INFORME MENSUAL DE SUPERVISION
PARCIAL 001

PARTE I. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

CONTRATO	018-2026
OBJETO	*"PRESTAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO Sinfa® ERP, SOFTWARE COMO SERVICIO SaaS. PARA LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE PUERTO BOYACÁ ESP VIGENCIA 2026."*
CONTRATANTE	EMPRESAS PUBLICAS DE PUERTO BOYACA
CONTRATISTA	SINFA SISTEMA DE INFORMACION FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO S.A.S
SUPERVISOR	MARY ISABEL VILLADA
PLAZO INICIAL	ONCE (11) MESES Y OCHO (8) DIAS
FECHA DEL ACTA DE INCIO	23 DE ENERO DE 2026
VALOR DEL CONTRATO	$154.870.804
VALOR ACTA N° 002 RECIBO PARCIAL 001 DE FECHA DEL 27 DE MARZO DE 2026	$38.717.701
VALOR EJECUTADO	$38.717.701
SALDO POR EJECUTAR	$116.153.103

ADICIONAL

ADICIONAL No.	
FECHA ADICIONAL	
FECHA LEGALIZACION DEL ADICIONAL	
PLAZO ADICIONAL	

PRÓRROGAS

PRÓRROGA No.	
FECHA PRÓRROGA	
FECHA LEGALIZACION DEL PRÓRROGA	
PLAZO PRÓRROGA	

SUSPENSION PLAZO

MOTIVO	N/A

FECHA SUSPENSION	N/A
FECHA REINICIO	N/A
PLAZO	N/A

ESTADO ACTUAL

VALOR INICIAL DEL CONTRATO	$154.870.804
VALOR TOTAL	$154.870.804
VALOR EJECUTADO	$38.717.701
VALOR PRESENTE ACTA	$38.717.701
SALDO POR EJECUTAR	$116.153.103

PARTE II. PROCESO DE CONTRATACION

Se debe reseñar el proceso contractual mediante el cual fue adjudicado el contrato de interventoría (PANTALLAZO CARGUE A SECOP II).

Documentos de ejecución del contrato

	Descripción	Nombre del archivo	Cargado por		
☐	5. REGISTRO PRESUPUESTAL.pdf	5. REGISTRO PRESUPUESTAL.pdf	Comprador	Descargar	Detalle
☐	7. ACTA DE INICIO.pdf	7. ACTA DE INICIO.pdf	Comprador	Descargar	Detalle

Borrar | Cargar nuevo

PARTE III. RELACION DE LAS ACTAS DE INTERVENTORIA/SUPERVISIÓN

ACTA No.	DESCRIPCION	FECHA DEL ACTA
01	ACTA DE INICIO	23 DE ENERO DE 2026
02	ACTA PARCIAL 001	27 DE MARZO 2026

PARTE IV. RELACION DE DOCUMENTOS LEGALES

AMPARO	ASEGURADORA	POLIZA No.	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	VALOR ASEGURADO
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	SEGUROS DEL ESTADO	39-44-101179463	21/01/2026	30/04/2027	$15.487.080
CALIDAD DEL SERVICIO	SEGUROS DEL ESTADO	39-44-101179463	21/01/2026	30/04/2026	$15.487.080

PARTE V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES MENSUALES

PARTE V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES MENSUALES

Las Empresas Públicas de Puerto Boyacá E.S.P., en cumplimiento de sus funciones administrativas, financieras y operativas, y con el propósito de fortalecer la eficiencia en la gestión institucional, cuentan con un contrato vigente para la vigencia 2026 con la empresa SINFA Sistema de Información Financiero y Administrativo S.A.S., cuyo objeto es la prestación del servicio de computación en la nube del sistema de información financiero y administrativo Sinfa® ERP, bajo el modelo de Software como Servicio (SaaS).

Este servicio tiene como finalidad proporcionar a la entidad una solución tecnológica integral tipo ERP (Enterprise Resource Planning), que permita la gestión centralizada, automatizada y eficiente de los procesos financieros, administrativos y operativos, mediante el uso de herramientas tecnológicas actualizadas y alineadas con la normatividad vigente.
El sistema Sinfa® ERP contempla la operación de módulos fundamentales para la gestión institucional, tales como contabilidad, tesorería, presupuesto, almacén e inventarios, nómina, gestión de PQRS, facturación de servicios públicos, nómina electrónica, facturación electrónica mediante documento equivalente electrónico, así como la facturación en sitio como servicio, lo cual permite garantizar la trazabilidad, control y transparencia en cada uno de los procesos.

La solución tecnológica se encuentra implementada en un entorno de computación en la nube, lo que permite a la entidad disponer de una plataforma con altos niveles de disponibilidad, escalabilidad y seguridad de la información. Este modelo elimina la necesidad de infraestructura tecnológica local, optimizando costos operativos y facilitando el acceso remoto a la información desde cualquier ubicación con conexión a internet, bajo condiciones seguras.

Adicionalmente, el servicio incluye asistencia tecnológica especializada, orientada al soporte funcional del sistema, acompañamiento en la operación de los módulos y actualización permanente del software conforme a los cambios normativos, fiscales y tecnológicos, garantizando así la continuidad del servicio y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

En este sentido, la implementación y operación del sistema Sinfa® ERP se enmarca en la estrategia institucional de transformación digital y modernización administrativa de las Empresas Públicas de Puerto Boyacá E.S.P., contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública, la optimización de recursos, la mejora en la calidad del servicio y el cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad en el manejo de la información.

PARTE VI. OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR

Observaciones sobre la prestación del servicio del software SINFA – Sistema de Información Financiero y Administrativo S.A.S.

En el marco de la implementación, operación y uso del sistema de información financiero y administrativo Sinfa® ERP, contratado bajo el modelo de Software como Servicio (SaaS), se han identificado una serie de inconvenientes que han impactado el normal desarrollo de algunos procesos institucionales al interior de las Empresas Públicas de Puerto Boyacá E.S.P.

Dichas situaciones han sido evidenciadas durante la operación cotidiana de los diferentes módulos del sistema, así como en el desarrollo de actividades propias de las áreas financiera, administrativa y comercial, generando en algunos casos retrasos, inconsistencias en la información y limitaciones en la ejecución eficiente de los procedimientos.

En este sentido, y con el propósito de dejar constancia técnica y administrativa, así como de facilitar la gestión de mejoras y acciones correctivas por parte del proveedor del servicio, a continuación, se presentan las principales observaciones identificadas durante la prestación del servicio:

1. **Problemas recurrentes de conectividad:**

   Se han presentado de manera reiterada fallas en la conectividad para el acceso y uso del sistema Sinfa® ERP, lo cual ha impactado directamente la operación de áreas críticas como facturación de servicios públicos y la gestión de PQRS.
   Como medida contingente, se ha dispuesto el uso de una herramienta de escritorio remoto que permite la continuidad parcial de las actividades; no obstante, esta alternativa presenta limitaciones operativas, especialmente en procesos como el almacenamiento de archivos y la ejecución de tareas de impresión, afectando la eficiencia y oportunidad en la prestación del servicio.

2. **Tiempos de respuesta excesivos en atención de tickets:**

   Se evidencian demoras significativas en los tiempos de respuesta a los requerimientos y solicitudes registradas a través de la mesa de ayuda del proveedor. Esta situación ha generado retrasos en la solución de incidencias y requerimientos funcionales, ocasionando cuellos de botella en los procesos administrativos, financieros y comerciales, e impactando negativamente la continuidad operativa de la entidad.

3. **No se ha implementado el servicio de ordenes de trabajo APP ejecutada en sitio.**

A la fecha, no se ha llevado a cabo la implementación del servicio correspondiente al módulo de órdenes de trabajo a través de aplicación móvil (APP) para ejecución en sitio, el cual fue solicitado como parte del fortalecimiento de los procesos operativos.

Cabe resaltar que dicha solicitud fue formalizada mediante el ticket No. 82671 de fecha 5 de febrero de 2026, bajo el requerimiento "implementar las órdenes de trabajo desde la app", sin que hasta el momento se evidencie avance o puesta en funcionamiento de esta herramienta.
La no implementación de este módulo limita la optimización de los procesos en campo, afectando la trazabilidad, control y eficiencia en la gestión de las órdenes de trabajo.

4. **Incumplimiento en la generación y reporte de información al SIUT.**
Desde la implementación del sistema Sinfa® ERP en el año 2024 y hasta la fecha, no ha sido posible realizar la generación y presentación oportuna de los informes requeridos por el Sistema Único de Información – **SIUT "ASEO".**

Esta situación representa una limitación crítica en el cumplimiento de las obligaciones regulatorias de la entidad, afectando la correcta consolidación, validación y reporte de la información exigida por los entes de control.

Es importante resaltar que el incumplimiento en el cargue y reporte de información al SIUT puede derivar en la imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, lo cual implica un riesgo jurídico, financiero y reputacional para las Empresas Públicas de Puerto Boyacá E.S.P.

En este sentido, la no disponibilidad de esta funcionalidad dentro del sistema afecta directamente el cumplimiento normativo y requiere atención prioritaria por parte del proveedor, mediante la implementación, ajuste o habilitación de los mecanismos necesarios que permitan la generación y reporte oportuno de dicha información. Este problema tiene varios tiket #80248 75725,74075,68709,62769 y no han dado solución de fondo.

PARTE VII. REGISTROS FOTOGRAFICOS

Sinfa® NIT 900.271.100-5	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GSG 0031 - RG 001
		Versión: 2 Fecha: 2024-04-25
	COMUNICACIONES EXTERNAS	Página: 1 de 17

Cota, febrero de 2026

Señores
EMPRESAS PUBLICAS DE PUERTO BOYACA E.S.P.
Puerto Boyacá, Boyacá

REFERENCIA:

INFORME	1 DE 4
NUMERO DE CONTRATO	2026-018
FECHA ACTIVIDADES	23/01/2026 al 22/02/2026

Respetados Señores:

Es un placer dirigirme a usted con el fin de presentarle el informe de gestión correspondiente al periodo 23/01/2026 al 22/02/2026. 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.

MEJORAS EN LA HERRAMIENTA DE TRABAJO PARA EL DESARROLLO DEL SOFTWARE Sinfa®-ERP

Realizamos una mejora importante en la plataforma donde el equipo de Ingeniería de Software desarrolla y administra las Optimizaciones del software Sinfa®-ERP. Se actualizó completamente nuestro sistema de trabajo interno, lo cual permitió que funcione más rápido, con mayor estabilidad y con mejores herramientas para nuestros profesionales.
También se ajustaron las direcciones de acceso y se configuró correctamente la seguridad del sistema, logrando que el espacio donde los ingenieros trabajan directamente desde el navegador ahora funcione sin contratiempos. Esto facilita que el equipo pueda crear, modificar y revisar archivos de forma ágil, desde cualquier lugar.
Gracias a estas mejoras, hoy contamos con un entorno de trabajo moderno, más organizado y seguro, lo que nos ayuda a responder con mayor rapidez, trabajar con calidad y continuar fortaleciendo el desarrollo del software Sinfa®-ERP.

OPTIMIZACIONES DEL SOFTWARE Sinfa®-ERP Y SUS BASES DE DATOS

Resumen General de Actividades Realizadas en SQL Server – Servidor NAS05
Durante el periodo evaluado se realizaron diferentes actividades técnicas orientadas a **mejorar el rendimiento, estabilidad y seguridad del sistema contable** Sinfa®, el cual maneja altos volúmenes de información y múltiples usuarios trabajando al mismo tiempo.
A continuación, el resumen explicado de forma clara:

Mejoramiento General del Servidor SQL Server 2022
Se realizaron tareas preventivas al motor de base de datos para:

- Mejorar el desempeño general.
- Liberar recursos innecesarios.

Sinfa® NIT 900.271.103-5	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GSG 0031 - RG 001
		Versión: 2 Fecha: 2024-04-25
	COMUNICACIONES EXTERNAS	Página: 1 de 17

Cota, febrero de 2026

Señores
EMPRESAS PUBLICAS DE PUERTO BOYACA E.S.P.
Puerto Boyacá, Boyacá

REFERENCIA:

INFORME	1 DE 4
NUMERO DE CONTRATO	2026-018
FECHA ACTIVIDADES	23/01/2026 al 22/02/2026

Respetados Señores:

Es un placer dirigirme a usted con el fin de presentarle el informe de gestión correspondiente al periodo 23/01/2026 al 22/02/2026. 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.

MEJORAS EN LA HERRAMIENTA DE TRABAJO PARA EL DESARROLLO DEL SOFTWARE Sinfa®-ERP

Realizamos una mejora importante en la plataforma donde el equipo de Ingeniería de Software desarrolla y administra las Optimizaciones del software Sinfa®-ERP. Se actualizó completamente nuestro sistema de trabajo interno, lo cual permitió que funcione más rápido, con mayor estabilidad y con mejores herramientas para nuestros profesionales.
También se ajustaron las direcciones de acceso y se configuró correctamente la seguridad del sistema, logrando que el espacio donde los ingenieros trabajan directamente desde el navegador ahora funcione sin contratiempos. Esto facilita que el equipo pueda crear, modificar y revisar archivos de forma ágil, desde cualquier lugar.
Gracias a estas mejoras, hoy contamos con un entorno de trabajo moderno, más organizado y seguro, lo que nos ayuda a responder con mayor rapidez, trabajar con calidad y continuar fortaleciendo el desarrollo del software Sinfa®-ERP.

OPTIMIZACIONES DEL SOFTWARE Sinfa®-ERP Y SUS BASES DE DATOS

Resumen General de Actividades Realizadas en SQL Server – Servidor NAS05
Durante el periodo evaluado se realizaron diferentes actividades técnicas orientadas a **mejorar el rendimiento, estabilidad y seguridad del sistema contable** Sinfa®, el cual maneja altos volúmenes de información y múltiples usuarios trabajando al mismo tiempo.
A continuación, el resumen explicado de forma clara:

Mejoramiento General del Servidor SQL Server 2022
Se realizaron tareas preventivas al motor de base de datos para:

- Mejorar el desempeño general.
- Liberar recursos innecesarios.

- Optimizar la organización interna de la información.
- Garantizar mayor estabilidad del servicio.

Resultado:
El servidor quedó funcionando de forma más eficiente y con menor riesgo de fallas o lentitud.

Optimización del proceso CHECKPOINT
Se ajustó un proceso interno del sistema que guarda la información en disco.
Antes:

- Generaba pausas o lentitud en momentos de alta carga.

Después:

- El proceso quedó optimizado.
- Se redujeron impactos en el rendimiento.
- Se mejoró la estabilidad cuando hay muchos usuarios conectados.

Resultado:
Menos interrupciones y mejor fluidez del sistema.

Migración a SQL Server 2022
Se realizó la optimización del motor de base de datos a una versión más reciente.
Beneficios principales:

- Mayor seguridad.
- Mejor rendimiento.
- Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda para nuevas optimizaciones.
- Mayor vida útil tecnológica.

Resultado:
El sistema quedó actualizado sobre una plataforma más robusta y preparada para el crecimiento futuro.

Optimización de la Tabla Contable "Saldo_Plan_Cnt"
Esta tabla es una de las más importantes del sistema contable y contiene más de 7 millones de registros.

1 **Problemas antes de la optimización:**
   - Bloqueos cuando varios usuarios trabajaban al mismo tiempo.
   - Lentitud en consultas contables.
   - Impacto en cierres contables.
   - Riesgo de interbloqueos (errores por competencia entre procesos).
2 **Mejoras realizadas:**
   - Reorganización de Índices para que las consultas sean más rápidas.
   - Ajuste del procedimiento contable (SP_ActConta).
   - Implementación de control automático cuando se presentan bloqueos.
   - Optimización del cálculo mensual.
   - Monitoreo de eventos de concurrencia.
3 **Resultados después de la optimización:**
   - Consultas prácticamente inmediatas.
   - Eliminación de bloqueos críticos.
   - Mayor estabilidad en cierres contables.
   - Menor impacto en usuarios activos.
   - Sistema más robusto bajo alta concurrencia.

Conclusión Ejecutiva General

Las actividades realizadas no buscaban eliminar los tiempos naturales de procesamiento contable, sino:

- Garantizar estabilidad.
- Reducir bloqueos.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Aumentar la capacidad de trabajo simultáneo.
- Fortalecer la plataforma tecnológica de SINFA.

Actualmente, el sistema se encuentra:

✓ Estable
✓ Optimizado
✓ Preparado para alta concurrencia
✓ Alineado con estándares empresariales

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

ITEM	DESCRIPCION	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.	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

ID del ticket	Aplicativo	Asunto del ticket	Solicitante	Solución	Agente de Servicio
78945	REC Recaudo y Liquidación de Ingresos	EL RECAUDO LAS NOVEDADES SE PRESENTA MUCHAS INCONSISTENCIAS	Mónica García Guzmán	En comunicación con la funcionaria, se explica que el ajuste se debe ir realizando desde el facturador en sitio, es un proceso por ciclo, confirma la funcionaria, que a la fecha los cargues de los abonos ya no son tantos, ha disminuido en el transcurso de los meses.	Claudia Lorena Callejas Torres
79022	Control Presupuestal	CARGUE PRESUPUESTO AÑO 2026	Mónica García Guzmán	Se realizo comunicación con Mónica García, de acuerdo a la solicitud, se carga el presupuesto de ingresos y gastos de 2026 de acuerdo a la estructura que la entidad envió, soporte recibido a satisfacción.	Miguel Gerardo Aponte Garzón
79246	PQR (Peticiones Quejas y Reclamos)	Cambio de pqrds reclamaciones del modulo de servicios publicos a pqrds	Jhon Fredy Hernandez Rios	Se establece comunicación telefónica con el funcionario, donde se explica el por qué no es posible el ingreso de las reclamaciones al módulo de PQRS, ya que en el mismo se maneja un consecutivo, y este se vería afectado al igual que los documentos asociados al proceso que se allá realizado para dar trámite de las PQRS ya registradas en el aplicativo, funcionario valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse.	Kelly Johana Diaz Carvajal
79341	Facturación de Servicios Públicos	Ajuste en totales de la Factura	Geraldin Marcela Ruiz Sevillano	Una vez verificada la información se encuentra que el usuario cuenta con saldo a favor en la deuda, lo que resta al total de la factura del periodo, en el campo donde se resume los cobros no se evidencia el valor de la deuda ya que se encuentra como valor negativo, se adjunta imagen del calculo de la factura, se realiza verificación en la facturación del periodo actual el cual pasa de manera correcta y muestra el valor de la deuda.	Claudia Lorena Callejas Torres
79464	Nómina -Talento Humano	ERROR DE INTERFASE NOMINA	Linda Julissa Ardila Rentería	Se estableció comunicación con la funcionaria Leidy Yomara Gutierrez Celis al número de celular 3134942536. 02/01. En atención a su solicitud, se brinda soporte para revisar la interfaz de la nómina temporal, debido a que se evidencia que el concepto 600 – Seguro de Vida se encontraba sin configurar. Conforme a lo anterior, se parametriza de la misma manera que en la nómina mensual. Posteriormente, se crea el centro de costo	Laura Juliana Romero Carrero

				ADMINISTRATIVO 1 y la funcionaria ajusta el rubro presupuestal correspondiente a los aprendices. Finalmente, se ejecuta nuevamente la interfaz, la cual funciona de manera correcta, y la funcionaria aprueba el soporte.	
79465	Nómina -Talento Humano	SEPARAR LA LIQUIDACION DE CESANTIAS E INTERERES	Linda Julissa Ardila Rentería	Se estableció comunicación con la funcionaria Leidy Yomara Gutierrez Celis al número de celular 3134942536 02/01. En atención a su solicitud, se brinda soporte para separar los procesos de cesantías e intereses de cesantías. Inicialmente, se crea el proceso 07 – Intereses de Cesantías. Posteriormente, se ajusta la parametrización y se realiza la liquidación de los funcionarios, la cual resulta correcta. Seguidamente, se efectúan los ajustes correspondientes a la parametrización contable y presupuestal del proceso 07 – Intereses de Cesantías. Por último, la funcionaria ejecuta la interfaz de ambos procesos, finalizando de manera satisfactoria.	Laura Juliana Romero Carrero
79515	Nómina -Talento Humano	ERROR EN CALCULO DE ITEM EN LA SEGURIDAD SOCIAL	Linda Julissa Ardila Rentería	Se estableció comunicación con la funcionaria Leidy Yomara Gutierrez Celis al número de celular 3134942536 02/01. En atención a su solicitud, se brinda soporte para realizar la interfaz de seguridad social correspondiente al mes de diciembre. Para ello, se ajusta el tercero del concepto 804 – ICBF, seguido se realiza la interfaz el cual carga de manera correcta. Posteriormente, la funcionaria verifica y aprueba el soporte.	Laura Juliana Romero Carrero
79546	Facturación de Servicios Públicos	ELIMINAR RELIQUIDACION YA WUE POR ERROR SE RELIQUIDO MAL	Geraldin Marcela Ruiz Sevillano	De acuerdo al requerimiento de la funcionaria, se confirma que queda eliminada la reliquidación del sistema, se verifica y se recalcula la factura quedando valor real de la deuda y del periodo, la funcionaria confirma a satisfacción el soporte.	Claudia Lorena Callejas Torres
79548	Facturación de Servicios Públicos	NO DEJA REALIZAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS	pqr@epb.gov.co	Se realiza configuración en los periodos de facturación, se indica a la funcionaria quien confirma a satisfacción el soporte.	Claudia Lorena Callejas Torres
79558	Facturación de Servicios Públicos	AL IMPRIMIR ORDENES DE	pqr@epb.gov.co	De acuerdo con lo indicado, me permito relacionar el instructivo para la impresión de las Ordenes de Trabajo generadas desde la	Claudia Lorena Callejas Torres

		TRABAJO PAR DESVIACION NO SALE LA LECTUA		opción de criticas, una vez generadas las Ordenes, se ingresa a la opción de ordenes de trabajo, se selecciona la opción entre Tipo y Numero, se deja la fecha que es la misma en la que se crea las criticas, seleccionar las OT seleccionar el rango de OT y luego imprimir. NOTA: esta es la forma correcta de imprimir las OT generadas desde suspensión y cortes masivas y desde criticas de consumo, de esta manera se maneja en el modulo para todas las entidades. Esperamos su comprensión sobre el proceso a realizar.	
79683	Contabilidad y Tesoreria	NO SE PUEDE INGRESAR AL MODULO DE CONTABILIDAD WEB	Lilia Beatriz Martinez Fernandez	Se establece comunicación tanto telefónica como remota con la funcionaria, se realiza acompañamiento en el ingreso de contabilidad web de forma exitosa, funcionaria valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse.	Kelly Johana Diaz Carvajal
79759	Nómina -Talento Humano	INTERFASE IBC APORTES	Linda Julissa Ardila Renteria	Se verifica la interface de aportes del mes de diciembre y no estaba llevando el valor completo porque el centro de costos Administrativo 1 no tenia configuración contable ni presupuestal, por lo tanto se realiza acompañamiento para la configuración, se vuelve a ejecutar las interfaces y ya aparece el valor correcto, se apoya a generar interfaces de pasivo prestacional de octubre, noviembre y diciembre con las fechas que indico la persona encargada. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
79762	PQR (Peticiones Quejas y Reclamos)	PODER DILIGENCIAR CAMPOS REQUERIDOS EN EL SOLUCION DE PQRDS	Jhon Fredy Hernandez Rios	Se establece comunicación tanto telefónica como remota con el funcionario, se realiza validación de las PQRS registradas en la vigencia 2024, al validar el campo de causales, se identifica que no se ha relacionado la resolución con figurada, se ajusta y se indica al funcionario la lista desplegable de causales de forma correcta funcionario valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse.	Kelly Johana Diaz Carvajal
79782	Facturación de Servicios Públicos	No sale el cobro de aseo	Geraldin Marcela Ruiz Sevillano	Se realiza la validación del proceso, se identifica que tenia pago registrado, se recalcula la factura y queda liquidado los conceptos de manera correcta.	Claudia Lorena Callejas Torres

Sinfa NIT 900.271.100-5 | SISTEMA DE GESTIÓN | Código: GSG 0031 - RG 001 | Versión: 2 | Fecha: 2024-04-25 | COMUNICACIONES EXTERNAS | Página: 9 de 17

79807	REC Recaudo y Liquidación de Ingresos	porfavor me ayudan a eliminar el paquete C05 de banco cocentral del 05-01-2025 que se ingreso mal el año	Mónica García Guzmán	Se establece conexión, se realiza ajuste de los recaudos mal registrados, se hace mantenimiento y la funcionaria valida el proceso.	Claudia Lorena Callejas Torres
79909	Nómina -Talento Humano	LIQUIDACION	Linda Julissa Ardila Renteria	Se apoya registrando liquidación final de la señora Foronda, se compara con el Excel y coinciden los valores, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
79978	REC Recaudo y Liquidación de Ingresos	Borrar abono de unos pagos que se realizaron por error	Mónica García Guzmán	Se establece comunicación con la funcionaria, se explica el proceso para el ajuste de los abonos, se procede a validar otros usuarios en la base para ajuste directo, la funcionaria valida y confirma a satisfacción el soporte.	Claudia Lorena Callejas Torres
80012	TI	no permite entrar al sistemas por el link de escritorio	Jhon Fredy Hernandez Rios	Se Actualizó los accesos directos a la plataforma rdsweb desde el link https://rdsweb.sinfacloud.co/RDWeb/Pages/es-ES/login.aspx en el escritorio para el Usuario (epb.sistemas) y se enlazó a la base de datos, ya funciona correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
80015	Contabilidad y Tesorería	Verificacion de cuentas por pagar para hacer cierre de año	Dahiana Pineda	Mediante llamada telefónica la funcionaria indica que ya no trabaja en la entidad y que dejo todos los procesos al día cuando entrego el cargo.	Ingrid Johanna Huertas Pérez
80195	TI	control remoto de serviciso publicos y presupuesto	Mónica García Guzmán	Se comunicó con el cliente y expresa que tenian conflicto de la conexión, pero ya está funcionando correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
80219	REC Recaudo y Liquidación de Ingresos	EL CODIGO 1031420 SE INGFRESO EL ABONO PERO NO SE REGISTRA EN LO PAGADO	Mónica García Guzmán	en comunicación con la funcionaria, se realiza ajuste de los abonos, ya que se ajustó la fecha de recaudo pero no se recalculo la factura.	Claudia Lorena Callejas Torres
80248	Facturación de Servicios Públicos	aun se presentan problemas con el	Geraldin Marcela Ruiz Sevillano	De acuerdo con lo requerido, se realizo ajuste en las categorias del servicio de aseo relacionando los factures deshabitados, se	Claudia Lorena Callejas Torres

		informe de aseo del sui los mismo que se viene presentando desde el momento de la implementación, desde noviembre del 2024 no emos podido realizar ningún reporte a este ente lo cual nos puede causar sanciones		procede a generar informe SUI y se identifica que genera el código 8 (se adjunta imagen), se verifica la celda AA se encuentra que algunos usuarios cuentan con información facturada, esta casilla va de acuerdo con lo registrado en cada periodo de facturación en el campo de peso aseo.	
80278	Control Presupuestal	INFORMES DE RESERVAS Y CUENTAS POR PAGAR QUE PASAN PARA LA VIGENCIA 2026	Mónica García Guzmán	Se estableció comunicación con la funcionaria Mónica García Guzmán al número de celular 3142274642, se realiza el proceso de descarga el informe de compromisos abiertos que pasan a desarrollo soporte recibido a satisfacción	Jorge Ivan Abreu Quicasaque
80413	TI	no puedo ingresar a sinfa modulo presupuesto	Mónica García Guzmán	Se Actualizó la versión del Módulo Presupuesto en la plataforma web Usuario (epb.tecnico) se enlazó a la base de datos, ya funciona correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
80566	Nómina -Talento Humano	CIERRE DE NOMINA ELECTRONICA	Linda Julissa Ardila Rentería	Manifiesta que la Ingeniera Claudia ya le ayudo con el respectivo cierre. Se procede a cerrar el ticket.	Leydi Johanna Pedraza
80667	Control Presupuestal	Informe de compromisos abiertos año 2025	Mónica García Guzmán	Se estableció comunicación con la funcionaria Mónica García Guzmán al número de celular 3142274642, s realiza la impresión correctamente soporte recibido a satisfacción	Jorge Ivan Abreu Quicasaque
80888	Nómina -Talento Humano	ACTUALIZACION INCREMENTOS DE SALARIOS	Linda Julissa Ardila Rentería	Se realizó conexión con la funcionaria, brindándole apoyo en el proceso de actualización de tres funcionarios cuyo salario se encuentra sobre el salario mínimo. La funcionaria queda en verificar la información. Todo el proceso se llevó a cabo a satisfacción.	Laura Natalya Caycedo Granados

80973	Control Presupuestal	ES QUE TENGO INGRESOS MUY SUPERIORES EN PRESUPUESTO	Mónica García Guzmán	Se establece comunicación telefónica con la funcionaria, quien indica que el inconveniente ya fue subsanado de forma correcta, funcionaria valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse.	Kelly Johana Diaz Carvajal
81069	TI	no puedo ingresar al modulo en sinfa remoto	Lilia Beatriz Martinez Fernandez	Se Actualizó los accesos directos a la plataforma rdsweb desde el link https://rdsweb.sinfacloud.co/RDWeb/Pages/es-ES/login.aspx en el escritorio para el Usuario (epb.auxiliar3) y se enlazó a la base de datos, ya funciona correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
81077	Nómina -Talento Humano	requiero ayuda con la liquidación de retiro	Linda Julissa Ardila Rentería	Se apoya registrando dos liquidaciones finales de Gutiérrez y García, se comparan con el Excel y coinciden los valores, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
81111	Control Presupuestal	NECESITO PASAR LAS CUENTAS POR PAGAR Y RESERVA PARA LA VIGENCIA 2026	Mónica García Guzmán	Se estableció comunicación con la funcionaria Mónica García Guzmán al número de celular 3142244642, se realiza el proceso de traslado de cuentas por pagar y las reservas presupuestales de la vigencia 2025 al 2026 soporte recibido a satisfacción	Jorge Ivan Abreu Quicasaque
81249	Control Presupuestal	TOMAR SOLO PRESUPUESTO DE CUENTAS POR PAGAR	Mónica García Guzmán	Se establece comunicación telefónica con la funcionaria, quien indica que el inconveniente ya fue subsanado de forma correcta, funcionaria valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presenta	Kelly Johana Diaz Carvajal
81341	Nómina -Talento Humano	vacaciones	Linda Julissa Ardila Rentería	Se realiza conexión con la funcionaria, brindándole apoyo en la liquidación de dos vacaciones, en las cuales se encontraban pendientes la configuración de algunos conceptos y la aplicación de descuentos por créditos y embargos. Se valida y verifica que la información sea correcta y se realiza la interfaz correspondiente. Todo el proceso se lleva a cabo de manera satisfactoria y se cierra el ticket.	Laura Natalya Caycedo Granados
81470	Servicio Cloud Gestión Presupuestal	ME COLABORAN CON PASAR EL PROTOCOLO DE EXPORTACION	Mónica García Guzmán	Se establece comunicación tanto telefónica como remota con la funcionaria, se realiza acompañamiento en el proceso de cargue de protocolos(programación de ingresos, ejecución de ingresos, programación de gastos y ejecución de gastos) rendición de	Kelly Johana Diaz Carvajal

		PARA EL INFORME CUIPO		informe Diciembre 2025 de forma correcta, funcionaria valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse.	
81494	TI	no permite entrar al sistemas	Jhon Fredy Hernandez Rios	Se toma contacto con el usuario e indica que ya logró ingresar y está funcionando correctamente.	José David Morales Lemus
81570	Control Presupuestal	NO PUEDO INGRESAR AL MODULO PRESUPUESTO NI POR LA WEB NI POR CONTROL REMOTO	Mónica García Guzmán	Se establece comunicación telefónica con la funcionaria, quien indica que ya tiene ingres al sistema de forma correcta, de igual manera se informa en relación con la intermitencia presentada en los accesos a SINFA durante el día de ayer, nos permitimos informar que esta situación se debió a un evento eléctrico en la zona, el cual fue ajeno a la operación y control de SINFA. Dicho incidente fue validado, atendido y solucionado por la empresa encargada del suministro eléctrico, una vez restablecidas las condiciones normales del servicio. Posteriormente, desde el área técnica se realizaron las validaciones correspondientes de los servicios y accesos, confirmando que: • Los sistemas se encuentran activos. • Los accesos están operando de manera normal. • No se evidencian afectaciones adicionales en la plataforma. • Continuamos realizando monitoreo preventivo para garantizar la estabilidad del servicio. Quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse	Kelly Johana Diaz Carvajal
81588	Control Presupuestal	INFORMACION CUIPO SALE ERROR EN LA EJECUCION DE GASTOS	Mónica García Guzmán	Se realizo comunicación con Mónica García Guzmán, de acuerdo a la solicitud, se brindo acompañamiento para la corrección de errores de validación de la ejecución de gastos del informe CUIPO del cuarto trimestre de 2025, se valida los archivos de programación y ejecución de gastos, se verifica los totales con la ejecución de gastos y están iguales, soporte recibido a satisfacción.	Miguel Gerardo Aponte Garzón
81589	Facturación de Servicios Públicos	POR ERROR INGRESE RECAUDO DEL DIA 25 DE ENERO DE 2025 Y ES DEL 2026	Mónica García Guzmán	Se establece comunicación tanto telefónica como remota con la funcionaria, se realiza actualización de año (2026) para el recaudo registrado el día 25/01/2025 de acuerdo a lo indicado por la funcionaria, proceso ejecutado de forma correcta, funcionaria valida recibiendo soporte satisfacción, quedando	Kelly Johana Diaz Carvajal

				atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse.	
81592	Facturación de Servicios Públicos	no puedo ingresar a la web de servicios publicos ni control remoto	Mónica García Guzmán	Se establece comunicación telefónica con la funcionaria, quien indica que ya tiene ingres al sistema de forma correcta, funcionaria valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse.	Kelly Johana Diaz Carvajal
81676	Nómina -Talento Humano	CORRECION DE NOVEDADES Y LIQUIDACION DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Linda Julissa Ardila Renteria	Se apoya en el registro de las novedades de nomina del mes de enero, se apoya en las interfaces de nomina de enero, se realiza acompañamiento para la liquidación de los aportes del mes de enero, generación de archivo plano y cargue al operador, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
81966	Contabilidad y Tesoreria	APOYO PARA REALIZAR EL CIERRE CONTABLE AÑO 2025 Y NO APARECE EL COMPROBANTE DE NOM DE DICIEMBRE	Mónica Patricia Rios Perlaza	Se establece comunicación tanto telefónica como remota con la funcionaria, se realiza validación de la solicitud, seguido de esto se indica a la funcionaria el ingreso a aplicativo de contabilidad web donde encontrara la opción para halar los comprobantes NOM de la vigencia 2025, proceso ejecutado de forma exitosa funcionaria valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse.	Kelly Johana Diaz Carvajal
82016	Nómina -Talento Humano	CORRECION DE UNA NOVEDAD Y LIQUIDACION DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Linda Julissa Ardila Renteria	Se apoya quitando el indicador de novedades para que le pudiesen ingresar las horas extras a una persona, se apoya realizando interfaces de nomina enero 2026, se realiza acompañamiento para la liquidación de los aportes del mes de enero, generación de archivo plano y cargue al operador, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
82043	Facturación de Servicios Públicos	NO SALE LA LECTURA EN LAS ORDENESDE TRABAJO	Geraldin Marcela Ruiz Sevillano	En comunicación con la funcionaria, se valida el proceso, se actualiza la versión del modulo de facturación y se explica a la funcionaria el ajuste realizado y confirma a satisfacción el soporte.	Claudia Lorena Callejas Torres

Sinfa® NIT 900.271.100-5	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GSG 0031 - RG 001
		Versión: 2 Fecha: 2024-04-25
	COMUNICACIONES EXTERNAS	Página: 14 de 17

82153	Nómina -Talento Humano	Corrección en novedad de nomina y corrección en la seguridad social	Linda Julissa Ardila Rentería	Se quita la fecha de retiro a la señora Rios, se apoya registrando dos liquidaciones finales (Garcia y Gutièrrez), se vuelve a realizar la liquidación de los aportes del mes de enero (para que queden las bases de las liquidaciones dentro de los aportes del mismo mes), se genera archivo plano y cargue al operador, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
82189	TI	crear usuarios nuevos	Jhon Fredy Hernandez Rios	Se realiza conexión remota y se configura correcto ingreso a contabilidad y presupuesto, usuario realiza pruebas de ingreso sin presentar problemas quedando funcional.	José David Morales Lemus
82404	TI	Actualización de la version	pqr@epb.gov.co	Se realiza la actualización los módulos de Facturación y PQRS en todos los usuarios contratados y en los diferentes servidores con acceso, por favor conectar las bases de datos antes de ingresar y validar.	Ing. Michael Stevens López Pulido
82416	Control Presupuestal	CONFIGURAR AÑO 2026 PARA EL INFORMA TRIMESTRAL CUIPO	Mónica García Guzmán	Se establece comunicación tanto telefónica con la funcionaria, quien manifiesta que a un no va iniciar el proceso de rendición de informes CUIPO, por lo cual autoriza el cierre de la solicitud, funcionaria valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse.	Kelly Johana Díaz Carvajal
82417	Nómina -Talento Humano	Requiero ayuda para modificación en nomina de unas horas extras y modificar liquidación de la seguridad social	Linda Julissa Ardila Rentería	Manifiesta que ya solucionaron el inconveniente. Se procede a cerrar el ticket.	Leydi Johanna Pedraza
82469	Nómina -Talento Humano	INTERFASE DE LIQUIDACION FINAL Y SUBIR LIQUIDACION FINAL	Linda Julissa Ardila Rentería	Se realiza acompañamiento para realizar la interface del proceso de liquidación final del periodo 03 y 04, se apoya registrando la liquidación final del señor Wilches, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza

Sinfa® NIT 900.271.100-5	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: GSG 0031 - RG 001
		Versión: 2 Fecha: 2024-04-25
	COMUNICACIONES EXTERNAS	Página: 15 de 17

82807	Facturación de Servicios Públicos	no funciona para imprimir facturas por la pagina	Jhon Fredy Hernandez Rios	Manifiesta que ya le funciona la página para imprimir las facturas. Se procede a cerrar el ticket.	Leydi Johanna Pedraza
82808	Nómina -Talento Humano	SOLICITAR CAPACITACION	Jhon Fredy Hernandez Rios	Se realiza revisión de la transmision donde se identifica incorrecta distribucion de incapacidades y vacaciones las cuales se corrigen por medio de consulta, se verifican procesos y fechas de pago donde se reporta correctamente todos los funcionarios, se cierra requerimiento a satisfacción.	Alejandro Monroy Aguirre
82887	TI	No deja ingresar a facturacion web documento soporte	Geraldin Marcela Ruiz Sevillano	Se procede a corregir url en el acceso directo de la plataforma, se validan credenciales de usuario epb.tecnico2 y se restablece contraseña de ingreso. Se valida correcto ingreso a la plataforma.	Ing. Michael Stevens López Pulido
83093	Nómina -Talento Humano	VERIFICACION DE CESANTIAS	Linda Julissa Ardila Rentería	Se apoya generando un periodo 20260101 para el restante de las cesantias del 2025, puesto que no tuvieron en cuenta el factor de horas extras para la liquidaciòn de las mismas, asi mismo se apoya dejando un periodo 20260102 para el valor restante de intereses a las cesantias, se apoya generando interfaces y cargue al operador, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
83357	Nómina -Talento Humano	Terminar proceso de liquidación	Linda Julissa Ardila Rentería	Se apoya registrando las liquidaciones finales de; Wilches, Mayorga, Orozco, Andrade y Rios, se comparan con el Excel y los valores coinciden, deben configurar contable y presupuestalmente los conceptos que intervienen en el proceso de las liquidaciones para que puedan ejecutar interfaces, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
83496	Contabilidad y Tesoreria	LOS SALDOS INICIALES ESTAN MAL	Lilia Beatriz Martinez Fernandez	Se estableció comunicación con la funcionaria Lilia Beatriz Martinez Fernandez al número de celular 3134431887. 19/02: De acuerdo con la solicitud relacionada, se realiza la verificación de la conciliación de la cuenta 111005001, la cual presentaba una diferencia. En consecuencia, se efectúa un mantenimiento de datos y se valida nuevamente la conciliación, confirmando que	Laura Juliana Romero Carrero

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

MARY ISABEL VILLADA
SUPERVISOR DEL CONTRATO

Proyecto: Jhon Fredy Hernández -Técnico de Sistemas