro, análisis, seguimiento y resolución dentro de los niveles de servicio establecidos. Asimismo, se brindó soporte técnico a los usuarios, atendiendo sus necesidades y orientando el uso adecuado de la plataforma, lo que permitió reducir tiempos de atención, fortalecer la continuidad operativa y mejorar la experiencia del usuario. Estas acciones contribuyeron a mantener la estabilidad del servicio y optimizar la gestión de los casos mediante una atención eficiente y orientada a la solución.

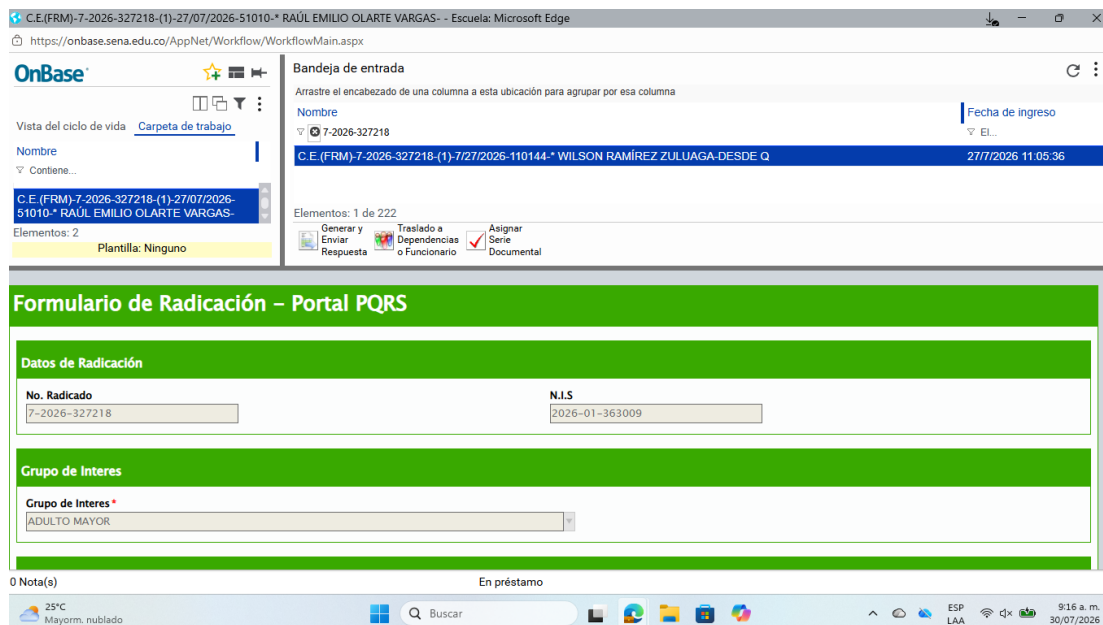
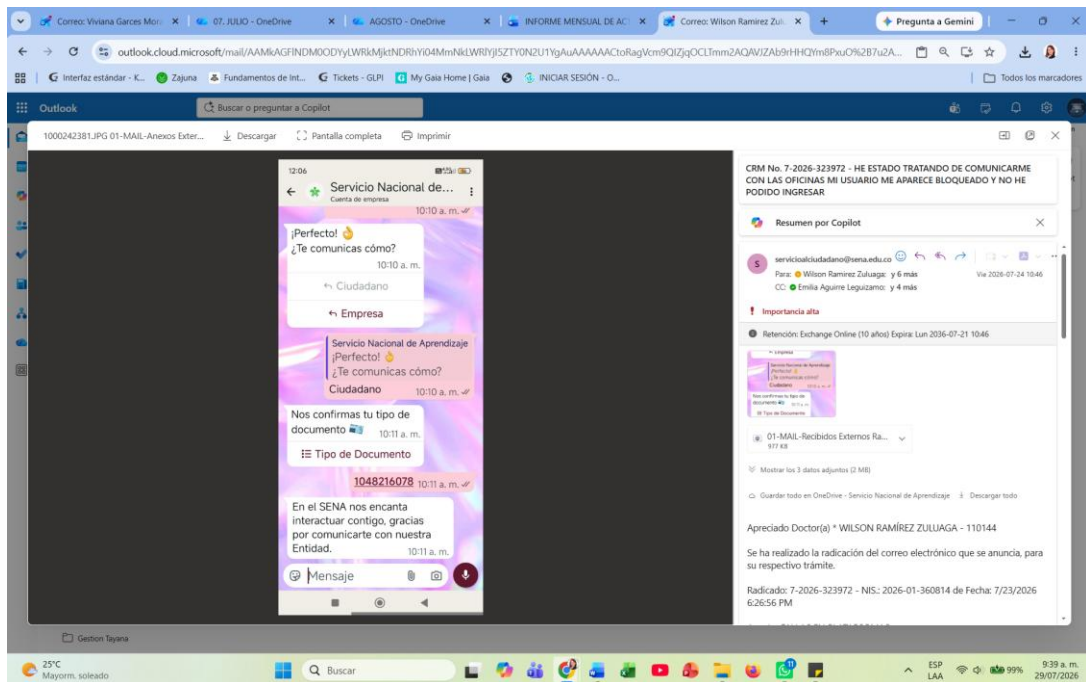
EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

The screenshot displays the OnBase system interface. The top section shows a 'Bandeja de entrada' (Inbox) with a list of cases. One case is highlighted: 'C.E. (FRM)-7-2026-117095-(1)-3/3/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-TUTELA'. Below this, a detailed form is visible, containing the following information:

- Radicado No:** 7-2026-328733
- Fecha:** 27/7/2026 15:27:52
- No. Interno SENA:** 2026-01-365020
- Estado Correspondencia:** ENTREGADO EN DEPENDENCIA
- Entrega a la mano:** SI ☐ NO ☐ TR ☐
- Datos Básicos:** Otros Destinatarios, Respuestas, Datos Tutela, PQRSF, Trámite, Observaciones
- Medio de Ingreso:** FÍSICO ☐ E-MAIL ☐ FAX ☐ TELEFÓNICO ☐ WEB ☐ ELECTRÓNICO ☐
- Tipo de Digitalización:** TOTAL ☐ PARCIAL ☐ NO DIGITALIZADO ☐
- DATOS BÁSICOS DEL DOCUMENTO:**
 - Fecha procedencia:** [Empty]
 - No. Radicado Origen:** [Empty]
 - Tipo Documento:** [Empty]
 - No. Anexos:** [Empty]
 - Descripción Anexos:** (Máx 60 Car.) [Empty]
 - Asunto:** TUTELAS
 - Descripción Asunto:** NOTIFICACIÓN - ORDEN 0488 DEL 27 DE JULIO DEL 2026 - CORRE
- TÉRMINOS DE LA COMUNICACIÓN:**
 - Tiempo Respuesta (Días):** 1
 - Fecha Max. Respuesta:** 29/7/2026
- DESTINATARIO:**
 - Dependencia:** 769124
 - Nombre:** CENTRO AGROPECUARIO DE BUGA
 - Funcionario:** (*) (E) LUDWIG MAURICIO ROJAS DELGADO

The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with the date 28/07/2026 and time 12:27 p.m.





Traslado PQRS No.: 7-2026-330019 NIS: 2026-01-366234

Resumen por Copilot

C.E.(FRM)-7-2026-330019-(1)-2... 284 KB C.E.(FRM)-7-2026-330019-(1)-2... 75 KB

2 archivos adjuntos (359 KB) Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Cordial saludo,
* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA
110144

Se informa que la siguiente Petición Externa (PQRS) le ha sido **TRASLADADA**, por lo anterior como COMPETENTE de entregar respuesta, se le solicita darle atención con oportunidad y de fondo a lo requerido por el Peticionario.

DATOS PETICIONARIO:
Número de identificación: 1099682059
Nombre: JENNIFER ORTEGON SUAREZ
JFER8289@GMAIL.COM

DATOS PETICIÓN EXTERNA (PQRS):
Asunto: PETICION
Tema: ACTIVACIÓN USUARIO SOFIA
Número NIS: 2026-01-366234
Número de Radicado: 7-2026-330019
Fecha Máxima de Respuesta: 20/08/2026

02_EVIDENCIA_RADICADO_2025.PDF 01-MAIL-Anexos Externos - 2026-01-360548-23/07/2026 - Google Chrome

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

OnBase

Bandeja de entrada

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

Nombre

Fecha de ingreso

Elementos: 1 de 1280

Generar y Enviar Respuesta Traslado a Dependencias Funcionarios Asignar Serie Documental

02_EVIDENCIA_RADICADO_2025.PDF 01-MAIL-Anexos Externos - 2026-01-360548-23/07/2026

Gmail

Edward Izquierdo <serpiusweb@gmail.com>

CRM No. 7-2025-313131 - ERROR PLATAFORMA SENA

servicioalciudadano@sena.edu.co <servicioalciudadano@sena.edu.co> 20 de agosto de 2025 a las 10:22

Para: EAGUIRRE@sena.edu.co, OAVENDANO@sena.edu.co, SERPIUSWEB@gmail.com

Cc: notifica.ciudadano@sena.edu.co

Apreciado Doctor(a) * (E) EMILIA AGUIRRE LEGUIZAMO - 16083

Se ha realizado la radicación del correo electrónico que se anuncia, para su respectivo trámite.

Radicado: 7-2025-313131 - NIS.: 2025-01-357981 de Fecha: 8/19/2025 4:21:54 PM

Asunto: PETICION

Descripción del Asunto: ERROR PLATAFORMA SENA

Remitente Externo:
SERPIUSWEB
SERPIUSWEB

Página 1 / 1

0 Nota(s) En préstamo

25°C Mayorm, nublado

ESP LAA

9:58 a. m. 3/08/2026



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

Se gestionaron los casos mediante su análisis, clasificación y seguimiento oportuno, garantizando la trazabilidad de las solicitudes y el cumplimiento de los tiempos de atención establecidos. Asimismo, se actualizó el Formato 01 (PQRS OnBase 2026) y se elaboraron respuestas con su respectivo sustento técnico, asegurando la integridad, consistencia y calidad de la información registrada. Finalmente, se realizó el cargue de la documentación en la plataforma OnBase, garantizando la consolidación de los soportes necesarios para una adecuada gestión, consulta y seguimiento de los casos.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

SofiaPlus | SENA

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	Pendiente
Número Inscripción	181350635
Identificador Ficha de Caracterización	3552987
Nombre del Programa	GESTION EFICIENTE DE LA ENERGIA
Fecha de Inicio del Programa de Formación	21/09/2025
Fecha de Fin del Programa de Formación	20/12/2028
Estado Ficha de Caracterización	En Inscripción
Identificación	CC - 1022409920
Nombre	DEISY CATHERINE
Apellidos	CAMPOS MALAGON
Nivel de Formación	TECNÓLOGO
Nombre del Funcionario SENA	
Cargo del Funcionario SENA	
Instructores	

Tipo Prueba: Fecha Inicio: Pruebas Fase I: Fecha Fin:

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA -- © SENA 2018 -- Bogotá - Colombia -- a198.

23°C Soleado | Buscar | ESP LAA | 8:53 a.m. 27/07/2026



Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte Modo de edición

DM

DAYNER LEONARDO MARTINEZ BECERRA

Mensaje Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / DAYNER LEONARDO MARTINEZ BECERRA / Ver perfil Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
 - Usuarios
 - DAYNER LEONARDO MARTINEZ BECERRA
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Calificaciones
 - Cursos

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio

Detalles de usuario Editar perfil

Correo electrónico
ldaynerm@gmail.com

País
Colombia

Zona horaria
America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

- ENGLISH DOES WORK - LEVEL 2 (3551733)
- ENGLISH DOES WORK - LEVEL 3 (3552724)
- ENGLISH DOES WORK - LEVEL 4 (3552862)

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, 18 de junio de 2020, 18:53 (38 días 16 horas)

Último acceso al sitio
viernes, 24 de julio de 2020, 00:32 (3 días 11 horas)

Última dirección IP
172.24.249.135

26°C
Mayorm. soleado

Buscar

ESP LAA

11:36 a. m.
27/07/2026

Respuesta Ciudadana 01-9-2026-065837 No. 7-2026-322494

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

Fecha Lun 27/07/2026 3:33 PM

Para JHONATANANDRESNATRA@GMAIL.COM <JHONATANANDRESNATRA@GMAIL.COM>

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

1 archivo adjunto (2 MB)

PROCESO ESTABILIZACION ZAJUNA.PNG 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2026-01-352814 - 7.png;

Apreciado Fabian Sanabria Castill

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2026-322494

Radicado Respuesta	01-9-2026-065837
N.I.S.	2026-01-352814

1-10144

Bogotá

Señor:

JONATAN ANDRÉS ONATRA YATE

Aprendiz

Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA



SENA - Zájuna

Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte Modo de edición

Buscar

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

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
- ADMINISTRACIÓN
 - Administración del sitio
 - Notificaciones
 - Registro
 - Servicios de Moodle
 - Configuración de la encuesta externa
 - Opciones avanzadas
 - Usuarios
 - Examinar lista de usuarios
 - Acciones de usuario masivas
 - Crear un nuevo usuario
 - Gestión de usuarios
 - Preferencias predeterminadas del usuario
 - Campo de perfil del usuario
 - Cohortes
 - Campo personalizado de cohorte
 - Subir usuarios
 - Subir imágenes de los usuarios
 - Permisos

1/ 3246292 Usuarios

Nuevo filtro

Mostrar más...

Nombre de usuario

contiene

Reemplazar filtro Añadir filtro

Filtros activos

☐ Correo electrónico contiene "SIBILAEDTORES@GMAIL.COM"

Eliminar seleccionados Eliminar todos los filtros

Nombre(s) / Apellido(s)	Nombre de usuario	Correo electrónico	Regional y Centro de Formación	País	Último acceso	Editar
SIBILA LOAZA BELLEÑO	39012977cc	sibilaedtores@gmail.com		Colombia	8 horas 50 minutos	

Crear un nuevo usuario

20°C Soledad

8:28 a. m. 28/07/2026

SENA - Zájuna

Accede a SOFIA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte Modo de edición

AM

AIDAN SEBASTIAN MORENO CAÑÓN

Mensaje Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / AIDAN SEBASTIAN MORENO CAÑÓN / Ver perfil Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
 - Mis cursos
 - Cursos
 - Usuarios
 - AIDAN SEBASTIAN MORENO CAÑÓN
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Calificaciones
 - Cursos
- ADMINISTRACIÓN
 - Administración del sitio

Ajustes de búsqueda

Detalles de usuario Editar perfil

Correo electrónico
Canonaaidan@gmail.com

País
Colombia

Zona horaria
America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso
DESARROLLO PUBLICITARIO (3466196)

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
lunes, 12 de mayo de 2025, 19:14 (1 año 82 días)

Último acceso al sitio
domingo, 2 de agosto de 2026, 19:44 (16 horas 54 minutos)

Última dirección IP
172.24.249.135

26°C Mayorm. nublado

ESP LAA 100% 12:38 p. m. 3/08/2026



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

Se revisaron y validaron los casos asociados a las Alertas Tempranas, priorizando su atención conforme a los criterios establecidos para su gestión. Asimismo, se verificó la correspondencia entre los radicados registrados en el reporte PQRSD y el Formato 01 (PQRS OnBase 2026), garantizando la consistencia, integridad y trazabilidad de la información.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

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 IN
JULIO	110144	DIRECCIÓN GE	OFICINA DE SI	GRUPO DE GEST	WILSON RAMIR	OnBase	72026319431	202601354809	21/07/2026	VIRTUAL	WEB	12/08/2026	12/08/2026	31/07/2026	APREI



Alerta temprana PQRS - OFICINA DE SISTEMAS - 29_07_2026

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

Fecha Mié 2026-07-29 10:07

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>; Juan Francisco Gonzalez Vidal <jfgonzalezv@sena.edu.co>

CC Laura Daniela Muñoz Fonseca <ldmunozf@sena.edu.co>; Diana Martinez Mesa <diamartinez@sena.edu.co>; Leandro Martínez Sánchez <lemartinez@sena.edu.co>; Nataly Sofia Ramirez Forero <nramirez@sena.edu.co>; Yulis Maria Arango Jimenez <yarango@sena.edu.co>; Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>

Buen día, reciban 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	VALIDACION FECHA MAX DE RESPUESTA OBLIGADA	FECHA MAXIMA PROMESA DE SERVICIO	ASUNTO	ESTADO REAL PQRS
JULIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026313723	202601348060	10/08/2026	29/07/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JULIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026315557	202601549841	10/08/2026	29/07/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JULIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026317840	202601952498	11/08/2026	30/07/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JULIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026317971	202601953482	12/08/2026	31/07/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

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

https://outlook.dcloud.microsoft/mail/id/AAMkAGFINDMOODYtLWkMjNDRY04MmNlLWRYjS2Y0ZU1YyBGA... De: Adriana Daza Pulido

Archivos Inicio Vista Ayuda Buscar

Tiene datos adjuntos No leído Marcado importancia alta Para mí Cerrar búsqueda Herramientas de búsqueda

Favoritos

- wramirez@sena.edu.co
- [CONTENIDO] Solicitudes y ...
- Bandeja de entrada 178
- Enores O365 88
- Externo
- Tayana 2026
- Jefatura OS
- Pago Contratistas
- Sofia Plus
- TAYANA
- Zajuna
- Betova
- CIP COMISIONES 2025
- Equipo SOFIA
- Respuesta ciudadana 2025
- Borradores [1]
- Elementos eliminados 46
- Elementos enviados
- Administracion Docum... 730
- Agenda de Viajes 2025

Alerta temprana PQRS - OFICINA DE SISTEMAS - 31.07.2026 Publica

Adriana Daza Pulido

Para: @ Angela Patricia Ibarra Quiroga; @ Wilson Ramirez Zuluaga; @ Cristina Cano Estrada; @ Juan Francisco Gonzalez Vidal
CC: @ Laura Daniela Muñoz Fonseca; @ Diana Martinez Mesa; @ Leandro Martínez Sánchez; @ Nataly Sofia Ramirez Forero; @ Yulis Maria Arango Jimenez; y 1 más

Via 2026-07-31 11:19

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Lun 2036-07-28 11:19

Buen día, reciban 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	VALIDACION FECHA MAX DE RESPUESTA OBLIGADA	FECHA MAXIMA PROMESA DE SERVICIO	ASUNTO	ESTADO REAL PQRS
JULIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026313237	202601352983	04/08/2026	31/07/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER
JULIO	11014	OFICINA DE SISTEMAS	DESARROLLO DIRECCIÓN	* (E) ANGELA PATRICIA IBARRA QUIROGA	OnBase	72026323583	202601360491	04/08/2026	04/08/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER
JULIO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* WILSON RAMIREZ ZULUAGA	OnBase	72026326889	202601362710	10/08/2026	05/08/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO



Alerta temprana PQRS - OFICINA DE SISTEMAS - 31_07_2026 Pública											
JULIO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	OnBase	72026327033	202601362841	10/08/2026	05/08/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JULIO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	OnBase	72026327154	202601362949	10/08/2026	05/08/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JULIO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	OnBase	72026327209	202601362999	10/08/2026	05/08/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JULIO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	OnBase	72026327248	202601363094	11/08/2026	06/08/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JULIO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	OnBase	72026327536	202601363564	11/08/2026	06/08/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JULIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026320212	202601355688	13/08/2026	03/08/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
JULIO	110144	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN DE SOLUCIONES DIGITALES	* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA	OnBase	72026323440	202601359372	14/08/2026	04/08/2026	PETICION	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

ESP LAA 48% 12:44 31/7/2026

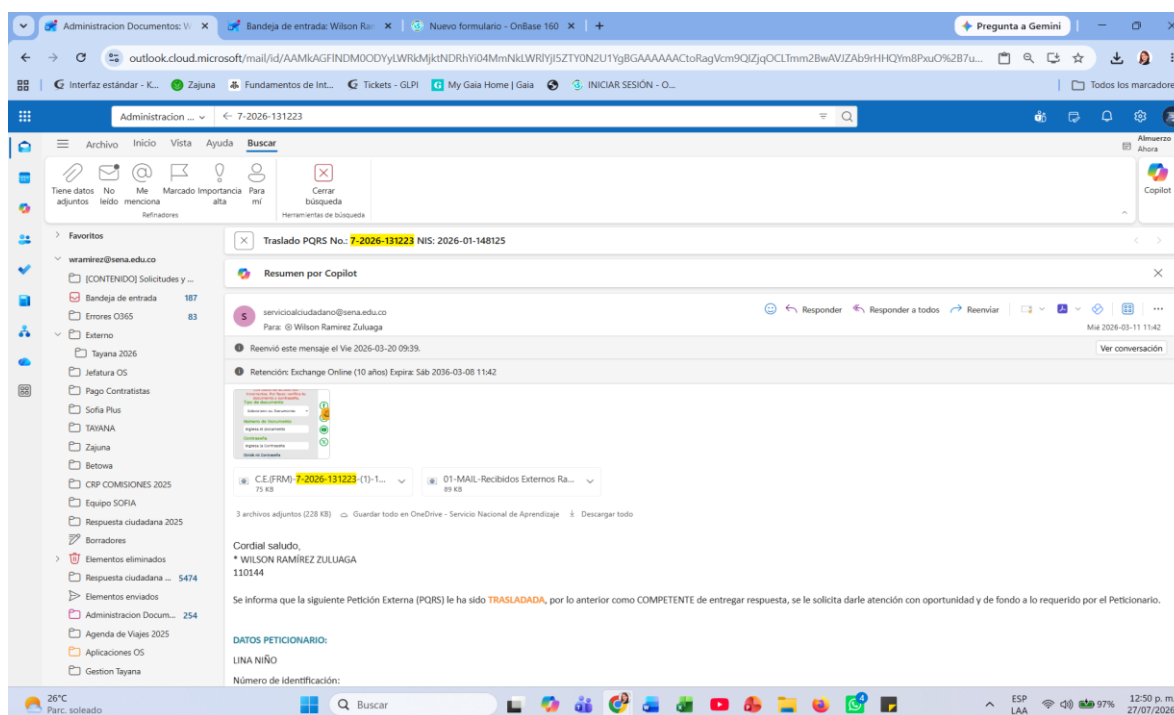


→ Actividad 4. CREACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS:

Se validaron las Alertas Tempranas mediante la verificación de los radicados del reporte PQRSD frente al 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 las actuaciones realizadas, asegurando la consistencia e integridad de la información, el control adecuado del proceso y el cumplimiento de los lineamientos definidos.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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



Resultados de referencias cruzadas

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

Nombre del documento	Fecha del documento
C:\IRM\9-2026-023839-(1)-LINA NIÑO PLATAFORMA SENA CORREO INSTITUCIONAL	2/6/2026
R.E.(FRM) - 01-9-2026-023839-(1)- LINA NIÑO PLATAFORMA SENA CORREO INSTITUTIC	20/3/2026
[1] 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-131223 Regional: 1 - 11/03/202	11/3/2026
IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - 2026-01-148125-11/03/2026	11/3/2026

Elementos: 4

Comunicación Producida

Radicado No. **01-9-2026-023839** Fecha: 05/03/26 16:52:59 No Interno SENA: **2026-01-148125**

Estado Correspondencia: RESPUESTA GENERADA Entrega al interno: SI NO TR Ver Doc

Datos Básicos Otros Destinatarios Internos Otros Destinatarios Externos

Medio de Ingreso: FÍSICO E-MAIL FAX CALL CENTER WEB ELECTRÓNICO

Tipo de Digitalización: TOTAL PARCIAL NO DIGITALIZADO

DATOS BÁSICOS DEL DOCUMENTO

Tipo Documento: REPUESTA A SOLICITUD Dependencia: PLATAFORMA SENA CORREO INSTITUCIONAL

Tempo Respuesta: 0 días 0 h 0 m 0 s Dependencia: (Ver 60 Cas)

Fuente: REPUESTA A SOLICITUD Dependencia: (Ver 60 Cas)

ORIGINANTE

Dependencia: 110144 Nombre: WILSON SUAREZ JULIANGA

Puesto:

DE DESTINATARIO

Entidad: Oficina Ejecutiva de Planeación Otros Destinatarios Externos

Destinatario

Entidad: SENA NIÑO

Dirección:

Dependencia:

Municipio:

Transportadora:

R.E.(FRM) - 01-9-2026-023839-(1)- LINA NIÑO PLATAFORMA SENA CORREO INSTITUCI - Google Chrome

onbase.sena.edu.co/AppNet/DocumentSelectContainer.aspx

Resultados de referencias cruzadas

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

Nombre del documento	Fecha del documento
C.I.(FRM)-9-2026-023839-(1)-LINA NIÑO-PLATAFORMA SENA CORREO INSTITUCIONAL	20/9/2026
R.E.(FRM) - 01-9-2026-023839-(1)- LINA NIÑO PLATAFORMA SENA CORREO INSTITUCI	20/9/2026
[1] 01-MAIL.-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-131223 Regional: 1 – 11/03/202	11/3/2026
IMAGE.PNG 01-MAIL.-Anexos Externos - 2026-01-148125-11/03/2026	11/3/2026

Elementos: 4

Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta petición.

Cordial saludo, Señora LINA MARIA NIÑO MANSIQUE:

Para dar respuesta a su solicitud con radicado 7-2026-131223 NIS 2026-01-148125 y fecha del 11/03/2026, nos permitimos informarle que, hemos recibido su comunicado, el cual ha sido registrado de manera oficial en nuestro sistema.

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

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

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

La respuesta se brinda a los 07 días hábiles de la fecha de radicación, teniendo en cuenta que por ley la petición de información y documentación se debe brindar respuesta en 10 días hábiles y las peticiones de consulta en 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación (ley 1755 de 2015).

0 Nota(s)

Solo lectura



Administración Documentos: V... | Bandeja de entrada: Wilson Ra... | Nuevo formulario - OnBase 160 X +

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

Interfaz estándar - K... | Zajuna | Fundamentos de Int... | Tickets - GLPI | My Gaia Home | Gaia | INICIAR SESIÓN - O... | Todos los marcadores

Nuevo formulario

Formularios

Formularios para filtrar

COMUNICACIONES RECIBIDAS

- 01-FRM-Comunicación Otros Envíos Recibidos
- 01-FRM-Comunicación Portal
- 01-FRM-Radicación Recibida
- 01-FRM-Radicación Recibida
- 01-FRM-Comunicación Portal
- UForm Comunicaciones Oficina Virtual

QUEJAS Y RECLAMOS

- 05-FRM Respuesta Electrónica QyR

CONVENIOS

- Plantilla radicación Convenios
- Radicación de Convenios

RESOLUCIONES

- RESOLUCIONES - FRM

SGDEA

- SGDEA - Crear FUID
- SGDEA - Ingreso a Expediente

COMUNICACIONES PRODUCIDAS

- UForm Comunicación Electrónica

SGDEA - Ingreso a Expediente

Información del Expediente

Código Expediente * 2026-081872

Nombre expediente DERECHOS DE PETICIÓN LINA MARIA NIÑO MANRIQUE CÉDULA DE CIUDADANÍA

Código Serie 1-2026-4-27

Serie DERECHOS DE PETICIÓN

Código Subserie

Subserie DERECHOS DE PETICIÓN

Información del Documento

Grupo Documental * TRD

Tipo Documental * RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN

Nombre Documento * 7-2026-131223

Origen * ELECTRONICO

Fecha Creación Documento * 01/11/2026 00:00:00

Documento Electrónico (1)

(Pendiente) Respuesta Ciudadana 01-9-2026-023839 No. 7-2026-131223.eml [Quitar]

Importar

Notas

28°C | Parc. soleado

Buscar

ESP LAA | 97% | 12:52 p. m. | 27/07/2026

OnBase (Unity Client Production)

Último inicio de sesión: 27/7/2026 12:11:27

Compartir

Inicio

Inicio

Página personal

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

Buscar

01-FRM-Comunicación Recibida

01-FRM-Radicación Recibida

FRM-Comunicación Portal

UForm Comunicaciones Oficina Virtual

QUEJAS Y RECLAMOS

05-FRM Respuesta Electrónica QyR

CONVENIOS

Plantilla radicación Convenios

Radicación de Convenios

RESOLUCIONES

RESOLUCIONES - FRM

SGDEA

SGDEA - Crear FUID

SGDEA - Ingreso a Expediente

COMUNICACIONES PRODUCIDAS

UForm Comunicación Electrónica

SGDEA - Ingreso a Expediente

Tipo Documental * RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN

Nombre Documento * 7-2026-144087

Origen * ELECTRONICO

Fecha Creación Documento * 27/3/2026

¿Desea crear un nuevo formulario?

Si

No

Documento Electrónico (1)

(Pendiente) Respuesta Ciudadana 01-9-2026-026139 No. 7-2026-144087.eml [Quitar]

Importar

Notas

Guardar

OnBase

Cerrar

Su formulario fue enviado con éxito.

2:10 p. m. | 27/07/2026



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

QUEJAS Y RECLAMOS

- 05-FRM Respuesta Electronica QyR

CONVENIOS

- Plantilla radicacion Convenios
- Radicación de Convenios

RESOLUCIONES

- RESOLUCIONES - FRM

SGDEA

- SGDEA - Crear FUID
- SGDEA - Ingreso a Expediente

COMUNICACIONES PRODUCIDAS

- UForm Comunicacion Electronica

SGDEA – Ingreso a Expediente

Informacion del Expediente

Código Expediente *	Nombre expediente
2026EX-084826	DERECHOS DE PETICION ALLISON KATHERIN QUILINDO FERNÁNDEZ CÉDULA DE
Código Serie	Serie
1.1014.4-27	DERECHOS DE PETICION
Código Subserie	Subserie
	DERECHOS DE PETICION

Informacion del Documento

Grupo Documental *
TRD
Tipo Documental *
DERECHO DE PETICION
Nombre Documento *
7-2026-147213
Origen: *
ELECTRONICO
Fecha Creacion Documento: *
19/03/2026

Documento Electronico (1)

(Pendiente) RV_CRM No. 7-2026-147213 – PARA HACER ACTIVACIÓN A MI PORTAL SENA.eml [Quitar](#)

Importar

28°C
Mayorm. soleado

Buscar

ESP
LAA

14:42
28/7/2026



→ Actividad 5. CAPACITACIÓN EQUIPO DE TRABAJO (VALIDACIÓN CASOS GLPI)

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

Estas actividades contribuyeron a garantizar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información, fortaleciendo el seguimiento y cierre oportuno de las solicitudes conforme a los procedimientos establecidos.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

The screenshot displays the GLPI web application interface. The left sidebar contains navigation links: 'Buscar menú', 'Activos', 'Soporte', 'Gestión', 'Configuración', and 'Contratar menú'. The main content area is divided into two panels: 'SUS CASOS EN CURSO' (5 DENTRO 180) and 'SUS CASOS OBSERVADOS' (5 DENTRO 300). Both panels show a table of cases with columns for ID, SOLICITANTE, ELEMENTOS ASOCIADOS, and DESCRIPCIÓN.

ID	SOLICITANTE	ELEMENTOS ASOCIADOS	DESCRIPCIÓN
ID: 244425	Wilson Ramirez Zuluaga	General	28/07/2026 10:54 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-321054 NIS: 2026-01-356557 (0 - 0)
ID: 242506	Wilson Ramirez Zuluaga	General	23/07/2026 9:20 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-320180 NIS: 2026-01-356558 (0 - 0)
ID: 196150	Wilson Ramirez Zuluaga	General	9/03/2026 11:38 AM RV: CRM No. 7-2026-085658 - INSCRIPCIÓN CURSO - VALIDAR USUARIO LUIS ALBERTO GAÑAN MONTALVO (0 - 0)
ID: 195653	Wilson Ramirez Zuluaga	General	6/03/2026 12:18 PM RV: CRM No. 7-2026-088221 - DIFICULTAD PARA LA INSCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (0 - 0)

ID	SOLICITANTE	ELEMENTOS ASOCIADOS	DESCRIPCIÓN
ID: 245541	Viviana Garces Morales	General	30/07/2026 1:49 PM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-330911 NIS: 2026-01-367327 - Restablecimiento contraseña_ALBA CECILIA GONZALEZ RAMOS CC 52018742 (0 - 0)
ID: 245537	Viviana Garces Morales	General	30/07/2026 12:56 PM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-331098 NIS: 2026-01-367547 - Restablecimiento contraseña_NICOLAS FELIPE NARVAEZ CAMPOS T.I 1014879190 (0 - 0)
ID: 245536	Viviana Garces Morales	General	30/07/2026 12:43 PM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-332297 NIS: 2026-01-368563 - Restablecimiento contraseña Sofia



The screenshot shows the GLPI ticket system interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Soporte', and 'Tickets'. The left sidebar contains 'Buscar menú', 'Soporte', 'Tickets', 'Crear caso', 'Forms', 'Útiles', and 'Configuración'. The main content area displays a ticket titled '22/06/2026 5:25 PM RV: CRM No. 7-2026-273586 - DERECHO DE PETICIÓN ¿ PROBLEMA DE ACCESO SOFIA PLUS ¿ PPT 3058208 (231710)'. The ticket details include a description, a list of tags, and a sidebar with fields for 'Fecha de Apertura', 'Fecha de solución', 'Fecha de Cierre', 'Tipo', 'Categoría', 'Estado', and 'Fuentes solicitante'.

The screenshot shows the GLPI central dashboard. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Buscar...', and 'Chat'. The left sidebar contains 'Buscar menú', 'Activos', 'Soporte', 'Gestión', and 'Configuración'. The main content area displays a list of tickets under the heading 'Vista personal'. The list is organized into two columns: 'SUS CASOS EN CURSO' and 'SUS CASOS OBSERVADOS'. Each column contains a table with columns for 'ID', 'SOLICITANTE', 'ELEMENTOS ASOCIADOS', and 'DESCRIPCIÓN'.

ID	SOLICITANTE	ELEMENTOS ASOCIADOS	DESCRIPCIÓN
ID: 244425	Wilson Ramirez Zuluaga	General	28/07/2026 10:54 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-321054 NIS: 2026-01-356557 (0 - 0)
ID: 242506	Wilson Ramirez Zuluaga	General	23/07/2026 9:20 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-320180 NIS: 2026-01-356558 (0 - 0)
ID: 196150	Wilson Ramirez Zuluaga	General	9/03/2026 11:38 AM RV: CRM No. 7-2026-085658 - INSCRIPCIÓN CURSO - VALIDAR USUARIO_LUIS ALBERTO GANAN MONTALVO (0 - 0)
ID: 195653	Wilson Ramirez Zuluaga	General	6/03/2026 12:18 PM RV: CRM No. 7-2026-088221 - DIFICULTAD PARA LA INSCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (0 - 0)

ID	SOLICITANTE	ELEMENTOS ASOCIADOS	DESCRIPCIÓN
ID: 245541	Viviana Garces Morales Luz Elena Lopez Garcia Lina Marcela Aguirre Marin	General	30/07/2026 1:49 PM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-330911 NIS: 2026-01-367327 - Restablecimiento contraseña_ALBA CECILIA GONZALEZ RAMOS CC 52018742 (0 - 0)
ID: 245537	Viviana Garces Morales Luz Elena Lopez Garcia Lina Marcela Aguirre Marin	General	30/07/2026 12:56 PM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-331098 NIS: 2026-01-367547 - Restablecimiento contraseña_NICOLAS FELIPE NARVAEZ CAMPOS TJ 1014879190 (0 - 0)
ID: 245536	Viviana Garces Morales Luz Elena Lopez Garcia Lina	General	30/07/2026 12:43 PM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-332297 NIS: 2026-01-368563 - Restablecimiento contraseña Sofia

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