

PURIFICACION	PROCESO	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	CÓDIGO	
	SUBPROCESO	POSTCONTRACTUAL O SEGUIMIENTO	VERSIÓN	
	FORMATO	INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO	PÁGINA	1 DE 2
			VIGENTE DESDE	JULIO DE 2014

CONTRATO N°. 164 DE 2026

INFORME N°. 001

TÉRMINO DE EJECUCIÓN COMPRENDIDO ENTRE EL 18 DE FEBRERO AL 11 DE MAYO DE 2025.

NOMBRE DEL CONTRATISTA: SYSCAFE S.A.S - HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN
Representante Legal C.C. 93.406.469 de Ibagué - Tolima

SUPERVISOR DEL CONTRATO: SHIRLEY JACKELINE ARAGON ORTEGA
SECRETARIO DE HACIENDA Y ADMINISTRATIVA

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS		ACTIVIDADES REALIZADAS
Hacer mantenimiento por detección de inconsistencias que impidan la ejecución de los procesos o funcionamiento del Software Syscafe.		SE ANEXA INFORME DETALLADO Y DIARIO PRESENTADO POR EL CONTRATISTA
Realizar actualización de versión del módulo adquirido cuando sea solicitado por el contratante, con el fin de entregar mejoras o ajustes realizados al Software Syscafe.		SE ANEXA INFORME DETALLADO Y DIARIO PRESENTADO POR EL CONTRATISTA
Brindar asistencia técnica cuando la entidad lo requiera, vía telefónica y vía internet, dando cumplimiento al acuerdo de nivel de servicio (SLA) que se encuentra en el Link		SE ANEXA INFORME DETALLADO Y DIARIO PRESENTADO POR EL CONTRATISTA
Analizar y responder las solicitudes realizadas por parte del supervisor del contrato con base al alcance del contratista.		SE ANEXA INFORME DETALLADO Y DIARIO PRESENTADO POR EL CONTRATISTA
Garantizar la ejecución del objeto contractual conforme a lo establecido en la propuesta presentada.		SE ANEXA INFORME DETALLADO Y DIARIO PRESENTADO POR EL CONTRATISTA
Acatar las indicaciones que EL MUNICIPIO le señale en cumplimiento del objeto del contrato, conforme a lo establecido en la propuesta presentada		SE ANEXA INFORME DETALLADO Y DIARIO PRESENTADO POR EL CONTRATISTA
Suministrar oportunamente al supervisor del contrato, información que permita verificar el cumplimiento del mismo.		SE ANEXA INFORME DETALLADO Y DIARIO PRESENTADO POR EL CONTRATISTA
APORTES	VALOR COTIZADO	PERÍODO COTIZADO
SALUD	\$56.261.100	Febrero-Mayo
PENSIÓN	\$ 156.389.300	Febrero-Mayo
ARL	\$ 7.927.900	Febrero-Mayo
PARAFISCALES	\$ 7.781.100	Febrero-Mayo

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: 12 DE MAYO DE 2026


HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN
Representante Legal SYSCAFE
C.C. 93.406.469 de Ibagué - Tolima
CONTRATISTA

- Anexo:
- *Certificación e información para pago expedida por el Supervisor.
 - *Certificación Pagos Seguridad Social.
 - *Certificación Disminución Base Gravable.

MUNICIPIO DE PURIFICACION ALCALDIA MUNICIPAL DE PURIFICACION
Registro de actividades de soporte técnico**Abr-28-2026 03:10p****Funcionario:** Danna Tocora**Contacto:** ANA JACKELINE SOSA ALVAREZ**Actividad:** Soporte express**Descripción Actividad:** Usuario solicita soporte en nómina.

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 en nómina.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Si

Actividades realizadas: El usuario solicita soporte debido a una novedad presentada al momento de generar la nómina, ya que identifica que el subsidio de alimentación no se está liquidando de manera correcta.

El usuario informa que previamente actualizó desde los parámetros de nómina el valor correspondiente al subsidio de alimentación para el año 2026. Sin embargo, al realizar la validación se identifica que el concepto de subsidio de alimentación se encuentra configurado como una constante por centro de trabajo.

Por tal motivo, se le indica al usuario que es necesario actualizar directamente el valor en la constante de liquidación asociada al centro de trabajo correspondiente.

El usuario realiza la modificación del valor en la constante, ejecuta nuevamente la liquidación de nómina y confirma que todo quedó funcionando correctamente.

El usuario agradece la atención brindada y se finaliza 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:**Abr-14-2026 08:26a**

Funcionario: Maily Marin

Contacto:

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Usuario se comunica solicitando soporte técnico por instalación de punto en red.

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 realizar la instalación de un punto en red.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: No.

Actividades realizadas: Se realiza revisión en el equipo donde se instalará el punto en red y en el equipo servidor. Durante la validación, se identifica que los equipos no se encuentran conectados en la misma red, lo cual impide la correcta parametrización y habilitación del punto.

Se informa al usuario que es necesario que ambos equipos se encuentren en la misma red para continuar con el proceso. El usuario indica que validará con su técnico en sistemas y se comunicará nuevamente una vez tenga los equipos correctamente configurados para finalizar la instalación.

Estado: Queda pendiente por parte del usuario validar la conexión de los equipos en la misma red para continuar con la instalación del punto.

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-13-2026 03:28p

Funcionario: Karen Murcia

Contacto: PAULA ARAGÓN

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Usuario requiere soporte técnico-instalación del programa en un equipo.



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

Descripción solicitud: Instalación de punto en red y validación de conectividad.

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 realiza validación con la usuaria sobre el proceso requerido para la instalación de un punto en red. Al iniciar el proceso de instalación, se evidencia que el equipo no se encuentra conectado a la misma red del servidor. Se brindan las aclaraciones correspondientes, indicando la importancia de validar la conectividad a la misma red para poder completar correctamente la instalación. La usuaria comprende las indicaciones y confirma que realizará los ajustes necesarios.

El usuario agradece y finaliza la llamada.

Estado: Queda un proceso pendiente por parte del usuario

Comentarios:

Abr-13-2026 10:55a

Funcionario: Juan Salguero

Contacto: PAULA ARAGÓN

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Usuario solicita soporte para realizar la instalación del programa en un nuevo punto debido a cambio de ubicación.

Se regresa llamada al usuario y se establece conexión por AnyDesk

Descripción de la solicitud: Usuario solicita soporte para realizar la instalación del programa en un nuevo punto debido a cambio de ubicación.

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 apoyo para la instalación del programa en un nuevo equipo; se procede a tomar conexión remota y se evidencia que el sistema solicita credenciales de red para poder acceder al servidor, por lo cual se solicitan dichas credenciales al usuario; el usuario indica que realizó validaciones y configuraciones a su alcance, pero no cuenta con las credenciales necesarias para el acceso; se le informa que es indispensable contar con estas



credenciales para continuar con el proceso de instalación, por lo cual se le indica que una vez disponga de las mismas se comuniqué nuevamente para finalizar la instalación; se consulta al usuario si presenta inquietudes adicionales, quien indica que no, agradece la gestión realizada y se procede con la finalización de la llamada.

Estado: Queda un proceso pendiente por parte del usuario, caso cerrado temporalmente hasta que el usuario envíe credenciales de acceso a la red.

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

Comentarios:

Abr-09-2026 02:24p

Funcionario: Karen Murcia

Contacto: CARLOS DAVID MENDOZA GODOY

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Usuario requiere soporte debido a que requiere dar entrada a unas donaciones realizadas por la DIAN

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

Descripción solicitud: Usuario requiere soporte debido a que manifiesta que recibieron unas donaciones por medio de la DIAN y requieren dar ingreso al sistema por una cuenta en específico, la cual fue brindada directamente desde el correo enviado por la DIAN. Indica que desea realizar el cambio de la línea de inventario de donaciones y relacionar la cuenta 42 creada previamente por el contador.

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 brinda orientación técnica al usuario indicando que no es necesario realizar el cambio de la cuenta contable en la línea de inventarios. Se explica que puede manejar la cuenta previamente parametrizada realizando los registros mediante notas de activos fijos. Adicionalmente, se aclara que no es posible relacionar dicha cuenta de ingreso en la parametrización de inventarios debido a que su naturaleza es crédito, lo cual impide su activación como cuenta de inventarios. Se recomienda validar con el contador la viabilidad de registrar la información mediante notas de activos fijos conforme a la normativa contable aplicable.



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:

Abr-04-2026 08:40a

Funcionario: Estefany Torres

Contacto: JUAN MONTAÑO

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripción Actividad: Realizar seguimiento a requerimiento "EXAMINAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL".

Estimado Usuario, le contacta Estefany Torres consultora de soporte Syscafé, en este momento lo estamos comunicando con el objetivo de informarle sobre el caso reportado por usted de la empresa Municipio de Purificación Alcaldía Municipal de Purificación sobre (Examinar ejecución presupuestal) se encuentra en estudio. Por lo anterior seguimos trabajando para dar cumplimiento con su solicitud. Feliz día.

Estado del caso: En estudio.

Comentarios:

Mar-25-2026 09:00a

Funcionario: Danna Tocora

Contacto: RICARDO ANDRADE

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Usuario solicita soporte por novedad en el certificado de ingresos y retenciones.

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 el certificado de ingresos y retenciones.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Si



Actividades realizadas: El usuario solicita soporte indicando una novedad al momento de generar el certificado de ingresos y retenciones, manifestando que el sistema no refleja los valores correspondientes a cesantías e intereses, ya sea pagados al fondo o al empleado.

Se realiza la validación y se identifica que, al generar el certificado, el usuario no está seleccionando el comprobante de liquidación de cesantías. Por tal motivo, se le consulta si realizó dicha liquidación para el año 2025, a lo cual el usuario responde que no.

Se le indica que es necesario realizar la liquidación de cesantías y seleccionarla al momento de generar el certificado, para que el sistema pueda tomar los valores correspondientes.

El usuario menciona que previamente configuró los conceptos de nómina, asignando las casillas para la generación del certificado. Sin embargo, se le aclara que el sistema únicamente consulta la información desde los comprobantes generados, por lo cual, en este caso, es indispensable realizar la liquidación de cesantías. De lo contrario, los valores deberán ser ajustados de manera manual.

Adicionalmente, se le orienta sobre la ruta para realizar este proceso: Procesos < Nómina < Liquidación de cesantías.

El usuario comprende la información brindada, agradece la atención y finaliza 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:

Mar-24-2026 04:59p

Funcionario: Laura Romero

Contacto: JUAN MONTAÑO

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripción Actividad: Realizar seguimiento a requerimiento "EXAMINAR EJECUCIÓN PRESUPUESTAL".

Estimado Usuario, le contacta Laura Romero consultora de soporte Syscafé, en este momento lo estamos comunicando con el objetivo de informarle sobre el caso reportado por usted de la empresa Municipio de Purificación Alcaldía Municipal de Purificación sobre (Examinar ejecución presupuestal) se encuentra en estudio. Por lo anterior seguimos trabajando para dar cumplimiento con su solicitud. Feliz día.



Estado del caso: En estudio.

Comentarios:

Mar-18-2026 09:42a

Funcionario: Ivan Roa

Contacto: RICARDO ANDRADE

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripción Actividad: Usuario se comunica ya que presenta novedad al generar certificado de ingresos y retenciones

Se realiza llamada al usuario RICARDO ANDRADE a la línea telefonica 3105662187 con el fin de atender la solicitud presentada, sin embargo, no es posible establecer comunicación (3 llamadas)

Se opta por dejar mensaje vía texto:

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

Comentarios:

Mar-18-2026 08:57a

Funcionario: Karen Ortiz

Contacto: RICARDO ANDRADE

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Usuario se comunica por novedad en el certificado de ingresos y retenciones de los empleados.

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

Se le recuerda al usuario que la llamada y la conexión en curso están siendo grabadas y monitoreadas con fines de control y aseguramiento de la calidad de nuestro servicio.

Descripción solicitud: El usuario indica que presenta una novedad relacionada con el concepto de salario en el certificado e ingreso y retenciones de los empleados.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: El usuario cuenta con copia de seguridad en la nube.

Actividades realizadas: Se ingresa al sistema y se accede a la ruta informes / nómina / otros / certificado de ingresos y retenciones, donde se valida que el salario reflejado es de 22 millones; el usuario indica que este valor no coincide y presenta como soporte un libro auxiliar donde el acumulado del año 2025 corresponde a 17 millones. Por lo anterior, se realiza la validación desde la ruta informes / nómina / revisión, descargando



el acumulado mes a mes y efectuando el análisis de cada concepto; posteriormente, se accede a la ruta archivos / catálogo / catálogo de nómina electrónica, donde se revisa la configuración de los conceptos en la sección de certificados de ingresos y retenciones, identificando que conceptos como sueldo, auxilio de transporte, auxilio de alimentación y otras bonificaciones se encontraban incluidos como salariales. En ese sentido, se realizan ajustes en la parametrización, excluyendo algunas bonificaciones e incluyendo otras, especialmente los conceptos 034 y 035 correspondientes a bonificaciones especiales del municipio, configurándolos como salariales; adicionalmente, se explica al usuario el procedimiento para validar cada concepto según corresponda. Finalmente, se verifica nuevamente el certificado evidenciando que el valor del salario se ajusta correctamente conforme a los cambios realizados; el usuario comprende y agradece la gestión realizada.

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

Campaña: 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-16-2026 08:48a

Funcionario: Maria Beltran

Contacto: YOLANDA RODRIGUEZ TORRES - CAJA 01

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte por novedad en elaboración de recibos de caja.

Se regresa llamada al usuario, quien indica que la semana pasada presentó una novedad al elaborar unos recibos de caja, mencionando que se realizó un ajuste en el sistema. Se valida con el usuario si actualmente continúa presentando la novedad, a lo que indica que en el momento no tiene recaudos por realizar. Por lo cual, se le indica que debe realizar una prueba cuando genere un nuevo recibo de caja y, en caso de que la novedad se vuelva a presentar, deberá comunicarse nuevamente para realizar la respectiva revisión.

Comentarios:

Mar-13-2026 03:20p

Funcionario: Kevin Montealegre

Contacto: RICARDO ANDRADE

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripcion Actividad: Usuario requiere crear contacto para solicitar soporte tecnico.
Usuario requiere crear contacto para solicitar soporte tecnico.



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

Usuario solicita crear el contacto YOLANDA RODRIGUEZ TORRES - CAJA 01 con número de telefono 3158113393, se realiza proceso interno para realizar la creación y se confirma con usuario que el contacto fue creado en nuestra base de datos. Finalmente se consulta si tiene alguna solicitud adicional quien manifiesta no tener pendientes. Usuario agradece y se finaliza llamada.

Comentarios:

Mar-13-2026 11:52a

Funcionario: Laura Suarez

Contacto: ALEXANDRA TAFUR

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripcion Actividad: Usuario se comunica por soporte en Instalación punto SysCafé

Se regresa la llamada al usuario y nos indica que requiere realizar la instalación de un punto. Se valida con el usuario si se ha emitido el correo con la autorización por parte del Jefe de Hacienda para realizar dicho proceso. El usuario nos confirma que desconocía el procedimiento, por lo que indica que realizará la validación correspondiente para obtener la autorización.

El usuario agradece y finaliza la llamada.

Comentarios:

Mar-11-2026 08:20a

Funcionario: Gleidys Campos

Contacto: RICARDO ANDRADE

Actividad: Soporte express

Descripcion Actividad: El usuario se comunica porque presenta novedad al realizar copia de seguridad y en comprobantes de presupuesto.

Se regresa la llamada al usuario y se establece conexión mediante AnyDesk.

Descripción de la solicitud:

usuario requiere soporte porque novedad al realizar copia de seguridad y en comprobantes de presupuesto.

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.



Actividades realizadas:

Se ingresa al sistema y el usuario indica que no le es posible realizar la copia de seguridad. Por tal motivo, se procede a realizar el proceso y se le explica que sí es posible generar la copia de seguridad de forma local. La validación que el sistema le muestra corresponde a la copia de seguridad en la nube, ya que el sistema ofrece este servicio; sin embargo, como la empresa no cuenta con este servicio contratado, el usuario puede continuar generando la copia de seguridad local sin inconvenientes. También se le indica que, en caso de requerir el servicio de copia de seguridad en la nube, puede solicitarlo directamente con el área comercial.

Posteriormente, el usuario manifiesta que en los comprobantes de presupuesto ya no le permite adicionar registros. Se le indica que es recomendable actualizar la versión del sistema. El usuario confirma la disponibilidad para realizar el proceso, por lo cual se procede a realizar copia de seguridad y actualizar a versión beta. Una vez finalizada la actualización, se ingresa nuevamente al sistema y el usuario valida que el proceso ya funciona correctamente.

Validación:

Se confirma con el usuario si requiere soporte adicional, quien indica que no.

Campañas:

Se comparte la página de documentación doc.syscafe.com. Adicionalmente, se invita al usuario a calificar el servicio, realizar las copias de seguridad en la nube y a hacer uso de las herramientas de autoagendamiento y del chatbot.

Estado: No quedan pendientes con el usuario.

Comentarios:

Mar-10-2026 11:24a

Funcionario: Daniel Criales

Contacto: JAIRO MORALES

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripción Actividad: Usuario se comunica por soporte en Instalación punto SysCafé

Se regresa la llamada al usuario y nos indica que requiere realizar la instalación de un punto. Se valida con el usuario si se ha emitido el correo con la autorización por parte del Jefe de Hacienda para realizar dicho proceso. El usuario nos confirma que desconocía el procedimiento, por lo que indica que realizará la validación correspondiente para obtener la autorización.



El usuario agradece y finaliza la llamada.
Comentarios:

Mar-05-2026 09:20a
Funcionario: Laura Romero

Contacto: JUAN MONTAÑO

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Contactar al usuario por requerimiento "Formula de fondo especial".

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

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

Descripción solicitud: Contactar al usuario por requerimiento "Formula de fondo especial".

Se consulta al usuario si cuenta con copia de seguridad en la nube: Usuario indica que sí.

Actividades realizadas: Se ingresa a catálogo tipos de comprobantes, se modifica formato de impresión CD1, se relaciona formula y se agrega tabla al entorno de datos, se imprime comprobante y se verifica que, este de forma correcta, se realiza el mismo proceso en los comprobantes RP1, OB2 y GG2, adicional, usuario manifiesta que, si al generar el informe de examinar ejecución presupuestal es posible ver el fondo especial, a lo cual se indica que en el momento no, se manifiesta que, en ese caso se debe solicitar la mejora, a lo cual indica que sí.

Se consulta al usuario si le podemos colaborar en algo más, a lo cual indica que no.

Usuario agradece y finaliza la llamada.

Estado: Queda pendiente, solicitar mejora al área encargada.

Comentarios:

Mar-05-2026 08:42a
Funcionario: Laura Romero

Contacto: JUAN MONTAÑO

Actividad: Llamada de seguimiento

Descripción Actividad: Contactar al usuario por requerimiento "FORMULA DE FONDO ESPECIAL".



so le informo
no

Se regresa llamada al usuario.

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

Actividades realizadas: Se manifiesta que el motivo de la llamada era indicarle que ya se realizó la revisión en la fórmula para que se relacione el detalle del fondo especial y ya se encuentra listo, se consulta si cuenta con disponibilidad en el momento o cuando tendría espacio, a lo que indica realizar el proceso el día de 05 de marzo a las 9:20 am.

Usuario agradece y finaliza la llamada.

Comentarios:

Feb-27-2026 08:46a

Funcionario: Laura Romero

Contacto: JUAN MONTAÑO

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Usuario se comunica por formato de impresión e informes presupuestales.

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

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

Descripción solicitud: Usuario se comunica por formato de impresión e informes presupuestales.

Se consulta al usuario si cuenta con copia de seguridad en la nube: Usuario indica que sí.

Actividades realizadas: Usuario manifiesta que, necesita que al imprimir el certificado de disponibilidad el sistema le relacione la fuente especial, debido a esto, se modifica el formato de impresión, se relaciona fuente especial, sin embargo, el sistema no lo toma de forma correcta, se realiza validación interna, se modifica formato de impresión se relaciona fórmula de la fuente especial, se imprime, se observa que sale de forma correcta, sin embargo, relaciona el código de la fuente, usuario manifiesta que necesitan que se relacione el detalle de la fuente especial. Debido a esto, indica el usuario que se realizará validación con el área encargada y en cuanto tengamos una respuesta, nos comunicaremos nuevamente.

Usuario manifiesta que, al generar el reporte sistema integrado de auditoria - SIA, e sistema le está generando validación está generando validación de que el reporte se



encuentra en construcción, se realiza copia de seguridad, se actualiza a versión 26.3 compilación 0, se intenta generar el informe y continúa con la novedad, se valida internamente y se indica al usuario que para generar este reporte, debe realizarlo por la opción de reporte información al CHIP, allí se selecciona la opción del SIA y el sistema le permite seleccionar el formato correspondiente.

Se consulta al usuario si le podemos colaborar en algo más, a lo cual indica que no.

Usuario agradece y finaliza la llamada.

Estado: Queda pendiente, realizar validación interna.

Comentarios:

Feb-26-2026 10:45a

Funcionario: Gleidys Campos

Contacto: ALEJANDRA TAFUR

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Usuario se comunica porque requiere realizar la instalación de un punto en red.

Se regresa la llamada al usuario y se establece conexión mediante AnyDesk.

Descripción de la solicitud:

usuario requiere soporte por requiere realizar la instalación de un punto en red.

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.

Actividades realizadas:

Se procede a realizar el proceso sin ingresar al servidor principal. Desde el equipo donde se va a instalar el punto en red, se copia la carpeta SysCafe y se pega en la ubicación correspondiente.

Posteriormente, se ingresa a la carpeta raiz, se envía el ejecutable al escritorio y se realiza la instalación de las librerías necesarias.

Una vez finalizado el proceso, se valida el ingreso al sistema, confirmando que accede correctamente.

Validación:

Se confirma con el usuario si requiere soporte adicional, a lo cual indica que no.



Campañas:

Se comparte la página de documentación doc.syscafe.com. Adicionalmente, se invita al usuario a calificar el servicio, realizar las copias de seguridad en la nube y a hacer uso de las herramientas de autoagendamiento y del chatbot.

Estado: No quedan pendientes con el usuario.

Comentarios:

Feb-25-2026 11:13a

Funcionario: Estefany Torres

Contacto: ANA JACKELINE SOSA ALVAREZ

Actividad: Soporte express

Descripción Actividad: Usuario se comunica por novedad en incapacidades.

Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota RustDesk ANYDESK.

Descripción solicitud: Usuario se comunica por novedad en incapacidades.

Cuenta con copia de seguridad en la nube:

No cuenta con servicio de copia de seguridad en la nube, por lo que se brinda información sobre el servicio indicando que lo puede adquirir 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.

Se corrigen días de incapacidades y de esta manera el usuario evidencia que al liquidar las nominas de los empleados con incapacidades ya se les liquida el número de días de sueldo de manera correcta.

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

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:

