

Buen día.

Señor (a):

**Nombres y Apellidos**

Reciba de nuestra parte un cordial saludo; a continuación, relacionamos la plantilla correspondiente al **INC-XXXX**, para ser diligenciada en su **totalidad** y adjuntar los soportes correspondientes de acuerdo con la circular 050 (ver adjunto), con el fin de realizar el respectivo tramite.

Para diligenciarla por favor de clic en **[responder a todos] o [responder]** y enviarla a nuestro buzón [siifsoporte@minhacienda.gov.co](mailto:siifsoporte@minhacienda.gov.co)

Tenga en cuenta que si pasadas **4 horas** no se recibe la información **completa** se procederá con el cierre de su solicitud.

**DATOS DE LA ENTIDAD**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Entidad |  |
| Unidad Ejecutora (Código PCI) |  |
| Sub-Unidad Ejecutora |  |

**DATOS PERSONALES**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre |  |
| Teléfono: (indicativo + teléfono) |  |
| Teléfono alterno |  |
| Correo Institucional |  |
| Correo alterno |  |
| Ciudad |  |

**DATOS DE LA TRANSACCIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Módulo en el que esta realizando la transacción (Validador de facturación Electrónica - VFE) |  |
| 1. Ruta de la transacción utilizada (Recepción de Factura Elecónica) |  |
| 1. Indicar el número de la transacción anterior  al momento de presentar el error. (**Ej:** FE. 1; FE.2) |  |
| 1. Descripción detallada del inconveniente.   **Nota importante:** Es de vital importancia que anexe a ésta plantilla los archivo .ZIP [PDF y .XML] de la(s) factura(s) junto con capturas de pantalla del Causal de Rechazo o mensaje que arroja el el Validador de Factura Electrónica sí es el caso, o capturas de pantalla donde se evidencie que las facturas no aparecen para APROBAR en el validador |  |

**NOTA:** Conforme a lo comunicado mediante la **circular** **externa 044** del **12 de noviembre de 2015**, se recuerda que una vez recibida la plantilla, se procede por parte de la Línea de Soporte a escalar el servicio al nivel II o III del SIIF Nación, según corresponda, quienes dispondrán respectivamente de **2 a 3 días hábiles** para dar respuesta sobre el servicio, siempre y cuando para darle solución no se necesite de información adicional de parte del usuario, o ésta no dependa de un **“Hallazgo” o “Ajuste”**, o se requiera del concepto o autorización de algún órgano rector **(CGN, DGPPPN o DGCPTN)** en cuyo caso, el tiempo que demore dicho Ente Rector en dar respuesta al incidente no es de responsabilidad de los asesores del SIIF Nación.

Cualquier información adicional no dude en comunicarse con nuestra **Línea de Atención SIIF Nación en Bogotá 601-602 1270** y a **nivel nacional 01-8000-910071 opción 1** en el horario de lunes a viernes de 7am a 7pm **o nuestra Línea de Chat** <https://chatminhacienda.4ssbc.com/formulariochatminhacienda_siif/> en el horario de lunes a viernes de 8am a 5pm en jornada continua para gestionar su requerimiento.

Cordial saludo,

**Línea de Atención SIIF Nación**

**Ministerio de Hacienda y Crédito Público**

**Elaboró**: **Yulian Sebastián Gomez Almario**