MESA DE SERVICIOS
LAPOINT ICT S.A.S



"Informe de servicios del período comprendido del 01 al 28 de febrero 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 6

3.7 INCIDENTE REVISION CLIENTE 7

3.8 AJUSTE DATA 7

3.9 CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO 7

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 ¡Error! No se encuentra el o rigen de la referencia.**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 28 de febrero 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
N° 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	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	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	ABIERTO	CERRADO	Total general
Asesoria		1	1
Capacitaciones y/o Acompañamiento		3	3
Incidente	1	3	4
Total general	**1**	**7**	**8**

3.2 INCIDENTES SOLUCIONADOS EN EL PERÍODO

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Tick	Clasificaciones	Propietario de Tick	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Ticket Tiempo termina	Tiempo de respue
51485	16/02/2026 10:56 AM	CERRADO	Alta	Incidente	1	SICOF.FINANCIERO. Contabilidad	FINANCIERO.Contabilidad/Reportes/Reportes Cierre Vigencia	REVISION CIERRE VIGENCIA 2025	Buenos días por medio del presente correo solicito muy amablemente que me colaboren con el siguiente error que tenesmo en una cuneta y que no nos deja hacer el cierre contable. al crearse la cuenta no se creó con cuenta padre por lo cual no nos deja hacer el cierre. adjunto imágenes	18/02/2026 09:03 AM	17/02/2026 09:18 AM
51569	18/02/2026 10:13 AM	CERRADO	Alta	Incidente	1	SICOF.FINANCIERO. Contabilidad	FINANCIERO.Contabilidad/Administrador Del Sistema/Asignación De Módulos	CIERRE VGENCIA 2025 DUPLICADO	Cordial saludo ASUNTO: CIERRE DE VIGENCIA DUPLICADO se realiza el cierre de la vigencia para el año 2025, y el revisar el balance del periodo 202513 refleja que el cierre quedo duplicado, erre que genero automatico el sistema en el proceso Por lo anterior se soclita de manera pronta realizar la correccion teléfono contacto 3127864386 soraida sosa	19/02/2026 03:04 PM	18/02/2026 03:36 PM
51978	26/02/2026 04:28 PM	ABIERTO	Alta	Incidente	2	SICOF.RRHH.Nomina	NÓMINA/Prestaciones Sociales/Liquidación Definitiva	DIFERENCIAS EN VALORES LIQUIDACION DEFINITIVA FUNCIONARIO DIEGO ECHEVERRI	SE HIZO UN BORRADOR DE LA LIQUIDACION DEFINITIVA DEL CONTRATO DEL FUNCIONARIO DIEGO ECHEVERRI, Y DAN UNAS DIFERENCIAS GRANDES EN LOS VALORES LIQUIDADOS EN LOS QUE NOS DIERON EN EL BORRADOR Y LOS QUE GENERA EL SISTEMA. POR FAVOR REVISAR LAS FORMULAS QUE HAY EN EL SICOF, PARA SABER SI HAY QUE MODIFICARLAS. ADJUNTAMOS LIQUIDACION BORRADOR QUE GENERA EL SISTEMA CON FORMULA EN LIQUIDACION DEFINITIVA, Y LA FORMULA QUE TIENE CARGADA EN LOS CONCEPTOS. ES DE ALTA URGENCIA YA QUE DEBEMOS GENERAR EL CIERRE DE MES, PARA SEGURIDAD SOCIAL Y PAGO DE LA LIQUIDACION AL FUNCIONARIO	-	02/03/2026 11:17 AM
51940	26/02/2026 11:17 AM	CERRADO	Media	Incidente	2	SICOF.RRHH.Nomina	NÓMINA/Configuración/Conceptos	INCONSISTENCIA EN FORMULA @DIAS_INTERRUMPIDOS_LIQ_VACACIONES@	Buen día. Ayer se hizo la modificación según enviaron ustedes en el Comunicado Ajuste Funcional - Interrupción y Reanudación de Vacaciones en la formula del código 136 liquidación definitiva-vacaciones anexándole la formula @DIAS_INTERRUMPIDOS_LIQ_VACACIONES@ pero al darle guardar genera un error diciendo que la variable @DIAS_INTERRUMPIDOS_LIQ_VACACIONES@ no se encuentra definida en el sistema. Tenemos una liquidación definitiva de contrato previa de un empleado, que necesitamos generar con urgencia, al entrar con esa modificación a la liquidación y darle reliquidar las vacaciones, no reliquida y queda el valor en 0, debe ser por no dejar guardar esa modificación de días interrumpidos. Solicitamos por favor su revisión ya que debemos generar esa liquidación con urgencia. Al no dejar reliquidar, modifique nuevamente la formula del código 116 y la deje sin esa variable de días interrumpidos hasta que hagan la revisión ustedes de por qué no guarda, Adjunto evidencia del error al guardar, video mostrando que no reliquida con esa modificación.	05/03/2026 04:10 PM	05/03/2026 07:14 AM

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 (Tick	Clasificaciones	Propietario de Tick	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Ticket Tiempo termina	Tiempo de respue
51192	09/02/2026 12:54 PM	CERRADO	Media	Asesoria	1	SICOF.RRHH.Nomina	SICOF.Portal Transaccional. Empleados.Tramites.Novedades de Nomina	PAGO DE VACACIONES EN DINERO LIQUIDACION DEFINITIVA	Buenas tardes, En las liquidaciones finales de prestaciones sociales , cuando se pagan vacaciones en dinero es necesario pagar además de los días hábiles pendientes los días no hábiles que corresponden al periodo como si la persona los fuera a disfrutar; les comparto el concepto del tema en mención. (ARCHIVO WORD) Por lo anterior tenemos las siguientes inquietudes: 1. En una liquidación final que ya se encuentra en CXP como se pueden adicionar los días no hábiles pendientes de vacaciones. 2. Es necesario hacer una configuración para el pago de estos días no hábiles cuando se pagan en dinero las vacaciones pendientes?	11/02/2026 04:00 PM	10/02/2026 04:15 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

Durante el periodo comprendido no se presentaron ajustes en data

3.9 CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Tick	Clasificaciones	Propietario de Tick	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Ticket Tiempo termina	Tiempo de respue del
51773	24/02/2026 10:19 AM	CERRADO	Alta	Capacitaciones y/o Acompañamiento	2	SICOF.FINANCIERO. Tesoreria	FINANCIERO.Tesoreria/Reportes/Registro Conciliación Bancaria	reunión parametrización conciliaciones bancarias	Se solicita reunión virtual con el asesor Fabián Lider del módulo financiero con el fin de revisar el avance de la parametrización de las conciliaciones bancarias .	25/02/2026 04:06 PM	24/02/2026 04:56 PM

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 (Tick	Clasificaciones	Propietario de Tick	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Ticket Tiempo termina	Tiempo de respue del	Horas Utilizadas	Etiquetas
51413	12/02/2026 04:17 PM	CERRADO	Media	Capacitaciones y/o Acompañamiento	2	SICOF.RRHH.Nomina	NÓMINA/Nomina electrónica/Nomina Electrónica	Acompañamiento modulo de NOMINA	Buenas tardes Se solicita el acompañamiento presencial para el modulo de nomina del ERP financiero SICOF, lo anterior para resolver diferentes dudas frente a la parametrización y la operación por parte de quien opera el mismo. Revisar si es posible el día lunes 16 de febrero de 9 a 10 o de 10 a 11 am, en la sede de ISVIMED Megacentro piso 10. Se adjunta carta de autorización	13/02/2026 10:38 AM	13/02/2026 09:56 AM	2	horas aprobadas fac
51414	12/02/2026 04:22 PM	CERRADO	Media	Capacitaciones y/o Acompañamiento	2	SICOF.FINANCIERO. Contabilidad	FINANCIERO.Contabilidad/Reportes/Informes De Balance General Y Estado De Resultados	Acompañamiento modulo de CONTABILIDAD	Buenas tardes Se solicita el acompañamiento presencial para el modulo de contabilidad del ERP financiero SICOF, lo anterior para resolver diferentes dudas frente a la parametrización y la operación por parte de quien opera el mismo. Revisar si es posible el día martes 17 de febrero de 8 a 12 am , en la sede de ISVIMED Megacentro piso 10. Se adjunta carta de autorización	13/02/2026 10:38 AM	13/02/2026 10:08 AM	4	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_2-2026020107.dmp.gz	365,515	P:\isvimed\isvimedv11_2-2026020107.dmp.gz
isvimedv11_2-2026020107.log.gz	47,119	P:\isvimed\isvimedv11_2-2026020107.log.gz
isvimedv11_2-2026020209.dmp.gz	365,524	P:\isvimed\isvimedv11_2-2026020209.dmp.gz
isvimedv11_2-2026020209.log.gz	47,121	P:\isvimed\isvimedv11_2-2026020209.log.gz
isvimedv11_2-2026020304.dmp.gz	365,674	P:\isvimed\isvimedv11_2-2026020304.dmp.gz
isvimedv11_2-2026020304.log.gz	47,089	P:\isvimed\isvimedv11_2-2026020304.log.gz
isvimedV11_2-20260205111426.dmp.gz	365,856	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260205111426.dmp.gz
isvimedV11_2-20260205111426.log.gz	47,271	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260205111426.log.gz
isvimedV11_2-20260206091818.dmp.gz	365,856	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206091818.dmp.gz
isvimedV11_2-20260206091818.log.gz	47,293	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206091818.log.gz
isvimedV11_2-20260206093105.dmp.gz	365,855	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206093105.dmp.gz
isvimedV11_2-20260206093105.log.gz	47,269	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206093105.log.gz
isvimedV11_2-20260206095531.dmp.gz	365,855	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206095531.dmp.gz
isvimedV11_2-20260206095531.log.gz	47,279	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206095531.log.gz
isvimedV11_2-20260206100433.dmp.gz	365,856	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206100433.dmp.gz
isvimedV11_2-20260206100433.log.gz	47,265	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206100433.log.gz
isvimedV11_2-20260206212247.dmp.gz	365,868	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206212247.dmp.gz
isvimedV11_2-20260206212247.log.gz	47,302	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260206212247.log.gz
isvimedV11_2-20260207211401.dmp.gz	365,868	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260207211401.dmp.gz
isvimedV11_2-20260207211401.log.gz	47,279	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260207211401.log.gz
isvimedV11_2-20260208214234.dmp.gz	365,868	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260208214234.dmp.gz
isvimedV11_2-20260208214234.log.gz	47,311	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260208214234.log.gz
isvimedV11_2-20260209213358.dmp.gz	365,869	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260209213358.dmp.gz
isvimedV11_2-20260209213358.log.gz	47,309	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260209213358.log.gz
isvimedV11_2-20260210213201.dmp.gz	365,882	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260210213201.dmp.gz
isvimedV11_2-20260210213201.log.gz	47,351	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260210213201.log.gz
isvimedV11_2-20260211213056.dmp.gz	365,961	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260211213056.dmp.gz
isvimedV11_2-20260211213056.log.gz	47,305	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260211213056.log.gz
isvimedV11_2-20260212221346.dmp.gz	365,985	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260212221346.dmp.gz

isvimedV11_2-20260212221346.log.gz	47,313	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260212221346.log.gz
isvimedV11_2-20260213213928.dmp.gz	365,995	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260213213928.dmp.gz
isvimedV11_2-20260213213928.log.gz	47,281	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260213213928.log.gz
isvimedV11_2-20260214213134.dmp.gz	365,998	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260214213134.dmp.gz
isvimedV11_2-20260214213134.log.gz	47,313	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260214213134.log.gz
isvimedV11_2-20260215222135.dmp.gz	365,999	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260215222135.dmp.gz
isvimedV11_2-20260215222135.log.gz	47,308	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260215222135.log.gz
isvimedV11_2-20260216214002.dmp.gz	366,057	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260216214002.dmp.gz
isvimedV11_2-20260216214002.log.gz	47,295	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260216214002.log.gz
isvimedV11_2-20260217214026.dmp.gz	366,369	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260217214026.dmp.gz
isvimedV11_2-20260217214026.log.gz	47,328	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260217214026.log.gz
isvimedV11_2-20260218214056.dmp.gz	366,128	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260218214056.dmp.gz
isvimedV11_2-20260218214056.log.gz	47,331	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260218214056.log.gz
isvimedV11_2-20260219213933.dmp.gz	366,298	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260219213933.dmp.gz
isvimedV11_2-20260219213933.log.gz	47,314	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260219213933.log.gz
isvimedV11_2-20260220214517.dmp.gz	366,326	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260220214517.dmp.gz
isvimedV11_2-20260220214517.log.gz	47,332	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260220214517.log.gz
isvimedV11_2-20260221214120.dmp.gz	366,328	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260221214120.dmp.gz
isvimedV11_2-20260221214120.log.gz	47,329	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260221214120.log.gz
isvimedV11_2-20260222214415.dmp.gz	366,339	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260222214415.dmp.gz
isvimedV11_2-20260222214415.log.gz	47,325	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260222214415.log.gz
isvimedV11_2-20260223214533.dmp.gz	366,384	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260223214533.dmp.gz
isvimedV11_2-20260223214533.log.gz	47,333	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260223214533.log.gz
isvimedV11_2-20260224213849.dmp.gz	366,608	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260224213849.dmp.gz
isvimedV11_2-20260224213849.log.gz	47,318	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260224213849.log.gz
isvimedV11_2-20260225214101.dmp.gz	366,635	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260225214101.dmp.gz
isvimedV11_2-20260225214101.log.gz	47,399	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260225214101.log.gz
isvimedV11_2-20260226213822.dmp.gz	366,656	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260226213822.dmp.gz
isvimedV11_2-20260226213822.log.gz	47,385	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260226213822.log.gz
isvimedV11_2-20260227214531.dmp.gz	366,902	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260227214531.dmp.gz
isvimedV11_2-20260227214531.log.gz	47,416	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260227214531.log.gz
isvimedV11_2-20260228213116.dmp.gz	366,904	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260228213116.dmp.gz
isvimedV11_2-20260228213116.log.gz	47,417	P:\isvimed\isvimedV11_2-20260228213116.log.gz

Cordialmente,

Carolina Carmona Molina
Analista de Nómina y Facturación