CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA
Registro de actividades de soporte técnico

Abr-20-2026 08:11a
Funcionario: Maidy Marin

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica solicitando soporte para realizar liquidación de retroactivos y auxilio de transporte.
Se establece comunicación con el usuario, se informa que la llamada y la conexión remota está siendo grabada y monitoreada con fines de control y aseguramiento de la calidad.
Posteriormente se establece conexión remota por AnyDesk.

Descripción de la solicitud: Usuario requiere validación en la liquidación de retroactivos, debido a que el valor calculado no corresponde al registrado en novedades y afecta el auxilio de transporte.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: No

Actividades realizadas: Se realiza la revisión de la liquidación, identificando que el valor elevado se genera por la parametrización del concepto de auxilio de transporte, que esta siendo utilizado para registrar el retroactivo. Con base en lo anterior, se orienta al usuario para crear un nuevo concepto específico para retroactivos y registrarlo mediante novedades de liquidación. El usuario realiza la creación del concepto siguiendo las indicaciones y lo asocia correctamente en las novedades.
Posteriormente, se ejecuta nuevamente la liquidación, validando que los valores de retroactivo de auxilio de transporte se calculan de forma correcta.

El usuario confirma el resultado y agradece la colaboración.

Estado: No quedan pendientes con el usuario, caso cerrado y solucionado.

Campañas de soporte: Señor usuario, lo invitamos a visitar nuestro portal de soporte técnico desde el acceso directo del sistema “¿Requiere soporte técnico?” o desde la URL: https://soporte.syscafe.com, donde encontrará herramientas como el canal de autoagendamiento, canales de atención, calificación del servicio y acceso directo a nuestra página de documentación “Doc SysCafé”, entre otros.
Comentarios:

Abr-18-2026 02:47p

Funcionario: Santiago Laguna

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte por novedad en retroactivo de sueldo.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota AnyDesk.
Se informa que la llamada está siendo grabada y monitoreada con fines de control y aseguramiento de la calidad.
Solicitud: Novedad con calculo de retroactivo de empleado.
Análisis: Se realiza parametrización del sueldo de 2026 del empleado con novedad, se realiza reliquidación de la nómina con el retroactivo saliendo exitoso el proceso, se realiza actualización de los parámetros de nómina de salario mínimo y auxilio de transporte para 2026, se confirma en el centro de trabajo "Asistencial" a los empleados con menos de dos salarios mínimos el sistema le calcula el auxilio de transporte, se realiza aclaración de duda sobre los requerimiento en curso sobre los ajustes del nuevo decreto de función pública en nómina.
Estado: No quedan procesos pendientes con el usuario, caso cerrado y solucionado.

Comentarios:

Abr-15-2026 10:38a
Funcionario: Estefany Torres

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica por solicitud para liquidar bonificación de servicios prestados y bonificación de recreación de acuerdo a la nueva normatividad.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota ANYDESK.

Descripción solicitud: Usuario se comunica por solicitud para liquidar bonificación de servicios prestados y bonificación de recreación de acuerdo a la nueva normatividad.

Cuenta con copia de seguridad en la nube:
Si cuenta con el servicio de copia de seguridad en la nube de 10 gb, se indica que pueden ampliar el almacenamiento si lo desean comunicándose al área comercial.

Actividades realizadas:
Se informa al usuario que la llamada y la conexión en curso están siendo grabadas y monitoreadas con fines de control y aseguramiento de la calidad.

El usuario menciona que de acuerdo al decreto 312 del 25 de marzo del 2026, la bonificación de recreación se calcula de ahora en adelante con tres días y los

porcentajes de bonificación de servicios prestados pasaron del 35 al 38% y del 50% al 53%. Se ajustan porcentajes en el catálogo de parámetros de nómina, sin embargo, al momento de realizar la liquidación de bonificación de servicios prestados, se evidencia que el sistema toma por defecto el porcentaje anterior. Así mismo ocurre en la liquidación final, donde para bonificación de recreación toma 2 días y, de igual manera, para bonificación de servicios prestados toma el porcentaje anterior. Por lo que se indica al usuario que se va a elevar el requerimiento al área cargo y en cuanto se tenga una respuesta se le estaría informando al respecto.

Usuario queda conforme con la información brindada.

Nota: Se consulta al usuario si hay algo más en lo que le pueda colaborar a lo que indica que en el momento no.

Estado: Queda un proceso pendiente con el usuario, caso será elevado.

Campañas: Se brinda información sobre herramientas para registrar solicitud de soporte desde el software, calificación del servicio, página de documentación y se informa sobre el servicio de copias de seguridad en la nube.

Comentarios:

Abr-15-2026 09:29a
Funcionario: Diego Castro

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Usuario solicita soporte en liquidación de bonificación de servicios prestados
Usuario se comunica por novedad en bonificación por servicios prestados

Se regresa llamada al usuario Alba Liliana Castro, a la línea suministrada 3184042130, en tres ocasiones, sin embargo, no fue posible establecer comunicación.

Se opta por dejar mensaje de texto

SysCafé intentó contactarlo sin éxito. Solicite soporte auto agendándose en soporte.syscafe.com. No responda a este mensaje.
Comentarios:

Abr-10-2026 10:04a
Funcionario: Maria Beltran

Contacto: DAVID RIVERA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte en ingreso de activos fijos por donación y comodato.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por Anydesk.

Descripción solicitud: Usuario requiere soporte en ingreso de activos fijos por donación y comodato.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: El usuario ya tiene conocimiento del servicio.

Actividades realizadas: Se informa al usuario que la llamada y la conexión en curso están siendo grabadas y monitoreadas con fines de control y aseguramiento de la calidad.
El usuario indica que requiere registrar activos fijos recibidos por donación y en comodato. Se le informa que este proceso se realiza mediante una nota de activos fijos, en la cual se debe asociar el activo con su respectiva contrapartida contable. Se procede a crear los tipos de comprobante correspondientes: uno para donación y otro para comodato. Adicionalmente, se explica el procedimiento para la creación rápida de activos fijos dentro del sistema. El usuario indica que realizará el proceso una vez reciba los activos fijos.
Se valida con el usuario si hay algo más en lo que se le pueda colaborar, a lo que indica que no, agradece y se finaliza la sesión.

Estado: No queda pendientes con el usuario, caso cerrado y solucionado.

Campañas: Se brinda información sobre herramientas para registrar solicitudes de soporte desde el portal de soporte técnico, calificación del servicio y página de documentación.
Comentarios:

Abr-10-2026 08:32a
Funcionario: Daniel Sarmiento

Contacto: DAVID RIVERA
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Solicita apoyo en manejo de activos fijos.
Se llama al usuario con el fin de brindar apoyo solicitado, sin embargo, el usuario nos encuentra disponible en el momento, se re agenda llamada para que le comuniquen nuevamente.
Comentarios:

Abr-09-2026 09:49a
Funcionario: Nathalie Roa

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Soporte sobre cambio de firma en ejecuciones presupuestal de la vigencia 2026
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por AnyDesk.

Descripción solicitud: Usuario se comunica porque requiere modificar la firma en las ejecuciones presupuestales de la vigencia 2026.

Actividades realizadas: Se establece comunicación con el usuario, se le informa al usuario que la llamada y la conexión están siendo grabadas y monitoreadas con fines de control y aseguramiento de la calidad.
Se realiza modificación del formato de impresión de la ejecución presupuestal, tanto para ingresos como para gastos; cambiando de "secretaria administrativa y financiera" a "secretario administrativo y financiero"; usuario revisa y verifica que queda en orden.

Estado: No queda pendientes con el usuario, caso cerrado y solucionado.

Campañas: Se brinda información sobre herramientas para registrar solicitud de soporte desde el portal del soporte técnico, calificación del servicio y página de documentación.

Comentarios:

Mar-09-2026 04:06p
Funcionario: Juan Salguero

Contacto: MARÍA MARLENY CÁRDENAS QUESADA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario realiza solicitud de acompañamiento para la creación de auxiliares en una cuenta contable destinada al manejo de estampillas.
Se regresa llamada al usuario y se establece conexión por AnyDesk

Descripción de la solicitud: Usuario realiza solicitud de acompañamiento para la creación de auxiliares en una cuenta contable destinada al manejo de estampillas.

Copia en la nube: Si

Actividades realizadas: Se establece comunicación con el usuario, se le informa al usuario que la llamada y la conexión están siendo grabadas y monitoreadas con fines

de control y aseguramiento de la calidad. El usuario indica que requiere crear una cuenta contable para el manejo de estampillas y menciona que desea utilizar la cuenta 240722, a la cual necesita crear auxiliares correspondientes a tres categorías que maneja actualmente. Se procede a realizar la validación en el plan de cuentas evidenciando que la cuenta contable 240722 ya se encuentra creada en el sistema, por lo cual se brinda acompañamiento al usuario en el proceso de creación de las tres cuentas auxiliares requeridas bajo dicha cuenta. Durante el proceso también se realiza la configuración correspondiente indicando que las cuentas deben acumular saldos por tercero, según la necesidad manifestada por el usuario. Finalizada la creación de las auxiliares se explica al usuario que para corregir los registros generados durante el presente año deberá editar los comprobantes correspondientes y asignar la cuenta auxiliar creada según el valor que corresponda en cada registro. Se consulta al usuario si presenta inquietudes adicionales, el usuario indica comprender la explicación brindada, manifiesta no tener más dudas, agradece la gestión realizada y se procede a finalizar la llamada.

Estado: No queda pendientes con el usuario, caso cerrado y solucionado.

Campañas: Se brinda información al usuario sobre las herramientas para registrar solicitudes de soporte desde el portal, sobre la calificación del servicio recibido y sobre la página de documentación donde puede consultar guías y material de apoyo relacionados con los procesos del sistema.
Comentarios:

Mar-06-2026 08:06a
Funcionario: Diego Castro

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario solicita soporte en activos fijos
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por Anydesk

Descripción de solicitud: No consulta saldos de inventario

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Si, (Nivel 0)

Actividades realizadas: Se informa que la llamada y la conexión en curso están siendo grabadas y monitoreadas con fines de control y aseguramiento de la calidad, se presenta una novedad al momento de consultar los activos fijos de la entidad después de realizar la actualización de versión. El usuario indica que únicamente se estaban visualizando correctamente los saldos correspondientes al mes de febrero, mientras que los demás meses no se reflejaban en la consulta.

Se procede a realizar la actualización de saldos desde diciembre de 2025 y, posterior a este proceso, se confirma que la novedad queda solucionada, permitiendo visualizar correctamente en pantalla los saldos de inventario de los activos fijos.

Estado: No queda pendientes con el usuario, caso cerrado y solucionado

Campaña: Señor usuario, recuerde realizar la consulta de la página de documentación, se solicita la calificación del servicio, se informa el uso de canales digitales ante la inhabilitación de líneas telefónicas y se reitera la importancia de realizar copias de seguridad en la nube
Comentarios:

Mar-05-2026 02:21p
Funcionario: Javier Ayala

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte por novedad en certificado de ingresos y retenciones.
Retorno de llamada al usuario – Conexión remota establecida por AnyDesk.

Se informa que la llamada está siendo grabada para fines de control y calidad.

Descripción solicitud:
Usuario requiere soporte por novedad en certificado de ingresos y retenciones.

Cuenta con copia de seguridad en la nube. Si

Actividades realizadas:
Se le indica al usuario el proceso correspondiente frente a la novedad presentada en el certificado de ingresos y retenciones. Inicialmente se genera copia de seguridad de la información y posteriormente se realiza la actualización de versión del sistema.

Una vez finalizado el proceso, se valida nuevamente la generación del certificado de ingresos y retenciones, el cual se refleja actualizado dentro del sistema. El usuario realiza la verificación correspondiente y confirma que el proceso se visualiza de forma correcta.

Campañas informativas:
Se le indica al usuario la ruta de acceso para la visualización de la página de documentación, el uso del chat bot, la calificación del servicio, el acuerdo de nivel de servicio (SLA) y la funcionalidad de copia de seguridad en la nube.

Estado del caso:
No quedan pendientes con el usuario, caso cerrado y solucionado.
Comentarios:

Mar-05-2026 08:35a
Funcionario: Diego Castro

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Solicitud de soporte sobre inconsistencia en las provisiones al momento de generar comprobante de liquidación de vacaciones LV1 en los meses de enero y febrero de 2026
Se explica al usuario que, en este momento, el requerimiento se encuentra en gestión por parte del área encargada. Por lo tanto, si desea obtener información adicional sobre el estado del requerimiento, podrá comunicarse con el funcionario asignado al mismo.
El usuario manifiesta haber comprendido la información y confirma que todo queda claro.
Comentarios:

Feb-26-2026 09:42a
Funcionario: Daniel Criales

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica por "Informar una novedad en el cálculo de provisiones de parafiscales y riesgos durante el periodo de vacaciones."

Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por Anydesk.

Descripción solicitud: Informar una novedad en el cálculo de provisiones de parafiscales y riesgos durante el periodo de vacaciones, así como solicitar el ajuste en la base de cálculo de parafiscales para que no se consideren las prórrogas de incapacidad en la liquidación de nómina.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Si cuenta con copia de seguridad en la nube.

Información: Se informa al usuario que la llamada y conexión están siendo grabadas y monitoreadas con fines de control y aseguramiento de la calidad, se le pregunta al usuario si cuenta con el servicio de copia de seguridad.

Actividades realizadas: Se ingresa a la configuración de los conceptos de nómina para parametrizar la provisión de riesgos laborales y parafiscales sobre el concepto de

vacaciones. Se realiza una liquidación de prueba de vacaciones y se valida que el sistema realice el cálculo prestacional de manera correcta según lo solicitado. Posteriormente, se atiende el requerimiento sobre la liquidación de nómina, procediendo a ajustar las bases de cotización para los conceptos de parafiscales, con el fin de excluir los valores correspondientes a prórrogas de incapacidad de dicha base. Se procesa nuevamente la liquidación de nómina y se verifica que los aportes se calculen conforme a la nueva parametrización técnica establecida.

El usuario agradece y finaliza la llamada.

Estado: • No queda pendiente con el usuario, caso cerrado y solucionado.

Campañas: Se brinda información sobre las herramientas para registrar solicitudes de soporte desde el portal de soporte técnico, la calificación del servicio y la página de documentación.
Comentarios:

Feb-19-2026 08:55a
Funcionario: Daniel Gonzalez

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica por: El usuario informa una novedad relacionada con la base para el cálculo de incapacidades, indicando que los gastos de representación no están siendo incluidos en la sumatoria a pesar de estar configurados, por lo cual solicita que estos conceptos se tomen automáticamente en la liquidación.

Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota Anydesk.

Descripción solicitud: El usuario informa una novedad relacionada con la base para el cálculo de incapacidades, indicando que los gastos de representación no están siendo incluidos en la sumatoria a pesar de estar configurados, por lo cual solicita que estos conceptos se tomen automáticamente en la liquidación.

Información: Se informa al usuario que la llamada y conexión están siendo grabadas y monitoreadas con fines de control y aseguramiento de la calidad, se le pregunta al usuario si cuenta con el servicio de copia de seguridad.

Actividades realizadas: Se valida la novedad en el sistema donde se evidencia que, aunque los gastos de representación están marcados para base de prestacionales, el proceso de incapacidad solo está tomando el sueldo básico para el cálculo. El usuario

manifiesta que en ocasiones anteriores el sistema realizaba este proceso de forma automática. Se le indica al usuario que, para elevar el caso al área de desarrollo y ajustar el concepto de liquidación de forma definitiva, es necesario que suministre el marco legal o normatividad que sustenta dicho requerimiento. Como solución provisional, se instruye al usuario sobre cómo ingresar manualmente la base de liquidación incluyendo el valor del gasto de representación directamente en el módulo. Se realiza una nueva liquidación de prueba aplicando este procedimiento y se confirma que el resultado es correcto. El usuario indica que se comunicará nuevamente una vez obtenga el soporte normativo para proceder con el escalamiento.

El usuario agradece y finaliza la llamada.

Estado: • Queda un proceso pendiente por parte del usuario, caso cerrado temporalmente hasta que el usuario se comunique.

Campañas: Se brinda información sobre las herramientas para registrar solicitudes de soporte desde el portal de soporte técnico, la calificación del servicio y la página de documentación.
Comentarios:

Feb-18-2026 03:04p
Funcionario: Daniel Gonzalez

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica por: El usuario requiere asesoría sobre cómo registrar y contabilizar las incapacidades que superan los 90 días para que el pago se realice sobre el 50% del salario.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota Anydesk.

Descripción solicitud: El usuario requiere asesoría sobre cómo registrar y contabilizar las incapacidades que superan los 90 días para que el pago se realice sobre el 50% del salario.

Información: Se informa al usuario que la llamada y conexión están siendo grabadas y monitoreadas con fines de control y aseguramiento de la calidad, se le pregunta al usuario si cuenta con el servicio de copia de seguridad.

Actividades realizadas: Se ingresa al sistema para orientar al usuario en el proceso de registro de novedades de nómina. Se le explica que, al momento de ingresar una incapacidad que supere los 90 días, debe dirigirse al apartado de pagos de nómina para ajustar el porcentaje de liquidación de forma manual. Se le indica cómo debe parametrizar o llamar el concepto para que el sistema reconozca la base del 50% del

salario de acuerdo con la normativa vigente para periodos prolongados. Se verifica con el usuario que la configuración permita la correcta generación del desprendible y el registro contable correspondiente. El usuario comprende el procedimiento y valida que la información se refleja de manera adecuada en el sistema.

El usuario agradece y finaliza la llamada.

Estado: • No queda pendiente con el usuario, caso cerrado y solucionado.

Campañas: Se brinda información sobre las herramientas para registrar solicitudes de soporte desde el portal de soporte técnico, la calificación del servicio y la página de documentación.
Comentarios:

Feb-02-2026 08:38a
Funcionario: Laura Suarez

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Llamada agendamiento
Descripcion Actividad: Reagendamiento de visita de soporte.
Se regresa llamada al Sr. Juan Bernarte y se procede a validar su solicitud, obteniendo por respuesta el requerir un agendamiento *

Se recuerda que la llamada esta siendo grabada y monitoreada por efectos de calidad.

Se revisa la disponibilidad de la agenda y, de acuerdo con lo solicitado por el usuario y, existiendo la posibilidad, se procede a coordinar agendamiento para el día 06 de febrero de 2026 en espacio de 08:00am a 12:00pm

Comentarios:

Ene-31-2026 03:04p
Funcionario: Daniel Gonzalez

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Usuario require soporte para cambiar fecha de capacitacion presencial del dia lunes
Se vuelve a llamar al usuario, quien indica que requiere cancelar la capacitación programada para el día lunes. Se le informa que, en ese caso, se procederá con la cancelación de la capacitación del día lunes y que ese mismo día se le estará contactando nuevamente para validar y agendar la nueva fecha de capacitación.
Comentarios:
