INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO ENERO 2025									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
39210	1	Soporte Técnico	2/01/2025	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	3/01/2025	Buenos días ingeniero Manuel, Se confirma el cambio del certificado digital adjunto imagen de confirmación del cambio:
39212	2	Soporte Técnico	2/01/2025	Andrea Bibiana Ramírez Valdés	Nómina	Buenas tardes Ingeniera , solicitamos hacer cierre de nómina del periodo de diciembre de 2024, ya que al intentar hacerlo 1. Sale aviso de los encargos los cuales deben seguir y 2. Sale un error que debemos cerrar el periodo de prima, pero no sabemos a cuál periodo de se refiere. adjunto imagen del error	Cerrado	3/01/2025	Buenos días Andrea Buenas tardes Ingeniera , solicitamos hacer cierre de nómina del periodo de diciembre de 2024, ya que al intentar hacerlo 1. Sale aviso de los encargos los cuales deben seguir y Buenos días Andrea Este proceso lo deben hacer ustedes, por lo tanto si hay inquietudes por favor unirse al siguiente link para apoyo directo: https://meet.google.com/isa-jwhi-ugz 2. Sale un error que debemos cerrar el periodo de prima, pero no sabemos a cuál periodo de se refiere. LA PRIMA DE NAVIDAD, es el periodo de diciembre y debe ser cerrado por la misma funcionalidad por donde se crea.
39223	3	Soporte Técnico	7/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenas Tardes, Al tratar de liquidar la nomina del funcionario Giovanny Valbuena Borrego con cc 79595253, aparece el error que indica que no tiene fondo de pension, y este es un funcionario antiguo, adjunto al presente.	Cerrado	7/01/2025	Buenas tardes Jeimmy Se verifica el estado de afiliación del funcionario. Al parecer quedó un proceso en conflicto con un nombramiento del funcionario en diciembre de 2024 Por favor volver a liquidar y verficar.
39224	4	Soporte Técnico	7/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenas tardes, Al liquidar la nómina del funcionario Giovanny Valbuena Borrego con CC 79595253 arroja error que indica que no tiene fondo y es un funcionario antiguo. Adjunto evidencia,	Cerrado	7/01/2025	Este ticket esta repetido en el 39223

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO ENERO 2025									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
39227	5	Soporte Técnico	8/01/2025	JOSÉ WILLIAM BALLEN MONTOYA	Inventario	Buenos días, Solicito se traslade el inventario total de publicaciones, el cual actualmente esta a nombre de la funcionaria Silvia Karina Martínez Guauque, al funcionario Albeiro Arturo Gracia Herrera, Auxiliar Administrativo del grupo de recursos físicos y quien ejercerá las funciones de manejo y control de estos inventarios con el rol de almacenista. El inventario fue entregado de manera física al funcionario antes mencionado y se encuentra actualizado en el sistema.	Cerrado	15/01/2025	Buenos días José William SOLICITUD: Trasladar el Inventario del ALMACEN DE PUBLICACIONES, con corte a la fecha 15-01-2025. De acuerdo a lo solicitado envío información del inventario así: Origen: Silvia Karina Martínez Guaque CC1.053.586.430 Destino: Albeiro García Herrera cc 80.234.522 Solicito el traslado sea realizado directamente por el operador de software House. Antecedente: De acuerdo con las indicaciones del proceso que estamos comentando en reunión conjunta, proponemos que desde la entidad se genere el comprobante de traslado total del almacén de publicaciones. Desde SH proponemos hacer el acompañamiento al personal responsable de cada proceso, con el fin de cumplir con el propósito de hacer la transferencia de conocimiento. En este caso desde la Entidad están solicitando y confirmando en reunión conjunta que requieren que el comprobante de traslado masivo se realice desde Software House, para lo cual se programa el proceso para el día 15 de enero de 2025. No deben registrar movimientos hasta que se de respuesta del traslado. Quedamos atentos.
39236	6	Soporte Técnico	9/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buen Día, La funcionaria LAURA VANESSA BEDOYA BUCURU actualmente se encuentra en vacaciones del 23/12/2024 a 15/01/2025, adicional a partir del 16 de enero empieza vacancia temporal por comisión en otra entidad se realizó el registro de la novedad pero al liquidar no lo está tomando. Quedo atenta. Gracias	Cerrado	10/01/2025	Buenos días, 1110510474 - LAURA VANESSA BEDOYA BUCURU Al registrar la novedad de personal "Comisión de Servicio Otra Entidad" para un rango de fechas, se debe generar también el registro de la novedad de kardex 07-Comisión / Terminación Provisional, para el mismo tiempo; para efectos de liquidación y cálculos de nómina. Menú nomina -> Kardex de Personal -> Novedades de Kardex
39246	7	Soporte Técnico	14/01/2025	Manuel Gomez Patiño	Tecnología e Información	Al intentar dar permisos a un usuario con mi perfil me aparece un error el cual se adjunta y no me deja asignar permisos a otros usuarios	Cerrado	15/01/2025	Buenos días Manuel, Atendiendo su solicitud, se asignaron permisos al servicio de guardado de perfiles a la credencial de usuarios Por favor verificar nuevamente el proceso.

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO ENERO 2025									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
39247	8	Soporte Técnico	14/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenos Días, Al realizar el procedimiento para la liquidación de cesantías 2024 no da la opción de seleccionar el periodo 12-2024, solicito soporte para realizar el proceso urgente. Gracias	Cerrado	14/01/2025	Buenas tardes, Atendiendo su solicitud, se activo temporalmente el periodo MENSUAL 12-2024 y se liquidaron las cesantías. NOTA: El proceso de liquidación de cesantias se debe realizar antes del cierre de vigencia, adjuntamos Manual para que lo tengan en cuenta. IMPORTANTE: POR FAVOR INFORMARNOS PARA INACTIVAR NUEVAMENTE EL PERIODO. Nos encontramos en el siguiente link para cualquier inquietud. https://meet.google.com/rhz-ggek-vih
39257	9	Soporte Técnico	16/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenas Tardes, De manera respetuosa solicito su guía y orientación para el recalculo de la retefuente Procedimiento 1, dado que no lo encontramos. Quedo atenta	Cerrado	17/01/2025	Buenos días Jeimmy y Andrea PROCEDIMIENTOS DE RETENCIÓN EN LA FUENTE POR INGRESOS LABORALES: Los procedimientos de Retención en la Fuente aplicados son: PROCEDIMIENTO 1 PROCEDIMIENTO2 NO existe recalculo para el procedimiento 1, debido a que este se calcula cada mes de acuerdo con los ingresos se determina el porcentaje. A continuación una ilustración de los 2 procedimientos y como operan, pueden profundizar en las normas reglamentarias de ser necesario. Procedimientos de retención en la fuente por salarios. El estatuto tributario contempla dos procedimientos para determinar la retención en la fuente por ingresos laborales, y el agente de retención aplicará cualquiera de los dos según su voluntad o según lo solicite el trabajador sujeto a retención. En los dos procedimientos o métodos se aplican los mismos descuentos y beneficios; lo que cambia es la forma de calcular o determinar la base sujeta a retención. Procedimiento de retención número 1. El procedimiento número 1 está contemplado en el artículo 385 del estatuto tributario y consiste en que cada mes se determina el porcentaje que corresponda según el monto del salario devengado. En este procedimiento, el cálculo se hace individualmente para cada mes, de manera que es irrelevante lo que el trabajador haya devengado en meses anteriores. Procedimiento de retención número 2. El procedimiento número 2 está contemplado en el artículo 386 del estatuto tributario, el cual consiste en determinar un porcentaje fijo aplicable semestralmente, de manera que cada semestre se determina el porcentaje de retención que se aplicará mes a mes en los siguientes seis meses.

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO ENERO 2025									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
									El procedimiento número 2 se debe calcular en los meses de diciembre y de junio de cada año, y se tomará el promedio de los 12 meses anteriores al mes en el que se hace el cálculo, es decir que, si se hace el cálculo en diciembre de 2022, se toman los ingresos desde el mes de diciembre de 2021 hasta noviembre de 2022; si el cálculo se hace en junio de 2023, se tomarán los ingresos desde el mes de junio de 2022 hasta mayo de 2023. En el caso de que el empleado lleve menos de un año trabajando, se tomarán en cuenta los meses que lleve y se dividirá por ese mismo número. Ejemplo: si el empleado lleva laborando 10 meses, se sumarán los ingresos de esos 10 meses y, una vez depurados, se dividirán por 10 para determinar la base. Recuerde que cuando se lleva un año o más, la sumatoria resultante de los 12 meses anteriores se dividirá en 13. Luego, mensualmente se sigue el mismo tratamiento que en el procedimiento 1 para efectos de determinar la base mensual de retención, a la cual se le aplicará el porcentaje fijo semestral calculado en junio o diciembre, puesto que una cosa es determinar el porcentaje fijo, y otra, determinar la base para aplicar el porcentaje fijo, base que sí se determina mensualmente. Una vez determinado el porcentaje fijo, este se aplicará en cada uno de los siguientes seis meses, así la base depurada en cada mes no alcance el tope mínimo para estar sometido a retención en la fuente. Fuente: https://www.gerencie.com/retencion-en-la-fuente-por-ingresos-laborales.html
39259	10	Soporte Técnico	17/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenas Tardes, Cordial Saludo, Solicito amablemente verificar los siguientes casos: 1. GIOVANNY VALBUENA BORREGO CC 79595253 estuvo hasta el día 05 de diciembre en el cargo Asistencial 4044 grado 20 y el 06 de diciembre fue nombrado en un técnico 3132 grado 9, en la liquidación de cesantías no nos muestra las dos novedades de ingreso y retiro, y en el consolidado anual solo muestra el ultimo valor 2. JENY JOHANA RIVERA RODRIGUEZ CC 1069259191 estuvo en el periodo de 15 agosto al 06 de noviembre cargo 4044 grado 9, se realizó liquidación e ingreso de nuevo a la planta el 19 de noviembre, en la liquidación de cesantías mensuales quedo solo el ingreso y no el retiro. 3. JOSE DANIEL QUILAGUY BERNAL CC 79910164 se realizó la liquidación y estuvo en planta hasta 27 de noviembre y quedo la novedad de retiro, pero al realizar la liquidación de cesantías de diciembre nos está generando aporte. Solicitamos mesa de ayuda urgente para revisar y si hay lugar a corrección hacerlos. Quedo atenta.	Cerrado	20/01/2025	Revision y REUNION con USUARIA: JOSE DANIEL QUILAGUY BERNAL CC 79910164 - retiro 27/11/2024 Se explico y se aclara el caso, y ya no sale en los informes del consolidado. GIOVANNY VALBUENA BORREGO CC 79595253 - retiro 06/11/24 nuevo ingreso 06/12/24 JENY JOHANA RIVERA RODRIGUEZ CC 1069259191 - retiro 06/12/24 nuevo ingreso 19/11/24 Se van a calcular por el usuario manualmente, teniendo en cuenta liquidaciones mensuales y definitivas en el mes de ingreso. Para ajustar valores directamente en el sistema para cesantias consolidadas. Nota: adicional a esto para el cc 1069259191 que es la persona supernumeraria, van a colocar los datos y un nuevo proceso, ya que debe ser retira en 2024 y se debe liquidar la definitiva. Para 2025 no van a tener cargos de supernumerario. Quedamos atentos de su verificación

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO ENERO 2025									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
39266	11	Soporte Técnico	21/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenos Días, Cordial Saludo, Solicito amablemente de su colaboración en revisar diferencia reportada por la Contadora, respecto a la funcionara ANGE NATHALY CHAVES MANRIQUE en la retención de $1.000.	Cerrado	21/01/2025	Buenos días Jeimmy CASO: RETEFUENTE MENSUAL 53000597 - ANGE NATHALY CHAVES MANRIQUE Procedimiento 1 Revisada la retefuente de enero 2025 se encuentra correcta teniendo en cuenta los siguientes alivios registrados. La diferencia que vemos con respecto a la liquidación del contador es el alivio: INTERESES VIVIENDA (100 UVT MENSUAL): Sistema: $782.117 aplicado desde abril 2024 Calculo contador: $260.706
39268	12	Soporte Técnico	21/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenas Tardes, Solicitamos trasladar los descuentos de eps y salud del periodo de liquidación definitiva enero 2025 de la funcionaria DANIELA MONTOYA CC 1019136173 al periodo mensual de enero. Se adjunta liquidación. Gracias	Cerrado	21/01/2025	Buenas tardes Jeimmy Atendiendo su solicitud, se trasladan los descuentos de seguridad social a la NÓMINA PERIODO MENSUAL LIQUIDACIÓN DEFINITIVA: DANIELA MONTOYA CARDENAS ENERO 2025 PASA A LA NÓMINA MENSUAL IMPORTANTE: NO PUEDEN LIQUIDAR LA NOMINA MENSUAL NI LA LIQUIDACIÓN DEFINITIVA PARA ESTE FUNCIONARIO.
39269	13	Soporte Técnico	21/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenas Tardes, Estamos generando el archivo de la planilla y no lo genera, adjuntamos imagen del mensaje.	Cerrado	23/01/2025	Buenos días Andrea, Jeimmy En este caso las vacaciones se pagaron en mes anterior y se aportó parafiscales sobre esta base. Para poder validar la planilla se aporta sobre 1 dia de SMLV, ya se realizó el ajuste. Por favor volver a descargar la planilla y validar en el operador. quedamos atentos.
39275	14	Soporte Técnico	22/01/2025	JOSÉ WILLIAM BALLEN MONTOYA	Inventario	Solicito el traslado del inventario total de publicaciones, actualmente registrado a nombre del funcionario Albeiro Arturo García Herrera, Auxiliar Administrativo del Grupo de Recursos Físicos, a Héctor Alejandro Cadavid Villa, quien se desempeña como Subdirector del Instituto Caro y Cuervo. Esta solicitud se realiza por disposición del Subdirector, quien ha determinado que la responsabilidad de dicho inventario recaiga en su cargo. Se solicita al operador de Software House llevar a cabo el traslado de manera directa, considerando que no se han registrado movimientos en el inventario durante la presente vigencia. Origen: Albeiro Arturo Gracia Herrera cc 80.234.522 Destino: Héctor Alejandro Cadavid Villa cc 79.231.646	Cerrado	23/01/2025	CYC Buenos días, Comprobante de Traslado 2 de 2025 Publicaciones Se realiza el traslado masivo de los elementos indicados, verificar informes. Origen: Albeiro Arturo Gracia Herrera cc 80.234.522 Destino: Héctor Alejandro Cadavid Villa cc 79.231.646

INFORME ATENCIONES CARO Y CUERVO PERIODO ENERO 2025									
Ticket	**No. Solicitud**	**Soporte Técnico**	**Fecha solicitud**	**Funcionario/ contratista solicitante**	**Modulo**	**Descripción funcionalidad**	**Estado**	**Fecha solución**	**Detalle de la solución**
39277	15	Soporte Técnico	22/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenas Tardes, Solicitamos amablemente de su colaboracion en verificar el IBC parafiscales de la funcionaria Laura Bedoya Bucuru quien se encontraba en Vacaciones en el mes de Diciembre y Vacancia Temporal en el mes de Enero, en el archivo plano apararece el valor de $45.171.030. Anexo: *Pantallazos *Archivo plano	Cerrado	22/01/2025	Buenas tardes Jeimmy Se actualiza el proceso que presentaba copnflicto con la combinación vacaciones y comisión de servicios. Pueden volver a descargar el archivo. quedamos atentos.
39289	16	Soporte Técnico	27/01/2025	Manuel Gomez Patiño	Tecnología e Información	Al intentar ingresar a websafi la aplicación se queda cargando y no ingresa anexo pantalla	Cerrado	27/01/2025	Buenas tardes Ingeniero Manuel, Verificamos el estado de la plataforma y no identificamos ningún problema. Estamos atentos en el siguiente link si requieren apoyo. https://meet.google.com/rcy-dwqs-adh Adjuntamos Imagen de las pruebas de ingreso realizadas.
39307	17	Soporte Técnico	29/01/2025	Jeimmy Ramirez	Nómina	Buenos Días, De acuerdo a las indicaciones recibidas por la subdirección y tras la posesión de la nueva Directora, llevada a cabo el 28 de enero, necesitamos proceder con su inclusión en una nómina adicional correspondiente al mes de enero. En ese sentido, tenemos claro que se debe realizar nuevamente la liquidación de aportes y cesantías. Quedamos atentos a sus indicaciones sobre el procedimiento a seguir y cualquier información adicional que pueda ser relevante para este ajuste. Agradecemos de antemano su apoyo y quedamos a la espera de su respuesta. Saludos cordiales,	Cerrado	29/01/2024	Buenos Días, De acuerdo a las indicaciones recibidas por la subdirección y tras la posesión de la nueva Directora, llevada a cabo el 28 de enero, necesitamos proceder con su inclusión en una nómina adicional correspondiente al mes de enero. En ese sentido, tenemos claro que se debe realizar nuevamente la liquidación de aportes y cesantías. Quedamos atentos a sus indicaciones sobre el procedimiento a seguir y cualquier información adicional que pueda ser relevante para este ajuste. Agradecemos de antemano su apoyo y quedamos a la espera de su respuesta. Saludos cordiales,