MESA DE SERVICIOS
LAPOINT ICT S.A.S

"Informe de servicios del período comprendido del 01 al 31 de Marzo de 2025"

PATRIMONIO NATURAL - CONTRATO PAT-CCON-001 DE 2025

Julia Hernández
Supervisor del Contrato

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

PERÍODO INFORME 3

INFORMACIÓN GENERAL 3

INCIDENTES ABIERTOS DEL PERÍODO ANTERIOR 4

INFORME DE CASOS DEL PERÍODO 4

INCIDENTES SOLUCIONADOS EN EL PERÍODO 4

ERRORES DE OPERACIÓN ATENDIDOS DURANTE EL PERÍODO 4

ASESORÍAS ATENDIDAS DURANTE EL PERÍODO 4

SOLICITUDES DE CAMBIO ATENDIDAS DURANTE EL PERÍODO 5

CASOS ABIERTOS AL FINALIZAR EL PERÍODO 5

INCIDENTES REVISION CLIENTE. 6

DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO NO SE PRESENTARON INCIDENTES EN REVISIÓN CLIENTE. 6

ERRORES DE OPERACIÓN EN REVISION CLIENTE 6

INFORME DE HORAS DE DESARROLLO, ACOMPAÑAMIENTO, CONSULTORÍA Y CAPACITACIONES 6

HORAS DE CAPACITACIÓN, CONSULTORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO 6

HORAS DE DESARROLLO 6

INTRODUCCIÓN

Para la mesa de servicios de LAPOINT es importante brindar retroalimentación de la operación, así las cosas, nos permitimos compartir el informe de actividades dando cumplimiento a la prestación contenido en el Contrato número PAT-CCON-001 *DE 2025* celebrado entre PATRIMONIO *NATURAL* y LAPOINT ICT S.A.S., cuyo objetivo es prestar el servicio de Soporte y Mantenimiento, así como el desarrollo de nuevas funcionalidades y capacitaciones que se requieran por la entidad para el adecuado funcionamiento y actualización del ERP SICOF.

Período informe

El presente informe tiene como objetivo mostrar el estatus de los casos registrados en nuestra mesa de ayuda durante el período comprendido del mes de Marzo a través de la herramienta Zoho Desk

INFORMACIÓN GENERAL

A continuación, se describe de manera general, cada uno de los campos que se encontrarán en el informe de los casos del período.

DATO	DESCRIPCIÓN
N° de Ticket	Número de caso bajo el cual se hace el registro de la novedad en Zoho Desk
Fecha de Creación	Fecha en la cual se crea el ticket
Estado Actual	Etapa de la solución en la que se encuentra el caso (abierto, revisión cliente, cerrado)
Prioridad	Nivel de urgencia con el cual se requiere tramitar el caso (1. Baja, 2. Media, 3. Alta)
Tipo de Caso	Clase de caso a tratar (incidente, solicitud de asesoría, error en operación, solicitud de cambio)
Nivel	Escalamiento que se le da al ticket para la solución (1. Mesa de servicios, 2. Consultores, 3. Desarrollo, calidad, implantación)
Producto	Producto en el cual se presenta el caso
Asunto	Motivo por el cual se crea el ticket
Descripción	Detalle de la situación que se presenta, incluyendo rutas y acciones realizadas
Solución	Respuesta que se le da a la situación descrita por el usuario en el ticket
Fecha de Cierre	Fecha en la cual se le da cierre al ticket, ya sea por solicitud del usuario o por tiempo límite de validación

TABLA 1. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

INCIDENTES ABIERTOS DEL PERÍODO ANTERIOR

Durante el periodo comprendido no se presentaron casos abiertos del periodo anterior.

INFORME DE CASOS DEL PERÍODO

INCIDENTES SOLUCIONADOS EN EL PERÍODO

Durante el periodo comprendido no se presentaron Incidentes Solucionados.

ERRORES DE OPERACIÓN ATENDIDOS DURANTE EL PERÍODO

Durante el periodo comprendido no se presentaron Errores de Operación.

ASESORÍAS ATENDIDAS DURANTE EL PERÍODO

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Asunto	Ticket Descripción	Ticket Tiempo terminado
41878	27 Mar 2025 11:17 AM	CERRADO	Baja	Asesoria	1	SICOF.FINANCIERO.Presupuesto	Ordenes de Pago de vigencias anteriores	Buen día a todos. Respetuosamente solicito de su colaboración para validar en el módulo de presupuesto, en la opción aprobación ordenes de pago asociada al nit 12746771 a nombre de Ibarra Rodriguez Paulo. Esto debido a que en la pestaña detalle del pago la fecha del documento es del 25 de noviembre de 2008. Como corresponde estamos en la vigencia 2025 y no entendemos por qué motivo apareció ese registro de esa fecha en la vigencia actual 2025. Agradecemos su pronta respuesta ya que esto nos puede generar inconvenientes en el proceso	02 Apr 2025 01:32 PM

								de cierre del mes de marzo 2025. Imagen de la respectiva orden de pago.	

SOLICITUDES DE CAMBIO ATENDIDAS DURANTE EL PERÍODO

Durante el periodo comprendido no se ejecutaron solicitudes de cambio.

CASOS ABIERTOS AL FINALIZAR EL PERÍODO

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Asunto	Ticket Descripción
41424	13 Mar 2025 03:52 PM	ABIERTO	Alta	Error Operación	2	SICOF.FINANCIERO.Presupuesto	NOTAS PRESUPUESTALES	Buenos días solicito amablemente la colaboración con la anulación de las siguientes notas presupuestales relacionadas a continuación:
41890	27 Mar 2025 12:38 PM	ABIERTO	Media	Incidente	3	SICOF.FINANCIERO.Contabilidad	Anulación orden de pago No. 707	Anulación Orden de pago No. 707 Buenas tardes. En el mes de febrero del presente año se anulo la orden de pago No. 707 a nombre del tercero Bancolombia con NIT 890903938.8. La anulación quedo correctamente en el reporte libro auxiliar pero "NO AFECTO" los saldos en el reporte balance de prueba. Esta diferencia entre el balance y el auxiliar genera una variación en la conciliación de módulos Presupuesto vs Contabilidad teniendo en cuenta que para este proceso se toma el saldo del balance al final del periodo, que en consonancia debería ser el mismo del auxiliar que en este caso no aplica. El total del auxiliar por el periodo asociado al centro de costos Vision rem II Valor debito; 32,699,202,636 Valor crédito 32,699,202,636 El total del movimiento del balance de prueba por el centro de costos Vision rem II Valor debito 32,700,631,202 Valor crédito 32,700,631,202 Diferencia 1.428.566 Esta diferencia corresponde a la anulación de la orden de pago anteriormente relacionada, Por tal motivo solicitamos respetuosamente su colaboración para validar el proceso y que los saldos contables tanto en el balance de prueba y el auxiliar por centro de costos Vision Rem II correspondan. Agradecemos su pronta

								comunicación y respuesta sobre el tema para dejar solucionado este inconveniente antes del cierre del mes de marzo 2025.

INCIDENTES REVISION CLIENTE.

Durante el periodo comprendido no se presentaron Incidentes en Revisión Cliente.

ERRORES DE OPERACIÓN EN REVISION CLIENTE

Durante el periodo comprendido no se presentaron Errores de Operación.

INFORME DE HORAS DE DESARROLLO, ACOMPAÑAMIENTO, CONSULTORÍA Y CAPACITACIONES

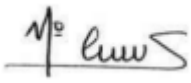
HORAS DE CAPACITACIÓN, CONSULTORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

Durante el periodo comprendido no se presentaron horas de capacitación

HORAS DE DESARROLLO

Durante el periodo comprendido no se presentaron horas de desarrollo

Cordialmente,



María Juliana Cañas
Analista de Nómina y Facturación.
LAPOINT ICT S.A.S