



Informática y Tributos
Contribuimos al mejoramiento de tu gestión

MANUAL DE USUARIO

SALDO A FAVOR





	GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		
	MANUAL DE USUARIO		
		Informática y Tributos <small>Contribuyendo al mejoramiento de la gestión</small>	
		IT-AC-M-01	
		VERSION: 04	
		31/MAR/2023	

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

MANUAL DE USUARIO - MODULO DE SALDO A FAVOR	2
SALDO A FAVOR	3
1. Saldo a Favor	3
1.1 Acceso a la opción Consultar PQR	3
1.2 Acceso a la opción Consultar PQR	9
1.3 Acceso a la opción Selección de actos	21
1.4 Acceso a la opción Notificación Puntual	22
2. Denegación de Saldo a Favor	25
2.1 Acceso a la Opción Consulta PQR	25
2.2 Acceso a la Opción para Notificar	28
2.3 Acceso a la Opción Notificación Puntual	29

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

	GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		 Informática y Tributos <small>Contribuyendo al mejoramiento de tu gestión</small>	
	MANUAL DE USUARIO			IT-AC-M-01
				VERSION: 04
				31/MAR/2023

MANUAL DE USUARIO - MODULO DE SALDO A FAVOR



INFORMATICA Y TRIBUTOS S.A.S

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta obra puede ser reproducida de ninguna forma o por cualquier medio - gráfico, electrónico mecánico, incluyendo fotocopias, grabación o almacenamiento de información y sistemas de recuperación de información - sin la autorización por escrito de la editorial.

Los productos que se mencionan en este documento pueden ser marcas comerciales y/o marcas registradas de sus respectivos propietarios. El editor y el autor no pretenden estas marcas.

Si bien todas las precauciones se han tomado en la preparación de este documento, el editor y el autor no asumen responsabilidad alguna por errores u omisiones, ni de daños que resulten del uso de la información contenida en este documento o del uso de programas y código fuente que pueden que lo acompañen. En ningún caso, el editor y el autor serán responsables de ninguna pérdida de beneficios o cualquier otro daño comercial causado o presuntamente causado directa o indirectamente por este documento.

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

	GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		 Informática y Tributos <small>Contribuyendo al mejoramiento de la gestión</small>
	MANUAL DE USUARIO		
			VERSION: 04
			31/MAR/2023

SALDO A FAVOR

1. Saldo a Favor

1.1 Acceso a la opción Consultar PQR

La ruta de acceso al módulo es la siguiente:

PQR > Consultar PQR



Imagen 1 Consulta PQR

En esta opción se visualiza un botón que permite generar una Nueva PQR

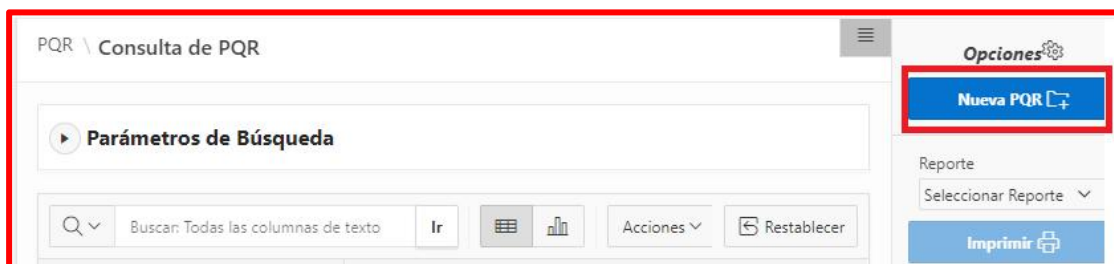



Imagen 2 Nueva PQR

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

En la siguiente pantalla se requiere:

1. Seleccionar Flujo de PQR
2. Ingresar Observación
3. Clic en el botón 

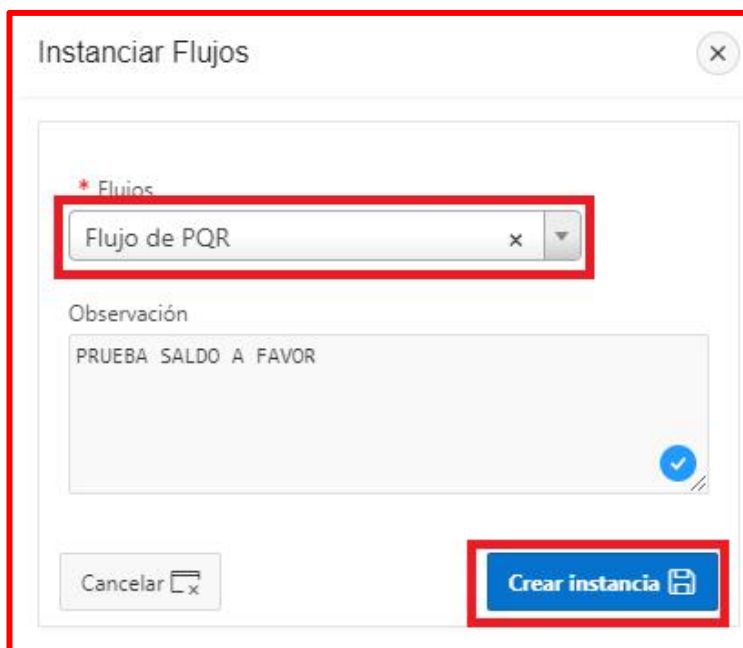


Imagen 3 Instanciar Flujos

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

En esta pantalla se visualiza el flujo del proceso el cual requiere:

1. Clic en la opción Datos de Solicitud
2. Seleccionar Tipo de presentación y el Tipo
3. Escoger Tributo
4. Ingresar el Nit
5. Seleccionar el Motivo
6. Ingresar Sub-Tributo

Imagen 4 Datos Solicitud

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

En la Opción **Datos del Gestor** se requiere:

1. Clic en Datos del Gestor
2. Seleccionar Tipo de Identificación
3. Ingresar Nombre y apellido
4. Ingresar la Identificación

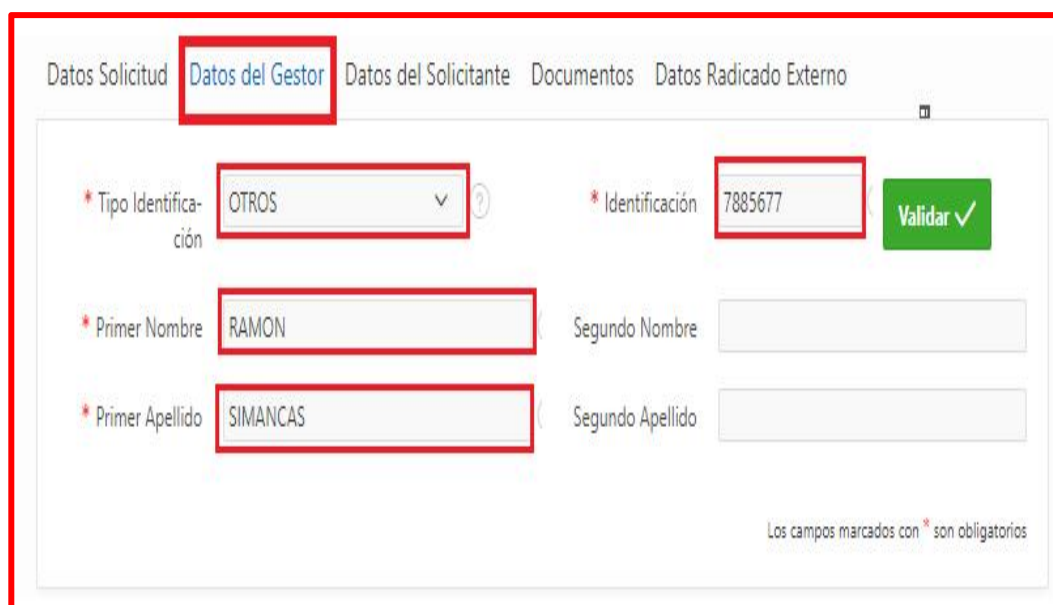


Imagen 5 Datos del Gestor

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

En esta pantalla, seleccionar opción **datos del solicitante** y completar la información requerida:

1. Clic en la opción Datos del Solicitante
2. Seleccionar tipo de solicitante
3. Elegir tipo identificación
4. Ingresar Nombre y apellido
5. Seleccionar país, departamento y municipio
6. Ingresar Dirección
7. Ingresar identificación

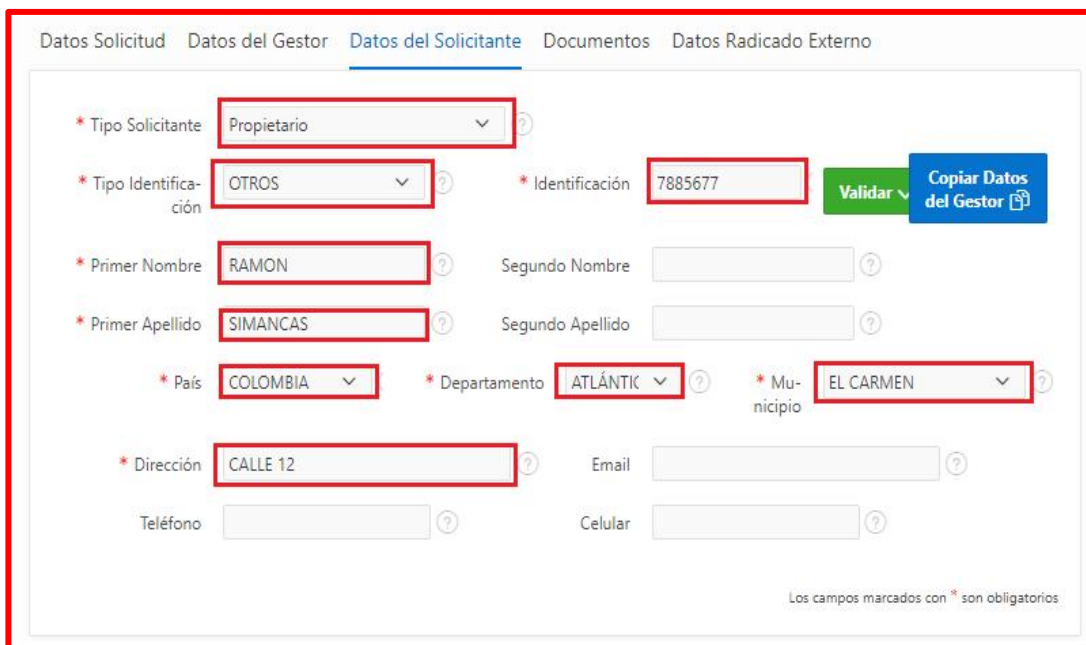



Imagen 6 Datos del Solicitante

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

NOTA: En caso de tener Datos Radicado Externo ingresar los siguientes datos:

1. Ubicarse en la opción Datos radicado externo
2. Ingresar número radicado
3. Clic en 

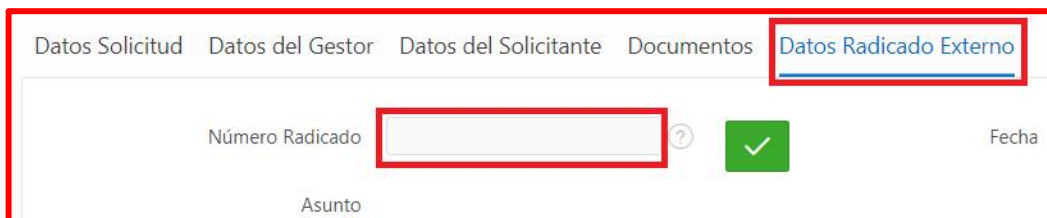



Imagen 7 Documentos

En la opción Documentos, se anexan los documentos de la siguiente manera:

1. Clic en opción documentos
2. Seleccionar documentos
3. Ingresar el archivo
4. Clic en el botón 

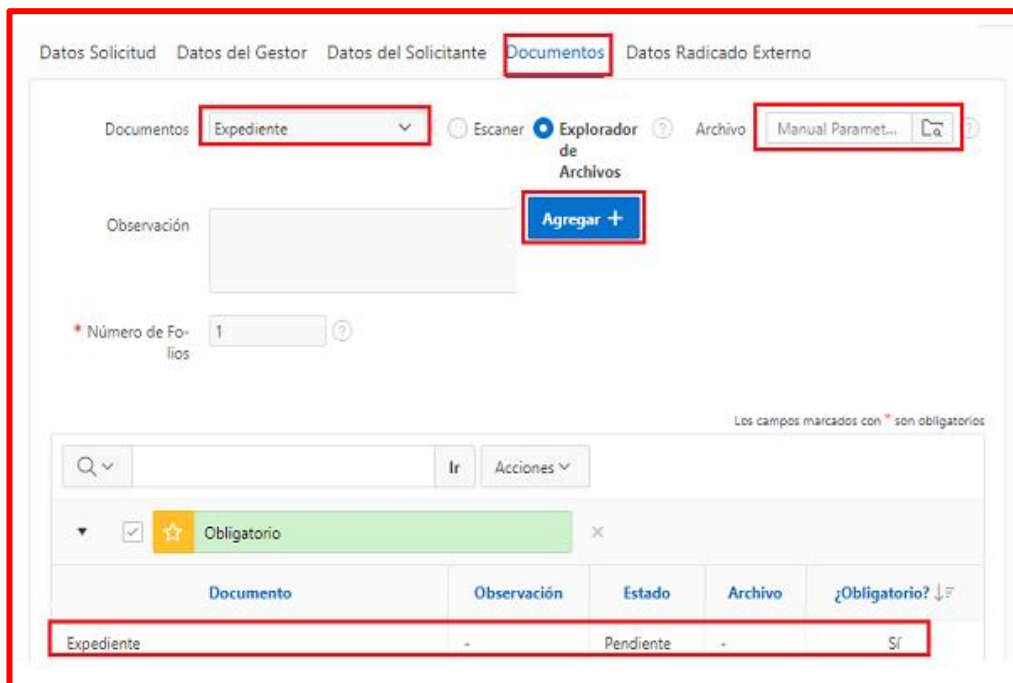


Imagen 8 Documentos

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

A continuación, se procede a registrar la solicitud, clic en el botón **Insertar**, y luego en el botón siguiente.

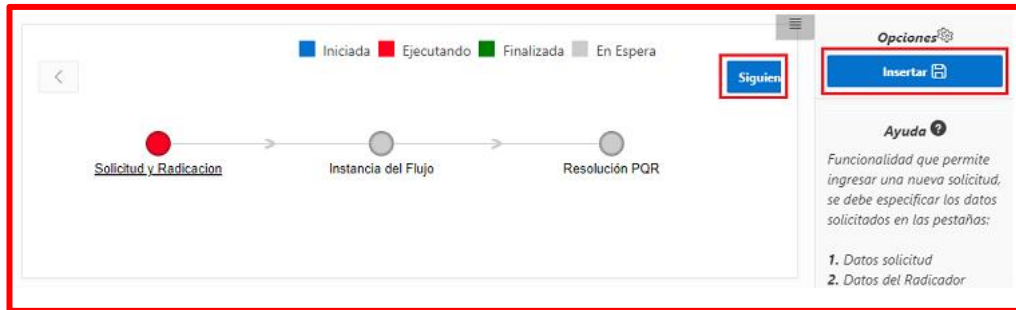


Imagen 9 Solicitud y Radicación

1.2 Acceso a la opción Consultar PQR

La ruta de acceso al módulo es la siguiente:

PQR > Consultar PQR

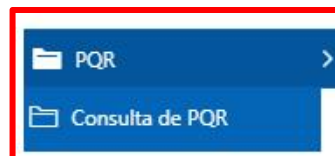


Imagen 10 Acceso a la opción

En esta pantalla se visualizan las PQR registradas, para continuar con el proceso clic en el botón **Ir a flujo**.

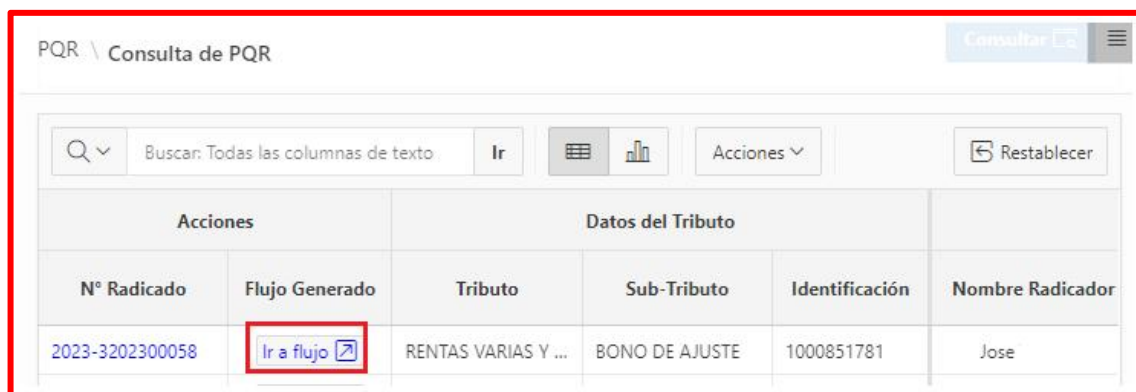


Imagen 11 PQR Registradas

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

En esta pantalla se realiza el cambio a la siguiente etapa, clic en el botón **Admitir ✓**

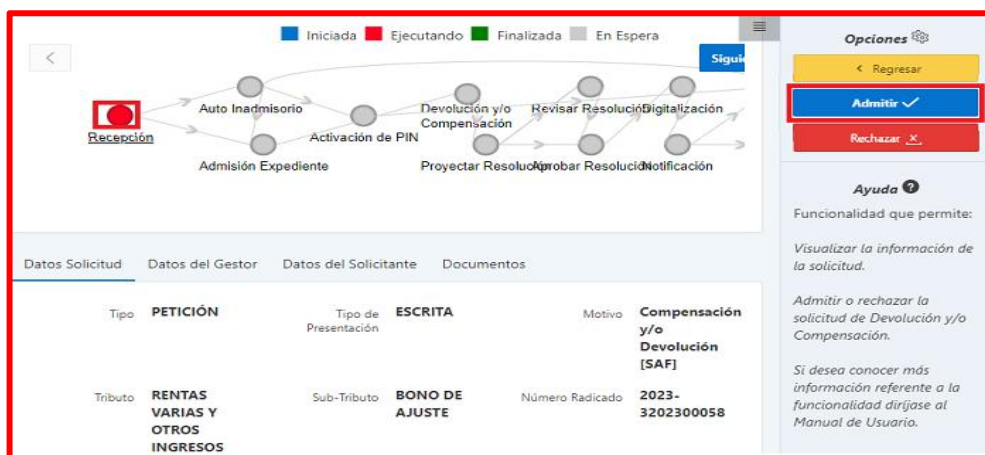


Imagen 12 Etapa Resolución

En la opción Documentos soporte se requiere lo siguiente:

1. Clic en la opción Documentos Soporte
2. Seleccionar Documento
3. Ingresar archivo
4. Clic en el botón **Agregar**
5. Clic en el botón **Siguiente**

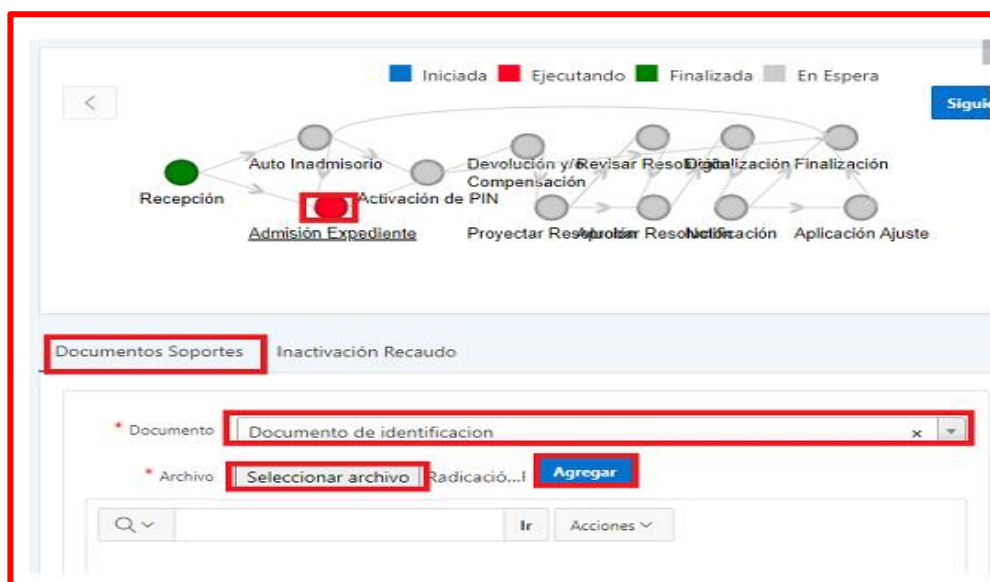



Imagen 13 Etapa adición de Expediente

En esta pantalla se procede a gestionar el saldo a favor, clic en el

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

botón **Saldos a Favor** 

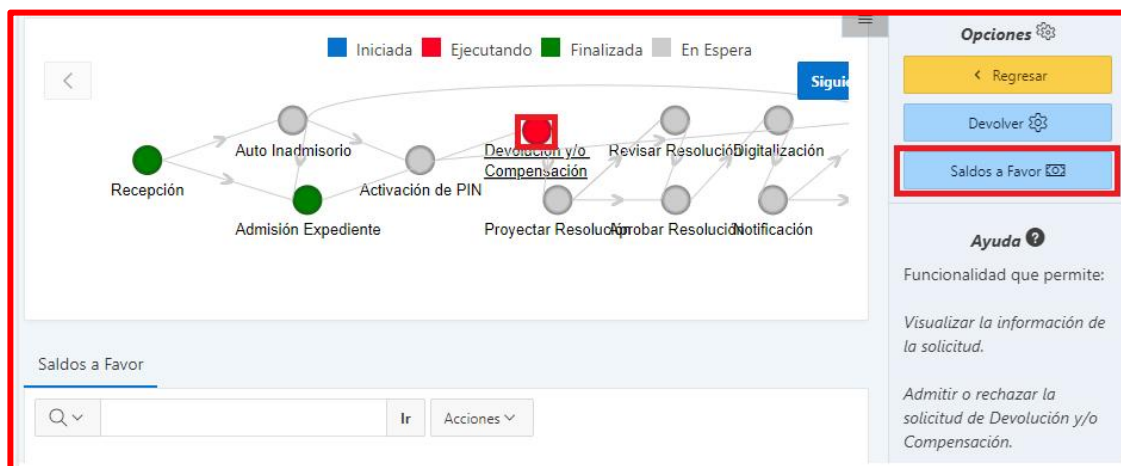


Imagen 14 Etapa devolución y compensación

En esta opción se procede a crear un nuevo saldo a favor en el botón

Nuevo Saldo a Favor 



Imagen 15 Nuevo Saldo a Favor

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

Para consultar el Sujeto se requieren los siguientes datos:

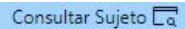
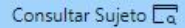
1. Clic en la opción **Otro**
2. Ingresar identificación sujeto
3. Seleccionar Tributo y Sub-Tributo
4. Clic en el botón 



Imagen 16 Consulta Sujeto

1. Clic en la opción **Recaudo**
2. Seleccionar Tipo origen
3. Seleccionar Tributo y Sub-Tributo
4. Ingresar Numero Documento
5. Clic en el botón 
6. Seleccionar tipo de saldo a favor
7. Ingresar valor saldo a favor






Imagen 17 Opción de recaudo

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

A Continuación, en la opción **documentos** y **vigencias** se requiere lo siguiente:

1. Ubicarse en la opción documentos
2. Clic en el botón 
3. Ubicarse en la opción vigencias
4. Seleccionar la vigencia
5. Clic en el botón 

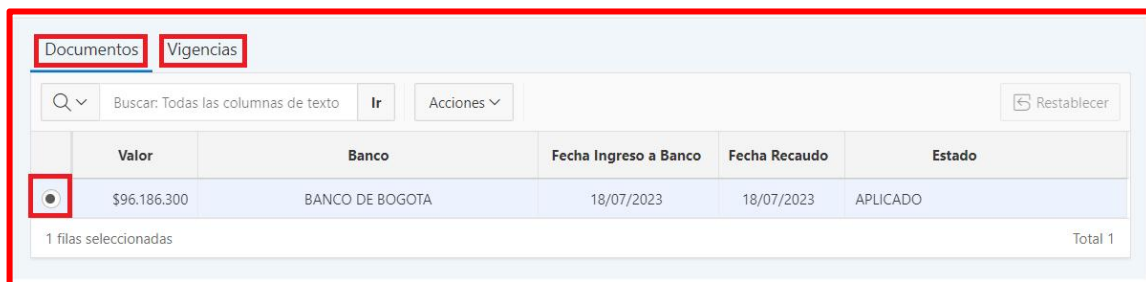


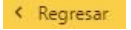


Imagen 18 Opción documento y vigencias

A continuación, se requiere lo siguiente:

1. Seleccionar Tipo de saldo a favor
2. Ingresar valor saldo a favor
3. Ingresar Observación
4. Ingresar Vigencia
5. Clic en la opción Adjuntar Soportes
6. Anexar archivo
7. Clic en el botón 
8. Clic en el botón 
9. Clic en el botón 

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

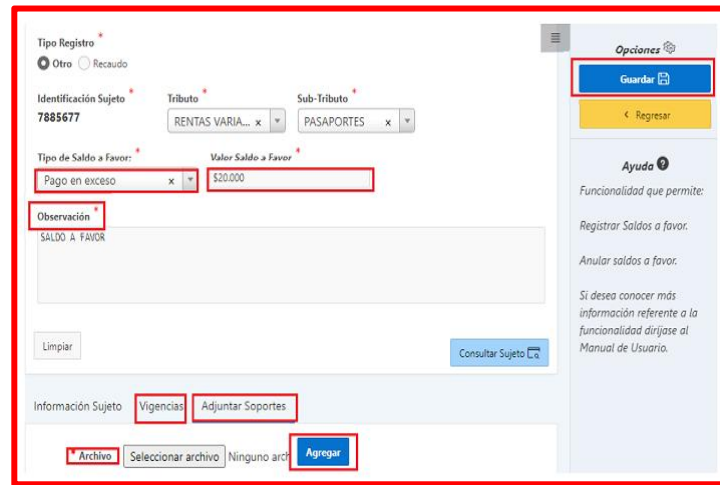


Imagen 19 Opción de saldo a favor

En la **opción Reconocido**, seleccionar la opción **Sí**



Imagen 20 Opción de reconocimiento

Al finalizar el proceso anterior, se realiza el registro de Saldo a favor con un clic en el botón **Registrar**,

En la ventana emergente dar clic en el botón **Aceptar**, para continuar con el proceso

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023



Imagen 21 Ventana emergente

En esta opción **compensar**, clic en el botón 



Imagen 22 Opción compensar

Clic en el botón , lo siguiente es clic en el botón , clic en regresar




Imagen 23 Opción seleccionar

Luego del paso anterior, en la opción **Compensación** se visualiza la compensación.




Imagen 24 Opción compensación

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

A continuación, clic en el botón  , donde se visualiza la siguiente pantalla

En esta pantalla se visualiza la etapa en la que se encuentra el proceso.

Para continuar con el proceso, clic en el botón , y proceder a ingresar el banco.

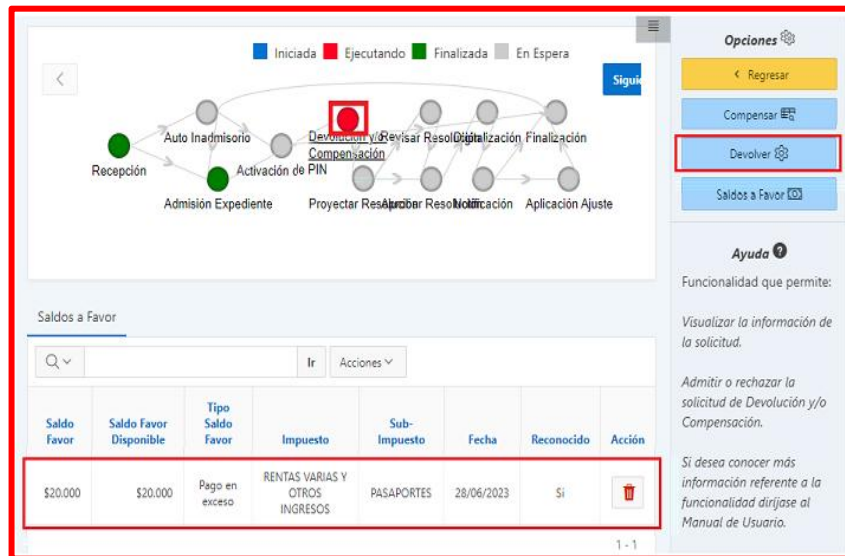



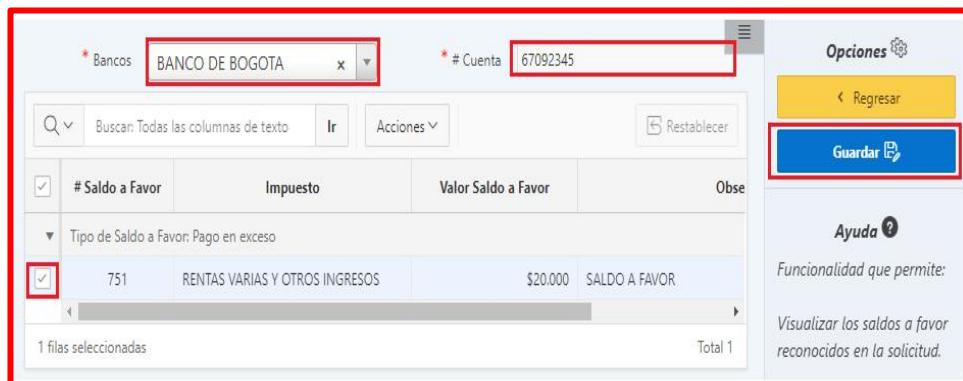


Imagen 25 Etapa Devolución y compensación

En esta opción se requiere lo siguiente:

1. Seleccionar Banco
2. Ingresar número de cuenta
3. Clic en la opción 
4. Clic en el botón 
5. Clic en el botón 

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023



* Bancos: BANCO DE BOGOTA x

* Cuenta: 67092345

Buscar: Todas las columnas de texto Ir Acciones Restablecer

# Saldo a Favor	Impuesto	Valor Saldo a Favor	Obse
751	RENTAS VARIAS Y OTROS INGRESOS	\$20.000	SALDO A FAVOR

1 filas seleccionadas Total 1

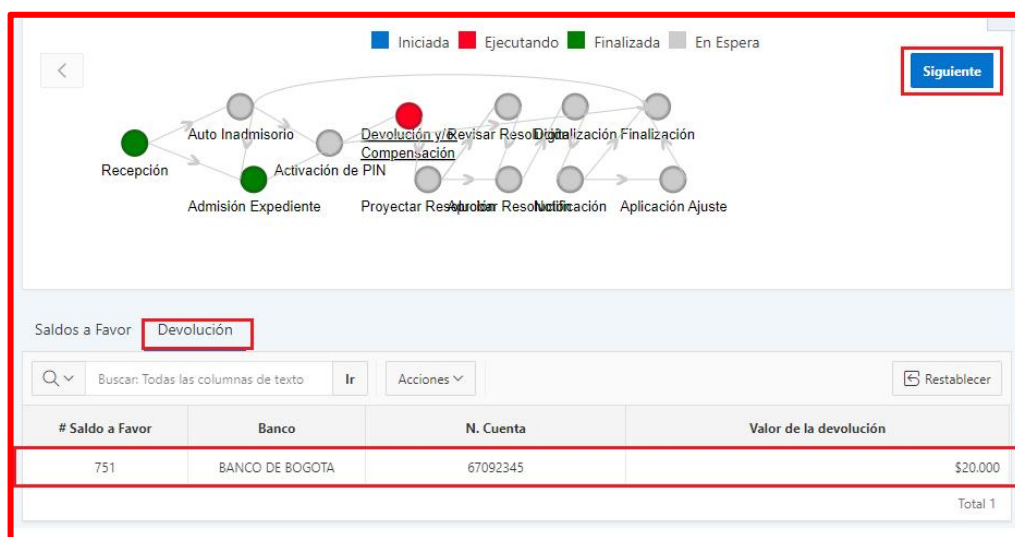
Opciones: Regresar Guardar

Ayuda: Funcionalidad que permite: Visualizar los saldos a favor reconocidos en la solicitud.

Imagen 26 Opción de bancos

En la siguiente pantalla se visualiza el proceso anterior.

Para continuar con el siguiente paso, clic en el botón **Siguiente**.



Inicio Ejecutando Finalizada En Espera

Recepción Auto Inadmisorio Activación de PIN Admisión Expediente Devolución y Revisar Resolución Proyectar Resolución Aplicación Ajuste Finalización

Saldo a Favor: Devolución

Buscar: Todas las columnas de texto Ir Acciones Restablecer

# Saldo a Favor	Banco	N. Cuenta	Valor de la devolución
751	BANCO DE BOGOTA	67092345	\$20.000

Total 1

Siguiente

Imagen 27 Devolución

En esta etapa se proyecta la resolución, y se procede a generar el acto, clic en el botón **Generar**.

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

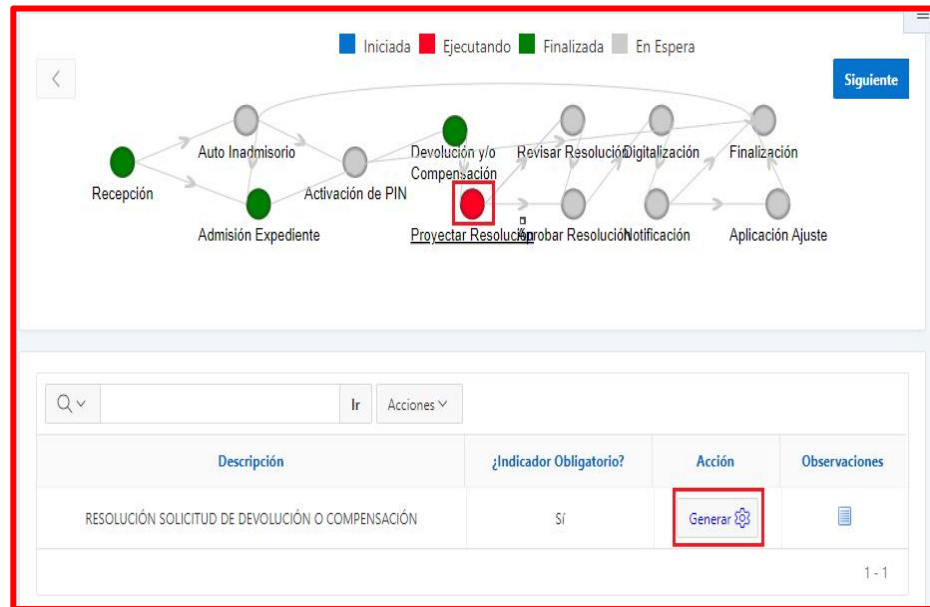


Imagen 28 Etapa Proyectar Resolución

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

Para generar la plantilla se requiere lo siguiente:

1. Seleccionar Plantilla

2. Clic en el botón **Generar Plantilla**

3. Clic en el botón **Insertar**

4. Clic en **< Regresar**

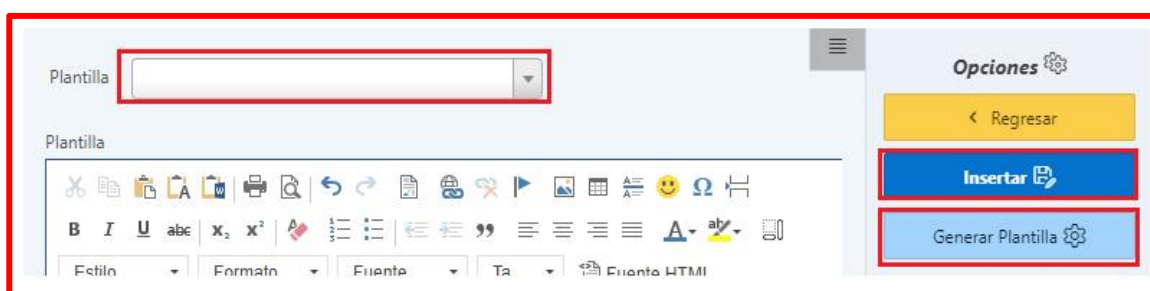


Imagen 29 Generar Plantilla

Para continuar con el proceso, clic en el botón **Siguiente**, y seguir a la etapa siguiente del proceso

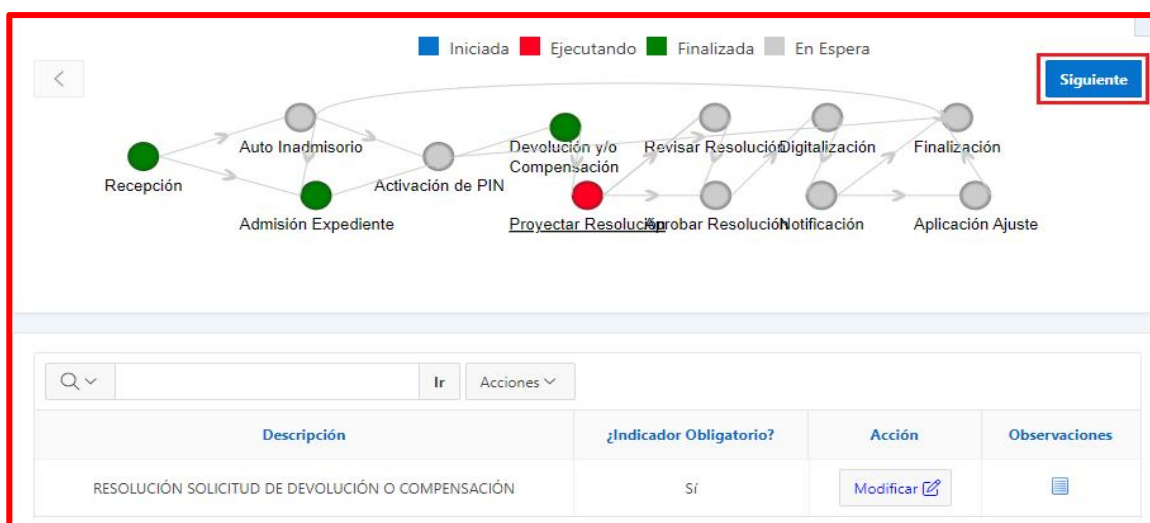


Imagen 30 Siguiente etapa

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

Para continuar, se requiere revisar la plantilla y luego clic en el botón **✓ Revisado**, y clic en el botón **Siguiente**, para ubicarse en la siguiente etapa.

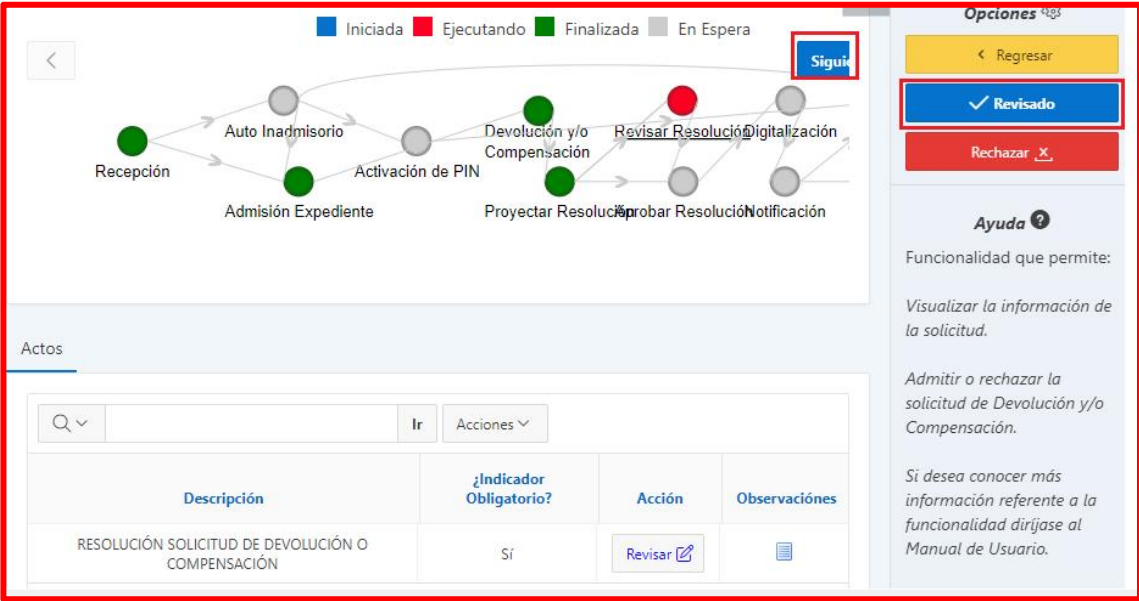


Imagen 31 Etapa de revisión

En esta opción se procede la aprobación de la resolución, clic en el botón **✓ Confirmar**, y luego clic en el botón **Siguiente**



Imagen 32 Etapa de aprobación de la resolución

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

En la pantalla es de digitación, clic en el botón **Siguiente**, para seguir a la siguiente etapa.

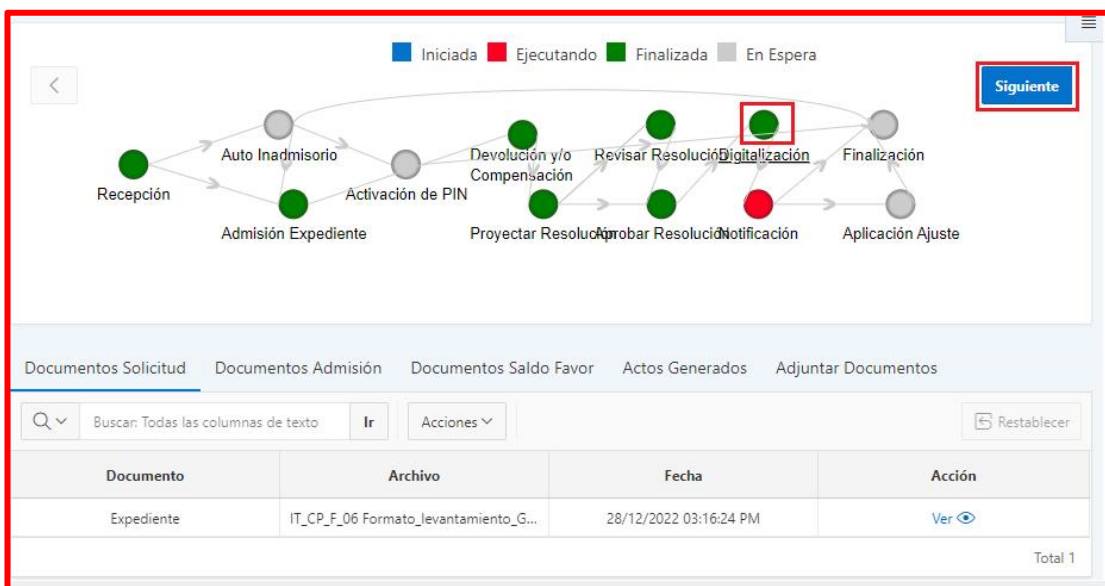


Imagen 33 Etapa de digitación

1.3 Acceso a la opción Selección de actos

La ruta de acceso al módulo es la siguiente:

Sistema de Notificación > Notificaciones > Selección Actos



Imagen 34 Acceso a la Opción

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

En esta pantalla se realiza el **proceso de notificación**, se requiere lo siguiente:

1. Clic en el acto ☒
2. Clic en el botón **Enviar a Notificar**
3. Clic en el botón **Aceptar**, de la ventana emergente

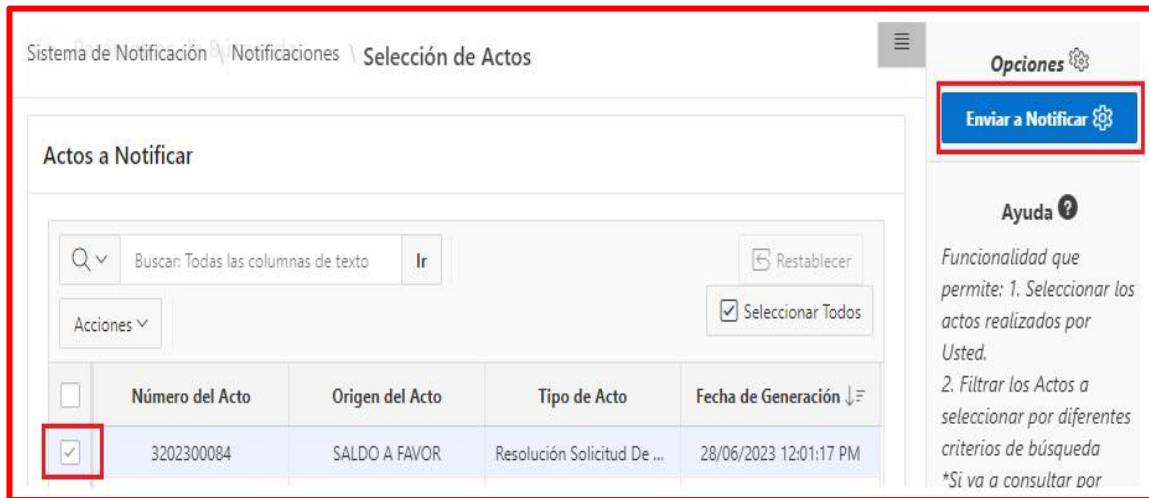


Imagen 35 Acto a Notificar

1.4 Acceso a la opción Notificación Puntual

La ruta de acceso al módulo es la siguiente:


Sistema de Notificación > Notificaciones > Notificación Puntual

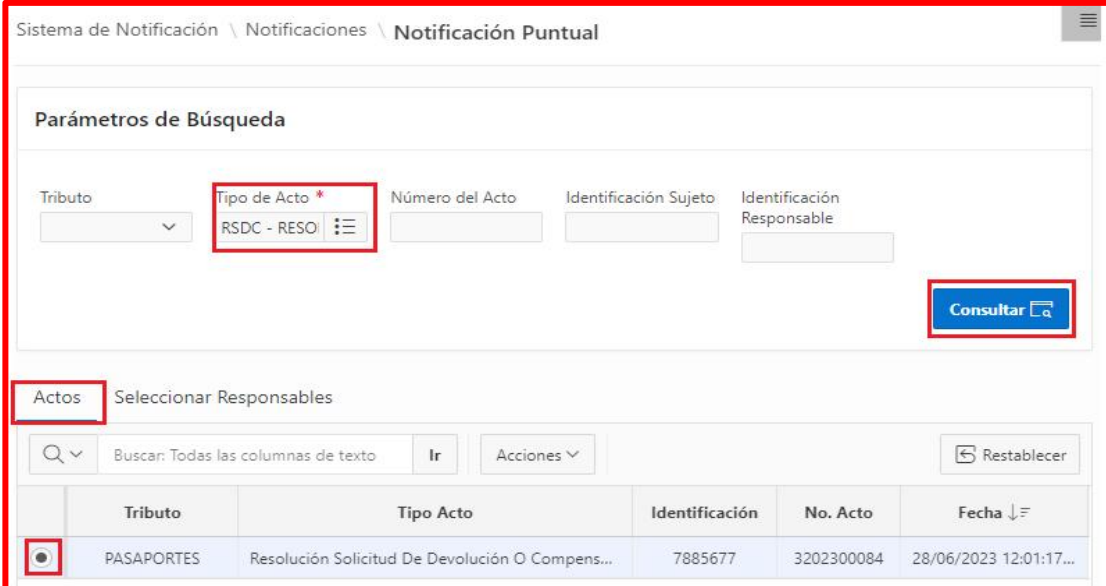


Imagen 36 Acceso a la Opción Notificación Puntual

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

A continuación, se visualizan los tipos de actos, se requiere:

1. Seleccionar Tipo de Acto
2. Clic en el botón
3. Clic en la opción actos
4. Clic en el botón 



Sistema de Notificación \ Notificaciones \ **Notificación Puntual**

Parámetros de Búsqueda

Tributo: Tipo de Acto *: **RSDC - RESO** Número del Acto: Identificación Sujeto: Identificación Responsable:


Consultar

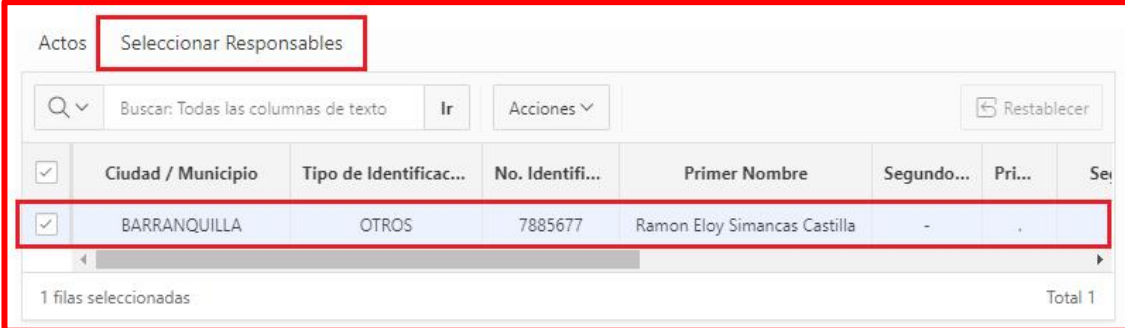
Actos Seleccionar Responsables

Buscar: Todas las columnas de texto Ir Acciones Restablecer

	Tributo	Tipo Acto	Identificación	No. Acto	Fecha
<input checked="" type="checkbox"/>	PASAPORTES	Resolución Solicitud De Devolución O Compens...	7885677	3202300084	28/06/2023 12:01:17...

Imagen 37 Notificación Puntual

Seleccionar responsable, clic en el botón 



Actos **Seleccionar Responsables**

Buscar: Todas las columnas de texto Ir Acciones Restablecer

	Ciudad / Municipio	Tipo de Identificac...	No. Identifi...	Primer Nombre	Segundo...	Pri...	Se...
<input checked="" type="checkbox"/>	BARRANQUILLA	OTROS	7885677	Ramon Eloy Simancas Castilla	-

1 filas seleccionadas Total 1

Imagen 38 Seleccionar responsables

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

En esta opción se requiere lo siguiente:



1. Seleccionar Medios de Notificación
2. Cargar Evidencia
3. Ingresar Fecha de presentación
4. Clic en el botón **Notificar** 



Imagen 39 Notificar

En la etapa de notificación, clic en el botón **Actualiza Estado PIN** , para seguir con el proceso.

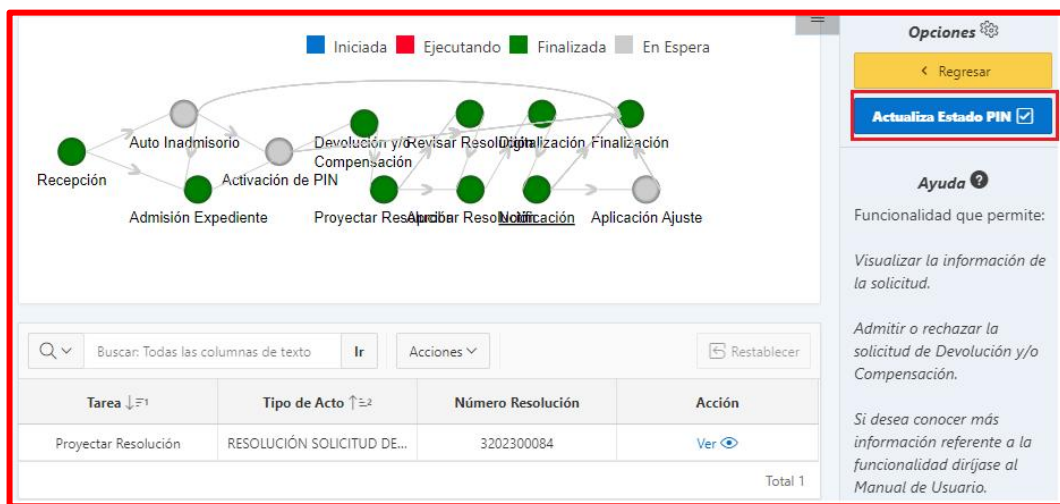


Imagen 40 Etapa notificación

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

Finalización del proceso.

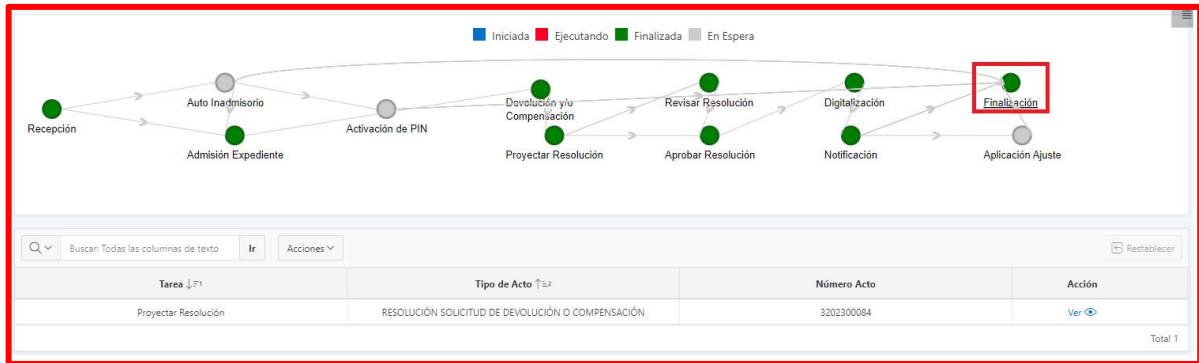


Imagen 41 Finalización

2. Denegación de Saldo a Favor

2.1 Acceso a la Opción Consulta PQR

La ruta de acceso al módulo es la siguiente:

PQR > Consultar PQR

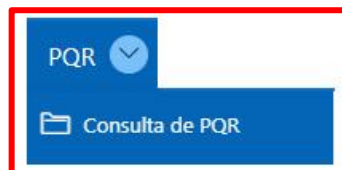


Imagen 8 Consulta PQR

Clic en 'Ir al flujo', que nos proyecta el flujo

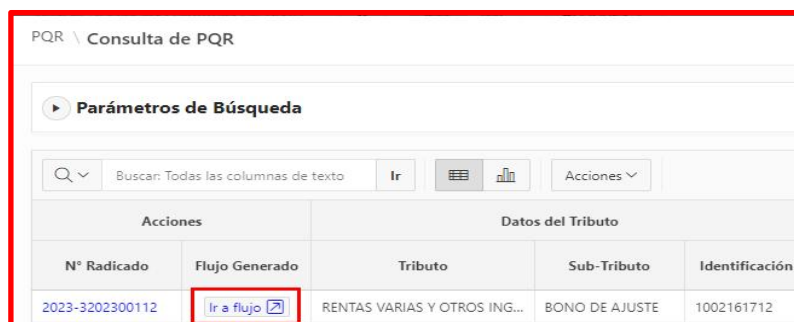



Imagen 9 Ir al Flujo

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

Se visualiza el flujo en el cual se ingresa el PIN, luego clic en el botón .

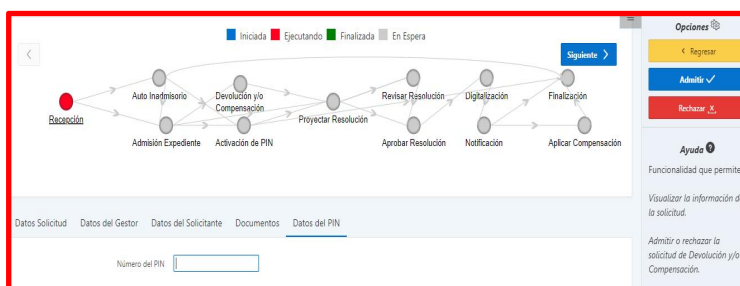



Imagen 10 Flujo Recepción

En la etapa de Admisión se procede clic en el botón , al darle clic se procede a la siguiente etapa

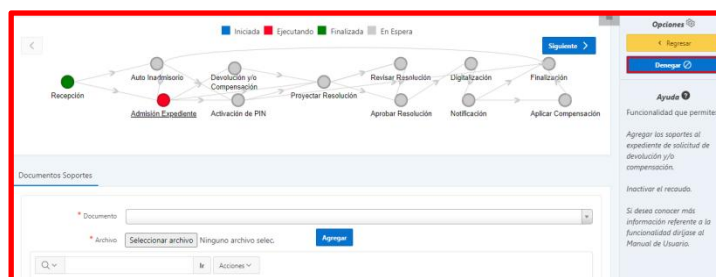


Imagen 11 Etapa para Denegar

En la etapa **Proyectar Resolución**, se procede a generar la plantilla

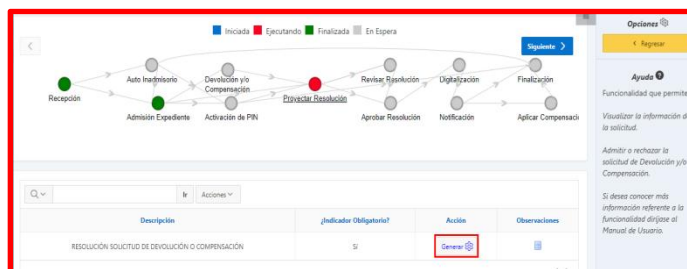


Imagen 12 Proyectar Resolución

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

Para generar la plantilla, se requiere los siguientes pasos:

1. Seleccionar Plantilla

2. Clic en el botón 

3. Presionar el botón 

4. Clic en el botón 

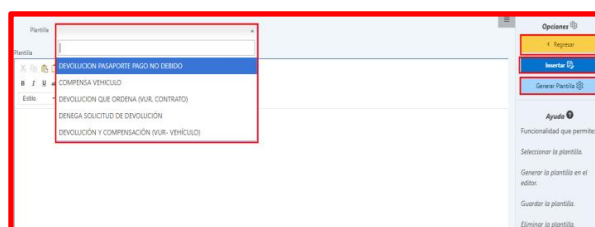




Imagen 13 Generar Plantilla

Para continuar, clic en  y se procede clic en el botón  para avanzar a la siguiente etapa.

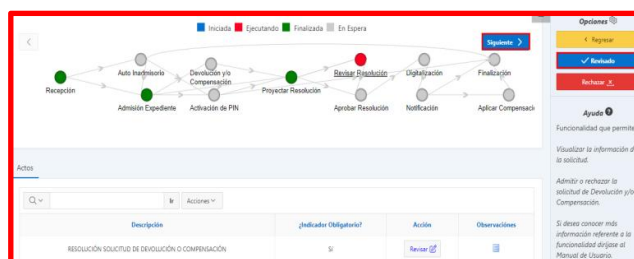
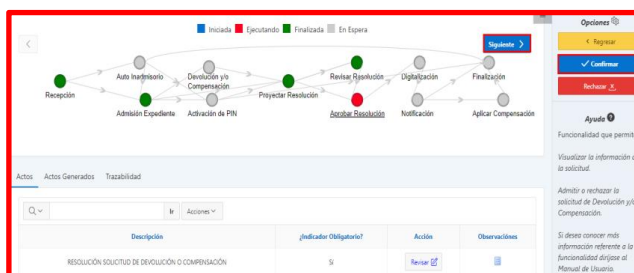


Imagen 14 Revisar Resolución

Aquí se aprueba la resolución, clic en  y luego en , para avanzar de etapa.



Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

Imagen 15 Etapa Aprobar Resolución

En la pantalla de digitación, clic en **Siguiente >** para avanzar a la siguiente etapa.



Imagen 16 Digitación

2.2 Acceso a la Opción para Notificar.

Sistema de Notificación > Notificaciones > Selección Actos



Imagen 17 Acceso a Selección de Actos

En esta pantalla de notificación, se requiere lo siguiente:

1. Seleccionar el acto a notificar
2. Clic en el botón **Enviar a Notificar**
3. Presionar **Aceptar** en la ventana de emergente

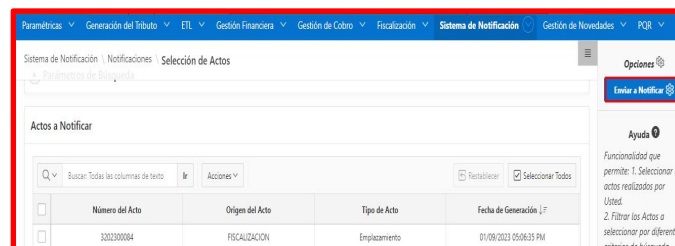


Imagen 18 Notificar Acto

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

2.3 Acceso a la Opción Notificación Puntual.

Sistema de Notificación > Notificaciones > Notificación Puntual

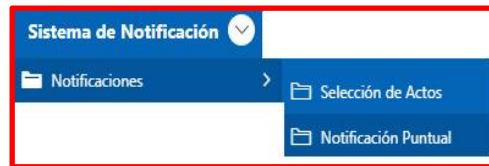



Imagen 19 Acceso a Notificación Puntual

A continuación, se requiere lo siguiente:

1. Selecciona el Tipo de Acto,
2. Clic en el botón **Consultar**
3. Seleccionar Tipo de acto 
4. Seleccionar responsable

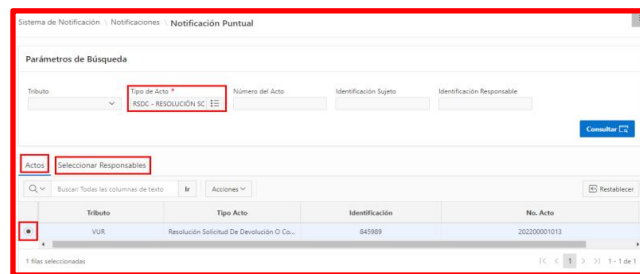


Imagen 20 Selección de Acto y Proceso a Notificar

En esta opción se selecciona el medio de notificación y se requiere lo siguiente:

1. Seleccionar medio de notificación
2. Adjuntar carga evidencia
3. Ingresar fecha de presentación
4. Clic en el botón **Notificar**



Imagen 21 Medios de Notificación

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023

Luego de la notificación, se avanza a la etapa de Finalización y clic en Terminar.

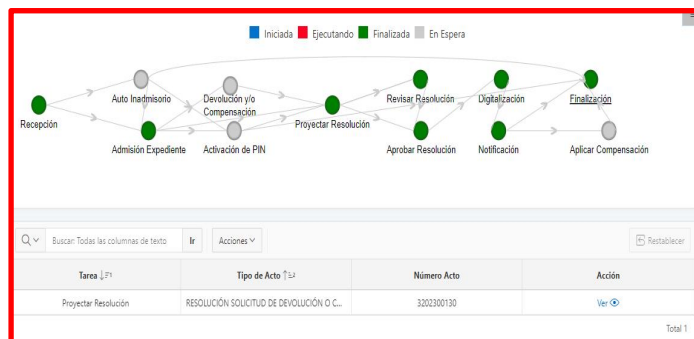


Imagen 22 Finalización

Elaborado	Revisado	Aprobado	Versión	Fecha
Ingeniero de Aseguramiento calidad Analista Aseguramiento de calidad	Coordinador de Calidad	Director de Operaciones	04	31-03-2023