Cota, julio de 2026

Señores
CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA
Bogotá D.C.

REFERENCIA:

INFORME	1 DE 3
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.

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	Solución	Agente de Servicio
82057	Contabilidad y Tesorería	No genera un informe de movimientos por tipos de comprobante	Se verifica y el informe no se genera en la entidad por falta del campo Saldo12 en tabla Plan_Contable, mediante consulta se adiciona el campo, se genera el informe sin novedad. Se realizan los ajustes correspondientes para que se genere el informe y este sale con los rangos de fechas y comprobantes correctamente, se adjuntan pantallazos de evidencia.	Ingrid Johanna Huertas Pérez

ID del ticket	Aplicativo	Asunto del ticket	Solución	Agente de Servicio
78742	Contratación Administrativa	ERROR AL GUARDAR EL CONTRATO	la cual manifiesta que el inconveniente ya fue solucionado	Cristian David Martinez Antonio
51060	Contratación Administrativa	Implementación Modulo de Contratación- Contraloría de Cundinamarca	Se da por resuelto el ticket, por haberse desarrollado en los tiempo establecidos	Claudia Patricia Salamanca Silva

ID del ticket	Aplicativo	Asunto del ticket	Solución	Agente de Servicio
81908	Control Presupuestal	el sistema no permite generar excel	se genera el libro presupuestal de gastos	Diego Fernando Luque Mantilla
82968	Control Presupuestal	SOLICITUD URGENTE DE INFORMES y otros aplicativo SINFA	Se realizo comunicación con Eliana Espinosa, la funcionaria informa que la Ing. Claudia Salamanca le brindo el soporte.	Miguel Gerardo Aponte Garzón

ID del ticket	Aplicativo	Asunto del ticket	Solución	Agente de Servicio
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	Laura Juliana Romero Carrero

			y activar el indicador correspondiente al Auxilio de Transporte. Posteriormente, la funcionaria verifica y aprueba el soporte.	
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 pension empleado por cambio de Bonificacion 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.	Alejandro Monroy Aguirre
83685	Nómina - Talento Humano	Liquidacion de un funcionario con 3 cargos en el mes Benavides Correa Armando	Se apoya ajustando el valor del salario de encargo al señor Benavides en el mes de febrero, ya que tiene dos encargos en el mismo mes, la persona encargada revisa y no evidencia ninguna inconsistencia. Se procede a cerrar el ticket a satisfacción.	Leydi Johanna Pedraza

ID del ticket	Aplicativo	Asunto del ticket	Solución	Agente de Servicio
80815	TI	no tengo acceso al aplicativo	Se Actualizó los accesos directos a la plataforma rdsweb desde el link https://rdsweb.sinfacloud.co/RDWeb/Pages/es-ES/login.aspx en el escritorio para el Usuario (cdc.profesional4) y se enlazó a la base de datos, ya funciona correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
80925	TI	Crear un usuario nuevo en el aplicativo	Se realiza la creación del usuario con las siguientes credenciales: https://erpweb.sinfacloud.co/viaticosWeb/loging.html CDC.CVEGA Cdc.2026*	Ing. Michael Stevens López Pulido
81907	TI	Problemas para imprimir	Se comunicó con el cliente y expresa que tenían conflicto de la conexión, pero ya funcionó correctamente la descarga del archivo pdf	Andrés Emilio Pabón Ballesteros

82154	TI	Geera los cerificados de retenciones con errores	Se realiza despliegue de la versión de manera correcta con la ultima versión del modulo solicitado a todos los usuarios de la entidad, se solicita ingresar y conectar la bd.	José David Morales Lemus
82405	TI	la conexion se esta perdiendo cada instante	Se comunicó con el cliente y expresa que tenían conflicto de la conexión, pero ya está funcionando correctamente	Andrés Emilio Pabón Ballesteros
82645	TI	No me ingresa al Sistema de nómina, me genera error	Se Actualizó los accesos directos a la plataforma rdsweb desde el link https://rdsweb.sinfacloud.co/RDWeb/Pages/es-ES/login.aspx en el escritorio para el Usuario (cdc.tecnico2) y se enlazó a la base de datos, ya funciona 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,



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