INFORME DE ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA LA POINT ICT DEL MES DE 01 AL 31 DE AGOSTO DE 2025



Contrato CDP-008-2025

INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA - ICPA

Raúl Restrepo
Supervisor del Contrato

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**

MESA DE AYUDA AGOSTO DE 2025 ..... **4**

SEGUIMIENTO CASOS DEL MES ANTERIOR **4**

CASOS DEL PERIODO ACTUAL 4

HORAS DE CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO **5**

HORAS DE DESARROLLO **5**

ANEXOS **5**

ANEXO 1. CASOS ABIERTOS DEL PERIODO ANTERIOR **5**

ANEXO 2. INCIDENTES EN ESTADO CERRADO, ESPERA CLIENTE Y REVISIÓN CLIENTE **5**

ANEXO 3. ASISTENCIA (ERROR EN OPERACIÓN) **6**

ANEXO 4. ASESORÍA. **6**

ANEXO 5. OPERACIÓN. **6**

ANEXO 6. SOLICITUDES DE CAMBIO. **6**

ANEXO 4. CASOS ABIERTOS AL FINALIZAR EL PERIODO. **6**

ANEXO 5. AJUSTE DATA. **7**

DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO NO SE PRESENTARON CASOS DE AJUSTE DATA. **7**

INTRODUCCIÓN

El informe de facturación contiene información para evidenciar el nivel de cumplimiento de la prestación del servicio contenido en el Contrato 002 de 2024, celebrado entre Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia y La Point ICT S.A.S., cuyo objeto es prestación del servicio de soporte y mantenimiento del software de control administrativo y financiero SICOF en la institución. Teniendo en cuenta que los módulos contratados son: presupuesto, contabilidad, tesorería, compras y nómina.

El informe presenta los resultados y el análisis de la gestión de los servicios del mes de Agosto de 2025.

MESA DE AYUDA AGOSTO DE 2025

Para mayor claridad se presenta la *Tabla 1*, en la cual, se indica a qué hace referencia cada una de las partes del detalle del informe.

DATO	DESCRIPCIÓN
N° de Ticket	Número de caso bajo el cual se crea el ticket
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 / Lvl	Alcance 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

Seguimiento casos del mes anterior

Resultó un (0) tickets en Estado Abierto; el cual fue actualizado para el periodo actual y el detalle de este se relaciona en el *Anexo 1*.

Casos del periodo actual

Durante el periodo comprendido se radicaron 2 casos. A continuación, se muestra un resumen de los casos:

Etiquetas de fila	Incidente	Asesoria	Total general
CERRADO	1	1	2
Total general	**1**	**1**	**2**

Incidentes en estado Abierto

Durante el periodo comprendido no se presentaron Incidentes en estado abierto

HORAS DE CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

Durante el periodo comprendido no se presentaron horas de acompañamiento

HORAS DE DESARROLLO

Durante el periodo comprendido no se presentaron horas de desarrollo.

ANEXOS

Anexo 1. Casos Abiertos del Periodo Anterior

No se presentaron Casos abiertos del periodo anterior.

Anexo 2. Incidentes en estado Cerrado, Espera Cliente y Revisión Cliente

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Ticket Tiempo terminado
45740	04 Aug 2025 02:53 PM	CERRADO	Media	Incidente	1	SICOF.FINANCIERO.Presupuesto	FINANCIERO.Presupuesto/Administrador Del Sistema/Relación Presupuesto Ingresos Y Gastos	no genera reporte ejecucion ingresos	AL IR POR RUTA: REPORTES/EJECUCION DE INGRESOS/ NO GENERA REPORTE, SALEN MESJ QUE SE ADJUNTAN EN DCUMENTO. SE SOLICITA LA ATENCIÓN MUY PRONTA DEL INCIDENTE	11 Aug 2025 09:28 AM

Anexo 3. Asistencia (Error en Operación)

Durante el periodo comprendido no se presentaron errores de Operación.

Anexo 4. Asesoría.

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Ticket Tiempo terminado
45945	12 Aug 2025 09:55 AM	CERRADO	Media	Asesoria	1	SICOF.RRHH.Nomina	NÓMINA/Administrador Del Sistema/Asignación De Modulo	Configuración regional	Buenos días. Al intentar ingresar al módulo de nómina el sistema genera el siguiente mensaje: “Configuraión regional de equipo no válida”. Sin embargo, no he realizado ningún cambio en la configuración del equipo.	15 Aug 2025 11:36 AM

Anexo 5. Operación.

Durante el periodo comprendido no se presentaron ticket en Operación.

Anexo 6. Solicitudes de Cambio.

Durante el periodo comprendido no se presentaron Solicitudes de Cambio.

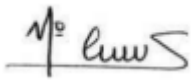
Anexo 4. Casos Abiertos al finalizar el periodo.

Durante el periodo comprendido no se presentaron Casos abierto al finalizar el periodo.

Anexo 5. Ajuste DATA.

Durante el periodo comprendido no se presentaron casos de ajuste DATA.

Cordialmente,



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