REALTIX

Valor Compartido

INFORME DE EJECUCIÓN NO. 3

CONTRATO 2477 DEL 3 OCTUBRE AL 2 DE NOVIEMBRE 2023

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 5

2. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO 6

3. OBLIGACIONES ESPECIFICAS 7

a) Nivel I 7

b) Nivel II 8

3.1. Soporte Técnico Subsanado por Soporte Nivel I 9

3.2. Tickets elevados a Soporte Nivel II 15

a) CREACIÓN Y VERIFICACIÓN USUARIOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

b) PERMITO DE VISUALIZACIÓN FICHA DE RECONOCIMIENTO ..... **¡Error! Marcador no definido.**

c) PARAMETRIZACIÓN RESOLUCIÓN TRÁMITES 1 Y 2..... **¡Error! Marcador no definido.**

d) CREACIÓN USUARIOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

e) REESTABLECER CONSTRASEÑAS..... **¡Error! Marcador no definido.**

f) PERMISOS USUARIO ADMIN ..... **¡Error! Marcador no definido.**

g) PARAMETRIZACIÓN DE RESOLUCIONES..... **¡Error! Marcador no definido.**

h) COMUNICADO OFICIO 0221..... **¡Error! Marcador no definido.**

i) RELACIÓN UNIDAD PREDIO FORMAL - MEJORA..... **¡Error! Marcador no definido.**

j) RELACIÓN UNIDAD PREDIO FORMAL - MEJORA 2844**¡Error! Marcador no definido.**

k) PARAMETRIZACIÓN RESOLUCIONES..... **¡Error! Marcador no definido.**

l) SOLICITUD MODIFICACIÓN DE PH INSCRITO ..... **¡Error! Marcador no definido.**

m) INCIDENCIA FUNCIONALIDAD DE FOTOGRAFÍAS ... **¡Error! Marcador no definido.**

o) CAMBIO DE CORREIO CLIENTE IBAGUÉ TICKETS..... **¡Error! Marcador no definido.**
p) SOLICITUD CARGUE MASIVO TRAMITE 20 -20223900011..... **¡Error! Marcador no definido.**
q) RECURSOS SANTAFÉ VARSOVIA ..... **¡Error! Marcador no definido.**
r) ACTUALIZACIÓN GEO PORTAL CON GDB ..... **¡Error! Marcador no definido.**
s) SOLICITUD DE ACCESO GAM ..... **¡Error! Marcador no definido.**
t) RELACIÓN DE PREDIO FORMAL CON INFORMAL..... **¡Error! Marcador no definido.**
u) CORRECCIÓN FIRMA RESOLUCIONES..... **¡Error! Marcador no definido.**
v) DESVINCULAR TRAMITE Y RELACIÓN DE PREDIOS..... **¡Error! Marcador no definido.**
w) CAMBIO DE ESTADO ..... **¡Error! Marcador no definido.**
x) DESVINCULACION APP ..... **¡Error! Marcador no definido.**
y) REVISIÓN DE AVALÚOS - 73001011100000027090190000 .. **¡Error! Marcador no definido.**
z) SOLICITUD R1 Y R2, INFORMACIÓN PARA CARGUE DE SINI ..... **¡Error! Marcador no definido.**

4. CONECTIVIDAD 16

5. ALMACENAMIENTO 41

6. BACKUP O RESPALDOS DE DATOS 41

7. MONITOREO 42

A. GRAFIÇA MONITOREO INSTANCIA WEB 43
B. GRAFICAS CPU 44
C. GRAFICA RECURSOS BASE DE DATOS 45

8. SERVICIOS DE FIREWALL 46

9. INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PARCHES DE SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS QUE SOPORTAN LAS APLICACIONES." 48

10. ACTUALIZACIONES 48

11. OTROS 51

a) GEOPORTAL 51

b) ACTUALIZACIONES Y SERVICIOS CATASTRALES 51

12. EJECUCIÓN CONTRACTUAL 71

a) ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL 71

b) EJECUCIÓN FINANCIERA CONTRACTUAL 72

c) INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO 72

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento establece el alcance y correspondiente cumplimiento de las actividades desarrolladas dentro del marco del contrato No. 2477 del 3 de Agosto de 2023, el cual establece en el objeto del mismo *"CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA REALMULTICARTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ EN EL MARCO DEL PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN PARA EL ORDENAMIENTO TERRITORIAL EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ."*

2. FICHA TÉCNICA DEL CONTRATO

OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA REALMULTICARTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ EN EL MARCO DEL PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN PARA EL ORDENAMIENTO TERRITORIAL EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ.
CONTRATANTE	ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUE – SECRETARIA DE PLANEACIÓN
CONTRATISTA	REALTIX S.A.S NIT. 900.317.973-8
PLAZO/DURACIÓN DEL CONTRATO	150 días
FECHA DE INICIO	04 AGOSTO DEL 2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	31 DICIEMBRE DE 2023

3. OBLIGACIONES ESPECIFICAS

a) Nivel I

Brindar Soporte Técnico NIVEL 1 con un profesional técnico en la modalidad presencial o en sitio en las instalaciones del Centro de Gestión Catastral Multiproposito, para la orientación técnica de usuarios en el uso de las funcionalidades del sistema de Información y Gestión Catastra RealMultiCarto y sus complementos RealGIS-software para la virtualización del territorio y MultiCartoCiudadano - Portal Web de catastro para la atención al ciudadano, cuando ello sea requerido por el contratante en el horario de 07:30 AM a 12:00 M y de 1:30 PM a 04:30 PM.

La empresa Realtix S.A.S., asigno de un (1) profesional como soporte técnico nivel 1, en las instalaciones de Planeación Multipropósito del Municipio de Ibagué, para dar gestión a las incidencias del sistema y/o el portal web de catastro.

A continuación, se relacionan los datos de contacto del profesional dispuesto:

Profesional Nivel 1	Ingeniera Yoelis Andrea Bravo Rubio
Celular:	313 6236401
E-mail:	soporteibaguecatastro@realtix.com.co

b) Nivel II

Brindar Soporte Técnico NIVEL 2 en modalidad mixta presencial y remota, priorizando la modalidad remota (Mesa de ayuda con personal experimentado para la atención de dudas complejas en el uso del sistema de información y generación de reportes), cuando ello sea requerido por el contratante en el horario de 07:30am a 12pm y de 01:30pm a 04:30pm , las mesas de ayuda presenciales se realizaran en los casos que sea identificada la necesidad de común acuerdo entre el contratante y el contratista.

La empresa Realtix S.A.S asignó de un (1) profesional como soporte técnico nivel 2, para Planeación Multipropósito del Municipio de Ibagué quien, de manera remota, brinda el servicio de mesa de ayuda (help desk), de acuerdo a las necesidades escaladas por el soporte técnico de nivel 1.

A continuación, se relacionan los datos de contacto del profesional dispuesto:

- Analista - María Camila Fernández
- E-mail: mfernandez@realtix.com.co

Nota: Es Importante aclarar que dependiendo de los casos dispuestos en la Mesa de Ayuda y de la complejidad de las incidencias reportadas en el manejo de los sistemas de información, según el desarrollo del presente contrato, se vincularán los profesionales que se considere permitan dar solución.

1. **Brindar Soporte Técnico cuando se presenten los siguientes tipos de falla. Urgente, alta, media y baja.**

3.1. Soporte Técnico Subsanado por Soporte Nivel I

Fecha de Solicitud	Solicitante	Incidencia / solicitud	PRIORIDAD	Estado	Motivo de consulta / Razón por la cual se presentó la falla
2/10/2023	Jennifer Barragan	Solicitud	ALTA	Solucionado	Problemas para radicar - no se puede adjuntar el total de los archivos
2/10/2023	Andrea Guerrero	Solicitud	MEDIA	Solucionado	Formulario de avalúo en trámite 10 no refleja la construcción 20225120002350
3/10/2023	Andres Prieto	Consulta	BAJA	Solucionado	Viabilidad de aclaratoria para corrección de resolución
4/10/2023	Alex Ospina	Solicitud	BAJA	Solucionado	Visualización de respuesta de rechazo de solicitud
4/10/2023	Emerson Cruz	Consulta	BAJA	Solucionado	Tramite que permite agregar una construcción que se eliminó.
5/10/2023	Jairo Osorio	Consulta	BAJA	Solucionado	Tramite pertinente para unificación de predio con mejora
5/10/2023	Jimmy Penagos	Solicitud	BAJA	Solucionado	Corrección de levantamiento en trámite 7
5/10/2023	Andrea Guerrero	Solicitud	BAJA	Solucionado	Revisión de avalúos - no permite hacer cambios en el tramite

5/10/2023	Gerson	Consulta	BAJA	Solucionado	Usuario solicita cambio de propietario, sin embargo se percata de incongruencias en datos jurídicos.
6/10/2023	Jimmy Penagos	Consulta	BAJA	Solucionado	Corrección de levantamiento en trámite 7
6/10/2023	Emerson Cruz	Solicitud	BAJA	Solucionado	Calificación de visita- no se agregó el àrea construida durante la visita
9/10/2023	Jhon Hoyos	Solicitud	BAJA	Solucionado	Inscripción de Ph Mallorca
10/10/2023	Diana Buenaventura	Solicitud	BAJA	Solucionado	En el histórico de avalúo no se visualiza vigencia 2023 - valor del avaluo $0 - error en formulario de avalúo
10/10/2023	Jhon Hoyos	Consulta	BAJA	Solucionado	Modificación de reglamento de propiedad horizontal para nuevas etapas y cambio de suelo (zona geográfica homogénea)
10/10/2023	Andres Gomez	Consulta	MEDIA	Solucionado	Integralidad de tramites finalizados en abril de 2023 - No se refleja en hacienda
10/10/2023	Jairo Osorio	Consulta	BAJA	Solucionado	Tramite pertinente para inscripción de mejoran en estado de posesión en predio baldío.
10/10/2023	Diana Buenaventura	Solicitud	MEDIA	Solucionado	Englobe- vigencias de inscripción de predio a englobar

12/10/2023	Jhoana Diaz Ramirez	Solicitud	MEDIA	No procede	Tramite migrado - no se refleja correctamente en RealSit
12/10/2023	Maria barragan castañeda	Solicitud	BAJA	Solucionado	Desvinculación de visitas: 20232240006558 - - 202211300005953
12/10/2023	Emerson Cruz	Solicitud	BAJA	Solucionado	Desvinculación de visita 73001010400000139018700000000 - radicado es 2023216000643
12/10/2023	Jhon Hoyos	Capacitación	BAJA	solucionado	Tramite 18 y 7, creación de formulario de prediacion y levantamiento de visitas
12/10/2023	Jhoana Diaz Ramirez	Solicitud	ALTA	En proceso	Impactar realsit PH MALLORCA, VALLELINDO, VARSOVIA
12/10/2023	Jhoana Diaz Ramirez	Solicitud	MEDIA	No procede	Impactar tramite 20223170001326 desde multicarto a realsit
13/10/2023	Emerson Cruz	Solicitud	BAJA	Solucionado	Relacionar 20224210001821 con EMERG
13/10/2023	Emerson Cruz	Solicitud	BAJA	En proceso	Desvincular visita del predio 73001011000000299000300000000 con radicado es 2022750003569
13/10/2023	Emerson Cruz	Solicitud	MEDIA	Solucionado	Activar avalùo 2022 73001011300000618002500000000

13/10/2023	Emerson Cruz	Solicitud	BAJA	Solucionado	Desvinculación de visitas asociadas al predio 73001000400000040080700000000000 con tramite 13 cuyo radicado es 2022240000692
17/10/2023	Jhoana Diaz Ramirez	Solicitud	BAJA	Solucionado	Aclaratoria para predio 7300101080000000600580 00000000
17/10/2023	Sonia Florez Soto	Consulta	BAJA	Solucionado	Levantamiento tramite 18 paso a paso en app
17/10/2023	Maria Barragan Castañeda	Consulta	BAJA	Solucionado	Verificación de borrador de formulario de prediacion
17/10/2023	Fabian Berajano	Solicitud	BAJA	Solucionado	Desvinculación de visita predio 73001010400000514001800000000000 con tramite 13 cuyo radicado es 20228160004195
19/10/2023	Maria Barragan Castañeda	Solicitud	BAJA	Solucionado	Ajustar formulario de prediacion con los datos de ficha de reconocimiento 2022670002649
19/10/2023	Emerson.Cruz	Solicitud	MEDIA	Solucionado	Agregar tipologia y uso en formulario de prediacion del trámite 20238110008326
19/10/2023	Edna Tinoco	Solicitud	BAJA	En proceso	Ajustes de certificados catastrales

19/10/2023	Diana Buenaventura	Solicitud	BAJA	En proceso	Parametrización tramite 7-encabezado
19/10/2023	Andrea Guerrero	Solicitud	BAJA	Solucionado	Se solicita de base agregar los valores y áreas en el formulario de autoestimacion
20/10/2023	Andres Prieto	Solicitud	MEDIA	Solucionado	Cargar resolución aclaratoria tramite 7 2022340001150
20/10/2023	Sonia Florez Soto	Consulta	BAJA	Solucionado	Levantamiento de tipologías comerciales
20/10/2023	Jairo Osorio	Consulta	BAJA	Solucionado	Cambio de propietario solicitado por un tercero ya que el propietario falleció.
23/10/2023	Sonia Florez Soto	Consulta	BAJA	Solucionado	Reconocimiento app - tipologías comerciales
23/10/2023	Jhon Hoyos	Solicitud	BAJA	En proceso	Cargue masivos tramite 7 radicado 20223300001506
23/10/2023	Jhoana Diaz Ramirez	Solicitud	BAJA	En proceso	Deshabilitaciòn de acceso a certificados catastrales
23/10/2023	Andres Prieto	Solicitud	BAJA	Solucionado	Corrección de numero de resolución -complementar numero
23/10/2023	Andres Prieto	Solicitud	BAJA	Solucionado	Corrección de numero de resolución - cambiar numero
24/10/2023	Emerson Cruz	Solicitud	BAJA	Solucionado	Falla de seguridad Realsig 360
24/10/2023	Diana Buenaventura	Solicitud	BAJA	Solucionado	Numero de resolución sin generarse

24/10/2023	Diego alvarez	Consulta	BAJA	Solucionado	Porcentaje de co-propiedad de un predio - se agrega según la información que se presente en el certificado de tradición y libertad.
24/10/2023	Jhon Hoyos	Acompañamiento	BAJA	Solucionado	Correcto proceso de formulario de prediacion para tramite 4
25/10/2023	Sonia Florez Soto	Consulta	BAJA	Solucionado	Levantamiento en app - faltó agregar una unidad constructiva
25/10/2023	Jhoana Diaz Ramirez	Solicitud	MEDIA	Solucionado	Solitud de nombre de permiso - certificaciones
26/10/2023	Emerson Cruz	Solicitud	MEDIA	Solucionado	Cargue masivo tramite 16 20229200004595
26/10/2023	Jairo Osorio	Consulta	BAJA	Solucionado	Eliminación de mejora por incendio - se determina que es una revisión de avalúo por deterioro de la vivienda
26/10/2023	Diego alvarez	Consulta	BAJA	Solucionado	Eliminación de construcción por reubicación - el usuario solicita se cierre la ficha
27/10/2023	Jhon Hoyos	Solicitud	BAJA	En proceso	Cargue masivo ph Altos de Santa Helena
30/10/2023	Juan C. Chinchilla	Consulta	BAJA	Solucionado	Consulta de predio con mas de 100 propietarios- no se deja visualizar la ficha catastral
31/10/2023	Alejandra Barragan	Consulta	BAJA	Solucionado	Asignación de nomenclatura - no se

					guarda la dirección - se procede a señalarla casilla correcta en donde se debe asignar la dirección
31/10/2023	Emerson Cruz	Solicitud	BAJA	Solucionado	Visualización realsig - 360
31/10/2023	Jhoana Diaz Ramirez	Solicitud	MEDIA	En proceso	Solicitud de reporte de certificados catastrales expedidos 1 de enero a 30 de octubre de 2023

3.2. Tickets elevados a Soporte Nivel II

Mediante la plataforma RealSupport, de parte del soporte en sitio Nivel I, se radicó los siguientes tickets, en los cuales se llevaron a cabo solicitudes como: Incidencias, solicitud de archivos, solicitud de creación de usuarios, entre otros.

De acuerdo con lo anterior, en la siguiente tabla encontraremos:

-**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:** Es la solicitud descrita de manera amplia en la cual la operación indica que requiere que se entregue o solucione mediante el ticket, en esta descripción pueden adjuntar, documentos, videos, fotos, enlaces, etc., esto con el fin de complementar el ticket.

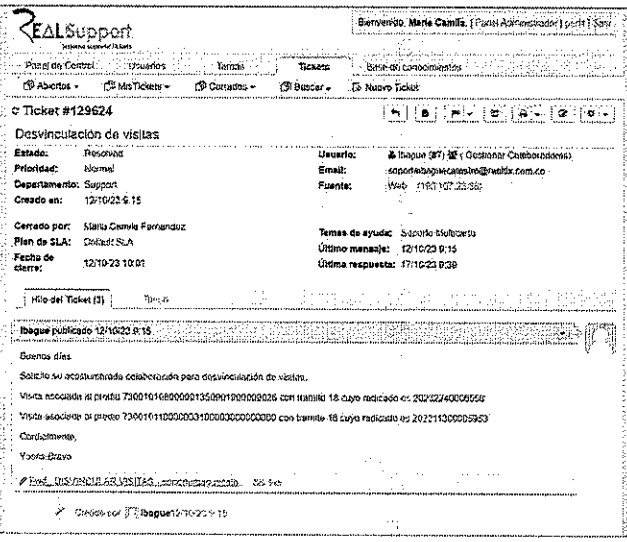
-**ESTADO:** Existen 3 estados para cada ticket, el inicial es Abierto que es cuando operación acaba de radicar el ticket y no se ha brindado una respuesta desde tecnología, el segundo estado es Resuelto el cual se utiliza cuando se da la respuesta o solución de la solicitud y se espera confirmación de la parte operativa y el tercer estado es cerrado el cual se modifica cuando en el ticket la operación coloca una respuesta de que lo solicitado fue subsanado.

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

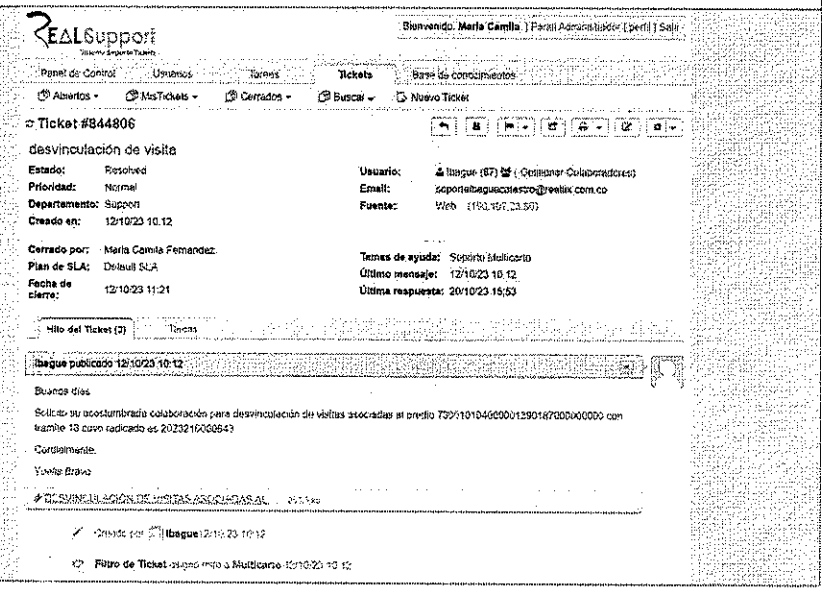
-**SOPORTE:** Mediante el Item en mención se adjunta un pantallazo tomado de la plataforma realSupprot, en donde se evidencia la solicitud elevada.

Fecha de corte 03/10/2023 – 01/11/2023

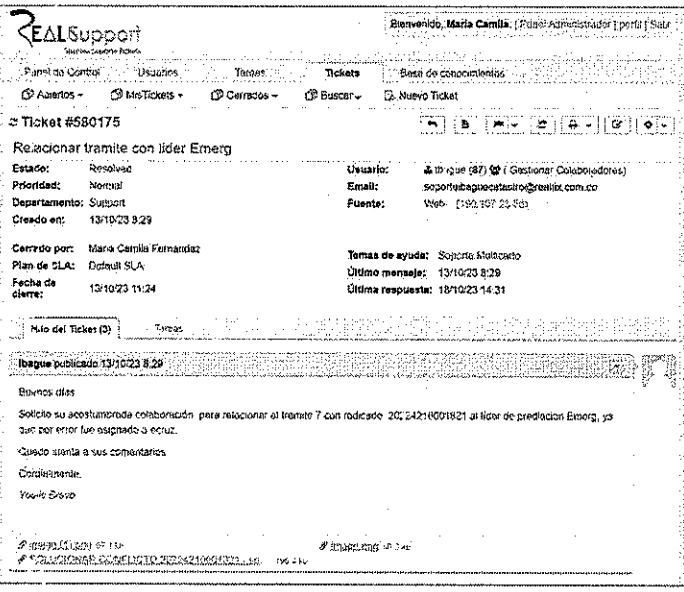
# TICKET	129624
ASUNTO	Desvinculación de visitas
DESCRIPCION	Buenos días Solicito su acostumbrada colaboración para desvinculación de visitas: Visita asociada al predio 73001010800000135090190000026 con tramite 18 cuyo radicado es 20232240006558

	Visita asociada al predio 73001011000000310000300000000 con tramite 18 cuyo radicado es 202211300005953, *Yoelis Bravo*
ESTADO	Cerrado
PRIORIDAD	Baja
SOPORTE	

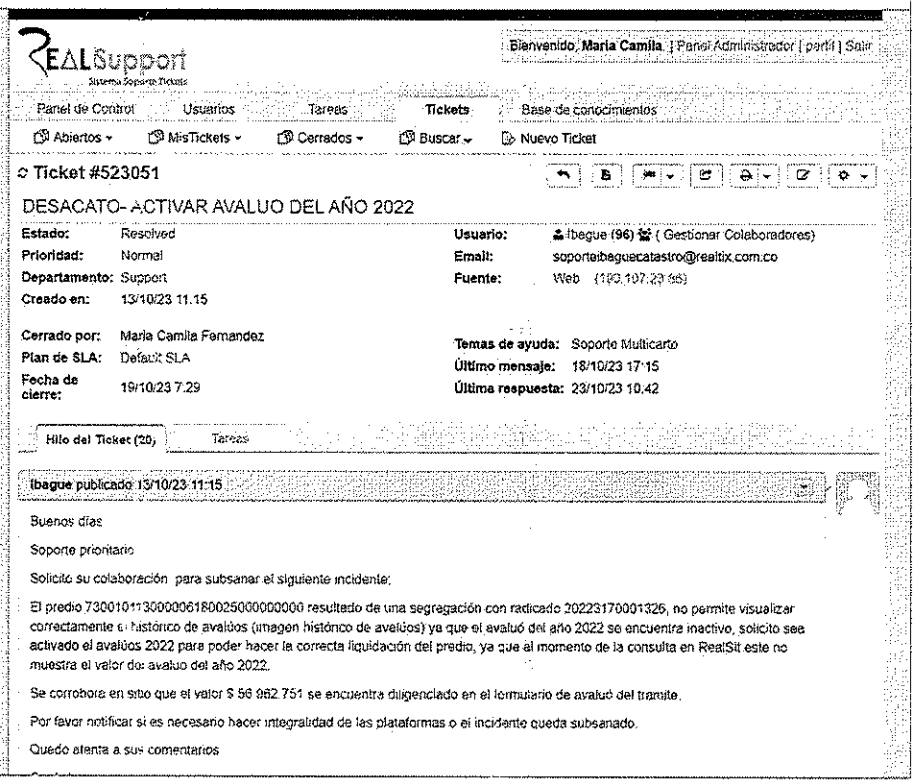
# TICKET	844806
ASUNTO	desvinculación de visita
DESCRIPCION	Buenos días Solicito su acostumbrada colaboración para desvinculación de visitas asociadas al predio 73001010400000139018700000000 con tramite 18 cuyo radicado es 2023216000643

	Cordialmente, *Yoelis Bravo*
ESTADO	Cerrado
PRIORIDAD	Baja
SOPORTE	

# TICKET	580175
ASUNTO	Relacionar tramite con lider Emerg
DESCRIPCION	Buenos días Solicito su acostumbrada colaboración para relacionar el tramite 7 con radicado 20224210001821 al líder de prediacion Emerg, ya que por error fue asignado a ecruz.

	Quedo atenta a sus comentarios Cordialmente,
ESTADO	Cerrado
PRIORIDAD	Media
SOPORTE	

# TICKET	523051
ASUNTO	DESACATO- ACTIVAR AVALUO DEL AÑO 2022
DESCRIPCION	El predio 730010113000006180025000000000 resultado de una segregación con radicado 20223170001326, no permite visualizar correctamente el histórico de avalúos (imagen histórico de avalúos)

	ya que el avaluó del año 2022 se encuentra inactivo, solicito sea activado el avalúos 2022 para poder hacer la correcta liquidación del predio, ya que al momento de la consulta en RealSit este no muestra el valor del avaluó del año 2022.
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Media
SOPORTE	

REALSupport
Sistema Soporte Tickets

Bienvenido, **Maria Camila**] Panel Administrador [perfil] Salir

Panel de Control | Usuarios | Tareas | **Tickets** | Base de conocimientos

Abiertos | MisTickets | Cerrados | Buscar | Nuevo Ticket

Ticket #523051

DESACATO- ACTIVAR AVALUO DEL AÑO 2022

Estado:	Resolved	**Usuario:**	ibague (96) (Gestionar Colaboradores)
Prioridad:	Normal	**Email:**	soporteibaguecatastro@realtix.com.co
Departamento:	Support	**Fuente:**	Web (190.107.23.58)
Creado en:	13/10/23 11:15		
Cerrado por:	Maria Camila Fernandez	**Temas de ayuda:**	Soporte Multicarto
Plan de SLA:	Default SLA	**Último mensaje:**	18/10/23 17:15
Fecha de cierre:	19/10/23 7:29	**Última respuesta:**	23/10/23 10:42

Hilo del Ticket (20) | Tareas

ibague publicado 13/10/23 11:15

Buenos días

Soporte prioritario

Solicito su colaboración para subsanar el siguiente incidente:

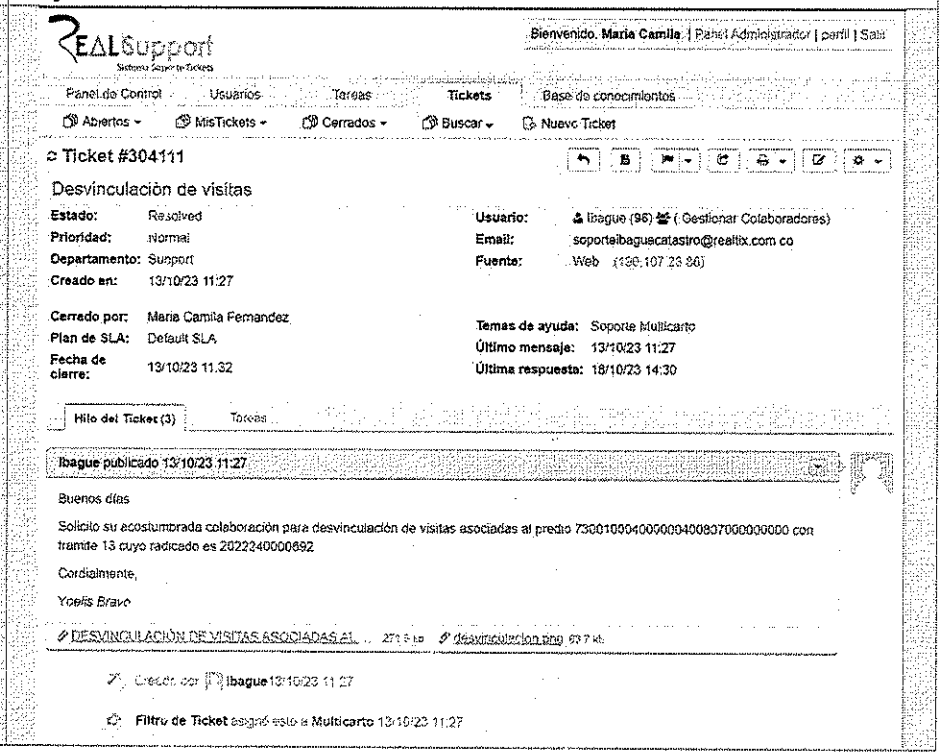
El predio 73001011300000618002500000000 resultado de una segregación con radicado 20223170001326, no permite visualizar correctamente el histórico de avalúos (imagen histórico de avalúos) ya que el avaluó del año 2022 se encuentra inactivo, solicito sea activado el avalúos 2022 para poder hacer la correcta liquidación del predio, ya que al momento de la consulta en RealSit este no muestra el valor del avaluo del año 2022.

Se corrobora en sitio que el valor $ 56 962 751 se encuentra diligenciado en el formulario de avalué del tramite.

Por favor notificar si es necesario hacer integralidad de las plataformas o el incidente queda subsanado.

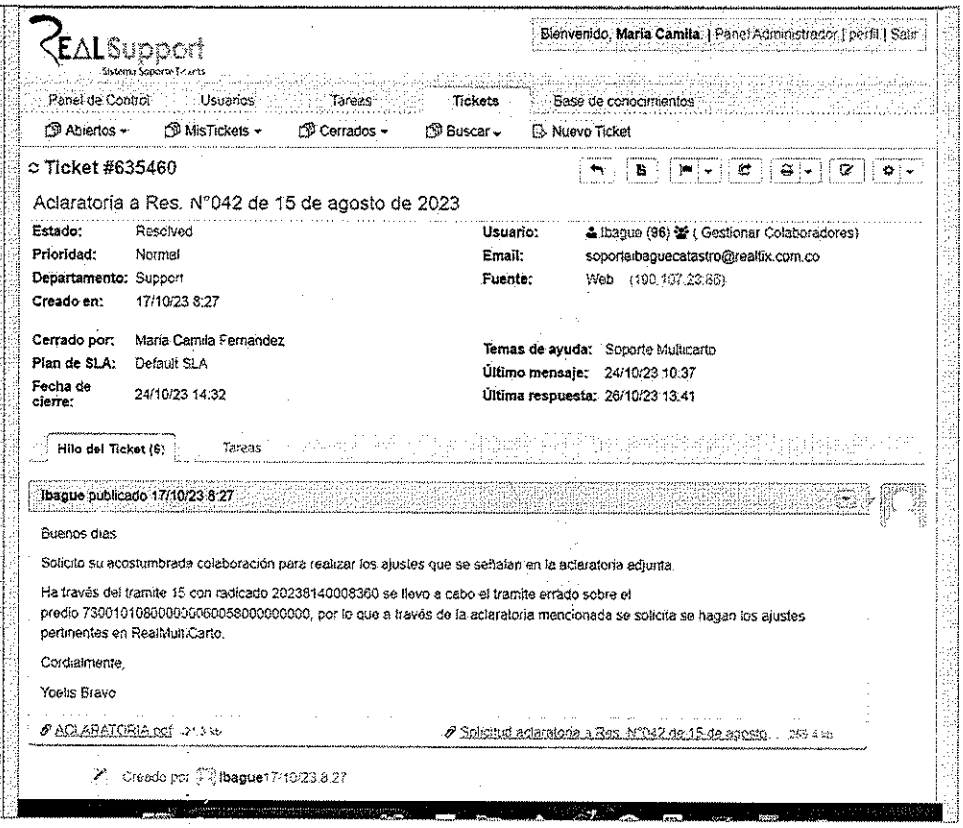
Quedo atenta a sus comentarios

# TICKET	304111

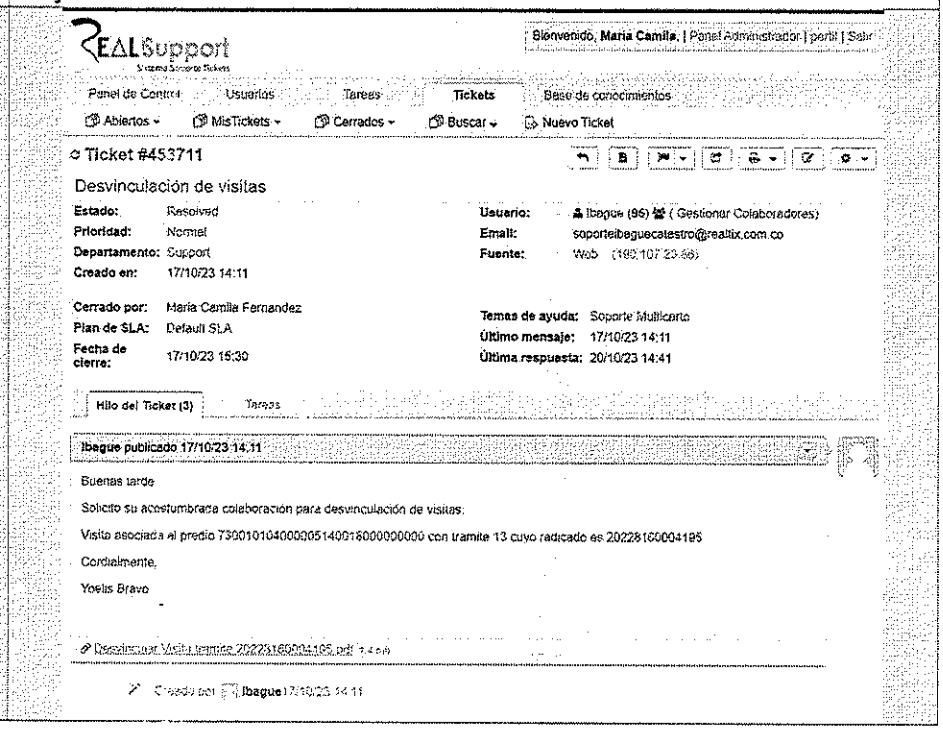
ASUNTO	Desvinculación de visitas
DESCRIPCION	Buenos días Solicito su acostumbrada colaboración para desvinculación de visitas asociadas al predio 73001000400000040080700000000 con tramite 13 cuyo radicado es 2022240000692 Cordialmente, *Yoelis Bravo*
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Baja
SOPORTE	

# TICKET	635460
ASUNTO	Aclaratoria a Res. N°042 de 15 de agosto de 2023
DESCRIPCION	Buenos días Solicito su acostumbrada colaboración para realizar los ajustes que se señalan en la aclaratoria adjunta. A través del trámite 15 con radicado 20238140008360 se llevo a cabo el tramite errado sobre el predio 73001010800000006005800000000, por lo que a través de la aclaratoria mencionada se solicita se hagan los ajustes pertinentes en RealMultiCarto. Cordialmente, Yoelis Bravo
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Media 453711

SOPORTE

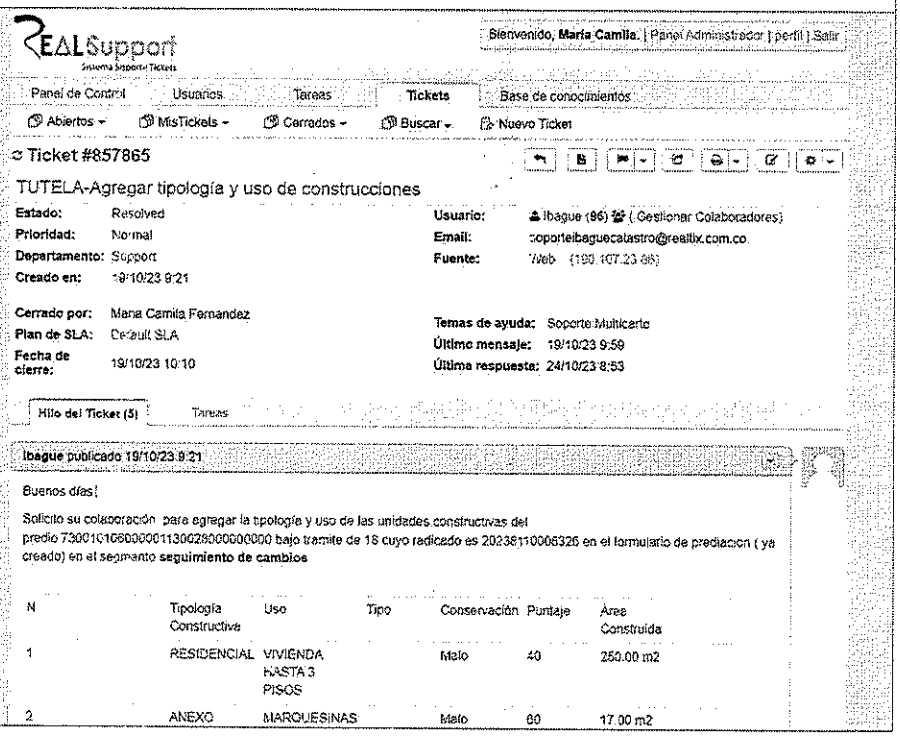


# TICKET	453711
ASUNTO	Desvinculación de visitas
DESCRIPCION	Buenas tarde Solicito su acostumbrada colaboración para desvinculación de visitas:

	Visita asociada al predio 73001010400000514001800000000 con tramite 13 cuyo radicado es 20228160004195 Cordialmente, Yoelis Bravo
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Baja
SOPORTE	

# TICKET	901038
ASUNTO	Cargar datos de visita

DESCRIPCION	En la imagen visita- se observa que en el inciso de (**unidades constructivas después)** no se muestra correctamente la segunda unidad, sin embargo, en imagen visita2 - se evidencia en la consulta de la ficha de reconocimiento que se realizó el respectivo levantamiento de la segunda unidad (otras edificaciones) por lo que se solicita se hagan los ajustes correspondientes para que la información de la ficha de reconocimiento se refleje correctamente en el formulario de prediacion.
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Baja
SOPORTE	

# TICKET	857865
ASUNTO	TUTELA-Agregar tipología y uso de construcciones
DESCRIPCION	Solicito su colaboración para agregar la tipología y uso de las unidades constructivas del predio 73001010600000113002800000000 bajo tramite de 18 cuyo radicado es 20238110008326 en el formulario de prediacion (ya creado) en el segmento **seguimiento de cambios**
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Alta
SOPORTE	

REALSupport
Sistema Soporte Tickets

Bienvenido, **María Camila.** | Panel Administrador | perfil | Salir

Panel de Control | Usuarios | Tareas | Tickets | Base de conocimientos

Abiertos | MisTickets | Cerrados | Buscar | Nuevo Ticket

Ticket #857865

TUTELA-Agregar tipología y uso de construcciones

Estado: Resolved
Prioridad: Normal
Departamento: Support
Creado en: 19/10/23 9:21
Usuario: Ibague (86) (Gestionar Colaboradores)
Email: soporteibaguecatastro@realtix.com.co
Fuente: Web (190.107.23.98)
Cerrado por: Maria Camila Fernandez
Plan de SLA: Default SLA
Fecha de cierre: 19/10/23 10:10
Temas de ayuda: Soporte Multicerto
Último mensaje: 19/10/23 9:59
Última respuesta: 24/10/23 8:53

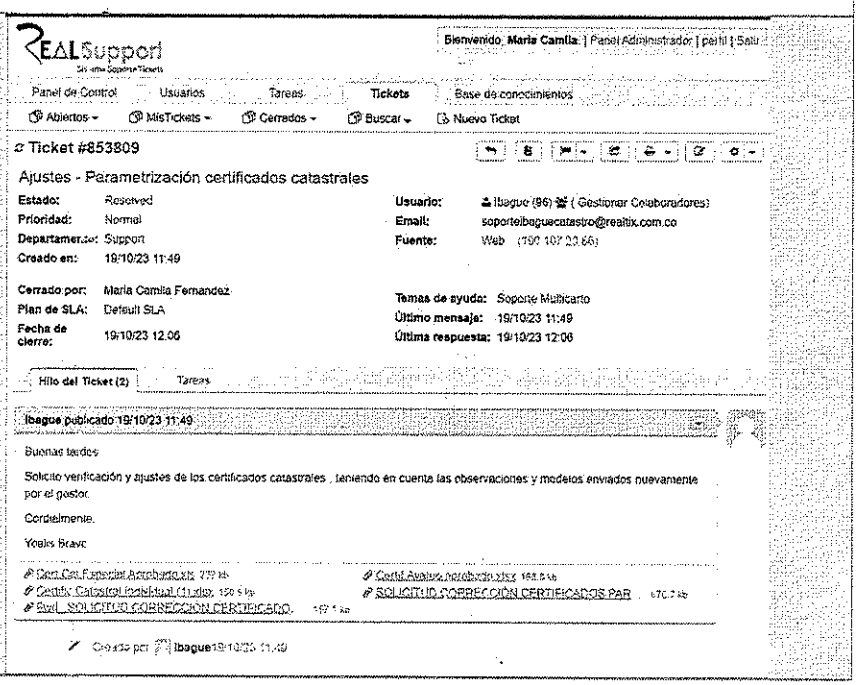
Hilo del Ticket (5) | Tareas

Ibague publicado 19/10/23 9:21

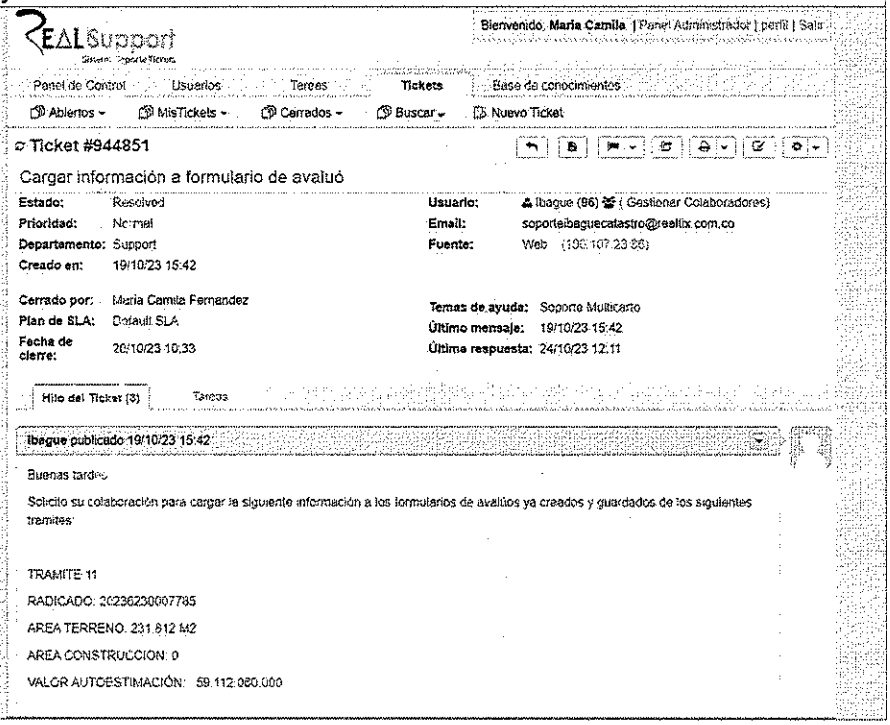
Buenos días!

Solicito su colaboración para agregar la tipología y uso de las unidades constructivas del predio 73001010600000113002800000000 bajo tramite de 18 cuyo radicado es 20238110008326 en el formulario de prediacion (ya creado) en el segmento **seguimiento de cambios**

N	Tipología Constructiva	Uso	Tipo	Conservación	Puntaje	Área Construida
1	RESIDENCIAL	VIVIENDA HASTA 3 PISOS		Malo	40	250.00 m2
2	ANEXO	MARQUESINAS		Malo	60	17.00 m2

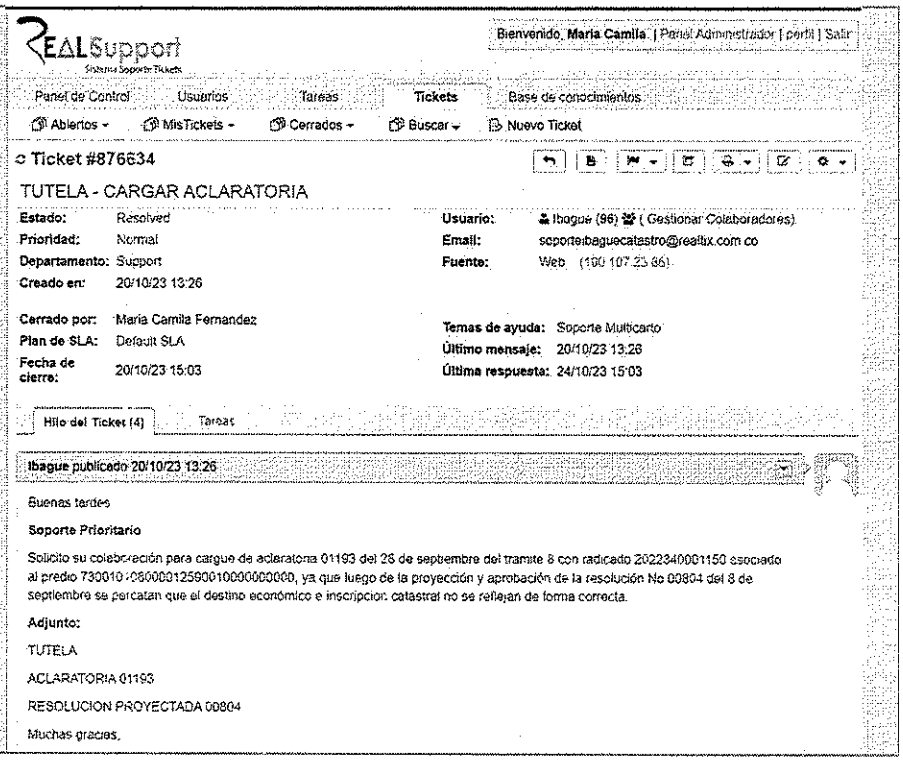
# TICKET	853809
ASUNTO	Ajustes - Parametrización certificados catastrales
DESCRIPCION	Buenas tardes Solicito verificación y ajustes de los certificados catastrales , teniendo en cuenta las observaciones y modelos enviados nuevamente por el gestor. Cordialmente, Yoelis Bravo
ESTADO	Resuelto - estamos esperando respuesta del gestor
PRIORIDAD	Baja
SOPORTE	

REALTIX Valor Compartido

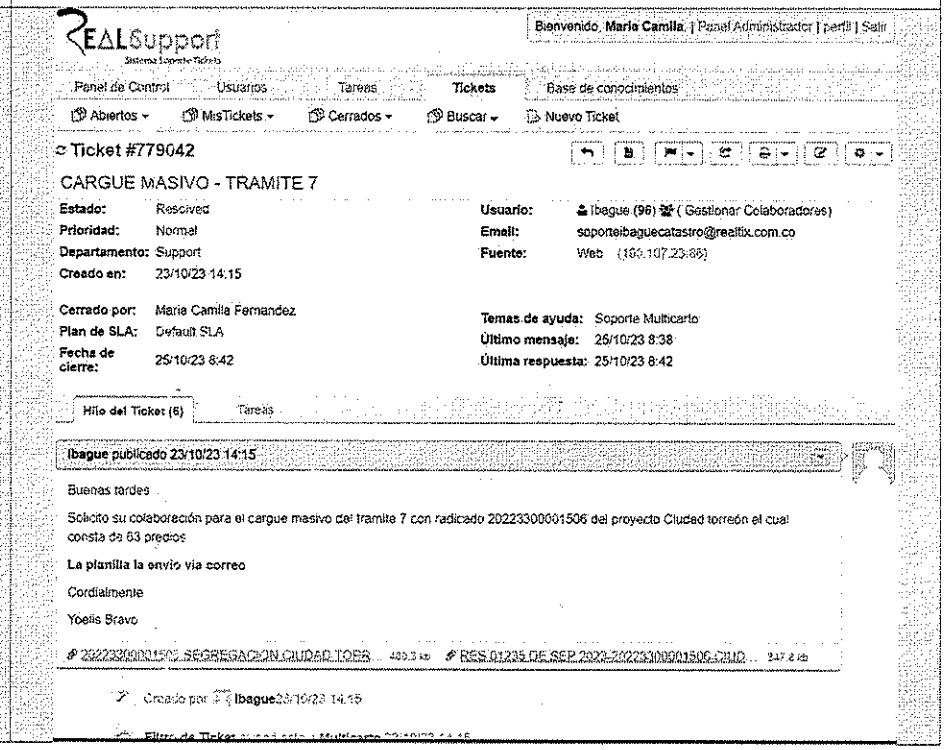
# TICKET	944851
ASUNTO	Cargar información a formulario de avaluó
DESCRIPCION	RADICADO: 20236230007785 AREA TERRENO: 231.812 M2 AREA CONSTRUCCION: 0 VALOR AUTOESTIMACIÓN: 59.112.060.000
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Baja
SOPORTE	

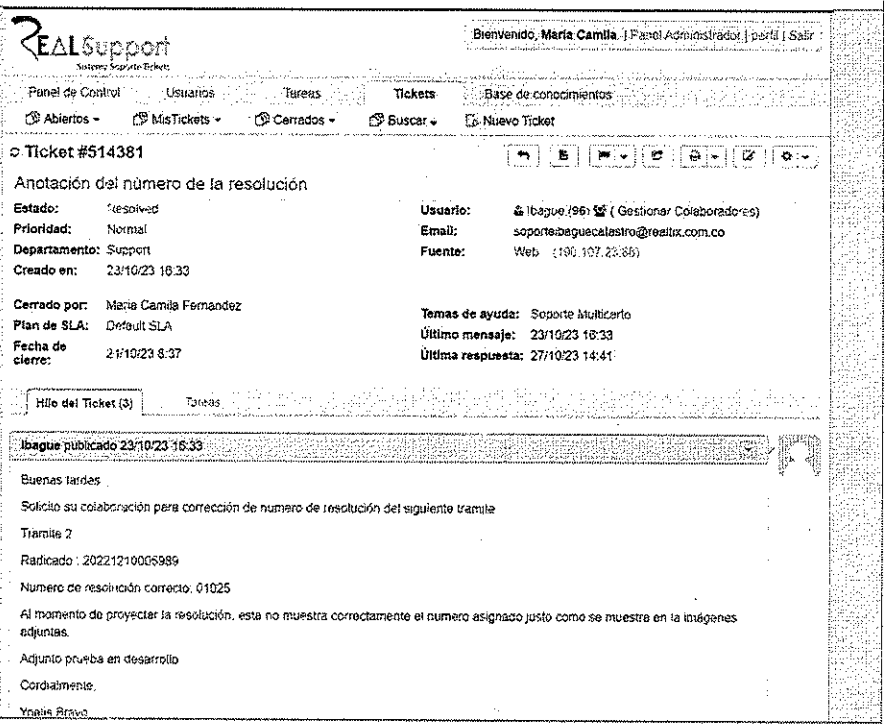
# TICKET	876634
ASUNTO	TUTELA - CARGAR ACLARATORIA
DESCRIPCION	**Soporte Prioritario** Solicito su colaboración para cargue de aclaratoria 01193 del 28 de septiembre del tramite 8 con radicado 2022340001150 asociado al predio 73001010800001259001000C000000, ya que luego de la proyección y aprobación de la resolución No.00804 del 8 de septiembre se percatan que el destino económico e inscripción catastral no se reflejan de forma correcta.
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Alta

SOPORTE



# TICKET	779042
ASUNTO	CARGUE MASIVO - TRAMITE 7
DESCRIPCION	Buenas tardes Solicito su colaboración para el cargue masivo del tramite 7 con radicado 20223300001506 del proyecto Ciudad torreón el cual consta de 63 predios **La planilla la envió vía correo**

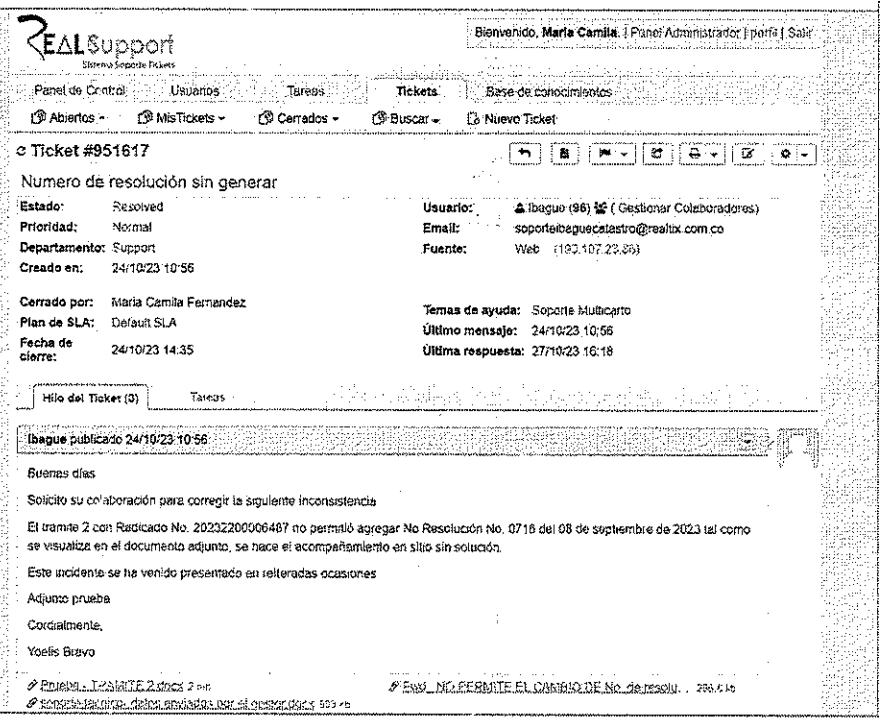
	Cordialmente Yoelis Bravo
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Media
SOPORTE	

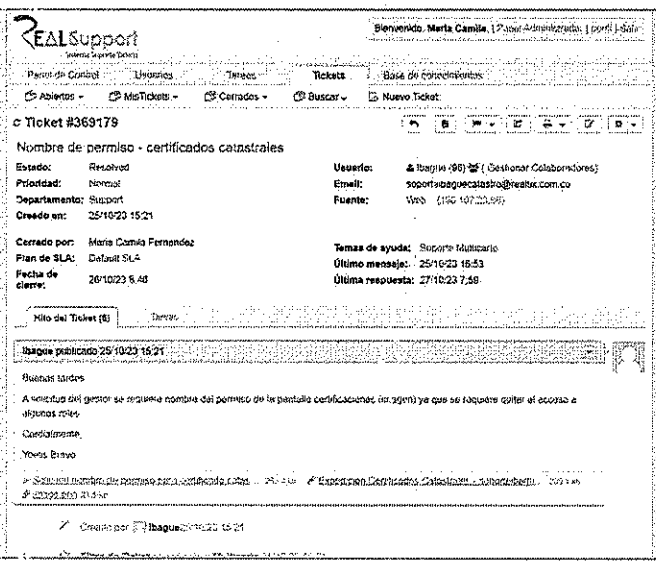
# TICKET	514381
ASUNTO	Anotación del número de la resolución
DESCRIPCION	Radicado : 20221210005989 Numero de resolución correcto: 01025 Al momento de proyectar la resolución, esta no muestra correctamente el numero asignado justo como se muestra en la imágenes
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Media
SOPORTE	

# TICKET	185269
ASUNTO	CAMBIAR NUEMERO DE RESOLUCION
DESCRIPCION	El numero en la resolución proyectada difiere con el numero en la plataforma (como se visualiza en las imágenes adjuntas), se solicita ajustar el numero asignado acorde a la información suministrada anteriormente.
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Media
SOPORTE	

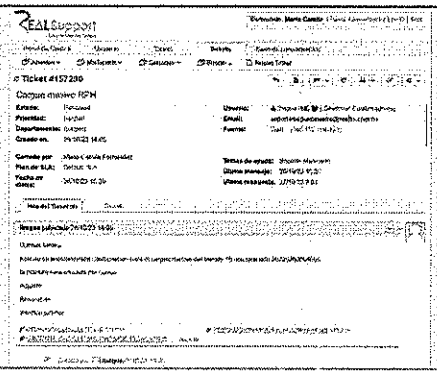
# TICKET	444966
ASUNTO	Falla de seguridad - visor 360

DESCRIPCION	Buenos días Reporto falla de seguridad en la plataforma RealGis - visor 360 (imagen) aunque se puede acceder (imagen visor) se solicita hacer el ajuste necesario- Cordialmente, Yoelis Bravo
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Medio
SOPORTE	

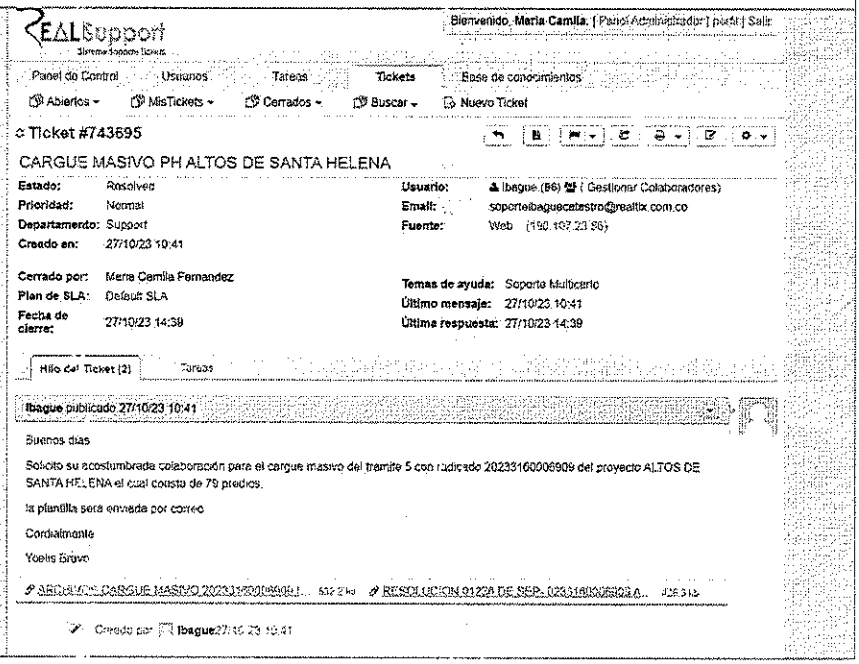
# TICKET	951617
ASUNTO	Numero de resolución sin generar
DESCRIPCION.	El tramite 2 con Radicado No. 20232200006487 no permitió agregar No Resolución No. 0716 del 08 de septiembre de 2023 tal como se visualiza en el documento adjunto, se hace el acompañamiento en sitio sin solución.
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Media
SOPORTE	

# TICKET	369179
ASUNTO	Nombre de permiso - certificados catastrales
DESCRIPCION	A solicitud del gestor se requiere nombre del permiso de la pantalla certificaciones (imagen) ya que se requiere quitar el acceso a algunos roles.
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Alto
SOPORTE	

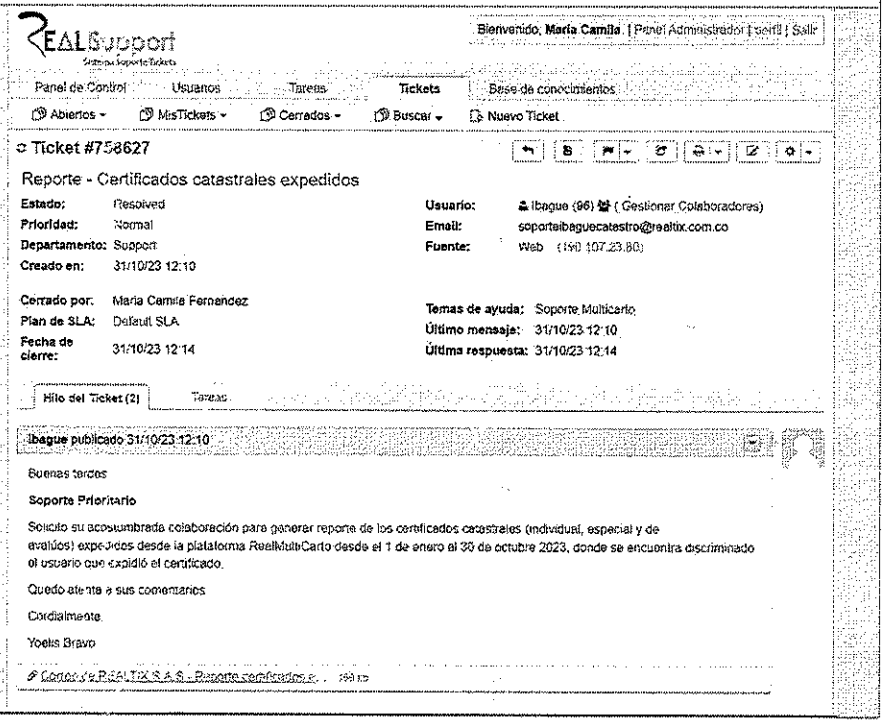
# TICKET	157290
ASUNTO	Cargue masivo RPH
DESCRIPCION	Buenas tardes

	Solicito su acostumbrada colaboración para el cargue masivo del tramite 16 con radicado 20229200004595 la plantilla será enviada por correo. Adjunto: Resolución ´ Sanción judicial
ESTADO	Resuelto
PRIORIDAD	Alta
SOPORTE	

# TICKET	743695
ASUNTO	CARGUE MASIVO PH ALTOS DE SANTA HELENA
DESCRIPCION	Buenos días

	Solicito su acostumbrada colaboración para el cargue masivo del tramite 5 con radicado 20233160006909 del proyecto ALTOS DE SANTA HELENA el cual consta de 79 predios. la plantilla será enviada por correo. Cordialmente Yoelis Bravo
ESTADO	Resuelto - elevado a datos
PRIORIDAD	Media
SOPORTE	

# TICKET	758627

ASUNTO	Reporte - Certificados catastrales expedidos
DESCRIPCION	Solicito su acostumbrada colaboración para generar reporte de los certificados catastrales (individual, especial y de avalúos) expedidos desde la plataforma RealMultiCarto desde el 1 de enero al 30 de octubre 2023, donde se encuentra discriminado el usuario que expidió el certificado.
ESTADO	Resuelto - elevado a datos
PRIORIDAD	Media
SOPORTE	

CONECTIVIDAD

Brindar acceso a la nube del sistema de gestión catastral REALMULTICARTO a través de una interfaz web con conexión de internet segura con certificado SSL la cual brinde una medida de seguridad para las transacciones electrónicas que realiza un usuario, mediante técnicas de encriptación y que los datos no puedan ser vulnerados por terceros, encandecía se emite certificado SSL de conexión segura utilizado en la plataforma RealMulticarto.

REALTIX
Valor Compartido

CERTIFICADO SSL CONEXIÓN SEGURA

REAL MULTICARTO

Realtix S.A.S se permite emitir Certificado de Seguridad SSL de las plataformas RealMulticarto y sus complementos.

Sirva la presente certificación para los fines que correspondan, siendo expedido a los veintiún (21) días del mes de octubre de 2023 con validez hasta el tres (03) de enero de 2024.

NELSON GUSTAVO CARDOZO RICO
Director Innovación y Tecnología

REALTIX
Valor Compartido

4. ALMACENAMIENTO

Brindar un Almacenamiento dinámico y completo de acuerdo con la necesidad total del sistema, por lo tanto, se está configurado como un Volumen SSD tipo GP2 con un espacio en disco inicial de 680 GB.

5. BACKUP O RESPALDOS DE DATOS

"Realizar los backup o respaldos de datos con periodicidad diaria de la instancia y de la base de datos, los cuales permitan la centralización y automatización de la protección de datos en la nube y en las instalaciones y así se pueda realizar la configuración de políticas de respaldo."

Por lo tanto, Se emite certificado con el registro de Backups realizados para garantizar la seguridad de la información.

REALTIX Valor Compartido

REALTIX S.A.S

CERTIFICA

Que para el desarrollo del presente contrato se pone a disposición de la Alcaldía del Municipio de Ibagué los servicios de Respaldo y Backup del Sistema de Información de RealMulticarto y su complemento MulticartoCiudadano.

Copias de seguridad

Dado en Bogotá, a los tres (4) días del mes de noviembre del 2023.

NELSON GUSTAVO CAMACHO RICO
Gerente de Innovación y Tecnología

6. MONITOREO

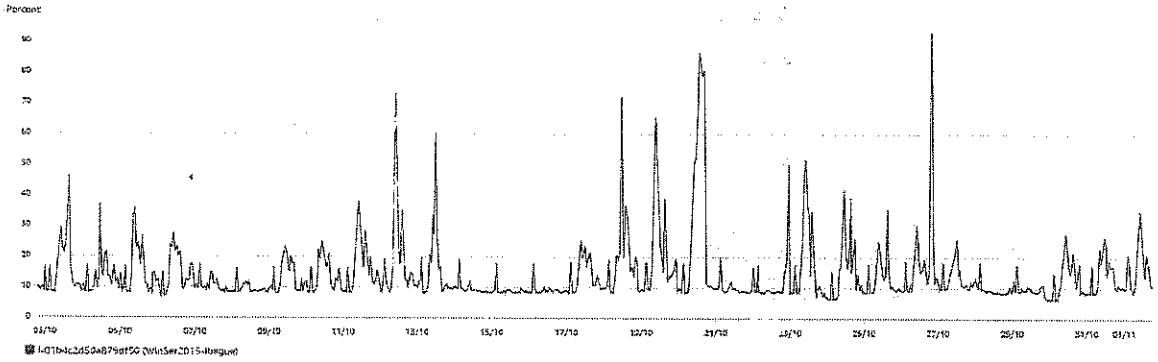
"Realizar el monitoreo de las instancias recopilando y procesando los datos, para convertirlos en métricas legibles para análisis de rendimiento para obtener una mejor perspectiva acerca del desempeño de los sistemas de información RealMultiCarto y con ello mostrar una serie de gráficos basados en los datos en función de las necesidades del proyecto."

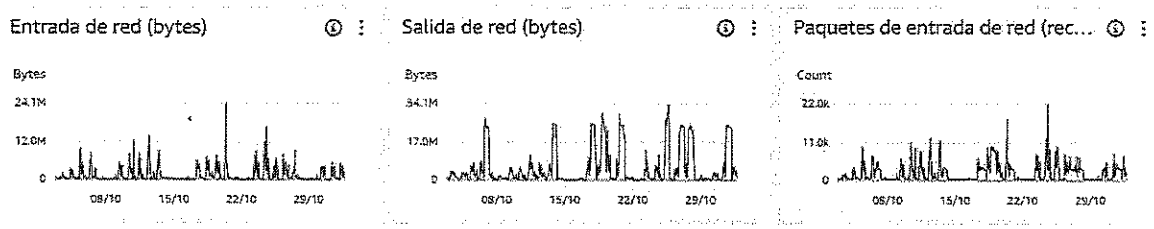
El servicio de monitoreo de las instancias correspondientes a corte del informe, no se han presentado alarmas respecto a los recursos de la Plataforma de RealMulticarto y Multicartociudadano.

Se adjunta pantallazo de las métricas de los recursos de procesamiento y red del 1 al 31 de agosto.

A. GRAFICA MONITOREO INSTANCIA WEB

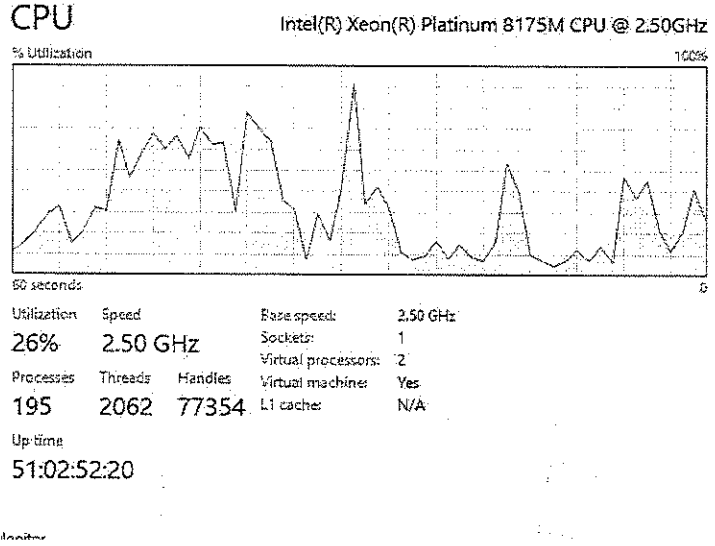
Se observa un comportamiento normal de los recursos de procesamiento, uso de memoria y transferencia de datos.





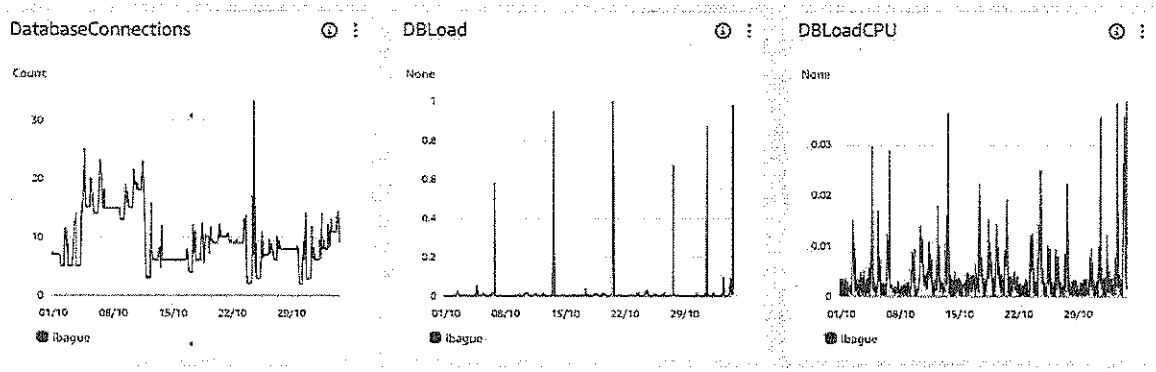
B. GRAFICAS CPU

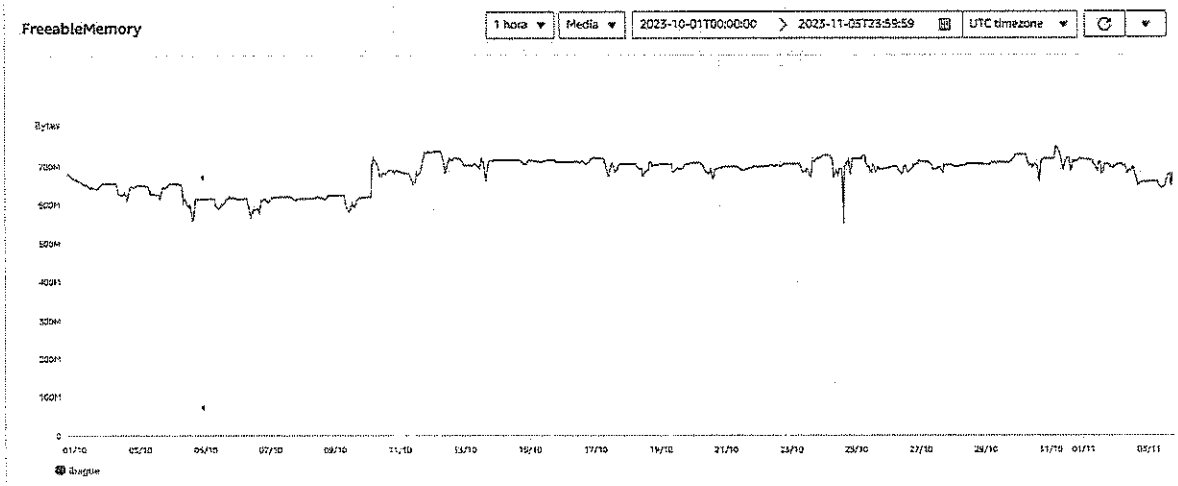
En las siguientes graficas observamos el comportamiento de procesamiento del sistema operativos y las aplicaciones en ejecución en un estado normal de consumo de recursos.



C. GRAFICA RECURSOS BASE DE DATOS

En las siguientes gráficas no evidenciamos alarmas en el monitoreo de los recursos de procesamiento, memoria y conexiones a la base de datos,





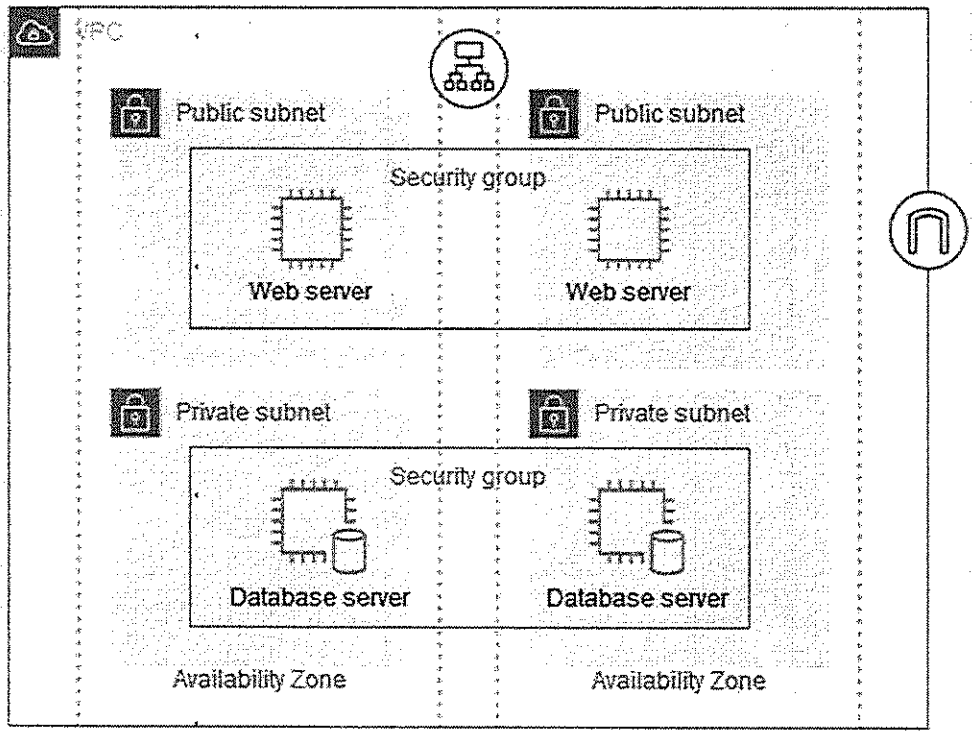
7. SERVICIOS DE FIREWALL

"Prestar los servicios de Firewall a través de grupos de seguridad con funcionamiento como un firewall virtual para las instancias EC2 y RDS los cuales permiten controlar el tráfico entrante y saliente."

Se realizó la parametrización y configuración del firewall inicial de las reglas necesarias de entrada y salida para las instancia web y base de datos a través del grupo de seguridad según los servicios habilitados. Lo anterior con el objeto de garantizarle a nuestro cliente la seguridad y disponibilidad de los sistemas de información.

El seteo de variables en el firewall se realiza al momento de crear la instancia en la nube como servicio por lo tanto en las acciones de los meses siguientes a la fecha de inicio del contrato estos valores no cambiaran por lo cual el único trabajo mensual será de monitoreo de las políticas establecidas.

Esquema de gestión de grupos de seguridad de AWS



8. INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PARCHES DE SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS QUE SOPORTAN LAS APLICACIONES."

Para garantizar las últimas actualizaciones de Windows server 2019 se realiza monitoreo del sistema Windows update, se habilitan las políticas de actualizaciones automáticas y se verifica como se muestra en la siguiente imagen que se estén descargando y aplicando.

Update history

∨ Quality Updates (3)

2023-10 Cumulative Update for .NET Framework 3.5, 4.7.2 and 4.8 for Windows Server 2019 for x64 (KB5031222)
Requires a restart to finish installing

2022-02 Cumulative Update Preview for .NET Framework 3.5, 4.7.2 and 4.8 for Windows Server 2019 for x64 (KB5011267)
Requires a restart to finish installing

2023-10 Cumulative Update for Windows Server 2019 (1809) for x64-based Systems (KB5031361)
Requires a restart to finish installing

9. ACTUALIZACIONES

Las actualizaciones de la plataforma REALMULTICARTO las cuales requerirán de ventanas de mantenimiento, las cuales comprenden las actividades de levantamiento de requerimientos, análisis de factibilidad, desarrollo, pruebas internas, pruebas externas y puesta en producción de aquellos requerimientos solicitados por parte del Municipio de

Ibagué al contratista.

Ajuste a funcionalidad	**PERMITIR ÁREAS DE TERRENO EN CERO**	Permitir actualizar o crear predios en actualización con área de terreno cero, incluir validación de si posee o no área registral
Bug	**AJUSTAR EL RECHAZO DE SUBTRAMITES**	Se ajustó el rechazo de subtramites para que permita rechazar subtramites independientemente y si y solo si si se rechaza el tramite principal automáticamente se rechacen los subtramites. Esto con la salvedad de que los subtramites no pueden estar finalizados.
Ajuste a funcionalidad	**AJUSTE A FUNCIONALIDAD DE RECHAZO.**	Se ajusta la funcionalidad de rechazo para que cuando se rechace un trámite los formularios y la resolución asociada.
Ajuste a funcionalidad	**ARCHIVOS PLANOS R1 Y R3 - RECTIFICACIÓN ÁREAS Y LINDEROS**	Ajuste de generación reporte R1 y R3, rectificación de áreas y linderos
Bug	**NO GUARDA VERTICES**	Ajuste de vértices para formulario geo.
Ajuste	**CAMBIO DE DESTINO ECONÓMICO R1 Y R3**	Ajuste de los valores para generar R1 y R3 del Trámite 18

Ajuste	**ADICIÓN DE CONSTRUCCIÓN R1 Y R3**	Ajuste de los valores para generar R1 y R3 del Trámite 8
Ajuste	**URGENTE RESOLUCIONES IBAGUE TICKET 131625**	Ajuste título de pdf resoluciones masivas.
Ajuste	**Fallo Generación PDF Certificados catastrales**	Ajuste funcionalidad consulta certificados generados
Ajuste	**Fallo en funcionalidad consulta PQRS**	Ajuste cargue de consulta pqrs
Ajuste	**Inscripción de nuevo predio R1 y R3**	Ajuste de los valores para generar R1 y R3 del Trámite 6

10. OTROS

La prestación de servicios complementarios al sistema de información y Gestión Catastral - REALMULTICARTO tales como:

a) GEOPORTAL

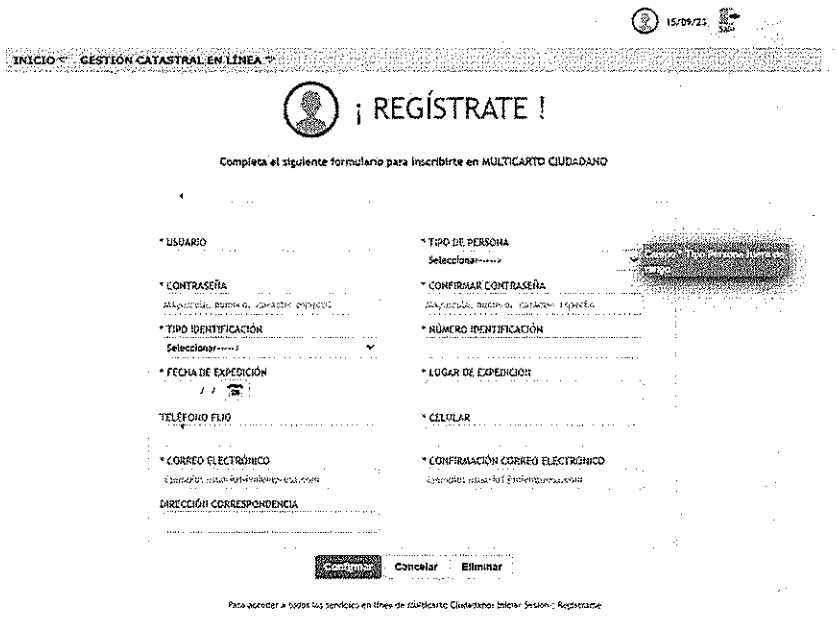
AJUSTE	Al iniciar la vista 360 se cargaba automáticamente una escena 360, esta escena era aleatoria	Se eliminó la carga automática, ahora es necesario dar click sobre alguno de los puntos para abrir la escena deseada
AJUSTE		Se hicieron cambios visuales en la barra de navegación de la vista 360

b) ACTUALIZACIONES Y SERVICIOS CATASTRALES

La gestión Catastral en Línea corresponde a los servicios dispuestos por el Gestor de cara al Ciudadano y/o Empresa para la radicación de trámites Catastrales como la sección de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual se divide en Servicios con Registro y sin Registro.

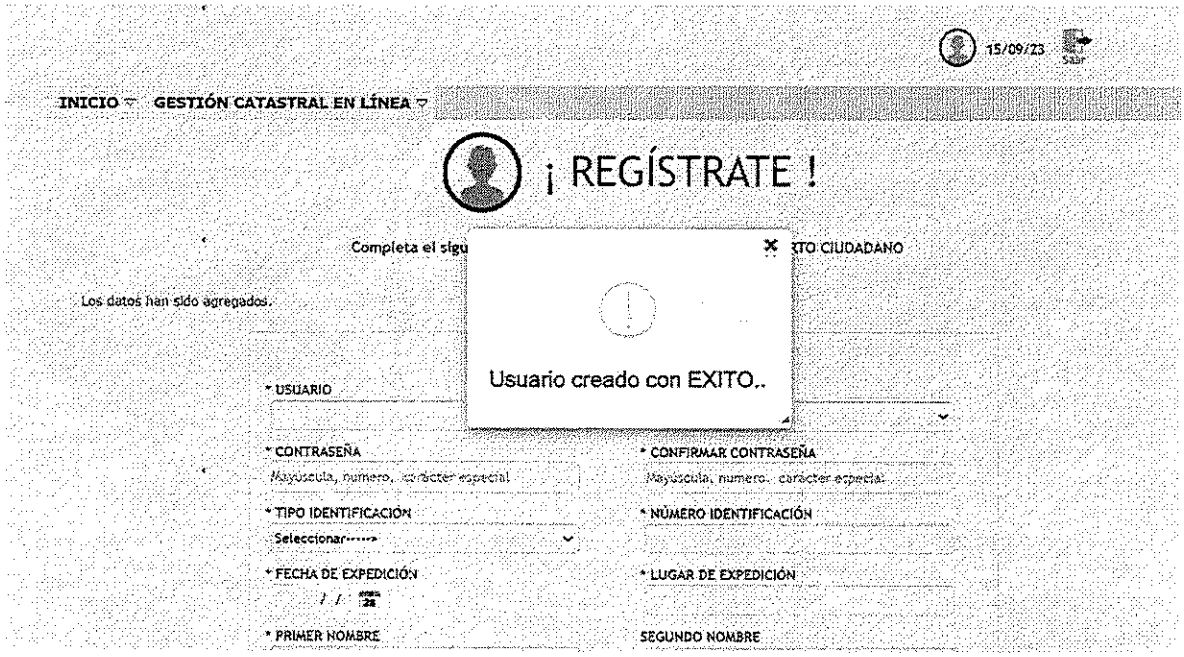
- **SERVICIOS EN LÍNEA CON REGISTRO.**
  https://www.realidad5.com/realmulticiudadanoibague/servlet/com.realmulticiudadano.wpinicio

Para hacer uso de estos servicios, debe crear un usuario para tener acceso a la plataforma, para ello se debe oprimir Click en: Regístrate.

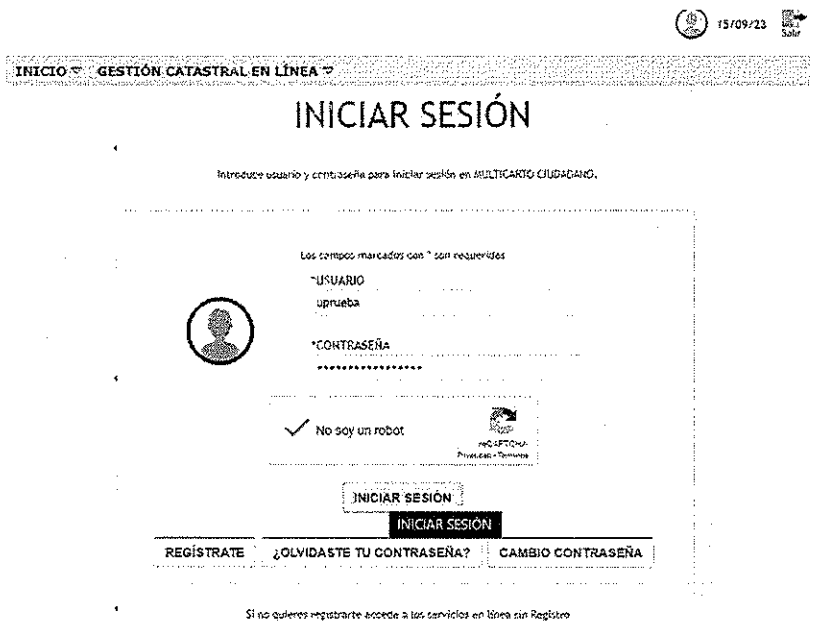

15/09/23
INICIO GESTION CATASTRAL EN LINEA
¡ REGÍSTRATE !
Completa el siguiente formulario para inscribirte en MULTICARTO CIUDADANO
* USUARIO
* TIPO DE PERSONA
Seleccionar-----
* CONTRASEÑA
* CONFIRMAR CONTRASEÑA
* TIPO IDENTIFICACIÓN
Seleccionar-----
* NÚMERO IDENTIFICACIÓN
* FECHA DE EXPEDICIÓN
* LUGAR DE EXPEDICIÓN
TELÉFONO FIJO
* CELULAR
* CORREO ELECTRÓNICO
* CONFIRMACIÓN CORREO ELECTRÓNICO
DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA
Cancelar
Eliminar
Para acceder a todos los servicios en línea de MULTICARTO Ciudadano: Iniciar Sesión ; Registrarse

Al registrar la información se debe tener en cuenta que esta sea correcta y con correo válido, dado que la respuesta se brindará a este.

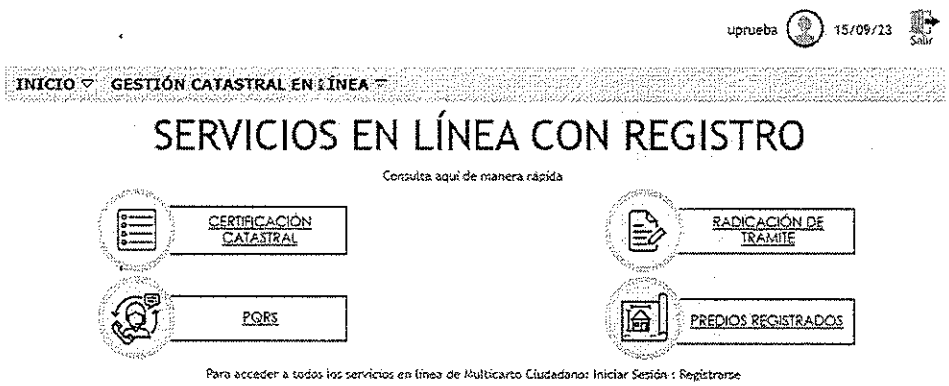
Si el registro fue exitoso aparecerá el siguiente mensaje:



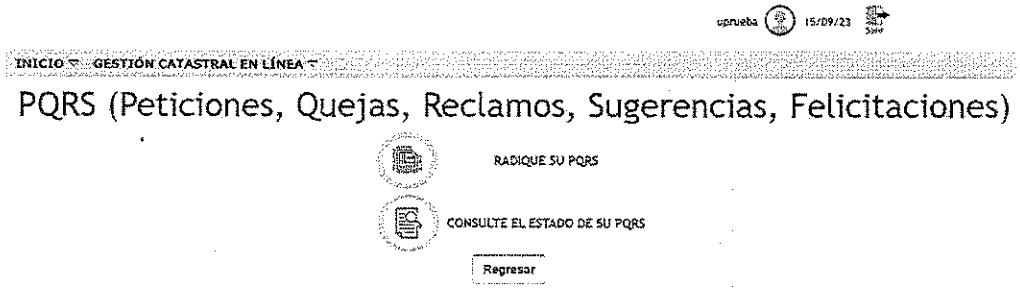
Ahora se procede a iniciar sesión para acceder a los servicios



en la pantalla inicial se visualiza el menú principal



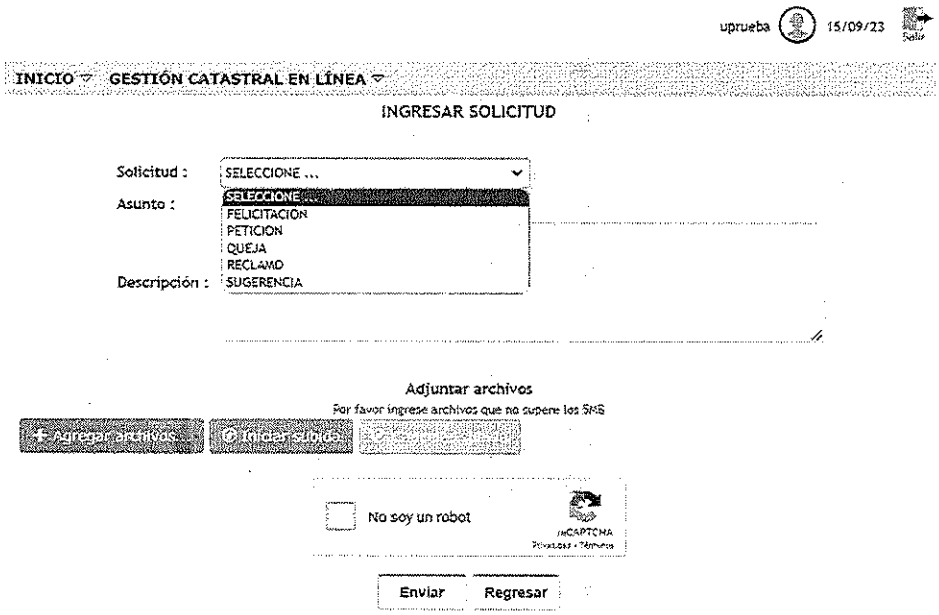
Al ingresar PQRS aparecerá un menú cual se puede radicar y consulta el estado de un PQRS.



Funcionalidad: **Radique su PQRS:** En el cual se puede registrar una PQRS sin necesidad de desplazarse hasta la oficina de catastro.

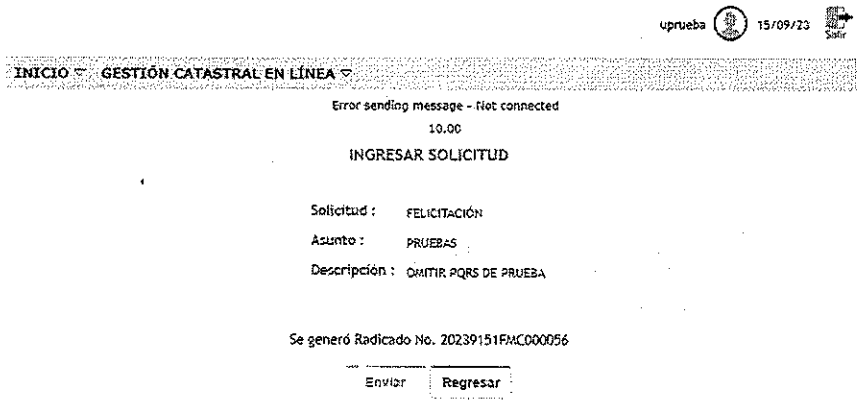
Los pasos son:

- Seleccionar el tipo de solicitud.
- Registrar un asunto
- Describir la solicitud.
- Opcionál adjuntar un documento que sustente la solicitud.
-

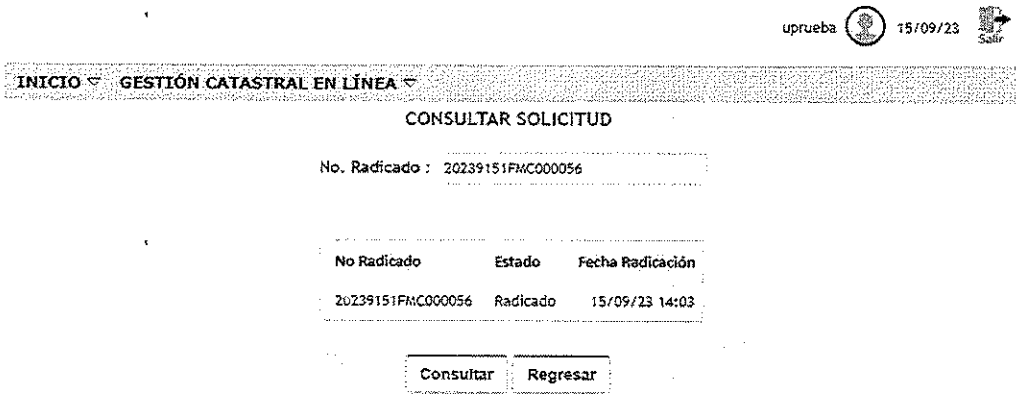


- Al registrar la información se da click en enviar

Al enviar el PQRS el sistema se visualizará información de la radicación donde se genera el radicado con el cual se hace el seguimiento a PQRS



Funcionalidad **consulte su radicado**: en el cual, podrá mirar el estado del radicado.



Funcionalidad **Predios registrados:** Aquí se podrá consultar los predios en donde aparezca el usuario como propietario.

Funcionalidad **RADICACIÓN DE TRÁMITE**

Esta opción permite radicar trámites desde la plataforma, el ciudadano tiene que ingresar los requisitos solicitados como:

- tipo de solicitante
- predio
- documentos exigidos para radicar la solicitud

Luego de esto el sistema generará un número de radicado

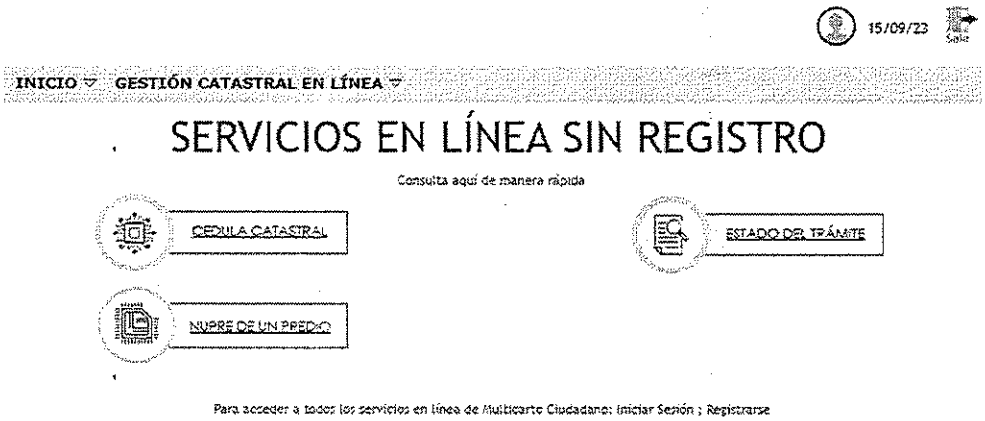
REALTIX Valor Compartido

1. Servicios catastrales sin registro: consulta cedula catastral, consulta NUPRE de un predio, consulta nomenclatura catastral, consulta del estado de un trámite, descarga de certificaciones y preguntas frecuentes.

Podemos Acceder a Multicarto Ciudadano del Municipio de Ibagué por medio del siguiente LINK:

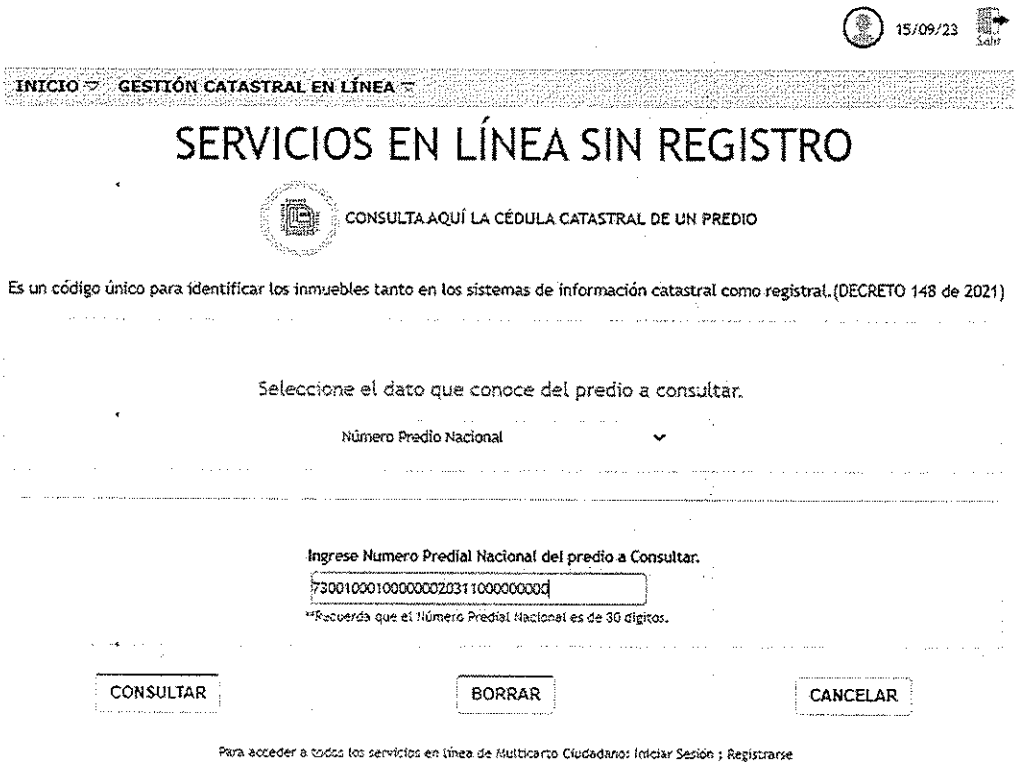
https://www.realidad5.com/realmulticiudadanoibague/servlet/com.realmulticiudadano.wwpbaseobjects.wpserviciosinregistro

- **SERVICIOS EN LINEA SIN REGISTRO**

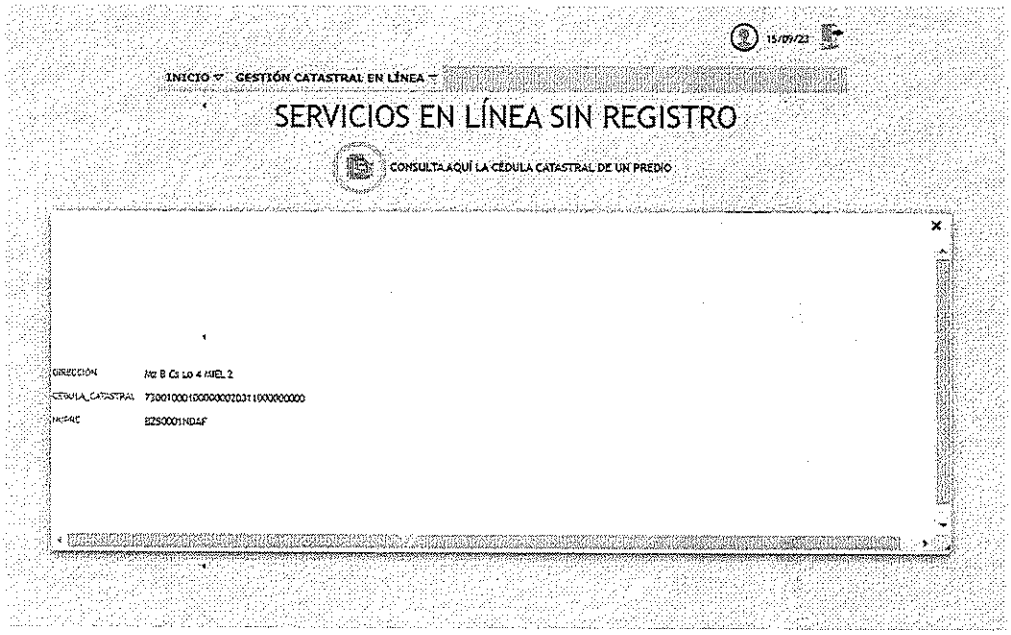


Cédula Catastral: mediante esta funcionalidad se permite consultar información básica del predio.

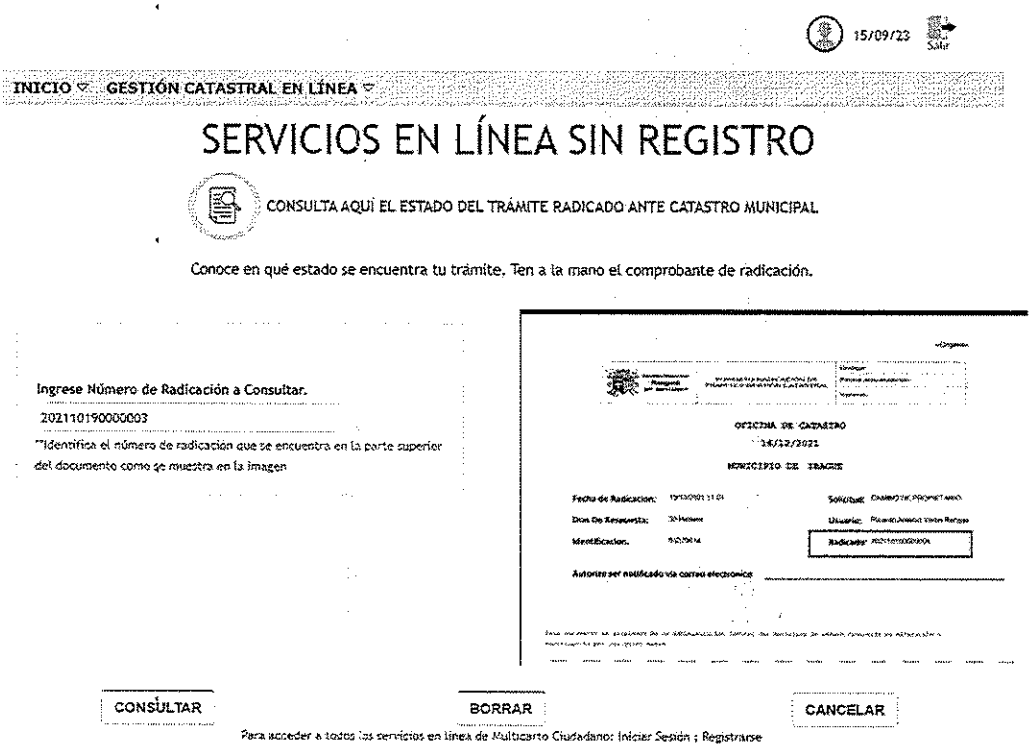
Se debe poseer la cédula catastral de 30 dígitos o la matrícula del predio.



Una vez ingresado el criterio de búsqueda debe oprimir Click en consultar, al consultar se desplegará una ventana emergente con información del predio buscado.



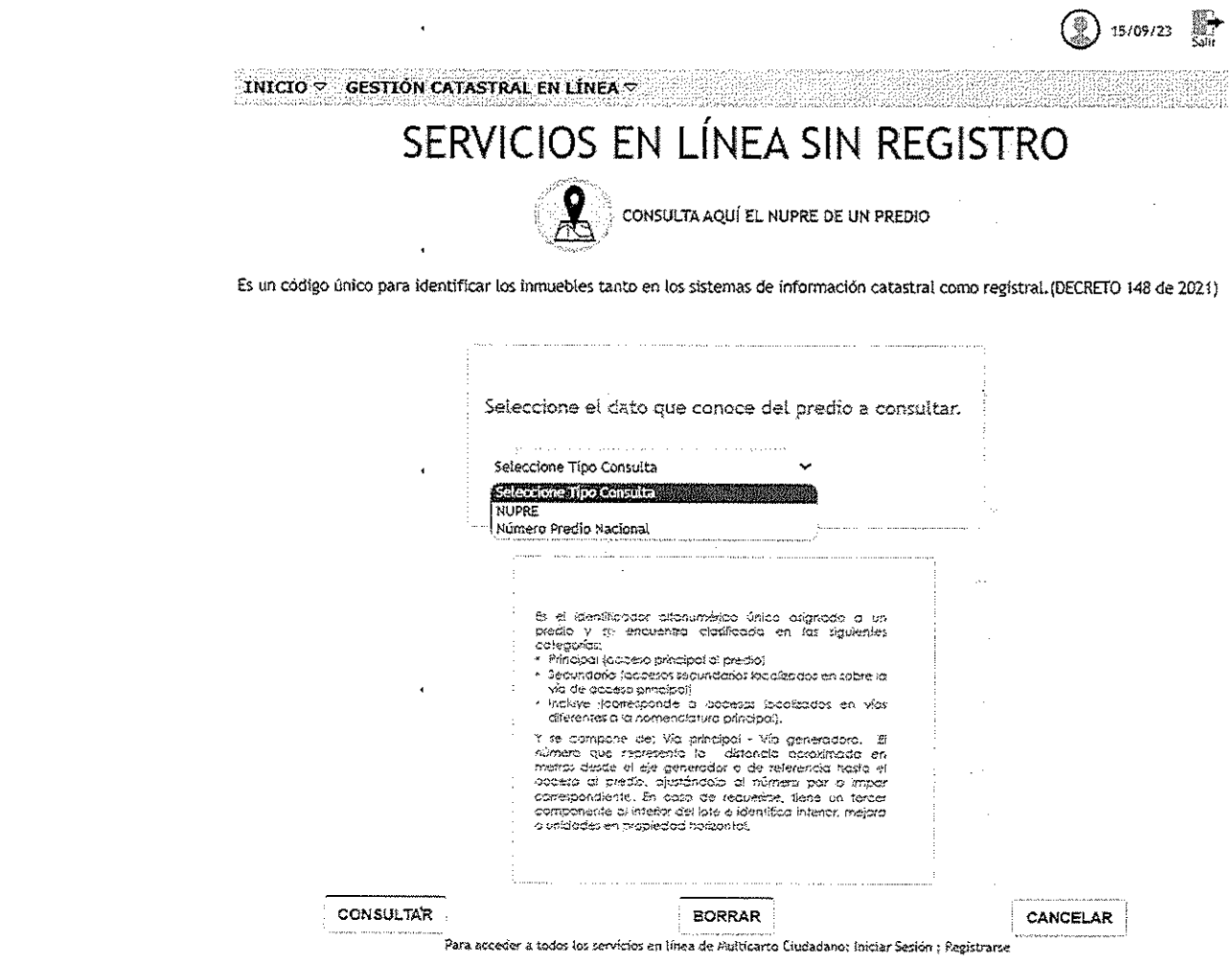
Consulta radicados: Esta funcionalidad proporciona información del estado del trámite, para lo cual debemos ingresar el número del radicado.

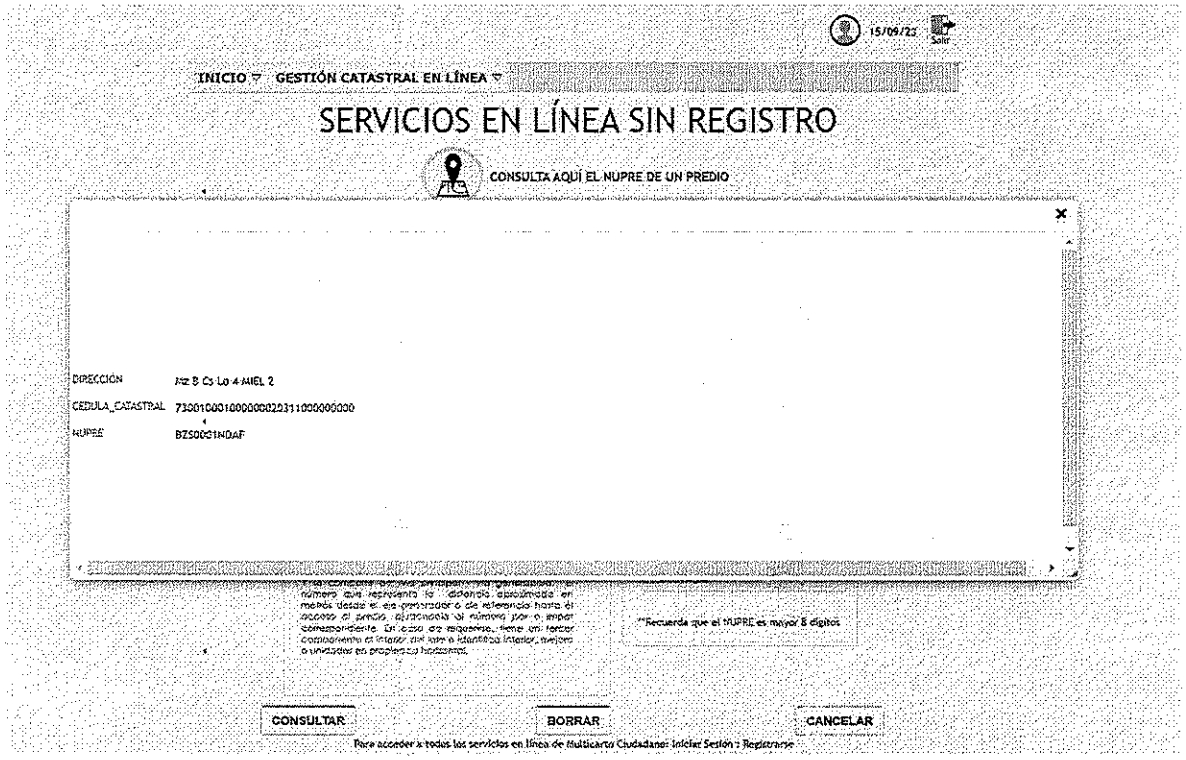


Al diligenciar el número del radicado se da click en consultar, el sistema genera una ventana emergente con la información del estado del radicado.

- **CONSULTA POR NUPRE:**

Mediante esta funcionalidad se permite consultar información básica del predio y se debe poseer el número de nupre o el numero predial nacional del predio.


15/09/23
Salir
INICIO ▽ GESTIÓN CATASTRAL EN LÍNEA ▽
SERVICIOS EN LÍNEA SIN REGISTRO
CONSULTA AQUÍ EL NUPRE DE UN PREDIO
Es un código único para identificar los inmuebles tanto en los sistemas de información catastral como registral.(DECRETO 148 de 2021)
Seleccione el dato que conoce del predio a consultar.
Seleccione Tipo Consulta
Seleccione Tipo Consulta
NUPRE
Número Predio Nacional
Es el identificador alfanumérico único asignado a un predio y se encuentra clasificado en las siguientes categorías:
Principal (acceso principal al predio)
Secundario (accesos secundarios localizados en sobre la vía de acceso principal)
Incluye (corresponde a accesos localizados en vías diferentes a la nomenclatura principal).
Y se compone de: Vía principal - Vía generadora. El número que representa la distancia aproximada en metros desde el eje generador o de referencia hasta el acceso al predio, ajustándolo al número par o impar correspondiente. En caso de requerirse, tiene un tercer componente al interior del lote e identifica interior, mejora o unidades en propiedad horizontal.
CONSULTAR
BORRAR
CANCELAR
Para acceder a todos los servicios en línea de Multicarto Ciudadano: Iniciar Sesión ; Registrarse


15/09/23
Salir
INICIO
GESTIÓN CATASTRAL EN LÍNEA
SERVICIOS EN LÍNEA SIN REGISTRO
CONSULTA AQUÍ EL NUPRE DE UN PREDIO
DIRECCIÓN
Mz B Cs Lo 4 MIEL 2
CEDULA_CATASTRAL
730010001000000022311000000000
NUPRE
BZS0031N0AF
**Recuerda que el NUPRE es mayor 8 dígitos
CONSULTAR
BORRAR
CANCELAR
Para acceder a todos los servicios en línea de Multicarta Ciudadano: Iniciar Sesión : Registrarse

11. EJECUCIÓN CONTRACTUAL

a) ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL

El presupuesto oficial se encuentra soportado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 1310-5434 de fecha 04 de agosto de 2023.

2

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL

1310 - 5434
Ibagué, 04/08/2023

EL(LA) DIRECTOR(A) DE PRESUPUESTO DE LA SECRETARIA DE HACIENDA EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES Y ESTATUTARIAS CERTIFICA

Que a la fecha de aprobación de este documento se han comprometido $700.000.000 discriminado así:

No. Solicitud: 4215

BENEFICIARIO: REALTIX S.A.S.
NIT/C.C.: 900317973 **No. Contrato:** 2477 / 2023 **Fecha Contrato:** 03-08-2023

Objeto:
Objeto: p1397: contratar los servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma realmulticarto para el funcionamiento del centro de gestiÓn catastral multipropÓsito del municipio de ibaguÉ en el marco del proyecto implementaciÓn de instrumentos de planeaciÓn para el ordenamiento territorial en el municipio de ibaguÉ. ;

CDP - CodRubro - FF - BPPIM - Producto - SF	Objeto de Gasto	Bien y Servicio	Valor
3743- 2.05.3.2.02.02 048 -01-2023730010017-4503034-C	Servicios prestados a las empresas y servicios de producciOn	91114_	700.000.000
		Total	700.000.000

Aprobé
PAOLA ANDREA QUINTERO OROZCO

Revisó
JOSE CAZARES

b) EJECUCIÓN FINANCIERA CONTRACTUAL

COBRO	VALOR MENSUAL SIN IVA	% IVA	VALOR MENSUAL TOTAL CON IVA INCLUIDO	% DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL
Cobro No 1 – 04/08/2023 al 04/09/2023	$ 117.647.058,82	19%	$ 140.000.000	30%

c) INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

TIPO CONTRATO :	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SUMINISTRO
CONTRATO No. Y FECHA:	2477 DEL 03 DE AGOSTO DE 2023
NO. PROCESO SECOP II	AI–CD–PSJ-2492-2023
CONTRATISTA :	SECRETARIA DE PLANEACIÓN
SECRETARIA EJECUTORA:	REALTIX S.A.S.
OBJETO DEL CONTRATO:	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA REALMULTICARTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ EN EL MARCO DEL

	PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN PARA EL ORDENAMIENTO TERRITORIAL EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ.
VALOR DEL CONTRATO:	$700.000.000 M/CTE.
PLAZO:	150 DIAS
ACTA DE INICIO	04 DE AGOSTO DE 2023
FECHA PREVISTA DE TERMINACION	31 DE DICIEMBRE DE 2023

En Ibagué, el día 16 de noviembre de 2023, se reunieron la señora **JOHANA CATALINA DÍAZ RAMÍREZ**, en su calidad de supervisor por parte del Municipio de Ibagué y la señora BARBARA MILENA BIBIANA SANCHEZ en su calidad de contratista; con el objeto de efectuar el correspondiente recibo del informe de actividades No 3 de fecha 03 de octubre al 02 de noviembre de 2023.

EL CONTRATISTA

BARBARA MILENA BIBIANA SANCHEZ
C.C.: 60.261.827 de Pamplona
Representante Legal
REALTIX S.A.S.- NIT: 900.317.973-8

EL SUPERVISOR

JOHANA CATALINA DIAZ RAMÍREZ
C.C.:1.110.459.619.
Directora de Planeación Multiproposito
Municipio de Ibagué.