



## Informe de Supervisión

Código: F-DE-04

Versión: 07

Fecha de la  
Versión: 02-03-

Informe N° 003  
Fecha de Informe: 12 de agosto de 2026  
Para: Gerente Inder Envigado

### 1. Información básica

Informe de Supervisión a la ejecución del contrato No. INDENV-200-09-538-26

Suscrito con: NOVASOFT S.A.S.

Con Identificación No. 800.028.326-1

Contrato N° INDENV-200-09-538-26

Fecha del contrato: 30 de enero de 2026

Contratista: NOVASOFT S.A.S.

Identificación contratista: 800.028.326-1

Objeto del contrato: SERVICIO SAAS Y SOPORTE DEL SOFTWARE ERP NOVASOFT WEB POR LA VIGENCIA 2026 EN EL INDER ENVIGADO PARA 30 USUARIOS

Valor del contrato: \$ 219.005.297

Valor adición:

Valor total del contrato: \$ 219.005.297

Fecha de inicio según acta: 1 de junio de 2026

Fecha de adición:

Plazo del contrato: El plazo estimado para la ejecución del objeto contractual será desde el inicio en la plataforma Secop II y hasta el 31 de diciembre de 2026 y en todo caso no podrá superar la correspondiente vigencia fiscal.

### 2. Estado de avance y actividades

Según lo dispone la Ley 1474 de 2012, en su Artículo 83. Supervisión e interventoría contractual. "(...). La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, (...)", por tal razón se procede a presentar el respectivo informe, según los siguientes ítems:

**2.1 Técnico:** se evidenció del informe presentado por el contratista y se verificó la realización efectiva de las mismas que se enuncian a continuación:

| Obligaciones Específicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Cumplio |    |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Si      | No | N/A |
| 1. Prestar el servicio SAAS para la vigencia 2026, para los módulos Estándar de:<br>✓ Presupuesto de Ingresos.<br>✓ Presupuesto de gastos.<br>✓ Tesorería.<br>✓ Contabilidad.<br>✓ Propiedad planta y Equipos.<br>✓ Inventarios.<br>✓ Compras.<br>✓ Contratación.<br>✓ CxP.<br>✓ Facturación - Cartera.<br>✓ Contratistas (hasta 600)<br>✓ Punto de venta                                                                                                                 | X       |    |     |
| 2. Ofrecer bajo la modalidad SAAS (Software como Servicio) para treinta (30) usuarios recurrentes de los sistemas ofrecidos, incluyendo también el soporte de cada uno de los sistemas ofrecidos por Novasoft, como también la garantía de todos los servicios conexos e integraciones del sistema.                                                                                                                                                                       | X       |    |     |
| 3. Prestar hasta 61 Horas de Soporte que corresponden a las horas que NOVASOFT, presta al cliente a través de los consultores de soporte; que se programan de acuerdo con la necesidad del servicio reportada por el cliente en la mesa de ayuda, y que se deban escalar por no encontrar solución inicial, y aquellas que por solicitud directa del cliente se programa para atender actividades específicas de acompañamiento, que de común acuerdo entre las partes se |         |    | X   |

|                                                                                  |                               |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
|  | <b>Informe de Supervisión</b> | <b>Código:</b> F-DE-04 |
|                                                                                  |                               | <b>Versión:</b> 07     |
|                                                                                  |                               | <b>Fecha de la</b>     |
|                                                                                  |                               | <b>Versión:</b> 02-03- |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                           |   |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
| <p>4. Prestar hasta 150 Horas de Desarrollo que corresponden a las horas que NOVASOFT presta como servicio especial al cliente para el análisis, diseño, desarrollo, pruebas y despliegue de nuevas funcionalidades del ERP a través DESARROLLADORES DE SOFTWARE del área de I&amp;D y que se ejecutan y descuentan por la inclusión de horas dentro del contrato para que de común acuerdo se definan y autoricen realizar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                           | X |  |
| <p>5. Realizar las actualizaciones que corresponden al derecho de uso e instalación de las nuevas versiones que NOVASOFT libere durante el año de vigencia del contrato, las cuales son el producto de la investigación y desarrollo de la tecnología. Las actualizaciones se pueden generar por tres razones: 1) Cambios en la normatividad colombiana 2) Cambios en el entorno tecnológico: nuevas versiones de Windows, MS Office, nuevas versiones de procesadores. 3) Mejoras funcionales propuestas por Novasoft o sus clientes las cuales están orientadas a la optimización de recursos empresariales, dentro de los cuales consideramos como importantes el tiempo de los usuarios, la oportunidad de la información y el bajo consumo de insumos como papel y tintas.</p> | X                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
| <p>6. Prestar el servicio de soporte técnico definido mediante un acuerdo de nivel de servicio (SLA) que establece los lineamientos para la atención de incidencias, peticiones y requerimientos asociados a los servicios Cloud, ya sea en modalidad Hosting o SaaS. El servicio de soporte técnico para infraestructura Cloud estará disponible de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | X                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
| <p>7. Presentar un Informe mensual de casos, incluyendo el estado de cada solicitud registrada y los tiempos de atención asociados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                           | X |  |
| <p>8. Realizar la Gestión de incidencias, peticiones y requerimientos garantizando soluciones oportunas y seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el SLA.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                           | X |  |
| <p>9. Respalidar la información del Sistema ERP con base en la Política de Respaldos definida, mediante la utilización de servicios de almacenamiento Cloud para garantizar la disponibilidad de la información ante la posibilidad de pérdida de datos en el DataCenter Cloud</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                           | X |  |
| <p>10. Presentar un informe mensual del estado de las copias de seguridad realizadas una vez sean realizadas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                           | X |  |
| <p>11. Presentar un informe de las pruebas de restauración realizadas al sistema ERP.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           | X |  |
| <p>12. Acatar las observaciones que le sean formuladas por el supervisor del contrato durante el plazo de ejecución y vigencia del contrato y subsanar de inmediato cualquier deficiencia en la ejecución del mismo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                           | X |  |
| <p>13. Abstenerse de divulgar a terceras partes, la Información confidencial y sensible, que reciba por parte del Inder Envigado y a darle a dicha información el mismo tratamiento que le darían a la información confidencial de su propiedad. La Información Confidencial comprende toda la información divulgada por el Inder Envigado ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada como tal al ser entregada a la parte receptora.</p>                                                                                                                                                                                                                                         | X                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
| <p>14. Ejecutar el objeto del presente contrato con total autonomía técnica y sin subordinación con respecto al Inder Envigado, quedando entendido que no habrá vínculo laboral alguno entre el contratista y el Inder Envigado.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | X                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
| <b>OBSERVACIONES :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>En los campos marcados como no aplica, significa que dentro de las actividades asignadas no se les realizó reparto de ellas. No obstante son actividades inherentes al objeto del contrato todas las establecidas.</b> |   |  |



#### 2.4 Jurídico

- Cumplió con el pago de la seguridad social en (salud pensión y riesgos laborales). Dando, según lo dispuesto en la ley 1150 de 2007, a la ley 789 de 2002 art.50 y a la ley 1562 de 2012. El
- 1 contratista se encuentra a paz y salvo con el pago de la seguridad social integral, conforme a la información contenida en el documento que se relaciona y adjunta a la cuenta de cobro y se valida con el Acta de pago correspondiente.
  - 2 Hasta el momento el contratista no ha reportado novedades o cambios que impliquen que se encuentra inmerso en inhabilidades o incompatibilidades sobrevivientes que le impidan seguir legalmente con la ejecución del contrato.

| SI | NO |
|----|----|
| X  |    |
|    | X  |

#### 3. Conclusiones

#### 4. Documentos anexos

Requerimiento enviado el 12 de agosto de 2026  
Correos con evidencia del incumplimiento

#### 5. Observaciones

*Catalina Fernández Rpo.*

Catalina Fernández Restrepo  
CC: 43.869.466  
Supervisora

CC:  
Apoyo a la Supervisión

## Catalina Fernández Restrepo

---

**De:** Catalina Fernández Restrepo  
**Enviado el:** miércoles, 12 de agosto de 2026 5:32 p. m.  
**Para:** 'Wilson Armando Mendieta Mendieta'; Angelica Margarita Martinez Moreno; 'Javier Alfonso Ortiz Blanco'; dalvarez; 'juridico@segurosdelestado.com'  
**Asunto:** Segundo requerimiento formal al contrato Novasoft INDENV-200-09-538-26  
**Datos adjuntos:** Requerimiento Agosto 12.pdf; Correo Jefe Control Interno Agosto 11.pdf; Correo Directora Financiera Agosto 4.pdf; Correo Directora Financiera Agosto 11.pdf

Atentamente,



**Catalina Fernández Restrepo**

**Ingeniera de sistemas - Líder TIC**



PBX: 448 20 98 Ext. 239



[www.inderenvigado.gov.co](http://www.inderenvigado.gov.co)



Inder Envigado



@inderenvigado



inderenvigado

Señores

**NOVASOFT S.A.S**

Ref.: Contrato INDENV-200-09-538-26

**Asunto:** Segundo requerimiento formal de cumplimiento y solicitud de plan de normalización

En mi calidad de supervisora del Contrato N.º INDENV-200-09-538-26, celebrado entre elINDER Envigado y NOVASOFT S.A.S., cuyo objeto es la prestación del *“servicio SaaS y soporte del software ERP Novasoft Web durante la vigencia 2026 para treinta (30) usuarios delINDER Envigado”*, me permito formular este segundo requerimiento formal respecto de las situaciones advertidas durante el seguimiento a la ejecución del presente contrato:

#### **Antecedentes**

El contrato entre la empresa NOVASOFT S.A.S., y el Inder Envigado fue suscrito en plataforma SECOP II el día 30 de enero de 2026.

1. El contrato tuvo como fecha de inicio el 1 de junio de 2026.
2. En desarrollo de las actividades de supervisión se han realizado reuniones, solicitudes y comunicaciones dirigidas a obtener la atención oportuna de los casos registrados, guardando coherencia con los mecanismos estipulados en el ANS (acuerdo de Nivel de servicios, como documento integrante del contrato)
3. Ante el presunto incumplimiento la supervisión ha actuado inicialmente a través de requerimientos formales explicitando los hechos que en nuestra consideración ameritan una explicación de parte del contratista con el ánimo de conminarlo al cumplimiento inmediato de las obligaciones y compromisos dada los efectos que comporta para la entidad las imposibilidades de actuación del SOFTWARE , en sus diferentes módulos de los cuales son propietarios.

Fuente: SGI Código: F-GCA-034 Versión: 09 Fecha de Versión: 19 de febrero de 2024

página 1 de 18

4. Que, en coherencia con este modo de actuación, se brindó la oportunidad de réplica al contratista a través del requerimiento enviado por la vigilancia del contrato el día 23 de julio el cual fue contestado el día 27 de julio, en el cual se vislumbran algunas actuaciones, No obstante, a la fecha de esta comunicación persisten las siguientes situaciones no conformes con el deber actuar del sistema que desarrollaré en el próximo acápite

### **Situaciones objeto de requerimiento**

#### **Cumplimiento de la Obligación específica N.º 7**

La obligación establece: *“Presentar un informe mensual de casos, incluyendo el estado de cada solicitud registrada y los tiempos de atención asociados”.*

En la respuesta enviada el 27 de julio, se recibió el informe con los casos registrados en mesa de ayuda hasta dicha fecha, pero en él, no se evidenció todo lo que se solicitó en el requerimiento, con un faltante de los siguiente ítems los cuales deben atenderse para consolidar una idea precisa al cotejar con los tiempos estipulados en el contrato.

- Tiempo de primera respuesta.
- Tiempo de atención y solución.
- Identificación de los casos que excedieron los SLA.
- Justificación de los retrasos.
- Fecha de cierre de los casos pendientes.

#### **Cumplimiento de la Obligación específica N.º 8**

La obligación establece: *“Realizar la gestión de incidencias, peticiones y requerimientos, garantizando soluciones oportunas y el seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio —SLA—”.*



#### 4. ANS ATENCIÓN A REPORTES ASOCIADOS AL PRODUCTO

El Analista de Pruebas junto con el Ingeniero de Producto clasifican la SRS de acuerdo con la matriz Prioridad Vs Complejidad, en la cual se definen los días hábiles máximos asignados para cada caso:

| PRIORIDAD<br>COMPLEJIDAD | ALTA | MEDIA | BAJA |
|--------------------------|------|-------|------|
| ALTA                     | 7    | 9     | 11   |
| MEDIA                    | 5    | 7     | 9    |
| BAJA                     | 3    | 5     | 7    |

Durante el seguimiento contractual se ha advertido la permanencia de varios casos (10 en total) en estado “En análisis” y el SLA “Vencido” durante periodos que, preliminarmente, superarían los tiempos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio y que aunque se hayan generado SRS (Solicitud de Revisión de Software), estos superan por mucho los tiempos allí establecidos, puesto que algunos de estos requerimientos llevan más de un mes sin avances verificables o sin modificación de su estado. Esta situación ha sido advertida en comunicaciones y reuniones de seguimiento sin que, hasta el momento, se haya obtenido la normalización integral de los casos.

La falta de solución de determinados requerimientos está afectando el reporte oportuno de información relacionada con ingresos y pagos ante las plataformas y entidades competentes, **generando riesgos operativos, administrativos, financieros y de cumplimiento para el Instituto, además del incumplimiento en los pagos a los contratistas, lo que de paso puede comprometer la responsabilidad fiscal, disciplinaria y hasta pena de funcionarios públicos ante presuntas omisiones de información en los tiempos y formas en que se ordena por la ley.**

**La advertencia de estas fallas y no funcionalidades ha generado que desde la oficina financiera se pronuncie enfáticamente su directora advirtiendo la situación y la gravedad de los hechos que se han identificado ( prueba consistente en correo que se adjunta a este requerimiento)**

Se anexa al presente requerimiento la relación individualizada de los casos pendientes, en la que se identifica su fecha de radicación, estado, tiempo transcurrido y SLA aplicable:



## No está guardando el registro de auditoria



David Macias

4 de junio de 2026 a las 17:30

Buen día, se programa revisión para el día de mañana con el consultor de soporte Adolfo Vanegas.

Cordialmente

David S. Álvarez M.

Coordinador de soporte.



Alexis Ulloa Gomez

4 de junio de 2026 a las 9:58

Cordial saludo,

De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

Cordialmente,

Alexis Ulloa G.

Coordinador Mesa de Ayuda.



Catalina Fernández Restrepo

4 de junio de 2026 a las 9:08

No está guardando el consecutivo de las actas de pago que se crean en el log de auditorias, ni tampoco las que se borran.

[consecutivo acta de pago.jpg](#)

70 kB · Descargar

[acta de pago.jpg](#)

200 kB · Descargar

|                                               |                                |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|
| Solicitante                                   | Catalina Fernández Restrepo    |
| Creación                                      | 4 de junio de 2026 a las 9:08  |
| Última actividad                              | 4 de junio de 2026 a las 17:30 |
| Asignado a                                    | Vidal Munoz                    |
| ID                                            | #1278945                       |
| Estado                                        | En análisis                    |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18326/        |
| ID del cliente                                | N18326                         |
| Producto                                      | Novasoft                       |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web             |
| Módulo                                        | Personalizaciones              |
| Naturaleza (Producto)                         | Solicitud (Pregunta)           |
| Prioridad                                     | 3 - Media                      |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                        |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1.                         |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | Lo antes posible               |
| SLA                                           | Vencido                        |



## Problema con causación

David Macías  
27 de julio de 2026 a las 14:42

Buen día, se corrige número de SRS - SRS2026-0998. Ya que corresponde es a las adiciones de contrato porque no está validando el registro presupuestal, cuando se realiza una adición de contrato.  
Cordialmente  
David S. Álvarez M.  
Coordinador de soporte.

David Macías  
27 de julio de 2026 a las 14:31

Buen día, en revisión ejecutada el día de hoy por la consultora de soporte Andrea Castañeda, se hace seguimiento a la SRS2026-0842 que fue reportada previamente y actualmente se encuentra en etapa de pruebas. Estamos a espera de liberación para instalación.  
Cordialmente  
David S. Álvarez M.  
Coordinador de soporte.

David Macías  
4 de junio de 2026 a las 17:31

Buen día, se programa revisión para el día de mañana con el consultor de soporte Adolfo Vanegas.  
Cordialmente  
David S. Álvarez M.  
Coordinador de soporte.

Alexis Ulloa Gomez  
4 de junio de 2026 a las 10:40

Cordial saludo.

De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

|                                               |                                                      |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Solicitante                                   | Catalina Fernández Restrepo                          |
| Creación                                      | 4 de junio de 2026 a las 10:35                       |
| Última actividad                              | 27 de julio de 2026 a las 14:42                      |
| Asignado a                                    | Vidal Munoz                                          |
| ID                                            | #1279008                                             |
| Estado                                        | En análisis                                          |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18326/                              |
| ID del cliente                                | N18326                                               |
| Producto                                      | Novasoft                                             |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web                                   |
| Módulo                                        | Interfaces y parametrización contable                |
| Naturaleza (Producto)                         | Incidente                                            |
| Prioridad                                     | 1 - Crítica                                          |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                                              |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1.                                               |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | para hoy, porque hay que pagarle a los contratistas. |
| SLA                                           | Vencido                                              |

## Inconsistencias reporte EGRU001 PROVEEDORES

 David Macías  
12 de junio de 2026 a las 11:08

Buen día, Se programa revisión con el consultor de soporte Adolfo Vanegas.  
Cordialmente  
David S. Álvarez M.  
Coordinador de soporte.

 Alexis Ulloa Gomez  
9 de junio de 2026 a las 16:07

Cordial saludo,

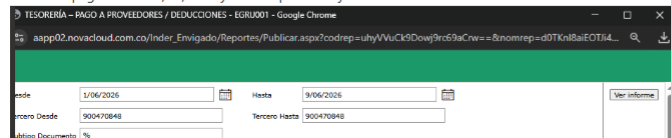
De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

Cordialmente,  
Alexis Ulloa G.  
Coordinador Mesa de Ayuda.

 Catalina Fernández Restrepo  
9 de junio de 2026 a las 15:40

Buenas Tardes,

Se procede a generar el reporte EGRU001 Pago a proveedores del tercero ENVIGADO FC 900470848, que se le realizaron pagos el día 05/06/2026 y dicho reporte arroja:



|                                               |                                 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|
| Solicitante                                   | Catalina Fernández Restrepo     |
| Creación                                      | 9 de junio de 2026 a las 15:40  |
| Última actividad                              | 12 de junio de 2026 a las 11:08 |
| Asignado a                                    | Vidal Munoz                     |
| ID                                            | #1284675                        |
| Estado                                        | En análisis                     |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18326/         |
| ID del cliente                                | N18326                          |
| Producto                                      | Novasoft                        |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web              |
| Módulo                                        | Reportes                        |
| Naturaleza (Producto)                         | Solicitud (Pregunta)            |
| Prioridad                                     | 2 - Alta                        |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                         |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1                           |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | en la mayor brevedad posible    |
| SLA                                           | Vencido                         |

## presupuestales por giros tesorales (P45)

David Macías  
10 de julio de 2026 a las 8:31

Buen día, se asigna ticket al consultor de soporte Adolfo Vanegas, para validación y seguimiento.  
Cordialmente  
David S. Álvarez M.  
Coordinador de soporte.

Alexis Ulloa Gomez  
30 de junio de 2026 a las 9:14

Cordial saludo,

De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

Att.  
Alexis Ulloa G.  
Coordinador Mesa de Ayuda.

Catalina Fernández Restrepo  
30 de junio de 2026 a las 7:42

En el desarrollo de dicha conciliación se evidenció que, una vez realizado el pago de determinadas obligaciones, los giros presupuestales (P40) permanecen con saldos pendientes, pese a que las obligaciones fueron canceladas en su totalidad. Esta situación no corresponde a un caso particular, sino que se presenta en varios proveedores, por lo cual al final de este correo se relacionan los casos identificados para su validación. Al momento de realizar el pago de una obligación, el giro tesoral (P45) debe afectar y cancelar el valor total del giro presupuestal (P40) asociado, de manera que este último quede completamente saldado. No obstante, se evidenció que el sistema está afectando los giros presupuestales por un valor inferior al registrado en los P40, dejando saldos pendientes en dichos documentos, situación que no corresponde al comportamiento esperado.

Es importante precisar que el comportamiento de acceso se genera correctamente y no presenta inconsistencias. Si

|                                               |                                       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| Solicitante                                   | Catalina Fernández Restrepo           |
| Creación                                      | 30 de junio de 2026 a las 7:42        |
| Última actividad                              | 10 de julio de 2026 a las 8:31        |
| Asignado a                                    | Vidal Munoz                           |
| ID                                            | #1312513                              |
| Estado                                        | En análisis                           |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18326/               |
| ID del cliente                                | N18326                                |
| Producto                                      | Novasoft                              |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web                    |
| Módulo                                        | Interfaces y parametrización contable |
| Naturaleza (Producto)                         | Incidente                             |
| Prioridad                                     | 2 - Alta                              |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                               |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1.                                |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | Hoy                                   |
| SLA                                           | Vencido                               |

## El envío automático de documento soporte no funciona



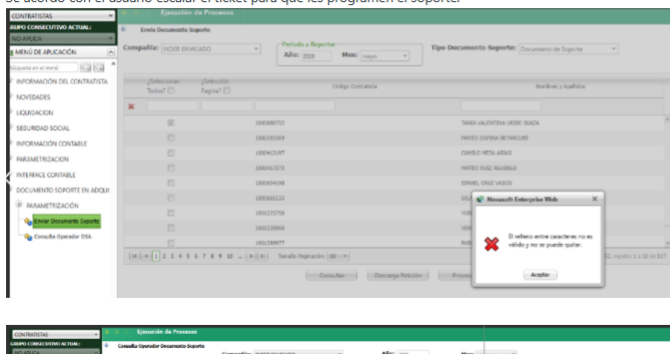
David Macias  
27 de julio de 2026 a las 8:59

Buen día, se esta tramitando caso bajo la SRS2026 - 0918. Informaremos sobre el avance del caso.  
Cordialmente  
David S. Álvarez M.  
Coordinador de soporte.



Angel Camargo  
2 de julio de 2026 a las 15:51

Buen día señor Ányelo Gómez: 3116251628  
Según conversación, en módulo Contratistas, en el proceso de Enviar Documento Soporte y Consulta Operador DSA, les está generando novedad: "El relleno entre caracteres no es válido y no se puede quitar". El usuario menciona que este proceso es masivo para muchos documentos.  
Se acordó con el usuario escalar el ticket para que les programen el soporte.



|                              |                                             |
|------------------------------|---------------------------------------------|
| Solicitante                  | Catalina Fernández Restrepo                 |
| Creación                     | 2 de julio de 2026 a las 14:33              |
| Última actividad             | 27 de julio de 2026 a las 8:59              |
| Asignado a                   | David Macias                                |
| ID                           | #1318216                                    |
| Estado                       | En análisis                                 |
| Nombre del Cliente           | INDER ENVIGADO /N18326/                     |
| ID del cliente               | N18326                                      |
| Producto                     | Novasoft                                    |
| Proceso                      | ERP Enterprise Web                          |
| Módulo                       | Facturación electrónica y documento soporte |
| Naturaleza (Producto)        | Incidente                                   |
| Prioridad                    | 1 - Crítica                                 |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud | Soporte                                     |
| Versión del Sistema          | 6.0.1.                                      |
| ¿Para cuándo lo              | Hoy                                         |

Fuente: SGI Código: F-GCA-034 Versión: 09 Fecha de Versión: 19 de febrero de 2024

página 8 de 18



PBX.(604) 448 20 98



www.inderenvigado.gov.co



Sede Principal:  
Polideportivo Sur de Envigado  
(Carrera 48#46 Sur 150 - Av Las Vegas)

## Problema con generación de egreso

David Macias

27 de julio de 2026 a las 8:47

Buen día, se esta tramitando la solicitud, bajo la SRS2026 - 0994. Estaremos informando sobre el avance.  
Cordialmente  
David S. Álvarez M.  
Coordinador de soporte.

Alexis Ulloa Gomez

6 de julio de 2026 a las 21:16

Cordial saludo

De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

Att.  
Alexis Ulloa G.  
Coordinador Mesa de Ayuda.

Catalina Fernández Restrepo

6 de julio de 2026 a las 16:02

Por favor contactar a Jéssica al celular 3207100855 o al correo jajaramillo@inderenvigado.gov.co

Catalina Fernández Restrepo

6 de julio de 2026 a las 16:01

Se envía pantallazo de error en la generación del Egreso correspondiente al lote 210

Error Egreso.png  
50 kB · Descargar



Agregar a la conversación

|                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| Solicitante      | Catalina Fernández Restrepo    |
| Creación         | 6 de julio de 2026 a las 16:01 |
| Última actividad | Ayer, 14:07                    |

|                                               |                                       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| Asignado a                                    | David Macias                          |
| ID                                            | #1322747                              |
| Estado                                        | En análisis                           |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18326/               |
| ID del cliente                                | N18326                                |
| Producto                                      | Novasoft                              |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web                    |
| Módulo                                        | Interfaces y parametrización contable |
| Naturaleza (Producto)                         | Incidente                             |
| Prioridad                                     | 2 - Alta                              |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                               |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1.                                |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | Hoy                                   |
| Clasificación (Línea de Soporte de Producto)  | Servicio ejecutado por el soporte     |
| SLA                                           | Vencido                               |

Archivos adjuntos

## No aparece la información en presupuesto de ingresos



David Macias

28 de julio de 2026 a las 11:19

Buen día, se programa conexión de segundo nivel, con el consultor de soporte Adolfo Vanegas. Continuando con la revisión de casos - Matriz de Seguimiento.

Cordialmente

David S. Álvarez M.

Coordinador de soporte.



Alexis Ulloa Gomez

27 de julio de 2026 a las 14:19

Cordial saludo,

De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

Att.

Alexis Ulloa G.

Coordinador Mesa de Ayuda.



Catalina Fernández Restrepo

27 de julio de 2026 a las 13:25

Revisando los recaudos efectivos del mes de julio y realizando la conciliación de los diferentes módulos, se encuentra que existen 181 facturas que no tienen el documento de recaudo en el módulo de presupuesto de ingresos (11), este punto también hace parte de las dificultades surgidas a partir de la actualización. Adjunto relación en Excel de los documentos mencionados anteriormente.

Por favor contactar a Anyelo Gómez al celular 311 6251628 o al correo agomez@inderenvigado.gov.co

[FACTURAS DE VENTA SIN PRESUPUESTO DE INGRESOS.xlsx](#)

20 kB · Descargar

|                                               |                                       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| Solicitante                                   | Catalina Fernández Restrepo           |
| Creación                                      | 27 de julio de 2026 a las 13:25       |
| Última actividad                              | 28 de julio de 2026 a las 11:19       |
| Asignado a                                    | Vidal Munoz                           |
| ID                                            | #1352085                              |
| Estado                                        | En análisis                           |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18325/               |
| ID del cliente                                | N18325                                |
| Producto                                      | Novasoft                              |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web                    |
| Módulo                                        | Interfaces y parametrización contable |
| Naturaleza (Producto)                         | Incidente                             |
| Prioridad                                     | 2 - Alta                              |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                               |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1.                                |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | Hoy                                   |
| SLA                                           | Vencido                               |



## Novedad con creación de documento de presupuesto

Alexis Ulloa Gomez  
3 de agosto de 2026 a las 10:52

Cordial saludo,

De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

Att.  
Alexis Ulloa G.  
Coordinador Mesa de Ayuda.

Catalina Fernández Restrepo  
3 de agosto de 2026 a las 10:24

Durante la elaboración de documentos presupuestales pudimos notar que la elaboración del subtipo p2101 no la permite realizar desde el módulo de documentos como se desarrollaba anteriormente, si no a través de un proceso especial, adicionalmente, cuando se va a realizar el subtipo p30 y se requiere tomar como documento de referencia un p2101 no es posible, solo permite llamar el subtipo p21.

Por favor contactar a Ányelo Gómez al celular 311 6251628 o al correo agomez@inderenvigado.gov.co

Agregar a la conversación

|                                               |                                        |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------|
| Solicitante                                   | Catalina Fernández Restrepo            |
| Creación                                      | 3 de agosto de 2026 a las 10:24        |
| Última actividad                              | 3 de agosto de 2026 a las 10:52        |
| Asignado a                                    | David Macias                           |
| ID                                            | #1362130                               |
| Estado                                        | En análisis                            |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18326/                |
| ID del cliente                                | N18326                                 |
| Producto                                      | Novasoft                               |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web                     |
| Módulo                                        | Diferencias en los balances y reportes |
| Naturaleza (Producto)                         | Incidente                              |
| Prioridad                                     | 2 - Alta                               |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                                |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1.                                 |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | Hoy                                    |
| SLA                                           | Vencido                                |

## Problema con informe de ingresos



Alexis Ulloa Gomez

3 de agosto de 2026 a las 10:52

Cordial saludo,

De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

Att.

Alexis Ulloa G.

Coordinador Mesa de Ayuda.



Catalina Fernández Restrepo

3 de agosto de 2026 a las 10:44

El informe mensual de ejecución de ingresos (reporte INGU210) no presenta valores reales de acuerdo a los movimientos presupuestales, ya que no contempla todos los subtipos de documentos requeridos, pues no tiene en cuenta las adiciones al presupuesto de ingresos, las notas crédito de facturas de contado no disminuyen el presupuesto y las notas al presupuesto con el subtipo i12 e i13 no tienen efecto en el reporte. Por favor contactar a Ányelo Gómez al celular 311 6251628 o al correo agomez@inderenvigado.gov.co



Agregar a la conversación

|                                               |                                 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|
| Solicitante                                   | Catalina Fernández Restrepo     |
| Creación                                      | 3 de agosto de 2026 a las 10:44 |
| Última actividad                              | 3 de agosto de 2026 a las 10:52 |
| Asignado a                                    | David Macias                    |
| ID                                            | #1362170                        |
| Estado                                        | En análisis                     |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18326/         |
| ID del cliente                                | N18326                          |
| Producto                                      | Novasoft                        |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web              |
| Módulo                                        | Reportes                        |
| Naturaleza (Producto)                         | Incidente                       |
| Prioridad                                     | 2 - Alta                        |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                         |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1.                          |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | Hoy                             |
| SLA                                           | Vencido                         |



## Problema con acta de pago

Alexis Ulloa Gomez  
4 de agosto de 2026 a las 11:57

Cordial saludo,

De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

Att.  
Alexis Ulloa G.  
Coordinador Mesa de Ayuda.

Angel Camargo  
4 de agosto de 2026 a las 11:57

Buen día señora Catalina,  
Según conversación, la novedad la requieren para el módulo contratación, la usuaria indica que es una funcionalidad personalizada.

Se acordó con la usuaria escalar el ticket para que les programen el soporte.  
Cordialmente, Ángel Mora, Consultor de Soporte

Catalina Fernández Restrepo  
4 de agosto de 2026 a las 10:33

Al momento de generar el acta de pago de una persona que ya tiene un segundo contrato, no está apareciendo en el valor del contrato, el del contrato actual, sino que suma los dos y lo mismo pasa con el saldo del contrato

Acta de pago.png  
70 kB · Descargar

Contrato Viviana Mesa.png  
90 kB · Descargar

Acta de pago.pdf  
400 kB · Descargar

|                                               |                                                        |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Solicitante                                   | Catalina Fernández Restrepo                            |
| Creación                                      | 4 de agosto de 2026 a las 10:33                        |
| Última actividad                              | 4 de agosto de 2026 a las 12:08                        |
| Asignado a                                    | David Macias                                           |
| ID                                            | #1364438                                               |
| Estado                                        | En análisis                                            |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18326/                                |
| ID del cliente                                | N18326                                                 |
| Producto                                      | Novasoft                                               |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web                                     |
| Módulo                                        | Personalizaciones                                      |
| Naturaleza (Producto)                         | Incidente                                              |
| Prioridad                                     | 2 - Alta                                               |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                                                |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1.                                                 |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | Hoy                                                    |
| Clasificación (Línea de Soporte de Producto)  | Parametrización/concepto/liberación documentada (H D1) |
| SLA                                           | Vencido                                                |



El caso que a continuación se refleja fue cerrado sin estar solucionado el tema de las dispersiones, que es el proceso automatizado mediante el cual una empresa distribuye fondos de forma masiva desde una cuenta centralizada hacia múltiples destinatarios.

## Información incompleta en TESU401



David Macías  
27 de julio de 2026 a las 0:17

Buen día. Se realizan modificaciones solicitadas, con apoyo del ingeniero de personalizaciones Daniel Guerrero. Se procede a dar cierre al ticket, ya que no corresponde al alcance de mesa de ayuda.  
Cordialmente  
David S. Álvarez M.  
Coordinador de soporte.



David Macías  
4 de junio de 2026 a las 17:31

Buen día, se programa revisión para el día de mañana con el consultor de soporte Adolfo Vanegas.  
Cordialmente  
David S. Álvarez M.  
Coordinador de soporte.



Alexis Ulloa Gomez  
4 de junio de 2026 a las 11:19

Cordial saludo.

De acuerdo con las políticas de mesa de ayuda, cuando un usuario registre tres (3) o más tickets en la misma fecha relacionados con la misma aplicación, se procede a escalar el ticket.

Cordialmente.  
Alexis Ulloa G.  
Coordinador Mesa de Ayuda.

|                                               |                                |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|
| Solicitante                                   | Catalina Fernández Restrepo    |
| Creación                                      | 4 de junio de 2026 a las 10:45 |
| Última actividad                              | Ayer, 18:04                    |
| Asignado a                                    | Vidal Munoz                    |
| ID                                            | #1279015                       |
| Estado                                        | Cerrado                        |
| Nombre del Cliente                            | INDER ENVIGADO /N18326/        |
| ID del cliente                                | N18326                         |
| Producto                                      | Novasoft                       |
| Proceso                                       | ERP Enterprise Web             |
| Módulo                                        | Reportes                       |
| Naturaleza (Producto)                         | Incidente                      |
| Prioridad                                     | 2 - Alta                       |
| [Novasoft] Tipo de Solicitud                  | Soporte                        |
| Versión del Sistema                           | 6.0.1.                         |
| ¿Para cuándo lo necesita? Justifique el Plazo | Lo antes posible.              |



Catalina Fernández Restrepo  
4 de junio de 2026 a las 10:45

Favor validar el requerimiento inicial sobre el informe personalizado del TES401 que en su momento nos diseñaron con el TESU401 en el cual se solicitó que este fuera una copia del TES114 del Novasoft antiguo según el clausulado anexo del contrato 713-25 (Módulo de Tesorería- Auxiliar detallado o resumido por banco) y los requerimientos de dicho soporte se realizó cuando se pasaron las necesidades de cada módulo. Específicamente necesitamos que el TESU401

- Debe traer el saldo inicial
- La columna saldo a la derecha de cada renglon debe realizar el calculo saldo inicial + movimiento debito – movimiento crédito
- El saldo final debe realizar el calculo saldo inicial + total débitos – total créditos
- Debe contener igual que el reporte TES114 todos los tipos de documento es decir los 510, 302, 410,220,250, 040, 259 relacionando detalladamente el numero de documento y discriminando cada partida no en bloque sino detallado (diferenciando el banco/caja registrado )
- Adicional se evidencia que cuando hace la **dispensación** ( tipo de doc 259 ) además de llevarla en bloque ( siendo necesario que sea detallado ) la esta haciendo incompleta ejm el documento 000111 por 9.958.000(mes de abril) ya que no esta retornando a caja la parte que corresponde a efectivo para este caso

|                           |           |           |
|---------------------------|-----------|-----------|
| Tipo Doc 259 – Doc 000111 | DEBITO    | CREDITO   |
| caja                      |           | 9.958.000 |
| Bancolombia               | 7.383.000 |           |
| caja                      | 2.275.000 | FALTA     |

Teniendo en cuenta que el reporte TESU401, es el reporte con el que se concilia con el módulo Contabilidad NIF reporte NIF201, que para tal caso sería copias paralelas de la información y allí poder identificar que no esta subiendo correctamente a las cuentas de balance.

|                                              |                                   |
|----------------------------------------------|-----------------------------------|
| Clasificación (Línea de Soporte de Producto) | Servicio ejecutado por el soporte |
| SLA                                          | Vencido                           |
|                                              |                                   |

Fuente: SGI Código: F-GCA-034 Versión: 09 Fecha de Versión: 19 de febrero de 2024

página 14 de 18



PBX.(604) 448 20 98



www.inderenvigado.gov.co



Sede Principal:  
Polideportivo Sur de Envigado  
(Carrera 48#46 Sur 150 – Av Las Vegas)

Estos tickets (casos de soporte reportados en la mesa de ayuda) que se relacionan a continuación, aunque no están vencidos todavía, son errores que se han presentado de forma recurrente y que en su mayoría se habían solucionado, pero que a causa de una actualización que no tuvo en cuenta los ajustes que se habían realizado al sistema anteriormente, nuevamente se están presentando, afectando gravemente la operación de la entidad, lo que supone una falla en la calidad de lo prestado lo cual impacta directamente el riesgo de calidad del servicio y su cumplimiento pleno

|                                                                  |          |             |                        |             |
|------------------------------------------------------------------|----------|-------------|------------------------|-------------|
| <a href="#">Problema contratos proveedores</a>                   | #1367546 | 5 ago 2026  | 5 ago 2026, 5:14 p.m.  | En análisis |
| <a href="#">Problema con presupuesto de gastos</a>               | #1367976 | 5 ago 2026  | 5 ago 2026, 4:03 p.m.  | En análisis |
| <a href="#">Problema con acta de pago</a>                        | #1368459 | 6 ago 2026  | 6 ago 2026, 10:31 a.m. | En análisis |
| <a href="#">Problema con egreso</a>                              | #1373256 | 10 ago 2026 | Ayer, 10:08 a.m.       | En análisis |
| <a href="#">No aparece documento</a>                             | #1374006 | 10 ago 2026 | Ayer, 2:47 p.m.        | En análisis |
| <a href="#">Inconsistencia en generación de P40 contratistas</a> | #1374866 | 11 ago 2026 | Hoy, 8:35 a.m.         | En análisis |

Adicionalmente, la mayoría de los casos que tenemos pendientes son trasladados al área de desarrollo a través de SRS, pero no se tiene una solución pronta, ni una fecha de entrega, que garantice la continuidad de los procesos.

### 2.3. . Cumplimiento de la Obligación específica N.º 11

La obligación establece: “Presentar un informe de las pruebas de restauración realizadas al sistema ERP”.

A la fecha esta supervisión no ha recibido el informe correspondiente ni se ha informado formalmente, si las pruebas de restauración fueron realizadas durante el periodo contractual evaluado (Entre el 1 de junio y 12 de agosto).

Por lo anterior, se requiere:

1. Informar si las pruebas de restauración fueron ejecutadas.
2. Indicar las fechas, ambientes, bases de datos y componentes objeto de prueba.
3. Presentar los resultados obtenidos.
4. Identificar los errores, limitaciones o riesgos detectados.
5. Informar las medidas correctivas adoptadas.

Fuente: SGI Código: F-GCA-034 Versión: 09 Fecha de Versión: 19 de febrero de 2024

página 15 de 18

6. Aportar las evidencias técnicas correspondientes.

En respuesta enviada el 27 de Julio enviada por David Álvarez, la cual cito:

*“Novasoft no realiza pruebas de restauración mensuales sobre las bases de datos. Estas pruebas se ejecutan de forma anual, seleccionando una muestra de clientes.”*

*Si se hace una lectura plena y completa de las condiciones del contrato, ésta respuesta no es de recibo, toda vez que se estipuló como obligación específica, lo que e indica que al menos una vez, (al no definirse una periodicidad de la misma) debe estar presente en el actuar del contratista para con el contratante.*

Aceptar la actuación no para el contrato, sino de forma subjetiva en el actuar de la empresa sometiéndolo a un aleas la revisión de nuestra base de datos, es permitir que sea el querer de NOVASOFT el que gobierne esta actuación, lo que de paso haría que omita la interpretación correcta del contrato desde la supervisión siendo la literalidad de la misma el método indicado por la jurisprudencia y la doctrina para hacer cumplir con los fines del estado en el marco de la relación comercial pública. En consecuencia se reitera que los datos solicitados deben ser entregados en el menor tiempo posible.

### 3. REQUERIMIENTO:

Con fundamento en lo anterior, se requiere formalmente a NOVASOFT S.A.S. para que, **a más tardar el 18 de agosto de 2026, a las 4 p.m.**, remita a través del correo electrónico [cfernandez@inderenvigado.gov.co](mailto:cfernandez@inderenvigado.gov.co) lo siguiente:

1. Los documentos, informes y estimaciones señalados en esta comunicación.
2. La actualización y normalización de los casos pendientes relacionados en el anexo.
3. Una explicación escrita sobre las causas que originaron las situaciones advertidas.
4. Un plan de corrección y normalización que contenga actividades, responsables y fechas ciertas de cumplimiento.
5. Las evidencias que acrediten las actuaciones adelantadas.
6. Las medidas preventivas adoptadas para evitar la reiteración de estas situaciones.



7. Dada la gravedad de las afectaciones de operación del software y las implicaciones que esto ha tenido, requerimos que se haga efectivo el ofrecimiento albergado en la propuesta. Veamos

#### **2.5 ALCANCE Y DESCRIPCION DE SERVICIOS.**

- ✓ Los **ANS OFRECIDOS** se prestan según lo establecido en el documento adjunto ANEXO ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.
- ✓ Definición de **HORAS DE SOPORTE**:  
Corresponde a las horas que NOVASOFT, presta al cliente a través de los consultores de soporte; que se programan de acuerdo con la necesidad del servicio reportada por el cliente en la mesa de ayuda, y que se deban escalar por no encontrar solución inicial, y aquellas que por solicitud directa del cliente se programa para atender actividades específicas de acompañamiento, que de común acuerdo entre las partes se defina realizar. Las horas de soporte a prestar se descontarán de la bolsa contratada por el cliente, excepto aquellas horas que corresponde a atención en garantía por fallas del sistema.

El acompañamiento solicitado amerita el desplazamiento de un equipo profesional compuesto por un consultor y un desarrollador, a las instalaciones de nuestra entidad, con el fin de que dicho acompañamiento sea mayormente asertivo en la solución definitiva de todos los problemas de funcionamiento que tiene el software actualmente. Esta petición deriva del llamado de emergencia expuesto por la Directora Financiera y la Jefe de la oficina asesora de control interno, quienes de manera explícita abogan por soluciones inmediatas (se anexa prueba de correos electrónicos).

**La respuesta deberá pronunciarse de manera individual, clara y verificable frente a cada una de las obligaciones y casos relacionados.**

#### **4. Actuación en el marco la vigilancia contractual.**

La presente comunicación se formula en ejercicio de las funciones de seguimiento y supervisión contractual y tiene como finalidad obtener la subsanación de las situaciones advertidas, así como garantizar la continuidad y adecuada prestación del servicio.

Este requerimiento no constituye, por sí mismo, una sanción ni una declaratoria definitiva de incumplimiento, es una manifestación del principio constitucional debido proceso para que el trascurso dado puedan ustedes hacer valer sus comentarios y argumentos o corregir su actuar frente presuntamente no cumplido hasta el momento. No obstante, la falta de respuesta, la respuesta insuficiente, la ausencia de subsanación o la persistencia de las

Fuente: SGI Código: F-GCA-034 Versión: 09 Fecha de Versión: 19 de febrero de 2024

página **17 de 18**

situaciones advertidas podrá dar lugar a la elaboración del correspondiente informe de supervisión y a la solicitud de inicio de las actuaciones contractuales previstas en el contrato y en la normativa aplicable.

Esta misma petición, será elevada con copia al garante (Seguros del Estado) como quiera que nuestro contrato está respaldado bajo la póliza de seguros # 33-44-101273336

Atentamente,

*Catalina Fernández Rpo.*

Catalina Fernández Restrepo

Supervisora



## Catalina Fernández Restrepo

---

**De:** Francy Julieth Ibarra Urrego  
**Enviado el:** martes, 4 de agosto de 2026 4:15 p.m.  
**Para:** dalvarez; Catalina Fernández Restrepo; Andrea Paola Castañeda Angarita; José Fernando Vélez Zapata; Luis Felipe Toro Ramírez; Anyelo Steven Gómez Gómez  
**CC:** Angelica Margarita Martinez Moreno; Isabel Cristina Fernández Herrera; Alejandra María Soto Santa; Diego Echavarría Giraldo  
**Asunto:** RE: Revisión ajustes contratistas.

Cordial saludo.

Por medio del presente me permito manifestar formalmente la profunda preocupación del Instituto frente a los reiterados incumplimientos en la atención de las incidencias reportadas sobre el sistema, las cuales han sido informadas oportunamente en múltiples reuniones de seguimiento, mediante solicitudes SRS, tickets de soporte y demás canales dispuestos para tal fin.

A pesar de las constantes alertas elevadas por el equipo del INDER Envigado, persisten situaciones que afectan gravemente la operación financiera, contable y presupuestal de la Entidad. Resulta especialmente preocupante que existan solicitudes con más de un mes de antigüedad sin solución definitiva o que sean reasignadas continuamente a diferentes asesores que desconocen el funcionamiento de nuestros procesos, situación que incrementa significativamente los tiempos de respuesta, obliga a repetir el diagnóstico en cada atención y retrasa injustificadamente la solución de las incidencias.

De igual manera, es necesario expresar nuestra inconformidad frente a las actualizaciones realizadas sobre la plataforma. Si bien entendemos que hacen parte del mantenimiento del sistema, estas no pueden ejecutarse sin garantizar la estabilidad de los procesos previamente corregidos. En repetidas ocasiones, dichas actualizaciones han generado regresiones funcionales, ocasionando que procesos que ya se encontraban estabilizados vuelvan a presentar fallas, obligando al equipo del Instituto a reiniciar pruebas, reportes y validaciones, con el consecuente desgaste operativo y pérdida de tiempo.

Actualmente la situación reviste un nivel **CRITICO**. A la fecha existen aproximadamente **750 cuentas pendientes de causación**, lo que ha impedido realizar oportunamente el proceso normal de pago. Como consecuencia, la Entidad se ha visto obligada a efectuar pagos directamente desde la entidad bancaria para evitar mayores afectaciones a contratistas y proveedores, incrementando considerablemente los riesgos financieros, contables y de control interno, especialmente la omisión de cuentas por pagar, diferencias en las conciliaciones bancarias y dificultades para garantizar la integridad de la información financiera.

A lo anterior se suma que los reportes de conciliación generados por el sistema continúan sin contener la información mínima necesaria para identificar de manera adecuada los movimientos entre caja y bancos, limitando las labores de verificación, conciliación y control que deben realizarse diariamente.

Resulta igualmente preocupante que una incidencia tan crítica como la imposibilidad de realizar la causación de cuentas, proceso esencial para el funcionamiento financiero de la Entidad, **no haya recibido una atención prioritaria e inmediata**. Más aún cuando este proceso ya había sido

estabilizado por su equipo y, tras las últimas actualizaciones, volvió a presentar fallas. **No es aceptable** que una situación que compromete el normal funcionamiento institucional permanezca sin atención durante varios días, quedando supeditada a la disponibilidad de agenda del personal de soporte, sin que se activen mecanismos de atención urgente o se disponga del recurso técnico necesario para resolver la contingencia de manera inmediata, incluso durante fines de semana cuando la criticidad de la situación así lo amerita.

Las consecuencias de esta situación trascienden el ámbito operativo, ya que comprometen el cumplimiento de obligaciones legales relacionadas con la oportunidad en los pagos, el cierre contable, la ejecución presupuestal, la confiabilidad de la información financiera y la atención de los requerimientos de los organismos de control.

En razón de lo anterior, me permito elevar formalmente esta alerta, con copia al equipo jurídico del INDER Envigado, con el fin de dejar trazabilidad de los reiterados incumplimientos en la prestación del servicio, de los tiempos excesivos de respuesta y de las afectaciones generadas a la operación institucional, para que se evalúen las acciones contractuales y administrativas a que haya lugar.

Solicitamos que se adopten de manera inmediata las medidas necesarias para asignar los recursos técnicos requeridos **ADECUADOS** y garantizar la solución definitiva de las incidencias críticas, así como la implementación de un plan de estabilización que permita restablecer la operación normal del sistema y evitar la recurrencia de este tipo de situaciones.

Quedamos atentos a una solución inmediata para la causación y a un cronograma concreto de solución que permita superar las contingencias descritas.

Atentamente,



Franc

Direct

 (604

 WWW

**De:** David Stiven Alvarez Macias <dalvarez@novasoft.com.co>

**Enviado:** martes, 4 de agosto de 2026 15:27

**Para:** Catalina Fernández Restrepo <cfernandez@inderenvigado.gov.co>; Andrea Paola Castañeda Angarita <acastaneda@novasoft.com.co>

**Cc:** Francy Julieth Ibarra Urrego <fibarra@inderenvigado.gov.co>; Angelica Margarita Martinez Moreno <amartinez@novasoft.com.co>

**Asunto:** Revisión ajustes contratistas.

Buen día, Sra. Catalina.

De acuerdo con nuestra conversación, confirmo programación de conexión remota para el día de mañana, de 08:00am a 12:00pm con la consultora de soporte @Andrea Paola Castañeda Angarita. Para revisión del caso en asunto.

Quedo atento a sus comentarios.

Cordialmente,



**David S. Álvarez M.**  
Coordinador de Soporte

**Ventas:** (+57) 301 254 59 22 | **Admin:** (+57) 300 487 04 42

Av. Carrera 45 No. 108-27 / Torre 1 / Oficina 1402.

Edificio Paralelo 108. **Bogotá - Colombia.**



CO23-07587

Confidencialidad: La información contenida en este correo es de carácter confidencial entre el usuario exclusivo del destinatario. Se prohíbe a cualquier persona o entidad distinta el receptor, cualquier revisión, retransmisión, distribución u otro uso, así como cualquier acción tomada o omitida en relación con este documento sin autorización expresa del destinatario. Si usted no es el receptor autorizado, por favor déjelo a parte entera, si recibe este mensaje por equivocación, elimínelo o infórmenos al emisor en correo.

## Catalina Fernández Restrepo

---

**De:** Francy Julieth Ibarra Urrego  
**Enviado el:** martes, 11 de agosto de 2026 10:58 a.m.  
**Para:** wilsonm@novasoft.com.co; Diego Echavarría Giraldo; Alejandra María Soto Santa; Catalina Fernández Restrepo; Isabel Cristina Fernández Herrera  
**Asunto:** URGENTE – Inestabilidad crítica del sistema y afectación de procesos institucionales

Estimado Supervisor,

Me permito manifestar, en calidad de Directora, nuestra **alta preocupación por la situación crítica que actualmente presenta el sistema**, teniendo en cuenta que nos encontramos a mediados del mes de agosto y, a la fecha, **el software no ha logrado estabilizarse**.

Esta situación ha sido informada reiteradamente al operador del software **Novasoft**, mediante comunicaciones escritas, llamadas telefónicas y reuniones, en las cuales se ha expuesto de manera clara la gravedad de las dificultades, especialmente la **cantidad de contratistas que aún se encuentran sin pago**, así como las dificultades que se vienen presentando con las adiciones contractuales y los procesos de causación.

A lo anterior se suman otras situaciones que continúan afectando la operación institucional, entre ellas:

- Dificultades en los reportes requeridos para la conciliación de cajas y bancos.
- Inconsistencias en los reportes de presupuesto de ingresos.
- Reprocesos constantes sobre situaciones que ya habían sido subsanadas y que vuelven a presentarse después de actualizaciones realizadas por el operador.
- Tiempos excesivos para la atención y solución de los casos reportados.
- Dificultades y riesgos en la generación de reportes destinados a los entes de control, que han requerido ajustes manuales.
- Falta de respuesta oportuna frente a situaciones que han sido calificadas como urgentes y prioritarias.

Particularmente preocupante es la situación relacionada con la **causación y pago de contratistas**, teniendo en cuenta que esta problemática impacta directamente los ingresos de numerosas familias. A pesar de las conversaciones y solicitudes realizadas, incluso para obtener atención inmediata del asesor, actualmente se requiere esperar disponibilidad de agenda, lo cual resulta **incompatible con la urgencia y gravedad de la situación**.

Es importante recordar que ya se había solicitado al operador un **plan de acción concreto**; sin embargo, las medidas implementadas hasta el momento no han sido eficaces para garantizar la estabilidad del sistema ni solucionar de manera definitiva las situaciones reportadas.

Como Directora, considero necesario dejar constancia de que **el nivel de riesgo y afectación es alto**, más aún cuando el contrato se encuentra próximo a finalizar y el sistema, a la fecha, **continúa sin presentar la estabilidad requerida para garantizar la adecuada operación institucional**.

Por lo anterior, solicitamos de manera **inmediata y prioritaria la intervención del Gerente de Novasoft**, con la adopción de medidas concretas, responsables y tiempos definidos que permitan solucionar de fondo estas situaciones.

**No podemos continuar con agendas prolongadas, reprocesos y respuestas que no se traduzcan en soluciones efectivas.** La situación requiere decisiones de nivel gerencial y atención inmediata.

Agradezco su apoyo y gestión para que esta solicitud sea atendida con la prioridad que amerita.



**Franc**

**Direct**

 (604

 WWW

## Catalina Fernández Restrepo

---

**De:** Isabel Cristina Fernández Herrera  
**Enviado el:** martes, 11 de agosto de 2026 6:28 p. m.  
**Para:** Catalina Fernández Restrepo; Francy Julieth Ibarra Urrego; Diego Echavarría Giraldo; Alejandra María Soto Santa  
**Asunto:** RE: URGENTE – Inestabilidad crítica del sistema y afectación de procesos institucionales  
**Importancia:** Alta

Buenas tardes

Es muy preocupante la situación expresada por las diferentes áreas que operan el mencionado sistema de información, entre las acciones que se propongan para dar solución definitiva y efectiva recomendando analizar la posibilidad de requerirle al proveedor que nos envíe uno o dos ingenieros a nuestras instalaciones y que desde acá revisen de una manera mas cercana las diferentes inconsistencias que se están presentando e ir dando solución (es de tener en cuenta que trabajarían con sus equipos para que establezcan conexión a sus bases de datos). Su permanencia sería hasta tanto la herramienta presente estabilidad, de esta manera la atención sería mas inmediata y preferencial.

**¡Gracias por tu compromiso!**



**Isabel Cristina Fernández Herrera**

**Jefe de Oficina de Control Interno**

 (604) 448 20 98

 [www.inderenvigado.gov.co](http://www.inderenvigado.gov.co)

 Índer Envigado  
 @inderenvigado  
 @inderenvigado  
 @InderEnvigadoOficial

---

**De:** Catalina Fernández Restrepo <cfernandez@inderenvigado.gov.co>

**Enviado el:** martes, 11 de agosto de 2026 11:33 a. m.

**Para:** Francy Julieth Ibarra Urrego <fibarra@inderenvigado.gov.co>; Diego Echavarría Giraldo <dechavarria@inderenvigado.gov.co>; Alejandra María Soto Santa <asoto@inderenvigado.gov.co>; Isabel Cristina Fernández Herrera <ifernandez@inderenvigado.gov.co>

**Asunto:** RE: URGENTE – Inestabilidad crítica del sistema y afectación de procesos institucionales

Buenos días, el día de hoy envié a jurídica del Inder Envigado, el requerimiento oficial para que sea remitido al proveedor y vincular a la aseguradora, para así presionar para que cumplan con todo lo pendiente y que está afectando tanto la operación del Inder Envigado.

Atentamente,



**Catalina Fernández Restrepo**

Ingeniera de sistemas - Líder TIC



PBX: 448 20 98 Ext. 239



[www.inderenvigado.gov.co](http://www.inderenvigado.gov.co)



Inder Envigado



@inderenvigado



inderenvigado

**De:** Francy Julieth Ibarra Urrego <[fibarra@inderenvigado.gov.co](mailto:fibarra@inderenvigado.gov.co)>

**Enviado el:** martes, 11 de agosto de 2026 10:58 a. m.

**Para:** [wilsonm@novasoft.com.co](mailto:wilsonm@novasoft.com.co); Diego Echavarría Giraldo <[dechavarria@inderenvigado.gov.co](mailto:dechavarria@inderenvigado.gov.co)>; Alejandra María Soto Santa <[asoto@inderenvigado.gov.co](mailto:asoto@inderenvigado.gov.co)>; Catalina Fernández Restrepo <[cfernandez@inderenvigado.gov.co](mailto:cfernandez@inderenvigado.gov.co)>; Isabel Cristina Fernández Herrera <[ifernandez@inderenvigado.gov.co](mailto:ifernandez@inderenvigado.gov.co)>

**Asunto:** URGENTE – Inestabilidad crítica del sistema y afectación de procesos institucionales

Estimado Supervisor,

Me permito manifestar, en calidad de Directora, nuestra **alta preocupación por la situación crítica que actualmente presenta el sistema**, teniendo en cuenta que nos encontramos a mediados del mes de agosto y, a la fecha, **el software no ha logrado estabilizarse**.

Esta situación ha sido informada reiteradamente al operador del software **Novasoft**, mediante comunicaciones escritas, llamadas telefónicas y reuniones, en las cuales se ha expuesto de manera clara la gravedad de las dificultades, especialmente la **cantidad de contratistas que aún se encuentran sin pago**, así como las dificultades que se vienen presentando con las adiciones contractuales y los procesos de causación.

A lo anterior se suman otras situaciones que continúan afectando la operación institucional, entre ellas:

- Dificultades en los reportes requeridos para la conciliación de cajas y bancos.
- Inconsistencias en los reportes de presupuesto de ingresos.
- Reprocesos constantes sobre situaciones que ya habían sido subsanadas y que vuelven a presentarse después de actualizaciones realizadas por el operador.
- Tiempos excesivos para la atención y solución de los casos reportados.
- Dificultades y riesgos en la generación de reportes destinados a los entes de control, que han requerido ajustes manuales.
- Falta de respuesta oportuna frente a situaciones que han sido calificadas como urgentes y prioritarias.

Particularmente preocupante es la situación relacionada con la **causación y pago de contratistas**, teniendo en cuenta que esta problemática impacta directamente los ingresos de numerosas familias. A pesar de las conversaciones y solicitudes realizadas, incluso para obtener atención inmediata del asesor, actualmente se requiere esperar disponibilidad de agenda, lo cual resulta **incompatible con la urgencia y gravedad de la situación**.

Es importante recordar que ya se había solicitado al operador un **plan de acción concreto**; sin embargo, las medidas implementadas hasta el momento no han sido eficaces para garantizar la estabilidad del sistema ni solucionar de manera definitiva las situaciones reportadas.

Como Directora, considero necesario dejar constancia de que **el nivel de riesgo y afectación es alto**, más aún cuando el contrato se encuentra próximo a finalizar y el sistema, a la fecha, **continúa sin presentar la estabilidad requerida para garantizar la adecuada operación institucional**.

Por lo anterior, solicitamos de manera **inmediata y prioritaria la intervención del Gerente de Novasoft**, con la adopción de medidas concretas, responsables y tiempos definidos que permitan solucionar de fondo estas situaciones.

**No podemos continuar con agendas prolongadas, reprocesos y respuestas que no se traduzcan en soluciones efectivas.** La situación requiere decisiones de nivel gerencial y atención inmediata.

Agradezco su apoyo y gestión para que esta solicitud sea atendida con la prioridad que amerita.



**Franc**

**Direct**

 (604

 **WWW**