



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

PROYECTO LMS ZAJUNA

SEMANA DEL 13 AL 20 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 relacionados con la plataforma OnBase, garantizando su adecuado registro, seguimiento y resolución dentro de los tiempos establecidos. De igual forma, se brindó soporte técnico a los usuarios, contribuyendo a optimizar los tiempos de atención, fortalecer la continuidad operativa y promover el uso eficiente de la plataforma.

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 document entry with the following details:

- Nombre: C.E.(FRM)-7-2026-312800-(1)-15/07/2026-110144-WILSON RAMIREZ ZULUAGA-BUEN D
- Fecha de ingreso: 16/7/2026 07:57:36
- Elementos: 1 de 1167
- Acciones: Generar y Enviar Respuesta, Traslado a Dependencias o Funcionarios, Asignar Serie Documental

The main section is titled 'Correspondencia Recibida' and contains a detailed form with the following fields:

- Radicado No: 7-2026-312800
- Fecha: 15/07/2026 16:14:29
- No. Interno: 2026-01-347293
- Estado Correspondencia: ENTREGADO EN DEPENDENCIA
- Destino: ENTREGADO EN DEPENDENCIA
- Medio de Ingreso: FÍSICO, E-MAIL, FAX, TELEFÓNICO, WEB, ELECTRÓNICO
- Tipo de Digitalización: TOTAL, PARCIAL, NO DIGITALIZADO
- Fecha procedencia: No. Radicado Origen: 15/07/2026
- Asunto: PETICION
- Descripción Asunto: BUEN DIA. POR MEDIO DE LA PRESENTE QUISIERA DAR A CONOCER...
- FECHA DE RECEPCION: 16/07/2026
- DESTINATARIO: Dependencia: 15003, Nombre: GRUPO DE GESTION DE LA FORMACION, Funcionario: ESTELA AGUIRRE LEONZANO
- REMITENTE: Entidad: KELLY JOHANNA BARRERA OCAMPO, Cargo/Dependencia: CR 85 74 A 48, Funcionario: SOLEDAD, Municipio: BOGOTA, Departamento: DISTRITO CAPITAL, País: COLOMBIA



C.E.(FRM)-7-2026-312800-(1)-15/07/2026-16083-* EMILIA AGUIRRE LEGUIZAMO- Google Chrome

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

OnBase

Vista del ciclo de ... **Carpeta de trab...**

Nombre

Contiene...

C.E.(FRM)-7-2026-312800-(1)-15/07/2026-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-BUEN D

C.E.(FRM)-7-2026-312800-(1)-15/07/2026-16083-* EMILIA AGUIRRE LEGUIZAMO-

Elementos: 2

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)-7-2026-312800-(1)-15/07/2026-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-BUEN D

16/7/2026 07:57:36

Elementos: 1 de 1167

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

Datos de la Comunicación

Asunto *

PETICION

Interes *

Tipo de Asunto *

DE INFORMACION

Tema *

INFORMACION GENERAL FORMACION PROFESIONAL

Dependencia Destino *

GRUPO DE GESTION DE LA FORMACION

Descripción *

Buen día

Por medio de la presente quiero dar a conocer la inconformidad de la falla de zafina ya que esto dificulta la entrega de evidencias y retrasa los procesos de formación virtual en mi caso puntual trabajo y tengo mas formaciones y el tiempo de estudio en el sena ya lo tengo establecido para poder llevar a cabo mis actividades adicionales, estoy inconforme con los tiempos de entrega de las evidencias ya que es muy corto para realizar investigaciones ya que las clases que se imparten no son completas y se deben cargar evidencias de varios temas, se debe verificar alternativas tecnológicas para que la plataforma tenga una mejor funcionalidad para los aprendices y que estas actualizaciones no afecten la funcionalidad de la pagina cuando se realicen.

Agradezco la atención prestada y quedo atenta a pronta respuesta.

Medio de Respuesta *

CORREO ELECTRONICO

0 Nota(s)

En préstamo

24°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

9:33 a. m. 16/07/2026

C.E.(FRM)-7-2026-313580-(1)-15/07/2026-11013-* MANUEL HUMBERTO GÓMEZ BERMÚDEZ - Escuela: Microsoft Edge

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

OnBase

Vista del ciclo de ... **Carpeta de trab...**

Nombre

Contiene...

(1)-15/07/2026-11013-* MANUEL HUMBERTO GÓMEZ BERMÚDEZ

Elementos: 2

Plantilla: Ninguno

Bandeja de entrada

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

Nombre

Fecha de ingreso

7-2026-313580

C.E.(FRM)-7-2026-313580-(1)-15/07/2026-110144-* WILSON RAMIREZ ZULUAGA-BUEN D

16/7/2026 11:21:12

Elementos: 1 de 33

Generar y Enviar Respuesta

Traslado a Dependencias o Funcionarios

Asignar Serie Documental

Formulario de Radicación – Portal PQRS

Datos de Radicación

No. Radicado

7-2026-313580

N.I.S

2026-01-347926

Grupo de Interes

Grupo de Interes *

APRENDIZ SENA

0 Nota(s)

En préstamo

28°C Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

11:47 a. m. 16/07/2026



C.E.(FRM)-7-2026-316208-(1)-7/17/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-POR MED - 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)-7-2026-316208-(1)-7/17/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-POR MED

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-316208 Regio

Elementos: 2

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)-7-2026-316208-(1)-7/17/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-POR MED	17/7/2026 11:42:54
C.E.(FRM)-7-2026-316199-(1)-7/17/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-HOLA CÓ	17/7/2026 11:38:15
C.E.(FRM)-7-2026-316193-(1)-7/17/2026-110144-* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA-HOLA CÓ	17/7/2026 11:37:03

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

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

Correspondencia Recibida

Radicado No. 7-2026-316208 Fecha 17/7/2026 10:02:49 No. Interno SENA (N.I.S) 2026-01-351287

Estado Correspondencia: ENTREGADO EN DEPENDENCIA Entrega a la mano SI NO TR

Datos Básicos Otros Destinatarios Respuestas PQRSF Trámite Observaciones Ver Doc

Medio de Ingreso FÍSICO E-MAIL FAX TELEFÓNICO WEB ELECTRÓNICO

0 Nota(s)

En préstamo

29°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

12:55 p. m. 17/07/2026



→ 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 las respuestas con su respectivo sustento técnico, asegurando una documentación completa, consistente y debidamente soportada para su 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 'Consultar Inscripción' (Consult Registration) page in the SofiaPlus system. The table lists various training programs, their levels, regional centers, and the status of the registrations. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Gestión de Ambientes', 'Inscripción', 'Planeación de la Formación', 'Registro', and 'Selección'. At the bottom, there is a pagination bar showing 'Página 1 de 4' and a status bar with system information.

Identificador Ficha de Caracterización	Programa de Formación	Nivel	Regional	Centro de Formación	Departamento / Municipio	Modalidad de Formación	Estado
287880	MANEJO DE HERRAMIENTAS MICROSOFT OFFICE 2016: EXCEL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL NORTE DE SANTANDER	CENTRO DE LA INDUSTRIA LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS	NORTE DE SANTANDER / OCCIO	Virtual	Cancelado Académico
341090	AUDITORIA INFORMATICA: CONCEPTUALIZACION	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO	BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ	Virtual	Certificado
243178	DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES PARA LA GESTION DE LA INFORMACION	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL DISTRITO CAPITAL	CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ	Virtual	Certificado
247173	CONTROLES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL	ANTIOQUIA - MEDELLÍN	Virtual	Cancelado
243887	REDES Y SEGURIDAD	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL	ANTIOQUIA - MEDELLÍN	Virtual	Cancelado Académico
241948	DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES PARA EXPERIENCIAS SEGURAS EN LINEA	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ANTIOQUIA	CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA MANUFACTURA AVANZADA	ANTIOQUIA - MEDELLÍN	Virtual	Cancelado Académico
233898	INMERSION A LA FOTOGRAFIA DIGITAL	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ATLANTICO	CENTRO NACIONAL COLOMBIA ALEMAN	ATLANTICO - BARRANQUILLA	Virtual	Certificado
237024	PROCESOS DE SOPORTE TECNICO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL ATLANTICO	CENTRO PARA EL DESARROLLO AGROECOLÓGICO Y AGROINDUSTRIAL	ATLANTICO - BARRANQUILLA	Virtual	Certificado
268888	USO DE MICROSOFT EXCEL PARA GESTION DE INFORMACION, INTEGRACION CON DATOS EXTERNOS Y TAREAS COLABORATIVAS	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL CALDAS	CENTRO PARA LA FORMACION CAPETERA	CALDAS - MANIZALES	Virtual	Cancelado Académico
238103	ANALISIS PARA EL DESARROLLO MOVIL COLAPP INVENTOR	COMPLEMENTARIA VIRTUAL	REGIONAL RISARALDA	CENTRO ATENCION SECTOR AGROPECUARIO	RISARALDA - PEREIRA	Virtual	Certificado



SofiaPlus

Usuario SENA

Gección 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	Certificado
Convocatoria Matrícula	Fecha Convocatoria Matrícula 2024-04-03 Lugar Convocatoria PATIOS COLEGIO CENTRO N° 1- SEDE CENTRAL
Número Inscripción	152078338
Identificador Ficha de Caracterización	2025593
Nombre del Programa	INTEGRACION DE CONTENIDOS DIGITALES
Fecha de Inicio del Programa de Formación	18/03/2024
Fecha de Fin del Programa de Formación	17/12/2025
Estado Ficha de Caracterización	Terminada por Fecha
Identificación	TI - 1001976153
Nombre	LAURA SOFIA
Apellidos	GAMBOA MERCHAN
Regional	REGIONAL NORTE DE SANTANDER
Centro de Formación	CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS
Departamento	NORTE DE SANTANDER
Municipio	LOS PATIOS
Nivel de Formación	TÉCNICO

SOFIA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - +4208

26°C Mayorm, nublado

Buscar

ESP LAA

11:01 a. m. 16/07/2026

ZAJUNA

Accede a SORA Área Personal

INTEGRACION EMERGENCIA LMS Soporte

Modo de edición

ZC

ZHARITH AYLIN CHAVEZ BASTO

Mensaje Añadir a contactos

Mis cursos / Usuarios / ZHARITH AYLIN CHAVEZ BASTO / Ver perfil

Restablecer página a por defecto

PANEL DE NAVEGACIÓN

- Mis cursos
 - Página principal del sitio
 - Secciones
- Mis cursos
 - Cursos
- Usuarios
 - ZHARITH AYLIN CHAVEZ BASTO
 - Ver perfil
 - Mensajes en foros
 - Mensajes
 - Calificaciones
 - Cursos

ADMINISTRACIÓN

- Administración del sitio

Detalles de usuario

Editar perfil

Correo electrónico: zharithbasto@gmail.com

País: Colombia

Zona horaria: America/Bogota

Detalles del curso

Perfiles de curso

- ACCIONES BASICAS PARA LA ATENCION DE UNA PERSONA CON AFECTACION DE LA SALUD (3547331)
- ACCIONES DE PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL (3538098)

Miscelánea

- Mensajes en foros
- Foros de discusión

Informes

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

Administración

- Preferencias
- Entrar como

Actividad de accesos

Primer acceso al sitio: viernes, 22 de mayo de 2026, 17:05 (55 días 15 horas)

Último acceso al sitio: jueves, 18 de julio de 2026, 12:30 (19 horas 57 minutos)

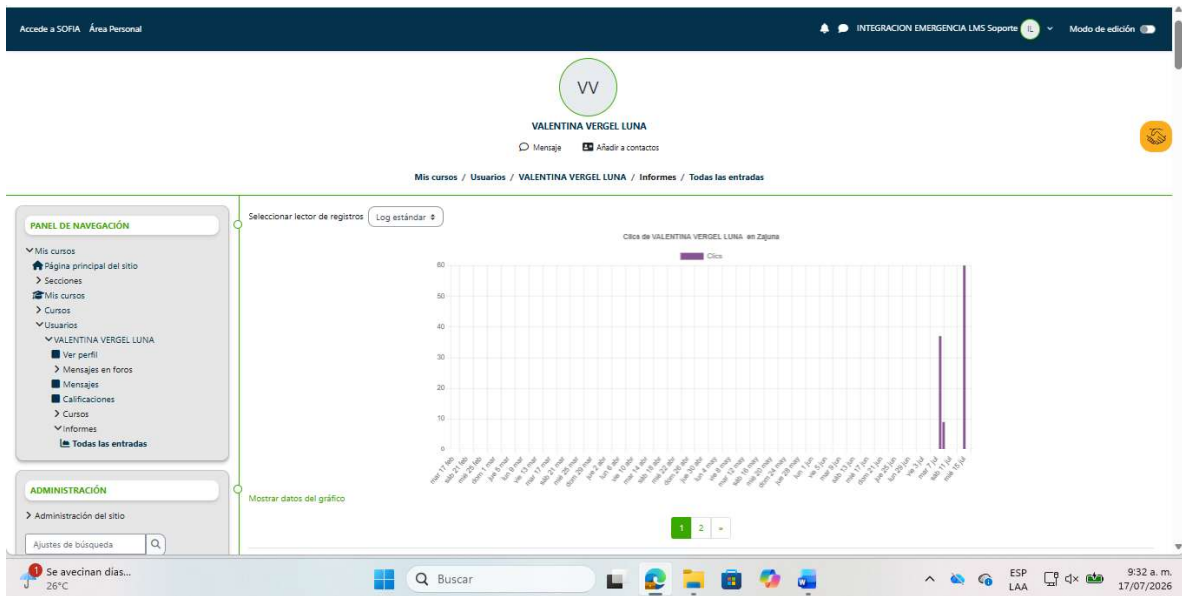
Última dirección IP: 172.24.249.135

25°C Parc, soleado

Buscar

ESP LAA

8:29 a. m. 17/07/2026





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

Se revisaron y validaron los casos asociados a las Alertas Tempranas, priorizando su atención de acuerdo con los criterios establecidos para su gestión. Asimismo, se verificó la correspondencia entre los radicados del reporte PQRS y el **Formato 01 (PQRS OnBase 2026)**, garantizando la consistencia, integridad y trazabilidad de la información, así como una gestión oportuna y eficiente de cada caso.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

29. Informe PQRS DG 14.07.2026 - Excel

Buscar

ArchivoInicioInsertarDibujarDisposición de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAyudaAcrobat

Pegar

Aptos Narrow11A^xA^x

NK^x

Fuente

Alineación

Número

Formato condicional

Dar formato como tabla

Estilos de celda

Insertar

Eliminar

Formato

Celdas

Σ

Ordenar y filtrar

Buscar y seleccionar

Edición

Complementos

Complementos

Crear un PDF

Adobe Acrobat

Compartir

V240

fx

GHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

	APLICATIVO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	CANAL	MEDIO DE INGRESO	FECHA MÁX DE RESPUESTA ONBASE	FECHA MÁX DE RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	GRUPO DE INTERES	ASUNTO	TIPO DE PETICION	TEMA PQRS	ESTADO PQRS	ESTADO REAL PQRS		
38	OnBase	7-2026-308092	202601341827	12/07/2026	VIRTUAL	WEB	24/07/2026	24/07/2026	23/07/2026	MENOR DE ED	PETICION	DE SERVICIOS	REESTABLECIM	EN PROCESO	PROXIMA AV	Solicitud datos
111	OnBase	7-2026-305154	202601338446	9/07/2026	VIRTUAL	WEB	3/08/2026	3/08/2026	23/07/2026	CAMPESINO	PETICION	DE SERVICIOS	ACTIVACIÓN U	EN PROCESO	EN PROCESO	Respuesta oficial
143	OnBase	7-2026-307632	202601341375	10/07/2026	VIRTUAL	WEB	4/08/2026	4/08/2026	24/07/2026	CIUDADANO	PETICION	DE SERVICIOS	ACTIVACIÓN U	EN PROCESO	EN PROCESO	Respuesta parcial
144	OnBase	7-2026-307810	202601341554	11/07/2026	VIRTUAL	WEB	4/08/2026	4/08/2026	24/07/2026	APRENDIZ SEN	PETICION	DE SERVICIOS	ACTIVACIÓN U	EN PROCESO	EN PROCESO	Respuesta parcial
145	OnBase	7-2026-308150	202601341883	13/07/2026	VIRTUAL	WEB	4/08/2026	4/08/2026	24/07/2026	CIUDADANO	PETICION	DE SERVICIOS	ACTIVACIÓN U	EN PROCESO	EN PROCESO	Respuesta parcial
146	OnBase	7-2026-308294	202601342020	13/07/2026	VIRTUAL	WEB	4/08/2026	4/08/2026	24/07/2026	CIUDADANO	PETICION	DE SERVICIOS	ACTIVACIÓN U	EN PROCESO	EN PROCESO	Respuesta parcial

<>

CONSOLIDADODETALLE+

123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100

Listo

Se encontraron 6 de 235 registros

Accesibilidad: es necesario investigar

Configuración de visualización

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C

Mayorm. soleado

26°C



Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 15 de julio de 2026 - Dirección General

Desde coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>

Fecha Jue 2026-07-16 15:10

Para coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (943 KB)

Informe PQRSD Así Vamos 2026 DIRECCION GENERAL.xlsx

Un cordial saludo,

De manera atenta, enviamos el Informe PQRSD Así Vamos consolidado del 01 de enero al 15 de julio 2026, de las dependencias de la Dirección General.

- Seguimiento a la gestión de las PQRSD

Informe PQRSD - Así vamos 2026 Dirección

CENTRO DE FORMACION			
DESPACHO DIRECTOR GENERAL	DIRECCION DE PLANEACION Y DIRECCIONAM... CORPORATIVO	OFICINA DE COMUNICACIO...	SECRETARIA GENERAL
DIRECCION ADMINISTRAT... 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	OFICINA DE SISTEMAS	

7.002
PQRSD Recibidas

6.857
PQRSD Gestionadas

PQRSD SIN RESPUESTA - ESTADO	
ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS
● EN PROCESO	92
● PROXIMA A VENCER	18
● PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	28
● VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	1
● VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	6



Alerta temprana PQRSD - OFICINA DE SISTEMAS - 17_07_2026

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

Fecha Vie 2026-07-17 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 <canoec@sena.edu.co>; Ana Cecilia León Vargas <acleon@sena.edu.co>

CC Diana Martínez Mesa <diamartinez@sena.edu.co>; Leandro Martínez Sánchez <lemartinez@sena.edu.co>; Laura Daniela Muñoz Fonseca <ldmunozf@sena.edu.co>; Angie Carolina Pardo Hernández <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 M/ DE RESPUESTA ONBASE
JULIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026287703	202601322162	24/07/2026
JULIO	110146	OFICINA DE SISTEMAS	GRUPO DE GESTION OPERATIVA DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	* (E) JUAN FRANCISCO GONZALEZ VIDAL	OnBase	72026307279	202601340967	04/08/2026

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 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 respetuosas de los 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. Se 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,

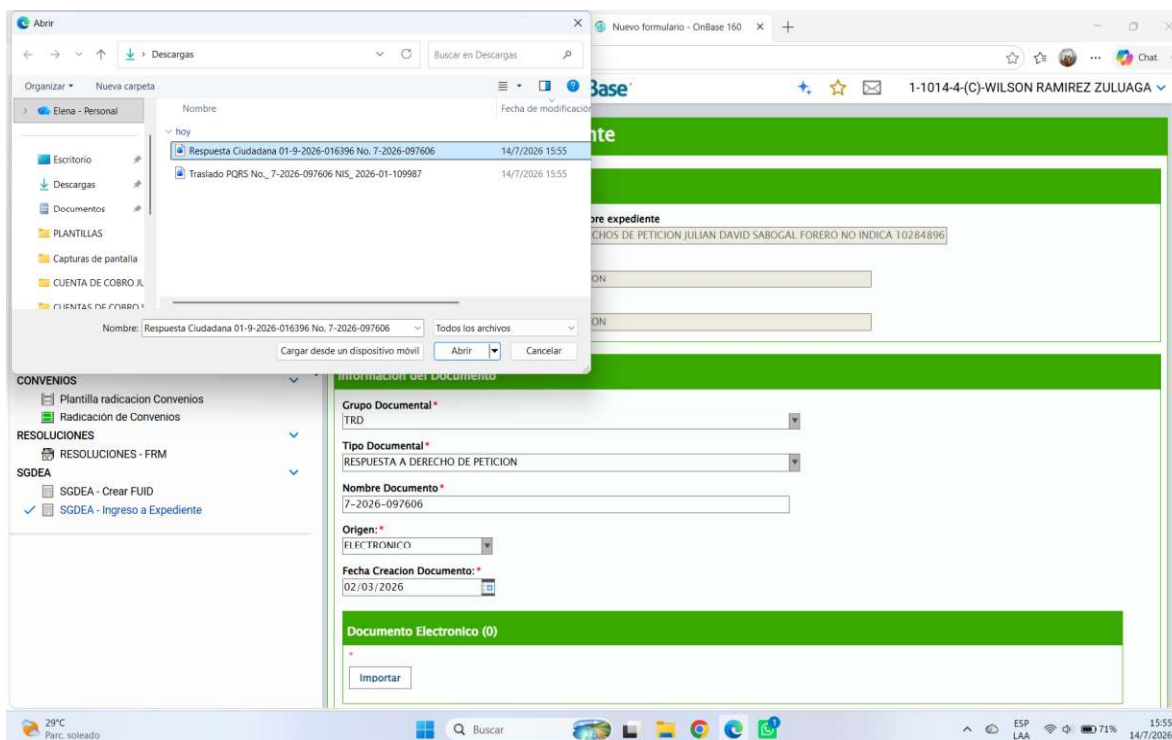


→ Actividad 4. CREACIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS:

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

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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





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

Nuevo formulario

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

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: 7-2026-097606

Origen: ELECTRONICO

Fecha Creacion Documento: 02/03/2026

Guardando formulario

El formulario está siendo guardado.

Documento Electronico (1)

(Pendiente) Respuesta Ciudadana 01-9-2026-016396 No. 7-2026-097606.eml [Quitar]

Importar

Notas

Guardar

29°C

Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

71%

15:56

14/7/2026

Abrir

Descargas

Organizar Nueva carpeta

Buscar en Descargas

Nombre

Fecha de modificación

CRM No. 7-2026-097728 - CORDIAL SALUDO COMO MENCIONE EN EL C... 14/7/2026 15:56

Respuesta Ciudadana 01-9-2026-016394 No. 7-2026-097728 14/7/2026 15:57

Nombre: REESTABLECIDA SATISFACTORIAMENTE EN LA APLICACIÓN SOFIA

Todos los archivos

Cargar desde un dispositivo móvil

Abrir

Cancelar

CONVENIOS

- Plantilla radicación Convenios
- Radicación de Convenios

RESOLUCIONES

- RESOLUCIONES - FRM

SGDEA

- SGDEA - Crear FUID
- SGDEA - Ingreso a Expediente

Información del Documento

Grupo Documental: TRD

Tipo Documental: DERECHO DE PETICION

Nombre Documento: 7-2026-097728

Origen: ELECTRONICO

Fecha Creacion Documento: 19/02/2026

Documento Electronico (0)

Importar

Descargas

MIREZ ZULUAGA

Respuesta Ciudadana 01-9-2026-016394 No. 7-2026-097728.eml

Abrir archivo

CRM No. 7-2026-097728 - CORDIAL SALUDO COMO MENCIONE EN EL CORREO ANTERIOR, ME LLEGÓ UNA INFORMACIÓN DE _ESTIMADO(A) ANGEL RENE, SU CONTRASEÑA HA SIDO RESTABLECIDA SATISFACTORIAMENTE EN LA APLICACIÓN SOFIA .eml

Abrir archivo

Respuesta Ciudadana 01-9-2026-016396 No. 7-2026-097606.eml

Quitados

Traslado PQRS No. 7-2026-097606-NIS-2026-01-109987.eml

Quitados

Respuesta Ciudadana 01-9-2026-016397 No. 7-2026-097596.eml

Quitados

Ver más

29°C

Parc. soleado

Buscar

ESP LAA

70%

15:57

14/7/2026



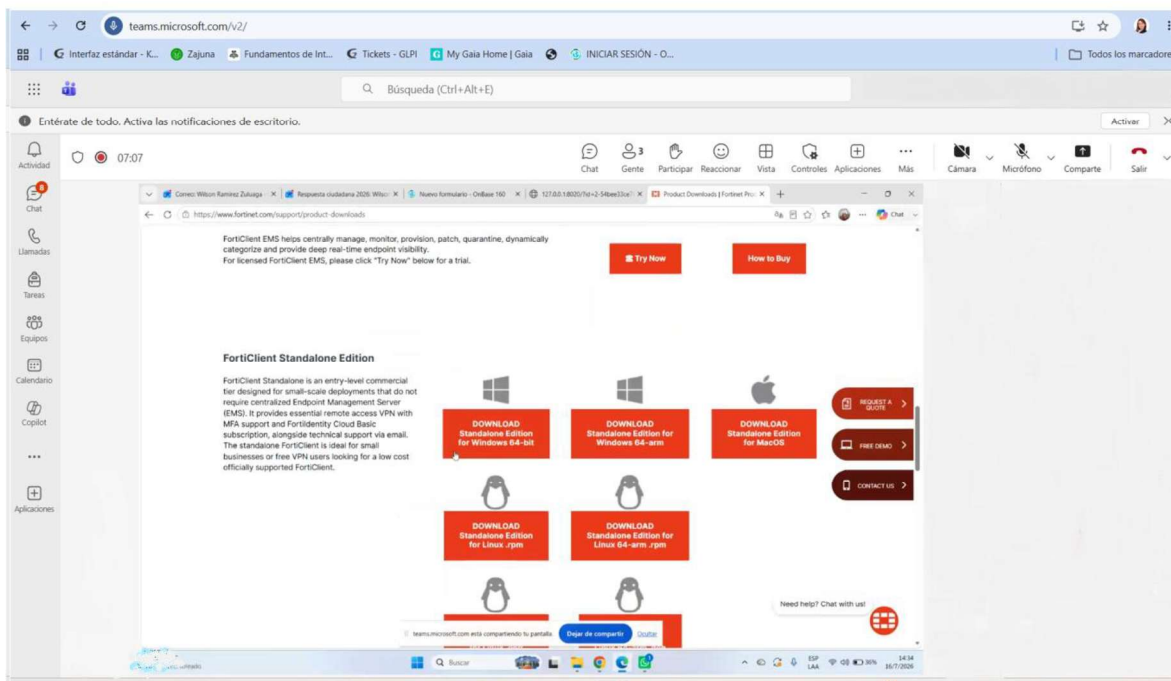
→ Actividad 5. CAPACITACIÓN EQUIPO DE TRABAJO

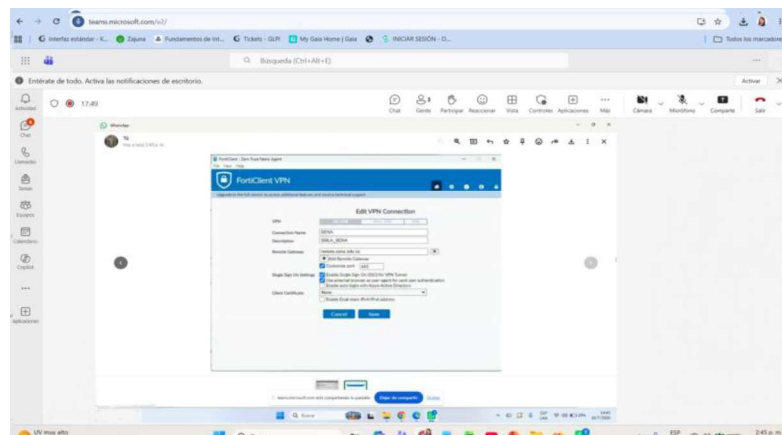
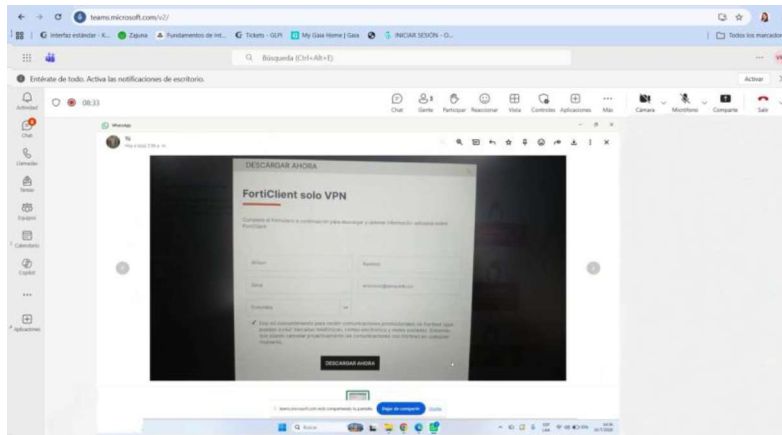
Durante el periodo reportado, se participó en espacios de actualización técnica y socialización de lineamientos orientados al fortalecimiento de competencias en el uso de OnBase, la gestión de expedientes electrónicos y la administración del repositorio documental en la nube, con el propósito de optimizar la eficiencia en la gestión de la información.

Estas acciones permitieron comprender y aplicar los procedimientos vigentes, estandarizar criterios y alinear la gestión con las directrices institucionales. Asimismo, favorecieron el intercambio de buenas prácticas, impulsaron la mejora continua y contribuyeron a la optimización de los procesos.

EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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





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