

**MESA DE SERVICIOS
LAPOINT ICT S.A.S**



***“Informe de servicios del período comprendido del 01 al 31 de enero 2026”
ISVIMED - CONTRATO 046 DE 2026***

**Marisol García
Supervisor del Contrato**

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	PERÍODO INFORME.....	3
2	INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2.1	CASOS ABIERTOS DEL PERÍODO ANTERIOR	4
3	INFORME DE CASOS DEL PERÍODO	4
3.1	CASOS DEL PERÍODO	4
3.2	INCIDENTES SOLUCIONADOS EN EL PERÍODO.....	5
3.3	ERRORES DE OPERACIÓN ATENDIDOS DURANTE EL PERÍODO	5
3.4	ASESORÍAS ATENDIDAS DURANTE EL PERÍODO.....	6
3.5	SOLICITUDES DE CAMBIO ATENDIDAS DURANTE EL PERÍODO	6
3.6	CASOS ABIERTOS AL FINALIZAR EL PERÍODO.....	7
3.7	INCIDENTE REVISION CLIENTE	7
3.8	AJUSTE DATA.....	7
3.9	CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO	8
4	INFORME DE HORAS DE DESARROLLO, ACOMPAÑAMIENTO, CONSULTORÍA Y CAPACITACIONES.....	8
4.1	HORAS DE CAPACITACIÓN, CONSULTORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO.....	8
4.2	HORAS DE DESARROLLO	8
4.3	RELACIÓN COPIAS DE SEGURIDAD	9

1 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 **5** celebrado entre **ISVIMED** 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.

1.1 Período informe

El presente informe tiene como objetivo mostrar el estatus de los casos registrados en nuestra mesa de ayuda durante el período comprendido entre el **1 al 31 de enero de 2026** a través de la herramienta Zoho Desk

2 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
Nº 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	Etapas 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

2.1 CASOS ABIERTOS DEL PERÍODO ANTERIOR

A continuación, no se presentan los casos que quedaron abiertos el mes anterior, es decir, una imagen alusiva al inicio del período vigente.

Durante el periodo comprendido no se presentaron casos abiertos correspondientes al mes anterior.

3 INFORME DE CASOS DEL PERÍODO

3.1 CASOS DEL PERÍODO

A continuación, no se presenta información correspondiente a los tipos de caso que se generaron en el período, tipificados por la clasificación correspondiente.

Clasificaciones	Cerrado	Total general
Ajuste DATA	1	1
asesoría	2	2
Capacitaciones y/o Acompañamiento	1	1
Total general	4	4

3.2 INCIDENTES SOLUCIONADOS EN EL PERÍODO

Durante el periodo comprendido no se presentaron ticket de Casos abiertos.

3.3 ERRORES DE OPERACIÓN ATENDIDOS DURANTE EL PERÍODO

Durante el periodo comprendido no se presentaron ticket de Casos abiertos.

3.4 ASESORÍAS ATENDIDAS DURANTE EL PERÍODO

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificación	Nivel	Producto	Asunto	Ticket Descripción	Ticket
50212	09 Jan 2026 11:20 AM	CERRADO	Baja	Asesoría	1	SICOF.RRHH.Nomina	SOLICITUD MANUAL NOMINA	Buenos dias, Agradezco por favor me adjuten vía este medio el Manual de Nomina que actualmente se encuentra disponible en la base de conocimiento, toda vez que descargo el archivo pero no me deja abrirlo. gracias,	12 Jan 2026 12:48 PM
50214	09 Jan 2026 12:06 PM	CERRADO	Alta	Asesoría	1	SICOF.Porta del Empleado	COMPROBANTE S DE NOMINA	COMO DESCARGAR LOS COMPROBANTES DE NOMINA PARA ENVIAR A LOS FUNCIONARIOS.	12 Jan 2026 03:48 PM

3.5 SOLICITUDES DE CAMBIO ATENDIDAS DURANTE EL PERÍODO

Durante el periodo comprendido no se presentaron Solicitudes de Cambio.

3.6 CASOS ABIERTOS AL FINALIZAR EL PERÍODO

Durante el periodo comprendido no se presentaron ticket de Casos abiertos.

3.7 INCIDENTE REVISION CLIENTE

Durante el periodo comprendido no se presentaron incidentes Revisión Cliente.

3.8 AJUSTE DATA

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificación	Nivel	Producto	Asunto	Ticket Descripción	Ticket
50156	07 Jan 2026 11:47 AM	CERRADO	Media	Ajuste DATA	1	SICOF.FINANCIERO. Presupuesto	Consecutivo OP	Muy buenos días, De manera respetuosa, solicito su colaboración para que las Órdenes de Pago (OP) continúen con el consecutivo que se viene manejando desde el año 2025 y no se	08 Jan 2026 01:47 PM

3.9 CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Durante el periodo comprendido no se presentaron capacitación y/o acompañamiento

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

4.1 HORAS DE CAPACITACIÓN, CONSULTORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificación	Nivel	Producto	Asunto	Ticket Descripción	Ticket	Horas	Etiqueta
50228	09 Jan 2026 04:57 PM	CERRADO	Alta	Capacitaciones y/o Acompañamiento	2	SICOF.RRHH.Nomina	Acompañamiento modulo de nomina	Buenas tardes Solicito un acompañamiento en el modulo de nomina para revisar temas generales de la vigencia 2026, gracias.	13 Jan 2026 04:49 PM	2	horas aprobadas fac

4.2 HORAS DE DESARROLLO

Durante el periodo comprendido no se presentaron Horas de Desarrollo.

4.3 Relación Copias de Seguridad

Las copias de seguridad correspondientes al periodo se encuentran alojadas en las direcciones que a continuación se describen:

LUGAR	TAMAÑO	ruta
isvimedv11_2-2026010109.dmp.gz	361.493	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010109.dmp.gz
isvimedv11_2-2026010109.log.gz	47.114	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010109.log.gz
isvimedv11_2-2026010209.dmp.gz	361.499	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010209.dmp.gz
isvimedv11_2-2026010209.log.gz	47.105	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010209.log.gz
isvimedv11_2-2026010309.dmp.gz	361.759	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010309.dmp.gz
isvimedv11_2-2026010309.log.gz	47.083	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010309.log.gz
isvimedv11_2-2026010409.dmp.gz	361.788	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010409.dmp.gz
isvimedv11_2-2026010409.log.gz	47.106	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010409.log.gz
isvimedv11_2-2026010509.dmp.gz	361.857	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010509.dmp.gz
isvimedv11_2-2026010509.log.gz	47.065	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010509.log.gz
isvimedv11_2-2026010610.dmp.gz	364.77	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010610.dmp.gz
isvimedv11_2-2026010610.log.gz	47.086	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010610.log.gz
isvimedv11_2-2026010708.dmp.gz	364.776	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010708.dmp.gz
isvimedv11_2-2026010708.log.gz	47.072	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010708.log.gz
isvimedv11_2-2026010810.dmp.gz	364.871	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010810.dmp.gz
isvimedv11_2-2026010810.log.gz	47.068	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010810.log.gz
isvimedv11_2-2026010910.dmp.gz	364.897	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010910.dmp.gz
isvimedv11_2-2026010910.log.gz	47.047	Z:\svimed\svimedv11_2-2026010910.log.gz
isvimedv11_2-2026011010.dmp.gz	364.9	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011010.dmp.gz
isvimedv11_2-2026011010.log.gz	47.099	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011010.log.gz
isvimedv11_2-2026011109.dmp.gz	364.903	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011109.dmp.gz
isvimedv11_2-2026011109.log.gz	47.107	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011109.log.gz
isvimedv11_2-2026011211.dmp.gz	364.912	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011211.dmp.gz
isvimedv11_2-2026011211.log.gz	47.12	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011211.log.gz
isvimedv11_2-2026011309.dmp.gz	364.915	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011309.dmp.gz
isvimedv11_2-2026011309.log.gz	47.108	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011309.log.gz
isvimedv11_2-2026011409.dmp.gz	364.934	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011409.dmp.gz
isvimedv11_2-2026011409.log.gz	47.091	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011409.log.gz
isvimedv11_2-2026011508.dmp.gz	365.049	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011508.dmp.gz

isvimedv11_2-2026011508.log.gz	47.087	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011508.log.gz
isvimedv11_2-2026011608.dmp.gz	365.06	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011608.dmp.gz
isvimedv11_2-2026011608.log.gz	47.105	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011608.log.gz
isvimedv11_2-2026011710.dmp.gz	365.077	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011710.dmp.gz
isvimedv11_2-2026011710.log.gz	47.096	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011710.log.gz
isvimedv11_2-2026011810.dmp.gz	365.081	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011810.dmp.gz
isvimedv11_2-2026011810.log.gz	47.087	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011810.log.gz
isvimedv11_2-2026011909.dmp.gz	365.103	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011909.dmp.gz
isvimedv11_2-2026011909.log.gz	47.079	Z:\svimed\svimedv11_2-2026011909.log.gz
isvimedv11_2-2026012009.dmp.gz	365.132	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012009.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012009.log.gz	47.098	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012009.log.gz
isvimedv11_2-2026012109.dmp.gz	365.138	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012109.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012109.log.gz	47.076	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012109.log.gz
isvimedv11_2-2026012209.dmp.gz	365.12	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012209.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012209.log.gz	47.1	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012209.log.gz
isvimedv11_2-2026012309.dmp.gz	365.146	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012309.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012309.log.gz	47.113	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012309.log.gz
isvimedv11_2-2026012409.dmp.gz	365.151	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012409.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012409.log.gz	47.117	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012409.log.gz
isvimedv11_2-2026012506.dmp.gz	365.154	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012506.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012506.log.gz	47.165	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012506.log.gz
isvimedv11_2-2026012606.dmp.gz	365.134	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012606.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012606.log.gz	47.145	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012606.log.gz
isvimedv11_2-2026012707.dmp.gz	365.126	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012707.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012707.log.gz	47.099	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012707.log.gz
isvimedv11_2-2026012806.dmp.gz	365.151	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012806.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012806.log.gz	47.146	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012806.log.gz
isvimedv11_2-2026012906.dmp.gz	365.212	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012906.dmp.gz
isvimedv11_2-2026012906.log.gz	47.107	Z:\svimed\svimedv11_2-2026012906.log.gz
isvimedv11_2-2026013006.dmp.gz	365.282	Z:\svimed\svimedv11_2-2026013006.dmp.gz
isvimedv11_2-2026013006.log.gz	47.176	Z:\svimed\svimedv11_2-2026013006.log.gz
isvimedv11_2-2026013106.dmp.gz	365.465	Z:\svimed\svimedv11_2-2026013106.dmp.gz
isvimedv11_2-2026013106.log.gz	47.158	Z:\svimed\svimedv11_2-2026013106.log.gz

Cordialmente,



Carolina Carmona Molina

Analista de Nómina y Facturación

Carrera 35A No. 15B - 35 Of. 501 Edificio Prisma – Medellín

Av. Calle 26 # 68c – 61 Oficina 531-1 Edificio Torre Central -Bogotá

ZF de Rionegro LC 113 A Vereda Chachafruto

<https://lapoint.co/>