Cota, abril de 2026

Señores
MUNICIPIO DE LA CALERA
La Calera, Cundinamarca

REFERENCIA:

INFORME	1 DE 3
NUMERO DE CONTRATO	2026-317
FECHA ACTIVIDADES	04/02/2026 al 30/03/2026

Respetados Señores:

Es un placer dirigirme a usted con el fin de presentarle el informe de gestión correspondiente al periodo 04/02/2026 al 30/03/2026. Como objetivo es brindar una visión clara y transparente sobre nuestras actividades obtenidas durante este período. El equipo de Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda y demás áreas de Sinfa ha trabajado increíblemente para garantizar una experiencia excepcional a nuestros valiosos clientes y usuarios. Nuestra misión es resolver sus inquietudes, brindar soluciones efectivas y asegurar su plena satisfacción con nuestros productos y servicios. A continuación, relaciono cada uno de los tickets que fueron gestionados:

Durante el periodo correspondiente, se realizó acompañamiento técnico y funcional en el inicio del año 2026 dentro del ERP SINFA, incluyendo la configuración y validación del plan contable, plan presupuestal y demás módulos operativos del sistema, garantizando su correcta parametrización y funcionamiento conforme a las necesidades administrativas y contables de la entidad.

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

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

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

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

Mejoramiento General del Servidor SQL Server 2022

Se realizaron tareas preventivas al motor de base de datos para:

- Mejorar el desempeño general.
- Liberar recursos innecesarios.

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

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

Optimización del proceso CHECKPOINT

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

- Generaba pausas o lentitud en momentos de alta carga.

Después:

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

Resultado:
Menos interrupciones y mejor fluidez del sistema.

Migración a SQL Server 2022

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

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

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

Optimización de la Tabla Contable "Saldo_Plan_Cnt"

Esta tabla es una de las más importantes del sistema contable y contiene más de 7 millones de registros.

1 **Problemas antes de la optimización:**
- Bloqueos cuando varios usuarios trabajaban al mismo tiempo.
- Lentitud en consultas contables.
- Impacto en cierres contables.
- Riesgo de interbloqueos (errores por competencia entre procesos).

2 **Mejoras realizadas:**
- Reorganización de índices para que las consultas sean más rápidas.
- Ajuste del procedimiento contable (SP_ActConta).
- Implementación de control automático cuando se presentan bloqueos.
- Optimización del cálculo mensual.
- Monitoreo de eventos de concurrencia.

3 **Resultados después de la optimización:**
- Consultas prácticamente inmediatas.
- Eliminación de bloqueos críticos.
- Mayor estabilidad en cierres contables.
- Menor impacto en usuarios activos.
- Sistema más robusto bajo alta concurrencia.

Conclusión Ejecutiva General

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

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

Actualmente, el sistema se encuentra:

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

GESTIÓN DE SOLICITUDES A TRAVÉS DEL CENTRO DE AYUDA

El Centro de Ayuda de Sinfa es un recurso integral que permite a los usuarios registrar, consultar y hacer seguimiento a sus solicitudes de Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda. Cada solicitud se canaliza al área correspondiente según su tipo:

• Optimización: temas relacionados con conexión, instalación o ajustes técnicos.
• Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda Sinfa: requerimientos en los módulos.
• Acompañamiento funcional: solicitudes de formación en el uso del sistema.
• Administrativo: solicitudes de certificados, documentos y otros trámites.

El sistema garantiza trazabilidad, control y priorización de los requerimientos, facilitando una atención eficiente y transparente. Los usuarios pueden acceder a través del portal web **www.sinfa.com.co** opción Centro de Ayuda, donde se realiza el registro, seguimiento y optimización de las solicitudes mediante comentarios o anexos adicionales.

ACTIVIDAD:
Revisión estado aplicativos Sinfa®

SOLUCIÓN:

Optimización del Sistema de Información Financiero y Administrativo	Acompañamiento Funcional	Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda
Realizado	Realizado	Realizado

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	**La optimización** comprende los ajustes, mejoras y evoluciones funcionales del software Sinfa® ERP, los cuales pueden reflejarse en: • Mejoras permanentes y automáticas en el desempeño del sistema. • Generación, adecuación o incorporación de informes requeridos por Entes de Control. • Incorporación de nuevas funcionalidades.	Se efectuó Optimizaciones automáticas, que contiene mejoras de la versión actual de software y adelantos de la funcionalidad existente y nueva funcionalidad debido a los requerimientos, informes y formatos del cliente y de los organismos de control en general. Una optimización a versión superior es un paquete de software que reemplaza una versión instalada de un producto, por una versión más reciente del mismo producto. El proceso de optimización a una versión superior no altera normalmente los datos ni las

	• Mejoras en cálculos, automatización de procesos y generación de alertas. • Ajustes tecnológicos derivados de cambios en sistemas operativos o plataformas. • Incremento en el rendimiento de procesos masivos o por lotes. • Adecuaciones derivadas de cambios en la normatividad vigente que impacten directamente la funcionalidad o los procedimientos del software. Adicionalmente, Sinfa® es responsable de: • La administración y almacenamiento de las bases de datos. • Garantizar la continuidad y el acceso seguro al sistema. • El mejoramiento continuo del software. • La operación diaria del servicio. • La prestación del servicio de Mesa de Ayuda. • La realización y custodia de copias de seguridad (backups) de las bases de datos.	preferencias del cliente existentes al reemplazar el software existente por la nueva versión.
2	**MEJORAMIENTO** Consiste en garantizar la operación continua del Sistema de Información Financiero y Administrativo Sinfa® ERP SaaS durante el periodo contratado, asegurando su funcionamiento integral en todos sus módulos. Se vela por la estabilidad, disponibilidad y correcto desempeño de sus aplicaciones, en alineación con las necesidades operativas de la entidad y el proceso de mejoramiento continuo del sistema.	Las veces que se requiera el servicio. El sistema se encuentra mejorado. Es el proceso de mejoramiento continuo y optimización del software (Optimización del programa). Mejoramiento de las bases de datos del software Sinfa®: Consiste en la verificación de índices, tamaño de los logs, tamaño bases de datos, revisión reglas de integridad, reindexar bases de datos, revisión de la paginación de las bases de datos, este tipo de Mejoramiento es la comprobación de los datos de acuerdo con el modelo del sistema.
3	**SERVICIO DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE** El servicio de atención y acompañamiento al cliente se brindará en horario hábil, de lunes a viernes, de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00, siempre que sean días laborales. La atención se realizará a través de los canales oficiales definidos por Sinfa Sistema de Información Financiero y Administrativo S.A.S., previa creación del respectivo ticket en la Plataforma Cloud dispuesta para la gestión de solicitudes.	**CANALES DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA** En línea URL: www.sinfa.com.co opción CENTRO DE AYUDA. Plataforma entregada por el Sinfa, la cual permite el registro de todos los incidentes y requerimientos hechos por el Cliente, esto le permitirá a las partes la cuantificación, la administración, el control, el seguimiento, la medición y la priorización de los requerimientos en pro de lograr una oportuna atención y solución de las solicitudes registradas. Las veces que se requiera el servicio

	Atención Técnica Especializada Este servicio está orientado a garantizar el correcto funcionamiento del software, brindando orientación y solución oportuna frente a situaciones técnicas u operativas que puedan presentarse durante el uso del sistema. Se ofrecen las siguientes modalidades de atención: **Atención Telefónica** Brinda orientación sobre el manejo de los módulos, uso de funcionalidades, generación e impresión de informes y resolución de inquietudes funcionales. Este servicio se encuentra disponible durante la vigencia del contrato. **Atención Virtual Remota** Consiste en una conexión segura vía internet desde los equipos de Sinfa hacia los equipos de la Entidad, previa autorización del usuario. A través de esta modalidad, un asesor podrá interactuar directamente con el sistema para brindar acompañamiento, diagnóstico y solución de manera ágil y eficiente.	En el periodo se brindó las asesorías solicitadas • Apoyo manejo software Sinfa • Acompañamiento generación archivos para informes a entes de control. Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda Virtual, Telefónico, dentro de las actividades se realizó: Sinfa ofrece el servicio de Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda en el proceso de acceso mediante Atención Virtual y Telefónico. Nuestro personal, cuenta con la capacidad idoneidad y habilidad pertinente en el procedimiento., atendiendo en los horarios: lunes a viernes de las 8:00 a las 12:00 horas y de las 14:00 a 17:00 horas
4	**ACOMPAÑAMIENTO FUNCIONAL** Se presentan los planes de acompañamiento funcional, los canales de comunicación disponibles y los horarios de atención para la gestión de requerimientos. El acompañamiento funcional incluye la orientación en la implementación de nuevos procedimientos y procesos, generación de informes, configuración, parametrización y puesta en operación de las actividades propias de cada área, cuando estas se deriven de mejoras o ajustes en los módulos del sistema. Adicionalmente, Sinfa® dispone de un Centro de Ayuda, en el cual los usuarios pueden consultar: Instructivos. Manuales. Guías prácticas. Material de referencia actualizado. En este espacio también se publican las sesiones programadas de acompañamiento, orientadas a fortalecer el uso adecuado y eficiente del software.	En la página oficial de Sinfa en el enlace **https://sinfa.zendesk.com/hc/es-419**, opción Capacitaciones, se encuentran disponibles los accesos directos a las capacitaciones generales de Sinfa ERP en los siguientes módulos: • Alumbrado Público • Almacén e Inventarios • Contabilidad y Tesorería • Control Presupuestal • Contratación Administrativa • Facturación de Servicios Públicos • Impuesto Predial • Industria y Comercio • Nómina y Talento Humano • Valorización • Liquidador de Servicios de Planeación

ID del ticket	Aplicativo	Asunto del ticket	Solicitante	Solución	Agente de Servicio
76282	Industria y Comercio	Solicitud de orientación para registro de contribuyente con múltiples roles en la plataforma de liquidación del ReteICA	Oficina de Tesorería - Secretaría de Hacienda La Calera, Cund.	Se estableció comunicación con la funcionaria Johanna Garzón al número de celular 3227915803, se realiza explicación del proceso cuando un usuario es representante legal en un comercio y a su vez ejerce como contador y/o revisor fiscal, la plataforma le permite realizar las firmas correspondientes de los roles que ejerza en cada comercio, la funcionaria refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #76282.	Juan Diego Maldonado Torres
76487	Portal Serv Ciudadano Reteica	DIFERENCIAS EN VISUALIZACION ENTRE DECLARACION DEL CONTRIBUYENTE Y DECLARACION VISTA DESDE PORTAL ADMINISTRADOR	Oficina de Tesorería - Secretaría de Hacienda La Calera, Cund.	Se estableció comunicación con la funcionaria Johanna Garzón al número de celular 3156836845, se le explica a la funcionaria que se ajustó la vista previa de las declaraciones en el Portal Administrador para que coincida con la estructura y los campos mostrados en el documento PDF que genera el contribuyente desde el portal de rentas para RETEICA. Con esta modificación, la información visualizada en el Portal Administrador ahora refleja los mismos campos y datos de la declaración presentada, adicional, ahora poseen el botón para descargar en formato PDF las declaraciones desde el Portal Administrador, refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #76487.	Juan Diego Maldonado Torres
76562	ReteICA	CAMBIOS EN INFORMACION POSTERIORES A LA PRESENTACION DE LA DECLARACION	Oficina de Tesorería - Secretaría de Hacienda La Calera, Cund.	Se estableció comunicación con la funcionaria Johanna Garzón al número de celular 3214488438, se le explica a la funcionaria que se realizó el ajuste para que, en las declaraciones ya presentadas, el sistema consulte directamente el histórico de firmas realizadas y tome desde allí los datos del usuario que firmó en su momento, refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #76562.	Juan Diego Maldonado Torres
80931	Impuesto Predial	ACTUALIZACION MODULO PREDIAL SEGUN ESTATUTO VIGENTE	EDGAR ARTURO PRIETO AYALA	Se realizó la configuración de alivio tributario en el portal de rentas y aplicativos de escritorio acorde a indicaciones y acompañamiento de los funcionarios Johanna Garzón y Diana, en impuesto predial no se han configurado tarifas para la vigencia debido a que catastro no ha enviado la base del	Juan Diego Maldonado Torres

				municipio aún, motivo por el cual se da cierre a satisfacción del ticket #80931.	
80966	ReteICA	NO ME PERMITE INTERFASE	EDGAR ARTURO PRIETO AYALA	Se estableció comunicación con la funcionaria Diana Ramírez al número de celular 3208421655, se realiza validación evidenciando que no existe configuración contable de conceptos de ReteICA para la vigencia 2026, se crea y se realiza prueba de interfaz evidenciando que el sistema ejecuta el proceso sin novedad, se sugiere validar que la configuración contable si corresponda al PUC de esta vigencia, refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #80966.	Juan Diego Maldonado Torres
81946	ReteICA	no se puede generar interfase contable	Oficina de Tesorería - Secretaría de Hacienda La Calera, Cund.	Se estableció comunicación con la funcionaria Diana Ramírez al número de celular 3208421655, se realiza validación evidenciando que no existe configuración contable de conceptos de ReteICA para la vigencia 2026, se crea y se realiza prueba de interfaz evidenciando que el sistema ejecuta el proceso sin novedad, se sugiere validar que la configuración contable si corresponda al PUC de esta vigencia, refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #81946.	Juan Diego Maldonado Torres
82292	TI	MENSAJE DE ALERTA AL INGRESAR	EDILSON DE JESÚS GALINDO GALINDO	Se comunicó con el cliente y expresa que tenían conflicto de la conexión, pero ya está funcionando correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
82373	Portal Serv Ciudadano Reteica	Orden de firmas en las declaraciones de RETEICA	Oficina de Tesorería - Secretaría de Hacienda La Calera, Cund.	Se estableció comunicación con la funcionaria Diana Ramírez al número de celular 3208421655, se realiza entrega del proceso de incorporación de botón de descarga de las declaraciones elaboradas a través del portal de rentas, adicional, se le informa a la funcionaria que se corrigió el inconveniente presentado en la vista previa de la declaración al momento de editarla desde el administrador, donde solo se visualizaba una firma, con el ajuste realizado, la vista previa ahora muestra correctamente todas las firmas correspondientes, tal como se reflejan al descargar la declaración desde el usuario del representante legal, refiere	Juan Diego Maldonado Torres

				entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción el ticket #82373.	
82409	Portal Serv Ciudadano Reteica	MODIFICACION DATOS DE CONTACTO FACTURA DE RETE ICA	Oficina de Tesorería - Secretaría de Hacienda La Calera, Cund.	Se estableció comunicación con la funcionaria Diana Ramírez al número de celular 3156836845, se realiza entrega del cambio solicitado en correo y teléfono de las declaraciones de ICA y ReteICA, se descarga declaración al azar para validar datos evidenciando que los cambios se aplicaron correctamente, cerrando así a satisfacción el ticket #82409.	Juan Diego Maldonado Torres
82410	Portal Serv Ciudadano Reteica	Restricción para presentar Declaración ICA y Reteica con Firmas Completas	Oficina de Tesorería - Secretaría de Hacienda La Calera, Cund.	Se estableció comunicación con la funcionaria Johanna Garzón al número de celular 3156836845, se realiza entrega a la funcionaria del proceso de ajuste a la consulta de firmantes para que la información mostrada corresponda correctamente a los usuarios activos asociados al comercio, tomando como referencia el documento del contribuyente, adicional, se implementó la validación para que: Cuando el contribuyente sea persona jurídica, siempre se requieran dos firmas. El botón de Presentar Declaración solo se habilite cuando la cantidad de firmas realizadas sea igual al número de firmas requeridas según el tipo de persona (1 para natural y 2 para jurídica).El botón únicamente sea visible para el representante que creó la declaración. La funcionaria refiere entender y estar de acuerdo, cerrando así a satisfacción de la misma el ticket #82410.	Juan Diego Maldonado Torres
82578	Contabilidad y Tesorería	se solicita soporte frente a una interface de cesantías e intereses de cesantías	Ana Rincon Bello	Se estableció comunicación con la funcionaria Ana Rincon Bello al número de celular 3138816391. 16/02: De acuerdo con la solicitud relacionada, la funcionaria manifiesta que el requerimiento ya fue atendido y solucionado. En consecuencia, autoriza el cierre del ticket correspondiente.	Laura Juliana Romero Carrero
82628	TI	Error de ingreso la calera error	Flory secretaria	Se realiza validación y se actualiza la versión del módulo de manera correcta, usuaria realiza pruebas de ingreso sin presentar problemas quedando funcional.	José David Morales Lemus

82710	TI	CREACION USUARIO NUEVO	EDILSON DE JESÚS GALINDO GALINDO	Se creó usuario (NESTOR) clave (123) en el Módulo Almacen, se enlazó a la base de datos; ya puede ingresar correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
82782	TI	se solicita soporte ay que no perite el ingreso a un usuario a los módulos	Ana Rincon Bello	Se comunicó con el cliente y expresa que tenían conflicto con la conexión; se actualizó el acceso directo a los módulos y ya está ingresando correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
82884	Contabilidad y Tesorería	CAMBIO DE FECHA EN COMPROBANTE DE EGRESO	YORLENE YESENIA ESPINOSA MARTINEZ	Se estableció comunicación con la funcionaria YORLENE YESENIA ESPINOSA MARTINEZ al número de celular 3106891493, se realiza modificación de fecha del EGR 2026000037 debido a que por error lo generaron con fecha de abril, se corrige acorde a indicaciones y autorización de la funcionaria, cerrando así a satisfacción el ticket #82884.	Juan Diego Maldonado Torres
82913	TI	Error de Ingresó	Cobro coactivo	Se realiza conexión remota y se configura correcto ingreso por RDSWEB, se configura el usuario lacalera.prof2, usuaria realiza pruebas de ingreso sin presentar problemas quedando funcional.	José David Morales Lemus
82956	Nómina -Talento Humano	LIQUIDACION DE APORTES	LAURA YISNEY LEON SANCHEZ	Se realiza conexión con el equipo de la funcionaria donde se en revisión de identifica que no ha configurado el aporte patronal, la funcionaria realiza el ajuste cargando correctamente el proceso de interfaz, agradece por apoyo al proceso se cierra requerimiento a satisfacción.	Alejandro Monroy Aguirre
83115	TI	NO PERMITE EFECTUAR INGRESOS	EDGAR ARTURO PRIETO AYALA	Se procede a indicar al funcionario como ingresar desde la página principal de sinfa.com.co y en la opción sinfacloud buscar el módulo de Asobancaria y validar el ingreso. Funcionario confirma correcto acceso.	Ing. Michael Stevens López Pulido
83199	Industria y Comercio	Actualización de tarifas y condiciones de industria y comercio par el año 2025 y 2026	Rafael García	Se implementó el cálculo del impuesto para el régimen especial basado en rangos de UV	Juan Diego Maldonado Torres
83226	TI	Estaba imprimiendo órdenes de pago y de un momento a otro ya	Ana Rincon Bello	Se comunicó con el cliente y expresa que tenían conflicto de la conexión, pero ya está funcionando correctamente la impresión	Andrés Emilio Pabón Ballesteros

		no imprimió más, solicito amablemente de su apoyo para validar el caso			
83431	Impuesto Predial	EFECTUAR ABONO PREDIAL	EDGAR ARTURO PRIETO AYALA	Se realiza conexión remota, se verifican los predios con el funcionario, se verifican los predios con código catastral (000000000021059000000000, 000000000021058900000000, 000000000021044100000000, 000000000021044200000000), se verifica que el valor de la deuda sea el valor correcto a compensar, se procede a registrar los pagos con liquidación de los predios al 30/12/2025 y el pago se registra con fecha 02/01/2026 al banco PAGO AÑOS ANTERIORES, el funcionario verifica y aprueba, por consiguiente se da por cerrado el requerimiento.	QA Sinfa
83436	Contabilidad y Tesorería	se solicita soporte ya que los saldos del balance no coinciden	Ana Rincon Bello	Se realizo comunicación con Ana Rincon Bello, la funcionaria manifiesta que ya tiene el balance con sumas iguales.	Miguel Gerardo Aponte Garzón
83755	Contabilidad y Tesorería	se solicita parametrización para informe del CUIPO	Ana Rincon Bello	Se realizo comunicación con Angelica Vasquez, de acuerdo a la solicitud, se brindó acompañamiento para el cargue de los protocolos del informe CUIPO al módulo de presupuesto, soporte recibido a satisfacción.	Miguel Gerardo Aponte Garzón
83918	Impuesto Predial	SE SOLICITA SOPORTE PARA GENERAR UN INFORME POR USUARIO DESDE EL MODULO DE PREDIAL	Ana Rincon Bello	Se estableció comunicación con la funcionaria Ana Rincon Bello al número de celular 3138816391, quien manifiesta que desde el aplicativo de Contabilidad y Tesorería logró generar un reporte de las interfaces de Impuesto Predial para hacerle seguimiento a un funcionario al que se le iba a realizar una evaluación, motivo por el cual solicita dar cierre al ticket #83918.	Juan Diego Maldonado Torres
84041	TI	No me deja ingresar al sistema	Yaimir Cifuentes Pinzón	Se comunicó con el cliente y expresa que tenían conflicto de la conexión, pero ya está funcionando correctamente después de desinstalar el antivirus que daba problemas	Andrés Emilio Pabón Ballesteros

84212	Industria y Comercio	HABILITACION DE RENGLO DE AUTORRETENCIONES.	Oficina de Tesorería - Secretaría de Hacienda La Calera, Cund.	Se estableció comunicación con la funcionaria Johanna Garzón al número de celular 3156836845, se realiza entrega del proceso solicitado, la funcionaria realiza validación y refiere que el proceso se realizó correctamente, cerrando así a satisfacción el ticket #84212.	Juan Diego Maldonado Torres
84300	Nómina -Talento Humano	AJUSTE VACACIONES	LAURA YISNEY LEON SANCHEZ	Se realiza conexión con el equipo de la funcionaria donde se apoya en revisión de novedades de vacaciones y registro de ingreso, actualización de estado de funcionario y ajuste fecha, periodo para bonificación de un empleado, la funcionaria realiza revisión del proceso a satisfacción.	Alejandro Monroy Aguirre
84307	TI	Problema al conectar con el recurso remoto.	YORLENE YESENIA ESPINOSA MARTINEZ	Les informamos que, como medida preventiva de seguridad, el servidor fue aislado temporalmente mientras se realizaban unas verificaciones correspondientes. Las validaciones ya fueron completadas y el servicio se encuentra restablecido con normalidad. Pueden ingresar nuevamente a la plataforma y validar su funcionamiento habitual. Agradecemos su comprensión frente a estas medidas, las cuales se adoptan con el fin de garantizar la seguridad de la información y la continuidad del servicio. En caso de presentar alguna novedad al momento del ingreso, por favor reportarla nuevamente.	Ing. Michael Stevens López Pulido
84446	Nómina -Talento Humano	REITERACION INCONVENIENTE PARA DESCARGAR ARCHIVO PLANO PROCESO 93	LAURA YISNEY LEON SANCHEZ	Se realiza conexión y acompañamiento a la funcionaria donde se valida proceso de generación de archivo plano el cual descarga correctamente, se valida en operador SOI y se generan interfaces correctamente, la funcionaria realiza revisión del proceso ejecutado a satisfacción.	Alejandro Monroy Aguirre
84519	Contabilidad y Tesorería	se solicita soporte ya que en los saldos iniciales presenta una diferencia	Ana Rincon Bello	Se realiza validación evidenciando que el usuario DANIEL ejecutó el proceso y el comprobante no presenta diferencias, motivo por el cual se da cierre al ticket #84519.	Juan Diego Maldonado Torres
84764	Nómina -Talento Humano	GENERACION ARCHIVO PLANO SEGURIDAD SOCIAL	LAURA YISNEY LEON SANCHEZ	Se realizó comunicación con la funcionaria, brindándole apoyo en el proceso de una planilla tipo N. Se ejecutó el procedimiento correspondiente y se verificó que los valores de la planilla y del aplicativo estuvieran acordes. Posteriormente,	Laura Natalya Caycedo Granados

				se realizó la interfaz sin presentarse ninguna novedad. El proceso se llevó a cabo a satisfacción de la funcionaria.	
85229	Almacén e Inventarios	PROBLEMA EN EL PROCESO DE DEPRECIACION	Ana Rincon Bello	se realiza actualización del aplicativo de almacén con el fin de optimizar la interfase a contabilidad de las depreciaciones, se corre interfase del mes de enero de 2026 para validar que el proceso quede correctamente Informe de deprecación de enero	Cristian David Martinez Antonio
85269	Almacén e Inventarios	PROBLEMA EN EL PROCESO DE DEPRECIACION	Ana Rincon Bello	Por medio de llamada telefónica el funcionario indica que ya fue resuelta la solicitud.	Ingrid Johanna Huertas Pérez
85586	Nómina -Talento Humano	INTERFAZ DE APORTES	LAURA YISNEY LEON SANCHEZ	Se realizó conexión con la funcionaria brindándole apoyo en el proceso de una planilla N de una liquidación final de Romero. Se efectuó el procedimiento correspondiente: se descargó el archivo plano y posteriormente se cargó al operador SOI. La interfaz se ejecutó sin presentar novedades. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Laura Natalya Caycedo Granados
85742	Impuesto Predial	activar acuerdo de pago según archivo adjunto	Flory Secretaria	Se estableció comunicación con la funcionaria Flory Alayon al número de celular 3208350630 20/03: En atención a la solicitud relacionada, se realiza la anulación del pago registrado como abono, debido a la terminación del acuerdo; posteriormente, se activa nuevamente el acuerdo del predio 010000000117090190000052. Se le comunica a la funcionaria que verifique el estado de cuenta pendiente del contribuyente, quien manifiesta que la información es correcta. Finalmente, la funcionaria aprueba el soporte.	Laura Juliana Romero Carrero
86331	ReteICA	AL REALIZAR LA INTERFASE GENERA UN ERROR	Oficina de Tesorería - Secretaría de Hacienda La Calera, Cund.	Se establece comunicación con el funcionario Daniel Ayala, se solicita conexión, se realiza configuración, el funcionario genera interfaz a satisfacción.	Margie Carolina Rodríguez González
86449	ReteICA	FALLO AL CORRER INTERFAZ DE RECAUDO	Ana Rincon Bello	Se establece comunicación con el funcionario Daniel Ayala, se solicita conexión, se ingresa al módulo, se configura códigos de banco, el funcionario genera interfaz a satisfacción.	Margie Carolina Rodríguez González

86670	TI	FALLO AL INGRESO DE MODULO	Ana Rincon Bello	Se conectó al equipo cliente de manera remota, Se Actualizó la versión del Módulo ica, (lacalera.contador2) se enlazó a la base de datos, ya ingresa correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros

Agradezco de antemano la atención prestada.

SINFA, “El Camino a la Excelencia”

Nuestros datos para cualquier notificación:

Razón Social:	SINFA SISTEMA DE INFORMACION FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO S.A.S
NIT:	900.271.100-5
Correo Notificaciones:	notificaciones@sinfa.com.co
Dirección:	Autopista Medellín Kilometro 3.5 Vía Bogotá – Siberia C.N. Centro Empresarial Metropolitano Oficina B31 CEN
Ciudad:	Cota (Cundinamarca)

Cordialmente,



José Nemecio Salamanca Silva
Gerente
Proyectó/Elaboró: Santiago Carrasco Asistente ADFTH