Cota, marzo de 2026

Señores
INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA URBANA Y RURAL "IMVIUR" LA CALERA
La Calera, Cundinamarca

REFERENCIA:

INFORME	1 DE 3
NUMERO DE CONTRATO	2026-007
FECHA ACTIVIDADES	27/01/2026 al 26/02/2026

Respetados Señores:

Es un placer dirigirme a usted con el fin de presentarle el informe de gestión correspondiente al periodo 27/01/2026 al 26/02/2026. 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 Financiero y Administrativo S.A.S., previa creación del	**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 requerimientos en pro de lograr una oportuna atención y solución de las solicitudes registradas.

	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.	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
80033	Control Presupuestal	Solicitud Creación Rubro Presupuestal	Maria Helena Restrepo	Se realizo comunicación con María Helena Restrepo, de acuerdo a la solicitud, se brindó acompañamiento para la creación de rubro de presupuesto de inversión, soporte recibido a satisfacción.	Miguel Gerardo Aponte Garzón
80073	Contabilidad y Tesorería	En la entidad se manejan dos computadores con Sinfa, pero se adquirieron nuevos equipos y se necesita realizar la instalación de Sinfa en los dos equipos nuevos de los aplicativos de contabilidad y tesorería y control presupuestal	FLOR ELIZABETH CUBILLOS CRUZ	Se realiza la instalación de Runtime 2013 y módulos de contabilidad y presupuesto, se conectan bases de datos y se prueba ingreso de manera correcta.	Ing. Michael Stevens López Pulido
81552	Control Presupuestal	Solicitud soporte	Maria Helena Restrepo	Se realizo comunicación con María Helena Restrepo, de acuerdo a la solicitud, se brindó acompañamiento para registrar pago presupuestal de gastos en egreso de mes de agosto, se creo comprobante DRR (Reducción Registro Reservas) y DRD (Reducción Disponibilidad Reservas), se realizó el proceso de disminución de registro y disponibilidad de reservas del año 2024, soporte recibido a satisfacción.	Miguel Gerardo Aponte Garzón
83397	Contabilidad y Tesorería	Solicitud error en cuenta	Maria Helena Restrepo	Se realizo comunicación con María Helena Restrepo, de acuerdo a la solicitud, se le indica la ruta para la generación del archivo plano de saldos y movimientos de la CGN, soporte recibido a satisfacción.	Miguel Gerardo Aponte Garzón
83449	Contabilidad y Tesorería	ACTUALIZAR VERSIÓN EN LOS MODULOS DE LA ENTIDAD	FLOR ELIZABETH CUBILLOS CRUZ	Se realiza actualización en los aplicativos de contabilidad y control presupuestal, se conecta bases de datos y se ingresa con usuario y contraseña de la funcionaria de manera correcta.	Ing. Michael Stevens López Pulido

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