

|                                                                                                       |                           |                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
| <br>NIT 900.271.100-5 | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                                       |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                                       | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 1 de 20                        |

Cota, abril de 2026

Señores  
**MUNICIPIO DE MADRID**  
 Madrid, Cundinamarca

#### REFERENCIA:

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>INFORME</b>            | 1 DE 3                   |
| <b>NUMERO DE CONTRATO</b> | 2026-621                 |
| <b>FECHA ACTIVIDADES</b>  | 10/02/2026 al 09/03/2026 |

Respetados Señores:

Es un placer dirigirme a usted con el fin de presentarle el informe de gestión correspondiente al periodo 10/02/2026 al 09/03/2026. Como objetivo es brindar una visión clara y transparente sobre nuestras actividades obtenidas durante este periodo. 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.

|                                                                                  |                           |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                  |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                  | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 2 de 20                        |

- 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

|                                                                                                       |                           |                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
| <br>NIT 900.271.100-5 | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                                       |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                                       | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 3 de 20                        |

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<br>Financiero y Administrativo | Acompañamiento Funcional | Prestación del Servicio de Mesa<br>de Ayuda |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| Realizado                                                              | Realizado                | Realizado                                   |

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ACTIVIDADES REALIZADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | <p><b>La optimización</b> comprende los ajustes, mejoras y evoluciones funcionales del software Sinfa® ERP, los cuales pueden reflejarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras permanentes y automáticas en el desempeño del sistema.</li> <li>• Generación, adecuación o incorporación de informes requeridos por Entes de Control.</li> <li>• Incorporación de nuevas funcionalidades.</li> </ul> | <p>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.</p> <p>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</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en cálculos, automatización de procesos y generación de alertas.</li> <li>Ajustes tecnológicos derivados de cambios en sistemas operativos o plataformas.</li> <li>Incremento en el rendimiento de procesos masivos o por lotes.</li> <li>Adecuaciones derivadas de cambios en la normatividad vigente que impacten directamente la funcionalidad o los procedimientos del software.</li> </ul> <p>Adicionalmente, Sinfa® es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La administración y almacenamiento de las bases de datos.</li> <li>Garantizar la continuidad y el acceso seguro al sistema.</li> <li>El mejoramiento continuo del software.</li> <li>La operación diaria del servicio.</li> <li>La prestación del servicio de Mesa de Ayuda.</li> <li>La realización y custodia de copias de seguridad (backups) de las bases de datos.</li> </ul> | <p>preferencias del cliente existentes al reemplazar el software existente por la nueva versión.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2 | <p><b>MEJORAMIENTO</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Las veces que se requiera el servicio.</p> <p>El sistema se encuentra mejorado.</p> <p>Es el proceso de mejoramiento continuo y optimización del software (Optimización del programa).</p> <p>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.</p>                                                    |
| 3 | <p><b>SERVICIO DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE</b></p> <p>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.</p> <p>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 respectivo ticket en la Plataforma Cloud dispuesta para la gestión de solicitudes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>CANALES DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA</b></p> <p>En línea URL: <a href="http://www.sinfa.com.co">www.sinfa.com.co</a> opción <b>CENTRO DE AYUDA</b>. 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.</p> <p>Las veces que se requiera el servicio</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p><b>Atención Técnica Especializada</b><br/>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.</p> <p>Se ofrecen las siguientes modalidades de atención:</p> <p><b>Atención Telefónica</b><br/>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.</p> <p><b>Atención Virtual Remota</b><br/>Consiste en una conexión segura vía internet desde los equipos de Sinfa hacia los equipos de la Entidad, previa autorización del usuario.<br/>A través de esta modalidad, un asesor podrá interactuar directamente con el sistema para brindar acompañamiento, diagnóstico y solución de manera ágil y eficiente.</p> | <p>En el periodo se brindó las asesorías solicitadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo manejo software Sinfa</li> <li>• Acompañamiento generación archivos para informes a antes de control.</li> </ul> <p>Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda Virtual, Telefónico, dentro de las actividades se realizó:</p> <p>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</p>                                      |
| 4 | <p><b>ACOMPANIAMIENTO FUNCIONAL</b><br/>Se presentan los planes de acompañamiento funcional, los canales de comunicación disponibles y los horarios de atención para la gestión de requerimientos.</p> <p>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.</p> <p>Adicionalmente, Sinfa® dispone de un Centro de Ayuda, en el cual los usuarios pueden consultar:<br/>Instructivos.<br/>Manuales.<br/>Guías prácticas.<br/>Material de referencia actualizado.</p> <p>En este espacio también se publican las sesiones programadas de acompañamiento, orientadas a fortalecer el uso adecuado y eficiente del software.</p>                                                                                 | <p>En la página oficial de Sinfa en el enlace <a href="https://sinfa.zendesk.com/hc/es-419">https://sinfa.zendesk.com/hc/es-419</a>, opción Capacitaciones, se encuentran disponibles los accesos directos a las capacitaciones generales de Sinfa ERP en los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alumbrado Público</li> <li>• Almacén e Inventarios</li> <li>• Contabilidad y Tesorería</li> <li>• Control Presupuestal</li> <li>• Contratación Administrativa</li> <li>• Facturación de Servicios Públicos</li> <li>• Impuesto Predial</li> <li>• Industria y Comercio</li> <li>• Nómina y Talento Humano</li> <li>• Valorización</li> <li>• Liquidador de Servicios de Planeación</li> </ul> |

|                                                                                   |                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 6 de 20                        |

| ID del ticket | Aplicativo                      | Asunto del ticket                                      | Solicitante                      | Solución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Agente de Servicio          |
|---------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 71951         | Portal Serv Ciudadadano ICA     | Nuevo Portal Servicios tributarios Municipio de Madrid | JULY PAOLA DAZA CORTES           | Se adjunta acta de cierre completamente diligenciada, esto para fines pertinentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Juan Diego Maldonado Torres |
| 72759         | Portal Serv Ciudadadano Reteica | INCONSISTENCIA NUEVO PORTAL DE RENTAS                  | Alejandra Amortegui Garay        | Se realizó validación del proceso en cuanto a la actualización de régimen, el proceso de guardado y el cambio de régimen ya se aplica correctamente desde el panel, adicional, para el error al consultar el datatable, se realizaron ajustes en la forma en que se construye y retorna la información, mejorando el manejo de respuestas vacías y la limpieza de datos, con lo que se evita que la tabla genere fallos al cargar, dando así cierre a satisfacción del ticket #72759.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Juan Diego Maldonado Torres |
| 74963         | Portal Serv Ciudadadano ICA     | CASO SINFA INFORMES                                    | CARLA NATALIA VALDERRAMA PEREIRA | Se estableció comunicación con la funcionaria CARLA NATALIA VALDERRAMA PEREIRA al número de celular 3112971896, se le explica a la funcionaria que cuando un contribuyente crea su usuario y asocia por primera vez el comercio que ya se encuentra en la base de datos de escritorio, si el contenido de la información del comercio tiene caracteres especiales, errores en teléfono asociado, dirección y/o más de un correo electrónico, esto va a generar inconsistencias en el portal de rentas, se sugiere hacer una depuración de la información de todos los comercios debido a que si no se corrigen los datos anteriormente mencionados las inconsistencias en el portal persistirán. Un ejemplo de ello es el comercio 002324, posee dos correos y están separados por ; En el RUT de una persona jurídica o persona natural siempre viene asociado un solo correo electrónico, se sugiere dejar solo un correo. Otro ejemplo serían los comercios 000187, 000574, 001719, 002743, 005870, 007512, 187380, 187938, 189533 y 19086, estos poseen / en la dirección del establecimiento. La funcionaria refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #74963. | Juan Diego Maldonado Torres |

|                                                                                   |                           |  |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> |  | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           |  | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   |  | <b>Página:</b> 7 de 20                        |

|       |                                    |                                                                                            |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          |
|-------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 79538 | Servicio Cloud<br>Impuesto Predial | Acuerdo 016 de<br>2025 -<br>Parametrización                                                | JULY PAOLA DAZA CORTES              | Se estableció comunicación con el funcionario Carlos Riveros al número de celular 3144429798, quien autoriza dar cierre a este requerimiento debido a que ya se realizó el cargue de la base de datos de impuesto predial y la parametrización 2026.                                                                                                                                                                             | Juan Diego<br>Maldonado<br>Torres        |
| 81021 | Industria y<br>Comercio            | Soporte SINFA Para<br>Conciliación<br>Módulos ICA-<br>PRESUPUESTO-<br>CONTABILIDAD         | CARLA NATALIA<br>VALDERRAMA PEREIRA | Se establece comunicación con la funcionaria Carla Valderrama, la funcionaria me indica que ya validaron la información, me indica que ya le puedo dar cierre a la solicitud.                                                                                                                                                                                                                                                    | Margie Carolina<br>Rodríguez<br>González |
| 81412 | Portal Serv<br>Ciudadano ICA       | RV: Relación SINFA                                                                         | Carlos Enrique Riveros Medina       | Se estableció comunicación con la funcionaria Rudy Guerrero al número de celular 3115040943, se realiza entrega de botón Excel en administrador (panel de control) donde se genera el reporte de todas las declaraciones existentes en la base de datos del portal web de RetelCA, la funcionaria genera el reporte evidenciando que el aplicativo ejecuta el proceso sin novedad, cerrando así a satisfacción el ticket #81412. | Juan Diego<br>Maldonado<br>Torres        |
| 81430 | Impuesto Predial                   | No esta<br>descargando los<br>pagos realizados en<br>la cartera                            | Carlos Enrique Riveros Medina       | Se establece comunicación con el funcionario Carlos Riveros, el funcionario me informa que la solicitud ya resuelta por el ingeniero José Salamanca.                                                                                                                                                                                                                                                                             | Margie Carolina<br>Rodríguez<br>González |
| 81543 | Contabilidad y<br>Tesorería        | Realizar proceso de<br>auditoria al<br>movimiento al<br>Egreso EGR -<br>2025007264         | Carlos Enrique Riveros Medina       | En comunicación con el funcionario Nicolas, solicita se informe sobre los usuarios que modifiko los COM y los EGR, en la evidencia se encuentra que los COM fueron modificados por el usuario MONICAG y los EGR por el usuario MEDINAJ.                                                                                                                                                                                          | Claudia Lorena<br>Callejas Torres        |
| 81693 | Portal Serv<br>Ciudadano ICA       | RV: Envío paso a<br>paso ICA y RetelCA<br>para Revisión y<br>cargue en<br>plataforma SINFA | Carlos Enrique Riveros Medina       | Se estableció comunicación con la funcionaria Rudy Guerrero al número de celular 3115040943, se realiza entrega de publicación del paso a paso enviado por la entidad en los botones de guía del portal del contribuyente previo al ingreso y durante el proceso de creación de la declaración, la funcionaria valida y refiere que el proceso se realizó correctamente, cerrando así a satisfacción el ticket #81693.           | Juan Diego<br>Maldonado<br>Torres        |

|       |                             |                                                                            |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                             |
|-------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 81694 | Portal Serv Ciudadadano ICA | RV: Solicitud de revisión declaración vigencia 2024 – INCA FRUEHAUF S.A.S. | Carlos Enrique Riveros Medina | <p>Se estableció comunicación con la funcionaria Yina Clavijo al número de celular 3164309225, se realiza validación de la solicitud encontrando diferentes inconsistencias: El portal de rentas no permite crear la corrección debido a que en el módulo de Industria y Comercio de escritorio existe una declaración que realizaron de forma manual y no tiene indicador de pago. La funcionaria refiere que el comercio creó la declaración inicial a través del portal web, la cual tiene un valor a pagar de \$22.498.000 La funcionaria manifiesta que el contribuyente realizó la declaración y de alguna manera realizó un giro a la cuenta bancaria del municipio Bancolombia 00000038392695050 con cuenta contable 1110060138 por valor de \$4.499.600, esta es la razón por la cual crearon de forma manual en el aplicativo de escritorio la declaración para registrarle un abono correspondiente al pago realizado. Según el punto anterior, es un pago de la vigencia 2025 del mes de noviembre que ya debe estar conciliado en el periodo correspondiente, adicional, este proceso por parte del contribuyente es incorrecto, puesto que el contribuyente realizó este abono para realizar un acuerdo de pago, el acuerdo de pago aún no existe, es decir, que se atribuyó un proceso inexistente y al realizar la declaración de forma manual y aplicarle un abono por parte de la funcionaria se está afectando la funcionalidad del portal de rentas, motivo por el cual no es una inconsistencia de la plataforma, es un error originado por un mal proceso del contribuyente, la funcionalidad del portal de rentas es generar la declaración y que el contribuyente pague el total del valor por botón PSE o que la lleve a un banco para pago por código de barras. En validación del panel de control (Administrador) del portal de rentas el comercio tiene asociados tres usuarios, está repitiendo asociación de representante legal. Por último, se hace la aclaración de que en el portal de rentas al momento de que el contribuyente intente consultar el histórico de declaraciones le aparecerá el botón Declaraciones anuales registradas con pago,</p> | Juan Diego Maldonado Torres |
|-------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

|                                                                                   |                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 9 de 20                        |

|       |                             |                                                                                 |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |
|-------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|       |                             |                                                                                 |                               | como su nombre lo indica, el portal solo reflejará las declaraciones que en el aplicativo de escritorio tengan activo el indicador de pago. Con lo anterior doy por terminada la revisión de la solicitud y sugiero de forma respetuosa que internamente determinen cómo se va a llevar este proceso, debido a que la declaración se creó de forma manual en el módulo de escritorio y esta no se debería borrar debido a que ya tiene un abono asociado y conciliado en la vigencia 2025. |                                 |
| 81717 | Almacén e Inventarios       | CONFIGURACION DOCUMENTOS "BAJAS" PARA GENERACION DE INTERFACE                   | Angy Paola Moreno Garcia      | Se socializa el desarrollo sobre la interface de bajas, donde se explica que se debe configurar primeramente el comprobante BAJ o BAM con configuración contable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cristian David Martinez Antonio |
| 81755 | Portal Serv Ciudadadano ICA | RV: Apertura caso - Texto que debe ir en la ventana emergente - Reunion         | Carlos Enrique Riveros Medina | Se estableció comunicación con la funcionaria Carla Valderrama al número de celular 3112971896, se realiza entrega del proceso solicitado, se genera una declaración de prueba para validar el proceso, evidenciando la alerta solicitada sin novedad, la funcionaria refiere estar de acuerdo y se cierra a satisfacción de la misma el ticket #81755.                                                                                                                                    | Juan Diego Maldonado Torres     |
| 82056 | Contabilidad y Tesorería    | RV: SOLICITUD INFORME SINFA                                                     | Carlos Enrique Riveros Medina | Se establece comunicación tanto telefónica como remota con la funcionaria, se realiza acompañamiento en la generación del reporte relación de órdenes de pago el cual se genere de forma correcta, funcionaria, valida recibiendo soporte satisfacción, quedando atentos ante cualquier novedad o inquietud que pueda presentarse                                                                                                                                                          | Kelly Johana Díaz Carvajal      |
| 82258 | Impuesto Predial            | Cargue de matriculas inmobiliarias enviadas por el IGAC a base de datos Predial | Carlos Enrique Riveros Medina | Se estableció comunicación con el funcionario Carlos Enrique Riveros Medina al número de celular 3134429798, se realiza el cargue de matrículas inmobiliaria del archivo R2 soporte recibido a satisfacción                                                                                                                                                                                                                                                                                | Jorge Ivan Abreu Quicasaque     |

|                                                                                   |                             |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <h1>SISTEMA DE GESTIÓN</h1> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                             | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS     | <b>Página:</b> 10 de 20                       |

|       |                                                  |                                                                       |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                    |
|-------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 82305 | Servicio Cloud Facturación Electrónica - Emisión | Renovación certificado digital                                        | Carlos Enrique Riveros Medina | Se informa que el certificado fue generado y cargado de forma exitosa. En el transcurso del día de hoy o mañana los estaremos comunicando para realizar la configuración en la DIAN. Se adjunto pdf con los datos del certificado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Cristian David Martinez Antonio    |
| 82396 | Impuesto Predial                                 | Factura impuesto predial                                              | Carlos Enrique Riveros Medina | Se establece comunicación con el funcionario Carlos Rivero, se solicita conexión, el funcionario verifica y aprueba soporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Margie Carolina Rodríguez González |
| 82430 | Industria y Comercio                             | RV: Remisión de evidencia – Declaración ICA vigencia 2025             | Carlos Enrique Riveros Medina | Realizada la revisión de la declaración en mención, se evidencia que la misma cuenta con dos firmas registradas: Juan José Saldaña Andrade y Wuiver Antonio Durán Criado. En razón a lo anterior, no es procedente realizar modificaciones sobre dicha declaración. Con esta verificación se da cierre al caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Alfonso Palacios Vergara           |
| 82499 | Industria y Comercio                             | RV: INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS SINFA             | Carlos Enrique Riveros Medina | En relación con la observación presentada por la Dra. Rudy Guerrero respecto a la revisión uno a uno de los casos remitidos en el archivo Excel, nos permitimos informar que, adicional al reporte previamente enviado, se ha brindado acompañamiento continuo al Municipio de Madrid mediante jornada presencial el 10/02/2026, seguimiento semanal por parte de Juan Diego Maldonado y Cristian Leonardo Argüello, y reuniones técnicas los días 20 y 25 de febrero con participación del Director de Ingeniería de Software, Andrés Orlando Gutiérrez Mora, donde se revisó la trazabilidad de casos en el sistema; en caso de que a la fecha persista alguna novedad o inconsistencia, agradecemos sea informada detalladamente a través del Centro de Ayuda, indicando NIT, vigencia, pantallazos y descripción del caso, para realizar una verificación técnica ágil y precisa, quedando atentos a cualquier información adicional que se requiera. | Andrés Orlando Gutiérrez Mora      |
| 82537 | Impuesto Predial                                 | Identificar Autoavaluos del año 2025 y parametrizar en modulo predial | Carlos Enrique Riveros Medina | Apreciado(a) Carlos Enrique Riveros Medina, MUNICIPIO DE MADRID Espero que se encuentre bien. Hemos revisado detenidamente la información proporcionada en su ticket #82537 y me permito brindar la siguiente respuesta: Se estableció comunicación con el funcionario Carlos Enrique Riveros Medina al número de celular CARLOS RIVEROS 3134429798, el ingeniero Jose Salamanca mantuvo conversación al respecto y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | QA Sinfa                           |

|                                                                                   |                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 11 de 20                       |

|       |                       |                                          |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |
|-------|-----------------------|------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|       |                       |                                          |                                  | <p>solicito remitir el informe adjunto para dar la solución al requerimiento, puesto que sin información específica de los predios y las vigencias con autoavaluo remitido por el IGAC nosotros no podemos marcar predios con dicha condición, por consiguiente se da por cerrado el requerimiento. Estamos comprometidos en garantizar una experiencia positiva con nuestro servicio y estaremos encantados de ayudarle en todo lo que necesite. Solicito amablemente, califique el nivel de satisfacción de mi servicio. Agradecemos por su comunicación. Cordialmente, QA Sinfa Equipo de Desarrollo Sinfa S.A.S. Se recomienda realizar COPIAS DE SEGURIDAD EN UN DISPOSITIVO EXTERNO AL SERVIDOR LOCAL, de la información almacenada en los servidores de las entidades que no cuentan con servicio en la nube de SINFA. Esto asegura la recuperación de datos en caso de fallos técnicos, ciberataques o desastres, garantizando la continuidad operativa.</p> |                              |
| 82554 | Almacén e Inventarios | APOYO GENERACION INFORMES SIA            | Ivonne Marlen Gonzalez Tibavisco | <p>Se actualiza la version de almacen, luego se generan los reportes f05a y f05b luego se explica como guardar en el equipo la informacion.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ingrid Johanna Huertas Pérez |
| 82947 | TI                    | RV: Creación usuarios - Dirección Rentas | Carlos Enrique Riveros Medina    | <p>Hemos revisado detenidamente la información proporcionada en su ticket #82947 y me permito brindar la siguiente respuesta: Se realizan las resignaciones de manera correcta y se valida correcto ingreso con cada usuario El usuario Madrid.contratista8 ahora lo va a usar la funcionaria Yessica Triana Vargas El usuario madrid.contratista2 ahora lo tiene la funcionaria Claudia Montenegro El usuario madrid.contratista23 ahora lo va a usar la funcionaria Cindy Lorena Diaz Topa El usuario madrid.contratista 7 ahora lo va a usar el funcionario Justo Pastor Chipatecua Estrada El usuario madrid.contratista26 ahora lo va a usar el funcionario Kevin Alexander Forero Foe El usuario Luz Helena Mendez Fernandez informa que no maneja sinfa. El usuario Alexandra Bohorquez Catañeda sin respuesta a celular se deja mensaje.</p>                                                                                                                 | José David Morales Lemus     |

|                                                                                   |                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 12 de 20                       |

|       |                          |                                            |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |
|-------|--------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 82947 | TI                       | RV: Creación usuarios - Dirección Rentas   | Carlos Enrique Riveros Medina  | Hemos revisado detenidamente la información proporcionada en su ticket #82947 y me permito brindar la siguiente respuesta: Se realizan las resignaciones de manera correcta y se valida correcto ingreso con cada usuario El usuario Madrid.contratista8 ahora lo va a usar la funcionaria Yessica Triana Vargas El usuario madrid.contratista2 ahora lo tiene la funcionaria Claudia Montenegro El usuario madrid.contratista23 ahora lo va a usar la funcionaria Cindy Lorena Diaz Topa El usuario madrid.contratista7 ahora lo va a usar el funcionario Justo Pastor Chipatecua Estrada El usuario madrid.contratista26 ahora lo va a usar el funcionario Kevin Alexander Forero Foe El usuario Luz Helena Mendez Fernandez informa que no maneja sinfa. El usuario Alexandra Bohorquez Catañeda sin respuesta a celular se deja mensaje. | José David Morales Lemus               |
| 82957 | Almacén e Inventarios    | PLACAS NO ACTUALIZAN                       | KAREN YUBELY GUALTEROS AGUILAR | Se ajustan las salidas, asignando las placas correspondientes, luego se cierra el módulo y se conecta la base de datos para verificar que no se eliminen dichas placas, al revisar aparecen correctamente. Si se presenta algún inconveniente la funcionaria se comunicará inmediatamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ingrid Johanna Huertas Pérez           |
| 82972 | Almacén e Inventarios    | RESTAURACION DE VALOR                      | KAREN YUBELY GUALTEROS AGUILAR | Se asigna valor del elemento en el campo valor bien, para la generación de informes y consulta por placas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ingrid Johanna Huertas Pérez           |
| 83185 | Contabilidad y Tesorería | cierre contable 2025                       | Carlos Enrique Riveros Medina  | se realiza cierre contable donde se pasan los saldos del 2025 a 2026 y se realiza comprobante de cierre para el año 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cristian David Martinez Antonio        |
| 83203 | Contabilidad y Tesorería | RV: SOLICITUD TIKET SINFA                  | Carlos Enrique Riveros Medina  | Por medio de llamada telefónica el funcionario indica que ya se realizo el cierre para presentar informes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ingrid Johanna Huertas Pérez           |
| 83313 | Impuesto Predial         | RV: SOLICITUD TICKET SINFA CARTERA PREDIAL | Carlos Enrique Riveros Medina  | Se realiza validación de los saldos de impuesto predial VS contabilidad respecto de los conceptos de impuesto predial vigencia actual, expirada, sobretasa bomberil. CAR y alumbrado del punto de cartera 253101 validando los saldos a satisfacción de la funcionaria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cristian Leonardo Arguello Castellanos |

|                                                                                   |                           |  |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> |  | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           |  | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   |  | <b>Página:</b> 13 de 20                       |

|       |                               |                                                                                             |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                              |
|-------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 83406 | RetelCA                       | Interfaz Reteica                                                                            | CARLA NATALIA VALDERRAMA PEREIRA | Se estableció comunicación con la funcionaria CARLA NATALIA VALDERRAMA PEREIRA al número de celular 3112971896, se realiza validación evidenciando que no están configurados los conceptos de RetelCA para la vigencia 2026, se realiza el proceso y se ejecuta la interfaz sin novedad, refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #83406.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Juan Diego Maldonado Torres  |
| 83575 | Almacén e Inventarios         | SE REITERAN FALLAS EN EL SISTEMA CON LAS ENTRADAS Y SALIDAS GENERANDO RETRASOS EN EL MODULO | JUAN DIEGO MAHECHA               | Se asigna valor del elemento en el campo valor bien, para la generación de informes y consulta por placas. Se ajustan las salidas, asignando las placas correspondientes, luego se cierra el módulo y se conecta la base de datos para verificar que no se eliminen dichas placas, al revisar aparecen correctamente. Si se presenta algún inconveniente la funcionaria se comunicará inmediatamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ingrid Johanna Huertas Pérez |
| 83592 | Servicio Cloud Autoretencción | RV: URGENTE CASO SINFA                                                                      | Carlos Enrique Riveros Medina    | Apreciado(a) Carlos Enrique Riveros Medina, MUNICIPIO DE MADRID Espero que se encuentre bien. Hemos revisado detenidamente la información proporcionada en su ticket #83592 y me permito brindar la siguiente respuesta: Se estableció comunicación con el funcionario Carlos Enrique Riveros Medina al número de celular 313 4429798, Se realiza la configuración en el aplicativo de Asobancaria, se eliminan el pago, la declaración y el cargue, posteriormente, se efectúa nuevamente el cargue, el cual se registra de manera correcta, se informa a los funcionarios Carlos Riveros y Carla Valderrama, quienes verifican y aprueban el proceso, se informa también que los descuentos en la web los están registrando solo a la actividad comercial por consiguiente en la interfaz contable al tener la misma cuenta configurada para ambos conceptos (Retención y Descuento por devolución) se netean, en consecuencia, se da por cerrado el requerimiento. Estamos comprometidos en garantizar una experiencia positiva con nuestro servicio y estaremos encantados de ayudarlo en todo lo que necesite. Solicito amablemente, califique el nivel de satisfacción de mi servicio. Agradecemos por su comunicación. Cordialmente, | QA Sinfa                     |

|                                                                                   |                           |  |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> |  | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           |  | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   |  | <b>Página:</b> 14 de 20                       |

|       |                               |                        |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |
|-------|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|       |                               |                        |                               | QA Sinfa Equipo de Desarrollo Sinfa S.A.S. Se recomienda realizar COPIAS DE SEGURIDAD EN UN DISPOSITIVO EXTERNO AL SERVIDOR LOCAL, de la información almacenada en los servidores de las entidades que no cuentan con servicio en la nube de SINFA. Esto asegura la recuperación de datos en caso de fallos técnicos, ciberataques o desastres, garantizando la continuidad operativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          |
| 83593 | Servicio Cloud Autoretencción | RV: URGENTE CASO SINFA | Carlos Enrique Riveros Medina | <p>Apreciado(a) Carlos Enrique Riveros Medina, MUNICIPIO DE MADRID Espero que se encuentre bien. Hemos revisado detenidamente la información proporcionada en su ticket #83593 y me permito brindar la siguiente respuesta: Se estableció comunicación con el funcionario Carlos Enrique Riveros Medina al número de celular 313 4429798 Se realiza la configuración en el aplicativo de Asobancaria, se eliminan el pago, la declaración y el cargue, posteriormente, se efectúa nuevamente el cargue, el cual se registra de manera correcta, se informa a los funcionarios Carlos Riveros y Carla Valderrama, quienes verifican y aprueban el proceso, se informa también que los descuentos en la web los están registrando solo a la actividad comercial por consiguiente en la interfaz contable al tener la misma cuenta configurada para ambos conceptos (Retención y Descuento por devolución) se netean, en consecuencia, se da por cerrado el requerimiento. Estamos comprometidos en garantizar una experiencia positiva con nuestro servicio y estaremos encantados de ayudarlo en todo lo que necesite. Solicito amablemente, califique el nivel de satisfacción de mi servicio. Agradecemos por su comunicación. Cordialmente, QA Sinfa Equipo de Desarrollo Sinfa S.A.S. Se recomienda realizar COPIAS DE SEGURIDAD EN UN DISPOSITIVO EXTERNO AL SERVIDOR LOCAL, de la información almacenada en los servidores de las entidades que no cuentan con servicio en la nube de SINFA. Esto asegura la recuperación de datos en caso de fallos técnicos, ciberataques o desastres, garantizando la continuidad operativa.</p> | QA Sinfa |

|                                                                                   |                           |  |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> |  | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           |  | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   |  | <b>Página:</b> 15 de 20                       |

|       |                             |                                                                                                              |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |
|-------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 83663 | Control Presupuestal        | Ayuda del Ingeniero MIGUEL APONTE, para la generación del archivo CADENA PRESUPUESTAL RELACION DE REGISTROS. | Carlos Enrique Riveros Medina | Se realizo comunicación con Julia Zapata Lemus, de acuerdo a la solicitud, se orienta a la funcionaria en el diligenciamiento en los campos del registro presupuestal para el informe de cadena presupuestal, soporte recibido a satisfacción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Miguel Gerardo Aponte Garzón |
| 83825 | RetelCA                     | RV: Interfaz de ICA y RETEICA mes de enero de 2026                                                           | Carlos Enrique Riveros Medina | Apreciado(a) Carlos Enrique Riveros Medina, MUNICIPIO DE MADRID Espero que se encuentre bien. Hemos revisado detenidamente la información proporcionada en su ticket #83825 y me permito brindar la siguiente respuesta: Se estableció comunicación con el funcionario Carlos Enrique Riveros Medina al número de celular 313 4429798, se informa que el ajuste para el correcto registro de recaudo de reteica ya se realizo y se ejecuto proceso de interfaz con la funcionaria Carla Valderrama de manera correcta, por consiguiente se da por cerrado el requerimiento. Estamos comprometidos en garantizar una experiencia positiva con nuestro servicio y estaremos encantados de ayudarle en todo lo que necesite. Solicito amablemente, califique el nivel de satisfacción de mi servicio. Agradecemos por su comunicación. Cordialmente, QA Sinfa Equipo de Desarrollo Sinfa S.A.S. Se recomienda realizar COPIAS DE SEGURIDAD EN UN DISPOSITIVO EXTERNO AL SERVIDOR LOCAL, de la información almacenada en los servidores de las entidades que no cuentan con servicio en la nube de SINFA. Esto asegura la recuperación de datos en caso de fallos técnicos, ciberataques o desastres, garantizando la continuidad operativa. | QA Sinfa                     |
| 83892 | Portal Serv Ciudadadano ICA | RV: Solicitud de verificación y ajuste de asociación de establecimiento en plataforma                        | Carlos Enrique Riveros Medina | En visita presencial realizada en la entidad el día de hoy lunes 09 de marzo 2026 se dió solución a esta solicitud gracias a la gestión del Ing. Juan Camilo Lara, se ingresó al usuario, se asoció comercio y se creó declaración 2025 de prueba sin novedad, la funcionaria Yina Clavijo refiere estar de acuerdo con                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Juan Diego Maldonado Torres  |

|                                                                                   |                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 16 de 20                       |

|       |                           |                                                                               |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |
|-------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|       |                           |                                                                               |                                | el proceso realizado y se cierra a satisfacción de la misma el ticket #83892.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |
| 83893 | Portal Serv Ciudadano ICA | RV: Solicitud de base de datos – Contribuyentes con duplicidad de información | Carlos Enrique Riveros Medina  | En visita presencial realizada el día lunes 09 de marzo 2026 se generó base de datos gracias a la gestión del Ing. Juan Camilo Lara se adjunta documento y se informa que también fue enviado a la funcionaria Yina Clavijo, la funcionaria realiza validación y refiere estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #83893.                                                                                                                  | Juan Diego Maldonado Torres     |
| 83948 | Almacén e Inventarios     | RV: SOLICITUD BASE DATOS SINFA                                                | Carlos Enrique Riveros Medina  | Se valida el inventario de la funcionaria a la fecha de 30/04/2025 de Olivia Yaneth solicitado por la entidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cristian David Martinez Antonio |
| 84078 | Almacén e Inventarios     | CREACION DE NUEVO CODIGO DEL ELEMENTO EN LA FAMILIA N 6                       | KAREN YUBELY GUALTEROS AGUILAR | Se crea grupo 6 para bienes de uso publico, configurados como consumo que no van a generar placa en el sistema, segun indicaciones del area contable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ingrid Johanna Huertas Pérez    |
| 84086 | Contabilidad y Tesorería  | SOLICITAR LISTADO ACITIVIDADES DE USUARIOS                                    | Carlos Enrique Riveros Medina  | Se estableció comunicación con la funcionaria Paola Morales al número de celular 3144638694, se generan reportes solicitados entre 23/01/2026 y 19/02/2026, cerrando así a satisfacción el ticket #84086.                                                                                                                                                                                                                                                 | Juan Diego Maldonado Torres     |
| 84091 | Industria y Comercio      | RV: Cao sinfa ONCE CONSTRUCTORAS S.A.S., NIT 901.106.240-6.                   | Carlos Enrique Riveros Medina  | Se realizó validación del proceso por parte del área de ingeniería de Software y su respectiva corrección, se notificó a las funcionarias Rudy, Carla y Yina en reunión virtual establecida para el día de hoy martes 24 de febrero 2026, las funcionarias validan y refieren que lograron realizar la declaración sin novedad a través del aplicativo de Industria y Comercio, motivo por el cual se cierra a satisfacción de la misma el ticket #84091. | Juan Diego Maldonado Torres     |
| 84285 | Contabilidad y Tesorería  | INCORPORACION SALDOS INICIALES POR CUENTAS TERCERIZADAS                       | Angy Paola Moreno Garcia       | Se estableció comunicación con la funcionaria Angy Paola Moreno Garcia al número de celular 3144800472, se realizó incorporación de saldos iniciales en cuentas por terceros acorde a indicaciones y autorización de la funcionaria, la misma realiza validación posterior y refiere que el proceso se realizó correctamente, cerrando así a satisfacción el ticket #84285.                                                                               | Juan Diego Maldonado Torres     |

|                                                                                   |                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 17 de 20                       |

|       |                                  |                                                                                             |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                        |
|-------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 84315 | Nómina -Talento Humano           | EL INFORME DE PERSONAL Y COSTOS NO TRAE EL VALOR DE LA BONIFICACION                         | MARYLUZ PICO PARRA               | Se realiza conexion con el equipo de la funcionaria y acompañamiento al proceso del informe PYC, se ajusta concepto de bonificación de mitad de año para que se acumule correcto en la columna de prima de servicios, la funcionaria realiza revisión del proceso ejecutado a satisfacción. | Alejandro Monroy Aguirre               |
| 84391 | Servicio Cloud Alumbrado Público | RV: Ticket Sinfa - Modulo Alumbrado publico                                                 | Carlos Enrique Riveros Medina    | Se establece comunicación con la funcionaria Paola Barrios, se solicita conexion, se ingresa al módulo, se indica que se debe actualizar tarifas para el cobro 2026, la funcionaria realiza proceso, factura, verifica y aprueba soporte a satisfacción.                                    | Margie Carolina Rodríguez González     |
| 84451 | Contabilidad y Tesorería         | Primer informe Estadístico                                                                  | Carlos Enrique Riveros Medina    | Se envían informes del mes de febrero a partir del inicio del contrato                                                                                                                                                                                                                      | Diego Fernando Luque Mantilla          |
| 84466 | Industria y Comercio             | Solicitud de soporte – Proceso Cartera ICA enero 2026                                       | CARLA NATALIA VALDERRAMA PEREIRA | Se realiza validación de los saldos del punto de cartera 202601 VS contabilidad validando igual los saldos de los conceptos de impuesto de industria y comercio vigencia actual, expirada, avisos y tableros, extemporaneidad, bomberos e intereses moratorios                              | Cristian Leonardo Arguello Castellanos |
| 84505 | Almacén e Inventarios            | ERROR EN DESCARGA DE ELEMENTOS                                                              | Ivonne Marlen Gonzalez Tibavisco | el ticket se le dio solucion con la visita del dia 02/03/2026 realizada en la entidad                                                                                                                                                                                                       | Cristian David Martinez Antonio        |
| 84569 | Almacén e Inventarios            | no me aparece un elemento de consumo controlado en el momento que se realizara el trasalado | JUAN DIEGO MAHECHA               | el ticket se le dio solucion con la visita del dia 02/03/2026 realizada en la entidad                                                                                                                                                                                                       | Cristian David Martinez Antonio        |
| 84583 | RetelCA                          | Revisión cruces entre modulos                                                               | CARLA NATALIA VALDERRAMA PEREIRA | Se realiza validación del recaudo de Reteica VS la ejecución con valores iguales a satisfacción de la funcionaria.                                                                                                                                                                          | Cristian Leonardo Arguello Castellanos |
| 84727 | Almacén e Inventarios            | Visita a la entidad - seguimiento                                                           | Ivonne Marlen Gonzalez Tibavisco | Actividades realizadas Se dio solución al ticket No. 84505. Al realizar la salida del elemento 110010029 y validar el saldo cantidad de la entrada ECU 202500247, se evidenció una inconsistencia, ya que el sistema mostraba un saldo de 127                                               | Cristian David Martinez Antonio        |

|                                                                                   |                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 18 de 20                       |

|       |                          |                                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                 |
|-------|--------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|       |                          |                                                |                               | <p>unidades, mientras que en existencias reales se reflejaban 124 unidades. Se procedió a realizar un mantenimiento en el código con el fin de corregir la actualización del saldo correspondiente en la entrada ECU 202500247, ajustando el saldo cantidad a 124 unidades, que corresponde a la existencia real. Se dio solución al ticket No. 82957. Se evidenció que, al realizar las respectivas salidas de las placas No. 38223 a la 38240, estas volvían a reflejarse en la bodega de almacén. Ante esta situación, se procedió a realizar la corrección correspondiente en el sistema y a efectuar nuevamente la asignación de las placas a los responsables respectivos, garantizando que quedaran correctamente registradas y asociadas. Se dio solución al ticket No. 84569. Se evidenció que no era posible realizar el traslado de la placa No. 38234, debido a que aún figuraba registrada en la bodega de almacén. Una vez aplicada la corrección correspondiente al ticket No. 82957, se normalizó la asignación de la placa, lo que permitió efectuar correctamente el traslado de la placa No. 38234 compromisos Realizar seguimiento al código 104060612, ya que está generando inconvenientes al momento de efectuar las salidas, debido a que los elementos se están retornando automáticamente a la bodega de almacén.</p> |                                 |
| 84787 | Contabilidad y Tesorería | RV:<br>MODIFICACION DE<br>FORMATOS EN<br>SINFA | Carlos Enrique Riveros Medina | Se estableció comunicación con la funcionaria Hector Godoy Medina al número de celular 3114586568, se realiza el proceso de actualizar el formato del egreso de nómina soporte recibido a satisfacción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Jorge Ivan Abreu Quicasaque     |
| 84806 | Almacén e Inventarios    | visita -<br>depreciaciones                     | Carlos Enrique Riveros Medina | <p>- Se realiza reunión con las funcionarias con el fin de resolver dudas de los procesos de almacen a contabilidad, resolver dudas sobre el manejo de depreciaciones en el aplicativo de almacen en configuración de tipos de activos, vida útil por código de elemento y configuración contable por grupo de elemento de la depreciación - Se explica que se requiere que organicen un documento en el cual se visualice por placa el valor de depreciación acumulada, saldo por depreciar y valor de la depreciación mensual para nosotros poder cargar esa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Cristian David Martinez Antonio |

|                                                                                   |                           |  |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> |  | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           |  | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   |  | <b>Página:</b> 19 de 20                       |

|       |                  |                                          |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |
|-------|------------------|------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|       |                  |                                          |                                | información y así, comenzar con el cálculo de depreciación desde el aplicativo SINFA - Solicita unos cambios y funcionalidades nuevas las cuales se les solicito generar una solicitud dentro del centro de ayuda para que el área encargada examine la solicitud y su viabilidad |                                 |
| 84867 | TI               | INSTALACION DEL SISTEMA COMPUTADOR NUEVO | KAREN YUBELY GUALTEROS AGUILAR | Se realiza la configuración de acceso a la plataforma RDSWeb mediante acceso directo en el escritorio para el usuario (madrid.almacen). Se valida autenticación y conexión con la base de datos.                                                                                  | Andrés Emilio Pabón Ballesteros |
| 84903 | Impuesto Predial | REPORTE DE ACTIVIDADES PO USUARIO        | Carlos Enrique Riveros Medina  | Se estableció comunicación con la funcionaria Paola Morales al número de celular 3144638694, se emite reporte en Excel del periodo comprendido entre el 09 y el 28 de febrero de 2026, cerrando así a satisfacción el ticket #84903.                                              | Juan Diego Maldonado Torres     |
| 85024 | TI               | Falla ingreso Sinfa Presupuesto          | JOHAN CAMILO SOTO CRUZ         | Se realiza conexion remota y se ajusta la licencia del oficee logrando generar informes en Excel, se realiza pruebas generando otros informes sin presentar problemas y descargando correctamente.                                                                                | José David Morales Lemus        |

|                                                                                   |                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> | <b>Código:</b><br>GSG 0031 - RG 001           |
|                                                                                   |                           | <b>Versión:</b> 2<br><b>Fecha:</b> 2024-04-25 |
|                                                                                   | COMUNICACIONES EXTERNAS   | <b>Página:</b> 20 de 20                       |

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](mailto: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,



**Jose Nemecio Salamanca Silva**  
Gerente

Proyectó/Elaboró: Ing. Karinne Silva Herrera Director AFTH