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

Jul-24-2026 05:31p
Funcionario: Karen Ortiz

Contacto: CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripción Actividad: Nos comunicamos con el usuario para entrega de requerimiento.
No es posible el contacto con la entidad.
Comentarios:

Jul-23-2026 04:32p
Funcionario: Karen Ortiz

Contacto: CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripción Actividad: Nos comunicamos con el usuario para entrega de requerimiento.
No es posible el contacto con la entidad.
Comentarios:

Jul-16-2026 05:12p
Funcionario: Karen Ortiz

Contacto: CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripción Actividad: Nos comunicamos con el usuario para entrega de requerimiento.
No es posible el contacto con la entidad.

Comentarios:

Jul-08-2026 10:20a
Funcionario: Gleidys Campos

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Nos comunicamos con el usuario por la entrega del requerimiento correspondiente al nuevo festivo del mes de julio.

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

Descripción de la solicitud:

Usuario requiere soporte en nuevo festivo del mes de julio.

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 ingresa al sistema y se le indica al usuario que el motivo de la llamada es realizar la entrega del requerimiento correspondiente al nuevo festivo del mes de julio. Se realiza una copia de seguridad y posteriormente se actualiza la versión. Una vez finalizada la actualización, se ingresa correctamente al sistema y se realiza una liquidación de vacaciones de prueba, donde se le muestra al usuario que el sistema ya toma correctamente el festivo del 13 de julio.

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

Campañas:
Se proporciona la página de documentación: doc.syscafe.com. Asimismo, se invita al usuario a calificar el servicio y a utilizar las herramientas de autoagendamiento y el chatbot.
Adicionalmente, se brinda información sobre el servicio de copias de seguridad en la nube.

Estado: No quedan pendientes con el usuario.
Comentarios:

Jul-08-2026 08:19a
Funcionario: Maria Granados

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Contactar a usuario para informar estado de requerimiento "NOVEDAD PERIODO DE FECHA DEL DESPRENDIBLE DE NOMINA"
Se envía mensaje vía WhatsApp:

Estimado Usuario, le contacta María del Pilar Granados consultora de soporte SysCafé, en este momento lo estamos comunicando con el objetivo de informarle que el requerimiento solicitado por usted de la empresa CONTRALORÍA GENERAL DEL

DEPARTAMENTO DEL TOLIMA sobre la NOVEDAD LA FECHA DEL DESPRENDIBLE DE NÓMINA Aun se encuentra en seguimiento. Por lo anterior seguimos trabajando para dar cumplimiento con su solicitud. Feliz día.
Comentarios:

Jul-03-2026 09:53a
Funcionario: Lorena Moreno

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica solicita soporte para revisa la liquidación final
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por medio del AnyDesk

Descripción de la solicitud: Requiere revisar novedad en la liquidación final e imputación con los conceptos de bonificación por horas extras.

Actividades realizadas:
Se revisa la liquidación final donde se observa que, en el concepto de cesantías, está tomando de manera incorrecta las doceavas.
Se procede a activar el parámetro "Excluir doceava en la liquidación final nominas oficiales" se liquida de nuevo y queda correcto.
Se explica a la usuaria la funcionalidad del Neto Destos, donde se relaciona la cuenta de bonificaciones por pagar.

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

Comentarios:

Jul-02-2026 11:15a
Funcionario: Gleidys Campos

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Contactar al usuario por información del estado del requerimiento.

Estimado usuario,

Reciba un cordial saludo de parte de Johana Campos Páez, consultora de soporte de SysCafé. El motivo de nuestra comunicación es informarle sobre el estado del requerimiento solicitado para la empresa CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA referente a "Nomina Relación de Festivos.”.

Al respecto, le informamos que la solicitud se encuentra actualmente en el área encargada bajo el estado "Asignado". Continuamos trabajando para dar cumplimiento a su requerimiento a la mayor brevedad posible.

Agradecemos su atención y le deseamos un excelente día.

Atentamente,

SysCafé
Comentarios:

Jul-01-2026 11:03a
Funcionario: Karen Murcia

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte crear un concepto
Se regresa llamada al usuario, quien manifiesta que en el momento no está disponible, se indica al usuario se comunique nuevamente cuando tenga disponibilidad para brindarle el servicio.
Comentarios:

Jun-30-2026 02:41p
Funcionario: Daniel Criales

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Entrega de requerimiento "NOVEDAD EN LIQUIDACION DE VACACIONES POR PROVISION DE BONIFICACION POR SERVICIOS"
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por Anydesk.

Descripción solicitud: Entrega de requerimiento "NOVEDAD EN LIQUIDACION DE VACACIONES POR PROVISION DE BONIFICACION POR SERVICIOS"
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 contacta al usuario con el fin de realizar la entrega y aplicación de una mejora en el sistema. Inicialmente, se accede a la configuración de

los conceptos de nómina y se selecciona el concepto de bonificación por servicios prestados; allí se eliminan las bases de sumatoria previas y los parámetros de nómina establecidos en la ventana de opciones de liquidación. Posteriormente, se realiza la parametrización de dichos conceptos dentro de la pestaña oficial. Al ejecutar las pruebas de liquidación de las vacaciones, se evidencia que la novedad persiste debido a que el aplicativo continúa duplicando la base de cálculo para la bonificación por servicios prestados. Como acción correctiva, se genera una copia de seguridad y se ejecutan mantenimientos estructurales de forma reiterada en la base de datos, sin embargo, la inconsistencia se sigue manifestando. Por consiguiente, se le informa al usuario a través del chat que el caso será escalado nuevamente para una evaluación profunda por parte del área técnica, manifestando el usuario total comprensión de lo indicado.

El usuario agradece y finaliza la llamada.

Estado: • Queda un proceso pendiente con el usuario, caso será Elevado para desarrollo.

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:

Jun-30-2026 08:14a
Funcionario: Bryan Barberi

Contacto: MARÍA MARLENY CÁRDENAS QUESADA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Entrega de requerimiento saldar giro presupuestal.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota AnyDesk.

Se 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.

Descripción solicitud: Entrega de requerimiento saldar giro presupuestal.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Se le brinda la información correspondiente.

Actividades realizadas:

Se informa al usuario que la mejora para el proceso de saldar comprobantes de giros presupuestales ya se encuentra disponible en la nueva versión, con su autorización, se realiza la copia de seguridad, se actualiza la versión y la licencia, asimismo, se valida

con el usuario que el comprobante en el que originalmente se había identificado la incidencia corresponde a una vigencia anterior que ya se encuentra cerrada, por lo que no es posible realizar modificaciones sobre dicho registro, finalmente, se confirma al usuario que, a partir de la actualización realizada, los nuevos comprobantes de giros presupuestales no presentarán la novedad reportada y el usuario comprende la información.

Usuario agradece y se finaliza comunicación.

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

Comentarios:

Jun-27-2026 10:38a
Funcionario: Maria Granados

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Contactar a usuario para informar estado de requerimiento "NOVEDAD PERIODO DE FECHA DEL DESPRENDIBLE DE NOMINA"

Se envía mensaje vía WhatsApp:

Estimado Usuario, le contacta María del Pilar Granados consultora de soporte SysCafé, en este momento lo estamos comunicando con el objetivo de informarle que el requerimiento solicitado por usted de la empresa CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA sobre la NOVEDAD LA FECHA DEL DESPRENDIBLE DE NÓMINA Aun se encuentra en seguimiento. Por lo anterior seguimos trabajando para dar cumplimiento con su solicitud. Feliz día.
Comentarios:

Jun-25-2026 04:35p
Funcionario: Daniel Criales

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Entrega de requerimiento "NOVEDAD EN LIQUIDACION DE VACACIONES POR PROVISION DE BONIFICACION POR SERVICIOS"
Se regresa llamada al usuario, quien manifiesta que en el momento no está disponible, ya que no se encuentra en la oficina. se agenda el soporte para el martes 30 de junio en común acuerdo con el usuario.
Comentarios:

Jun-19-2026 08:00a
Funcionario: Diego Castro

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Prima de servicios
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por Anydesk

Descripción de solicitud: Prima de servicios

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, usuario reporta novedades en la liquidación de la prima. Se le brindó orientación sobre el proceso de provisión y liquidación de la prima dentro del sistema. Adicionalmente, se explicó cómo consultar la imputación contable del comprobante de prima, con el fin de identificar los valores que serán ajustados en las cuentas de gasto correspondientes.

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:

Jun-18-2026 05:52p
Funcionario: Daniel Gonzalez

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Confirmación sesión
Descripcion Actividad: Capacitación en Provisión de prima de servicios con su liquidación.
Se regresa llamada al usuario para realizar la confirmación de la capacitación de Provisión de prima de servicios con su liquidación. programada para las 8:00 a. m. El usuario indica que la capacitación queda confirmada. Se informa que, en caso de cualquier novedad, puede comunicarse nuevamente con el área de soporte.
Comentarios:

Jun-17-2026 10:15a
Funcionario: Maria Riveros

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Llamada agendamiento
Descripcion Actividad: Agendamiento de visita presencial. - 3204300118
Nos comunicamos con el usuario para validar la solicitud de programación de una visita presencial por parte del área de soporte técnico.
Durante la llamada, el usuario informa que ya tiene programada una capacitación virtual para el día viernes a las 8:00 a. m. Se le explica que el motivo del contacto es confirmar la necesidad de la visita presencial, ya que se evidenció una solicitud relacionada con este requerimiento.
El usuario manifiesta que no tiene inconveniente en recibir inicialmente la capacitación de manera virtual. Asimismo, se le informa que, en caso de requerir posteriormente una visita presencial luego de la capacitación, podrá realizar nuevamente la solicitud para su respectiva gestión.
Se confirma nuevamente capacitación virtual para el viernes 19 a las 8am.
Comentarios:

Jun-12-2026 05:14p
Funcionario: Karen Murcia

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Usuario requiere agendar capacitación en Provisión de prima de servicios con su liquidación.

Se regresa llamada al usuario debido a que indica que requiere una capacitación en liquidación de primas.

Se solicita toda la información correspondiente y se procede a realizar el agendamiento de manera virtual. Sin embargo, el usuario manifiesta que requiere que la capacitación sea presencial, motivo por el cual se le aclara que se remitirá toda la información al funcionario encargado para que se comunique con él el día martes y coordine la solicitud.

El usuario agradece la información suministrada y se finaliza la llamada.

Comentarios:

Jun-09-2026 10:45a
Funcionario: Maria Granados

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario solicita soporte por inconsistencia en las fechas

mostradas en el desprendible de prima de servicios.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por ANYDEK

Se 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.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Si, se le brinda información para ampliar el servicio en el área comercial.

Descripción solicitud: Usuario solicita soporte por inconsistencia en las fechas mostradas en el desprendible de prima de servicios.

Actividades realizadas:

Una vez establecida la conexión con el usuario, este informa que al generar el desprendible correspondiente a la prima de servicios, el sistema muestra incorrectamente el período liquidado.
Durante la validación se observa que el formato de impresión registra el período desde 07/01/2026 hasta 06/30/2026, cuando la información correcta debería corresponder al período comprendido entre 07/01/2025 y 06/30/2026.
Se realiza la revisión de los formatos de impresión disponibles en el sistema y se valida el comportamiento de cada uno de ellos.
Como alternativa, se le brinda al usuario la opción de utilizar el segundo formato personalizado de impresión, verificando mediante pruebas que en dicho formato las fechas se generan correctamente y reflejan el período adecuado de la liquidación.
Se explica al usuario el procedimiento para realizar la impresión utilizando este formato y se valida que la información visualizada sea la esperada.
El usuario comprende correctamente la información suministrada e indica que realizará la impresión del comprobante utilizando el formato personalizado recomendado.

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:

Jun-05-2026 09:26a
Funcionario: Gleidys Campos

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express

Descripcion Actividad: El usuario se comunica porque desea conocer el estado de la parametrización de un nuevo día festivo y de unos requerimientos pendientes.
Se regresa la llamada al usuario y se establece conexión mediante AnyDesk.

Descripción de la solicitud:

usuario requiere soporte en la parametrización de un nuevo día festivo y de unos requerimientos pendientes.

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 informa que requiere que en el sistema se contemple el nuevo día festivo 9 de julio establecido mediante la Ley 2578 de 2026, el cual debe trasladarse al día lunes correspondiente, para que sea tenido en cuenta al momento de realizar procesos como la liquidación de vacaciones.

Se le informa que actualmente este requerimiento se encuentra en proceso de análisis y validación por parte del área encargada. Una vez se obtenga una definición y la mejora esté disponible para su implementación, se estará contactando al usuario para realizar la entrega correspondiente.

Adicionalmente, el usuario consulta por el estado de los requerimientos relacionados con las bonificaciones. Se le indica que dichos requerimientos continúan en revisión por parte del área responsable y que la funcionaria encargada del seguimiento se comunicará con ellos tan pronto se encuentren disponibles para su entrega.

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

Campañas:
Se proporciona la página de documentación: doc.syscafe.com. Asimismo, se invita al usuario a calificar el servicio y a utilizar las herramientas de autoagendamiento y el chatbot.
Adicionalmente, se brinda información sobre el servicio de copias de seguridad en la nube.

Estado: quedan pendientes con el usuario.
Comentarios:

May-28-2026 08:15a
Funcionario: Estefany Torres

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Contactar al usuario para confirmar la fórmula para el cálculo de la bonificación por recreación.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota ANYDESK.

Descripción solicitud: Contactar al usuario para confirmar la fórmula para el cálculo de la bonificación por recreación.

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.

Se evidencia que al realizar el calculo con el usuario sobre el valor que realiza desde Excel, la fórmula para hallar el valor de bonificación de recreación en liquidación final es la siguiente: Salario/30*3, el resultado se divide en 360 y se multiplica por los días laborados, por lo que se indica que se debe ajustar la formula que se visualiza desde el sistema ya que aparece de manera incorrecta y esta información será brindada al área a cargo para que realicen las respectivas modificaciones.

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 pendiente con el usuario, caso esta siendo revisado por parte del área a cargo.

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:

May-27-2026 03:45p
Funcionario: Estefany Torres

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento

Descripcion Actividad: Contactar al usuario para confirmar la fórmula para el cálculo de la bonificación por recreación.
El usuario menciona que va a consultar la norma donde especifica la formula para calcular la bonificación por recreación y requiere que se le contacte el día de mañana para realizar la validación correspondiente.
Comentarios:

May-25-2026 02:50p
Funcionario: Nathalie Roa

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica por novedad al liquidar prima de un empleado ya que esta teniendo en cuenta el auxilio de transporte y no debería.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por AnyDesk.

Descripción solicitud: Usuario se comunica por novedad al liquidar prima de un empleado ya que esta teniendo en cuenta el auxilio de transporte y no debería.

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 valida que el usuario al liquidar la prima, aparece el visor de liquidaciones de conceptos extralegales, se procede a ingresar al catálogo de conceptos y en la pestaña de herramientas/bases prestacionales, se actualiza el dato del auxilio de transporte dejándolo en cero, usuario liquida de nuevo la prima 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:

May-25-2026 11:10a
Funcionario: Estefany Torres

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte especializado
Descripcion Actividad: Soporte especializado por entrega del ticket "NOVEDAD LIQUIDACIÓN DE PRIMA - BON SERV PRESTADOS"
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota ANYDESK.

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.

Solicitud: Se solicita que al liquidar la prima de servicios de los contratos de los empleados se pueda presentar las bases de liquidación correctamente dado a que no toma las doceavas para los conceptos configurados.

Análisis:
El usuario ingresa con usuario superusuario, se deja en NO el parámetro avanzado "Excluir doceava en la liquidación final nominas oficiales", de esta manera al momento de modificar la liquidación de prima semestral LP1-10 el usuario evidencia que la liquidación de prima le genera visor de liquidaciones y toma la doceava de la bonificación de servicios prestados, así como también le genera liquidación de parafiscales. El usuario menciona que en algunos empleados le debe liquidar doceava de retroactivo de bonificación de servicios y a otros empleados no; por lo que se indica que debe ingresar al catalogo de conceptos de nómina, en herramientas y seleccionar la opción de bases prestacionales para consultar a los empleados a los que no se les deba tener en cuenta el retroactivo de bonificación de servicios y retirarles el valor manualmente; por lo que el usuario realiza el ejercicio con varios empleados y evidencia que la liquidación de prima se calcula en orden.

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:

May-22-2026 08:00a
Funcionario: Ivan Roa

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Contactar al usuario para traer copia de seguridad de base de datos
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: Contactar al usuario para traer copia de seguridad de base de datos

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

Actividades realizadas:
Se realiza llamada al usuario SANDRA CIFUENTES con el fin de traer copia de seguridad por novedad presentada en liquidación de prima de servicios de empleados. El usuario manifiesta haber realizado copia de seguridad de la base de datos por lo que se realiza el traspaso correspondiente notificando al usuario que una vez se identifiquen las causales de la novedad se realizara nueva llamada para realizar los ajustes correspondientes. Usuario indica comprender.

Usuario agradece y se finaliza la conexión
Estado: Queda pendiente realizar el escalamiento de la novedad ante el experto tecnico para su revisión
Campaña: Se recuerda al usuario calificar servicio de soporte técnico y revisar página de documentación del programa

Comentarios:

May-21-2026 03:46p
Funcionario: Ivan Roa

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica ya que presenta novedad en liquidación de prima de servicios
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 prima de servicios

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

Actividades realizadas:
Se revisa el diagnóstico del usuario quien presenta novedades en la liquidación de prima de servicios. El usuario ingresa al acceso directo 'Utilidades de comprobantes' y accede a modificar la liquidación de prima LP1-10 donde manifiesta que no se presentan los valores correctos.

Se indaga al usuario sobre las bases a utilizar para el cálculo por lo que manifiesta que tiene en cuenta: sueldo, auxilio de transporte, gastos de representación, bonificación por servicios (doceavas) y retroactivo por bonificación por servicios (doceavas). Se ingresa a la ruta Archivos > Catálogos de Nomina > Conceptos y se realiza la configuración de las bases de liquidación de PRIMA DE SERVICIOS según información suministrada.

Se accede a realizar la liquidación de prima del empleado identificado con CC 65776030 donde se identifica que en las bases de liquidación no se tiene en cuenta las doceavas de la bonificación por servicios sino el valor total. Tras realizar la revisión correspondiente y parametrización general se indaga al usuario si es posible suministrar copia de seguridad de la base de datos, solicitando recibir nueva llamada el día 22 de mayo de 2026 con el fin de realizar el proceso.

Usuario agradece y se finaliza la conexión
Estado: Queda pendiente contactar al usuario el día 22 de mayo de 2026 con el fin de traer copia de seguridad de la base de datos
Comentarios:

May-20-2026 03:02p
Funcionario: Danna Tocora

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario solicita soporte por novedad en nomina.
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 nómina.

Actividades realizadas: Usuario solicita soporte ya que presenta novedad al momento de liquidar a un colaborador, debido a que el sistema no mostraba el sueldo y además liquidaba el auxilio de transporte, aunque dicho colaborador no debía recibir este concepto.

Por tal motivo, se ingresa al contrato del colaborador y se identifica que en la opción de salario básico no tenía un valor asignado. Se procede a seleccionar el valor correspondiente al año 2026, se actualiza el contrato y adicionalmente se marca el parámetro de "no liquidar auxilio de transporte".

Posteriormente, el usuario realiza nuevamente la liquidación y confirma que todo queda funcionando correctamente. También valida los demás colaboradores y confirma que no presentan novedades. Finalmente, agradece el soporte brindado 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:

May-14-2026 08:48a
Funcionario: Laura Romero

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Realizar seguimiento a "BONIFICACION DE SERVICIOS PRESTADOS AL 38% Y 53%".
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 CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA sobre BONIFICACION DE SERVICIOS PRESTADOS AL 38% Y 53% se encuentra en estudio. Por lo anterior seguimos trabajando para dar cumplimiento con su solicitud. Feliz día.
Estado del caso: En estudio.
Comentarios:

May-14-2026 08:45a
Funcionario: Laura Romero

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Realizar seguimiento a "BONIFICACION DE RECREACION Y DE SERVICIOS LIQ FIN".
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 CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA sobre BONIFICACION DE RECREACION Y DE SERVICIOS LIQ FIN se encuentra en estudio. Por lo anterior seguimos trabajando para dar cumplimiento con su solicitud. Feliz día.

Estado del caso: En estudio.

Comentarios:

May-13-2026 08:56a
Funcionario: Ivan Roa

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica ya que presenta novedades en informes contables
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 novedades en informes contables

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

Actividades realizadas:
Se revisa el diagnóstico del usuario quien indica presentar novedades en informes contables. El usuario ingresa a la ruta Informes > Contabilidad > Libro auxiliar y accede a generar informe en archivo Excel del periodo 2026 realizando filtro por el empleado identificado con CC 93298977 manifestando el usuario que en la cuenta 251109001 no se realiza la reversión de provisión y adicionalmente en la cuenta 251109003 presenta saldos en la columna débito.

Se realiza la revisión y se ingresa al acceso directo 'Utilidades de comprobantes' donde se realiza la búsqueda del comprobante BON-232 (BONIFICACION POR SERVIICOS PRESTADOS) donde se visualiza la liquidación realizada al empleado. Se ingresa a la ruta Archivos > Catálogos de nómina > Centro de trabajo donde se identifica que el centro de trabajo TECNICOS no presenta cuenta consolidada. El usuario solicita relacionar la cuenta 251109002 y se contabiliza el comprobante sin afectaciones en el registro.

Se realiza la validacion interna donde se identifica que el valor liquidado es menor al provisionado, por lo que se indica al usuario que debe realizar ajuste contable (nota de contabilidad) donde debe realizar consolidación de las cuentas de provisión a periodo de enero/2026 (251109001 a 251109002). Usuario indica comprender.

En cuanto a los valores presentados en la columna debito se indica al usuario que en el comprobante se relaciona el concepto BONIFICACION POR SERVICIOS PESTRADOS por un valor menor al deducido por lo que la diferencia se presenta en

dicha columna. Usuario indica comprender

Usuario agradece y se finaliza la conexión
Estado: Queda pendiente por parte del usuario realizar los ajustes correspondientes según información suministrada
Campaña: Se recuerda al usuario calificar servicio de soporte técnico y revisar página de documentación del programa
Comentarios:

May-07-2026 08:07a
Funcionario: Karen Ortiz

Contacto: MARÍA MARLENY CÁRDENAS QUESADA
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Usuario se comunica por requerimiento en el comprobante CC9.
Se regresa llamada al usuario, no se establece conexión remota.

Se regresa llamada al usuario, quien manifiesta ya solucionó el requerimiento que presentaba en el comprobante CC9.
Comentarios:

May-06-2026 09:23a
Funcionario: Karen Murcia

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte en ajuste de formato de activos fijos
Se regresa llamada al usuario donde Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por Anydesk.

Descripción solicitud: Ajuste de formato de inventario de activos fijos e instalación de herramienta de anotación.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: El usuario no 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 ingresa al formato correspondiente al inventario de activos fijos para realizar los ajustes solicitados por el usuario. Posteriormente, se modifica la información requerida y se valida junto con el usuario que los datos relacionados en el

formato correspondan correctamente. Adicionalmente, se realiza instalación de herramienta de anotación solicitada. Finalmente, se efectúa prueba de impresión evidenciando que toda la información se visualiza correctamente.
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:

May-06-2026 08:07a
Funcionario: Estefany Torres

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica por novedad en liquidación de vacaciones.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota ANYDESK.

Descripción solicitud: Usuario se comunica por novedad en liquidación de vacaciones.

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.

Se evidencia que se presenta novedad en imputación contable debido a que en la liquidación de uno de los empleados le quedaron valores en negativo para los conceptos parafiscales, por lo que se vuelve a liquidar las vacaciones y de esta manera el usuario evidencia que al guardar la liquidación queda sin novedad en imputación contable, adicionalmente menciona que presenta novedad en desprendibles de nomina debido a que no le toma el valor del sueldo actual, se evidencia que la novedad se presenta debido a que en el contrato de los empleados tienen dos sueldos relacionados para el año 2026 y se indica que debe modificar la fecha hasta del sueldo anterior, por lo que se realiza la prueba con uno de los empleados y de esta manera el usuario evidencia que se genera el desprendible de manera correcta.
El usuario menciona que para el sector publico en la liquidación de vacaciones se debe tomar como base el auxilio de transporte, por lo que se agrega el concepto a la base de

liquidación de vacaciones, prima de vacaciones y prima de servicios; sin embargo, el concepto no se encuentra relacionado en bases prestacionales, por lo que se adiciona el concepto, se da clic en generar y actualizar solamente a un empleado y de esta manera el usuario evidencia que le toma de manera correcta el auxilio de transporte como base para la liquidación de vacaciones.

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:

May-05-2026 11:37a
Funcionario: Bryan Barberi

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: El usuario requiere soporte en vacaciones.
Se regresa llamada al usuario.

El usuario no se encuentra disponible, por lo que se recomienda registrar nuevamente la solicitud cuando esté disponible, el usuario consulta el tiempo de espera, y se le indica un plazo de 15 minutos, el cual acepta, transcurrido el tiempo acordado, se realizan tres intentos de devolución de llamada; sin embargo, no es posible establecer comunicación con el usuario.

Se opta por dejar mensaje vía SMS:

Estimado usuario, nuestro consultor soporte de SysCafé intentó contactarlo sin éxito. Por favor, reprogramar su cita auto agendándose en soporte.syscafe.com
Comentarios:

May-05-2026 10:34a
Funcionario: Laura Romero

Contacto: JUAN MANUEL BERNATE- CONTRATISTA

Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica por novedad en activos fijos.
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 novedad en activos fijos.

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

Actividades realizadas: Usuario manifiesta que al revisar el activo fijo 01277, el sistema le está generando novedad, adicional indica que le está generando diferencia en los estados financieros, debido a esto, se revisa activo fijo, se observa que en la bodega tiene la cantidad y en el servicio tiene el valor, debido a esto, se indica al usuario que podemos realizar una nota de activos fijos regresando el valor a la bodega y después de esto realizar una salida de inventario de almacén, a lo cual indica que sí, se realiza nota de activos fijos y salida de inventario del almacén y usuario verifica que la información este de forma correcta.

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

Usuario agradece y finaliza la llamada.

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

Campañas: Se informa al usuario sobre la página de documentación, se solicita la calificación del servicio, se comunica 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:

May-02-2026 09:48a
Funcionario: Laura Romero

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Realizar seguimiento a "BONIFICACION DE SERVICIOS PRESTADOS AL 38% Y 53%".
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 CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO

DEL TOLIMA sobre BONIFICACION DE SERVICIOS PRESTADOS AL 38% Y 53% se encuentra en estudio. Por lo anterior seguimos trabajando para dar cumplimiento con su solicitud. Feliz día.

Estado del caso: En estudio.
Comentarios:

May-02-2026 09:40a
Funcionario: Laura Romero

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Realizar seguimiento a "BONIFICACION DE RECREACION Y DE SERVICIOS LIQ FIN".
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 CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA sobre BONIFICACION DE RECREACION Y DE SERVICIOS LIQ FIN se encuentra en estudio. Por lo anterior seguimos trabajando para dar cumplimiento con su solicitud. Feliz día.

Estado del caso: En estudio.
Comentarios:

Abr-29-2026 05:06p
Funcionario: Gleidys Campos

Contacto: MARÍA MARLENY CÁRDENAS QUESADA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: El usuario se comunica porque requiere eliminar una obligación y renumerar comprobantes.
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 solicita eliminar una obligación y ajustar la numeración de los comprobantes para evitar que queden consecutivos vacíos. Se procede a realizar copia de seguridad y posteriormente se elimina la obligación.

Se le explica al usuario el procedimiento para renumerar los comprobantes de forma correcta. Una vez finalizado el proceso de renumeración, se actualiza el consecutivo desde el catálogo de tipo de comprobante, dejándolo en el último número generado.

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

Campañas:
Se proporciona la página de documentación: doc.syscafe.com. Asimismo, se invita al usuario a calificar el servicio y a utilizar las herramientas de autoagendamiento y el chatbot.
Adicionalmente, se brinda información sobre el servicio de copias de seguridad en la nube.

Estado: No quedan pendientes con el usuario.
Comentarios:

Abr-28-2026 05:13p
Funcionario: Maria Beltran

Contacto: MARÍA MARLENY CÁRDENAS QUESADA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte en renumeración de obligaciones presupuestales.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por Anydesk.

Descripción solicitud: Usuario requiere soporte en renumeración de obligaciones presupuestales.

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 informa que requiere elaborar una obligación presupuestal con fecha del 22 de abril y solicita que quede registrada con el consecutivo correspondiente a esa fecha, con el fin de evitar saltos en la secuencia cronológica de los comprobantes. Por lo anterior, se realiza la respectiva copia de seguridad y posteriormente se efectúa la renumeración de los comprobantes “OB1” desde el consecutivo 206 hasta el 228, con el fin de habilitar el espacio correspondiente al consecutivo 205. Una vez finalizado el proceso de manera correcta, se actualiza temporalmente el consecutivo actual en el tipo de comprobante al número 205, permitiendo que el usuario elabore el comprobante exitosamente. Adicionalmente, al finalizar el registro, se restablece nuevamente el consecutivo actual al último número disponible. Se explica al usuario el procedimiento realizado, quien valida la información y confirma que todo queda correctamente.

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-27-2026 02:43p
Funcionario: Kevin Montealegre

Contacto: DAVID RIVERA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte por novedad en comprobante de egreso de nomina.
Usuario requiere soporte por novedad en comprobante de egreso de nomina.

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.

Se establece conexión remota a través de AnyDesk.

Descripción de la solicitud: Usuario reporta inconsistencia al consultar CXP de empleado ya que no se ve reflejado el comprobante de nómina periódica de abril.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Si.

Actividades realizadas: Usuario accede a comprobante de egreso, se consulta CXP, donde se identifica que el saldo de la nómina MN1 - 245 no corresponde al empleado AVILA ROA MAURICIO ALFONSO, se visualiza que dicho comprobante ya fue afectado por el comprobante EG1 - 2611, el cual tiene fecha de marzo, se realiza la revisión detallada, se explica a usuario que el comprobante de egreso esta afectando nomina de abril (NM1 - 245), usuario reporta que no es correcto ya que el comprobante de egreso debería afectar la nómina MN1 - 244, se explica a usuario para corregir la novedad:
1. Realizar copia de seguridad.
2. Abrir periodo marzo 2026.
3. Modificar comprobante de egreso EG1 - 2611.
4. Cambiar la afectación del comprobante NM1 - 245 al 244, luego de revisar que correspondan los valores a la nómina de marzo.
5. Finalmente, el realizar el comprobante de egreso para afectar la nomina 245 el

sistema mostrara el saldo correspondiente.
Usuario consulta si es posible otra solución ya que puede ser muy riesgoso abrir periodo cerrado, se indica a usuario otra alternativa, registrar otro comprobante de egreso consultando los valores correctos (el ajuste debe ser revisado internamente).
Usuario manifiesta que realizara la revisión interna para determinar cómo realizar el ajuste.

Se consulta a usuario si tiene solicitudes adicionales y manifiesta que no. Se recuerda que de presentar alguna novedad debe comunicarse nuevamente o consultar la página de documentación. Usuario agradece y se finaliza llamada.

Estado: Queda pendiente que usuario defina como realizar la corrección.

Campañas: Usuario tiene conocimiento de las herramientas para registrar solicitudes de soporte, calificar el servicio recibido, consultar la página de documentación para resolver dudas o novedades de manera autónoma, del Backup en la nube.

Comentarios:

Abr-27-2026 10:21a
Funcionario: Nathalie Roa

Contacto: MARÍA MARLENY CÁRDENAS QUESADA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario se comunica porque requiere que en las ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos al momento de imprimir en la parte superior Firma del Representante Legal y subrayado quitar esa parte.

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

Descripción solicitud: Usuario se comunica porque requiere que en las ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos al momento de imprimir en la parte superior Firma del Representante Legal y subrayado quitar esa parte.

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 modifica el formato de impresión de las ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos, retirando campo firma representante legal, además en el de ingresos se corre un poco la información a la izquierda, ya que aparecía muy a la derecha y no aparecía la margen, usuario realiza prueba de impresión 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:

Abr-27-2026 09:30a
Funcionario: Javier Ayala

Contacto: MARÍA MARLENY CÁRDENAS QUESADA
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte por novedad en formato de impresión.
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 formato de impresión.

Cuenta con copia de seguridad en la nube.Si

Actividades realizadas:
Se realiza la validación correspondiente frente a los formatos personalizados en el informe de ejecución presupuestal. La usuaria solicita retirar el apartado de la firma del representante legal, por lo cual se realiza el ajuste en los dos formatos, tanto de ingresos como de egresos.

Igualmente, se valida el proceso de actualización de información en la licencia, realizando el cambio de representante legal, pasando de la señora Carolina Giraldo Velázquez a la señora Yessica Lozano Noriega.

Posterior a este ajuste, se le indica al usuario realizar la actualización directamente en la licencia de SysCafé, con el fin de que los cambios se reflejen correctamente en el sistema.

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:

Abr-27-2026 08:00a
Funcionario: Bryan Barberi

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte por novedades en la base de datos.

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

Se 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.

Descripción solicitud: El usuario indica que presenta novedades en la base de datos.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: Se le brinda la información correspondiente.

Actividades realizadas:

Se realiza una copia de seguridad y posteriormente se ejecuta un mantenimiento completo, se solicita al usuario ingresar al sistema, evidenciando que el acceso se realiza sin inconvenientes y finalmente, se le indica validar el funcionamiento general, confirmando que ya no se presentan novedades y que el sistema se encuentra en orden.

Usuario agradece y se finaliza comunicación.

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

Campañas: Se brinda información sobre la página de documentación, sobre la herramienta de calificaciones de servicio, el auto agendamiento, el servicio de copia de seguridad en la nube y sobre la inhabilitación de las líneas de soporte.

Comentarios:

Abr-23-2026 02:12p
Funcionario: Kevin Montealegre

Contacto: MARÍA MARLENY CÁRDENAS QUESADA

Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte en presupuesto.
Usuario requiere soporte en presupuesto.

Se regresa llamada al usuario, quien manifiesta que en el momento no está disponible porque no se encuentra disponible, se indica al usuario se comunique nuevamente cuando tenga disponibilidad para brindarle el servicio.

Comentarios:

Abr-22-2026 10:08a
Funcionario: Maria Granados

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Soporte express
Descripcion Actividad: Usuario solicita soporte para ajuste contable.
Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota por ANYDEK

Se 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.

Cuenta con copia de seguridad en la nube: No

Descripción solicitud: Usuario solicita soporte para ajuste contable.

Actividades realizadas:

Se establece conexión con el usuario, quien indica que requiere ajustar la cuenta 251109003, dejándola sin saldo, debido a que el valor a pagar es inferior a lo estimado, y trasladar la diferencia a la cuenta 251204003.
Se procede a ingresar al centro de trabajo correspondiente al empleado y se realiza el ajuste en la cuenta de neto de descuentos, de acuerdo con la necesidad indicada.
Posteriormente, el usuario genera nuevamente el libro auxiliar, evidenciando que el ajuste contable se refleja correctamente.
El usuario valida la información, agradece la atención brindada y se procede a finalizar la conexión.

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

Comentarios:

Abr-21-2026 02:38p
Funcionario: Paula Chacon

Contacto: SANDRA CIFUENTES
Actividad: Llamada de seguimiento
Descripcion Actividad: Usuario requiere soporte por liquidacion con libranza
Se recuerda al usuario que la llamada está siendo grabada y monitoreada por fines de control de calidad
Actividades realizadas: El usuario solicita un tiempo de espera de 10 minutos, se cumple el tiempo estimado y se realiza nuevo contacto, sin embargo el usuario no responde.
Se opta por dejar mensaje vía SMS:
SysCafé intentó contactarlo sin éxito. Solicite soporte auto agendándose en soporte.syscafe.com. No responda a este mensaje.

Comentarios:
