Cota, febrero de 2026

Señores
CONCEJO MUNICIPAL DE CHIA
Chia, Cundinamarca

REFERENCIA:

INFORME	1 DE 3
NUMERO DE CONTRATO	2026-022
FECHA ACTIVIDADES	01/02/2026 al 24/02/2026

Respetados Señores:

Es un placer dirigirme a usted con el fin de presentarle el informe de gestión correspondiente al periodo 01/02/2026 al 24/02/2026. Como objetivo es brindar una visión clara y transparente sobre nuestras actividades obtenidas durante este período. El equipo de Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda y demás áreas de Sinfa ha trabajado increíblemente para garantizar una experiencia excepcional a nuestros valiosos clientes y usuarios. Nuestra misión es resolver sus inquietudes, brindar soluciones efectivas y asegurar su plena satisfacción con nuestros productos y servicios. A continuación, relaciono cada uno de los tickets que fueron gestionados:

Durante el periodo correspondiente, se realizó acompañamiento técnico y funcional en el inicio del año 2026 dentro del ERP SINFA, incluyendo la configuración y validación del plan contable, plan presupuestal y demás módulos operativos del sistema, garantizando su correcta parametrización y funcionamiento conforme a las necesidades administrativas y contables de la entidad.

GESTIÓN DE SOLICITUDES A TRAVÉS DEL CENTRO DE AYUDA

El Centro de Ayuda de Sinfa es un recurso integral que permite a los usuarios registrar, consultar y hacer seguimiento a sus solicitudes de Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda. Cada solicitud se canaliza al área correspondiente según su tipo:

- Optimización: temas relacionados con conexión, instalación o ajustes técnicos.
- Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda Sinfa: requerimientos en los módulos.
- Acompañamiento funcional: solicitudes de formación en el uso del sistema.
- Administrativo: solicitudes de certificados, documentos y otros trámites.

El sistema garantiza trazabilidad, control y priorización de los requerimientos, facilitando una atención eficiente y transparente. Los usuarios pueden acceder a través del portal web **www.sinfa.com.co** opción Centro de Ayuda, donde se realiza el registro, seguimiento y optimización de las solicitudes mediante comentarios o anexos adicionales.

ACTIVIDAD:
Revisión estado aplicativos Sinfa®

SOLUCIÓN:

Optimización del Sistema de Información Financiero y Administrativo	Acompañamiento Funcional	Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda
Realizado	Realizado	Realizado

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	**La optimización** comprende los ajustes, mejoras y evoluciones funcionales del software Sinfa® ERP, los cuales pueden reflejarse en: • Mejoras permanentes y automáticas en el desempeño del sistema. • Generación, adecuación o incorporación de informes requeridos por Entes de Control. • Incorporación de nuevas funcionalidades. • Mejoras en cálculos, automatización de procesos y generación de alertas. • Ajustes tecnológicos derivados de cambios en sistemas operativos o plataformas. • Incremento en el rendimiento de procesos masivos o por lotes. • Adecuaciones derivadas de cambios en la normatividad vigente que impacten directamente la funcionalidad o los procedimientos del software. Adicionalmente, Sinfa® es responsable de: • El mejoramiento continuo del software. • La prestación del servicio de Mesa de Ayuda.	Se efectuó Optimizaciones automáticas, que contiene mejoras de la versión actual de software y adelantos de la funcionalidad existente y nueva funcionalidad debido a los requerimientos, informes y formatos del cliente y de los organismos de control en general. Una optimización a versión superior es un paquete de software que reemplaza una versión instalada de un producto, por una versión más reciente del mismo producto. El proceso de optimización a una versión superior no altera normalmente los datos ni las preferencias del cliente existentes al reemplazar el software existente por la nueva versión.
2	**MEJORAMIENTO** Consiste en garantizar la operación continua del Sistema de Información Financiero y Administrativo Sinfa® ERP SaaS durante el periodo contratado, asegurando su funcionamiento integral en todos sus módulos. Se vela por la estabilidad, disponibilidad y correcto desempeño de sus aplicaciones, en alineación con las necesidades operativas de la entidad y el proceso de mejoramiento continuo del sistema.	Las veces que se requiera el servicio. El sistema se encuentra mejorado. Es el proceso de mejoramiento continuo y optimización del software (Optimización del programa). Mejoramiento de las bases de datos del software Sinfa®: Consiste en la verificación de índices, tamaño de los logs, tamaño bases de datos, revisión reglas de integridad, reindexar bases de datos, revisión de la paginación de las bases de datos, este tipo de Mejoramiento es la comprobación de los datos de acuerdo con el modelo del sistema.
3	**SERVICIO DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE** El servicio de atención y acompañamiento al cliente se brindará en horario hábil, de lunes a viernes, de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00, siempre que sean días laborales. La atención se realizará a través de los canales oficiales definidos por Sinfa Sistema de Información	**CANALES DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA** En línea URL: www.sinfa.com.co opción CENTRO DE AYUDA. Plataforma entregada por el Sinfa, la cual permite el registro de todos los incidentes y requerimientos hechos por el Cliente, esto le permitirá a las partes la cuantificación, la administración, el control, el seguimiento, la medición y la priorización de los

	Financiero y Administrativo S.A.S., previa creación del respectivo ticket en la Plataforma Cloud dispuesta para la gestión de solicitudes. **Atención Técnica Especializada** Este servicio está orientado a garantizar el correcto funcionamiento del software, brindando orientación y solución oportuna frente a situaciones técnicas u operativas que puedan presentarse durante el uso del sistema. Se ofrecen las siguientes modalidades de atención: **Atención Telefónica** Brinda orientación sobre el manejo de los módulos, uso de funcionalidades, generación e impresión de informes y resolución de inquietudes funcionales. Este servicio se encuentra disponible durante la vigencia del contrato. **Atención Virtual Remota** Consiste en una conexión segura vía internet desde los equipos de Sinfa hacia los equipos de la Entidad, previa autorización del usuario. A través de esta modalidad, un asesor podrá interactuar directamente con el sistema para brindar acompañamiento, diagnóstico y solución de manera ágil y eficiente.	requerimientos en pro de lograr una oportuna atención y solución de las solicitudes registradas. Las veces que se requiera el servicio En el periodo se brindó las asesorías solicitadas • Apoyo manejo software Sinfa • Acompañamiento generación archivos para informes a entes de control. Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda Virtual, Telefónico, dentro de las actividades se realizó: Sinfa ofrece el servicio de Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda en el proceso de acceso mediante Atención Virtual y Telefónico. Nuestro personal, cuenta con la capacidad idoneidad y habilidad pertinente en el procedimiento., atendiendo en los horarios: lunes a viernes de las 8:00 a las 12:00 horas y de las 14:00 a 17:00 horas
4	**ACOMPAÑAMIENTO FUNCIONAL** Se presentan los planes de acompañamiento funcional, los canales de comunicación disponibles y los horarios de atención para la gestión de requerimientos. El acompañamiento funcional incluye la orientación en la implementación de nuevos procedimientos y procesos, generación de informes, configuración, parametrización y puesta en operación de las actividades propias de cada área, cuando estas se deriven de mejoras o ajustes en los módulos del sistema. Adicionalmente, Sinfa® dispone de un Centro de Ayuda, en el cual los usuarios pueden consultar: Instructivos. Manuales. Guías prácticas. Material de referencia actualizado.	En la página oficial de Sinfa en el enlace **https://sinfa.zendesk.com/hc/es-419**, opción Capacitaciones, se encuentran disponibles los accesos directos a las capacitaciones generales de Sinfa ERP en los siguientes módulos: • Alumbrado Público • Almacén e Inventarios • Contabilidad y Tesorería • Control Presupuestal • Contratación Administrativa • Facturación de Servicios Públicos • Impuesto Predial • Industria y Comercio • Nómina y Talento Humano • Valorización • Liquidador de Servicios de Planeación

	En este espacio también se publican las sesiones programadas de acompañamiento, orientadas a fortalecer el uso adecuado y eficiente del software.	

ID del ticket	Aplicativo	Asunto del ticket	Solicitante	Solución	Agente de Servicio
79358	Almacén e Inventarios	ingresar elementos de tecnología al aplicativo	JAVIER FAGUA RIVERA	se realiza explicación que debe ingresar los elementos por contratos y suministro, crear los elementos faltantes y cuando se realice la entrada, cunado genere la placa de cada elemento se debe agregar la marca y especificación	Cristian David Martinez Antonio
79488	Contabilidad y Tesorería	cambio de nombre en documentos de los módulos usados en la Corporación	Fabiola Gil Herrera	Se realizó comunicación con Fabiola Gil, de acuerdo a la solicitud, se brindó acompañamiento para la actualización de los responsables de firmas en egresos (EGR, EGN y otros) y órdenes de pago (COM y NOM), por otra parte, se crea responsable de dependencia concejo y se vincula, soporte recibido a satisfacción.	Miguel Gerardo Aponte Garzón
79500	Control Presupuestal	PRESUPUESTO 2026	Fabiola Gil Herrera	Se estableció comunicación con las funcionarias Fabiola Gil Herrera y Yuli Alexandra Chocontá al número de celular 3175048449, se realiza acompañamiento en el proceso de cargue del presupuesto de gastos de funcionamiento acorde a indicaciones y plantilla adjunta, se incorpora totalmente, cualquier novedad o cambio posterior nos informarán en los próximos días, cerrando así a satisfacción el ticket #79500.	Juan Diego Maldonado Torres
79959	TI	error al ingresar	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se conectó al equipo Servidor cliente de forma remota, se realizó Mantenimiento a la base de datos DB_SIG, se actualiza los módulos ya funciona correctamente.	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
80030	Contabilidad y Tesorería	problemas	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se estableció comunicación con el funcionario EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL al número de celular 3125587785, se realizó validación del informe de compromisos abiertos, evidenciando que tienen saldos distintos a la resolución de cuentas por pagar que poseen para la nueva vigencia, se le explica cómo corregir estas inconsistencias, adicional, no se había generado interfaz de cesantías, intereses y liquidación final, se realizaron estos procesos y se generó nuevamente el informe, evidenciando que se corrigió la información, cerrando así a satisfacción el ticket #80030.	Juan Diego Maldonado Torres

80087	Almacén e Inventarios	HALAR LOS ELEMENTOS CON PLACA EN EL INVENTARIO	JAVIER FAGUA RIVERA	Se estableció comunicación con el funcionario JAVIER FAGUA RIVERA al número de celular 3115549791, se hace pedagogía sobre los puntos a tener en cuenta en la generación de entradas y salidas de almacén y se acompaña a realizar varias entradas y salidas.	Oscar Ismael Bello López
80136	Control Presupuestal	CREACIÓN CUENTAS POR PAGAR PRESUPUESTO 2026	Yuli Alexandra Chocontá Muñoz	Se estableció comunicación con el funcionario Eduard Jurado al número de celular 3125587785, se realizó acompañamiento en el proceso de creación de cuentas por pagar en el presupuesto de la vigencia 2026, cerrando así a satisfacción el ticket #80136.	Juan Diego Maldonado Torres
80143	Control Presupuestal	MODIFICACIÓN DE FIRMAS EN COMPROBANTES DE CXP	Yuli Alexandra Chocontá Muñoz	Se estableció comunicación con la funcionaria Yuli Alexandra Chocontá Muñoz al número de celular 3144809543, se realizó validación y se incorporaron firmas en los comprobantes, se realiza impresión de prueba evidenciando que el cambio quedó aplicado correctamente, cerrando así a satisfacción el ticket #80143.	Juan Diego Maldonado Torres
80165	Almacén e Inventarios	problemas	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se estableció comunicación con el funcionario EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL al número de celular 3125587785. Se configura el elemento 203000041 dentro del grupo 20341 y se corre nuevamente el proceso de cálculo de depreciación, generando dicho reporte. Se verifica la configuración de la depreciación y se corre la interfaz de depreciación del mes de diciembre, generando la información satisfactoriamente.	Oscar Ismael Bello López
80357	Almacén e Inventarios	soporte para el módulo de almacén	Fabiola Gil Herrera	Se estableció comunicación con el funcionario Fabiola Gil Herrera al número de celular 3115549791 - Javier Fagua Almacenista y se despejaron las dudas en el proceso de bajas y traslados de elementos devolutivos y de consumo controlable.	Oscar Ismael Bello López
80482	Nómina -Talento Humano	Solicito revisión funcionario se retiró de periodo fijo, pero vuelve nuevamente a partir de 1 enero	María Nelcy Diaz	Se estableció comunicación con la funcionaria María Nelcy Diaz al número de celular 3144266509. 15/01: De acuerdo con la solicitud recibida, se revisa la información de un funcionario de período fijo que se retiró el 31/12/2025 y se vincula nuevamente a partir del 01/01/2026. Se realiza el	Laura Juliana Romero Carrero

				cargue de la información en la pestaña de Vinculación, con el fin de que quede registrado el historial correspondiente. De igual manera, se actualiza el tipo de vinculación a 06 – Período Fijo y se registra la nueva fecha de ingreso (01/01/2026) del señor José Geovanni Castro Salgar. Por otra parte, se brinda acompañamiento en la elaboración del archivo de cesantías, verificando la estructura del mismo. Se descarga la sábana de nómina, se trasladan los datos correspondientes y, posteriormente, se guarda y se carga el archivo ante el operador, confirmando que el proceso es correcto. Finalmente, la funcionaria revisa y aprueba el soporte.	
80560	Almacén e Inventarios	CREACION DE DEPENDENCIA DE CONCEJALES	JAVIER FAGUA RIVERA	Se estableció comunicación con el funcionario JAVIER FAGUA RIVERA al número de celular 3115549791, y se realiza capacitación sobre los temas sugeridos quedando claros en su forma de realizar.	Oscar Ismael Bello López
80573	Control Presupuestal	ACOMPAÑAMIENTO EN AFECTACIÓN REGISTRO PRESUPUESTAL	Yuli Alexandra Chocontá Muñoz	Se estableció comunicación con la funcionaria Yuli Alexandra Chocontá Muñoz al número de celular 3144809543, se realiza acompañamiento en el proceso y se solucionan dudas presentadas durante el proceso, refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #80573.	Juan Diego Maldonado Torres
80749	Nómina -Talento Humano	SOLICITO POR FAVOR REVISIÓN MODULO NOMINA PARA HACER LAS ACTUALIZACIONES CORRESPONDIENTES AL 2026	María Nelcy Diaz	Se realizó conexión para brindar apoyo en el proceso de parametrización del salario mínimo, el auxilio de transporte, la UVT y los respectivos domingos correspondientes al año 2026. Todo el proceso se realizó a satisfacción.	Laura Natalya Caycedo Granados
80852	Contabilidad y Tesorería	consulta	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se estableció comunicación con el funcionario EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL al número de celular 3125587785, se realiza acompañamiento en el proceso de cierre y cargue de saldos iniciales, se generan balances para verificar la información, el funcionario refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #80852.	Juan Diego Maldonado Torres

80920	Nómina -Talento Humano	Solicito ayuda en parametrizar retención en la fuente de un funcionario	María Nelcy Diaz	Se apoya ingresando dependiente a la señora Bernal para reducir el valor de la retención en la fuente, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
81132	Control Presupuestal	consulta	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se estableció comunicación con el funcionario EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL al número de celular 3125587785, se realizó modificación de fecha en comprobantes según indicaciones y autorización del funcionario, el cual valida y refiere que el proceso se realizó correctamente, cerrando así a satisfacción el ticket #81132.	Juan Diego Maldonado Torres
81153	Nómina -Talento Humano	problemas	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se realiza acompañamiento para ajustar las cuentas contables en el proceso de intereses a las cesantías, se vuelve a ejecutar la interface contable, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
81216	Contabilidad y Tesorería	consulta	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se estableció comunicación con el funcionario EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL al número de celular 3125587785, se realiza acompañamiento en el proceso debido a que debió eliminar el cierre anterior y volverlo a realizar por ajustes de nómina, se valida que los balances de cierre y saldos iniciales no presenten diferencia y los saldos sean los mismos, cerrando así a satisfacción el ticket #81216.	Juan Diego Maldonado Torres
81743	Nómina -Talento Humano	SOLICITO POR FAVOR REVISIÓN MODULO NOMINA retención de la fuente de un funcionario	María Nelcy Diaz	Se estableció comunicación con la funcionaria María Nelcy Diaz al número de celular 3144266509. 28/01: De acuerdo con la solicitud relacionada con la revisión de retención en la fuente de la funcionaria Yuli Choconta, se realiza la verificación correspondiente mediante el depurador de procedimiento 1, actualizando los valores correspondientes a intereses de vivienda. Como resultado de la revisión, se confirma que el valor calculado es correcto y coincide con el arrojado por el depurador. La funcionaria revisa y aprueba el soporte correspondiente.	Laura Juliana Romero Carrero

81945	Nómina -Talento Humano	problemas	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se apoya trasladando la configuración contable y presupuestal del 2025 al 2026, la persona encargada ejecuta nuevamente las interfaces y ya generan con normalidad. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
82591	TI	impresión de placas	JAVIER FAGUA RIVERA	Se realiza conexión remota y se ajusta los parámetros de la impresora con las medidas correctas, usuario realiza pruebas de impresión sin presentar problemas quedando funcional.	José David Morales Lemus
82785	Almacén e Inventarios	REALIZAR BAJAS EN EL APLICATIVO	JAVIER FAGUA RIVERA	se realiza explicación del proceso de bajas, el cual consiste en trasladar los elementos a la bodega de inservibles y posteriormente realizar la baja	Cristian David Martínez Antonio
82834	Nómina -Talento Humano	Solicito por favor colaboración para el retiro funcionaria en vacancia temporal en el módulo de nómina y planilla de aportes	María Nelcy Diaz	Se estableció comunicación con la funcionaria María Nelcy Diaz al número de celular 3144266509. De acuerdo con la solicitud relacionada, se realiza acompañamiento en el cargue de la liquidación final de la señora Martínez Gómez Karyna Gersahit. Se verifica la proyección correspondiente, la cual resulta correcta, y posteriormente la funcionaria valida y aprueba el soporte.	Laura Juliana Romero Carrero
83013	Contabilidad y Tesorería	problemas	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se estableció comunicación con el funcionario EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL al número de celular 3125587785, se realiza validación evidenciando que por error concilió el movimiento en septiembre del año 2026, se desmarca y se concilia en el año que corresponde 2025, se genera nuevamente extracto de conciliación de septiembre 2025 y enero 2026 reflejando diferencia $0, el funcionario refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #83013.	Juan Diego Maldonado Torres
83182	Contabilidad y Tesorería	ACTUALIZACIÓN VERSIÓN MÓDULOS SINFA	Yuli Alexandra Chocontá Muñoz	Se estableció comunicación con el funcionario Eduard Jurado al número de celular 3125587785, se realizó actualización de versión a todos los equipos de la entidad en los aplicativos y se conectaron bases de datos así: Eduard Jurado 2. Nelcy Diaz 3. Javier Fagua 4. Yuli Chocontá 5. Fabiola Gil	Juan Diego Maldonado Torres

83263	Almacén e Inventarios	dar de baja elementos	JAVIER FAGUA RIVERA	se realiza explicación del proceso de bajas, el cual consiste en trasladar los elementos a la bodega de inservibles y posteriormente realizar la baja	Cristian David Martinez Antonio
83269	Nómina -Talento Humano	consulta	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	Se realiza retroalimentación del paso a paso para generar una proyección del valor de aportes del mes de febrero, la persona encargada recibe la información a satisfacción. Se procede a cerrar el ticket.	Leydi Johanna Pedraza
83330	Almacén e Inventarios	problemas	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	se resuelven dudas sobre el proceso de traslados y bajas, se aclara al funcionario que las bajas por consumo controlado son por el comprobante de bajas de consumo controlado	Cristian David Martínez Antonio
83452	Almacén e Inventarios	acompañamiento para bajas y identificar placas que no me aparecen	JAVIER FAGUA RIVERA	se resuelven dudas sobre el proceso de traslados y bajas, se aclara al funcionario que las bajas por consumo controlado son por el comprobante de bajas de consumo controlado	Cristian David Martínez Antonio
83909	Almacén e Inventarios	problemas	EDUARD ALFONSO JURADO SABOGAL	el cual manifiesta que ya fue solucionado	Cristian David Martínez Antonio

Agradezco de antemano la atención prestada.

SINFA, “El Camino a la Excelencia”

Nuestros datos para cualquier notificación:

Razón Social:	SINFA SISTEMA DE INFORMACION FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO S.A.S
NIT:	900.271.100-5
Correo Notificaciones:	notificaciones@sinfa.com.co
Dirección:	Autopista Medellín Kilometro 3.5 Vía Bogotá – Siberia C.N. Centro Empresarial Metropolitano Oficina B31 CEN
Ciudad:	Cota (Cundinamarca)

Cordialmente,



José Nemecio Salamanca Silva
Gerente
Proyectó/Elaboró: Santiago Carrasco Asistente ADFTH