Rionegro, 27 de agosto de 2026.

**DOCTORA**
**SORAIDA DE JESUS QUICENO**
**SECRETARIA DE HACIENDA**
**ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS**

***Asunto:*** *Informe de actividades realizadas sobre el servicio de soporte técnico y actualización de los módulos del sistema SAIMYR, hasta el 27 de agosto de 2026, con base al contrato del año 2026.*

Respetada Doctora Quiceno.

El presente informe evaluará el proceso de ejecución de los módulos del sistema SAIMYR en la Administración Municipal. Al momento de evaluar los problemas presentados es necesario interpretar y distinguir los problemas relacionados con la información, fallas de operación por el usuario, fallas de infraestructura (red, equipo, servidor, impresora, etc.) y fallas de sistema (SAIMYR) con el fin de obtener una calificación objetiva y real del éxito en la implantación del sistema SAIMYR. El soporte y actividades realizadas en atención a cada uno de los usuarios en los diferentes módulos se explican a continuación aclarando que la gran parte de la atención telefónica no se especifica en éste informe.

# APLICACIONES WEB

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610791 | CORREO ELECTRÓNICO | WEB ACCESS SAIMYR |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JHONATAN HENAO | DORIZ EMILSEN DAZA GARCIA |

| Asunto |
|---|
| PROBLEMAS PARA IMPRIMIR |

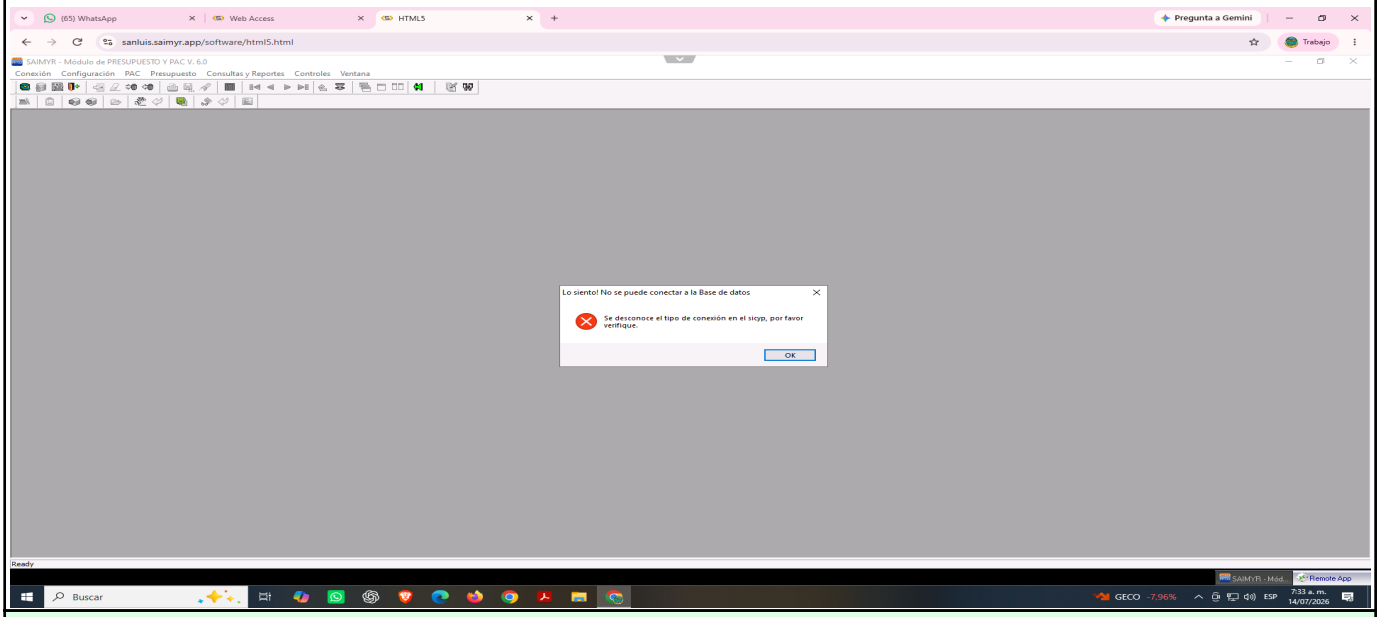
| Descripción |
|---|
| Buena tarde<br><br>Tenemos problemas para imprimir<br><br>Muchas gracias<br><br>--<br>*SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email: tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829 |

| SOLUCIÓN POR JHONATAN HENAO |
|---|
| Se revisó el caso número 202610791 correspondiente a los problemas de impresión reportados por la funcionaria Doriz Emilsen Daza García. Durante la investigación, se observó que al intentar imprimir, la funcionaria estaba redireccionando el trabajo a la impresora Bullzip PDF.<br><br>Se le recordó que, dado que ya está disponible el sistema en la web, debe seleccionar la impresora universal al momento de imprimir. Esta impresora universal ofrece la opción de ver un preliminar de la impresión, lo que permite elegir entre la impresora física y la impresora PDF, en este caso, la Bullzip.<br><br>Una vez que se le explicó este procedimiento, la funcionaria realizó los ajustes necesarios y pudo imprimir el documento correctamente. Agradecemos su paciencia y quedamos atentos para cualquier otra inquietud que pueda surgir. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610550 | LLAMADA | WEB ACCESS SAIMYR |
| **Asesor** | | **Usuario Entidad** |
| DANNA MICHELLE GUTIERREZ | | JULIANA FRANCO LOPEZ |
| **Asunto** | | |
| ERROR AL INGRESAR | | |
| **Descripción** | | |
| error al ingresar | | |
| **SOLUCIÓN POR DANNA MICHELLE GUTIERREZ** | | |
| Se informa a la funcionaria que, tras experimentar un error al intentar ingresar a la plataforma web, se recomienda cerrar la aplicación y volver a abrirla. Al realizar este procedimiento, la funcionaria pudo ingresar correctamente al sistema.<br><br>Agradecemos su comprensión y estamos a disposición para cualquier otra asistencia que necesite. | | |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610556 | CORREO ELECTRÓNICO | WEB ACCESS SAIMYR |
| **Asesor** | | **Usuario Entidad** |
| DANNA MICHELLE GUTIERREZ | | SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO |
| **Asunto** | | |
| POR FAVOR ME COLABORAN NO TENGO ACCESO A SAIMYR | | |

| Descripción |
|---|
| [image: image.png] -- *SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email: tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829 |




**SOLUCIÓN POR DANNA MICHELLE GUTIERREZ**

Se informa a la funcionaria, Secretaria de Hacienda Municipal, que luego de experimentar un error al intentar ingresar a la plataforma web de SAIMYR, se le recomienda cerrar la aplicación y volver a abrirla. Tras realizar este procedimiento, la funcionaria logró ingresar correctamente al sistema.

Agradecemos su comprensión y quedamos a su disposición para cualquier otra asistencia que necesite. No dude en contactarnos nuevamente si requiere más ayuda.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610493 | LLAMADA | WEB ACCESS SAIMYR |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JHONATAN HENAO | JULIANA FRANCO LOPEZ |

| Asunto |
|---|
| INGRESO A PLATAFORMA WEB |

| Descripción |
|---|
| INGRESO A PLATAFORMA WEB |

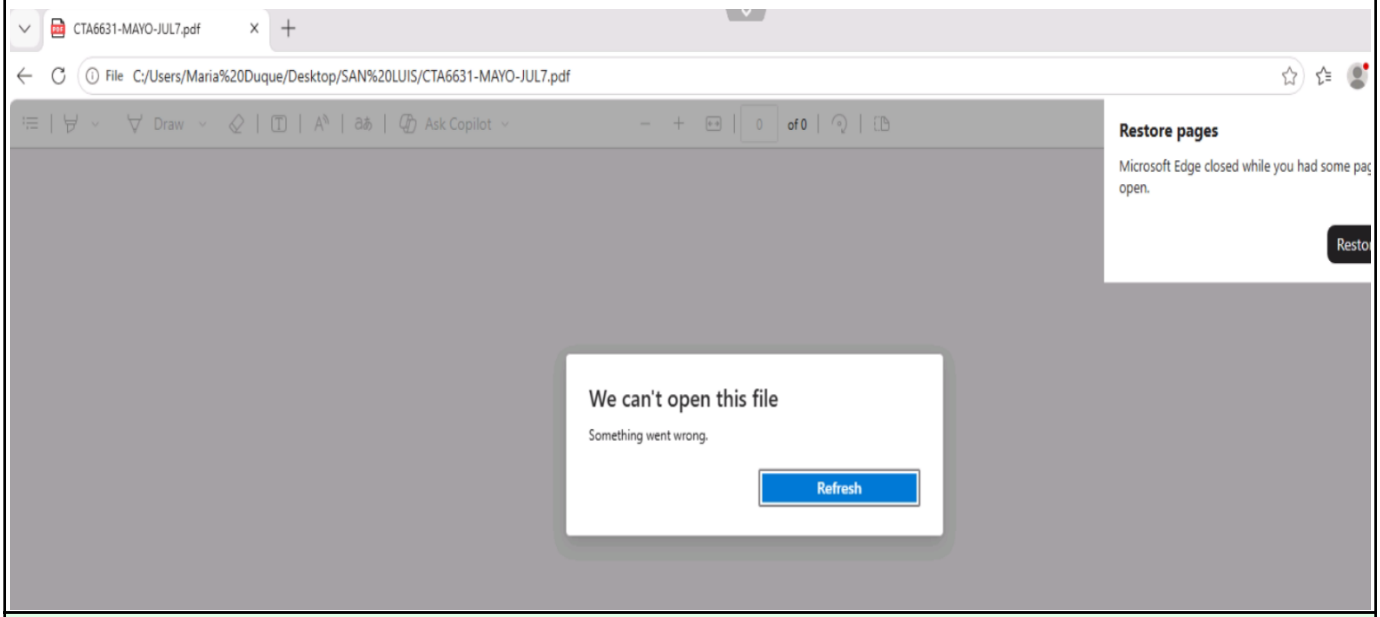
| SOLUCIÓN POR JHONATAN HENAO |
|---|
| Se brindó apoyo a la funcionaria Juliana Franco López en relación con el acceso a la plataforma web. Durante la revisión, se identificó que al intentar elaborar el sistema, se presenta un bloqueo que impide el movimiento entre los módulos, dificultando así el desempeño de sus labores.<br><br>Se le recomendó que, en caso de experimentar este inconveniente, cierre la pestaña del navegador y vuelva a ingresar a la plataforma. Este problema suele estar relacionado con caídas leves de internet que ocasionan desconexiones con el servidor principal, lo que afecta la fluidez de la conexión visual. Al cerrar la ventana y posteriormente volver a acceder, el inconveniente se resuelve correctamente.<br><br>Se quedará atento a cualquier otra consulta o requerimiento que la funcionaria pueda tener. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610376 | LLAMADA | WEB ACCESS SAIMYR |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| ALEXANDRA VALENCIA | MARIA PATRICIA DUQUE GIRALDO |

| Asunto |
|---|
| SOPORTE CONTABILIDAD |

| Descripción |
|---|
| Se recibe llamada de la funcionaria para revisar reporte que no le permite bajar a excel |




| SOLUCIÓN POR ALEXANDRA VALENCIA |
|---|
| Se recibió una llamada de la funcionaria María Patricia Duque Giraldo para consultar sobre un reporte que no le permitía exportar a Excel. Durante la conversación, se revisó el proceso que estaba siguiendo y se identificó que no se estaba realizando de manera correcta. Se le explicó |

detalladamente los pasos adecuados para llevar a cabo la exportación del reporte, lo que permitió que finalmente lograra bajar el archivo sin inconvenientes.

Quedamos a su disposición para cualquier otra consulta o inconveniente adicional que pueda surgir.

## CATASTRO

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611620 | LLAMADA | CARGUE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS - R.A. |
| **Asesor** | | **Usuario Entidad** |
| JHONATAN HENAO | | YEISON MAURICIO SALAZAR |
| **Asunto** | | |
| ARCHIVO TXT RESOLUCION DIFERENTE ENTIDAD | | |
| **Descripción** | | |
| ARCHIVO TXT RESOLUCION DIFERENTE ENTIDAD | | |
| **SOLUCIÓN POR JHONATAN HENAO** | | |
| El funcionario Yeison Mauricio Salazar informó que al intentar cargar un archivo TXT con una actualización en el sistema, aparece un mensaje indicando que el municipio o entidad no se encuentra registrado en la base de datos. Se le explicó que esta situación se debe a que el archivo TXT recibido es incorrecto, ya que está destinado a una entidad diferente a la del municipio de San Luis.<br><br>Por lo tanto, se le recomendó al funcionario que verifique en la plataforma BCGS si el archivo está efectivamente diseñado para el municipio de San Luis o si pertenece a otro municipio. Esta revisión es fundamental para asegurar que la información se cargue correctamente en el sistema. | | |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611477 | LLAMADA | REPORTE GENERAL DE PREDIOS |
| **Asesor** | | **Usuario Entidad** |
| VERONICA AGUDELO | | JULIANA FRANCO LOPEZ |
| **Asunto** | | |
| SOPORTE IP | | |

| Descripción |
|---|
| Cordial saludo,<br><br>Por medio de la presente se solicita apoyo para generar información. Favor comunicarse con Juliana Franco.<br><br>Atentamente,<br><br>--<br>*SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email: tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829 |
| **SOLUCIÓN POR VERONICA AGUDELO** |
| Se realizó una llamada a la funcionaria Juliana Franco para solicitar la conexión y ofrecer acompañamiento en la generación del reporte de catastro. Se le indicó que accediera al módulo de Catastro, específicamente en la sección de Consultas y Reportes, donde debe seleccionar el "Reporte General de Predios". Además, se le recomendó ingresar el año y el mes correspondientes para poder recuperar la información de manera adecuada.<br><br>El objetivo fue asegurar que Juliana pudiera generar el reporte solicitando toda la información necesaria para que el procedimiento fuera claro y eficiente. Quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional que pudiera surgir. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611323 | LLAMADA | ASIGNACIÓN DE ESTADOS A LOS PREDIOS |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JHONATAN HENAO | YEISON MAURICIO SALAZAR |

| Asunto |
|---|
| EXONERAR PREDIOS DE ACCION COMUNAL |
| **Descripción** |
| EXONERAR PREDIOS DE ACCION COMUNAL |
| **SOLUCIÓN POR JHONATAN HENAO** |
| Se lo explicó al funcionario cómo ingresar estos estados especiales a los predios en donde se le explica que el Estado exonerado es Cholo cuando se va a quitar el impuesto de la liquidación y excluidos que no va a cobrar absolutamente nada en la factura el funcionario no se aclara de que se debe de exonerar solamente el impuesto predia a esos predios De inmediato se le indica de que por la opción de ingreso de Estado A los predios se le ingresa con la ficha o la matrícula del predio el registro de exoneración del impuesto predial y se le dice desde Qué fecha está hasta Qué fecha se debe de exonerar del cobro de impuesto se realiza la prueba con dos registros de los cuales se líquida por ventanilla en donde es exitosamente se exonera del impuesto solamente cobra conceptos y recargos de esta manera se soluciona el caso de manera exitosa |

# CERTIFICADOS Y PAZ Y SALVOS

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611606 | LLAMADA | PAZ Y SALVOS |

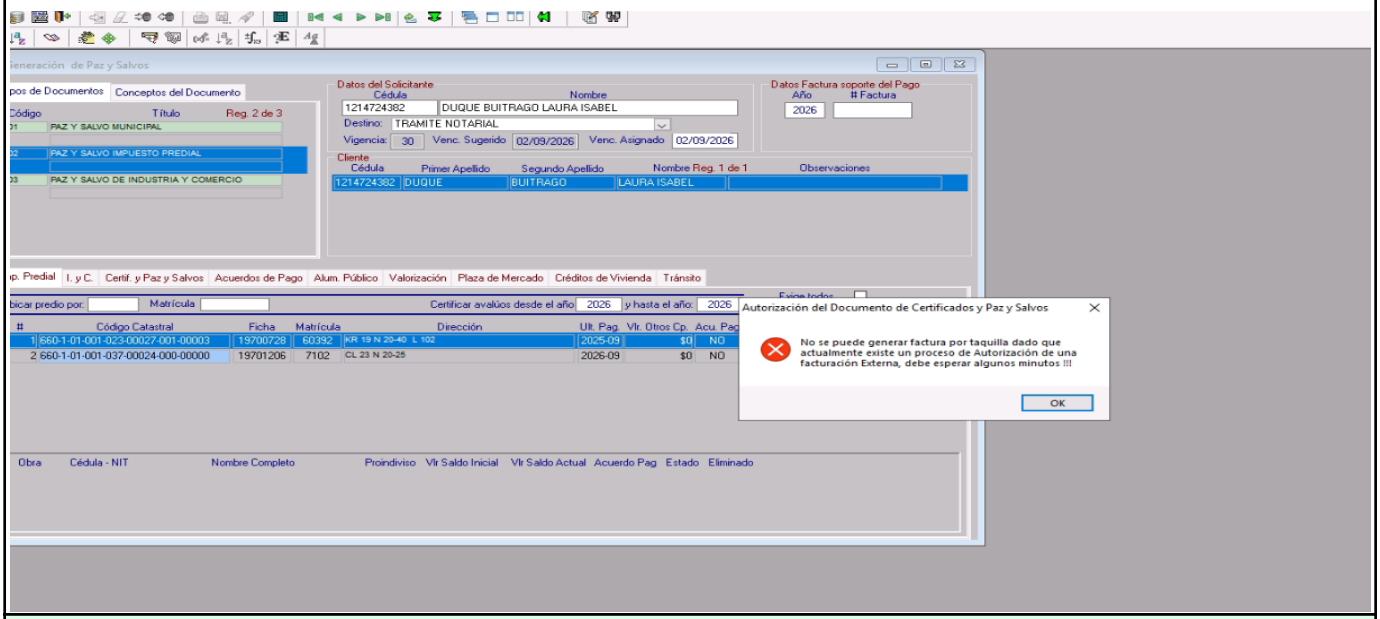
| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| ALEXANDRA VALENCIA | YEISON MAURICIO SALAZAR |

**Asunto**

SOPORTE PAZ Y SALVO

**Descripción**

El funcionario requiere soporte para revisar mensajes que se presentan al momento de generar paz y salvo



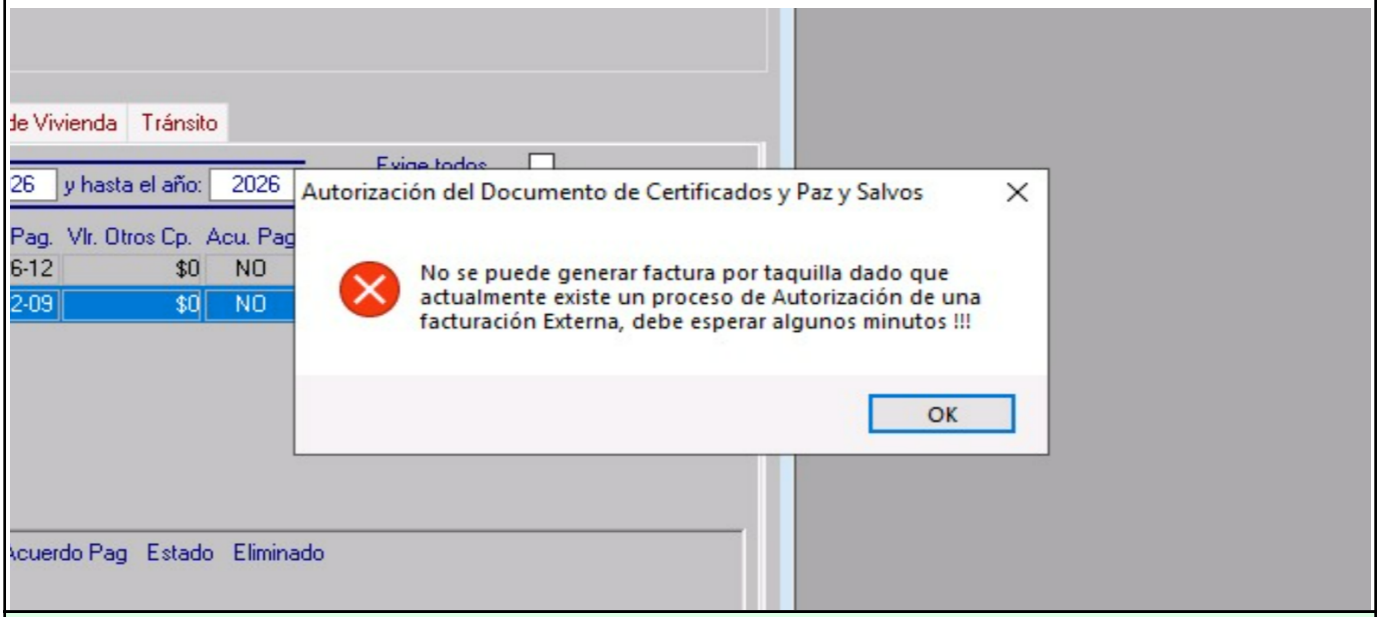

**SOLUCIÓN POR ALEXANDRA VALENCIA**

Se brinda soporte al funcionario Yeison Mauricio Salazar en relación con los mensajes que se presentan al intentar generar un paz y salvo. Tras revisar el mensaje presentado, se le informa que la situación se debe a un estado de facturación pendiente de autorización. Se completa el proceso de autorización de facturación y, al intentar generar el paz y salvo nuevamente, este se realiza correctamente.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611619 | LLAMADA | PAZ Y SALVOS |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JHONATAN HENAO | YEISON MAURICIO SALAZAR |

| **Asunto** |
|---|
| INCONSISTENCIA AL GENERAR PAZ Y SALVO |
| **Descripción** |
| INCONSISTENCIA AL GENERAR PAZ Y SALVO |
| se adjunta imagen |




**SOLUCIÓN POR JHONATAN HENAO**

El funcionario Yeison Mauricio Salazar nos informó que al intentar generar un paz y salvo, se presenta un mensaje de error que impide la creación del documento. Tras revisar la situación con el funcionario, se determinó que este mensaje es causado por una actividad en curso en el área de Hacienda, donde se está realizando la liquidación de facturación, ya sea de predial o industria.

Esta liquidación interfiere con la capacidad de generar cualquier otro tipo de facturación, incluido el paz y salvo. Dado que se está procesando la creación de consecutivos de factura relacionados con dicha liquidación, el sistema indica que es necesario esperar a que se complete este proceso antes de poder expedir el paz y salvo solicitado.

Si necesita más aclaraciones o asistencia adicional, no dude en comunicarse.

# CLIENTES

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611288 | LLAMADA | INFORMACIÓN ADICIONAL |

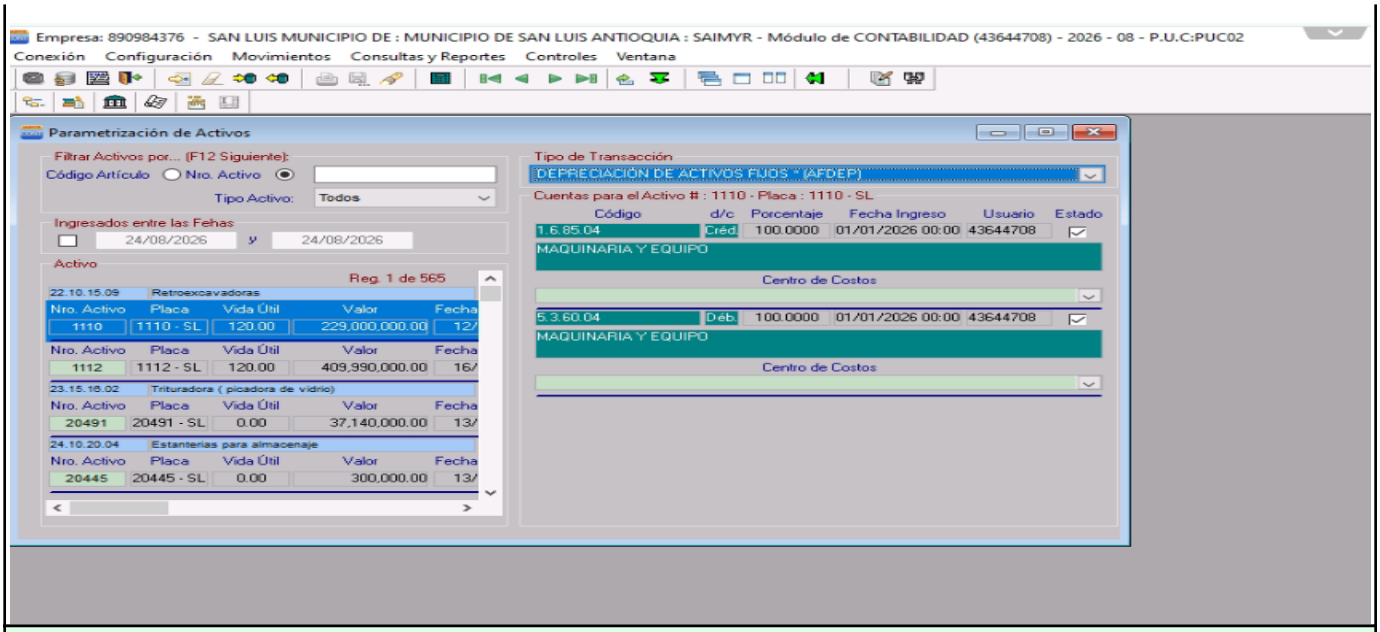
| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JUAN JOSÉ GARCÍA | JULIANA FRANCO LOPEZ |

| Asunto |
|---|
| APOYO MÓDULO INDUSTRIA Y COMERCIO |
| **Descripción** |
| Por medio de la presente nos permitimos solicitar su apoyo para realizar el cambio de nombre de un cliente que registra la misma cédula de ciudadanía.<br><br>Agradecemos comunicarse con *Juliana Franco* al teléfono *313 603 2482* para brindar la información y el acompañamiento correspondiente. |
| **SOLUCIÓN POR JUAN JOSÉ GARCÍA** |
| Se recibió la solicitud de apoyo por parte de la funcionaria Juliana Franco López respecto al cambio de nombre de un cliente que registra la misma cédula de ciudadanía.<br><br>Para realizar esta actualización, se le indica que puede utilizar el módulo de "Clientes". A través de esta herramienta, podrá modificar la información del tercero correspondiente. En el caso específico de querer cambiar el nombre, esta opción estará disponible en el mismo módulo. Es importante que una vez realizadas las modificaciones, haga clic en "Guardar" para que el sistema registre los cambios efectivamente.<br><br>Con esta acción, consideramos que el caso queda solucionado. No obstante, si necesita apoyo adicional o tiene alguna inquietud, estamos a su disposición para brindar la información y el acompañamiento necesario. Se recomienda que se comunique con Juliana Franco al teléfono 313 603 2482 para continuar con el proceso.<br><br>Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional. |

# CONTABILIDAD

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202612322 | LLAMADA | ACTIVOS FIJOS-BIENES MUEBLES |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| ALEXANDRA VALENCIA | MARIA PATRICIA DUQUE GIRALDO |
| **Asunto** | |
| SOPORTE DEPRECIACION DE BIENES | |
| **Descripción** | |
| La funcionaria requiere soporte para aclarar proceso de depreciación en el modulo contable | |




**SOLUCIÓN POR ALEXANDRA VALENCIA**

La funcionaria María Patricia Duque Giraldo solicitó soporte para esclarecer el proceso de depreciación en el módulo contable de nuestro ERP. Durante la conversación, se reiteró a la funcionaria el procedimiento que debe seguir para la homologación de los bienes muebles que serán objeto de depreciación. Se le indicaron los pasos específicos de manera detallada, asegurándonos de que tuviera claridad sobre cada etapa del proceso.

Estamos aquí para ayudarla y quedamos atentos a cualquier pregunta adicional que pueda surgir en el futuro.

# GESTION TECNICA

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611245 | CORREO ELECTRÓNICO | CAMBIAR CLAVE |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JHONATAN HENAO | SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO |

**Asunto**

POR FAVOR DESBLOQUEAR USUARIO 43449866

**Descripción**

Buenas tardes

Estoy bloqueada por cntraseña. Gracias

--
*SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email:

tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829

**SOLUCIÓN POR JHONATAN HENAO**

Respuesta de solución de caso
Asunto: Por favor desbloquear usuario 43449866

Saludos.

En atención al soporte solicitado, nos permitimos informarle que el caso identificado bajo el radicado 202611245 ha sido atendido de manera exitosa.

Cordial saludo.
En atención a su requerimiento, nos permitimos informar que se realizó el desbloqueo de su usuario, y para ello se tuvo que restablecer la contraseña anterior, por esto se relaciona en este correo una nueva contraseña genérica que puede cambiar en el momento que lo quiera desde cualquiera de los módulos a los que tiene acceso

Contraseña Genérica : Squiceno123456*

Expresamos nuestra permanente disposición para atender y aclarar cualquier inquietud que se pueda presentar en relación al proceso.
Gracias por utilizar nuestros servicios.

Cordialmente,

Jhonatan Henao Hernández
Agente de Mesa de Ayuda
Departamento de servicio al cliente
Tel: (574) 444 65 60 ext. 203
http://saimyr.co

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610290 | CORREO ELECTRÓNICO | CAMBIAR CLAVE |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| VIVIANA MONTOYA | SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO |

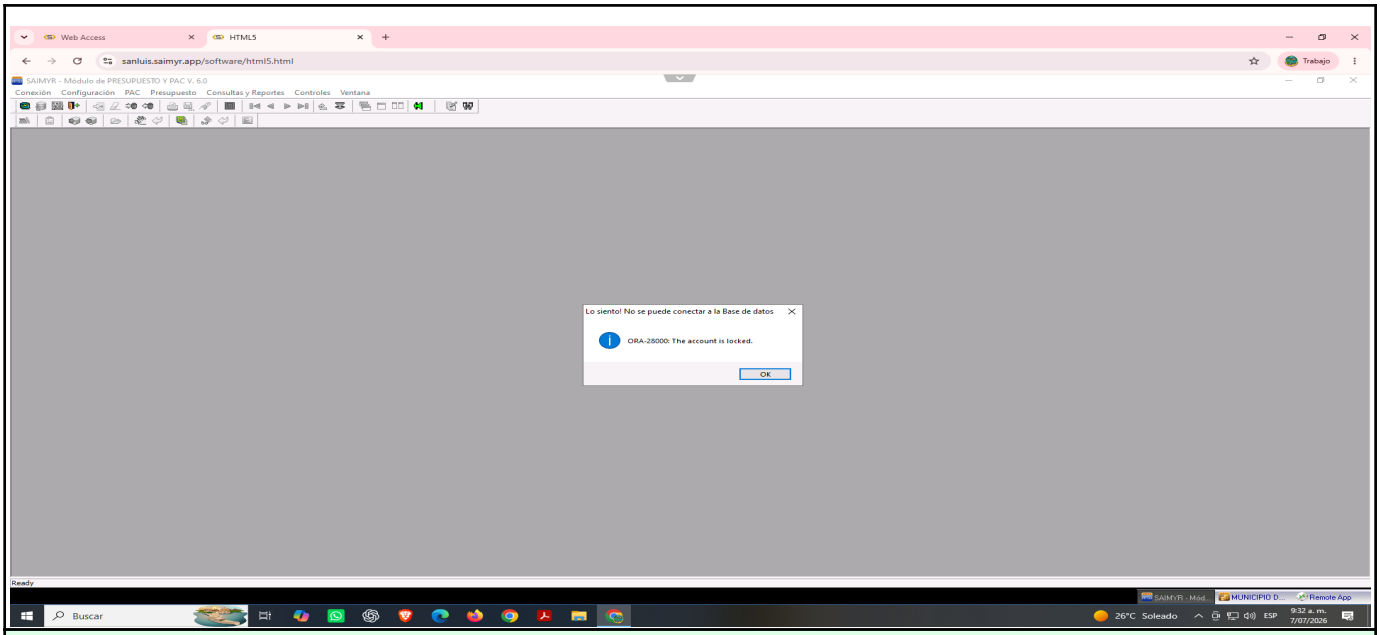
**Asunto**

POR FAVOR DESBLOQUEARME

**Descripción**

[image: image.png]

--
*SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email: tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829




**SOLUCIÓN POR VIVIANA MONTOYA**

Una vez recibida la solicitud de la funcionaria Soraida de Jesús Quiceno Giraldo, se procedió a establecer comunicación con ella para gestionar el desbloqueo de su acceso. Tras realizar el cambio de contraseña, la funcionaria ingresó satisfactoriamente al módulo correspondiente. Con esta acción, se da por cerrado el caso, asegurando que la funcionaria puede continuar con sus actividades sin inconvenientes.

Si requiere asistencia adicional en el futuro, no dude en contactarnos.

# IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611733 | LLAMADA | ESTABLECIMIENTOS ACTIVOS |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| VIVIANA MONTOYA | JULIANA FRANCO LOPEZ |

**Asunto**

APOYO MODULO ICA

**Descripción**

Cordial saludo,

Por Favor apoyo para ingreso de saldo a favor de contribuyente, comunicarse con Juliana Franco.

--
*SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email: tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829

| SOLUCIÓN POR VIVIANA MONTOYA |
|---|
| Se estableció comunicación con la funcionaria Juliana Franco para brindarle apoyo en el ingreso del saldo a favor del contribuyente en el módulo de Impuesto de Industria y Comercio. Durante la conversación, se le explicó que para registrar el saldo, es necesario seleccionar el establecimiento correspondiente, luego presionar las teclas Control + M y agregar la información del saldo a favor.<br><br>La funcionaria manifestó que ya tiene conocimientos sobre cómo realizar este procedimiento, afirmando que es capaz de crear el control M para registrar el saldo a favor. Agradecemos su disposición para resolver esta situación y quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional que pueda surgir. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611649 | CORREO ELECTRÓNICO | CONFIGURACIÓN DE LA FACTURACION |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| ANA ISABEL CASTRO | JULIANA FRANCO LOPEZ |

**Asunto**

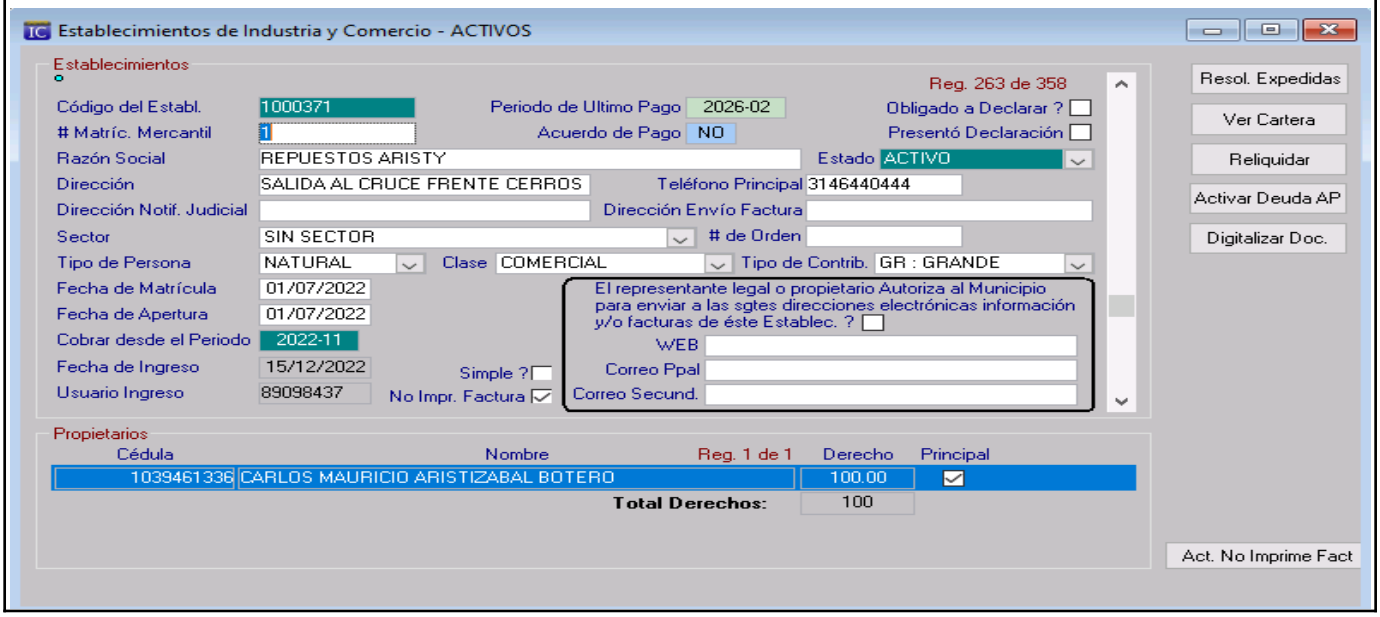
VERIFICACIÓN IMPRESIÓN DE FACTURAS.

**Descripción**

La funcionaria nos envía el siguiente correo:

Por medio de la presente nos permitimos solicitar su apoyo, ya que al generar la facturación del impuesto no se están reflejando algunos contribuyentes en el sistema.

Agradecemos comunicarse con *Juliana Franco* para la respectiva verificación y solución de la novedad.



| SOLUCIÓN POR ANA ISABEL CASTRO |
|---|
| Durante la revisión del caso, se identificó que algunos establecimientos tenían habilitada la opción “No imprimir factura”, razón por la cual el sistema no generaba las facturas correspondientes al momento de realizar el proceso de impresión masiva.<br><br>Se realiza la corrección en compañía de la funcionaria, se verifica el correcto funcionamiento del proceso, se aclaran las dudas presentadas y se da solución al caso. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611541 | LLAMADA | LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JUAN JOSÉ GARCÍA | JULIANA FRANCO LOPEZ |

| Asunto |
|---|
| SOPORTE LIQUIDACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO MPIO SAN LUIS, ANT. |

| Descripción |
|---|
| De manera respetuosa le solicito el apoyo para la liquidación bimensual JULIO-AGOSTO. de impuesto Industria y Comercio del municipio de San Luis Antioquia, en lo posible comunicarse con la funcionaria JULIANA FRANCO LOPEZ al contacto 3136032482. |

| SOLUCIÓN POR JUAN JOSÉ GARCÍA |
|---|
| Se recibió la solicitud de la funcionaria Juliana Franco López, quien solicitó apoyo para la liquidación bimensual del impuesto de Industria y Comercio correspondiente a julio-agosto para el municipio de San Luis, Antioquia. La funcionaria fue informada de que primero es necesario realizar la anulación masiva de facturas en el módulo de Industria y Comercio.<br><br>Juliana indicó que ya habían ingresado todas las novedades y realizado los pagos de las facturas pendientes. Por lo tanto, es fundamental anular las facturas que ya han vencido y abrir los registros de las novedades pertinentes de los establecimientos. Una vez que se complete este proceso, Juliana procederá a generar la facturación.<br><br>El caso ha sido trasladado al funcionario correspondiente para su respectiva revisión y seguimiento. Agradecemos a Juliana por su paciencia y quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional que pueda tener. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611465 | LLAMADA | ESTABLECIMIENTOS ACTIVOS |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| TATIANA GIRALDO | YEISON MAURICIO SALAZAR |

| **Asunto** |
|---|
| SOPORTE |
| **Descripción** |
| El funcionario solicita soporte por que e esta saliendo que un mensaje que en un paz y salvo que no cumple cuando esa persona no tiene deuda en industria y comercio |
| **SOLUCIÓN POR TATIANA GIRALDO** |
| Se ha establecido contacto con el funcionario Yeison Mauricio Salazar, a quien se le ha indicado que en el módulo de Industria y Comercio puede acceder a la opción de "Establecimientos Activos" para proceder con la opción de reliquidar. Se ha explicado que esto le permitirá verificar y corregir el mensaje que aparece en el paz y salvo, asegurando que su situación se ajuste correctamente en el sistema, dado que no presenta deudas en Industria y Comercio. |

| **Radicado** | **Tipo de Caso** | **Proceso** |
|---|---|---|
| 202611494 | CORREO ELECTRÓNICO | ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN |

| **Asesor** | **Usuario Entidad** |
|---|---|
| DANNA MICHELLE GUTIERREZ | JULIANA FRANCO LOPEZ |

| **Asunto** |
|---|
| SOPORTE ICA |
| **Descripción** |
| Cordial saludo:<br><br>Por medio de la presente, nos permitimos solicitar su apoyo para *inactivar el contribuyente*, toda vez que actualmente se está generando deuda en el sistema, pese a que sus declaraciones se presentan de forma *anual*.<br><br>En consecuencia, solicitamos de manera respetuosa:<br><br>- *Cancelar la deuda* que actualmente se refleja en el sistema.<br>- *Inactivar el registro del contribuyente*, con el fin de evitar que continúe generándose cartera de manera automática.<br><br>Agradecemos su amable colaboración y quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera para realizar el trámite correspondiente, comunicarse con Juliana Franco.<br><br>Atentamente,<br><br>--<br>*SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email: tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829 |

| SOLUCIÓN POR DANNA MICHELLE GUTIERREZ |
|---|
| Se inactivó el registro del contribuyente a solicitud de la funcionaria Juliana Franco López, relacionado con el soporte del Impuesto de Industria y Comercio (ICA). La solicitud se generó debido a que el sistema estaba reflejando una deuda, a pesar de que las declaraciones se presentaban de manera anual.<br><br>Se procedió a cancelar la deuda actual visible en el sistema para evitar la acumulación de cartera de forma automática. Esta acción asegura que el contribuyente no continúe generando obligaciones que no corresponden.<br><br>Agradecemos a Juliana Franco López por su comunicación y colaboración en este proceso. Estamos disponibles para cualquier información adicional que sea necesaria para futuros trámites. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611262 | CORREO ELECTRÓNICO | OTROS CONCEPTOS DE COBRO |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| DANNA MICHELLE GUTIERREZ | JULIANA FRANCO LOPEZ |

| Asunto |
|---|
| SOPORTE ICA |

| Descripción |
|---|
| Cordial saludo,<br><br>Solicitamos su apoyo para ingresar el saldo a favor del contribuyente y anular el pago realizado a la persona a quien se le efectuó el recaudo por error.<br><br>Favor comunicarse con *Juliana Franco* al teléfono *313 603 2482* para coordinar el trámite correspondiente.<br><br>--<br>*SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email: tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829 |

| SOLUCIÓN POR DANNA MICHELLE GUTIERREZ |
|---|
| Se procedió a deshacer el pago de la factura correspondiente al impuesto predial, lo cual permite que dicho monto se registre como saldo a favor en el área de impuesto de industria y comercio. Esta acción se realiza para corregir el error en el recaudo previamente efectuado.<br><br>Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier otra consulta que pueda surgir. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610940 | LLAMADA | ACTUALIZACION DE PROPIETARIOS |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| TATIANA GIRALDO | YEISON MAURICIO SALAZAR |

**Asunto**

SOPORTE

**Descripción**

El funcionario solicita soporte por que necesita cambiar de propietario un establecimiento

**SOLUCIÓN POR TATIANA GIRALDO**

Se realizó la conexión con el funcionario Yeison Mauricio Salazar, quien solicitó soporte para el cambio de propietario de un establecimiento en el módulo de Impuesto de Industria y Comercio.

Se le indicó que debe acceder a la opción de "Cambio de Propietario". En este paso, es importante que llame el código del establecimiento correspondiente y proceda a ingresar el nuevo propietario, asegurándose de no borrar la información del antiguo propietario. Además, se le explicó que debe asignar el porcentaje correspondiente sin eliminar los datos del propietario anterior.

Quedamos atentos para cualquier otro requerimiento o aclaración que el funcionario pueda necesitar.

# IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611976 | LLAMADA | LIQUIDAR |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JHONATAN HENAO | YEISON MAURICIO SALAZAR |

**Asunto**

QUITAR CONCEPTO DE ALUMBRADO PUBLICO A FACTURA PREDIAL

**Descripción**

QUITAR CONCEPTO DE ALUMBRADO PUBLICO A FACTURA PREDIAL

**SOLUCIÓN POR JHONATAN HENAO**

Se informa al funcionario Yeison Mauricio Salazar que, en este caso, no es posible eliminar el concepto de "Alumbrado Público" de la factura predial directamente. Este procedimiento debe realizarse a través de una resolución emitida por la BCGS, dado que la presencia de una

construcción en el predio implica que ya se cuenta con un contador de servicio público, en este caso, de EPM.

Cuando un predio presenta una construcción, deja de ser considerado un lote y, por lo tanto, es necesario que se genere una modificación mediante resolución para que el sistema deje de calcular el cobro de alumbrado público. En resumen, el sistema necesita confirmar que existe una construcción en el predio para poder suspender este concepto en la facturación.

Se sugiere al funcionario que consulte con la BCGS para determinar si existe una resolución actualizada que permita la modificación del estado de este predio. Esto asegurará que se sigan los procedimientos adecuados y se resuelva la solicitud de manera eficiente.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202612004 | LLAMADA | DATOS DE LA LIQUIDACIÓN |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| REINED HERNÁNDEZ | JORGE ALEXANDER MUNERA BARRIENTOS |

**Asunto**

PREDIOS CON ERROR EN LIQUIDACION

**Descripción**

predios con error en liquidacion

**SOLUCIÓN POR REINED HERNÁNDEZ**

Se revisó el error reportado por el funcionario Jorge Alexander Munera y se identificó que se trataba de un predio rural con destino 13. Según el acuerdo tarifario, este destino no fue contemplado para la vigencia 2026, lo que explica la discrepancia en la liquidación.

Se orientó al funcionario sobre el procedimiento para corregir este error, asegurándonos de que cuente con la información necesaria para evitar situaciones similares en el futuro. Si requiere asistencia adicional, quedamos a su disposición para ayudarle.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611280 | LLAMADA | LIQUIDACION DEL IMPUESTO PREDIAL |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JUAN JOSÉ GARCÍA | JULIANA FRANCO LOPEZ |

**Asunto**

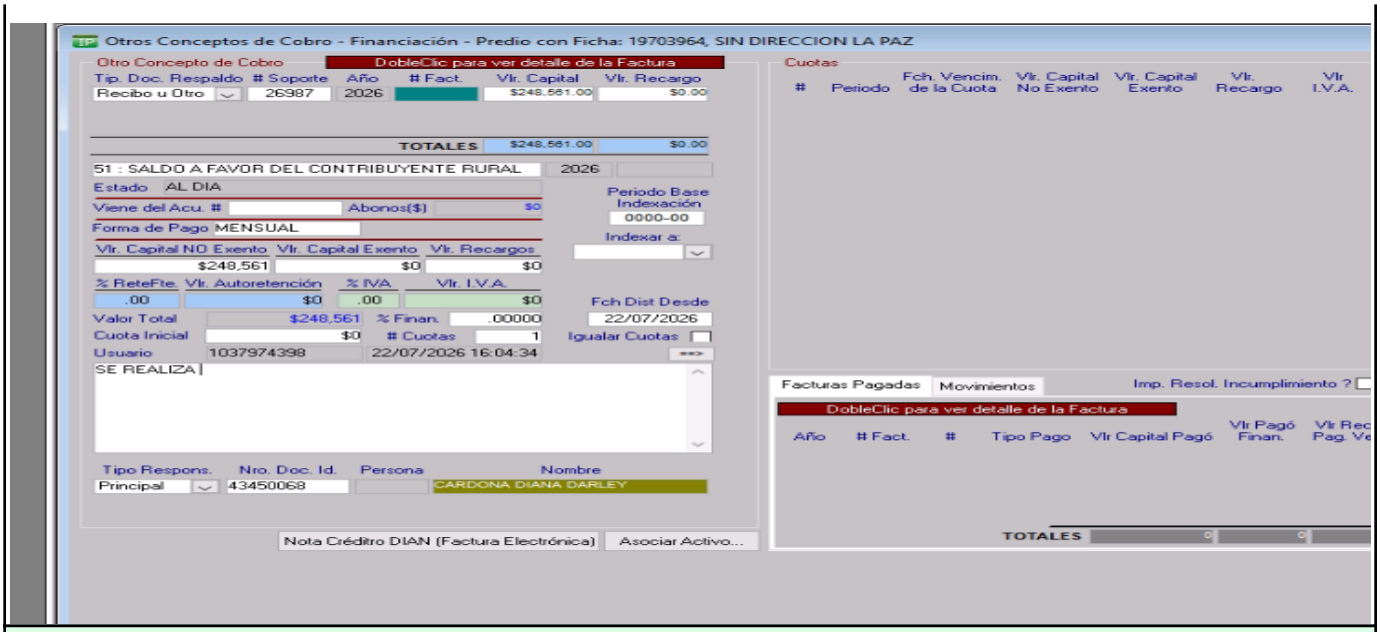
SOLICITUD DE SOPORTE PARA LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL, 3ER TRIMESTRE SAN LUIS

| Descripción |
|---|
| De manera respetuosa le solicito el apoyo de uno de sus asesores para la liquidación del tercer trimestre de impuesto predial del municipio de San Luis Antioquia.<br><br>Por favor comunicarse con la funcionaria JULIANA FRANCO LOPEZ al contacto 3136032482. |
| **SOLUCIÓN POR JUAN JOSÉ GARCÍA** |
| Se recibió la solicitud de la funcionaria Juliana Franco López, quien solicitó apoyo para la liquidación del tercer trimestre del impuesto predial del municipio de San Luis, Antioquia. Durante la comunicación, se le indicó que, para avanzar en el proceso, era necesario realizar primero la anulación masiva de las facturas correspondientes.<br><br>La funcionaria mencionó que ya se habían ingresado todas las novedades y se habían realizado los pagos de las facturas que estaban pendientes. Una vez se completen las anulaciones necesarias de las facturas vencidas y se hayan ingresado las novedades pertinentes de los establecimientos, Juliana procederá a generar la facturación correspondiente.<br><br>Este proceso se está llevando a cabo para asegurar la adecuada liquidación del impuesto predial. Una vez completada la generación de la facturación, se enviará el caso al funcionario para su revisión respectiva. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611000 | LLAMADA | OTROS CONCEPTOS DE COBRO |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| ALEXANDRA VALENCIA | YEISON MAURICIO SALAZAR |

| Asunto |
|---|
| SOPROTE SALDO A FAVOR |
| **Descripción** |
| Se recibe llamada del funcionario  para  que se le indique como ingresar saldo a favor de predio |




**SOLUCIÓN POR ALEXANDRA VALENCIA**

Se recibió una llamada del funcionario Yeison Mauricio Salazar, quien solicitó orientación sobre el proceso para ingresar un saldo a favor de un predio. Se le proporcionó una explicación detallada sobre los pasos necesarios para llevar a cabo este procedimiento. Además, se brindó acompañamiento a lo largo de la conversación para asegurar que sus dudas fueran aclaradas y que pudiera realizar la gestión de manera efectiva.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610903 | LLAMADA | LIQUIDACION PARA ACUERDO DE PAGO |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| TATIANA GIRALDO | YEISON MAURICIO SALAZAR |

**Asunto**

SOPORTE

**Descripción**

El cliente, Yeison Mauricio Salazar, solicita soporte técnico relacionado con la funcionalidad del sistema para establecer acuerdos de pago de impuesto predial. Esta solicitud fue recibida a través de una llamada y está registrada bajo el ID de caso 202610903. El cliente requiere orientación clara y específica sobre el proceso a seguir para crear dichos acuerdos.

**SOLUCIÓN POR TATIANA GIRALDO**

Se realizó una conexión con el cliente, Yeison Mauricio Salazar, para proporcionarle orientación sobre el proceso de establecimiento de acuerdos de pago de impuesto predial. Se le indicó que primero debe acceder al módulo de impuesto predial y liquidar una factura correspondiente a los periodos que desea incluir en el acuerdo.

Posteriormente, se le instruyó que proceda a liquidar el acuerdo de pago en el módulo fiscal. En este módulo, debe seleccionar la opción "acuerdo de pago" y hacer clic en "insertar". Es importante que ingrese el número de la factura que se utilizó para la impresión del acuerdo de pago, de tal manera que el sistema pueda tomar los valores y la distribución presupuestal vinculados a dicha factura.

Además, se le explicó que debe asociar la liquidación como un acuerdo de pago de impuesto predial, especificando el número de cuotas, incluyendo una posible cuota inicial. También se le brindó información sobre cómo se liquidaría mensualmente ese acuerdo, asegurando que finalmente cuente con una comprensión clara del proceso.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610772 | LLAMADA | LIQUIDAR |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| TATIANA GIRALDO | JORGE ALEXANDER MUNERA BARRIENTOS |

**Asunto**

SOPORTE LEY 44

**Descripción**

El funcionario Jorge Alexander Munera solicita soporte debido a un inconveniente en el proceso de liquidación de un predio. Indica que, al intentar realizar la liquidación, se encuentra con que la matrícula correspondiente ha sido eliminada en el contexto de una actualización catastral.

El funcionario requiere asistencia para que los datos del nuevo predio sean reconocidos y se le pueda aplicar la ley correspondiente a la actualización catastral. Este problema afecta su capacidad para llevar a cabo los pagos asociados a dicho predio.

**SOLUCIÓN POR TATIANA GIRALDO**

Se gestionó la solicitud del funcionario Jorge Alexander Munera Barrientos, quien presentó un inconveniente en el proceso de liquidación de un predio, específicamente relacionado con la eliminación de la matrícula en el contexto de una actualización catastral.

Se le informó al funcionario que, en el módulo de catastro, puede proceder a copiar los datos de un predio a otro, lo cual es fundamental para obtener los a luz históricos de años anteriores. Se observó que el predio estaba programado para actualizarse en 2024, sin embargo, en la factura se indicaban los años 2025 y 2026. Se proporcionaron instrucciones acerca de cómo devolver la deuda, lo cual es necesario para poder liquidar correctamente, asegurando que se aplique la normativa vigente para esos años.

Además, se explicó al funcionario cómo calcular la base de liquidación, teniendo en cuenta que el sistema toma en cuenta el año de la actualización y el valor liquidado más el IPC, el cual está configurado en un 8% para el impuesto predial. Se destacó que, al intentar calcular para el año 2026, el sistema no aplicaba la ley adecuadamente, ya que al utilizar el valor de 2025 más el IPC, el resultado resultaba en un monto superior al que correspondería bajo la tarifa plena. Por lo tanto, se concluyó que la ley solo aplicaría hasta el año 2025.

Se aseguró que el funcionario cuenta con la información necesaria para avanzar en el proceso de liquidación y se mantuvo disponible para cualquier consulta adicional que pueda surgir.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610512 | LLAMADA | LIQUIDACION DEL IMPUESTO PREDIAL |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| TATIANA GIRALDO | JORGE ALEXANDER MUNERA BARRIENTOS |

**Asunto**

SOPORTE

**Descripción**

El cliente, Jorge Alexander Munera, reporta un error al intentar liquidar un predio. Esta situación ha resultado en dificultades para completar el proceso de liquidación correspondiente. La solicitud se realiza a través de una llamada y se asocia al caso con ID número 202610512. Se requiere atención para identificar y resolver el inconveniente mencionado.

**SOLUCIÓN POR TATIANA GIRALDO**

Se realizó la conexión con el funcionario, Jorge Alexander Munera Barrientos, para abordar el error que se presenta al intentar liquidar un predio. Se identificó que el inconveniente surge porque el predio en cuestión no posee una destinación adecuada para el período que se está liquidando.

Para corregir esta situación, se le proporcionó al cliente las instrucciones necesarias sobre cómo realizar la modificación desde el módulo de catastro. Esto le permitirá completar la liquidación del impuesto predial correctamente en pantalla. Quedamos atentos a cualquier otra consulta o requerimiento que pueda surgir durante este proceso.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610171 | LLAMADA | REPORTE DE ESTADOS ESPECIALES Y AFECTACIÓN |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| REINED HERNÁNDEZ | JORGE ALEXANDER MUNERA BARRIENTOS |

**Asunto**

AYUDA PARA GENERAR REPORTE DE ESATADOS ESPECIALES Y AFECTACIONES

**Descripción**

AYUDA PARA REVISAR LA LIQUIDACION DE PREDIOS QUE TIENEN CONSTRUCCION Y SE LES ESTA COBRANDO ALUMBRADO PUBLICO

| SOLUCIÓN POR REINED HERNÁNDEZ |
|---|
| El caso ha sido transferido al equipo de desarrollo para su revisión. Es importante mencionar que los predios que cuentan con construcción no pueden ser objeto de liquidación del cobro de alumbrado público. Agradecemos su comprensión y quedamos atentos para cualquier duda o requerimiento adicional que pueda tener. |

# INGRESOS POR TAQUILLA

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611945 | CORREO ELECTRÓNICO | VENTANA DE REGISTRO UNICO DE PAGOS |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| ANA MARÍA ALZATE | JULIANA FRANCO LOPEZ |

| Asunto |
|---|
| INGRESOS |

| Descripción |
|---|
| Cordila saludo,<br><br>Por medio de la presente solicitamos amablemente apoyo ya qué usuario está creado en dos veces por error en factura, favor comunicarse con Juliana Franco al tel. 3136032482. |

| SOLUCIÓN POR ANA MARÍA ALZATE |
|---|
| Se efectuó la reclasificación del tercero vinculado a la facturación, atendiendo al requerimiento expreso de Juliana Franco. Asimismo, se procedió con la inactivación del registro del cliente para evitar registros erróneos posteriores. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611673 | LLAMADA | REPORTE GENERAL DE PAGOS - DETALLADO |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| ANA ISABEL CASTRO | JULIANA FRANCO LOPEZ |

| Asunto |
|---|
| REPORTE DETALLADO DE PAGO POR CONCEPTO. |

| Descripción |
|---|
| Se recibe llamada de la funcionaria, quien solicita apoyo para generar un reporte detallado por |

concepto, específicamente para identificar los valores correspondientes al canon de arrendamiento y al IVA generado.

**SOLUCIÓN POR ANA ISABEL CASTRO**

Se recibe la solicitud y, después de realizar la respectiva validación, se evidencia que, cuando una factura contiene ambos conceptos, el reporte generado desde la opción Consultas y Reportes no presenta el detalle de cada uno de manera independiente.

Por lo anterior, se procede a generar el informe mediante un proceso interno, realizando la consulta de forma individual para cada uno de los conceptos facturados, con el fin de obtener el detalle requerido. Se brinda acompañamiento durante todo el proceso, se aclaran las inquietudes presentadas y se deja pendiente la revisión del caso en conjunto con el área de desarrollo, con el propósito de evaluar una posible mejora en la funcionalidad del reporte.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610758 | LLAMADA | GENERAR MOVIMIENTO DE CAJA RECAUDO |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JUAN JOSÉ GARCÍA | MARIA PATRICIA DUQUE GIRALDO |

**Asunto**

FWD: REVISAR BOLETIN A 31- MAYO DE 2026 DESCUADRADO

**Descripción**

REVISAR BOLETIN A 31- MAYO DE 2026 DESCUADRADO

**SOLUCIÓN POR JUAN JOSÉ GARCÍA**

Se recibió la solicitud y se procedió a verificar el descuadre reportado. Durante la revisión, se evidenció que el descuadre ocurrió el 29 de mayo. En esa fecha, las funcionarias realizaron la reducción correspondiente a la caja de recaudo, pero no efectuaron la afectación desde el módulo de taquilla, que es fundamental para registrar correctamente el ingreso a la caja de recaudo. Esto generó una discrepancia en la boleta de tesorería, específicamente en las cuentas bancarias.

Para corregir esta situación, se recomienda realizar la afectación de la caja de recaudo del 29 de mayo en el módulo de taquilla. Una vez realizada esta acción, el problema quedará resuelto. Se ha pasado el proceso a la funcionaria para su respectiva revisión.

Si tiene alguna pregunta adicional o necesita más asistencia, no dude en comunicarse.

# NOMINA

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610144 | LLAMADA | CONFIGURAR NÓMINA |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| ANA MARÍA ALZATE | JULIANA FRANCO LOPEZ |

**Asunto**

PRIMA DE SERVICIOS EMPLEADOS EN VACACIONES

**Descripción**

La prima de servicios correspondiente a los empleados que se encontraban de vacaciones no se refleja en la nómina al liquidar la prima de servicios.

**SOLUCIÓN POR ANA MARÍA ALZATE**

Se estableció comunicación con la funcionaria Juliana Franco López y se revisó el proceso de generación de la nómina correspondiente a la prima de servicios. Durante la revisión, se identificó que faltaba seleccionar la opción relacionada con las vacaciones, lo que impidió que el sistema reconociera a los empleados en estado de vacaciones para la liquidación adecuada de la prima de servicios.

Como solución, se desautorizó la nómina inicial y se agregó la opción correspondiente. Posteriormente, se generó de nuevo la nómina y se procedió a su autorización. El caso se resolvió satisfactoriamente, garantizando así que la prima de servicios de los empleados en vacaciones sea correctamente reflejada.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610018 | LLAMADA | CONFIGURAR NÓMINA |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| YAMILADY HERNÁNDEZ | JULIANA FRANCO LOPEZ |

**Asunto**

SOPORTE HOMOLOGACIÓN RUBRO PRIMA DE SERVICIOS

**Descripción**

Cordial saludo,

Favor comunicarse con Juliana Franco.

--
*SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email: tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829

| SOLUCIÓN POR YAMILADY HERNÁNDEZ |
|---|
| Se revisó con la funcionaria Juliana Franco el caso relacionado con un empleado que presentaba diferencias al momento de liquidar la prima. Se realizó una depuración detallada de cada uno de los valores del empleado en cuestión, y se confirmó que el módulo de nómina estaba liquidando correctamente. Se recomienda a la funcionaria que verifique los empleados que presentan valores incorrectos para atender eficazmente cualquier inconsistencia. Esto proporciona una solución satisfactoria al inconveniente planteado. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610024 | LLAMADA | CONFIGURAR NÓMINA |
| **Asesor** | | **Usuario Entidad** |
| YAMILADY HERNÁNDEZ | | JULIANA FRANCO LOPEZ |
| **Asunto** | | |
| MESADA MAL LIQUIDADA | | |
| **Descripción** | | |
| Se presenta una llamada de la funcionaria, donde solicita apoyo para revisar el valor que estaba liquidando en la configuracion de la mesada pensional del mes de junio. | | |
| **SOLUCIÓN POR YAMILADY HERNÁNDEZ** | | |
| Se revisó el caso relacionado con la liquidación incorrecta de la mesada pensional de la funcionaria Juliana Franco López, correspondiente al mes de junio. Durante la llamada, se identificó que el valor liquidado erróneamente se debía a que las fechas inicial y final estaban configuradas como 01/06/2026. Esta configuración provocaba que solo se liquidara un día de mesada.<br><br>Se proporcionó asistencia a la funcionaria para corregir las fechas a 01/06/2026 y 30/06/2026. Tras realizar esta modificación, se verificó que la liquidación se ajustara correctamente y se resolvió satisfactoriamente la consulta. | | |

# PRESUPUESTO Y PAC

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610703 | LLAMADA | PRESUPUESTO DE EGRESOS A UNA FECHA |
| **Asesor** | | **Usuario Entidad** |
| JHONATAN HENAO | | DORIZ EMILSEN DAZA GARCIA |

| Asunto |
|---|
| PRESUPUESTO DESCUADRADO PARA CUIPO |
| **Descripción** |
| presupuesto descuadrado para cuipo |
| **SOLUCIÓN POR JHONATAN HENAO** |
| Se informa que para poder generar los informes para Cuipo, es importante analizar los rubros que aparecen en rojo. Esta situación se debe a que hay un valor reservado mayor al valor total programado en dicho rubro. Generalmente, esto puede deberse a liberaciones o a que no se realizó la incorporación completa de las reservas de apropiación y cuentas por pagar desde la adición correspondiente.<br><br>Al revisar, se constató que algunos de estos valores fueron adicionados desde otros rubros, ya que el presupuesto total se encuentra equilibrado, tanto en ingresos como en egresos. Es necesario realizar traslados en tres rubros, donde se alimenta el rubro afectado (el que está en rojo) y se disminuye del rubro que tiene un excedente. De esta manera, se logra ajustar el presupuesto para que se pueda generar los informes de Cuipo con éxito.<br><br>Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que pueda surgir. |

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610402 | LLAMADA | IMPRESION DE UNA RESERVA |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| VERONICA AGUDELO | DORIZ EMILSEN DAZA GARCIA |
| **Asunto** | |
| DESCONFIGURACION DE IMPRESORA | |
| **Descripción** | |
| Buena tarde<br><br>Tengo problemas para imprimir documentos del sistema<br><br>Mil gracias<br><br>*DORIZ EMILSEN DAZA GARCIA* Técnico Administrativo- Secretaría de Hacienda - Presupuesto Teléfono 834 82 41<br>presupuesto@sanluis-antioquia.gov.co | |
| **SOLUCIÓN POR VERONICA AGUDELO** | |
| Se brindó acompañamiento a la funcionaria Doriz Emilsen Daza García para validar el error | |

presentado al intentar imprimir documentos del sistema. Durante la revisión, se consultó con el área encargada y se determinó que una factura se había lanzado varias veces, lo que bloqueó el proceso de impresión. Se procedió a actualizar el sistema y se llevó a cabo una validación con la funcionaria para asegurar que todo estuviera funcionando correctamente.

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202610441 | CORREO ELECTRÓNICO | COMPROMISOS - CRP |

| Asesor | Usuario Entidad |
|---|---|
| JHONATAN HENAO | SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO |

**Asunto**

REVERSAR ANULACION DEL REGISTRO PRESUPUESTAL 240 ANULADO POR ERROR

**Descripción**

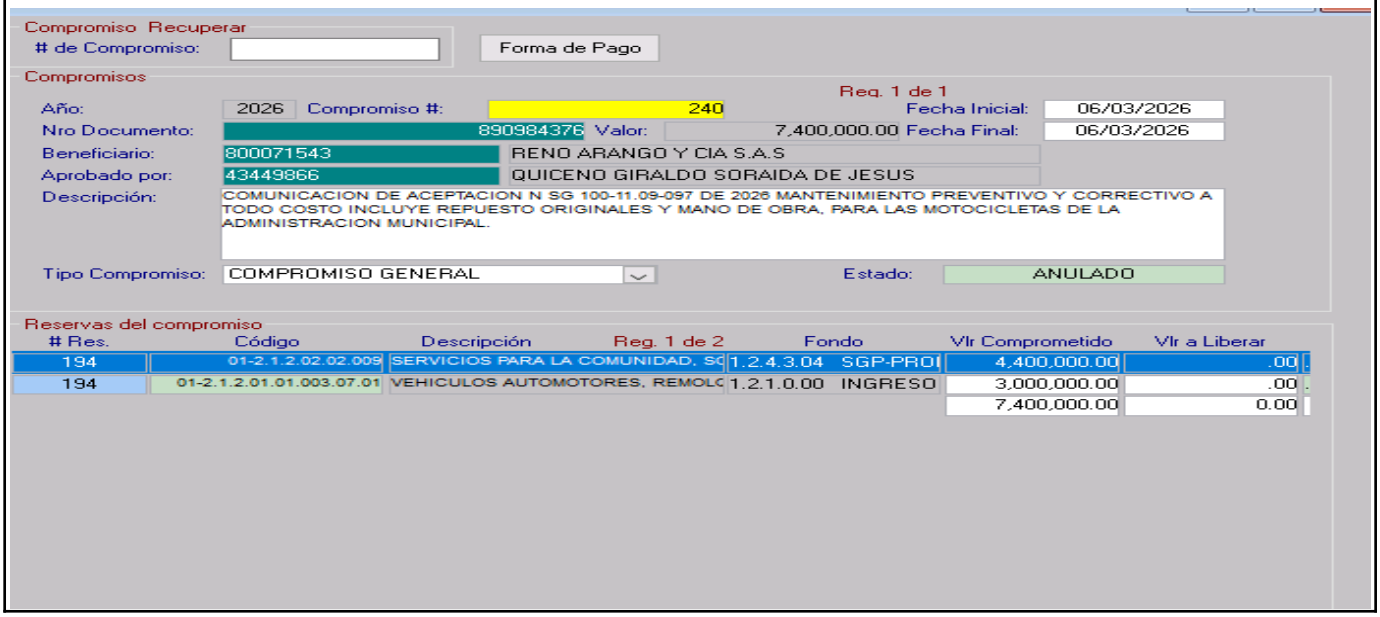
Buenas tardes,

Atentamente solicito reversar la anulacion del compromiso 240 ya que por error involuntario fue anulado.

Por su atencion muchas gracias

[image: image.png]

--
*SORAIDA DE JESUS QUICENO GIRALDO* Secretaria de Hacienda Municipal email: tesoreria@sanluis-antioquia.gov.co Tel: 604 5906971 Cel: 3195696829



| SOLUCIÓN POR JHONATAN HENAO |
|---|
| Respuesta de solución de caso<br>Asunto: REVERSAR ANULACIÓN DEL REGISTRO PRESUPUESTAL 240 ANULADO POR ERROR<br><br>Saludos.<br><br>En atención al soporte solicitado, nos permitimos informarle que el caso identificado bajo el radicado 202610441 ha sido atendido de manera exitosa.<br><br>Cordial saludo.<br>En atención a su requerimiento, se realiza el cambio de estado a vigente de movimiento solicitado en correo anterior, por favor verificar detalladamente que el movimiento haya quedado como estaba originalmente<br><br>Expresamos nuestra permanente disposición para atender y aclarar cualquier inquietud que se pueda presentar en relación al proceso.<br>Gracias por utilizar nuestros servicios.<br><br>Cordialmente,<br><br>Jhonatan Henao Hernández<br>Agente de Mesa de Ayuda<br>Departamento de servicio al cliente<br>Tel: (574) 444 65 60 ext. 203<br>http://saimyr.co |

# SUMINISTROS

| Radicado | Tipo de Caso | Proceso |
|---|---|---|
| 202611660 | LLAMADA | TIPOS DE TRANSACCIONES |
| **Asesor** | | **Usuario Entidad** |
| DANNA MICHELLE GUTIERREZ | | YANED CONSUELO GOMEZ GARCIA |
| **Asunto** | | |
| SOPORTE EN ALMACEN | | |
| **Descripción** | | |
| un alta no la deja arrastrar para este mes | | |

| SOLUCIÓN POR DANNA MICHELLE GUTIERREZ |
| --- |
| Se validó que el proceso no se podía realizar debido a que, al buscar el movimiento en el tipo de transacciones, no estaba seleccionado el ícono correspondiente al IVA. Esta falta de selección ocasionó que el movimiento no se mostrara en el sistema. Para futuras consultas, le recomendamos asegurar que todos los íconos necesarios estén habilitados antes de proceder con cualquier transacción. Si requiere asistencia adicional o tiene más preguntas, no dude en ponerse en contacto. |

Expresamos nuestra permanente disposición para atender y aclarar cualquier inquietud que se pueda presentar en relación a sus solicitudes. Gracias por utilizar nuestros servicios.

Aquí finaliza nuestro reporte de avances, gracias por seguir contando con nosotros, nuestro proposito siempre ha sido y seguirá siendo brindarle una atención de alta calidad.



**JUAN FELIPE ISAZA ARANGO**
**Gerente Administrativo**