



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

PROYECTO LMS ZAJUNA

SEMANA DEL 20 AL 27 DE JULIO DE 2026

Presentado por:

**ANA ISABEL MURILLO**

**Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial**

**SENA Risaralda**

**Dosquebradas**

**2026**



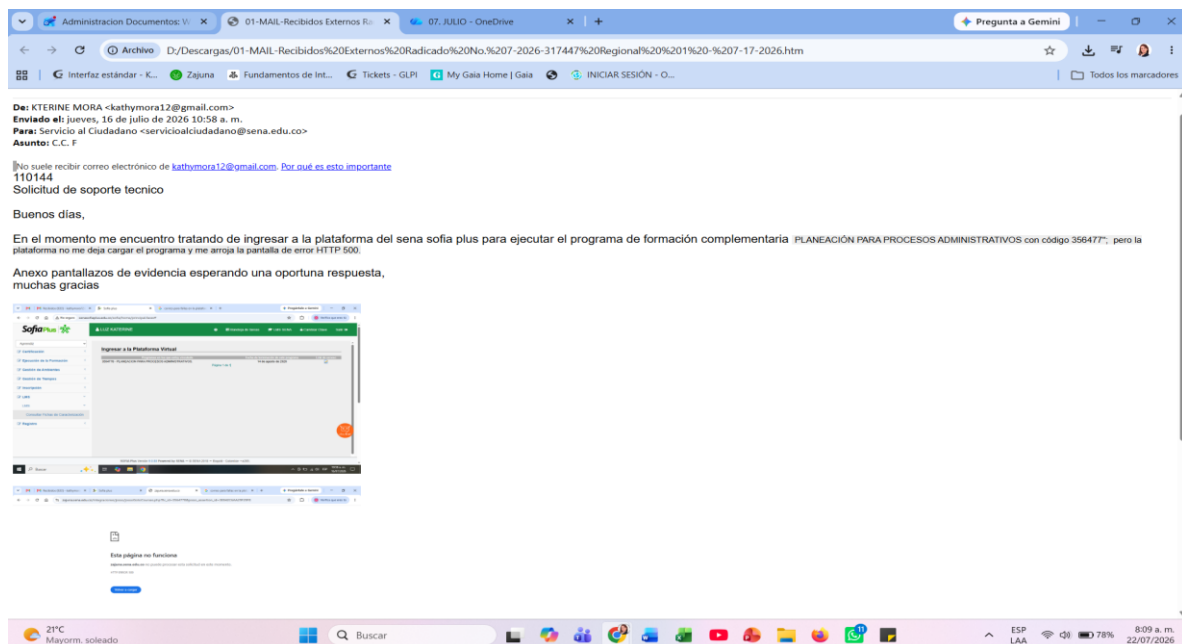
## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Se gestionaron de manera oportuna los requerimientos e incidentes asociados a la plataforma OnBase, garantizando su correcto registro, seguimiento y resolución dentro de los niveles de servicio establecidos. Asimismo, se proporcionó soporte técnico a los usuarios, contribuyendo a reducir los tiempos de atención, asegurar la continuidad operativa y promover el uso adecuado de la plataforma. Como resultado, se fortaleció la estabilidad del servicio y se mejoró la experiencia de los usuarios mediante una atención eficiente, oportuna y orientada a la solución de sus necesidades.

## EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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





Administración Documentos: V... 01-MAIL-Recibidos Externos Ra... 07 JULIO - OneDrive Preguntar a Gemini

outlook.cloud.microsoft/mail/AAMkAGFINDMOODYyLWRkMjktNDRhY04MmNkLWRIYj5ZTY0N2U1YgAuAAAAACtoRagVcm9QZjZqOCLTmm2AQAVIZab5rHHQYm8Pxu0%2B...

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

Outlook Buscar o preguntar a Copilot

IMAGE.PNG 01-MAIL-Anexos Externos - ... Descargar Pantalla completa Imprimir Guardar en OneDrive

**SofiaPlus** LUZ KATERINE

**Ingresar a la Plataforma Virtual**

Progresado en los que estoy cursando Fecha de terminación de este programa Link de acceso  
3564775 - PLANEACION PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS Página 1 de 1 14 de agosto de 2025

SENA Plus Versión 9.0.80 Powered by SENA - © SENA 2018 - Bogotá - Colombia - 4205

**CRM No. 7-2026-317447 - SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO**

**Resumen por Copilot**

serviciocudadano@sena.edu.co  
Para: @ Wilson Ramirez Zuluaga: y 1 más  
CC: @Notificacion Servicio Ciudadano  
Mar 2026-07-21 11:27

**Importancia alta**

Retención Exchange Online (10 años) Expira: Vie 2036-07-18 11:27

01-MAIL-Recibidos Externos Ra...  
Descargado

3 archivos adjuntos (823 KB)

Guardar todo en OneDrive - Servicio Nacional de Aprendizaje Descargar todo

Apreciado Doctor(a) \* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA - 110144

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

Radicado: 7-2026-317447 - NIS: 2026-01-353635 de Fecha: 7/17/2026 6:45:25 PM

Asunto: FALLAS EN PLATAFORMAS  
Descripción del Asunto: SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO

21°C Mayorm. soleado

ESP LAA 77% 8:09 a. m. 22/07/2026

**SENA** Correspondencia Recibida

Radicado No. **7-2026-315868** Fecha **21/07/2026 10:44:47 A. M.** No. Interno SENA **2026-01-353396** (N.I.S.)

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

**Datos Básicos** Otros Destinatarios Respuestas PORSE Trámite Observaciones Ver Doc

Medio de Ingreso ☐ FÍSICO ☐ E-MAIL ☐ FAX ☐ TELEFÓNICO ☐ WEB ☐ ELECTRÓNICO

Tipo de Digitalización ☐ TOTAL ☐ PARCIAL ☒ NO DIGITALIZADO

**DATOS BÁSICOS DEL DOCUMENTO**

Fecha procedencia: No. Radicado Origen: Tipo Documento: **DOC UNITY**

No. Anexos: Descripción Anexos: (Máx 60 Car.)

Asunto: **QUEJA** Descripción Asunto: (Máx 60 Car.)  
**EN LA PLATAFORMA ZAJUNA AÚN NO APARECEN LOS CURSOS A LOS CUALES ME INSCRIBÍ UNO DE ELLOS COMENZÓ EL 14 DE JULIO Y AÚN NO SE PUEDE REVISAR Y LA PLATA**

**TÉRMINOS DE LA COMUNICACIÓN**

Tiempo Respuesta (Días): **14** Fecha Max. Respuesta: **12/08/2026**

**DESTINATARIO**

Dependencia: **11014** Nombre: **OFICINA DE SISTEMAS**

Funcionario: **\* (E) ANGELA PATRICIA IBARRA QUIROGA**

**REMITENTE**

Entidad Externo - Persona Natural / Empresa

Nombre: \*  
Cargo/Dependencia:  
Dirección:  
Teléfono/Ext:  
Municipio: **TUNJA**

Funcionario:  
Barrio:  
Celular:  
Departamento: **BOYACA**

21°C Mayorm. soleado

ESP LAA 8:31 a. m. 22/07/2026



CE (FRM)-7-2026-315889-(1)-21/07/2026-110144-\* WILSON RAMIREZ ZULIAGA-DURANT - Google Chrome

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

**OnBase**

Vista del ciclo de vida: Carpeta de trabajo

Nombre: C.E. (FRM)-7-2026-315889-(1)-21/07/2026-110144-\* WILSON RAMIREZ ZULIAGA-DURANT

Elementos: 2

Plantilla: Ninguno

**Bandeja de entrada**

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

Nombre: C.E. (FRM)-7-2026-315889-(1)-21/07/2026-110144-\* WILSON RAMIREZ ZULIAGA-DURANT

Fecha de ingreso: 22/7/2026 07:30:21

Elementos: 1 de 158

Generar y Enviar Respuesta: Traslado a Dependencias o Funcionario: Asignar Serie Documental

**Correspondencia Recibida**

Radicado No: 7-2026-315889 Fecha: 21/07/2026 10:44:47 No Informa Sema: 2026-01-353397

Estado Correspondencia: ENTREGADO EN DEPENDENCIA

Enviar a la mesa: SI NO

Ver Doc

Datos Básicos: Datos Destinatarios: Respuestas: PQR/SI 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: No Radicado Origen: No Tipo Documento: DOC UNITY

No. Arqueo: Descripción Asunto: (Máx 60 Car.)

Asunto: QUEJA Descripción Asunto: DURANTE 10.4 DIAS LA PLATAFORMA ZULIN NO H

**TERMINOS DE LA COMUNICACIÓN**

Tiempo Respuesta (Días): 14 Fecha Mar. Respuesta: 12/8/2026

**DESTINATARIO**

Dependencia: IT014 Nombre: OFICINA DE SISTEMAS

Funcionario: \*E-ANGELA PATRICIA IBARRA QUIROGA

**REMITENTE**

Entero - Persona Natural / Empresa

Entidad: Nombre: Cargo/Dependencia: Dirección: Teléfono/Ext: Municipio: Email Remitente: País: COLUMBIA

Funcionario: Rango: Celular: Departamento: TOLIMA

Internacional: Otro País: COLUMBIA

0 Nota(s)

Solo lectura

25°C Mayorm, soleado

Buscar

ESP LAA

100%

10:27 a. m. 22/07/2026

CE (FRM)-7-2026-315889-(1)-21/07/2026-110144-\* (E) ANGELA PATRICIA IBARRA QUI - Google Chrome

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

**OnBase**

Vista del ciclo de vida: Carpeta de trabajo

Nombre: C.E. (FRM)-7-2026-315889-(1)-21/07/2026-110144-\* WILSON RAMIREZ ZULIAGA-DURANT

Elementos: 1 de 158

Generar y Enviar Respuesta: Traslado a Dependencias o Funcionario: Asignar Serie Documental

**Bandeja de entrada**

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

Nombre: C.E. (FRM)-7-2026-315889-(1)-21/07/2026-110144-\* WILSON RAMIREZ ZULIAGA-DURANT

Fecha de ingreso: 22/7/2026 07:30:21

Elementos: 1 de 158

Generar y Enviar Respuesta: Traslado a Dependencias o Funcionario: Asignar Serie Documental

**Datos de la Comunicación**

Asunto: QUEJA

Interes:

Tipo de Asunto: SERVIDOR PUBLICO

Tema: MALA PRESTACION DEL SERVICIO - TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Dependencia Destino: OFICINA DE SISTEMAS

Descripción: Durante ya 4 días la plataforma ZULIN no ha estado funcionando, no me deja ingresar y esto me está perjudicando debido a que necesito realizar mis cursos lo más rápido posible. No me parece que el hecho de que la plataforma "esta en mantenimiento" sea una excusa para que deje de funcionar por 4 días, quisiera que esto se resuelva para poder continuar con mis labores. Gracias por su atención.

Medio de Respuesta: CORREO ELECTRONICO

0 Nota(s)

En préstamo

25°C Mayorm, soleado

Buscar

ESP LAA

100%

10:27 a. m. 22/07/2026



## → 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 la integridad, consistencia y calidad de la información registrada. Finalmente, se realizó el cargue de la documentación en la plataforma OnBase, garantizando un registro completo y debidamente soportado para su adecuada gestión y consulta.

## 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 an email inbox with a list of messages. The selected message is from "C.E. (FRM)-7-2026-318901 (1)-21/07/2026-110144\* WILSON RAMÍREZ ZULUAGA BUEN DÍ" with a date of 21/07/2026 17:50:02. The email content includes a subject line "INDISPONIBILIDAD ZAJUNA.JPG 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS: 2026-01-354095 - 22/7/2" and a body text "BUEN DÍA, AGRADEZCO SU GESTIÓN VA". Below the email content, there are buttons for "Generar y Enviar Respuesta", "Traslado a Dependencias Funcionales", and "Asignar Serie Documental".

The bottom section shows a "Respuesta Electrónica" form. The form includes fields for "Número de Radicación" (01-9-2026-094244), "NIS" (2026-01-354095), "Asunto" (RESPUESTA A SOLICITUD), "Fecha" (22/07/2026 14:10:33), "Antecedente" (7-2026-318901), and "Descripción del Asunto" (BUEN DÍA, AGRADEZCO SU GESTIÓN VALIDANDO EN RELACIÓN A QUE LA PLATAFORMA ZAJUNA, PRESENTA INTERMITENCIA, EL FIN). The "Destinatario Externo" section includes fields for "Nombre" (MARIANA TRIANA CÁRDENAS) and "Email" (MARIANATRIANACARDENAS@GMAIL.COM). The "Cuerpo" section is empty.

The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with the date 22/07/2026 and time 2:10 p.m.



## Respuesta Ciudadana 01-9-2026-064356 No. 7-2026-319795

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

Fecha Mié 22/07/2026 3:31 PM

Para IVONNEDANIELADIAZ22@GMAIL.COM <IVONNEDANIELADIAZ22@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 2026-01-355451 - 7.png;

Apreciado Ivonne Diaz

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2026-319795

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| <b>Radicado Respuesta</b> | <b>01-9-2026-064356</b> |
| <b>N.I.S.</b>             | <b>2026-01-355451</b>   |

1-10144

Bogotá

Señora:

IVONNE DIAZ

Aprendiz

| 01.FORMATO_PQRS_ONBASE_2026                                                                              |      |     |                      |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|----------------------|---------------------|---------------|----------------|-----------------------------------|------------------|-----------------------|-----------|
| Buscar herramientas, ayuda y mucho más (A)                                                               |      |     |                      |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
| Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo |      |     |                      |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
| Comentarios                                                                                              |      |     |                      |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
| Compartir                                                                                                |      |     |                      |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
| Calibri (Cuerpo) 11 N General                                                                            |      |     |                      |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
| K7308 DIFICULTAD INGRESO ZAJUNA                                                                          |      |     |                      |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
| 1                                                                                                        | N    | M   | TIPO DE COMUNICACIÓN | FECHA DE INGRESO    | RADICADO      | NIS            | NOMBRE DEL PETICIONARIO           | TIPO DE PETICIÓN | ASUNTO                | CATEGORÍA |
| 7349                                                                                                     | 7348 | JUL | EXTERNA              | 20/7/2026 19:50:16  | 7-2026-317993 | 2026-01-352634 | ANACUELLAR546@GMAIL.COM           | Resuelto         | PETICION              | ZAJUNA    |
| 7350                                                                                                     | 7349 | JUL | EXTERNA              | 21/7/2026 17:27:17  | 7-2026-319463 | 2026-01-355150 | STEFANIA CARDONA AMAYA            | Resuelto         | FALLAS EN PLATAFORMAS | ZAJUNA    |
| 7351                                                                                                     | 7350 | JUL | EXTERNA              | 22/7/2026 7:29:49   | 7-2026-319643 | 2026-01-355158 | ALEJANDRA CARBONERO               | Resuelto         | FALLAS EN PLATAFORMAS | ZAJUNA    |
| 7352                                                                                                     | 7351 | JUL | EXTERNA              | 22/7/2026 7:59:53   | 7-2026-319681 | 2026-01-355245 | YURANY OSORIO MOLINA              | Resuelto         | FALLAS EN PLATAFORMAS | ZAJUNA    |
| 7353                                                                                                     | 7352 | JUL | EXTERNA              | 22/7/2026 7:59:54   | 7-2026-319684 | 2026-01-355248 | MARYORIS JAIMES BUSTOS            | Resuelto         | FALLAS EN PLATAFORMAS | ZAJUNA    |
| 7354                                                                                                     | 7353 | JUL | EXTERNA              | 21/07/2026 17:24:51 | 7-2026-319452 | 2026-01-350428 | JESSICA PAOLA LOPEZ TABARES       | Resuelto         | FALLAS EN PLATAFORMAS | ZAJUNA    |
| 7355                                                                                                     | 7354 | JUL | EXTERNA              | 21/07/2026 22:01:49 | 7-2026-319600 | 2026-01-354995 | ANIE JULEH MURILLO OROZCO         | Resuelto         | PETICION              | ZAJUNA    |
| 7356                                                                                                     | 7355 | JUL | EXTERNA              | 21/07/2026 21:34:33 | 7-2026-319592 | 2026-01-354986 | TERESA DIAZ                       | Resuelto         | PETICION              | ZAJUNA    |
| 7357                                                                                                     | 7356 | JUL | EXTERNA              | 21/07/2026 10:03:14 | 7-2026-312806 | 2026-01-353157 | YICELAMUNERACHAVARRIA@GMAIL.COM   | Resuelto         | RECLAMO               | ZAJUNA    |
| 7358                                                                                                     | 7357 | JUL | EXTERNA              | 22/07/2026 8:45:09  | 7-2026-319745 | 2026-01-355359 | JEISSON OSWALDO ESCOBAR SARMIENTO | Resuelto         | FALLAS EN PLATAFORMAS | ZAJUNA    |
| 7359                                                                                                     | 7358 | JUL | EXTERNA              | 22/07/2026 8:45:09  | 7-2026-319746 | 2026-01-355363 | NATALIA ANDREA DIAZ LOZANO        | Resuelto         | NOVEDADES DE ALUMNOS  | ZAJUNA    |
| 7360                                                                                                     | 7359 | JUL | EXTERNA              | 22/07/2026 8:47:26  | 7-2026-319754 | 2026-01-355371 | ILEANA PATRICIA REBAGE SOTO       | Resuelto         | FALLAS EN PLATAFORMAS | ZAJUNA    |
| 7361                                                                                                     | 7360 | JUL | EXTERNA              | 22/07/2026 8:47:27  | 7-2026-319756 | 2026-01-355380 | LEIDY MILENA RUGE ROZO            | Resuelto         | RESPUESTA SOLICITUD   | ZAJUNA    |
| 7362                                                                                                     | 7361 | JUL | EXTERNA              | 22/07/2026 7:59:54  | 7-2026-319682 | 2026-01-355247 | ANDREA NOVOAPOLANCO               | Resuelto         | FALLAS EN PLATAFORMAS | ZAJUNA    |
| 7363                                                                                                     | 7362 | JUL | EXTERNA              |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
| 7364                                                                                                     | 7363 | JUL | EXTERNA              |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
| 7365                                                                                                     | 7364 | JUL | EXTERNA              |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |
| 7366                                                                                                     | 7365 | JUL | EXTERNA              |                     |               |                |                                   |                  |                       |           |



### → 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 definidos 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 | 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 | GRU  |
|-------|---------|--------------|---------------------|---------------------|---------------|------------|-------------------|--------------|------------------|---------|------------------|-------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|------|
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026315829       | 202601350307 | 17/07/2026       | VIRTUAL | WEB              | 3/08/2026                     | 3/08/2026                                | 30/07/2026                       | CIUD |
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026314227       | 202601348551 | 16/07/2026       | VIRTUAL | WEB              | 10/08/2026                    | 10/08/2026                               | 29/07/2026                       | CIUD |
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026315833       | 202601350311 | 17/07/2026       | VIRTUAL | WEB              | 11/08/2026                    | 11/08/2026                               | 30/07/2026                       | CIUD |
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026315834       | 202601350312 | 17/07/2026       | VIRTUAL | WEB              | 11/08/2026                    | 11/08/2026                               | 30/07/2026                       | CIUD |
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026315835       | 202601350313 | 17/07/2026       | VIRTUAL | WEB              | 11/08/2026                    | 11/08/2026                               | 30/07/2026                       | CIUD |
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026315836       | 202601350314 | 17/07/2026       | VIRTUAL | WEB              | 11/08/2026                    | 11/08/2026                               | 30/07/2026                       | CIUD |
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026315854       | 202601350332 | 17/07/2026       | VIRTUAL | WEB              | 11/08/2026                    | 11/08/2026                               | 30/07/2026                       | CIUD |
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026315981       | 202601350515 | 17/07/2026       | VIRTUAL | WEB              | 11/08/2026                    | 11/08/2026                               | 30/07/2026                       | CIUD |
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026316036       | 202601351079 | 17/07/2026       | VIRTUAL | EMAIL            | 11/08/2026                    | 11/08/2026                               | 30/07/2026                       | CIUD |
| JULIO | 110144  | DIRECCIÓN GE | OFICINA DE SH       | GRUPO DE GESTI      | * WILSON RAMI | OnBase     | 72026316425       | 202601351048 | 17/07/2026       | VIRTUAL | WEB              | 11/08/2026                    | 11/08/2026                               | 30/07/2026                       | CIUD |



Alerta temprana PQRS - OFICINA DE SISTEMAS - 22\_07\_2026 Pública

#### Resumen por Copilot



Adriana Daza Pulido

Para: Angela Patricia Ibarra Quiroga; Oficina de Sistemas; 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; Angie Carolina Pardo Hernandez

Mié 2026-07-22 15:11

Retención: Exchange Online (10 años) Expira: Sáb 2036-07-19 15:11

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          | VALIDACIÓN<br>FECHA MÁX<br>DE RESPUESTA<br>ONBASE | FECHA<br>MAXIMA<br>PROMESA DE<br>SERVICIO | ASUNTO | ESTADO REAL PQRS |
|-------|---------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------|-------------------|--------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------|------------------|
| JULIO | 110146              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTION<br>OPERATIVA DE SERVICIOS<br>TECNOLOGICOS | * (E) JUAN FRANCISCO<br>GONZALEZ VIDAL | OnBase     | 72026287703       | 202601322162 | 24/07/2026                                        | 14/07/2026                                | QUEJA  | PROXIMA A VENCER |

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

Alerta temprana PQRS - OFICINA DE SISTEMAS - 24\_07\_2026 Pública



#### Resumen por Copilot

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          | VALIDACIÓN<br>FECHA MÁX<br>DE RESPUESTA<br>ONBASE | FECHA<br>MAXIMA<br>PROMESA DE<br>SERVICIO | ASUNTO   | ESTADO REAL PQRS                          |
|-------|---------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------|-------------------|--------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------|-------------------------------------------|
| JULIO | 110146              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTION<br>OPERATIVA DE SERVICIOS<br>TECNOLOGICOS             | * (E) JUAN FRANCISCO<br>GONZALEZ VIDAL | OnBase     | 72026316825       | 202601351492 | 03/08/2026                                        | 30/07/2026                                | PETICION | PROXIMA A VENCER -<br>PROMESA DE SERVICIO |
| JULIO | 110146              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTION<br>OPERATIVA DE SERVICIOS<br>TECNOLOGICOS             | * (E) JUAN FRANCISCO<br>GONZALEZ VIDAL | OnBase     | 72026313723       | 202601348060 | 10/08/2026                                        | 29/07/2026                                | PETICION | PROXIMA A VENCER -<br>PROMESA DE SERVICIO |
| JULIO | 110146              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTION<br>OPERATIVA DE SERVICIOS<br>TECNOLOGICOS             | * (E) JUAN FRANCISCO<br>GONZALEZ VIDAL | OnBase     | 72026315357       | 202601349841 | 10/08/2026                                        | 29/07/2026                                | PETICION | PROXIMA A VENCER -<br>PROMESA DE SERVICIO |
| JULIO | 110144              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTIÓN<br>ESTRATÉGICA Y OPERACIÓN<br>DE SOLUCIONES DIGITALES | * WILSON RAMÍREZ<br>ZULUAGA            | OnBase     | 72026317760       | 202601352422 | 11/08/2026                                        | 30/07/2026                                | PETICION | PROXIMA A VENCER -<br>PROMESA DE SERVICIO |
| JULIO | 110146              | OFICINA DE SISTEMAS | GRUPO DE GESTION<br>OPERATIVA DE SERVICIOS<br>TECNOLOGICOS             | * (E) JUAN FRANCISCO<br>GONZALEZ VIDAL | OnBase     | 72026317840       | 202601352498 | 11/08/2026                                        | 30/07/2026                                | PETICION | PROXIMA A VENCER -<br>PROMESA DE SERVICIO |

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



#### → 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 aseguró su remisión oportuna, el seguimiento permanente de los casos y la trazabilidad de las actuaciones realizadas, garantizando la consistencia e integridad de la información, el adecuado control del proceso y el cumplimiento de los lineamientos definidos.

#### EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

The screenshot displays the OnBase (Unity Client Production) interface. The top navigation bar includes tabs for 'Archivo', 'Inicio', and 'Favoritos'. The main menu on the left lists various document types and actions, such as '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 radicación Convenios', 'Radicación de Convenios', 'RESOLUCIONES', 'RESOLUCIONES - FRM', and 'SGDEA'. The 'SGDEA' section is expanded, showing 'SGDEA - Crear FUID' and 'SGDEA - Ingreso a Expediente'. The 'SGDEA - Ingreso a Expediente' form is the active window, displaying the following information:

- Información del Expediente:**
  - Código Expediente: 2026EX-080189
  - Nombre expediente: DERECHOS DE PETICION LEWIS DAVID BELTRAN LOPEZ TARJETA DE IDENTIDAD 1
  - 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: 7-2026-108046
  - Origen: ELECTRONICO
  - Fecha Creacion Documento: 15/3/2026 00:00:00

The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the date and time: 2:05 p.m., 21/07/2026.



OnBase (Unity Client Production)

Último inicio de sesión: 21/7/2026 13:08:47

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

Tipo Documental \*  
RESPUESTA A DERECHO DE PETICION

Nombre Documento \*  
7-2026-108758

Origen: \*  
ELECTRONICO

Fecha Creacion Documento: \*  
5/3/2026 00:00:00

Documento Electronico

(Pendiente) Respuesta Ciudadania

Importar

Notas

Guardar

Guardando formulario  
El formulario está siendo guardado.

212 p. m.  
21/07/2026

Consultas personalizadas

OnBase

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

Tipos de consulta

SG

SGDEA Expediente

SGDEA Publicacion Pr estamo

Tipo de búsqueda

Palabras clave

SGDE... =

2026EX-0801

SGDE... =

Resultados de las consultas personalizadas

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

| Tipo Documental                 | Nombre de Documento                                             | Codigo Expediente | Nombre Expediente                                                                                 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESPUESTA A DERECHO DE PETICION | [1] RESPUESTA A DERECHO DE PETICION - 7-2026-110326 - 7/21/2026 | 2026EX-080195     | DERECHOS DE PETICION FRANCISCO JAVIER GAMBOA PLAZAS CÉDULA DE CIUDADANIA 1007312653 7-2026-110326 |
| SGDEA - Indice Electronico      | [1] SGDEA - Indice Electronico - 2026EX-080195                  | 2026EX-080195     |                                                                                                   |

Elementos: 3

Seleccione un elemento

29°C  
Mayorm. soleado

2:27 p. m.  
21/07/2026



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

### SGDEA - Ingreso a Expediente

**Información del Expediente**

Código Expediente \* 2024EX-080262 Nombre expediente DERECHOS DE PETICION LAURA VALENTINA RUBIANO ORTIZ CÉDULA DE CIUDAD

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

Código Subserie DERECHOS DE PETICION Subserie DERECHOS DE PETICION

**Información del Documento**

Grupo Documental \* TRD

Tipo Documental \* DERECHO DE PETICION

Nombre Documento \* 7-2026-114921

Origen \* ELECTRONICO

Fecha Creación Documento \* 3/3/2026 00:00:00

**Documento Electronico (1)**

(Pendiente) CRM No. 7-2026-114921 - ME PERMITO COMUNICARME CON LISTEDES YA QUE ACTUALMENTE ESTOY PRESENTANDO INCONVENIENTES PARA INGRESAR A LA PLATAFORMA SOFIA PLUS...eml [Quitar](#)

Importar

Notas

28°C Mayorm. soleado Buscar

outlook.cloud.microsoft/mail/

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

Administración ... 7-2026-125086

Archivo Inicio Vista Ayuda Buscar

Tiene datos adjuntos No leído Marcado Me Para Cerrar búsqueda Herramientas de búsqueda

Buscar con Copilot Buscar "7-2026-125086"

Resultados

| De                              | Asunto                                                                                                             | Recibido                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| servicioalciudadano@sena.edu.co | CRM No. 7-2026-125086 - FALLO EN LA PRESENTACIÓN DE PRUEBAS Apreciado Doctor(a) * WILSON RAMIREZ ZULUAGA - 110...  | Administración ... 2026-03-09 |
| servicioalciudadano@sena.edu.co | CRM No. 7-2026-147240 - BUEN DÍA ENTENDIENDO LO DEL TIEMPO Y FECHAS ASIGNADAS PARA LA PRESENTACIÓN DE PRUEBAS L... | Administración ... 2026-03-19 |

24°C Mayorm. nublado Buscar



## → 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 la plataforma OnBase, la gestión de expedientes electrónicos y la administración del repositorio documental en la nube. Estas actividades contribuyeron a fortalecer los conocimientos técnicos, promover la adopción de buenas prácticas y optimizar la eficiencia en la gestión de la información y los procesos documentales.

Estas acciones permitieron fortalecer la comprensión y aplicación de los procedimientos vigentes, estandarizar criterios de gestión y alinear las actividades con las directrices institucionales. Asimismo, facilitaron el intercambio de buenas prácticas, promovieron la mejora continua y contribuyeron a la optimización de los procesos, fortaleciendo la eficiencia operativa y la calidad en la gestión de la información.

## EVIDENCIAS DEL ENTREGABLE

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

GLPI

Inicio

Buscar...

DSL SENA

Comproba que eres tú

Chat

Vista personal Vista de Grupo Vista Global RSS feeds Forms Todo

SUS CASOS EN CURSO 5 DENTRO 192

| ID         | SOLICITANTE            | ELEMENTOS ASOCIADOS | DESCRIPCIÓN                                                                         |
|------------|------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ID: 240999 | Wilson Ramirez Zuluaga | General             | 21/07/2026 8:21 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-314227 NIS: 2026-01-348551 (0 - 0) |
| ID: 240993 | Wilson Ramirez Zuluaga | General             | 21/07/2026 8:12 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-315931 NIS: 2026-01-350515 (0 - 0) |
| ID: 240922 | Wilson Ramirez Zuluaga | General             | 18/07/2026 2:59 PM Fwd: Aviso de suspensión de cuenta. (0 - 0)                      |
| ID: 240313 | Wilson Ramirez Zuluaga | General             | 17/07/2026 8:44 AM Traslado PQRS No.: 7-2026-315170 NIS: 2026-01-349494 (0 - 0)     |
| ID: 239798 | Wilson Ramirez Zuluaga | General             | 16/07/2026 9:36 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-312344 NIS: 2026-01-346604 (0 - 0) |

SUS CASOS OBSERVADOS 5 DENTRO 354

| ID         | SOLICITANTE                | ELEMENTOS ASOCIADOS | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                               |
|------------|----------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID: 241249 | Viviana Garces Morales     | General             | 21/07/2026 11:15 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-317581 NIS: 2026-01-352246 (0 - 0)                                                                                      |
| ID: 241269 | Lina Marcela Aguirre Marin | General             | 21/07/2026 11:58 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-318051 NIS: 2026-01-352684 - Solicitud restablecimiento contraseña NICOLÁS FELIPE NARVÁEZ CAMPOS T.I 1914879190 (0 - 0) |
| ID: 241275 | Lina Marcela Aguirre Marin | General             | 21/07/2026 12:09 PM RV: CRM No. 7-2026-317375-Solicitud desbloqueo/restablecimiento contraseña usuaria SHARON NICOLE RODRIGUEZ MACHADO T.I 1033739103                     |

29°C Mayorm, soleado

Buscar

ESP LAA

4:14 p. m. 21/07/2026



**GLPI**

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar... DSL SENA WVR

21/07/2026 8:21 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-314227 NIS: 2026-01-348551 (240999)

**Casos** 3

Estadísticas

Contratos

Todo

Creado: hace 6 horas por Nicolás Moreno Rincón

Última actualización: hace 2 horas por Jonathan Alexander Arila Sierra

21/07/2026 8:21 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-314227 NIS: 2026-01-348551

Sr (es) Mesa de Servicios.

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en la gestión del caso del usuario que se relaciona a continuación:

**\*ACTUALIZAR DATOS-REESTABLECER CONTRASEÑA**

Buen día. Tengo un inconveniente, pues no me deja ingresar a la plataforma y cuando quiero restablecer mi contraseña. No me deja, pues dice que está asignada a un correo electrónico que ya no uso, quisiera actualizar mis datos al correo [wilmar.romero1982@gmail.com](mailto:wilmar.romero1982@gmail.com)

Y asignar una nueva contraseña

NOMBRE: WILMAR DIDIER ROMERO RODRIGUEZ

C.C. 80732717

Fecha de Apertura: 21-07-2026 10:...

Tipo: Requerimiento

Categoría: ...IÓN USUARIOS

Estado: En curso (asignada)

Fuentes solicitante: E-Mail

Urgencia: Mediana

Impacto: Mediana

Prioridad: Mediana

29°C Mayorm. soleado

Buscar

4:15 p. m. 21/07/2026

**GLPI**

Inicio

Buscar... DSL SENA WVR

Vista personal Vista de Grupo Vista Global RSS feeds Forms Todo

**SUS CASOS EN CURSO** 5 DENTRO 190

| ID         | SOLICITANTE            | ELEMENTOS ASOCIADOS | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                   |
|------------|------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID: 241966 | Wilson Ramirez Zuluaga | General             | 22/07/2026 11:04 AM RV: Traslado de Comunicación 7-2026-317272 (0 - 0)                                                                                                        |
| ID: 241943 | Wilson Ramirez Zuluaga | General             | 22/07/2026 10:58 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-318902 NIS: 2026-01-354098- Activación usuario Sofia Plus Luis Francisco Tavera Morales CC 1032361318 (0 - 0)               |
| ID: 242005 | Wilson Ramirez Zuluaga | General             | 22/07/2026 11:35 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-318009 NIS: 2026-01-352649- Solicitud activación usuario Sofia Plus CLAUDIA KATHERINE CORDOBA RODRIGUEZ CC 39798453 (0 - 0) |
| ID: 215507 | Wilson Ramirez Zuluaga | General             | 7/05/2026 12:26 PM RV: CRM No. 7-2026-199070- Solicitud restablecimiento contraseña y                                                                                         |

**SUS CASOS OBSERVADOS** 5 DENTRO 202

| ID         | SOLICITANTE                                                                    | ELEMENTOS ASOCIADOS | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                         |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID: 242018 | Jelmy Andrea Rodríguez Benavides<br>Monica Rocio Poveda                        | Programas - KACTUS  | Actualización Service pack 113 ambiente de pruebas (0 - 0)                                                                                                          |
| ID: 241025 | Lina Marcela Aguirre Marín<br>Luz Elena Lopez Garcia<br>Viviana Garces Morales | General             | 21/07/2026 8:46 AM RV: Traslado PQRS No.: 7-2026-316425 NIS: 2026-01-351048- Solicitud actualización de datos NICOLÁS CABEZAS CASTILLO CC 1111668253 (0 - 0)        |
| ID: 235587 | Lina Marcela Aguirre Marín<br>Luz Elena Lopez Garcia<br>Viviana Garces Morales | General             | 6/07/2026 2:42 PM RV: Traslado de Comunicación 7-2026-295508- Solicitud activación cuenta institucional usuario FELIX ANTONIO CASAS RODRIGUEZ CC 19.264.263 (0 - 0) |

https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/central.php

27°C Parc. soleado

Buscar

3:57 p. m. 22/07/2026



https://miayudatic.sena.edu.co/public/khub/front/ticket.form.php?id=242887

Comproueba que eres tú

GLPI

Inicio / Soporte / Tickets

Buscar... DSL SENA WR

23/07/2026 4:26 PM RV: Traslado de Comunicación 05-9-2026-034190 (242887)

Casos 3

Estadísticas

Contratos

Todo

Creado: hace 1 horas por Nicolás Moreno Rincon

Última actualización: hace 1 horas por Nicolás Moreno Rincon

23/07/2026 4:26 PM RV: Traslado de Comunicación 05-9-2026-034190

Sr (es).

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta nos permitimos solicitar su apoyo en la gestión del caso del usuario que se relaciona a continuación:

"SOLICITUD DE PARAMETRIZACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE FICHA DE FORMACIÓN 5-9501"

Caucasia

Señora

Angela Patricia Ibarra Quiroga

Jefe de Oficina de Sistemas

...

Fecha de Apertura: 23-07-2026 16:

Tipo: Requerimiento

Categoría: ...IÓN USUARIOS

Estado: En curso (asignada)

Fuentes solicitante: E-Mail

Urgencia: Mediana

Impacto: Mediana

Prioridad: Mediana

24°C Mayorm. nublado

Buscar

ESP LAA

6:15 p. m. 23/07/2026

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

Handwritten signature/initials