Informe	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
001	13/10/2026	Informe de facturación	Lorena Cano Pineda	Aprendiz Sena

ALCANCE DEL CONTRATO

INFORME NUMERO	**001**
FECHA	**13/10/2026**
NOMBRE DE LA ENTIDAD	**RED VITAL PAIPA S.A. ESP**
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS MÓDULOS DE CONTABILIDAD, TESORERÍA, CONTROL PRESUPUESTAL, ALMACÉN E INVENTARIOS, NÓMINA, FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DEMÁS COMPONENTES DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA UTILIZADA POR RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., INCLUYENDO LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS, LA GENERACIÓN Y ENTREGA DE COPIAS DE SEGURIDAD, LA DOCUMENTACIÓN Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN, Y EL ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TRANSICIÓN Y CIERRE ORDENADO DEL SERVICIO.
FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO	**02-09-2026**
PLAZO EJECUCION	**120 DIAS**
FECHA FINAL	**31/12/2026**
No CONTRATO SEGÚN LA ENTIDAD	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. Nº 047 DE 2026
E-MAIL OFICIAL ENTIDAD	subadministrativo@redvitalpaipa.com
INTERVENTOR Y CARGO	Julián Acosta
TELÉFONOS CEL. OFICIALES INTERVENTOR	314 4888564- 313 2043751

FECHA ACTA DE INICIO: 02 DE SEPTIEMBRE DE 2026

PRODUCTOS / SERVICIOS DE TRABAJO CONTRATADOS

PRODUCTOS / SERVICIOS CONTRATADOS	% EJECUTADO	% POR EJECUTAR	CONTRATADO	EJECUCIÓN CORTE ANTERIOR	EJECUCIÓN PERIODO ACTUAL	TOTAL EJECUTADO	POR EJECUTAR
DERECHO A ACTUALIZACIONES - VIGENCIA 2025 WEB - Contabilidad WEB - Tesorería WEB - Control Presupuestal WEB - Almacen, Inventarios y Devolutivos WEB - Nomina	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	3,00
GESTION DE INCIDENCIAS (Mensual) (Interrupción o falla del servicio en el uso del software de los módulos contratados)	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	3,00
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Horas) (Requerimientos de servicio diferentes a fallas o interrupciones de los módulos contratados)	128%	-28%	15	0,00	19,16	19,16	-4,16
TOL - TRAMITES EN LINEA RENOVACION - Consulta e impresión factura de servicios públicos periodo actual - Notaria electronica - Certificado de firma digital	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	3,00
TRANSACCIONES PSE	8%	92%	3200	0,00	261,00	261,00	2939,00
TRANSACCIONES DOC EQUIVALENTE ELECTRONICO	49%	51%	66500	0,00	32316,00	32316,00	34184,00
SERVICIO CLOUD EXCLUIDO BAJO PLATAFORMA SAAS	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	3,00
	41%	59%					

Informe	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
001	13/10/2026	Informe de facturación	Lorena Cano Pineda	Aprendiz Sena

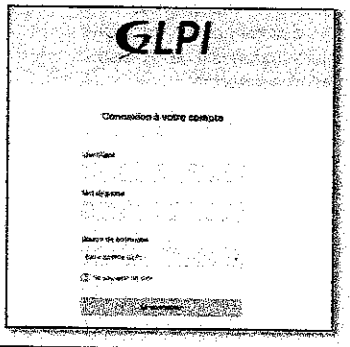
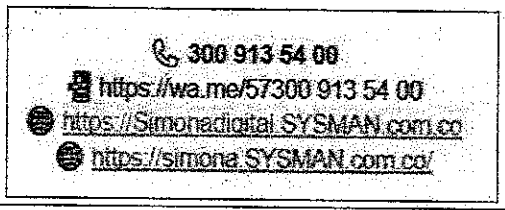
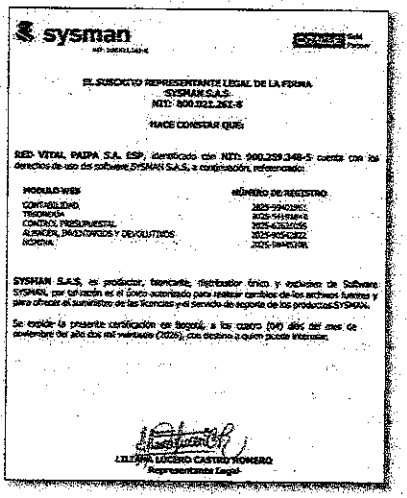
ALCANCE DEL CONTRATO

INFORME NUMERO	**001**
FECHA	**13/10/2026**
NOMBRE DE LA ENTIDAD	**RED VITAL PAIPA S.A. ESP**
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS MÓDULOS DE CONTABILIDAD, TESORERÍA, CONTROL PRESUPUESTAL, ALMACÉN E INVENTARIOS, NÓMINA, FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DEMÁS COMPONENTES DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA UTILIZADA POR RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., INCLUYENDO LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS, LA GENERACIÓN Y ENTREGA DE COPIAS DE SEGURIDAD, LA DOCUMENTACIÓN Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN, Y EL ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TRANSICIÓN Y CIERRE ORDENADO DEL SERVICIO.
FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO	**02-09-2026**
PLAZO EJECUCION	**120 DIAS**
FECHA FINAL	**31/12/2026**
No CONTRATO SEGÚN LA ENTIDAD	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. Nº 047 DE 2026
E-MAIL OFICIAL ENTIDAD	subadministrativo@redvitalpaipa.com
INTERVENTOR Y CARGO	KATHERINE HURTADO FIGUEREDO
TELÉFONOS CEL. OFICIALES INTERVENTOR	314 4888564- 313 2043751

FECHA ACTA DE INICIO: 02 DE SEPTIEMBRE DE 2026

PRODUCTOS / SERVICIOS DE TRABAJO CONTRATADOS

PRODUCTOS / SERVICIOS CONTRATADOS	% EJECUTADO	% POR EJECUTAR	CONTRATADO	EJECUCIÓN CORTE ANTERIOR	EJECUCIÓN PERÍODO ACTUAL	TOTAL EJECUTADO	POR EJECUTAR
DERECHO A ACTUALIZACIONES - VIGENCIA 2025 WEB - Contabilidad WEB - Tesorería WEB - Control Presupuestal WEB - Almacen, Inventarios y Devolutivos WEB - Nomina	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	3,00
GESTION DE INCIDENCIAS (Mensual) (Interrupción o falla del sistema en el uso del sistema de los modulos contratados)	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	3,00
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Horas) (Horas necesarias de soporte diferentes a fallas o interrupciones de los productos contratados)	128%	-28%	15	0,00	19,16	19,16	-4,16
TOL- TRAMITES EN LINEA RENOVACIÓN - Consulta e impresión factura de servicios públicos periodo actual - Nomina electronica - Certificado de firma digital	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	3,00
TRANSACCIONES PSE	8%	92%	3200	0,00	261,00	261,00	2939,00
TRANSACCIONES DOC EQUIVALENTE ELECTRONICO	49%	51%	66500	0,00	32316,00	32316,00	34184,00
SERVICIO CLOUD EXCLUIDO BAJO PLATAFORMA SAAS	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	3,00
	41%	59%					

3. Clasificar los requerimientos de soporte, diferenciando las actividades propias de soporte, atención de incidentes, corrección de errores, mantenimiento, actualización y parametrización necesaria para el funcionamiento de las funcionalidades contratadas, de aquellas actividades que correspondan a desarrollos, modificaciones o servicios adicionales no contemplados en el objeto contractual.	Durante el periodo reportado, se clasificaron rigurosamente la totalidad de los requerimientos ingresados a la plataforma, diferenciando con claridad las actividades propias de soporte, incidentes, corrección de errores, mantenimiento, actualización y parametrización de aquellas solicitudes que correspondían a desarrollos nuevos o servicios adicionales. Esta correcta categorización permitió garantizar que las actividades necesarias para la operación del software se ejecutaran dentro del alcance del contrato, asegurando una total transparencia en la gestión de solicitudes frente al objeto contractual. 
4. Las actividades que correspondan al soporte, atención de incidentes, corrección de errores, fallas de funcionamiento, mantenimiento, actualización necesaria para garantizar el funcionamiento de las funcionalidades contratadas se entenderán incluidas dentro del valor del contrato y no podrán ser cobradas adicionalmente ni descontadas de la bolsa de horas o llamadas soportes complementarios. Los servicios que sean considerados adicionales deberán ser previamente justificados, cotizados y autorizados por escrito por el supervisor del contrato.	Al corte del presente informe, no se han presentado solicitudes por parte de la entidad que requieran un cobro adicional a lo contratado. No obstante, se mantiene plenamente activa la línea de atención para la recepción y trámite de los requerimientos que la entidad considere necesarios, garantizando que el soporte técnico y las actualizaciones obligatorias permanezcan cubiertos bajo el esquema contractual. 
5. Entregar a la Empresa de servicios públicos domiciliarios RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., durante la ejecución del contrato y al momento de su terminación, copias de seguridad completas, actualizadas, íntegras y utilizables de la totalidad de las bases de datos e información generada, almacenada o administrada mediante la plataforma, incluyendo la información histórica, registros, documentos, archivos y demás información asociada a la operación de la EMPRESA.	Actualmente se garantiza la protección y transferencia de la información de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. mediante la generación periódica y entrega oportuna de copias de seguridad utilizables de todas las bases de datos de la plataforma. Este proceso en desarrollo asegura que tanto los registros históricos como los documentos de la operación diaria se consoliden en respaldos íntegros, permitiendo a la entidad disponer de su información sin restricciones a lo largo de la vigencia contractual.  sysman EL SUSCRITO REPRESENTANTE LEGAL DE LA FIRMA SYSMAN S.A.S. NIT: 800.222.262-9 HACE CONSTAR QUE: RED VITAL PAIPA S.A. ESP, identificado con NIT: 900.259.348-5 cuenta con los derechos de uso del software SYSMAN S.A.S, a continuación, referenciado: MODULO WEB / NÚMERO DE REGISTRO CONTABILIDAD TESORERIA CONTROL PRESUPUESTAL ALMACEN, INVENTARIOS Y DEVOLUTIVOS NOMINA SYSMAN S.A.S, es productor, licenciante, distribuidor único y exclusivo de Software SYSMAN, por tal razón es el único autorizado para realizar cambios de los archivos fuentes y para ofrecer el suministro de las licencias y el servicio de soporte de los productos SYSMAN. Se expide la presente certificación en Bogotá, a los cuatro (04) días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2026), con destino a quien pueda interesar. LILIANA LUCERO CASTRO ROMERO Representante Legal **ANEXO: CERTIFICADO_DERECHO DE USO**

EJECUCION FINANCIERA DEL CONTRATO

A 13 de octubre del 2026 el contrato se ha ejecutado financieramente de acuerdo al siguiente detalle:

DESCRIPCION	CONTRATADO	FACTURADO	POR FACTURAR	SIN EJECUTAR	% AVANCE
Valor Contratado	$ 34.361.138,00	$ -	$ -	$ -	
Valor Acta Parcial No 1	$ -	$ 16.508.100,00	$ -	$ -	48,04%
Valor Acta Parcial No 2 (Pend)	$ -	$ -	$ -	$ -	0,00%
Valor Pendiente de Ejecutar	$ -	$ -	$ -	$ 17.853.038	51,96%
TOTALES	$ 34.361.138,00	$ 16.508.100,00	$ 45.021.275,20	$ 17.853.038	100%

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Líneas telefónicas de atención al cliente: **300 9135400**
- Correo electrónico para reporte de solicitudes: ***sysman@sysman.com.co***.
- Página web: www.sysman.com.co, encuentra disponible el FM_087 **Registro de quejas.**
- Página web: www.sysman.com.co, encuentra disponible el FM_048 **Encuestas de satisfacción** del cliente.

NOTIFICACIONES

En pro de mantener una excelente comunicación y para dar continuidad a la atención de sus requerimientos, solicitamos que las revisiones realizadas a la presente entrega (respuesta) y el resultado de estas nos sean comunicados de manera formal, dentro de los (3) TRES días hábiles siguientes a la radicación del presente oficio. Stefanini Sysman entenderá que, en caso de no recibir objeciones a la presente, su entidad la ha aprobado y se dará por cumplida y aceptada la entrega aquí remitida.

Si tiene cualquier inquietud o solicitud no dude en contactarnos, **SYSMAN SAS,** siempre estará dispuesta a atender las solicitudes de manera oportuna y eficiente, por lo cual les reiteramos nuestro compromiso y la disponibilidad permanente para dar cumplimiento a los compromisos contractuales, dentro de los términos pactados.

Atentamente,

LILIANA LUCERO CASTRO ROMERO
Coordinadora Administrativa y Financiera
Proyectó: Lorena Cano Pineda// Aprendiz Sena
C.C. Archivo

sysman

NIT: 800.021.261-8

ORACLE Gold Partner

NOMBRE DE UTILITARIO

- UTILITARIO NOMINA
- INTERFACES PB

VERSION

NominaH2026.08.01
InterfacesPb2026.08.01

PRODUCTO DISPONIBLES EN ALOJAMIENTO ORACLE
URL: https://redvitalesp-paipa.sysman.com.co/sysmanWeb

NOMBRE DEL MODULO / AMBIENTES DE PRODUCCION.

Contabilidad WEB	https://redvitalesp-paipa.sysman.com.co/sysmanWeb
Tesorería WEB	https://redvitalesp-paipa.sysman.com.co/sysmanWeb
Control Presupuestal WEB	https://redvitalesp-paipa.sysman.com.co/sysmanWeb
Almacén, Inventarios y Devolutivos WEB	https://redvitalesp-paipa.sysman.com.co/sysmanWeb

GUIAS Y MANUALES EN MEDIO MAGNETICO

FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS C.S

GU_667_Configuración Documento Equivalente Electrónico Servicios Públicos Cliente Servidor_V0
GU_668_Configuración Facturación Electrónica De Servicios Públicos Cliente Servidor_V1
GUIA PROCESO CALCULO MICROMEDICION EN SITIO
GUIA PROCESO CALCULO RETROACTIVO APROVECHEMIENTO
GUIA_INTERFACES_SUBYSOB

WEB_ALMACENINVENTARIOSYDEVOLUTIVOS

GU_502_ProcesoAlmacen_V0
GU_560_Guia_InformesRevision_ConfiguracionInterfazAlmacen
GU_576_GuiaDeImpresionDeStickersAlmacen_FND_V0
GU_616_ProcesoDeterioroDeAlmacenWEB_V1
MA_104_Almacen_V1

WEB TESORERIA

MA_113_TesoreriaWEB_V2

WEB CONTABILIDAD

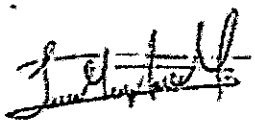
GU_536_Preparación Y Cierre Contable Web_V2
GU_547_Conciliacion Bancaria Por Archivo Excel Y Comprobante_V1
GU_548_Configuracion Y Generacion Informe Flujo De Efectivo_V1
GU_549_Control Movimientos Cuenta Bancaria Con Rubro Presupuestal_V1
GU_550_EliminacionYBloqueoDeCuentaContable_V1
GU_557_Mantenimiento Contabilidad_WEB_V2
GU_584_Inicio De Vigencia Facturacion General WEB_V1
GU_649_Cargue masivo de terceros mediante plantilla Excel Web_V0
GU_671_Cargue De Movimientos Contables Mediante Plantilla Excel Web_V0

resultado de las mismas nos sean comunicados de manera formal, dentro de los (3) TRES días hábiles siguientes a la radicación del presente oficio. Stefanini Sysman entenderá que en caso de no recibir objeciones a la presente, su entidad la ha aprobado y se dará por cumplida y aceptada la entrega aquí remitida.

Si tiene cualquier inquietud o solicitud no dude en contactarnos. SYSMAN SAS. Siempre estará dispuesto a atender las solicitudes de manera oportuna y eficiente, por lo cual les reiteramos nuestro compromiso y la disponibilidad permanente para dar cumplimiento a los compromisos contractuales, dentro de los términos pactados.

Sin otro particular,

Atentamente



JULIAN ANDRES SUAREZ
LÍDER DE INFRAESTRUCTURA

Proyectó: *Andres Felipe Gonzalez Pedraza // Aprendiz Sena Infraestructura*

cc. Archivo

AVISO LEGAL: La información contenida en este correo electrónico y sus anexos es confidencial o legalmente protegida y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido, no debe ser utilizada, distribuida ni copiada total o parcialmente por ningún medio sin la autorización de STEFANINI SYSMAN SAS. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o acto derivado del conocimiento total o parcial de este mensaje sin autorización de STEFANINI SYSMAN SAS será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes. Si ha recibido por error este correo electrónico por favor notifíquelos y luego suprímalo de su sistema. Gracias.

sysman

NIT: 800.021.261-8

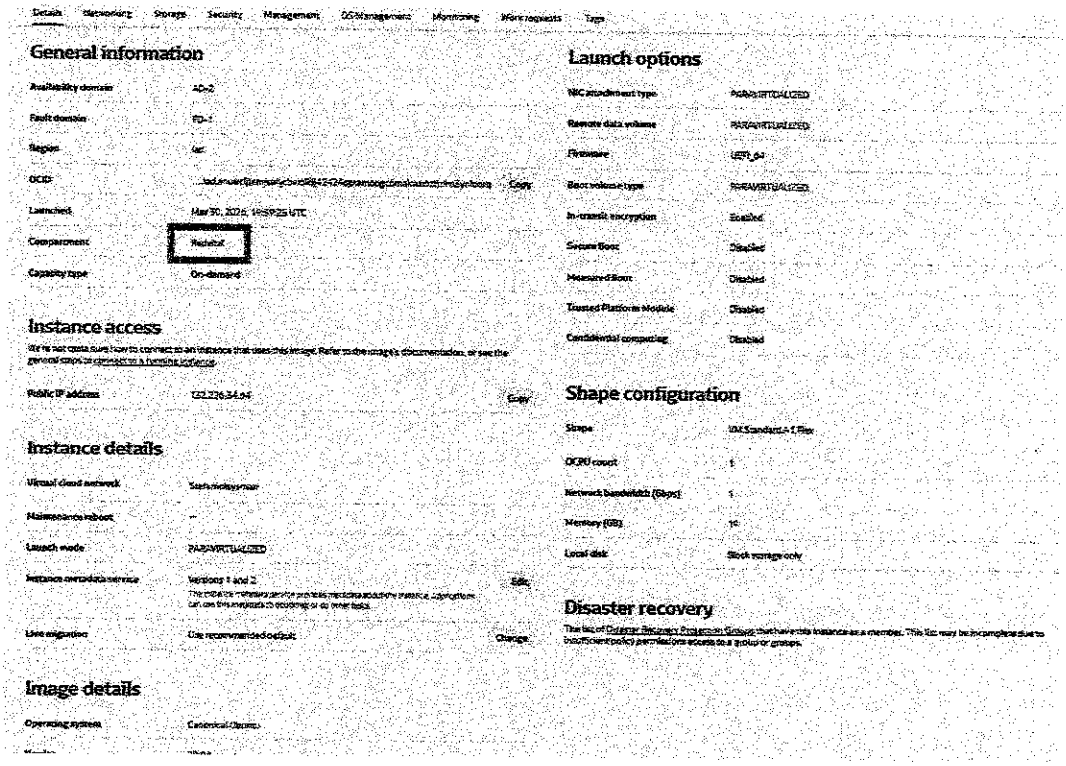
ORACLE Gold Partner

EL ÁREA DE CALIDAD DE LA FIRMA
SYSMAN S.A.S
NIT: 800.021.261-8

HACE CONSTAR QUE:

RED VITAL PAIPA S.A. ESP, identificado con **NIT. 900259348-5,** cuenta con el servicio de infraestructura en la nube según el contrato de prestación de servicios **N° 047-2026.**

Evidencia:



SYSMAN S.A.S, es productor, fabricante, distribuidor único y exclusivo de Software SYSMAN, por tal razón es el único autorizado para realizar cambios de los archivos fuentes y para ofrecer el suministro de las licencias y el servicio de soporte de los productos SYSMAN.

Se expide la presente certificación en Duitama, a los ocho (08) días del mes de octubre del año dos mil veintiséis (2026), con destino a quien pueda interesar.

ÁREA DE CALIDAD
SYSMAN S.A.S
Certificación emitida con fundamento en los registros oficiales de la organización.

Sysman S.A.S Derechos reservados.
Los productos Sysman Software son una marca registrada de Sysman S.A.S
Proyectó: Andrea Ardila / Analista de Calidad.
Aviso Legal: Este documento incluyendo sus anexos, están destinados únicamente para el uso del individuo o entidad a la cual esta direccionado y contiene información que no es de carácter público, es de uso privilegiado o confidencial. Este documento no puede ser reproducido parcial o totalmente, ni trasmitido por cualquier medio, electrónico o mecánico, para cualquier propósito, sin la autorización explícita de SYSMAN ® S.A.S.

Sysman: sysman@sysman.com.co
Conmutador: (608) 7651969
Móvil centro de servicios: 300 9135400
Whatsapp Centro de servicios: 300 9135400
Atención Comercial: 3138151481
Carrera 15 No 16 A - 14 Centro empresarial Durdan Oficinas 506 y 507
Duitama, Boyacá

CO84/662
Certificado ISO 9001:2015 Certificado con SGS desde 24/06/2004

sysman	INFORME DE FACTURACION	CODIGO:	FM_207
		VERSION:	17
		FECHA:	4/23/2025

Este documento tiene como objetivo, informar el avance del contrato vigente, adjunto encontrará el detalle de los servicios ejecutados como soporte para la facturación del mes de Mayo	**Fecha de corte** **01/07/2026 al 13/10/2026**

Informe Nº 001	
ENTIDAD:	RED VITAL PAIPA S.A. ESP
FECHA DE CONTRATO:	Desde 02/09/2026 hasta 31/12/2026
NÚMERO DEL CONTRATO:	Contrato de prestación de servicios Nº 047-2025
OBJETO DEL CONTRATO:	PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS MÓDULOS DE CONTABILIDAD, TESORERÍA, CONTROL PRESUPUESTAL, ALMACÉN E INVENTARIOS, NÓMINA, FACTURACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DEMÁS COMPONENTES DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA UTILIZADA POR RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., INCLUYENDO LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS, LA GENERACIÓN Y ENTREGA DE COPIAS DE SEGURIDAD, LA DOCUMENTACIÓN Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN, Y EL ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TRANSICIÓN Y CIERRE ORDENADO DEL SERVICIO.

PRODUCTOS / SERVICIOS CONTRATADOS	% EJECUTADO	% POR EJECUTAR	CONTRATADO	EJECUCIÓN			POR EJECUTAR
				CORTE ANTERIOR	PERIODO ACTUAL	TOTAL EJECUTADO	
DERECHO A ACTUALIZACIONES - VIGENCIA 2025 WEB - Contabilidad WEB - Tesorería WEB - Control Presupuestal WEB - Almacén, Inventarios y Devolutivos WEB - Nómina	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	**3,00**
GESTION DE INCIDENCIAS (Mensual) (Interrupción o falla del servicio en el uso del sistema de los módulos contratados)	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	**3,00**
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Horas) (Requerimientos de servicio diferentes a fallas o interrupciones de los módulos contratados)	128%	-28%	15	0,00	19,16	19,16	**-4,16**
TOL- TRAMITES EN LINEA RENOVACIÓN - Consulta e impresion factura de servicios publicos periodo actual - Nomina electronica - Certificado de firma digital	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	**3,00**
TRANSACCIONES PSE	8%	92%	3200	0,00	261,00	261,00	**2939,00**
TRANSACCIONES DOC EQUIVALENTE ELECTRONICO	49%	51%	66500	0,00	32316,00	32316,00	**34184,00**
SERVICIO CLOUD EXCLUIDO BAJO PLATAFORMA SAAS	25%	75%	4	0,00	1,00	1,00	**3,00**
	41%	**59%**					

Anexos: FM_328 Detalle de servicios ejecutados

NOTIFICACIONES

Lo invitamos a comunicarse a traves de nuestro centro de servicio SIMONA.
Recuerde que actualmente contamos con SimonaWeb, https://sysman.com.co/soporte-simona/, herramienta diseñada para la creación y seguimiento de sus solicitudes.
En la plataforma Simona Digital, https://simonadigital.sysman.com.co/login/index.php, encontrará instructivo para el manejo de Simona Web. además de rutas de autoformación para los módulos contratados.

CANALES DE COMUNICACIÓN



- Centro de servicios - SIMONA: **3009135400**
- Area Financiera: **317 6424152**
  313 8151481

Cordialmente,

LILIANA LUCERO CASTRO ROMERO
Representante Lega
Proyectó: Lorena Cano // Aprendiz Sena

sysman	DETALLE DE SERVICIOS EJECUTADOS	CODIGO:	FM_328
		VERSION:	1
		FECHA:	4/23/2025

RED VITAL PAIPA S.A. ESP
TICKETS CERRADOS DEL 01/02/2026 al 13/10/2026

SOPORTE COMPLEMENTARIO

Ticket	Asunto	Módulo	Nombre de solicitante	Fecha Cerrado	Código de Cierre	% / Hora	Tiempo H:mm:ss
7 828 715	Interfaz de facturación modifica valor de acuerdo a lo facturado.	FINANCIERA > FACTURACION GENERAL	Laura Camila	25/09/2026 8:03	SOPORTE COMPLEMENTARIO - Acompañamiento	5,5	2.12:00
7 828 738	Apoyo para cambiar el responsable en los cdp	FINANCIERA > PRESUPUESTO	Laura Camila	23/09/2026 23:04	SOPORTE COMPLEMENTARIO - Apoyo al usuario funcional	0,33	0:19:48
					TOTAL EJECUCIÓN	5,83	16:15:00
					SOBRE EJECUCION VIGENCIA ANTERIOR	13,33	13:19:48
					TOTAL EJECUCION AL 07/10/2026	19,16	19:05:36

GESTIÓN DE INCIDENCIAS NZ

Ticket	Asunto	Módulo	Nombre de solicitante	Fecha Cerrado	Código de Cierre
7 829 163	OBLIGACION CONTRACTUAL - ENVIO KIT DE ACTUALIZACIONES CS	INFRAESTRUCTURA	JULIAN ACOSTA	7/10/2026 21:06	INFRAESTRUCTURA - Mesa interna
7 829 182	Error al cargar pagos	SERVICIOS PUBLICOS	Jorge Luis	7/10/2026 21:06	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 961	Se registra inconsistencia en el envío de documento equivalente entre INVOWAY y la DIAN	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN PUERTO	5/10/2026 7:34	PRODUCTO - FALLA - Integración
7 828 920	NO APARECEN LOS MENUS PARA HACER ENVÍO A LA DIAN	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN	1/10/2026 8:03	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 881	No aparece el submenú novedades 720	SERVICIOS PUBLICOS	Ivan	28/09/2026 20:05	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 836	NO APARECE EL CONCEPTO DE CONSUMO DE ALCANTARILLADO	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN GARZON	28/09/2026 20:05	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 836	USUARIO QUE SE CARGA ABONO EN JUNIO Y SIGUE APARECIENDO LA DEUDA	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN GARZON	25/09/2026 8:03	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 669	Necesito crear un usuario para realizar la interfaces	SERVICIOS PUBLICOS	Byron Maldonado	25/09/2026 8:03	PRODUCTO - FALLA - Integración
7 828 455	REVISION SALDO DE UN USUARIO	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN	14/09/2026 9:55	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 301	SE REALIZÓ UN ABONO EL MES PASADO PERO ESTE MES SIGUE TRAYENDO LA DEUDA	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN	7/09/2026 20:20	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 161	REPORTE DE ERROR: ABONO NO REFLEJADO EN FACTURA Y ARRASTRE DE DEUDA	SERVICIOS PUBLICOS	Ivan	2/09/2026 22:10	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 154	ERROR EN LA GENERACION DE ARCHIVOS PLANOS	SERVICIOS PUBLICOS	Jorge luis echeverria	2/09/2026 22:10	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 828 143	INCONVENIENTES AL INGRESAR A ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS	INFRAESTRUCTURA	BYRON MALDONADO	1/09/2026 21:25	INFRAESTRUCTURA - Mesa interna
7 827 700	HALLAZGOS EN AUDITORIA INTERNA EN EL APLICATIVO DE ALMACÉN	ADMINISTRATIVA > ALMACEN	LUIS MALAVER	28/08/2026 14:40	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 994	NO PERMITE CREAR UNA NUEVA DEPENDENCIA	ADMINISTRATIVA > ALMACEN	Luis Gabriel Malaver	28/08/2026 14:40	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 909	Abonos realizados no aplicados en factura mensual	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN	28/08/2026 2:40	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 827 583	NO CARGA LA NOMINA ELECTRONICA	TALENTO HUMANO > NOMINA	MIREYA FIGUEREDO	24/08/2026 21:06	PRODUCTO - FALLA - Aplicación
7 827 802	CREACION Y DESACTIVACION DE USUARIOS	INFRAESTRUCTURA	BYRON	21/08/2026 19:20	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 841	Modificación de texto en firma de informes	INFRAESTRUCTURA	BYRON	21/08/2026 19:20	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 828	APOYO PARA CAMBIAR NOMBRE DE CONTADORA EN TODOS LOS FORMATOS	FINANCIERA > CONTABILIDAD	Byron Maldonado	21/08/2026 19:20	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 727	NO ESTA TOMANDO ABONO A UN SUSCRIPTOR	SERVICIOS PUBLICOS	Ivan	20/08/2026 10:26	PRODUCTO - FALLA - Aplicación
7 827 488	ACCESO A INFORME DE MODIFICACIONES A LA DEUDA DE LOS USUARIOS	TALENTO HUMANO > NOMINA	david	14/08/2026 22:41	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 649	Apoyo para eliminar saldo a credito	SERVICIOS PUBLICOS	Ivan	14/08/2026 22:41	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 579	INCONVENIENTES CON EL ENVIO DE LOS VOLANTES DE PAGO	TALENTO HUMANO > NOMINA	Mireya Figueredo	13/08/2026 21:16	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 577	SOLICITUD PARAMETRIZACION FORMATOS	IMPLEMENTACIONES > ADMINISTRATIVA	YRON DUWAR MALDONADO SANCH	13/08/2026 21:16	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional

sysman	DETALLE DE SERVICIOS EJECUTADOS	CODIGO:	FM_328
		VERSION:	1
		FECHA:	4/23/2025

RED VITAL PAIPA S.A. ESP

TICKETS CERRADOS DEL 01/07/2026 al 13/10/2026

SOPORTE COMPLEMENTARIO

Ticket	Asunto	Módulo	Nombre de solicitante	Fecha Cerrado	Código de Cierre	% / Hora	Tiempo H:mm:ss
7 828 715	Interfaz de facturación modifica valor de acuerdo a lo facturado.	FINANCIERA > FACTURACION GENERAL	Laura Camila	25/09/2026 8:08	SOPORTE COMPLEMENTARIO - Acompañamiento	5,5	2:12:00
7 828 738	Apoyo para cambiar el responsable en los cdp	FINANCIERA > PRESUPUESTO	Laura Camila	23/09/2026 23:04	SOPORTE COMPLEMENTARIO - Apoyo al usuario funcional	0,33	0:19:48
					TOTAL EJECUCIÓN	5,83	16:15:00
					SOBRE EJECUCION VIGENCIA ANTERIOR	13,33	13:19:48
					TOTAL EJECUCION AL 07/10/2026	19,16	19:09:35

GESTIÓN DE INCIDENCIAS N2

Ticket	Asunto	Módulo	Nombre de solicitante	Fecha Cerrado	Código de Cierre
7 829 163	OBLIGACION CONTRACTUAL - ENVIO KIT DE ACTUALIZACIONES CS	INFRAESTRUCTURA	JULIAN ACOSTA	7/10/2026 21:06	INFRAESTRUCTURA - Mesa interna
7 829 182	Error al cargar pagos	SERVICIOS PUBLICOS	Jorge Luis	7/10/2026 21:06	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 961	Se registra inconsistencia en el envío de documento equivalente entre INVOWAY y la DIAN	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN PUERTO	5/10/2026 7:34	PRODUCTO - FALLA - Integración
7 828 920	NO APARECEN LOS MENUS PARA HACER ENVÍO A LA DIAN	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN	1/10/2026 8:03	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 881	No aparece el submenú novedades 720	SERVICIOS PUBLICOS	Ivan	28/09/2026 20:05	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 898	NO APARECE EL CONCEPTO DE CONSUMO DE ALCANTARILLADO	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN GARZON	28/09/2026 20:05	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 836	USUARIO QUE SE CARGA ABONO EN JUNIO Y SIGUE APARECIENDO LA DEUDA	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN GARZON	25/09/2026 8:03	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 669	Necesito crear un usuario para realizar la interfaces	SERVICIOS PUBLICOS	Byron Maldonado	25/09/2026 8:03	PRODUCTO - FALLA - Integración
7 828 455	REVISION SALDO DE UN USUARIO	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN	14/09/2026 9:55	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 301	SE REALIZÓ UN ABONO EL MES PASADO PERO ESTE MES SIGUE TRAYENDO LA DEUDA	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN	7/09/2026 20:20	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 161	REPORTE DE ERROR: ABONO NO REFLEJADO EN FACTURA Y ARRASTRE DE DEUDA	SERVICIOS PUBLICOS	Ivan	2/09/2026 22:10	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 828 164	ERROR EN LA GENERACION DE ARCHIVOS PLANOS	SERVICIOS PUBLICOS	jorge luis echeverria	2/09/2026 22:10	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 828 143	INCONVENIENTES AL INGRESAR A ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS	INFRAESTRUCTURA	BYRON MALDONADO	1/09/2026 21:25	INFRAESTRUCTURA - Mesa interna
7 827 700	HALLAZGOS EN AUDITORIA INTERNA EN EL APLICATIVO DE ALMACÉN	ADMINISTRATIVA > ALMACEN	LUIS MALAVER	28/08/2026 14:40	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 994	NO PERMITE CREAR UNA NUEVA DEPENDENCIA	ADMINISTRATIVA > ALMACEN	Luis Gabriel Malaver	28/08/2026 14:40	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 909	Abonos realizados no aplicados en factura mensual	SERVICIOS PUBLICOS	IVAN	28/08/2026 2:40	PRODUCTO - FALLA - Datos
7 827 583	NO CARGA LA NOMINA ELECTRONICA	TALENTO HUMANO > NOMINA	MIREYA FIGUEREDO	24/08/2026 21:06	PRODUCTO - FALLA - Aplicación
7 827 802	CREACION Y DESACTIVACION DE USUARIOS	INFRAESTRUCTURA	BYRON	21/08/2026 19:20	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 841	Modificación de texto en firma de informes	INFRAESTRUCTURA	BYRON	21/08/2026 19:20	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 828	APOYO PARA CAMBIAR NOMBRE DE CONTADORA EN TODOS LOS FORMATOS	FINANCIERA > CONTABILIDAD	Byron Maldonado	21/08/2026 19:20	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 727	NO ESTA TOMANDO ABONO A UN SUSCRIPTOR	SERVICIOS PUBLICOS	Ivan	20/08/2026 10:26	PRODUCTO - FALLA - Aplicación
7 827 488	ACCESO A INFORME DE MODIFICACIONES A LA DEUDA DE LOS USUARIOS	TALENTO HUMANO > NOMINA	david	14/08/2026 22:41	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 649	Apoyo para eliminar saldo a credito	SERVICIOS PUBLICOS	Ivan	14/08/2026 22:41	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 579	INCONVENIENTES CON EL ENVIO DE LOS VOLANTES DE PAGO	TALENTO HUMANO > NOMINA	Mireya Figueredo	13/08/2026 21:16	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional
7 827 577	SOLICITUD PARAMETRIZACION FORMATOS	IMPLEMENTACIONES > ADMINISTRATIVA	YRON DUWAR MALDONADO SANCH	13/08/2026 21:16	CONOCIMIENTO - Cambio de funcional

sysman	DETALLE DE SERVICIOS EJECUTADOS	CODIGO:	FM_328
		VERSION:	1
		FECHA:	4/23/2025

RED VITAL PAIPA S.A. ESP

TICKETS CERRADOS DEL 01/07/2026 al 13/10/2026

TRANSACCIONES PSE CONTRATADAS			5127
MES	CONSUMO MES	SALDO	
JUNIO	-	5.127	
JULIO	682	4.445	
AGOSTO	770	3.675	
SEPTIEMBRE	736	2.939	
TOTALES	2.188	2.939	

TRANSACCIONES DOCUMENTO EQUIVALENTE CONTRATADAS			67874
MES	CONSUMO MES	SALDO	
JUNIO	-	67.874	
JULIO	10.923	56.951	
AGOSTO	11.766	45.185	
SEPTIEMBRE	11.001	34.184	
TOTALES	33.690	34.184	