Bogotá D.C., octubre 25 de 2024

Señor(a)

Concesion Runt 2.0 S.a.s
Avenida Calle 26 57 41/65 Oficina 405 Edificio Camara Colombiana De Insfraestructura Cci

Email: concesionrunt2.0@runt.com.co
Bogota - D.C.

REF: Requerimiento contrato 2024 3061 Concesion Runt 2.0

Cordial saludo,

Desde la supervisión del contrato No. 2024 3061, suscrito entre la Secretaria Distrital de Movilidad y la Concesión Runt 2.0, se procede a remitir informe de las inconsistencias presentadas en el servicio contratado, en los siguientes términos:

- Inconsistencias Webservise

El fin de semana comprendido desde el día sábado 12 de octubre de 20224 y hasta el día lunes 14 de octubre de 2024, el RUNT llevó a cabo una ventana de mantenimiento, en donde se informó previamente de la indisponibilidad de los sistemas expuestos a la SDM. En los comunicados enviados a la SDM previamente, nunca se informó por parte de Runt 2.0 que estos generarían cambios en los direccionamientos de los servicios consumidos por la entidad, es por tal motivo qué, los sistemas se la SDM que interactúan con el RUNT se vieron afectados desde el día lunes 14 de octubre de 2024, puesto que, al intentar acceder a los webservice, no lograban obtener respuesta exitosa de estos, generando un efecto en cascada en estos sistemas, generando indisponibilidad para los ciudadanos y funcionarios.

A continuación, se mencionan los eventos más relevantes de la traza:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Desde el la ventana de mantenimiento realizada el webservice "/consultaAseguradora/consulta/vehiculos" no respondía de forma correcta, no se detectó en ese momento, puesto que el servicio respondía más, no traía información, el día 16 de octubre de 2024, se observó múltiples derechos de petición allegados por ciudadanos, en donde mencionaban que no les era posible realizar algunos de los trámites con los que cuenta la SDM principalmente en la plataforma de excepciones a pico y placa, en donde se interopera con el webservice RUNT, validando la información del vehículo a inscribir.

Una vez identificada la causa, se procede con el protocolo de pruebas realizado por equipo técnico de la SDM, instante en donde se encuentra la respuesta del servicio sin información, en ese momento se procede con el envío del correo electrónico siendo las 11:01 am, solicitando la revisión sobre el webservice y la plataforma apppub/consultaAutomotor, ya que no permitía el acceso a los funcionarios de la entidad. A las 04:37 pm del 16 de octubre de 2024, el equipo de soporte RUNT da respuesta al correo enviado, indicando:

> "(*Se escalo la novedad reportada y se remite información por parte del área técnica del RUNT: "Se ha detectado un error en la validación de direcciones IP, en el cual nuestro sistema está añadiendo una nueva IP a las peticiones recibidas por Internet. Esta IP adicional impide una correcta validación del acceso. Actualmente, estamos trabajando en una solución para resolver este problema." Se realizará ajustes correspondientes para brindar pronta respuesta al caso.*)."

El día 18 de octubre de 2024 siendo las 08:45 am, al no tener respuesta de solución ni avances, la SDM procede a reiterar la solicitud, resaltando la urgencia de esta.

El RUNT, da respuesta a los tres minutos indicando "(*Brindando alcance a la novedad reportada, les indicamos que se efectuaron los ajustes necesarios a la funcionalidad por lo que, sugerimos efectuar las pruebas necesarias para la validación al respecto. Quedamos al tanto de tema y cualquier novedad al caso*.)".

Dentro de la misma solicitud, la SDM les menciona que luego de realizar las pruebas correspondientes se continúa si obtener respuesta exitosa del servicio,

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

encontrando un código de error 301 el cual corresponde a una redirección como si al tratar de consumirlo este redireccionará internamente la petición. Posteriormente y luego de enviar las evidencias correspondientes sobre el error 301, el RUNT informa “Al revisar las pantallas aportadas, se evidencia un error en la URL de consumo, dado que, se están realizando los ajustes pertinentes al servicio con la URL www.runt.comn.co y como medida alternativa mientras se subsana por parte del equipo Técnico, se sugirió el día martes 15-10-2024 realizar el consumo a través de la URL de www.runt.gov.co”, a lo que la SDM responde “*Para la entidad y las plataforma no es posible realizar este tipo de cambios de una momento a otro, para esto se debe acordar con antelación, puesto que son productos con componentes desarrollados por consultores de la entidad, a la SDM se le informó sobre la ventana, más no se informó que el direccionamiento cambiaría*.”, adicionalmente se solicita por parte de la SDM mesa de trabajo de emergencia a fin de dar solución al incidente.

Por lo que programó mesa de trabajo a las 4:30 pm del día 18 de octubre del 2024, donde después de realizar pruebas al direccionamiento del dominio www.runt.gov.co, persiste el incidente, siendo cerca de las 06:00 pm, el RUNT informa que se presenta falla masiva en los servicios y que no es posible continuar con las pruebas, informan que una vez solucionada la falla masiva se informará a la SDM para continuar.

Transcurrido el fin de semana y al no tener nuevo agendamiento de mesa de trabajo, el 21 de octubre de 2024 siendo las 08:34 am, la SDM solicita se continúe con la mesa de trabajo, a lo que el RUNT responde informando la disponibilidad a las 02:00 pm.

Realizada la segunda mesa de trabajo, se logra dar solución al incidente, así:

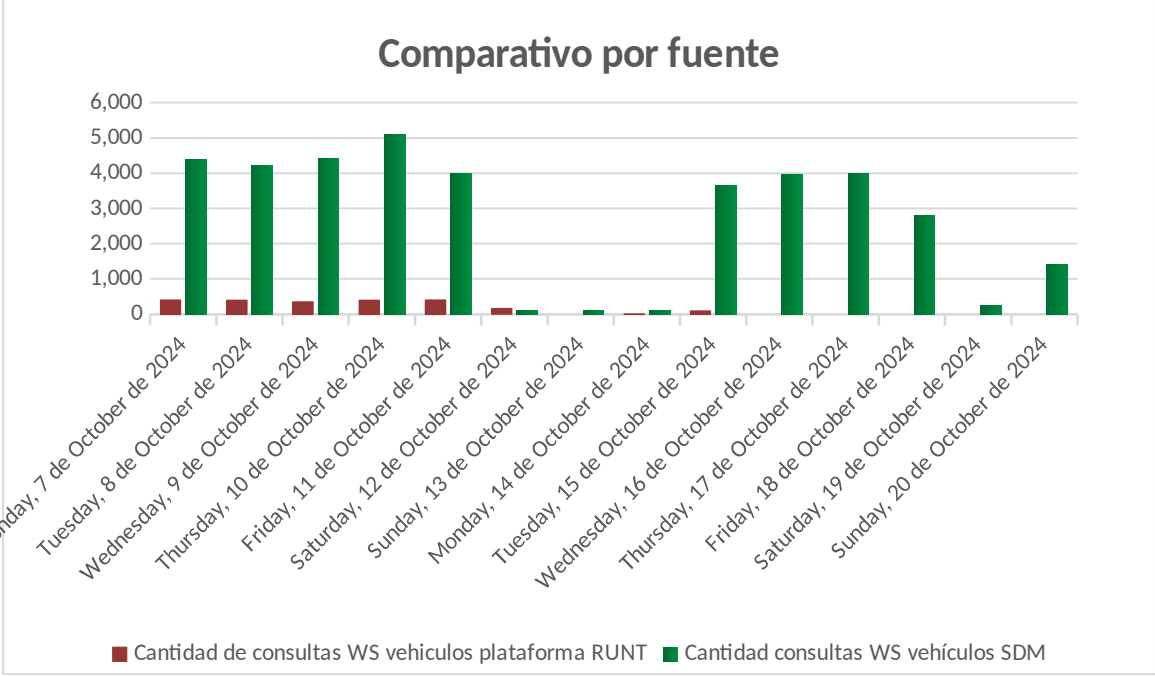
Se realizó por parte de la SDM el redireccionamiento del servicio a www.runt.gov.co, puesto que en mesa de trabajo del día viernes 18 de octubre de 2024 se encontró que no se lograba acceder de forma exitosa al servicio expuesto en el dominio .com y por manifestación del RUNT, no aseguraban que el anterior volviera a funcionar.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

Por parte de la SDM se manifestó la inconformidad, puesto que nunca se notificó a la SDM previamente de este cambio, más se realizó el cambio correspondiente, se solicitó apoyo al operador tecnológico, en donde se identificó por parte de seguridad, que el dominio .gov y la ip que resolvía este, no se encontraba autorizada para este tráfico, al realizar el ajuste en las políticas bajo el caso SDM N° 603271, se logró nuevamente el restablecimiento del servicio y su correcto funcionamiento.

- Inconsistencias reportes perfil administrador

La SDM se permite informar que se han identificado anomalías en los reportes sobre consumos generados desde la plataforma RUNT, puesto que las cantidades son menores a las reportadas internamente por los sistemas de la entidad, encontrando las diferencias que se mencionan a continuación.



Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020

En vista de las inconsistencias presentadas, por parte de la supervisión el día 16 de octubre de 2024, solicito el reporte total de los servicios contratados de los días 17 al 13 de octubre, solicitud elevada de manera especial a pesar de contar con acceso al aplicativo de los reportes, sin embargo, a la fecha del presente oficio no se ha obtenido respuesta alguna.

Cordialmente,



Juan Manuel Garzon Monroy
Subdirector de Contravenciones (e)
Firma mecánica generada en 25-10-2024 04:24 PM



Edgar Eduardo Romero Bohorquez
Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Firma mecánica generada en 25-10-2024 04:24 PM

Aprobó: Francisco Javier Victoria Jaramillo-Subdirección de Transporte Privado
Elaboró: Sirley Johanna Prieto Ladino -Subdirección De Contravenciones

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 320 de diciembre 4 de 2020