

CONTRALORIA MUNICIPAL DE IBAGUE Registro de actividades de soporte técnico

Abr-13-2026 04:19p

Funcionario: Ivan Roa

Contacto: JULIO CESAR GUTIERREZ

Actividad: Soporte express

Descripcion Actividad: Usuario se comunica ya que presenta novedad en liquidación de vacaciones (oficial)

Se establece comunicación con el usuario. Se establece conexión remota por AnyDesk

Se recuerda al usuario que la llamada y conexión remota están siendo grabadas y monitoreadas con el fin de tener control del aseguramiento de la calidad

Descripcion de la solicitud: Usuario se comunica ya que presenta novedad en liquidación de vacaciones (oficial)

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Usuario cuenta con el complemento

Actividades realizadas:

Se revisa el diagnóstico del usuario quien manifiesta presentar novedades en liquidación de vacaciones de empleado. El usuario ingresa al acceso directo 'Utilidades de comprobantes' y accede a buscar el comprobante NV1-2026000002 del empleado identificado con CC 1081397913 dado a que no se realiza el calculo del auxilio de transporte para el concepto PRIMA DE VACACIONES LIQUIDADADA. Se realiza la revisión correspondiente y por medio de la ruta Archivos > Catálogos de nómina > Conceptos > Herramientas > Bases prestacionales, se realiza la adición del concepto AUXILIO DE TRANSPORTE para el calculo de las bases prestacionales. Se realiza la actualización de los registros y se liquidan las vacaciones del empleado mencionado validando que el concepto se presenta correctamente.

El usuario manifiesta que para el concepto VACACIONES LIQUIDADAS se suma AUXILIO DE TRANSPORTE como base de prestaciones sociales. Se ingresa a la ruta Archivos > Catálogos de nómina > Bases de liquidación y se realiza la configuración de la base de liquidación VACACIONES dado a que incluye auxilio de transporte. El usuario accede a liquidar las vacaciones del empleado mencionado validando que los valores se presentan correctamente.

Usuario agradece y se finaliza la conexión

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

Campaña: Se recuerda al usuario calificar servicio de soporte técnico y revisar página de documentación del programa



Comentarios:

Mar-26-2026 08:24a

Funcionario: Paula Chacon

Contacto: JULIO CESAR GUTIERREZ

Actividad: Soporte express

Descripcion Actividad: Usuario se comunica por configuración de correo para desprendibles de nomina

Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por ANYDESK
Se recuerda al usuario que la llamada está siendo grabada y monitoreada por fines de control de calidad
Descripción solicitud: Usuario se comunica por configuración de correo para desprendibles de nomina

Actividades realizadas: Se ingresa al sistema, se revisa la novedad, se parametriza correo de notificación, se realiza prueba de notificación exitosa
Se le pregunta al usuario si requiere algo más y el usuario indica que no

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

Campañas: Se brinda información al usuario sobre calificación del servicio y se reitera la importancia de realizar copia de seguridad en nube.

Comentarios:

Mar-18-2026 08:09a

Funcionario: Maily Marin

Contacto: JULIO CESAR GUTIERREZ

Actividad: Soporte express

Descripcion Actividad: Usuario se comunica solicitando soporte por consulta en el informe de balance detallado.

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:

El usuario manifiesta que en el informe de balance detallado se visualizan valores con decimales cuyo origen desconoce.



Cuenta con copia de seguridad en la nube:
No.

Actividades realizadas:

Se establece conexión remota con el usuario y se realiza la revisión del informe de balance detallado. Durante la validación se identifica que los decimales provienen de una nota de contabilidad elaborada previamente, la cual afectó los saldos de las cuentas de prestaciones sociales.

Al revisar el comprobante, el usuario indica que probablemente fue generado mediante importación desde Excel, y que los decimales no fueron ajustados antes de realizar el proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se informa al usuario que no es posible realizar un ajuste masivo en este caso, por lo que deberá modificar la nota de contabilidad registro a registro o realizar los ajustes de manera gradual a medida que efectúe el cruce de los saldos.

El usuario comprende la información suministrada y agradece por la colaboración brindada.

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:

Feb-27-2026 11:11a

Funcionario: Santiago Laguna

Contacto: JULIO CESAR GUTIERREZ

Actividad: Soporte especializado

Descripcion Actividad: Soporte especializado por entrega de ticket "NOVEDAD LIQUIDACION FINAL".

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

Solicitud: Se solicita identifica porque el sistema está tomando como base \$43.772.625 para los conceptos de SENA e ICBF.



Análisis: Se realiza explicación al usuario la novedad con el comprobante (LD1 - 0020260002) de la colaboradora MURCIA MEJÍA EDNA MARGARITA, en la liquidación de los parafiscales de SENA e ICBF se está calculando con una base de \$43.772.625 en vez de \$75.041.621, debido a que el sistema le esta aplicado el tope de 25 SMLV máximo de cotización. Por lo tanto, se valida con el usuario sino requiere el cálculo así de la base para activar el parámetro "Calcula parafiscales sobre el sueldo devengado sin importar el tope de 25 SMLMV", el usuario manifiesta efectivamente requiere que los parafiscales se calculen sobre todo el valor devengado, por lo anterior, se realiza activación del parámetro mencionado y se realiza prueba de funcionamiento saliendo exitoso el proceso de liquidación de los parafiscales como fue solicitado

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

Comentarios:

Feb-26-2026 02:36p

Funcionario: Danna Tocora

Contacto: JULIO CESAR GUTIERREZ

Actividad: Soporte express

Descripcion Actividad: Usuario solicita soporte por novedad en liquidacion final. Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota Anydesk,

se indica al usuario que la llamada y la grabación en curso está siendo grabada y monitoreada con fines de control y aseguramiento de la calidad.

Descripción solicitud: Usuario solicita soporte por novedad en conteo físico del inventario.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Si

Actividades realizadas: El usuario solicita soporte debido a una novedad presentada al momento de realizar una liquidación final. Indica que los conceptos parafiscales correspondientes a SENA e ICBF no están tomando la base correcta para el cálculo. Se procede a revisar la configuración del código de base sumatoria de los conceptos parafiscales y se valida con el usuario que los conceptos asociados estén correctamente parametrizados. El usuario confirma que la configuración es correcta. Adicionalmente, el usuario informa que existe un concepto denominado ESAP, el cual sí está tomando la base correspondiente de manera correcta. Por lo tanto, se realiza la comparación entre el código de base sumatoria de este concepto y el de los conceptos parafiscales, confirmando que ambos contienen los mismos conceptos asociados. Debido a que la configuración es idéntica y, aun así, el sistema está tomando bases diferentes, no se logra identificar en primera instancia la causa del comportamiento presentado.



Se le solicita al usuario autorización para extraer una copia de seguridad con el fin de realizar una revisión interna más detallada del caso. El usuario autoriza el procedimiento y se le informa que, una vez se tenga una respuesta o solución, será contactado oportunamente.

El usuario manifiesta haber comprendido la gestión realizada, agradece la atención brindada y se procede a finalizar la conexión.

Se valida con el usuario si hay algo más en lo que se le pueda colaborar a lo que el usuario indica que no.

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

Comentarios:

Feb-25-2026 05:02p

Funcionario: Danna Tocora

Contacto: JULIO CESAR GUTIERREZ

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripcion Actividad: Usuario solicita soporte en liquidaciones prestacionales. Se regresa llamada al usuario, quien manifiesta que en el momento no está disponible ya que no se encuentra en la oficina, se indica al usuario se comuniquen nuevamente cuando tenga disponibilidad para brindarle el servicio.

Comentarios:

Feb-25-2026 03:33p

Funcionario: Karen Murcia

Contacto: MAYERLY OVALLE

Actividad: Soporte express

Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte en instalación de punto en red. Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por Anydesk.

Descripción solicitud: Usuaría requiere soporte técnico para realizar la instalación y la configuración de un punto en red

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

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

Actividades realizadas: Se inicia el soporte validando que el equipo terminal se



encuentre correctamente conectado a la red local, lo cual es confirmado por la usuaria. Posteriormente, se accede a la carpeta compartida del servidor para ejecutar el instalador de las librerías necesarias para la ejecución del sistema. Una vez finalizada la instalación de los componentes y librerías, se procede a configurar el acceso directo y la conexión a la base de datos. Se solicita a la usuaria realizar una prueba de ingreso, verificando que el software funciona correctamente y sin ninguna novedad de conectividad.

El usuario agradece y finaliza la llamada.

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

Comentarios:

Feb-11-2026 03:30p

Funcionario: Juan Salguero

Contacto: JULIO CESAR GUTIERREZ

Actividad: Soporte express

Descripcion Actividad: Contactar a usuario por proceso pendiente por parte de vanessa martinez

Se regresa llamada al usuario y se establece conexión por AnyDesk

Descripción de la solicitud: Contactar a usuario por proceso pendiente por parte de vanessa martinez

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 ajustar el costo de un comprobante de salida en inventario; se procede a ingresar al sistema con el usuario contador, se abre el período correspondiente a noviembre de 2025 y se realiza búsqueda de la referencia 00321; se identifica que el costo del último comprobante de salida presenta valor incorrecto y se modifica para que quede en positivo conforme al registro correcto de inventario; posteriormente se ejecuta la salida del inventario y se verifica que el ajuste aplicado se refleja correctamente; se informa al usuario sobre los cambios realizados y el procedimiento ejecutado, quien manifiesta comprender la acción tomada, agradece la gestión realizada y se procede a finalizar la llamada.

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

Comentarios:

Feb-11-2026 02:42p

Funcionario: Juan Salguero



Contacto: JULIO CESAR GUTIERREZ

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripcion Actividad: Contactar a usuario por proceso pendiente por parte de vanessa martinez

Se devuelve la llamada al usuario respecto a un proceso pendiente por parte de Vanessa Martínez; sin embargo, indica que en el momento no se encuentra disponible. Se acuerda reprogramar la llamada para las 03:30 p.m.

Comentarios:

Feb-11-2026 09:00a

Funcionario: Vanessa Martinez

Contacto: JOVANNI PATIÑO - DIR FINANCIERO

Actividad: Capacitación Presencial

Descripcion Actividad: Temas a tratar: Modulo general Oficial

Personas que estarán presentes: 4 personas

Persona que estará a cargo de recibir el funcionario: Jovanni Patiño

Dirección: Alcaldía de Ibagué (Palacio Municipal)

Se da inicio a la capacitación en el horario establecido.

El usuario informa que ya realizó la copia de seguridad correspondiente en el día de hoy.

Se inicia la sesión explicando el proceso de ingreso al sistema, la navegación por la interfaz principal, la consulta de la página de documentación, los diferentes manuales disponibles y el acceso a la página de soporte.

Adicionalmente, se valida un caso específico en el cual el usuario manifiesta presentar la cancelación de una nómina de terceros correspondiente a la cuenta 89, la cual es una cuenta de orden.

Se explica que el sistema permite realizar la cancelación de terceros de manera masiva; sin embargo, el usuario indica que no le resulta conveniente efectuar el proceso de forma general, dado que algunos registros se encuentran correctos, por lo cual se le orienta para realizar el procedimiento de manera manual.

Se revisa la novedad relacionada con el kardex de la referencia 00321, donde el costo aparece en negativo. Tras la validación, se evidencia que la información contable se encuentra en orden; no obstante, no se identifica de inmediato la causa del valor negativo, por lo cual el usuario queda en realizar la revisión interna y comunicarme nuevamente para seguimiento del caso.

Se capacita al usuario en el registro de notas de inventario para el ingreso de inventario de consumo, así como en la generación de salidas de inventario correspondientes a dicho consumo. Asimismo, se explica el proceso para la elaboración de notas y salidas de activos fijos, teniendo en cuenta que la entidad no realiza compras mediante facturas, sino que gestiona sus movimientos exclusivamente por notas.

En el caso de activos fijos, se detalla paso a paso el procedimiento para realizar el comprobante de salida de inventarios desde almacén hacia servicio o gasto



administrativo.

Se aclara que los activos deben ingresar inicialmente a bodega para posteriormente darles salida a servicio y, una vez entren en proceso de depreciación, se debe realizar el reintegro a bodega mediante el comprobante denominado reintegro de inventarios desde servicio. Asimismo, se explica que, desde el comprobante de salida de inventarios de almacén, es posible realizar directamente la salida a gasto administrativo.

Se explica la elaboración de comprobantes de egreso para los diferentes procesos operativos de la entidad, realizando ejemplos prácticos. Igualmente, se capacita en la generación de recibos de caja, utilizados para la legalización de avances y otros procesos internos, así como en la creación de notas contables, en caso de requerirse. Finalmente, se explica el procedimiento para la apertura y cierre de períodos, la actualización de saldos y el cierre anual de cuentas de resultado, brindando las recomendaciones correspondientes, entre ellas la realización previa de la copia de seguridad y la actualización de saldos.

Se aclaran las dudas generales presentadas durante la sesión y se da por finalizada la capacitación.

Comentarios:

Feb-10-2026 11:48a

Funcionario: Vanessa Martinez

Contacto: JOVANNI PATIÑO - DIR FINANCIERO

Actividad: Confirmación sesión

Descripcion Actividad: Confirmación sesión

Se confirma visita presencial en la alcaldia

Comentarios:

Feb-04-2026 11:22a

Funcionario: Laura Suarez

Contacto: JOVANNI PATIÑO - DIR FINANCIERO

Actividad: Llamada agendamiento

Descripcion Actividad: Agendamiento de capacitación presencial

Se regresa llamada a la Sr. Jovanni Patiño y se procede a validar su solicitud, obteniendo por respuesta el requerir un agendamiento *

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 11 de febrero de 2026 en espacio de 9:00am a 11:00am

" Se validan temas a tratar tales como Modulo general Oficial

" Se validan personas que estarán presentes las cuales serán 4 personas



" Se valida persona que estará a cargo de recibir el funcionario: Giovanni Patiño
Se valida dirección: Alcaldía de Ibagué (Palacio Municipal)

Comentarios:

Feb-04-2026 10:52a

Funcionario: Laura Suarez

Contacto: JOVANNI PATIÑO - DIR FINANCIERO

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripcion Actividad: Agendar capacitación virtual.

Se regresa llamada al usuario para validar agendamiento de capacitación virtual, el usuario nos indica que la requieren presencial, por lo que se realiza validación con el área comercial quienes nos indican que no se encuentran autorizados, se brinda respuesta al usuario quien manifiesta inconformidad, se procede a transferir llamada a la ext 201 con la funcionaria Vanessa Gonzalez.

Comentarios:

