INFORME DE ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA LA POINT ICT DESDE EL 01 DE JULIO AL 31 DE JULIO DE 2026.

CO1.PCCNTR.8895109 - 2026

INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA - ICPA

Raúl Augusto Restrepo
Supervisor del Contrato

https://lapoint.co/ | Info@lapoint.co | Nit: 900 862 761-1 |Celular: 3002821649
Vereda Chachafruto Zona Franca. Local 113A- Rionegro Antioquia
Carrera 35A No. 15B - 35 Of. 501 Edificio Prisma — Medellín
Av. Calle 26 # 68c – 61 Oficina 531-1 Edificio Torre Central - Bogotá

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**

MESA DE AYUDA **4**

SEGUIMIENTO CASOS DEL MES ANTERIOR **4**
CASOS DEL PERIODO ACTUAL 4

HORAS DE CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO **5**

HORAS DE DESARROLLO **5**

ANEXOS **5**

ANEXO 1. CASOS ABIERTOS DEL PERIODO ANTERIOR **5**

ANEXO 2. INCIDENTES EN ESTADO CERRADO, ESPERA CLIENTE Y REVISIÓN CLIENTE **6**

ANEXO 3. ASISTENCIA (ERROR EN OPERACIÓN) **6**

ANEXO 4. ASESORÍA. **6**

ANEXO 5. SOLICITUDES DE CAMBIO. **7**

ANEXO 6. CASOS ABIERTOS AL FINALIZAR EL PERIODO. **7**

ANEXO 7. INCONVENIENTES DE ACCESO. **7**

DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO NO SE PRESENTARON INCONVENIENTES DE ACCESO. ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

ANEXO 8. AJUSTE DATA. **7**

INTRODUCCIÓN

El informe de facturación contiene información para evidenciar el nivel de cumplimiento de la prestación del servicio contenido en el contrato CO1.PCCNTR.8895109 - 2026, celebrado entre Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia y La Point ICT S.A.S., cuyo objeto es prestación del servicio de soporte y mantenimiento del software de control administrativo y financiero SICOF en la institución. Teniendo en cuenta que los módulos contratados son: presupuesto, contabilidad, tesorería, compras y nómina.

El informe presenta los resultados y el análisis de la gestión de los servicios desde el 01 de junio al 31 de julio de 2026.

MESA DE AYUDA

Para mayor claridad se presenta la *Tabla 1*, en la cual, se indica a qué hace referencia cada una de las partes del detalle del informe.

DATO	DESCRIPCIÓN
N° de Ticket	Número de caso bajo el cual se crea el ticket
Fecha de Creación	Fecha en la cual se crea el ticket
Estado Actual	Etapa de la solución en la que se encuentra el caso (abierto, revisión cliente, cerrado)
Prioridad	Nivel de urgencia con el cual se requiere tramitar el caso (1. Baja, 2. Media, 3. Alta)
Tipo de Caso	Clase de caso a tratar (incidente, solicitud de asesoría, error en operación, solicitud de cambio)
Nivel / Lvl	Alcance que se le da al ticket para la solución (1. Mesa de servicios, 2. Consultores, 3. Desarrollo, calidad, implantación)
Producto	Producto en el cual se presenta el caso
Asunto	Motivo por el cual se crea el ticket
Descripción	Detalle de la situación que se presenta, incluyendo rutas y acciones realizadas
Solución	Respuesta que se le da a la situación descrita por el usuario en el ticket
Fecha de Cierre	Fecha en la cual se le da cierre al ticket, ya sea por solicitud del usuario o por tiempo límite de validación

TABLA 1. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Seguimiento casos del mes anterior

No se registran tickets en estado abierto de periodos anteriores.

Casos del periodo actual

Durante el periodo comprendido se radicaron 11 casos. A continuación, se muestra un resumen de los casos:

Clasificación	CERRADO	ABIERTO	EN ESPERA DEL CLIENTE	TOTAL GENERAL
Ajuste Data	1	0	0	1
Asesoría	3	0	0	3
Capacitación y acompañamiento	1	0	0	1
Incidentes	4	0	0	4
Inconvenientes de acceso	1	0	1	1
Solicitud de cambio	0	1	0	1
Total general	**9**	**1**	**1**	**11**

Incidentes en estado Abierto

Durante el periodo comprendido no se registran incidentes en estado abierto.

HORAS DE CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Tiempo en espera de Ticket	Ticket Tiempo terminado
56300	16/07/2026 10:44 AM	CERRADO	Media	Capacitaciones y/o Acompañamiento (Virtual)	1	SICOF.FINANCIERO.Presupuesto	FINANCIERO.Presupuesto/Ordenes De Pago/Notas Presupuesto Gastos - Elaboración	incidente	serequiere realizar un aplazamiento pero el manual 3.MOVIMIENTO RUBROS está desactualizado. no encuentro ninguna ruta en la que exista el ícono de aplazamientos, por lo cual solicito se me indique la RUTA EXACTA Y ACTUALIZADA PARA LLEGAR A "APLAZAMIENTOS" con el fin de poder adelantar el proceso.	-	22/07/2026 12:11 PM

HORAS DE DESARROLLO

Durante el periodo comprendido no se ejecutaron horas de desarrollo.

ANEXOS

Anexo 1. Casos Abiertos del Periodo Anterior

No se presentaron casos abiertos del periodo anterior.

Anexo 2. Incidentes en estado Cerrado, Espera Cliente y Revisión Cliente

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Tiempo en espera de Ticket	Ticket Tiempo terminado
55926	02/07/2026 11:10 AM	CERRADO	Alta	Incidente	1	SICOF.RRHH.Nomina	NÓMINA/Seguridad Social/Consulta Autoliquidación	ERROR EN IBC PARA PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL DE DOS FUNCIONARIOS	Buenos días Se procede a liquidar la seguridad social y se evidencia que el sistema no está calculando correctamente el IBC de dos funcionarios. Estas son las novedades de cada uno de ellos: Nubia Valencia * vacaciones del 19/05/2026 al 09/06/2026 (interrumpidas) * Bonificación por servicios prestados Henry González *vacaciones del 09/06/2026 al 01/07/2026 (Estas vacaciones fueron aplazadas; se envió ticket consultando como se aplazaban y ustedes realizaron la operación marcando como interrupción) *Bonificación por servicios prestados. Por lo anterior se solicita respetuosamente dar solución para este inconveniente.	-	09/07/2026 04:05 PM
56562	24/07/2026 03:28 PM	CERRADO	Media	Incidente	1	SICOF.ADMINISTRATIVO.Compras y Activos Fijos	COMPRAS/Activos Fijos/Activos En Construccion	traslado entre bodegas no se hace efectivo en el reporte del kardex	Buenas tardes, Realizado el traslado anexo, se genero el reporte de kardex y se evidencia que no se esta haciendo efectivo. anexo traslado de bodega almacen a bodega de distribucion gratuita.	-	28/07/2026 02:39 PM
56655	28/07/2026 11:31 AM	CERRADO	Media	Incidente	2	SICOF.FINANCIERO.Presupuesto	FINANCIERO.Presupuesto/Cuentas Por Cobrar/Cuentas Por Cobrar - Elaboración	Error envío de factura electrónica	Buenos días. Estoy intentando aprobar una factura electrónica, pero el envío a la DIAN no es exitoso y genera el siguiente mensaje: "Pendiente por enviar a la Dian, con consecutivo (731)". Adjunto la traza.	-	05/08/2026 04:18 PM
56728	29/07/2026 02:11 PM	CERRADO	Alta	Incidente	1	SICOF.RRHH.Nomina	NÓMINA/Seguridad Social/Autoliquidación	ERROR IBC SEGURIDAD SOCIAL MES DE JULIO 2026	Buenas tardes Se liquidó la seguridad social del mes de julio de 2026 y se encontraron los errores que se describen a continuación: HENRY GONZALEZ VELASQUEZ C.C. 70.952.213 Salario mensual: 4.789.498 IBC Correcto para los 30 días de julio laborados: $4.789.498 Liquidación del sistema: Conclusión: -El sistema está calculando un día como si estuviera en vacaciones, sin embargo las vacaciones programadas desde el mes de junio fueron aplazadas en su totalidad, de manera que el IBC debe ser corregido y relacionar los 30 días por el IBC de $4.789.498 JUAN PABLO CARVAJAL CHICA C.C. 71.363.365 Liquidación del sistema: El sistema solo está calculando 17 días. Se solicita realizar la corrección para completar los 30 días correspondientes. NOTA: el empleado tenía periodo de vacaciones hasta el 13 de julio de 2026. ISABEL CRISTINA RESTREPO GONZALEZ C.C. 42.732.430 Los devengados del mes de julio de esta empleada que hacen parte del IBC para aportes parafiscales son: Salario: $3.976.491 Prima de servicios: $1.978.408 TOTAL IBC correcto: $5.954.899. Sin embargo el sistema está calculando un IBC de $7.933.308 Se pudo detectar que el sistema está incluyendo la prima de servicios por $1.978.408 en las	-	03/08/2026 04:17 PM

Anexo 3. Asistencia (Error en Operación)

Durante el periodo comprendido no se registraron casos de asistencia.

Anexo 4. Asesoría.

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Tiempo en espera de Ticket	Ticket Tiempo terminado
55909	01/07/2026 02:51 PM	CERRADO	Media	Asesoria	1	SICOF.ADMINISTRATIVO.Compras y Activos Fijos	COMPRAS/Activos Fijos/Activos En Construccion	EL KARDEX NO ESTA REGISTRANDO LAS SALIDAS.	Se recalcula el proceso para corregir los movimientos del KARDEX, proceder nuevamente a generar el reporte SE GENERO EL REPORTE Y CONTINUA COMPLETAMENTE IGUAL, SIN REGISTRAR LAS SALIDAS REPORTADAS ENVIADAS EN EL TIKET ANTERIOR. QUEDO ATENTA. OLGA GIRALDO	-	03/07/2026 07:58 AM
56468	22/07/2026 05:28 PM	CERRADO	Media	Asesoria	1	SICOF.ADMINISTRATIVO.Compras y Activos Fijos	COMPRAS/Activos Fijos/Activos En Construccion	SOLICITUD MANUAL DE INSTALACION IMPRESORA ZEBRA DE PLACAS	Buenas tardes, La entidad ya hizo la adquisición de la impresora zebra para la impresión de placas, por lo que solicitamos el manual o instructivo para realizar la instalación y configuración al sicof quedamos atentos, Olga Giraldo Bienes	-	24/07/2026 02:12 PM
56620	27/07/2026 02:42 PM	CERRADO	Alta	Asesoria	1	SICOF.RRHH.Nomina	NÓMINA/Novedades/Vacaciones Y Licencias	EL SISTEMA NO PERMITE INGRESAR UNA VACACIONES	Buenas tardes Procedo a ingresar vacaciones de Aleida Pavas y el sistema me arroja el mensaje que adjunto y no permite ingresar el registro. Por lo anterior se solicita respetuosamente verificar y dar solución al inconveniente. Cordialmente, Aleida Pavas Álvarez Auxiliar Administrativo Gestión Humana Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	-	28/07/2026 04:14 PM

Anexo 5. Solicitudes de Cambio.

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción
56746	29/07/2026 04:32 PM	ABIERTO	Media	Solicitud de Cambio con Cobro	2	SICOF.FINANCIERO.Presupuesto	FINANCIERO.Presupuesto/Disponibilidades/Disponibilidades - Aprobacion	Estimación Control de cambios - Firmas documentos	Buenas tardes. Se requiere saber si dentro del isitema hay la posibilidad de que los documentos salgan firmados. Es decir, al elaborar un CDP o RPC el usuario y clave con el que se ingresa, amarre a una firma previamente registrada, de tal modo que no se necesite imprimir o pasar a pdf el documento para despues firmarlo, sino que de acuerdo al usuario y clave, asi como amarra al nombre de ese usuario, tambien amarre su firma. De igual manera se pregunta si es posible generar los documentos en PDF por bloque, es decir, si se dan por ejemplo 50 CDP o RPC, se pueda seleccionar el bloque y guardar la seleccion a PDF de tal manera que los genere todos y no se tenga que entrar a genera uno por uno. las dos solicitudes anteriores generarían un nivel de eficiencia y acortamiento del proceso muy significativo. Quedo atenta

Anexo 6. Casos Abiertos al finalizar el periodo.

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción
56746	29/07/2026 04:32 PM	ABIERTO	Media	Solicitud de Cambio con Cobro	2	SICOF.FINANCIERO.Presupuesto	FINANCIERO.Presupuesto/Disponibilidades/Disponibilidades - Aprobacion	Estimación Control de cambios - Firmas documentos	Buenas tardes. Se requiere saber si dentro del isitema hay la posibilidad de que los documentos salgan firmados. Es decir, al elaborar un CDP o RPC el usuario y clave con el que se ingresa, amarre a una firma previamente registrada, de tal modo que no se necesite imprimir o pasar a pdf el documento para despues firmarlo, sino que de acuerdo al usuario y clave, asi como amarra al nombre de ese usuario, tambien amarre su firma. De igual manera se pregunta si es posible generar los documentos en PDF por bloque, es decir, si se dan por ejemplo 50 CDP o RPC, se pueda seleccionar el bloque y guardar la seleccion a PDF de tal manera que los genere todos y no se tenga que entrar a genera uno por uno. las dos solicitudes anteriores generarían un nivel de eficiencia y acortamiento del proceso muy significativo. Quedo atenta

Anexo 7. Inconvenientes de acceso.

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Tiempo en espera de Ticket
55979	06/07/2026 09:50 AM	ESPERA CLIENTE	Media	Inconvenientes de Acceso	1	SICOF.Portal del Empleado	PORTAL DEL EMPLEADO/Modulo Opciones Mae_Recursos)/Desprendibles De Nomina	Solicitud de apoyo para configuración de la extensión SICOF	Buenos días, Nos encontramos ejecutando el procedimiento descrito en el manual para la configuración de la extensión de SICOF. Al revisar la instalación, evidenciamos que esta configuración no se había realizado en todos los equipos, sino únicamente en uno de ellos. Recientemente, dicho equipo tuvo que ser reemplazado y, al realizar nuevamente la configuración de la extensión en el nuevo equipo, esta no ha funcionado correctamente. Al intentar ingresar a los diferentes módulos del sistema, se presenta un mensaje indicando que no se encuentra el acceso correspondiente. Con el fin de descartar errores en el procedimiento, verificamos y ejecutamos nuevamente el proceso desde cero en tres oportunidades, siguiendo los pasos establecidos en el manual; sin embargo, el resultado continuó siendo el mismo y la configuración no fue exitosa. Por lo anterior, solicitamos amablemente su apoyo para revisar esta situación y orientarnos sobre la solución correspondiente. De igual manera, agradecemos nos informen si se han realizado cambios recientes en el procedimiento o en la configuración requerida para el correcto funcionamiento de la extensión. Quedamos atentos a sus comentarios y recomendaciones.	05/08/2026 11:59 AM

Anexo 8. Ajuste DATA.

ID de Ticket	Hora de creación (Ticket)	Estado (Ticket)	Prioridad (Ticket)	Clasificaciones	Nivel	Producto	Funcionalidades	Asunto	Ticket Descripción	Tiempo en espera de Ticket	Ticket Tiempo terminado
56581	27/07/2026 08:26 AM	CERRADO	Media	Ajuste DATA	1	SICOF.FINANCIERO.Presupuesto	FINANCIERO.Presupuesto/Cuentas Por Cobrar/Cuentas Por Cobrar - Elaboración	Cambio de correo para facturación electrónica	Buenos días. Debido al cambio de Tesorero, es necesario cambiar el correo electrónico al que llegan las facturas electrónicas expedidas por el ICPA: Anterior correo: ivan.arias@culturantioquia.gov.co Nuevo correo: juan.canejal@culturantioquia.gov.co Muchas gracias	-	28/07/2026 10:14 AM

Cordialmente,

LaPoint ICT S.A.S