INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO SEPTIEMBRE 2024									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
38704	1	Soporte Técnico	9/09/2024	Manuel Gomez Patiño	Tecnología e Información	buen dia solicitamos su colaboración para la instalación del certificado ssl en la nueva version de websafi ya que este sitio será publicado en internet y por seguridad necesita el certificado anexamos lo enunciado	Cerrado	9/09/2024	Buenas tardas ingeniero Manuel, Se hace la instalacion del certificado SSL y se dejó activo en el subdominio websafi.caroycuervo.gov.co Se activa la redirección en la aplicación a la ruta https://websafi.caroycuervo.gov.co/bienvenida_new/dist/#/ Nota: solicitamos amablemente cuando se exponga a internet la aplicación esta quede tanto con el 80 como el 443 activo Quedamos atentos a sus comentarios.
38714	2	Soporte Técnico	10/09/2024	Liliana Jannette Montoya	Nómina	Buenas tardes, Atentamente solicito se remita copia del certificado de ingresos y retenciones de los exfuncionarios asociados a las cedulas: 51.812.027 79.705.791 Lo anterior a efecto de responder peticiones, dado que el sistema arroja el error que se reporta en captura de pantalla.	Cerrado	11/09/2024	Buenas tardes, Se verifico la generación de los Certificados de Ingresos y Retenciones en Formato 2024. Menu Nomina -> Ingresos y Retenciones -> Certificado de Ingresos y Retenciones Por favor verificar.
38715	3	Soporte Técnico	11/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	Buenos días, no es posible descargar los certificados de ingresos y retenciones de la vigencia 2023, se adjunta pantallazo del error. Gracias.	Cerrado	11/09/2024	Buenas tardes, Se verifico la generación de los Certificados de Ingresos y Retenciones en Formato 2024. Menu Nomina -> Ingresos y Retenciones -> Certificado de Ingresos y Retenciones Por favor verificar.

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO SEPTIEMBRE 2024									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
38716	4	Soporte Técnico	11/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	Buenas tardes. La funcionaria Natalia Bessolo Rueda con cc. 1098727234, se encontraba en vacancia temporal hasta desde el 05 de julio y presentó renuncia, aceptada el 28 de agosto, el funcionario Diego Armando Ariza, con cc 1032438057, se declaró insubsistente por periodo de prueba no satisfactorio, el 30 de agosto de 2024. En el mes de agosto no se realizó la liquidación correspondiente, ni el retiro en la planilla, la cual ya se pagó. Solicitamos indicaciones para realizar el respectivo ajuste.	Cerrado	13/09/2024	Buenas tardes Maritza Es necesario que la liquidación definitiva se realice en el mes de retiro. En el mes de septiembre no se puede reportar en la planilla. De acuerdo con lo que informó telefónicamente Andrea Bibiana Ramirez, ustedes hablaron con el operador y subieron una planilla con la novedad de retiro. En esta planilla debieron subir los aportes correspondientes a la liquidación definitiva,. En cualquier caso, la liquidación debe quedar en agosto, si ya no es posible se debe modificar la fecha de retiro al 1 de septiembre para poder liquidar y reportar en este mes todo el efecto, seguridad social y cesantpias. Quedamos atentos del estado del caso. Buenas tardes Andrea Se reprocesa la autoliquidación de aportes mes de agosto 2024, para los funcionarios: DIEGO ARMANADO ARIZA CC 1032438057 NATALIA BESSOLO RUEDA CC 1098727234 Deben descargar la autoliquidación y hacer la planilla de corrección con los valores faltantes con respecto a la original pagada. Igualmente reportar la novedad de retiro.
38717	5	Soporte Técnico	11/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	El funcionario Harold Gomez Carvajal con cc 1012346908, estaba en el cargo 4044 09 de Biblioteca especializada, se posesionó en encargo 4044 15 auxiliar administrativo del grupo de Biblioteca Especializada, al realizar la novedad en websafi muestra un error en la actualización. Adjunto pantallazo.	Cerrado	12/09/2024	Buenas tardes Maritza Revisada la planta de personal, hay solo 1 cargo 404415 y está en VACANCIA TEMPORAL. El titular de este cargo es: Para este estado de cargo, solo puede registrar encargo. Por favor indicar cual novedad de personal está registrando.

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO SEPTIEMBRE 2024									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
38718	6	Soporte Técnico	11/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	Buenas tardes ingeniera. No es posible visualizar el módulo de Talento Humano para crear la hoja de vida de dos nuevas funcionarias. Quedo atenta a sus instrucciones.	Cerrado	13/09/2024	Buenos días, En sesión directo con Andrea Viviana se dio acceso al modulo de Talento Humano en la nueva versión y presentación. La usuaria genero el registro de la hoja de vida del nuevo funcionario. Se identifico en la sesión que en el formulario de hoja de vida faltan las pestañas en donde se consignan los datos de formación y datos familiares. Sofhouse habilitara las pestañas e informara por medio del ticket. Cordial Saludo,
38724	7	Soporte Técnico	12/09/2024	Ruth Yanet Ayala Rivera	Inventario	Cordial saludo. 1. El sistema no está permitiendo crear líneas 2. El día de hoy realizamos un ingreso al sistema y el pdf generado en entrada-devolutivo no se deja descargar. Agradecemos su ayuda.	Cerrado	13/09/2024	Buenos días señora Ruth Yanet, En sesión directa con el Ing Manuel de tecnología se verificaron los procesos de usuarios. Cordial Saludo,
38729	8	Soporte Técnico	13/09/2024	Manuel Gomez Patiño	Tecnología e Información	Buen dia solicto acceso al módulo de administrador para la creacion y modificacion de usuarios de la plataforma	Cerrado	13/09/2024	Buenas tardes, En sesión directa con el Ingeniero Manuel, se realizó la explicación del proceso para realizar asignación de perfiles y permisos a los usuarios. Quedamos atentos a sus comentarios.
38730	9	Soporte Técnico	13/09/2024	Manuel Gomez Patiño	Tecnología e Información	Cuando un usuario entra por primera vez no deja llenar el formulario de acuerdo a la pantalla adjunta	Cerrado	17/09/2024	Buenos días, En sesión directa con el usuario se verifico el proceso de administracion y creación de usuarios. Cordial Saludo,
38733	10	Soporte Técnico	13/09/2024	Andrea Bibiana Ramírez Valdés	Nómina	Buenas tardes Ingeniera , Al liquidar la nomina del mes de septiembre no esta haciendo calculo de retención ,	Cerrado	13/09/2024	Buenas tardes Andrea Luego de verificar no se encontró inconveniente, por lo tanto volvimos a enviar el proceso de liquidación de la nómina, el cual demoró 4 minutos en total. Se verifica y se encuentra liquidada la rete fuente para 25 funcionarios. Por favor verificar nuevamente.
38742	11	Soporte Técnico	17/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	Buenos días ingeniera. Solicito su colaboración dado que al ingresar al aplicativo websafi no aparece el periodo de septiembre activo y al intentar activar no lo permite. Adjunto pantallazo. Se requiere de manera urgente por los términos de nómina.	Cerrado	17/09/2024	Buenos días Maritza Verificado el proceso, por favor salir e ingresarf al sistema ya se ve activo el periodo de septiembre.

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO SEPTIEMBRE 2024									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
38752	12	Soporte Técnico	17/09/2024	Andrea Bibiana Ramírez Valdés	Nómina	Buenas tardes al liquidar la nomina de la funcionaria LILIANA MONTOYA CC 35513494 el descuento de aportes esta tomando 2 veces la prima de coordinación y esta no es base .	Cerrado	18/09/2024	Buenos días Andrea Las novedades de vacaciones tipo: 07 - DISFRUTE DS HABILES VACACIONES SIN LIQUIDAR, corresponden a vacaciones que ya fueron pagadas e interrumpidas. Cuando esta novedad se interrumpió también le pagaron nuevamente AB, por lo tanto cuando se registra no se debe pagar Asignación Básica. La recomendación es que esas novedades se registren en el mes en el que van a aplicar, en este caso es en el mes de octubre. Se eliminó la novedad y se cpnfirma la liquidación de la nómina de septiembre. RENER EN CUENTA REGISTRARLA EN EL MES DE OCTUBRE. Favor verificar y confirmar.
38754	13	Soporte Técnico	18/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	Buenos días, solicito su colaboración con la verificación del web safi en la generación en excel de archivos SIIF pago nómina a beneficiario final deducciones, pues no me permite descargarlo. Gracias	Cerrado	18/09/2024	Buenas tardes Maritza, Se verifico el proceso de generacion de los archivos SIIF en la nueva version. Por favor verificar nuevamente.
38757	14	Soporte Técnico	18/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	Buenos días, solicito su colaboración con el siguiente caso: En septiembre se registrado una incapacidad de la funcionaria EMILCE BARRAGAN PULECIO, con identificación No. 39582811, sin embargo, dicha incapacidad fue en el mes de junio, por lo tanto, tomó la base de mayo 2.328.818. por lo cual se solicita el reajuste de lo mencionado. Gracias	Cerrado	18/09/2024	Buenas tardes, MILCE BARRAGAN PULECIO, con identificación No. 39582811 Atendiedo su solicitud, se actualizo la base según periodo de mayo 2.328818 Se verifico en sesión con la usuaria. Cordial Saludo,
38759	15	Soporte Técnico	18/09/2024	Ruth Yanet Ayala Rivera	Inventario	Cordial saludo. Agradezco la revisión y ajuste de quien aparece como Vo.Bo. en el comprobante de salida adjunto, debido a que el actual Coordinador de Recursos Físicos es José William Ballén Montoya. Muchas gracias!	Cerrado	20/09/2024	Buenas tardes, Con el fin de atender su solicitud, por favor informarnos desde que fecha el funcionario José William Ballén Montoya es Coordinador de Recursos Físicos?. Quedamos atentos a sus comentarios Buenos días, Atendiendo su solicitud, se actualizo el VoBo dejando como coordinador al tercero José William Ballén Montoya. Por favor verificar.

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO SEPTIEMBRE 2024									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
38760	16	Soporte Técnico	18/09/2024	Ruth Yanet Ayala Rivera	Inventario	Buenos días Yanet Estos responsables fueron creados en la primera carga de inventarios de ACTIVOS FIJOS. Esto fue en la versión anterior de SAFI hace más de 10 años, por lo tanto no hay registro en este momento del funcionario responsable en ese momento. Lo que puedo recordar es que los bienes que se encontraban en espacios abiertos o en salones les asignaron estos responsables, debido a que nadie se quería responsabilizar de ellos de manera directa. Igualmente hoy puede hacer traslados a un custodio identificado, debido a que con el tipo de almacenamiento, espacio y estructura ya pueden identificar la ubicación del activo. cordial mente.	Cerrado	25/09/2024	Cordial saludo. De manera atenta solicito informar si es posible saber quien o quienes fueron los usuarios que crearon estos nombres como Responsables en el inventario. Muchas gracias!! los espacios creados como responsable 1- INSTITUTO CARO Y CUERVO, 4-AULA MÚLTIPLE, 14- SALA DE JUNTAS CC, 39- ZAGUAN CC, 43-DEPÓSITO OBRAS CC, 49-CASA MARROQUIN Y 53-DEPÓSITO OBRAS.
38761	17	Soporte Técnico	18/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	uenas tardes, Solicitamos su colaboración con el ajuste de unas diferencias encontradas en el la autoliquidación de aportes, identificadas así: AFP: Roberto Carlos Mestre Herrera, cc 77192374, $100 mayor valor en planilla de autoliquidación. Silvia Karina Hernandez Guaque, cc 1053586430, $100 mayor valor en planilla de autoliquidación. FSP: Nelson Enrique Veloza Torres, cc 11365506, $200 mayor valor en planilla de autoliquidación. Nestor Javier Perez Pantevez, cc 80852070, $200 mayor valor en planilla de autoliquidación. EPS: Luz Yamile Beltrán Montaña, cc 35198770, $100 mayor valor en planilla de autoliquidación. Nelson Enrique Veloza Torres, cc 11365506, $100 mayor valor en planilla de autoliquidación. Ricardo Palacio Peña, cc 93358535, $100 mayor valor en planilla de autoliquidación. Hugo Alejandro Prieto Nuñez, cc 1015414424, $100 mayor valor en planilla de autoliquidación. Silvia Karina Hernandez Guaque, cc 1053586430, $100 mayor valor en planilla de autoliquidación. Quedo atenta a su colaboración,	Cerrado	19/09/2024	Buenas tardes, Las diferencias se estan revisando en el ticket 38764. Cordial Saludo,

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO SEPTIEMBRE 2024									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
38763	18	Soporte Técnico	18/09/2024	Ruth Yanet Ayala Rivera	Inventario	Por favor me colaboran con la anulación de este tramite. A pesar de no existir elementos en el origen no me dejo anular. Gracias!!	Cerrado	19/09/2024	Buenas tardes, En este caso identificamos que e comprobante se encuentra en estado Abierto. Para poder anular un movimiento este debe estar cerrado. Debe ingresar al detalle movimiento y guardar el comprobante sin detalle. Posteriormente el sistema habilitara el boton de anulado. Por favor verificar.
38764	19	Soporte Técnico	18/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	Buenas tardes, Se encuentran diferencias en las funcionarias ANGIE DANIELA MARIN, debido a que se encuentra en websafi y no en la planilla y WENDY NIRVANA TOVAR, que no se encuentra en websafi y si en la planilla	Cerrado	19/09/2024	CYC 1007645155 - ANGIE DANIELA MARIN MORALES Se le retiro valores calculados de parafiscales, ya que todo el mes está en licencia de maternidad. Pendiente el siguiente mes, para ajustar valor manualmente y la planilla de octubre. 1073696497 - WENDY NIRVANA TOVAR ROJAS Se le calculo valor de IBC y aportes según vacaciones pagadas de agosto 2024, verificar y validar. Nota: revision en reunion con usuaria y se envoi archivo para validación.
38766	20	Soporte Técnico	19/09/2024	Juan Manuel Zea Fino	Cartera - POS	Al momento de validar la información del tercero creado no aparecen los datos ingresados. Quedo atento al link	Cerrado	19/09/2024	Buenos días Juan Manuel, De acuerdo a la sesión directa realizada se valido el error reportado. Por favor verificar nuevamente. Link de atención: https://meet.google.com/hpi-rvyt-ydx
38767	21	Soporte Técnico	19/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	Se encuentra diferencia en la funcionaria Wendy Tovar, por valor de $100, en los aportes a SENA, correspondiente al mes de septiembre	Cerrado	19/09/2024	Buenas tardes, Atendiendo su solicitud, se verifico el ajuste de los 100 de la funcionaria 1073696497 - WENDY NIRVANA TOVAR ROJAS. Se verifico con la usuaria.

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO SEPTIEMBRE 2024									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
38770	22	Soporte Técnico	19/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	Buenas tardes. Al verificar los valores del certificado de cesantías mensual no coinciden los valores con la nómina del periodo. Solicito su colaboración con el ajuste de este formato. Quedo atenta.	Cerrado	25/09/2024	CERTIFICACIÓN CESANTÍAS MENSUAL FORMA DE PRESENTACIÓN: Esta certificación tiene una presentación de la base discriminada por concepto. es importante tener en cuenta que los factores de liquidación mensual, no necesariamente son los conceptos liquidados en el mes. Por ejemplo tener en cuenta que los factores para cálculo de cesantías en la LIQUIDACIÓN DEFINITIVA, toma los factores del mes, pero al final el sistema realiza el calculo de promedio de todos los factores del año acumulado para promediar de acuerdo con el total de días trabajados y ajustar al valor real de cesantías acumuladas. La diferencia de factores acumulados, en la certificación se refleja en el concepto de AB. Cuando el funcionario tiene novedades de ausencia como incapacidades o vacaciones, igualmente se liquida cesantías con base en 30 días de AB, así no sean los conceptos liquidados en el mes. Las bases utilizadas son las que pueden ver en el informe Bases Liquidación de Cesantías. El archivo para el FNA debe ir siempre con VALOR BASE, así el valor de aporte sea CERO, de acuerdo con las novedades de ausencia sin desvinculación que pueda presentar el funcionario. Para los casos de APORTE=0, se procesa una BASE DE $1.000, para que el archivo del FNA pueda ser cargado, sin embargo esta base no se toma en cuenta en la certificación. Favor verificar y confirmar.
38780	23	Soporte Técnico	23/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	nómina	Buenos días De acuerdo con el correo enviado, se solicita revisión y ajuste en los certificados de ingresos y retenciones y se informe de manera urgente cuando se haya realizado, para enviarle el certificado de ingresos a la funcionaria solicitante, con las cifras que corresponden. Es pertinente aclarar que la funcionaria Diana Beatriz Daza, con cc 35198559, debe presentar el día de mañana su declaración de renta, razón por la cual solicitamos se de prioridad al tema. Cordial saludo,	Cerrado	24/09/2024	Buenos días Maritza CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES 2023 CASO: 35198559 - DIANA BEATRIZ DAZA RODRIGUEZ Se verifica el consolidado de nóminas 2023 y el certificado descargado del sistema y se confirma que los valores corresponden. Adjunto soportes. Certificado de Ingresos y retenciones Consolidado liquidación nomina 2023 Por favor indicar cual específicamente es la diferencia que reportan.

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO SEPTIEMBRE 2024									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
38782	24	Soporte Técnico	23/09/2024	Silvia Karina Martinez Guauque	Inventario	Buenas tardes, De manera atenta solicito verificación de cantidades trasladadas a siglo del hombre por medio de los comprobantes de traslado No.17,18,19, fecha 18/09/2024 ya que no se reflejan las cantidades. Se adjunta informe de inventario corte a 23092024 hora 15:03, como soporte para verificar que no se reflejan las cantidades en la sección entradas, ni en el inventario como tal. Por otro lado, solicito se configure la hora ya que al descargar un informe de inventario este demuestra diferencia a la hora real. Muchas gracias.	Cerrado	25/09/2024	Buenos días Silvia Comprobantes de traslado No.17,18,19, fecha 18/09/2024 Se identifico que los movimientos no cerraron correctamente, por conflicto con los estantes en la nueva versión. Se verifico el proceso de registro de movimientos de consumo y se actualizó Se cerraron los movimientos y se verifico saldos. Por favor verificar y confirmar.
38788	25	Soporte Técnico	25/09/2024	Maritza Andrea Rodriguez Botero	Nómina	En junio se radico una solicitud con el numero de ticket 38408, así: "Fue necesario hacer una nómina adicional llamada NOMINA ADICIONAL 7-2024: Devoluc Ange Chaves, con el fin de devolverle a la funcionaria Ange Nathaly Chaves, identificada con cc 53000597, dado el pago superior que realizó la eps al ICC, por ende, al hacer el ajuste manual para el concepto de incapacidad por maternidad, por un valor de $262.107 y liquidarle, llama valores de aporte para salud y pensión, por lo tanto solicito se quiten estos aportes, dado que se requiere hacer esta devolución únicamente por el valor que aparece en la nómina adicional" Agradezco su pronta respuesta.	Cerrado	25/09/2024	Buenos días Maritza Atendiendo su solicitud, se actualiza la NÓMINA ADICIONAL 7- 2024 DEVOLUC ANGE CHAVES Se retiran los 2 conceptos de descuento de salud y pensión.
38803	26	Soporte Técnico	27/09/2024	Juan Manuel Zea Fino	Tecnología e Información	Buena tarde, al momento de generar la factura sale el cuadro de dialogo para actualizar información yque procede a ingresar la ciudad pero no deja guardar la información por este error no deja generar la factura.	Cerrado	30/09/2024	Buenas tardes Juan Manuel Se identificó el error en actualización de datos de tercero. Se actualizó elproceso y en reunión conjunta se verificó que quedó correcto el registro de la factura.