CONTRATO No. 2828 DEL 06 OCTUBRE DE 2023	
PAGO No 3	
PERIODO DE EJECUCIÓN: 8 DE DICIEMBRE 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	
SECRETARIA HACIENDA –DIRECCIÓN DE RENTAS	
DATOS DEL CONTRATISTA	
NOMBRE DEL CONTRATISTA	REALTIX S.A.S.
No. NIT	900317973-8
DIRECCIÓN	AV.CARRERA 19 # 114-65
TELÉFONO/CELULAR	60 (1) 6400322
CUENTA BANCARIA	*70299934580*
TIPO DE CUENTA	CORRIENTE
BANCO	BANCOLOMBIA
DATOS BÁSICOS DEL CONTRATO	
OBJETO DEL CONTRATO	MODULO 333: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA REALSIT PARA EL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TRIBUTARIA "IMPUESTO PREDIAL" PARA LA SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL.
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS ($698.000.000) M/CTE IVA INCLUIDO
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO	OCHENTA CUATRO (84) DÍAS CALENDARIO
PRÓRROGAS - SI APLICA (NO. DE DÍAS/MESES)	CUARENTA Y DOS (42) DÍAS CALENDARIO
ADICIONES - SI APLICA (VALOR ADICIONADO)	DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (200.000.000) M/CTE IVA INCLUIDO
VALOR TOTAL DEL CONTRATO (INCLUYENDO ADICIONES)	OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES PESOS ($898.000.000) M/CTE IVA INCLUIDO
SUSPENSIONES - SI APLICA (FECHA Y No. DE DÍAS/MESES)	N/A
FECHA PREVISTA DE TERMINACIÓN (INCLUYENDO PRÓRROGAS Y SUSPENSIONES)	11 DE FEBRERO DE 2024

ACTIVIDADES DESARROLLADAS DE CONTRATO N° 2828 DEL 06 DE OCTUBRE 2023 DENTRO DEL PERIODO DEL 08 AL 31 DICIEMBRE DE 2023.

Para dar cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios No. 2828 del 06 octubre de 2023, se presenta el tercer informe sobre la gestión realizada en el periodo comprendido del 08 al 31 de diciembre del 2023, de acuerdo a como lo estipula el contrato en mención.

En el periodo anteriormente señalado se desarrollaron las siguientes labores de prestación de servicios profesionales para la Secretaría de Hacienda Municipal – Dirección de Rentas, según las funciones estipuladas en el Contrato y también las encomendadas por la Supervisión.

Obligaciones específicas:

1. Brindar soporte Tecnológico a distancia y presencial si se requiere. Esto implica orientar de manera permanente a los usuarios del dominio del CONTRATANTE en el uso de las funcionalidades de la herramienta tecnológica REALSIT y generación de reportes con información contenida en la plataforma. Toda solicitud de soporte debe ser remitida por el CONTRATANTE al CONTRATISTA de forma escrita vía correo electrónico y/u oficio. Donde en el informe de ejecución del CONTRATISTA se debe evidenciar la solicitud y la respuesta emitida al mismo. Dentro de esta actividad se divide en los siguientes niveles de atención:

   1.1. *Soporte Nivel 1:* Orientar técnicamente de manera permanente a los usuarios del dominio del CONTRATANTE en el uso de las Funcionalidades de la herramienta tecnológica REALSIT, tales como, impresión de facturas, consulta de estados de cuenta, generación de paz y salvos y demás funcionalidades relacionadas con el Impuesto Predial Unificado. Actividad se desarrolla en forma remota.

   1.2. *Soporte Nivel 2:* Brindar mesa de ayuda permanente, para la atención de dudas complejas en el uso del sistema de información y generación de reportes.

Esta actividad se realizará en el horario de atención de los soportes Nivel 1 y Nivel 2 será de lunes a viernes de 7:30 am a 12 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm (no aplica para festivos)

NOTA 1: El soporte tecnológico no incluye soporte, asesoría en procesos o normatividad tributaria.

NOTA 2: El soporte tecnológico tendrá los siguientes tipos de atención por parte del CONTRATISTA:

PRIORIDAD	DESCRIPCION	TIEMPOS DE SOLUCIÓN
URGENTE	Cuando se presenta una falla total del sistema que le impida prestar los servicios al software, esto quiere decir, una caída total del sistema, sin recuperación de servidores, disponibilidad de la red y sistemas de bases de datos. Afectación total del sistema.	Inferior a 4 horas
ALTA	Cuando se presenta una falla que impide la prestación de uno o más servicios fundamentales (radicación, generación de facturas o similares)	Inferior a 24 horas
MEDIA	Cuando se presentan fallas que detienen la operación del sistema debido a que funciones no fundamentales no operan adecuadamente o sus resultados no responden a los alcances de la funcionalidad. Afectación parcial de un servicio.	Inferior a 96 horas
BAJA	Cuando se presentan incidencias que no afectan la operación cotidiana del servicio como lo es: errores de presentación documentación o formatos erróneos, consultas de operación del sistema, ninguna aceptación al sistema, incidente cotidiano.	Inferior a 192 horas

2. Acceso a la nube REALSIT. Brindar acceso al sistema REALSIT a través de una interfaz web con conexión de internet segura con certificado SSL, la cual, brinda una medida de seguridad para las transacciones electrónicas que realiza un usuario, mediante técnicas de encriptación los datos no pueden ser vulnerados por terceros.

   2.1. Brindar almacenamiento dinámico y completo de acuerdo con la necesidad total del sistema.

   2.2. Brindar respaldos de datos con periodicidad diaria de la instancia y de la base de datos, este servicio facilita la centralización y automatización de la protección de datos en la nube y en las instalaciones. Con este servicio, se permite la configuración de políticas de respaldo. Así mismo, se establece que el respaldo de datos se remitirá a la entidad en formato EXCEL o CSV con sus respectivas relaciones en la estructura de datos de la plataforma REALSIT, conforme al anexo técnico enviado por la secretaria de las TIC, realizando una entrega cada 15 días calendario.

   2.3. Prestar el servicio de monitoreo de las instancias recopilando y procesando los datos convertirlos en métricas legibles para análisis de rendimiento.

   2.4. Informar con antelación al CONTRATANTE la fecha y rango de tiempo aplicar las actualizaciones de REALSIT, para aprobación del CONTRATANTE.

   2.5. Implementar medidas para garantizar la continuidad de los servicios cloud computing REALSIT a favor del CONTRATANTE.

3. Mantenimiento a distancia. Realizar y aplicar las actualizaciones de las funcionalidades del sistema REALSIT que se pacten entre las partes y se desarrollen durante la ejecución contractual.

   Realizar la entrega mensual de los siguientes productos:

   3.1. Entregar el informe de ejecución mensual, donde contenga como mínimo:

3.1.1. El componente soporte 1, indicando cantidad de incidencias atendidas y acciones realizadas por el CONTRATISTA detallado 1 a 1 y anexo a tipo tablero de control con estados y cuantificación de valores.

3.1.2. El componente Soporte 2, indicando cantidad de incidencias atendidas y acciones realizadas por el CONTRATISTA detallado 1 a 1 y anexo a tipo tablero de control con estados y cuantificación de valores.

3.1.3. El componente de Actualizaciones realizadas por el CONTRATISTA al sistema REALSIT a favor del CONTRATANTE.

4. El supervisor puede solicitar todo tipo de información inherente al recaudo del impuesto predial y la operatividad del software tributario REALSIT; que se encuentre enmarcados dentro del objeto y la ejecución del mismo.

Nota 3: las anteriores obligaciones tendrán su especificidad según el ANEXO TECNICO relacionado y adjunto a la propuesta.

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA REALSIT SOFTWARE TRIBUTARIO IBAGUÉ			
Componente	Valores antes de IVA	IVA 19%	Valor incluido IVA
1. Soporte Tecnologico a Distancia	$ 234.554.621,85	$ 44.565.378,15	$ 279.120.000,00
2. Acceso a la nube REALSIT	$ 176.000.000,00	$ 33.440.000,00	$ 209.440.000,00
3. Mantenimiento a Distancia del Sistema de Informacion Tributaria	$ 176.000.000,00	$ 33.440.000,00	$ 209.440.000,00
TOTAL DE SERVICIO			$ 698.000.000,00

Obligaciones generales:

1. Presentar informa mensual al supervisor del contrato sobre actividades realizadas y/o pendientes por tramitar, e incluir soporte de evidencia de cargue de documentos en el SECOP II.

2. Realizar el cargue de los documentos requeridos en la plataforma del SECOP II, respecto a la información de póliza, estampillas, documento equivalente y/o factura, informes de ejecución con soportes y evidencias de cumplimiento y terminación del contrato.

3. Asistir con puntualidad a todas las capacitaciones, reuniones y comités citadas por el supervisor del contrato.

4. Entregar al supervisor los documentos elaborados en cumplimiento de las obligaciones contractuales y archivos a su cargo, organizados, rotulados y almacenados, atendiendo estándares y directrices de gestión documental, sin que ello implique exoneración de la responsabilidad a que haya lugar (Articulo 15 de la Ley 594 de 2000). PARÁGRAFO. El deber de entregar inventario de los documentos físicos en archivos tradicionales, como a los documentos electrónicos que se encuentren en equipos de cómputo, sistemas de información, medios portátiles de almacenamiento y en general en cualquier dispositivo o medio electrónico.

5. Guardar la debida reserva de los asuntos de los cuales conozca con ocasión al desarrollo contractual.

6. Realizar oportunamente los pagos al sistema de seguridad social integral conforme a la ley 1150 de 2007 Art. 23 y la Ley 789 de 2002 Art. 50 y normas que las modifiquen o complementen.

7. Dar estricto cumplimiento a los procesos, procedimientos y aplicar todos los documentos y formatos del sistema integrado de gestión implementado por la administración municipal.

8. Dar estricto cumplimiento del Código de integridad y Buen Gobierno del Municipio y a los valores relacionados a continuación que guiarán el cumplimiento del objeto contractual: Servicio, Productividad, Responsabilidad, Solidaridad, Lealtad, Pertenencia, Honestidad, Justicia, Respeto, Tolerancia.

9. Conocer las matrices de los sistemas de gestión de calidad, gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo con que cuenta la administración municipal, y como se identifica en cada una de ellas.

10. Cumplir con la Resolución 312 de 2019 y demás normatividad relacionada, en cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de la entidad durante el desempeño de las actividades objeto del contrato.

11. Cumplir con las obligaciones del Decreto 723 de 2013, capítulo 4, artículo 16 "obligaciones del contratista' relativo al cumplimiento de las normas del Sistema General de Riesgos Laborales.

12. Realizar las demás actividades asignadas por el supervisor del contrato de conformidad con el objeto contractual.

ACTIVIDADES EJECUTADAS:

Dentro de las actividades ejecuta del contrato No. 2828/2023 dentro del objetivos específicos numeral 1, se menciona el soporte a Distancia y presencial a los usuarios sobre las funcionalidades de la herramienta tecnológica RealSIT; quienes mediante solicitud escrita al correo de soporteibague@realtix.com.co solicitando 3 soportes Tipo Nivel 1 y 2 los cuales se han ido resolviendo durante el periodo comprendido entre el 08 al 31 de Diciembre de 2023 los cuales se relacionan a continuación:

1. **ATENCIÓN SOPORTES NIVEL 1 Y NIVEL 2.**

2. **Tickets elevados a Soporte Nivel II**

A través de la plataforma RealSupport, el equipo de soporte en sitio Nivel I registró los siguientes tickets, los cuales involucraron diversas solicitudes, tales como el cargue de trámites por pago, el bloqueo de usuarios, la generación de informes de causas y errores en cargues de pagos, así como la corrección de liquidaciones erróneas, entre otras.

Basándonos en esta información, se presenta a continuación una tabla detallada que contiene:

-**TICKET:** Es el número de consecutivo otorgado a la solicitud radicada, con este número podemos hacer seguimiento del radicado.

-**ASUNTO:** Es la descripción básica o título que la operación la otorga a la solicitud.

-**DESCRIPCIÓN:** La solicitud se describe de manera detallada, donde la operación especifica lo que se requiere que se entregue o solucione a través del ticket. En esta descripción, se pueden adjuntar documentos, videos, fotos, enlaces, u otros archivos para complementar la información del ticket.

-**ESTADO:** Existen tres estados posibles para cada ticket. El primero es "Abierto", que se asigna cuando la operación acaba de registrar el ticket y aún no se ha recibido respuesta por parte del equipo de tecnología. El segundo estado es "Resuelto", el cual se indica una vez que se ha proporcionado una respuesta o solución a la solicitud, y se está a la espera de la confirmación por parte del equipo operativo. El tercer estado es "Cerrado", que se actualiza cuando la operación confirma que la solicitud ha sido subsanada según lo requerido en el ticket.

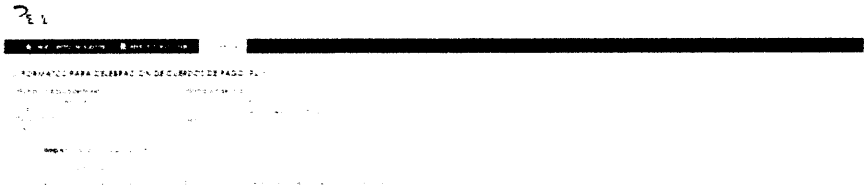
-**PRIORIDAD:** Dependiendo de la "urgencia" del ticket elevado se cataloga en un estado que puede ser prioridad: Urgente, Alta, Media y baja.

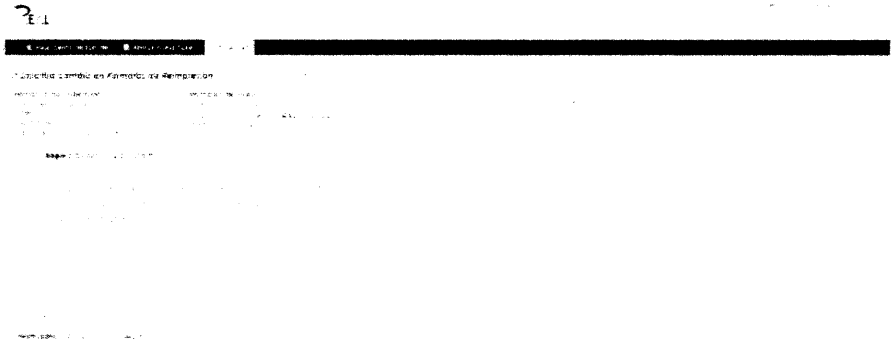
-**SOPORTE:** Mediante el Ítem en mención se adjunta un pantallazo tomado de la plataforma realSupprot, en donde se evidencia la solicitud elevada.

Fecha de corte 08/12/2023 – 31/12/2023

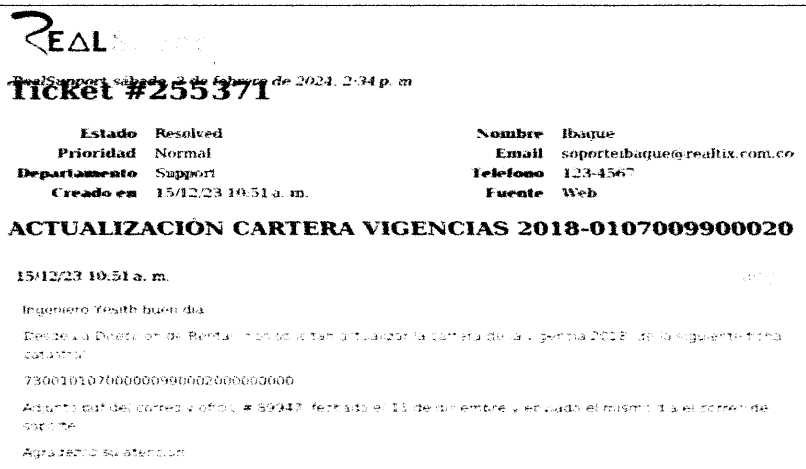
# TICKET	223087 // 11/12/2023
ASUNTO	**Falla Integralidad - avalúos**
DESCRIPCION	Ingeniero Yesith buen día Desde rentas nos envían el oficio 1340-2023-88952, de la aplicación de la resolución 1220-0953 del 28 de septiembre de 2023 de una segregación, solicitando revisar la integralidad, ya que no se evidencian los avalúos en el sistema. ficha global: 730010001000000020243000000000 730010001000000024077000000000

	73001000100000002407800000000 73001000100000002407900000000
	Atentamente
	Wilson Rincón Adjunto pdf del correo, oficio
ESTADO	Cerrado // 11/12/2023
PRIORIDAD	Urgente
SOPORTE	[redacted]
# TICKET	**791843 // 11/12/2023**
ASUNTO	**FORMATOS PARA CELEBRACION DE CUERDOS DE PAGO IPU**
DESCRIPCION	Ingeniero buenas tardes Desde Tesorería nos envían correo con los formatos de acuerdos de pago que secretaria de hacienda utiliza para ser implementados en Realsit. De acuerdo a conversación adjunto los formatos, PDF del correo. Gracias por su colaboración. Atentamente Wilson Rincón

ESTADO	Cerrado // 11/12/2023
PRIORIDAD	Urgente
SOPORTE	
# TICKET	**578833 // 12/12/2023**
ASUNTO	**Solicitud cambio en Formatos de Reimpresión**
DESCRIPCION	*Buen día Ingeniero Yestih* Desde Rentas nos envían oficio # 088519, donde solicitan cambiar el formato de Vencido, Anulado y Pagado. Adjunto PDF del correo, oficio, y formatos propuestos por la dirección de Rentas. Gracias por su ayuda Ingeniero. Atentamente, Wilson Rincón
ESTADO	Pendiente
PRIORIDAD	Baja

SOPORTE	
# TICKET	**255371 // 15/12/2023**
ASUNTO	**ACTUALIZACIÓN CARTERA VIGENCIAS 2018-0107009900020**
DESCRIPCION	Ingeniero Yesith buen día. Desde La Dirección de Rentas, nos solicitan actualizar la cartera de la vigencia 2018, de la siguiente ficha catastral: 73001010700000099000 2000000000 Adjunto PDF del correo y oficio # 89947 fechado el 13 de diciembre y enviado el mismo día el correo de soporte Agradezco su atención Atentamente, Wilson Rincon
ESTADO	Cerrado// 15/12/23
PRIORIDAD	Baja

SOPORTE



RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:34 p. m

Ticket #255371

Estado	**Resolved**	**Nombre**	**Ibaque**
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibaque@realtix.com.co
Departamento	Support	**Telefono**	123-4567
Creado en	15/12/23 10:51 a. m.	**Fuente**	Web

ACTUALIZACIÓN CARTERA VIGENCIAS 2018-0107009900020

15/12/23 10:51 a. m.

Ingeniero Yesith buen dia

Desde la Director de Rentas nos solicitan actualizar la cartera de la vigencia 2018 de la siguiente ficha catastral

73001010700000099000200000000

Adjunto pdf del correo y oficio # 90447 fechado el 15 de diciembre y enviado el mismo día al correo de soporte

Agradezco su atención

 # TICKET **569321 // 15/12/2023**

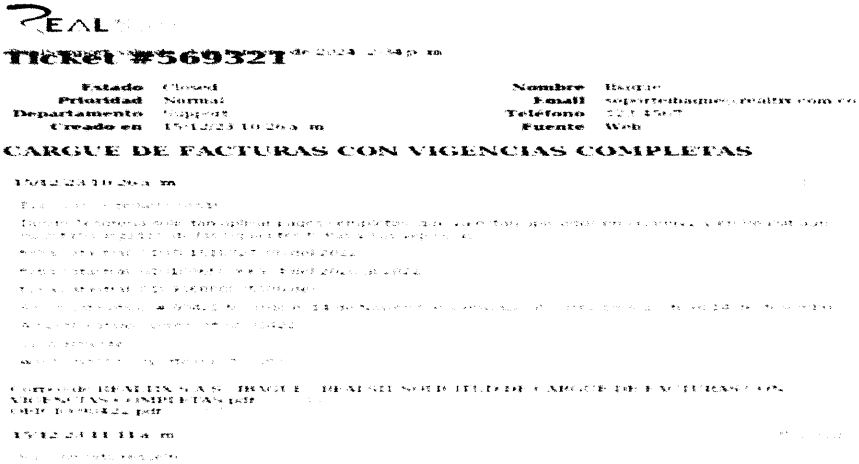
ASUNTO **CARGUE DE FACTURAS CON VIGENCIAS COMPLETAS**

DESCRIPCION Buen día, ingeniero Yesith
Desde Tesorería solicitan aplicar pagos completos, que ya están aplicados en PisamiV2 y en Realsit aún
no están cargados, de las siguientes fichas y sus vigencias:
ficha catastral: 010701510027000 del 2022
ficha catastral: 010100650066904 del 2020 al 2022
ficha catastral: 010906880005000 del
Se adjunta oficio # 90422 fechado el 14 de Noviembre y enviado al correo de soporte el 14 de diciembre.
Adjunto Pdf del correo, oficio 90422
Cordialmente,
wilson rincon, soporte en sitio uno

ESTADO Cerrado// 15/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE



REAL

Ticket #569321

Estado	Closed	**Nombre**	[illegible]
Prioridad	Normal	**Email**	[illegible]
Departamento	[illegible]	**Teléfono**	[illegible]
Creado en	[illegible]	**Fuente**	Web

CARGUE DE FACTURAS CON VIGENCIAS COMPLETAS

[illegible]

 # TICKET **539709 // 19/12/2023**

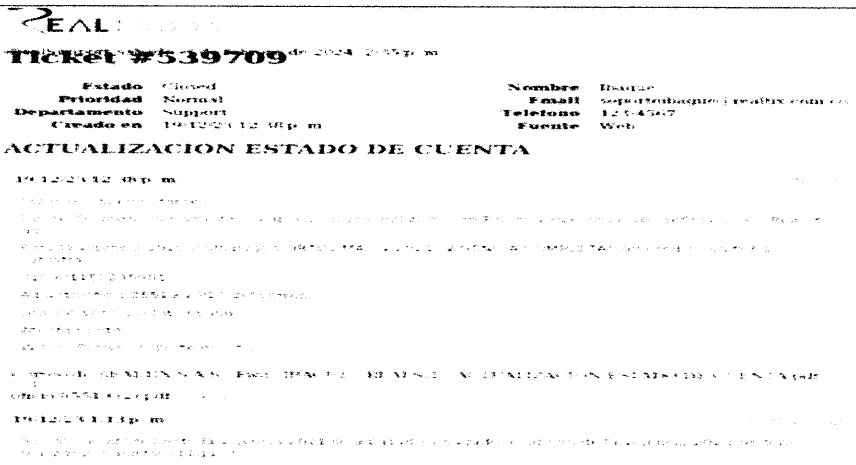
ASUNTO **ACTUALIZACION ESTADO DE CUENTA**

DESCRIPCION Ingeniero buenas tardes
Desde Tesorería nos solicitan la aplicar pagos realizados en Pisami y que no se ven reflejados en Realsit así:
Para la vigencia 2020 (solo pago CORTOLIMA), y 2021 (VIGENCIA COMPLETA) del predio con ficha catastral:
010901150235901
Adjunto oficio 85519 y PDF del correo.
Gracias por su colaboración
Atentamente
Wilson Rincon, soporte en sitio

ESTADO Cerrado// 19/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE



Ticket #539709

Estado	Closed	**Nombre**	[illegible]
Prioridad	Normal	**Email**	[illegible]
Departamento	Support	**Telefono**	[illegible]
Creado en	[illegible]	**Fuente**	Web

ACTUALIZACION ESTADO DE CUENTA

[illegible]

 # TICKET 155271 // 20/12/2023

ASUNTO **APLICACION PAGOS - ACUERDO DE PAGO**

DESCRIPCION Buenas tardes Ingeniero Yesith

Desde Tesorería nos solicitan aplicar un acuerdo de pago de las vigencias 2015 al 2018, el cual según oficio y pantallazos del sistema Pisami V2, ya se encuentra pagado en su totalidad y en Realsit aun presenta deuda.

Ficha: 730010108000005230010000000000

Adjunto PDF del correo, oficio # 091632 con los pantallazos del sistema Pisami V2

Agradezco la atención prestada

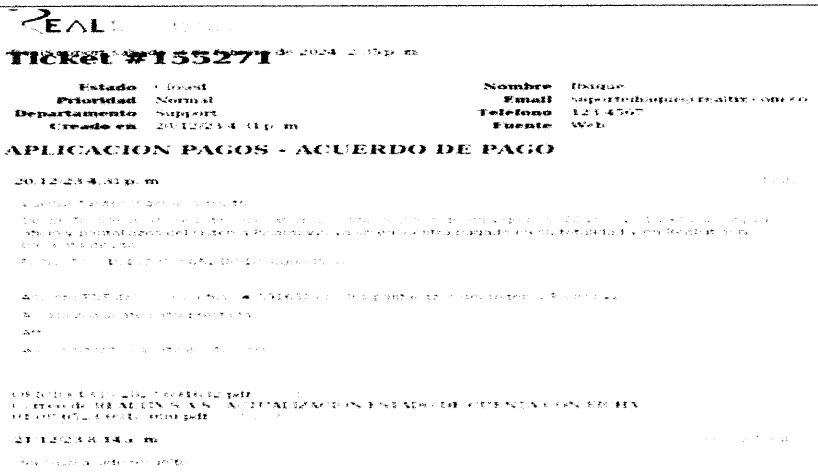
Att,

wilson rincon, soporte el sitio uno

ESTADO Cerrado// 21/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE



Ticket #155271

Estado	Closed	**Nombre**	[illegible]
Prioridad	Normal	**Email**	[illegible]
Departamento	Support	**Telefono**	123 4567
Creado en	20/12/2023 4:31 p. m.	**Fuente**	Web

APLICACION PAGOS - ACUERDO DE PAGO

20/12/2023 4:31 p. m.

 # TICKET **610020 // 20/12/2023**

ASUNTO **AJUSTE SOBRETASA AMBIENTAL**

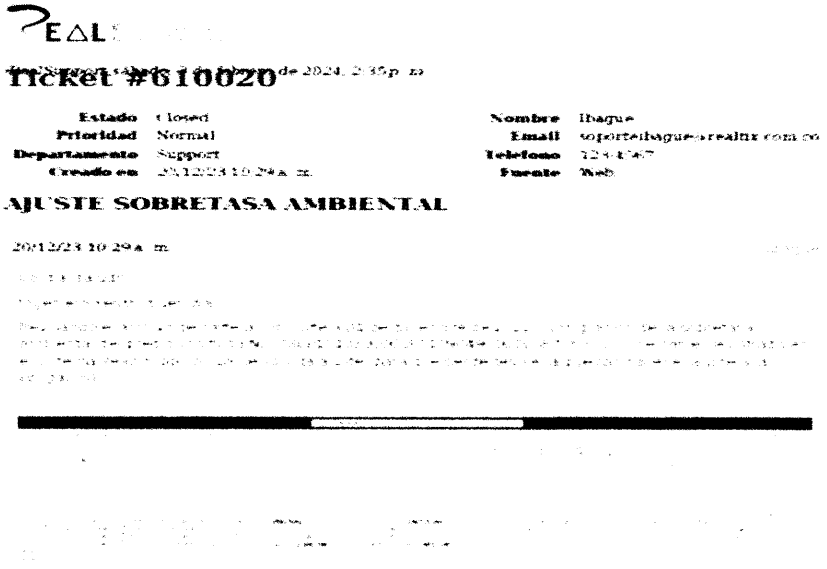
DESCRIPCION Cordial saludo
Ingeniero Yesith, buen día
Revisando el archivo de cartera con corte a 31 de diciembre de 2022, la migración de la sobretasa ambiental del predio con ficha No. 73001010300000011090490000087, no coincide con el registrado en
el sistema Realsit, por lo cual se solicita ajuste, para que desde tesorería puedan hacer el ajuste a la obligación.

Agradezco su colaboración.
Atentamente,
wilson rincon, soporte en sitio uno

ESTADO Cerrado// 20/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE



Ticket #610020

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtx.com.co
Departamento	Support	**Telefono**	3245367
Creado en	20/12/2023 10:29A m.	**Fuente**	Web

AJUSTE SOBRETASA AMBIENTAL

20/12/2023 10:29A m.

 # TICKET ***862198 // 20/12/2023***

ASUNTO **AJUSTE SOBRETASA AMBIENTAL**

DESCRIPCION Cordial saludo Ingeniero Yesith, buen día
Revisando el archivo de cartera con corte a 31 de diciembre de 2022, la migración de la sobretasa ambiental del predio con
ficha No. 73001010700000120090190000026 para la vigencia 2022, no
coincide con el registrado en el sistema Realsit, por lo cual se solicita ajuste, para que desde tesorería
puedan hacer el ajuste a la obligación.

Agradezco su colaboración,
Atentamente
Wilson Rincon
soporte en sitio uno

ESTADO Cerrado// 20/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:35 p. m.

Ticket #862198

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Telefono**	123-4567
Creado en	20/12/23 10:43 a. m.	**Fuente**	Web

AJUSTE SOBRETASA AMBIENTAL

20/12/23 10:43 a. m.

Cordial saludo

Ingeniero Yesith Buen día

Realizar ajuste de cartera con corte a 31 de diciembre de 2022 en la liquidación de la sobretasa ambiental periodo gravable [redacted] para la vigencia 2022 no coincide con lo registrado en el sistema RealSit, por lo cual se solicita ajuste, para que desde tesorería puedan hacer el cruce de la obligación

[redacted]

1 2

 # TICKET **889178 // 21/12/2023**

ASUNTO **APLICACION LIMITE DE IMPUESTO**

DESCRIPCION Buen día Ingeniero Yesith,
Desde la dirección de Rentas solicitan aplicar límite de impuesto, para las siguientes fichas catastrales:
730010104000005100028000000000, a las vigencias 2022 y 2023.
730010102000000730010000000000, a las vigencias 2022 y 2023.
730010105000000860022000000000, a las vigencias 2021, 2022 y 2023.
Para lo anterior nos envían oficio No. 91915,
Se adjunta oficio No. 91915, PDF´s de los correos, facturas de PisamiV2.
Agradezco su atención y ayuda.
Att,
Wilson Rincon

Soporte En Sitio Uno

ESTADO Cerrado// 21/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE

REAL

RealSupport sábado, 21 de febrero de 2024 2:35 p. m.

Ticket #889178

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	21/12/23 9:50 a. m.	**Fuente**	Web

APLICACION LIMITE DE IMPUESTO

21/12/23 9:50 a. m.

Buen día ingeniero Yesith

Por la Dirección de Rentas solicitan inactivar 141 usuarios de Realsit, para lo cual ellos envían oficio # 93451 y formato en Excel con los siguientes campos:

IDENTIFICACIÓN NOMBRE USUARIO ESTADO DIRECCION

Adjunto Oficio # 93451, Archivo de Excel y PDF del correo.

Agradezco su atención.

Att

Soporte En Sitio Uno

 # TICKET 113150 // 26/12/2023

ASUNTO **INACTIVACIÓN DE USUARIOS DE LA PLATAFORMA REALSIT**

DESCRIPCION Ingeniero Yesith, buenas tardes

Desde la Dirección de Rentas, están solicitando inactivar 141 usuarios de Realsit, para lo cual ellos envían oficio # 93451 y formato en Excel con los siguientes campos:

IDENTIFICACIÓN NOMBRE USUARIO ESTADO DIRECCION

Adjunto Oficio # 93451, Archivo de Excel y PDF del correo.

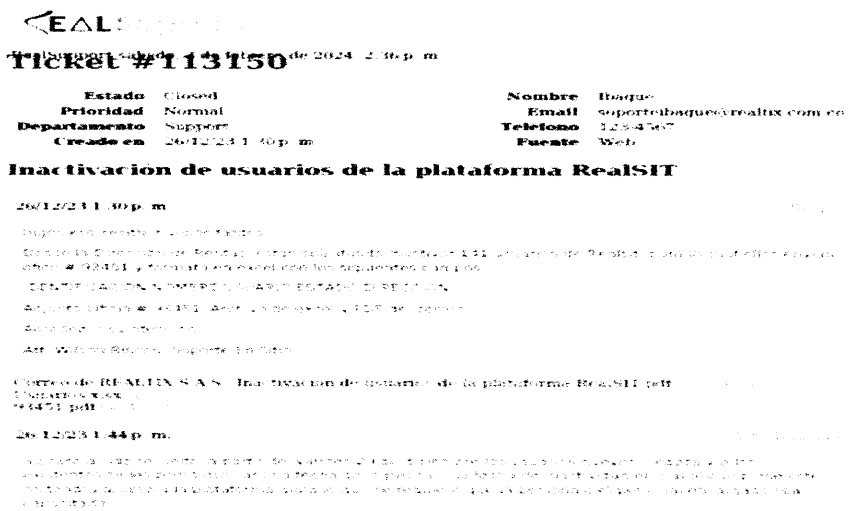
Agradezco su atención.

Att, Wilson Rincon, Soporte En Sitio

ESTADO Cerrado// 26/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE



Ticket #113150

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Telefono**	123-4567
Creado en	26/12/2311:30 p. m.	**Fuente**	Web

Inactivacion de usuarios de la plataforma RealSIT

26/12/2311:30 p. m.

26/12/2311:44 p. m.

 # TICKET **850306 // 26/12/2023**

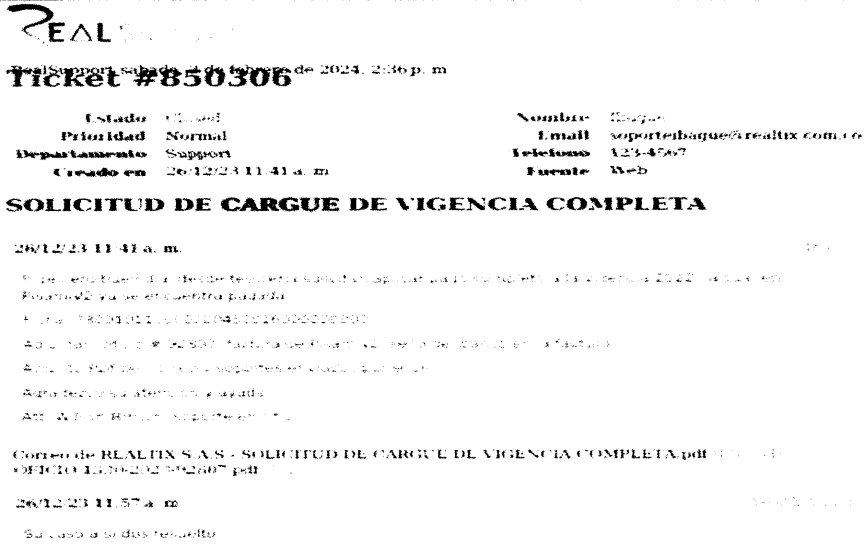
ASUNTO **SOLICITUD DE CARGUE DE VIGENCIA COMPLETA**

DESCRIPCION Ingeniero buen día, desde Tesorería solicitan aplicar pago completo a la vigencia 2022, la cual en PisamiV2 ya se encuentra pagada.
Ficha: 730010110000000450016000000000
Adjuntan, oficio # 92807, factura de PisamiV2, sello del banco en la factura.
Adjunto PDf del correo y soportes enviados por ellos.
Agradezco su atención y ayuda.
Att, Wilson Rincon, soporte en sitio

ESTADO Cerrado// 26/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE



REALTIX

RealSupport sábado, [illegible] de 2024, 2:36 p. m

Ticket #850306

Estado	[illegible]	**Nombre**	[illegible]
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-456-7
Creado en	26/12/23 11:41 a. m	**Fuente**	Web

SOLICITUD DE CARGUE DE VIGENCIA COMPLETA

26/12/23 11:41 a. m.

[illegible]

Correo de REALTIX S.A.S - SOLICITUD DE CARGUE DE VIGENCIA COMPLETA.pdf [illegible]
OFICIO 1-2023-092607.pdf [illegible]

26/12/23 11:57 a. m

[illegible]

 # TICKET **865323 // 26/12/2023**

ASUNTO **APLICACIÓN LIMITE DE IMPUESTO - LEY 1995**

DESCRIPCION Buen día, Ingeniero Yesith

Desde la Dirección de Rentas solicitan la aplicación de la ley 1995, límite de impuesto, para las vigencias 2022, de las siguientes fichas catastrales:

010810470009000, 010810470010000, 011003000031000, 010200730034907, 010900960014000, 010700680017000, 010803930004901

Adjunto PDF del correo, oficio # 092566, PDF de las facturas de Pisami

Gracias por su atención y ayuda.

Att, Wilson Rincon, soporte en sitio

ESTADO Cerrado// 26/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE

REALTIX

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:35 p. m.

Ticket #865323

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	26/12/23 11:21 a. m.	**Fuente**	Web

APLICACION LIMITE DE IMPUESTO - LEY 1995

26/12/23 11:21 a. m.

Buen día Ingeniero Yesith,

Desde la Dirección de Rentas solicitan aplicación de la ley 1995, límite de impuesto para las vigencias 2022 de las siguientes fichas catastrales:

01010470009001 01010470010000 01107000031000 01070030034007 01070060014003
01070063017000 01080302004901

Adjunto PDF del correo # 094297 PDF se adjunta oficio

Se adjunta oficio

Att, Wilson Rincon

094297.pdf
Correo de REALTIX S.A.S - Aplicacion Ley 1995.pdf
ley 1995 fichs 01010470009001, 01010470010000, 01107000031000, 01070030034007
01070060014003, 01070063017000, 01080302004901.pdf

 # TICKET **279740 // 28/12/2023**

ASUNTO **APLICACION LIMITE DE IMPUESTO**

DESCRIPCION Buen día Ingeniero Yesith,
Desde la dirección de Rentas solicitan aplicar límite de impuesto, para las siguientes fichas catastrales:
73001010101900063001, a las vigencias 2022 y 2023.
73001010101900060001, a las vigencias 2022 y 2023.
Para lo anterior ellos nos envían oficio No. 094297,
Se adjunta oficio No. 094297, PDF del correo, facturas de PisamiV2.
Agradezco su atención
Att,
Wilson Rincon
Soporte En Sitio Uno

ESTADO Cerrado// 29/12/23

PRIORIDAD Baja

SOPORTE

REAL

Ticket #279740

Estado	Resolved	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Telefono**	123-1567
Creado en	28/12/23 11:53 a. m.	**Fuente**	Web

APLICACION LIMITE DE IMPUESTO

28/12/23 11:53 a. m.

LISTADO DE TICKETS DENTRO DEL PERIODO 8 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

#	TICKET	ASUNTO	CREADO	FECHA DE CIERRE
1	578833	SOLICITUD CAMBIO EN FORMATOS DE REIMPRESIÓN	12/12/2023	PENDIENDE
2	791843	FORMATOS PARA CELEBRACION DE CUERDOS DE PAGO IPU	11/12/2023	11/12/2023
3	223087	FALLA INTEGRALIDAD - AVALUOS	11/12/2023	11/12/2023
4	255371	ACTUALIZACIÓN CARTERA VIGENCIAS 2018-0107009900020	15/12/2023	15/12/2023
5	569321	CARGUE DE FACTURAS CON VIGENCIAS COMPLETAS	15/12/2023	15/12/2023
6	539709	ACTUALIZACION ESTADO DE CUENTA	19/12/2023	19/12/2023
7	155271	APLICACION PAGOS - ACUERDO DE PAGO	20/12/2023	21/12/2023
8	610020	AJUSTE SOBRETASA AMBIENTAL	20/12/2023	20/12/2023
9	862198	AJUSTE SOBRETASA AMBIENTAL	20/12/2023	20/12/2023
10	889178	APLICACION LIMITE DE IMPUESTO	21/12/2023	21/12/2023
11	113150	INACTIVACIÓN DE USUARIOS DE LA PLATAFORMA REALSIT	26/12/2023	26/12/2023

12	850306	SOLICITUD DE CARGUE DE VIGENCIA COMPLETA	26/12/2023	26/12/2023
13	865323	APLICACIÓN LIMITE DE IMPUESTO - LEY 1995	26/12/2023	26/12/2023
14	279740	APLICACION LIMITE DE IMPUESTO	28/12/2023	29/12/2023

3. PRESENTACION DEL DISEÑO DEL MODULO DE COMPENSACIONES

El pasado 5 de diciembre de 2023, se llevó a cabo reunión de manera presencial en el despacho de la Dirección de Rentas del Municipio de Ibagué para revisar las observaciones respecto a la funcionalidad de compensaciones en la plataforma Realsit donde la funcionaria Adiela Espinosa encargada del módulo de Compensaciones, solicitó que estas se realicen por prorrateo, solicitándose una nueva mesa de trabajo donde se recopiló la información necesaria para realizar el diseño de la funcionalidad y contar con la respectiva aprobación.

Anexamos copia del acta en tres (3) folios.

Ahora bien, el 11 de diciembre de 2023, se continuo con la mesa de trabajo para presentar el diseño generado por el área de Tecnología de la empresa Realtix S.A.S. con los ajustes solicitados por la Dirección de Rentas del Municipio de Ibagué, así mismo, se acordaron los tiempos para el desarrollo funcionalidad de compensaciones en la plataforma Realsit.

Por lo tanto, se adjuntan los pantallazos de la citación y los diseños de la funcionalidad.

MESA DE TRABAJO - PRESENTACION DEL DISEÑO DE LA FUNCIONALIDAD DE COMPENSACIONES PARA APROBACION

9am - 10am (Hora estándar de Colombia)

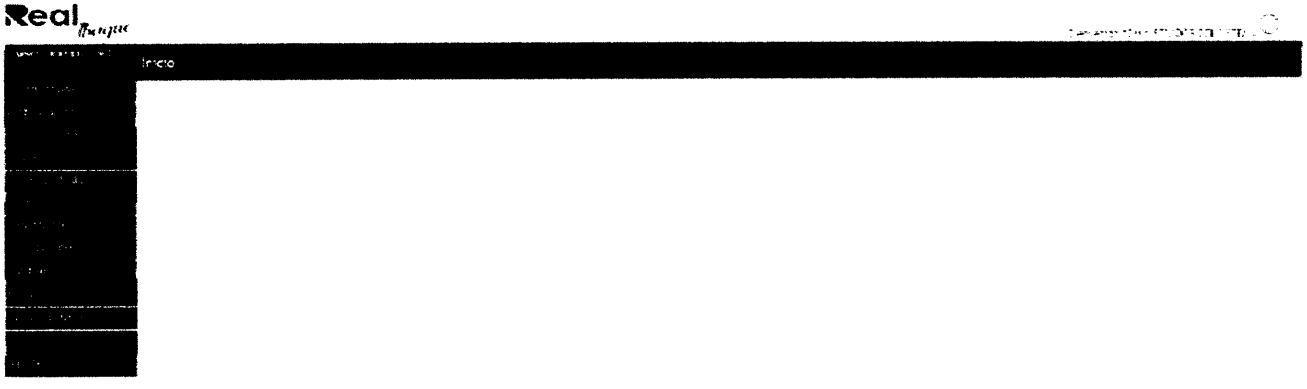
mié 13 dic 2023

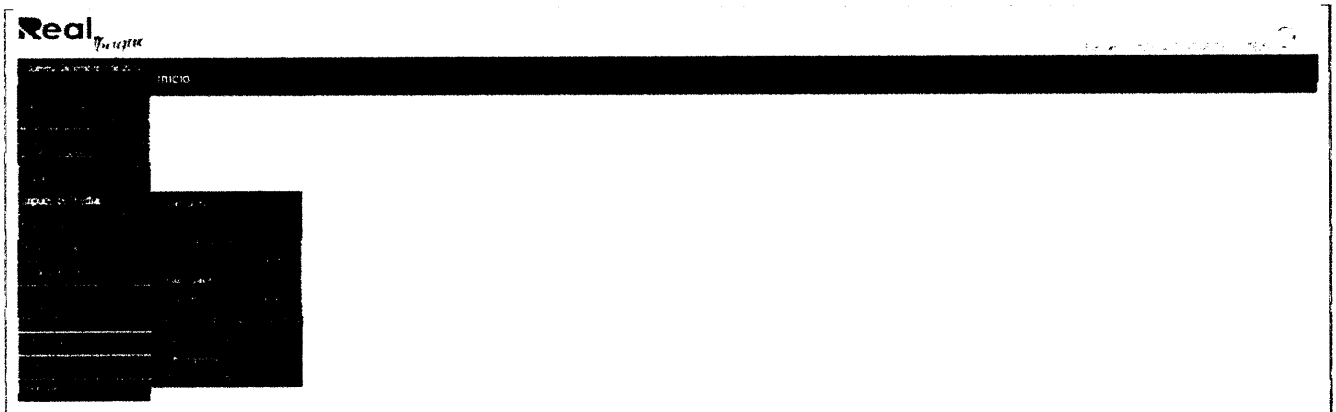
Buen dia

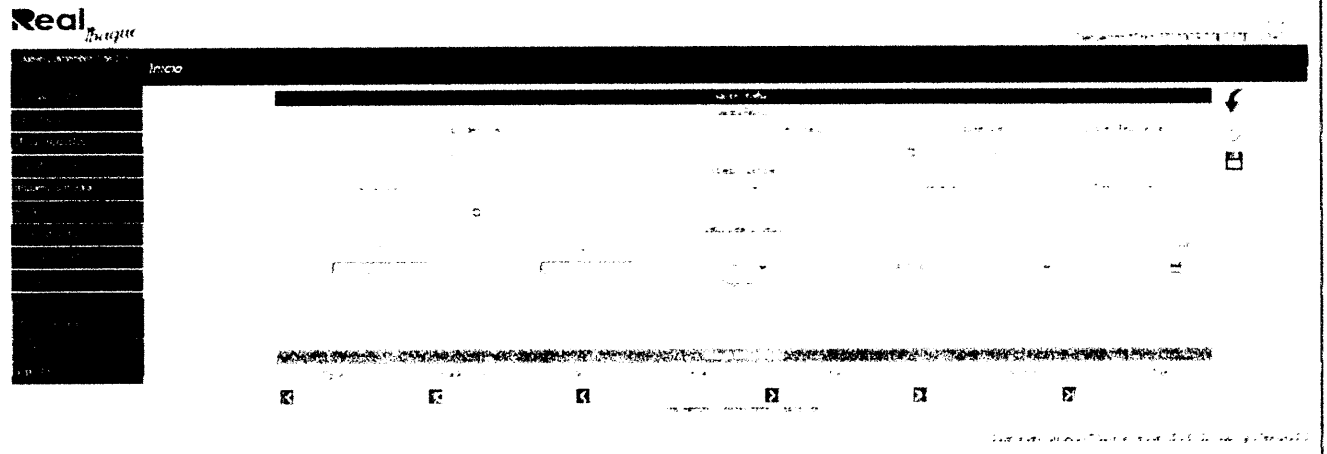
Con el presente solicitamos muy amablemente este espacio para presentar el nuevo diseño de la funcionalidad Compensaciones para su aprobacion



Real Thaque







4. CONSERVACIÓN CATASTRAL

El día 06 de diciembre de 2023, se llevó acabo la mesa de mediante la cual se capacito respecto a la conservación catastral del municipio de Ibagué, indicando integralidad de la plataforma de Multicarto y Realsith.

Anexamos copia del acta en tres (3) folios.

5. PAGOS POR TRIMESTRE – MESA DE TRABAJO.

El día 13 de diciembre de 2023, se realizó la mesa de trabajo revisar los pagos por trimestres para la próxima vigencia 2024, con la asistencia del personal por parte de Realtix S.A.S:

- EL Ingeniero Nelson Camacho
- El Ingeniero Yesith Ladino.
- La Ingeniera Natalia Lerma
- El Soporte en sitio Wilson Rincón

Por parte, de la Secretaría de Hacienda del Municipio de Ibagué se presentaron:

- El Director de Rentas del Municipio de Ibagué.
- La Doctora Dania Vargas.
- El Doctor Jhonatan Mejía
- El Doctor Cristian Lozano.

A solicitud de la Doctora Dania Vargas, se hizo la espera para que se conectaran el Jurídico y el Asesor Tributario del Municipio de Ibagué, presentando el art. 3 del Calendario Tributario del pago alternativo del pago por cuotas de su impuesto predial, donde se estableció el día 31 de marzo de 2024 como fecha máxima de xxxxx , así como los beneficios, cuotas, vigencias e intereses aplicados en la plataforma Realsit.

Anexamos como evidencia de la mesa de trabajo anteriormente señalada las siguientes capturas.

soporteibague@realtix.com.co

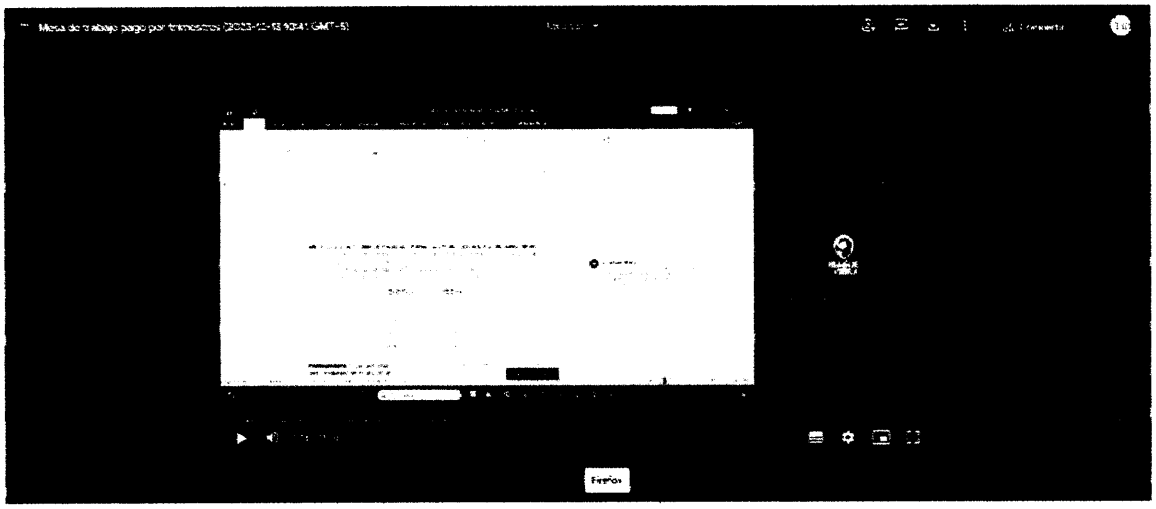
Mesa de trabajo pago por trimestres

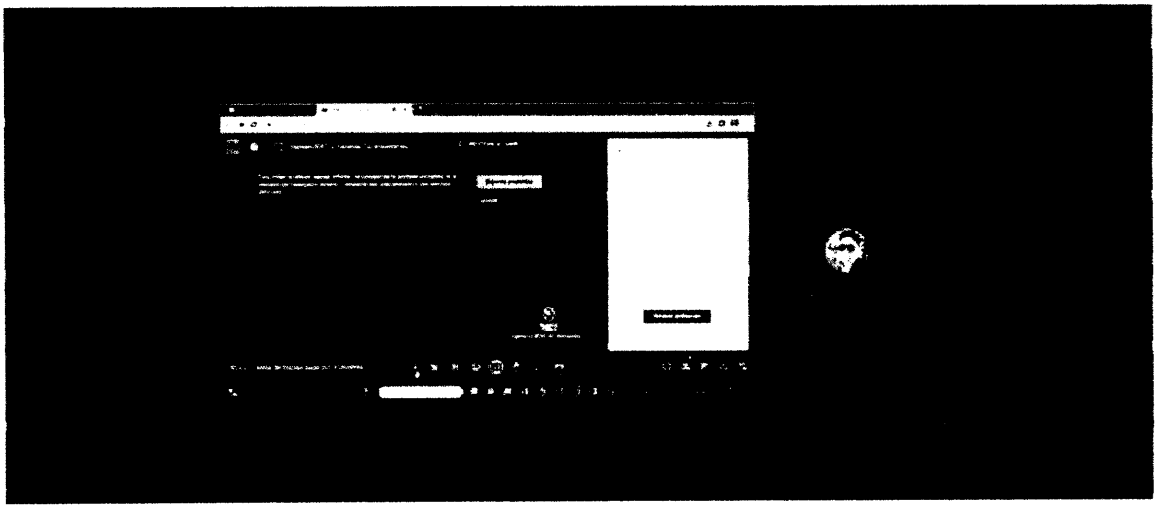
Creado por: ingresos@ibague.gov.co

10:30am - 11:30am (Hora estándar de Colombia)

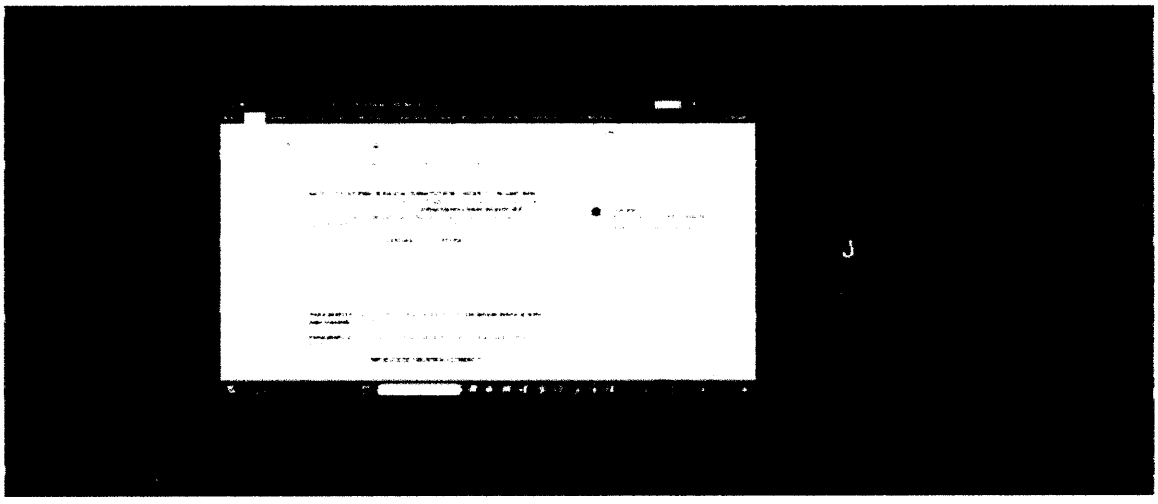
- ✓ ingresos@ibague.gov.co
- ✓ Natalia Lerma
- ncamacho@realtix.co
- predial@ibague.gov.co
- Soporte Ibague
- Yesith Ladino Vargas

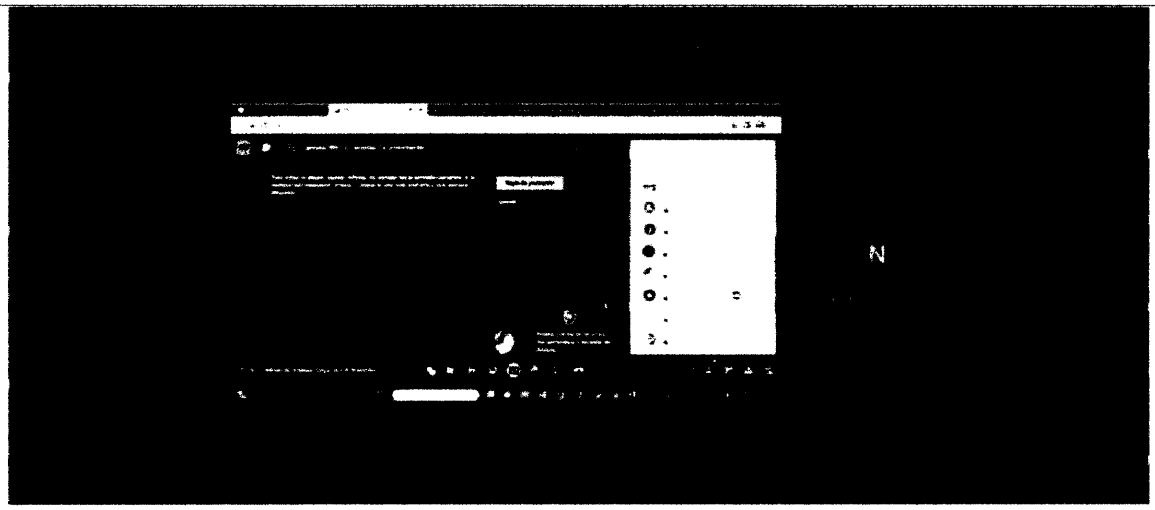
mié 13 dic 2023











6. FORMATOS PARA ACUERDOS DE PAGO IPU – REUNIÓN

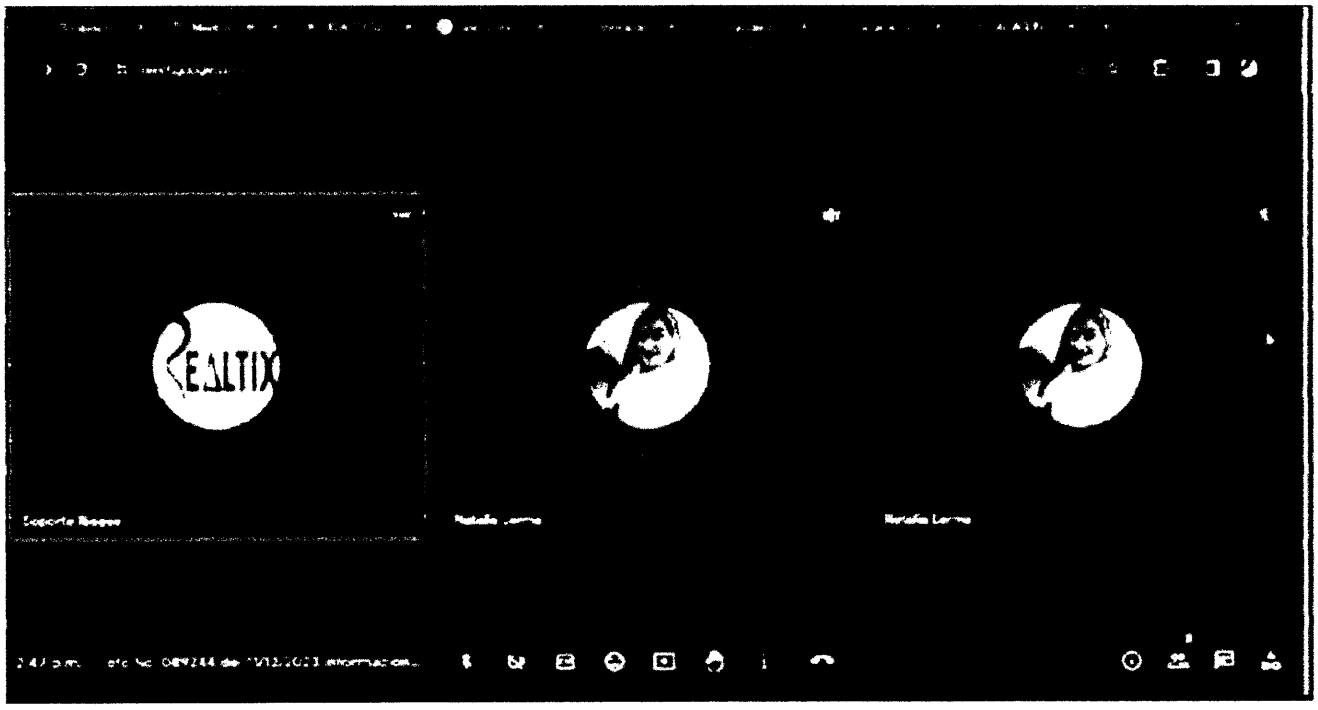
El día 11 de diciembre de 2023, se recibió correo electrónico con asunto: "*ofc No. 089244 del 11/12/2023 información formatos para acuerdos de pago IPU*", donde solicitaron la capacitación para realizar acuerdos de pago en la plataforma RealSIT para la vigencia 2024.

La cual, se llevó a cabo el pasado día 15 de diciembre a las 2:30 pm hasta las 3:30 pm, sin embargo, no se contó con los funcionarios de la oficina de Tesorería de la Secretaría de Hacienda de Municipio de Ibagué, razón por la cual, se dio por terminada a las hasta las 2:46 p.m.

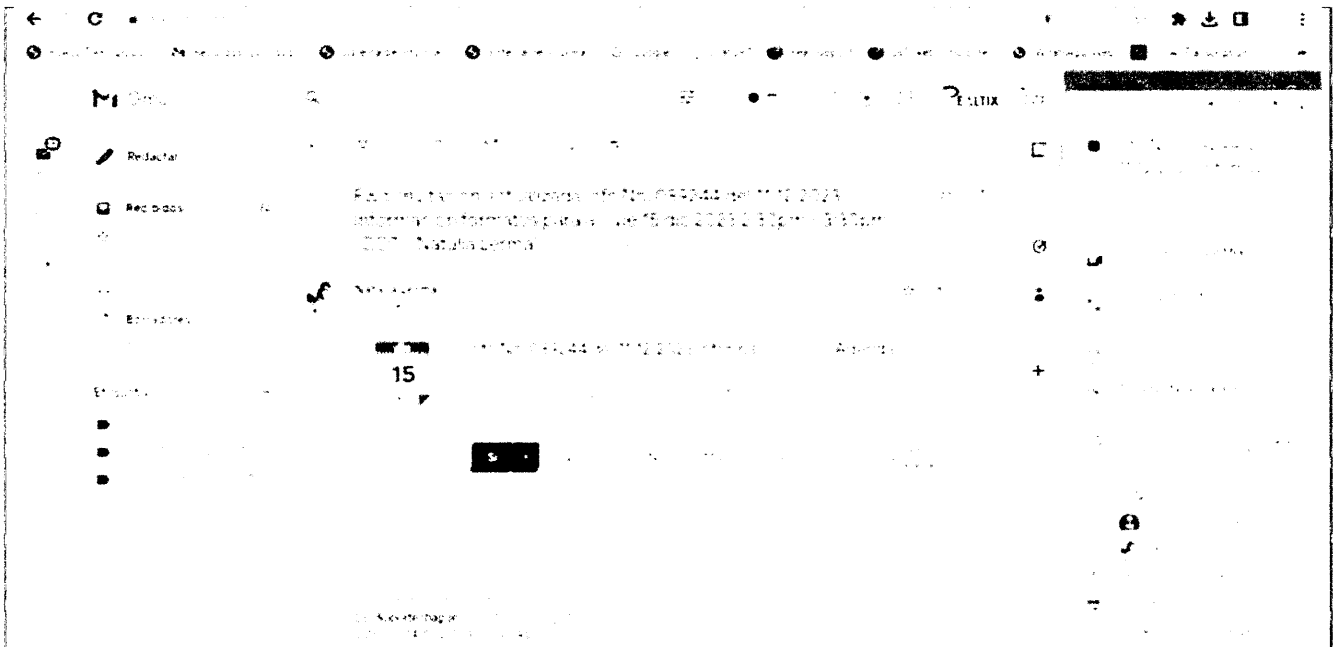
Anexamos como evidencia de la mesa de trabajo anteriormente señalada las siguientes capturas y Anexamos copia del acta en tres (3) folios.



Pantallazo 2.



Pantallazo 3.



7. MESA DE TRABAJO CALENDARIO TRIBUTARIO

El día 27 de diciembre de 2023, se realizó el acompañamiento a la mesa de trabajo citada por la Dirección de Rentas del Municipio de Ibagué con el objeto de tratar temas del calendario de Tributario 2024 dentro de la plataforma Realsit.

8. REPORTES

Teniendo en cuenta el contrato 2828/2023, se anexan al presenta informe las evidencias de los reportes quincenales presentados en los siguientes periodos:

DEL 1 AL 15 DE DICIEMBRE DE 2023

REALTIX

Soporte ibague <soporteibague@realtix

Fwd: IBAGUE - Solicitud de reportes para Hacienda.

Natalia Lerma <[illegible]> [illegible]

Buenas Tardes

[illegible]

Reporte adjunto

Reportes hacienda [illegible]

REPORTE	TOTAL_REGISTROS
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]

Cordialmente

Reenviado mensaje
De: **Yesith Ladino Vargas** <[illegible]>
Fecha: [illegible]
Asunto: Fwd: IBAGUE - Solicitud de reportes para Hacienda.

DEL 16 AL 31 DE DICIEMBRE 20233.

7/2/24, 15:30 Correo de REALTIX S.A.S. - Fwd: IBAGUE - Solicitud de reportes para Hacienda.

REALTIX

Soporte Ibague <soporteibague@realtix.com.co>

Fwd: IBAGUE - Solicitud de reportes para Hacienda.

Soporte Ibague <soporte.bague@realtix.com.co> 3 de enero de 2024, 1:15 p.m.
Para: Ingresos RENTAS Hacienda <Ingresos@ibague.gov.co>
CC: Brayan Arvey Zapata Gualteros <bzapata@realtix.com.co>; Natalia Lerma <nlerma@realtix.com.co>; Nelson Gustavo Camacho Rico <ncamacho@realtix.co>

Buenas Tardes

En cumplimiento a lo pactado en el contrato 2828-2023, adjunto al presente los reportes quincenales solicitados así:

Reportes_hacienda_31_12_2023.rar

Se recuerda que estos informes tambien se pueden descargar a través de la funcionalidad Soportes --- Archivos, que tiene la plataforma Realist

Nombre archivo:

Reportes_hacienda_31_12_2023

Atentamente,

WILSON RINCON MONROY
Soporte en Sitio

REALTIX

Anexos:
Veintisiete (27) folios de Tickes
Nueve (9) folios de actas

Atentamente,

BÁRBARA MILENA SÁNCHEZ GARCÍA
Representante Legal de Realtix S.A.S
Contratis

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:36 p. m.

Ticket #113150

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	26/12/23 1:30 p. m.	**Fuente**	Web

Inactivación de usuarios de la plataforma RealSIT

26/12/23 1:30 p. m. — Ibague

Ingeniero Yesith, buenas tardes

Desde la Dirección de Rentas, estan solicitando inactivar 141 usuarios de Realsit, para lo cual ellos envian ofico # 93451 y formato en excel con los siguientes campos:

IDENTIFICACIÓN NOMBRE USUARIO ESTADO DIRECCION

Adjunto Oficio # 93451, Archivo de excel y PDF del correo.

Agradezco su atención.

Att, Wilson Rincon, Soporte En Sitio

Correo de REALTIX S.A.S - Inactivación de usuarios de la plataforma RealSIT.pdf (275.9 kb)
Usuarios.xlsx (16.6 kb)
93451.pdf (434 kb)

26/12/23 1:44 p. m. — Yesith Ladino

Su caso a sido resuelto, a partir del viernes 29 de diciembre los usuarios nuevos creados y a los existentes se les podrá asociar una fecha de ingreso y una fecha de inactividad el cual al cumplirse este no tendrá acceso a la plataforma, para lo que se requiere que la persona o el personal encargado sea capacitado.

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:35 p. m.

Ticket #155271

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	20/12/23 4:31 p. m.	**Fuente**	Web

APLICACION PAGOS - ACUERDO DE PAGO

20/12/23 4:31 p. m. — Ibague

Buenas tardes Ingeniero Yesith

Desde Tesorería nos solicitan aplicar un acuerdo de pago de las vigencias 2015 al 2018, el cual según oficio y pantallazos del sistema Pisami V2, ya se encuentra pagado en su totalidad y en Realsit aun presenta deuda.

Ficha: 730010108000005230010000000000

Adjunto PDF del correo, oficio # 091632 con los pantallazos del sistema Pisami V2

Agradezco la atención prestada

Att,

wilson rincon, soporte el sitio uno

OFICIO 1330-2023-091632.pdf (1.3 mb)
Correo de REALTIX S.A.S - ACTUALIZACION ESTADO DE CUENTA CON FICHA 01-08-0523-0010-000.pdf (294.1 kb)

21/12/23 8:14 a. m. — Yesith Ladino

Su caso a sido resuelto.

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 5:28 p. m.

Ticket #223087

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	11/12/23 12:18 p. m.	**Fuente**	Web

Falla Integralidad - avaluos

11/12/23 12:18 p. m. Ibague

Ingeniero Yesith buen día

Desde rentas nos envian el oficio 1340-2023-88952, de la aplicación de la resolución 1220-0953 del 28 de septiembre de 2023 de una segregación, solicitando revisar la integralidad, ya que no se evidencian los avaluos en el sistema.

ficha global: 73001000100000002024300000000

73001000100000002407700000000

73001000100000002407800000000

73001000100000002407900000000

Atentamente

Wilson Rincon

Adjunto pdf del correo, oficio

Correo de REALTIX S.A.S - Soporte tecnológico Prioridad ALTA Ficha catastral_ 73001000100000002024300000000 Falla_ Integralidad.pdf (76.8 kb)
integralidad.pdf (1 mb)
RES_2023610007635_7647.pdf (401 kb)

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:34 p. m.

Ticket #255371

Estado	Resolved	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	15/12/23 10:51 a. m.	**Fuente**	Web

ACTUALIZACIÓN CARTERA VIGENCIAS 2018-0107009900020

15/12/23 10:51 a. m. — Ibague

Ingeniero Yesith buen día.

Desde La Dirección de Rentas, nos solicitan actualizar la cartera de la vigencia 2018, de la siguiente ficha catastral:

73001010700000099000 2000000000

Adjunto pdf del correo y oficio # 89947 fechado el 13 de diciembre y enviado el mismo dia el correo de soporte

Agradezco su atención

Atentamente,

Wilson Rincon

[Untitled]_2023121311201063.pdf (657.7 kb)

15/12/23 11:18 a. m. — Yesith Ladino

Por favor aclarar si la vigencia debe quedar en estado pagada, ya que se puede evidenciar que solo realizaron 3 pagos de los 4 diferidos para el año 2018, si los pagos son abonos a la cartera del año 2018, se debe proceder a ajustar la deuda, si es pasar a pagado la deuda el oficio debe traer la indicación clara de pasar a pagado la vigencia.

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:36 p. m.

Ticket #279740

Estado	Resolved	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	28/12/23 11:53 a. m.	**Fuente**	Web

APLICACION LIMITE DE IMPUESTO

28/12/23 11:53 a. m. — Ibague

Buen día Ingeniero Yesith,

Desde la dirección de Rentas solicitan aplicar límite de impuesto, para las siguientes fichas catastrales:

73001010101900063001, a las vigencias 2022 y 2023.

73001010101900060001, a las vigencias 2022 y 2023.

Para lo anterior ellos nos envian oficio No. 094297,

Se adjunta oficio No. 094297, PDF del correo, facturas de PisamiV2.

Agradezco su atención

Att,

Wilson Rincon

Soporte En Sitio Uno

94297.pdf (432.3 kb)
Correo de REALTIX S.A.S - Aplicacion limite del impuesto prioridad ALTA.pdf (279.1 kb)
Facturas PisamiV2. limite de impuesto.pdf (357.4 kb)

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 5:29 p. m.

Ticket #578833

Estado	Resolved	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	12/12/23 9:00 a. m.	**Fuente**	Web

Solicitud cambio en Formatos de Reimpresión

12/12/23 9:00 a. m. — Ibague

Buen día Ingeniero Yestih

Desde Rentas nos envian oficio # 088519, donde solicitan cambiar el formato de Vencido, Anulado y Pagado.

Adjunto PDF del correo, oficio, y formatos propuestos por la direccion de Rentas.

Gracias por su ayuda Ingeniero.

Atentamente,

Wilson Rincón

Correo de REALTIX S.A.S - Soporte tecnológico Prioridad BAJA GENERAL Falla_ Formato reimpresión.pdf (157.5 kb)
88519.pdf (120.8 kb)
PAGADO.pdf (325.8 kb)

13/12/23 7:44 a. m. — Yesith Ladino

Se coloca en cola de desarrollo, cuando el cambio sea libera se informara.

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 5:29 p. m.

Ticket #791843

Estado	Resolved	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	11/12/23 3:26 p. m.	**Fuente**	Web

FORMATOS PARA CELEBRACION DE CUERDOS DE PAGO IPU

11/12/23 3:26 p. m. — Ibague

Ingeniero buenas tardes

Desde Tesorería nos envian correo con los formatos de acuerdos de pago que secretaria de hacienda utiliza para ser implementados en Realsit.

De acuerdo a conversación adjunto los formatos, PDF del correo.

Gracias por su colaboración.

Atentamente

Wilson Rincon

Correo de REALTIX S.A.S - REITERACION DE FORMATOS PARA CELEBRACION DE CUERDOS DE PAGO IPU.pdf (194.9 kb)
formatos de acuerdo de pago_0001.pdf (1.4 mb)
1. Formato Facilidad de pago IPU ok (2) (1).docx (71.4 kb)
acta_acuerdo_predial (1).docx (16.2 kb)

11/12/23 3:47 p. m. — Ibague

Ingniero, adjunto oficio que llegó en correo posterior a la creación de este ticket

CamScanner 11-12-2023 14.43.pdf (256.8 kb)

11/12/23 4:39 p. m. — Yesith Ladino

Remitido a desarrollo, se pone en cola de prioridades, cuando este aplicado se informara del ajuste.

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport, sábado, 3 de febrero de 2024, 2:34 p. m.

Ticket #569321

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	15/12/23 10:26 a. m.	**Fuente**	Web

CARGUE DE FACTURAS CON VIGENCIAS COMPLETAS

15/12/23 10:26 a. m. — Ibague

Buen día, ingeniero Yesith

Desde Tesorería solicitan aplicar pagos completos, que ya estan aplicados en PisamiV2 y en Realsit aún no estan cargados, de las siguientes fichas y sus vigencias:

ficha catastral: 010701510027000 del 2022

ficha catastral: 010100650066904 del 2020 al 2022

ficha catastral: 010906880005000 del

Se adjunta oficio # 90422 fechado el 14 de Noviembre y enviado al correo de soporte el 14 de diciembre.

Adjunto Pdf del correo, oficio 90422

Cordialmente,

wilson rincon, soporte en sitio uno

Correo de REALTIX S.A.S - IBAGUE - REALSIT SOLICITUD DE CARGUE DE FACTURAS CON VIGENCIAS COMPLETAS.pdf (281.8 kb)
OFICIO 90422.pdf (2.5 mb)

15/12/23 11:11 a. m. — Yesith Ladino

Su caso sido resuelto

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:35 p. m.

Ticket #610020

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	20/12/23 10:29 a. m.	**Fuente**	Web

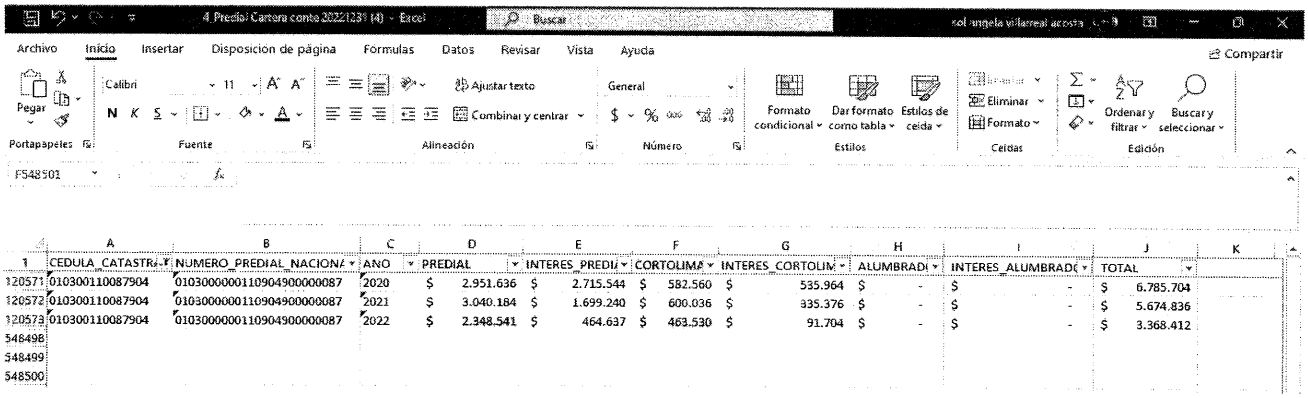
AJUSTE SOBRETASA AMBIENTAL

20/12/23 10:29 a. m. — Ibague

Cordial saludo

Ingeniero Yesith, buen día

Revisando el archivo de cartera con corte a 31 de diciembre de 2022, la migracion de la sobretasa ambiental del predio con ficha No. 730010103000000110904900000087, no coincide con el registrado en el sistema Realsit, por lo cual se solicita ajuste, para que desde tesorería puedan hacer el ajuste a la obligacion.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	CEDULA_CATASTR	NUMERO_PREDIAL_NACIONA	ANO	PREDIAL	INTERES_PREDIA	CORTOLIMA	INTERES_CORTOLIM	ALUMBRADO	INTERES_ALUMBRADO	TOTAL	
120571	010300110087904	01030000001109049000000087	2020	$ 2.951.636	$ 2.715.544	$ 582.560	$ 535.964	$ -	$ -	$ 6.785.704	
120572	010300110087904	01030000001109049000000087	2021	$ 3.040.184	$ 1.699.240	$ 600.036	$ 335.376	$ -	$ -	$ 5.674.836	
120573	010300110087904	01030000001109049000000087	2022	$ 2.348.541	$ 464.637	$ 463.530	$ 91.704	$ -	$ -	$ 3.368.412	
548498											
548499											
548500											

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:36 p. m.

Ticket #850306

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	26/12/23 11:41 a. m.	**Fuente**	Web

SOLICITUD DE CARGUE DE VIGENCIA COMPLETA

26/12/23 11:41 a. m. — Ibague

Ingeniero buen día, desde tesoreria solicitan aplicar pago completo a la vigencia 2022, la cual en PisamiV2 ya se encuentra pagada.

Ficha: 730010110000000450016000000000

Adjuntan, oficio # 92807, factura de PisamiV2, sello del banco en la factura.

Adjunto PDf del correo y soportes enviados por ellos.

Agradezco su atención y ayuda.

Att, Wilson Rincon, soporte en sitio

Correo de REALTIX S.A.S - SOLICITUD DE CARGUE DE VIGENCIA COMPLETA.pdf (88.3 kb)
OFICIO 1330-2023-92807.pdf (1.2 mb)

26/12/23 11:57 a. m. — Yesith Ladino

Su caso a si dos resuelto

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:35 p. m.

Ticket #539709

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	19/12/23 12:38 p. m.	**Fuente**	Web

ACTUALIZACION ESTADO DE CUENTA

19/12/23 12:38 p. m. — Ibague

Ingeniero buenas tardes

Desde Tesoreria nos solicitan la aplicar pagos realizados en Pisami y que no se ven reflejados en Realsit asi:

Para la vigencia 2020 (solo pago CORTOLIMA), y 2021 (VIGENCIA COMPLETA) del predio con ficha catastral:

010901150235901

Adjunto oficio 85519 y PDF del correo.

Gracias por su colaboración

Atentamente

Wilson Rincon, soporte en sitio

Correo de REALTIX S.A.S - Fwd_ IBAGUE - REALSIT - ACTUALIZACION ESTADO DE CUENTA.pdf (94 kb)
oficio 85519 (2).pdf (1.4 mb)

19/12/23 1:13 p. m. — Yesith Ladino

Su caso a sido resuelto la vigencia 2021 se a pasado a pagado, el abono de la vigencia 2020 se debe realizar por ajustar obligación.

RealSupport

Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:35 p. m.

Ticket #862198

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	20/12/23 10:43 a. m.	**Fuente**	Web

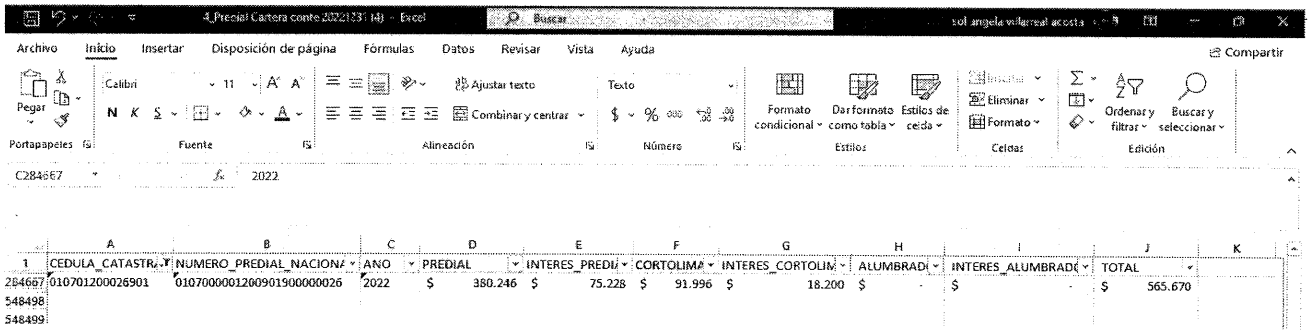
AJUSTE SOBRETASA AMBIENTAL

20/12/23 10:43 a. m. — Ibague

Cordial saludo

Ingeniero Yesith, buen día

Revisando el archivo de cartera con corte a 31 de diciembre de 2022, la migracion de la sobretasa ambiental del predio con ficha No. 730010107000001200901900000026 para la vigencia 2022, no coincide con el registrado en el sistema Realsit, por lo cual se solicita ajuste, para que desde tesorería puedan hacer el ajuste a la obligacion.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	CEDULA_CATASTR	NUMERO_PREDIAL_NACIONA	ANO	PREDIAL	INTERES_PREDI	CORTOLIMA	INTERES_CORTOLIM	ALUMBRADO	INTERES_ALUMBRADO	TOTAL	
284667	010701200026901	01070000012009019000000026	2022	$ 380.246	$ 75.228	$ 91.996	$ 18.200	$ -	$ -	$ 565.670	
548498											
548499											

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:35 p. m.

Ticket #865323

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	26/12/23 11:21 a. m.	**Fuente**	Web

APLICACIÓN LIMITE DE IMPUESTO - LEY 1995

26/12/23 11:21 a. m. Ibague

Buen día, Ingeniero Yesith

Desde la Dirección de Rentas solicitan la aplicación de la ley 1995, límite de impuesto, para las vigencias 2022, de las siguientes fichas catastrales:

010810470009000, 010810470010000, 011003000031000, 010200730034907, 010900960014000, 010700680017000, 010803930004901

Adjunto PDF del correo, oficio # 092566, PDF de las facturas de Pisami

Gracias por su atención y ayuda.

Att, Wilson Rincon, soporte en sitio

092566.pdf (87.3 kb)
Correo de REALTIX S.A.S - Aplicación Ley 1995.pdf (97.1 kb)
ley 1995, facts 010810470009000, 010810470010000, 011003000031000, 010200730034907, 010900960014000, 010700680017000, 010803930004901.pdf (1.2 mb)

RealSupport
Sistema Soporte Tickets

RealSupport sábado, 3 de febrero de 2024, 2:35 p. m.

Ticket #889178

Estado	Closed	**Nombre**	Ibague
Prioridad	Normal	**Email**	soporteibague@realtix.com.co
Departamento	Support	**Teléfono**	123-4567
Creado en	21/12/23 9:50 a. m.	**Fuente**	Web

APLICACION LIMITE DE IMPUESTO

21/12/23 9:50 a. m. Ibague

Buen día Ingeniero Yesith,

Desde la dirección de Rentas solicitan aplicar límite de impuesto, para las siguientes fichas catastrales:

73001010400000510002800000000, a las vigencias 2022 y 2023.

73001010200000073001000000000, a las vigencias 2022 y 2023.

73001010500000086002200000000, a las vigencias 2021, 2022 y 2023.

Para lo anterior ellos no envian oficio No. 91915,

Se adjunta oficio No. 91915, PDF´s de los correos, facturas de PisamiV2.

Agradezco su atención y ayuda.

Att,

Wilson Rincon

Soporte En Sitio Uno

Nota: Debido a que no se pueden cargar los PDF´s de las facturas emitidas por el sistema PisamiV2 en RealSupport, se toman los pantallazos en Word y se arma PDF.

91915.pdf (432.7 kb)
Correo de REALTIX S.A.S - Aplicación de limite.pdf (174 kb)
Correo de REALTIX S.A.S - Aplicacion limite impuesto predial 01-04-0510-0028-000.pdf (168.9 kb)
Correo de REALTIX S.A.S - Limite del impuesto.pdf (177.4 kb)
limite de pago - facturas Pisami V2.pdf (504.1 kb)

MESA DE TRABAJO CONSERVACIÓN CATASTRAL

ACTA – MESA DE TRABAJO

FECHA: Ibagué, 6 de diciembre de 2023
HORA: 2:30 pm – 3:30 pm
LUGAR: Despacho Dirección de Rentas – Secretaría de Hacienda

ASISTENTES

SECRETARÍA DE HACIENDA:
Jhonatan Javier Sánchez Urriago, Director de Rentas.
Juan Camilo Molano, funcionario, Dirección de Rentas.
Dannia Camila Vargas Fonseca, Contratista, Dirección de Rentas.
Cristian Lozano, Contratista, Dirección de Rentas.

REALTIX:
Yesith Ladino, Soporte Nivel 2.
Wilson Rincón Monroy, Soporte en Sitio
Natalia Lerma Robayo, Analista Soporte Realsit

ORDEN DEL DIA

1. Capacitación Conservación Catastral Realsit.

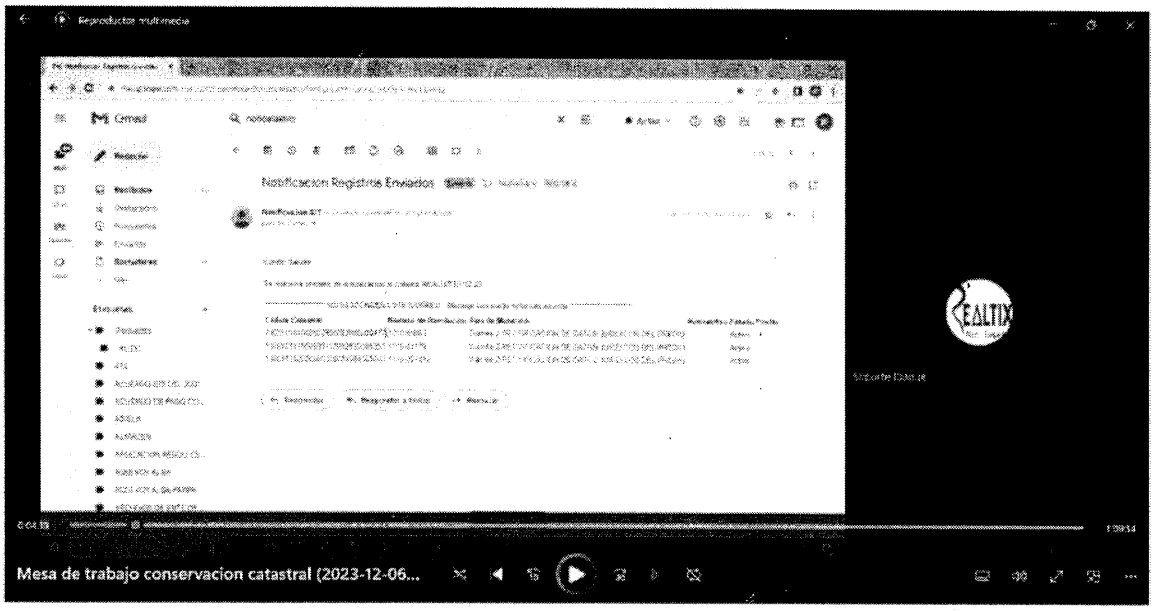
DESARROLLO

A las 02:49 pm del 06 de diciembre de 2023, se empieza la reunión donde se presentan a los asistentes a la capacitación sobre conservación catastral, el soporte en sitio empieza mostrando como se empieza el proceso de revisión de la información que se genera en Multicarto y por medio de la integración se visualiza en Realsit, se les indica que cuando se realiza la integración entre los programas siempre se envia un correo a predial@ibague.gov.co como se visualiza en el pantallazo adjunto:

Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65.
Edificio Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner



Se les indica que en el correo que reciben viene dirigido de noticatastro.sistematributario@gmail.com el cual relaciona dentro del cuerpo del correo la fecha del envío de la siguiente información fecha de la integralidad, cedula catastral numero de resolución, tipo de mutación, retroactivo, estado predio; para lo cual se puede verificar en la funcionalidad de Realsit Seguimiento modificación catastral.

El ingeniero Yesith explica el contenido de los datos que se relacionan en el correo de la siguiente forma, la cedula catastral es el numero que identifica el predio, el número de resolución es el acto administrativo con el que se finaliza el trámite, tipo de mutación es el trámite con el que se ajusta al predio, retroactivo indica que el trámite afecta una liquidación de vigencias, en caso de decir no es que no modifica la liquidación predial y el estado del predio indica que si debe quedar activo o inactivo según el trámite.

Se revisa la ficha que tienen como ejemplo, para lo cual se comparte pantalla por el soporte en sitio Wilson Rincón, se ingresa a la funcionalidad Modificación datos predios para revisar la ficha catastral, cotejando que se haya realizado el cambio de los avalúos; se verifica en Seguimiento modificación catastral que este impactada la resolución.

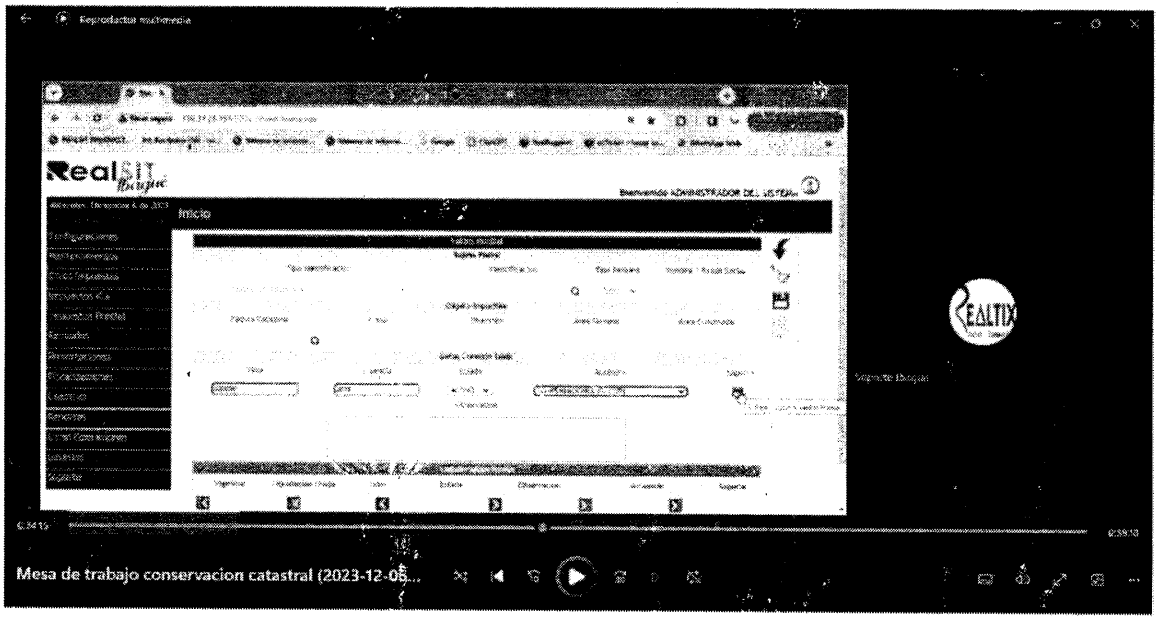
Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65.
Nueva Avenida Empresarial. Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner

El ingeniero Yesith les indica que procedimiento que se debe hacer dentro de la plataforma así: se crea la obligación desde la funcionalidad Modificación Datos Predio de la vigencia que para el caso es (2018), después entrar al módulo Impuesto predial, luego a la funcionalidad obligaciones y posteriormente a Reliquidar Obligación, luego se diligencia la vigencia, de especifica la fecha de inicio de la mora, se digita la ficha catastral y luego se carga el PDF de la resolución y se da procesar como se evidencia en la grabación de la llamada que se encuentra compartida en el link https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1omEWtNuxmaz07aj-4nhmBEqL6wq9VTir

Se indica como se reliquida los intereses de mora por la funcionalidad Reliquidación de Mora y luego se genera una compensación de lo pagado para poder aplicar esta reliquidación, el ingeniero Yesith explica que lo que solicita el funcionario Juan Camilo es que estos cálculos los haga automáticos la plataforma, pero como la información que se migro desde el antiguo software tributario no cumplía con la estructura que maneja Realsit, hace que este proceso no se pueda realizar de forma automática sino manual.

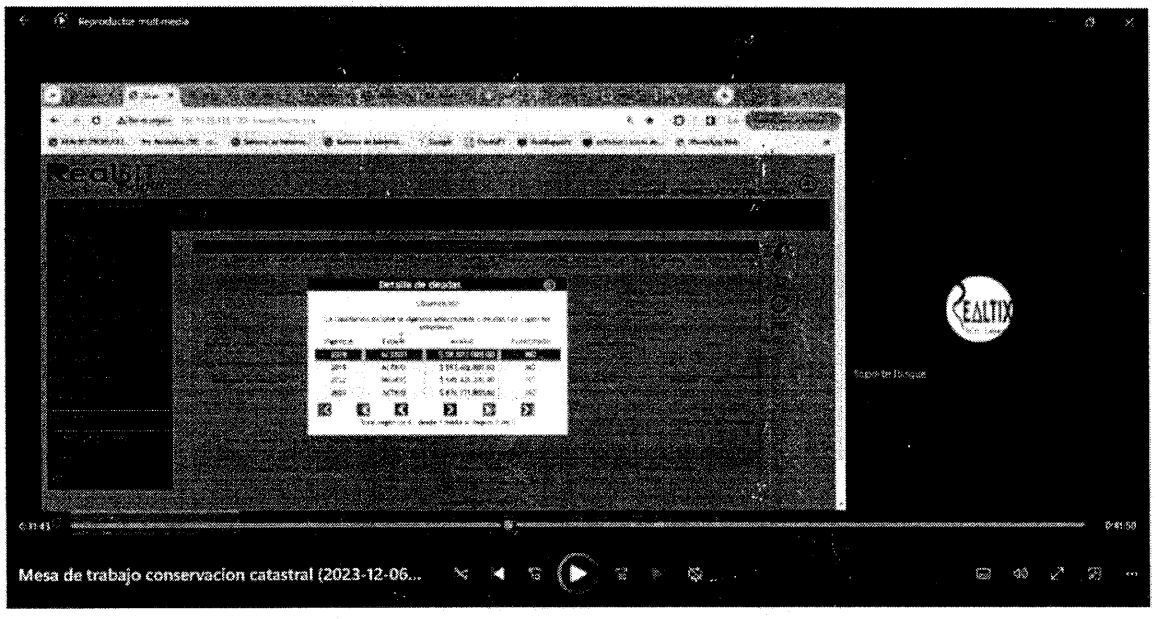


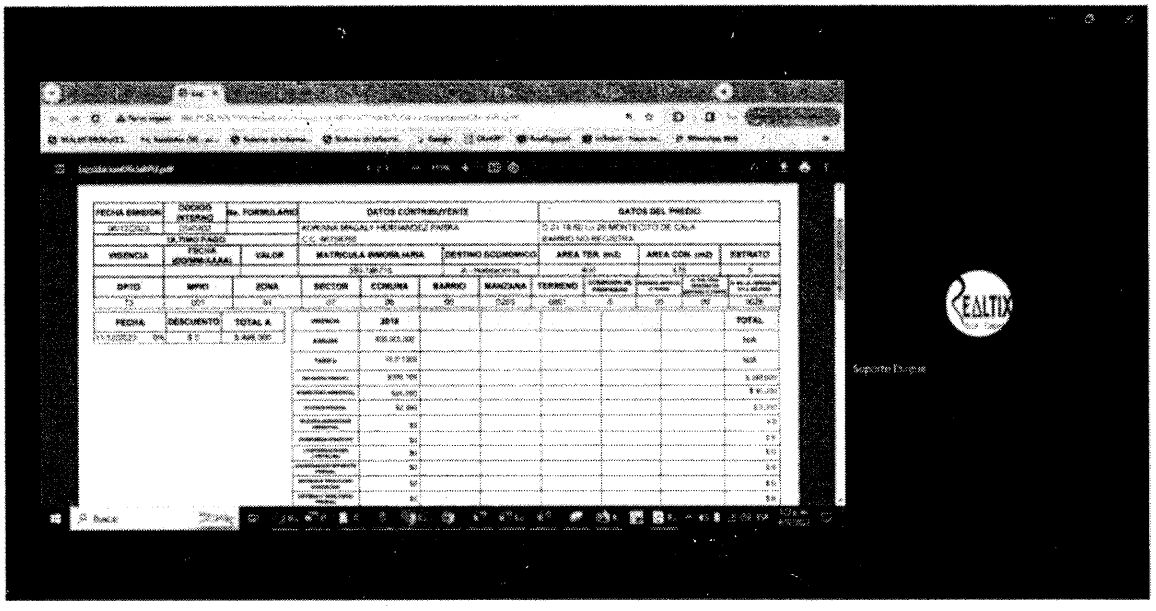
Después de hacer la reliquidación y generar la compensación se procede a realizar la liquidación (Factura) de la vigencia o vigencias que solicite el contribuyente.

Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65.
Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner

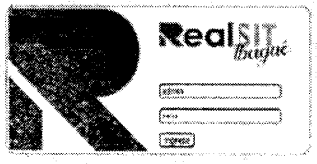


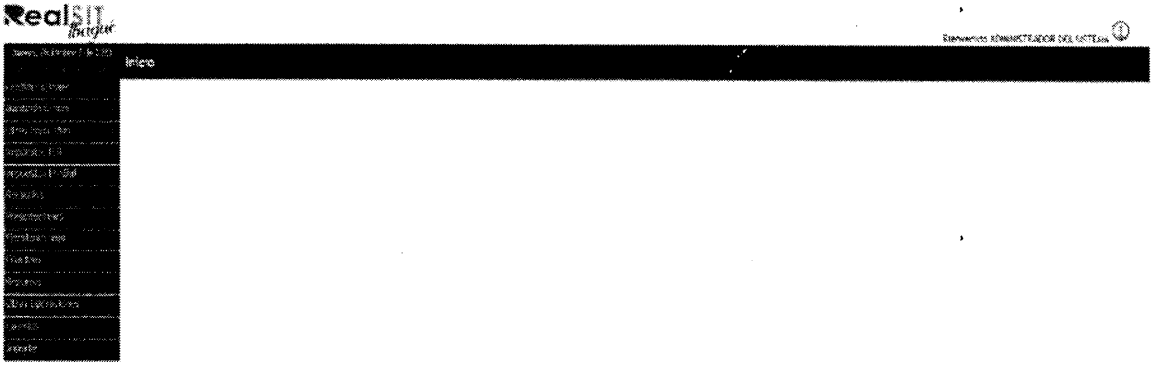


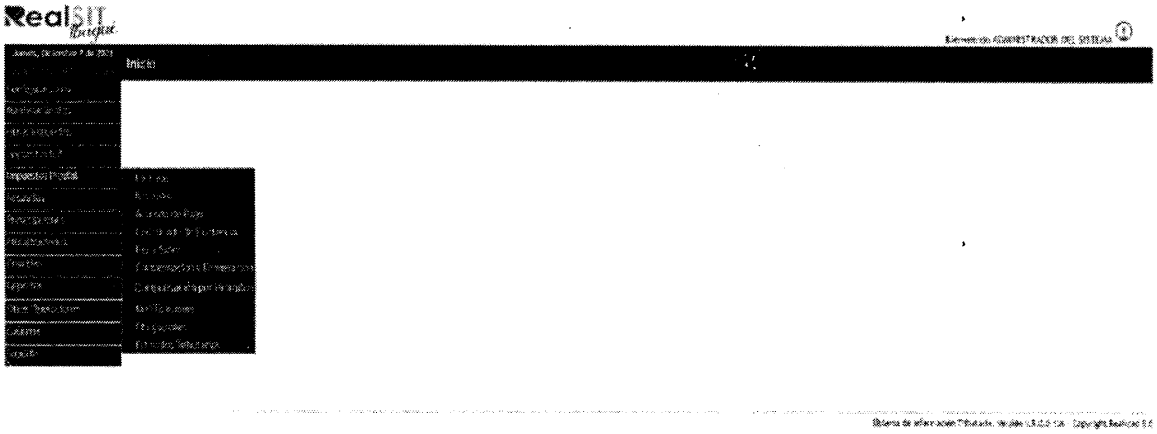
Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65.
Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner







Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65.
Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner

nlerma@realtix.com.co

MESA DE TRABAJO - PRESENTACION DEL DISEÑO DE LA FUNCIONALIDAD DE COMPENSACIONES PARA APROBACION

Creado por: Natalia Lerma · Tu respuesta: ✔Sí, asistiré.

Hora
9am - 10am (Hora estándar de Colombia)

Fecha
mié 13 dic 2023

Invitados
- ✔ ingresos@ibague.gov.co
- ✔ Natalia Lerma
- ✔ Soporte Ibague
- ncamacho@realtix.co
- predial@ibague.gov.co
- Yesith Ladino Vargas

Descripción
Buen día,

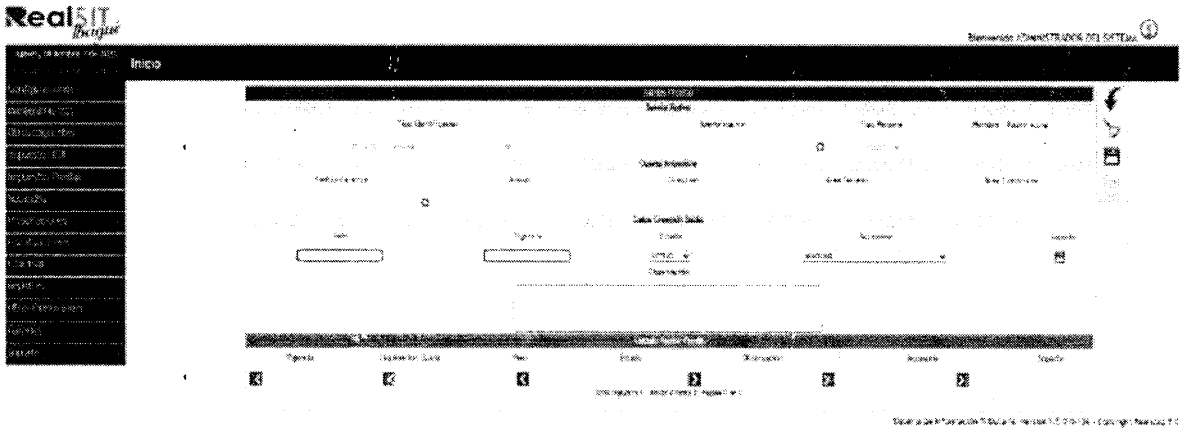
Con el presente solicitamos muy amablemente este espacio para presentar el nuevo diseño de la funcionalidad Compensaciones para su aprobación.

Mis notas

Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65.
Edificio Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner



Después de la presentación se solicitaron unos ajustes para la funcionalidad de las cuales se tomó nota por parte del Ingeniero Yesith Ladino; la señora Adíela posterior a esto pregunto fecha en la cual se entregara la funcionalidad y se le indico que eso se ajusta y se verificaría los tiempos para el desarrollo, finalizando la mesa de trabajo.

COMPROMISOS Y TAREAS

1. Generar el usuario del Ambiente de Desarrollo para la funcionaria Adíela Espinosa.

Firma en constancia los miembros asistentes a la reunión.

NELSON CAMACHO
Gerente de Innovación y Tecnología
REALTIX

WILSON RINCON
Soporte en Sitio
REALTIX

NATALIA LERMA ROBAYO
Analista Soporte Realsit
REALTIX

YESITH LADINO
Soporte Nivel 2
REALTIX

Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65,
Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner

Firma en constancia los miembros de la Dirección de Rentas asistentes a la reunión.

JHONATAN SANCHEZ
Director de Rentas
Alcaldía Municipal Ibagué

DANIA VARGAS
Contratista – Dirección Rentas
Alcaldía Municipal Ibagué

ADÍELA ESPINOSA
Funcionaria de la Dirección de Rentas
Alcaldía Municipal Ibagué

Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65.
Edificio Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner

MESA DE TRABAJO DE LA FUNCIONALIDAD DE COMPENSACIONES

ACTA – MESA DE TRABAJO

FECHA: Ibagué, 5 de diciembre de 2023
HORA: 2:30 pm – 4:30 pm
LUGAR: Despacho Dirección de Rentas – Secretaría de Hacienda

ASISTENTES

SECRETARÍA DE HACIENDA:
Jhonatan Javier Sánchez Urriago, Director de Rentas.
Adíela Espinosa G, Profesional Universitario, Dirección de Rentas.
Dannia Camila Vargas Fonseca, Contratista, Dirección de Rentas.

REALTIX:
Nelson Gustavo Camacho Rico, Gerente de Innovación y Ti.
Yesith Ladino, Soporte Nivel 2
Wilson Rincon Monroy, Soporte en Sitio
Natalia Lerma Robayo, Analista Soporte Realsit

ORDEN DEL DIA

1. Revisión de la Funcionalidad de Compensaciones.
2. Observaciones de Mejora para la Funcionalidad.

DESARROLLO

A las 02:40 pm del 05 de diciembre de 2023, el Director de Rentas y delegado designado por el contratista del contrato N2828/2023, el Sr. Nelson Gustavo Camacho Rico, Gerente de Innovación y Tecnologías de la Información de REALTIX SAS, se reúnen en

Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65,
Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner

el despacho del Dr. Jhonatan Sánchez para escuchar a la funcionaria Adíela Espinosa quien maneja la funcionalidad de compensaciones del sistema tributario RealSIT quien en la reunión solicita que la funcionalidad aplique las compensaciones por prorrateo explicando al Ingeniero Nelson Camacho como debería funcionar la funcionalidad.

La funcionaria Adíela Espinosa indica que ella necesita que al ingresar el valor de la compensación al sistema y que por prorrateo el sistema vaya descontando de la vigencia mas antigua hasta la más reciente según el valor a compensar por cada concepto, sin tener que hacer el calculo manual y aplicarlo de la misma forma en el sistema, diciendo que necesita que el sistema funcione correctamente, a lo cual le aclara el Ingeniero Nelson que la funcionalidad, trabaja correctamente, que está diseñada de forma distinta a la del software anterior.

Para esto el ingeniero Nelson Camacho pide al Soporte en Sitio Wilson Rincón hacer una prueba en el sistema con el fin de revisar como actualmente trabaja esta funcionalidad y así entender cual fue la solicitud de la funcionaria Adíela Espinosa, posterior a esto el ingeniero toma apunte de que es lo que necesita para realizar el diseño y así poder presentarlo en la próxima reunión para aprobación por parte de la funcionaria.

Después pidieron un acceso a la plataforma de pruebas con el fin de ellos poder verificar antes de aplicarla en producción de Realsit, esto con el fin de evitar anular en la aplicación en caso de cometer un error, a lo cual el ingeniero dio aprobación para que se le genere un usuario en el ambiente de desarrollo.

Posterior a la solicitud el día 11 de diciembre de 2023, se solicitó mesa de trabajo para realizar la presentación del Diseño generado por el área de Tecnología de la empresa para revisión y aprobación por parte de la funcionaria Adíela Espinosa, para lo cual se adjuntan pantallazo de la citación, y los Diseños de la Funcionalidad.

Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65.
Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner

COMPROMISOS Y TAREAS

1. Solicita que se pueda ver la trazabilidad de las modificaciones que haya tenido los predios en la pestaña Características Predio de la Funcionalidad Modificacion Datos Predio.

Firma en constancia los miembros asistentes a la reunión.

YESITH LADINO
Soporte Nivel 2
REALTIX

WILSON RINCON
Soporte en Sitio
REALTIX

NATALIA LERMA ROBAYO
Analista Soporte Realsit
REALTIX

Firma en constancia los miembros de la Dirección de Rentas asistentes a la reunión.

JHOMATAN SANCHEZ
Director de Rentas
Alcaldía Municipal Ibagué

DANIA VARGAS
Contratista – Dirección Rentas
Alcaldía Municipal Ibagué

JUAN CAIMO MOLANO
Funcionario - Rentas
Alcaldía Municipal Ibagué

CRISTIAN LOZANO
Contratista – Dirección Rentas
Alcaldía Municipal Ibagué

Bogotá, Colombia
Av. Carrera 19 # 114 - 65.
Torre Nueva Avenida Empresarial, Piso 4
PBX: (601) 6400322

Medellín, Colombia
Carrera 55 # 42 - 90
Centro Cívico Plaza de la Libertad, Oficina 102
PBX: (604) 261 1811

Powered by CamScanner

ACTA – RECAPACITACIÓN ACUERDOS DE PAGO IPU

FECHA: Ibagué, 15 de diciembre 2023
HORA: 2:30 pm – 2:46 pm
LUGAR: Virtual: meet.google.com/aiw-mwuy-geh

ASISTENTES

Natalia Lerma Robayo, Especialista Realsit
Wilson Rincón Monroy, Soporte en Sitio

AUSENTES

Secretaria de Hacienda – Dirección de Tesoreria

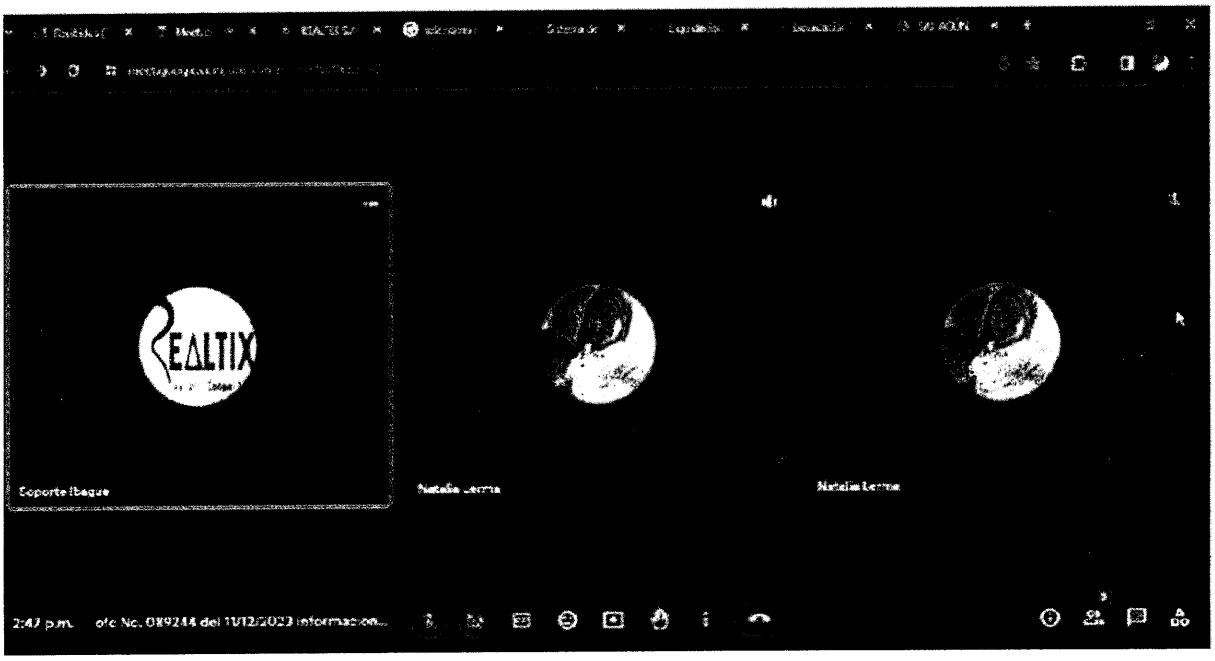
ORDEN DEL DIA

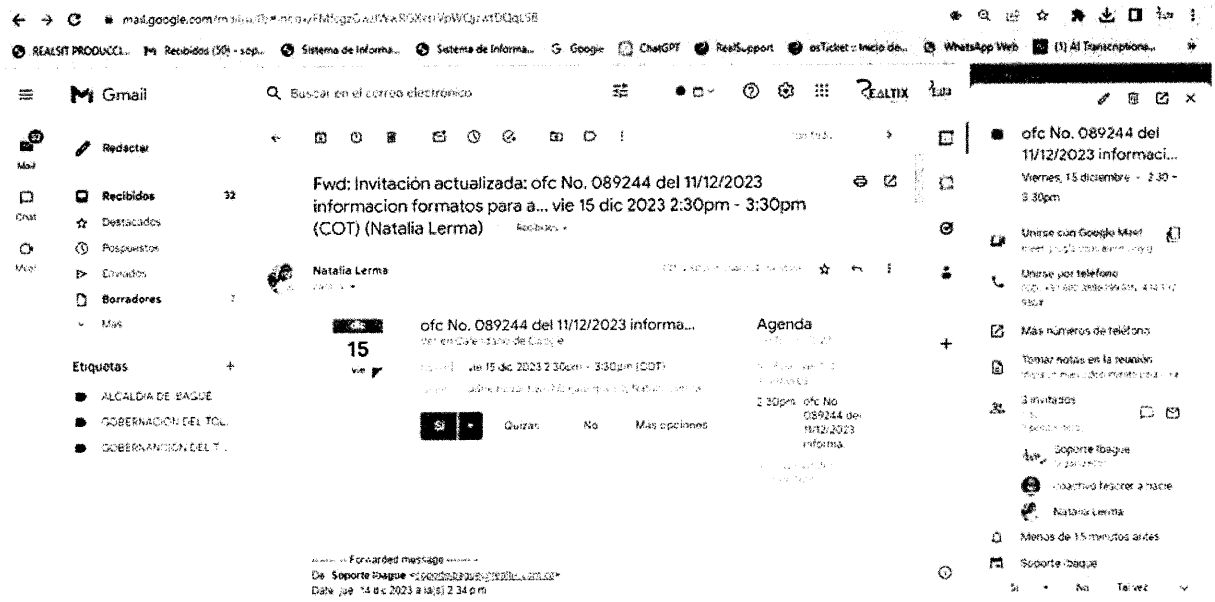
1. CAPACITACION ACUERDO DE PAGO

DESARROLLO

A las 2:30 pm del 15 de diciembre de 2023, se conectan Natalia Lerma y Wilson Rincon de Realtix para comenzar la capacitacion, dando un tiempo de espera de 15 minutos para que los funcionarios de Hacienda del área de Tesorería se conectaran, pero nadie se conectó como se puede evidenciar en las siguientes imágenes:


Soporte Ibague
2:31 p.m.


Soporte Ibague
2:47 p.m.



OBSERVACIONES:

Se informa que se da por cancelada la recapacitación de acuerdos de pago con insolvencia, debido a que no hubo asistencia por parte de los funcionarios de Hacienda.

Los colaboradores de Realtix estuvieron conectados en la reunión desde las 2:30 pm, dando espera hasta las 2:46 pm.

Firma en constancia los miembros de la empresa Realtix asistentes a la reunión.

NATALIA LERMA ROBAYO
Analista de Soporte Realsit
REALTIX

WILSON RINCON
Soporte en Sitio
REALTIX