Cota, julio de 2026

Señores
CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA
Bogotá D.C.

REFERENCIA:

INFORME	1
NUMERO DE CONTRATO	2026-002
FECHA ACTIVIDADES	19/01/2026 al 18/02/2026

Respetados Señores:

Es un placer dirigirme a usted con el fin de presentarle el informe de gestión correspondiente al periodo 19/01/2026 al 18/02/2026. Como objetivo es brindar una visión clara y transparente sobre nuestras actividades obtenidas durante este período. El equipo de Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda y demás áreas de Sinfa ha trabajado increíblemente para garantizar una experiencia excepcional a nuestros valiosos clientes y usuarios. Nuestra misión es resolver sus inquietudes, brindar soluciones efectivas y asegurar su plena satisfacción con nuestros productos y servicios. A continuación, relaciono cada uno de los tickets que fueron gestionados:

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

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

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

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

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

Mejoramiento General del Servidor SQL Server 2022

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

- Mejorar el desempeño general.
- Liberar recursos innecesarios.

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

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

Optimización del proceso CHECKPOINT

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

- Generaba pausas o lentitud en momentos de alta carga.

Después:

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

Resultado:
Menos interrupciones y mejor fluidez del sistema.

Migración a SQL Server 2022

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

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

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

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. • 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.	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 preferencias del cliente existentes al reemplazar el software existente por la nueva versión.

	• La realización y custodia de copias de seguridad (backups) de las bases de datos.	
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. **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.	**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 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

	A través de esta modalidad, un asesor podrá interactuar directamente con el sistema para brindar acompañamiento, diagnóstico y solución de manera ágil y eficiente.	
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: • Nómina

ID del ticket	Aplicativo	Asunto del ticket	Solución	Agente de Servicio
66584	Nómina - Talento Humano	INFORME FONCECUN	Se desarrollo bajo el Ticket #59886 (INFORME EN EXCEL PARA GOBERNACION)	Claudia Patricia Salamanca Silva
66586	Nómina - Talento Humano	INFORME AGR FUNCION PUBLICA	Desarrollado bajo Ticket #53867	Claudia Patricia Salamanca Silva
80822	Nómina - Talento Humano	NO SE DEBE LIQUIDAR AUXILIO DE TRANSPORTE	Se estableció comunicación con la funcionaria Yuli Paola Serrano Diaz al número de celular 3115973947. 19/01: De acuerdo con la solicitud recibida, se realiza la revisión del funcionario TRIANA CALVO BRYAN ALEXANDER, debido a que el sistema le está liquidando el auxilio de transporte. Tras la verificación, se evidencia que el funcionario tiene un salario inferior a dos salarios mínimos, motivo por el cual el sistema liquida dicho auxilio de manera automática. En caso de que no se le deba liquidar este factor, es necesario ingresar a la opción Datos básicos – Información operativa y activar el indicador correspondiente al Auxilio de Transporte. Posteriormente, la funcionaria verifica y aprueba el soporte.	Laura Juliana Romero Carrero
81766	Nómina - Talento Humano	COMO SE REVISA POR QUE SE ELIMINO EL CONCEPTO 622	Manifiesta que la Ingeniera Claudia ya les ayudo con esta solicitud. Se procede a cerrar el ticket.	Leydi Johanna Pedraza
81775	Nómina - Talento Humano	ajuste valor Aporte salud y pensión empleado por cambio de Bonificación Anual	Se apoya ajustando manualmente los valores de aportes y retención en la fuente, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza
82542	Nómina - Talento Humano	SEGURIDAD SOCIAL ENERO 2026	Se realiza conexión con el equipo de la funcionaria y acompañamiento al proceso de autoliquidación de aportes a seguridad social. corrección de bases personal en vacaciones y licencias, generación de archivo plano el cual se verifica y se ajusta de acuerdo a lo requerido, adicional se realiza ajuste de FSP, se apoya en generación planilla K la funcionaria realiza verificación del proceso ejecutado a satisfacción.	Oscar Alejandro Monroy

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,



Jose Nemecio Salamanca Silva
Gerente
Proyectó/Elaboró: Ing. Karinne Silva Herrera Director AFTH