



REAPERTURA TICKET - ERROR ALFANUMERICO AL LIQUIDAR TICKET (13754)

Fecha de Apertura: 19-06-2026 15:28**Por:** JOAN MANUEL ROMAN MEZA**Última actualización:** 25-06-2026 17:51 por Jauregui Naury**Tiempo para adueñarse:****Tiempo de solución:****Tiempo interno para apropiarse:****Tiempo interno para resolver:****Tipo:** Requerimiento**Categoría:** Asesoría**Estado:** Cerrado- 25-06-2026 17:51**Fuentes solicitantes:** Helpdesk**Urgencia:** Baja**Aprobación:** No está sujeto a una aprobación**Impacto:** Mediana**Localizaciones:****Prioridad:** Baja**Solicitante:** JOAN MANUEL ROMAN MEZA**Grupo solicitante:****Observador:****Grupo observador:****Asignados a los técnicos :** Juan Sebastian Romero Carrillo**Asignados a los grupos:** Soporte > Nivel 2**Asignado a un proveedor:****Título:** REAPERTURA TICKET - ERROR ALFANUMERICO AL LIQUIDAR TICKET (13754)**Descripción:**

Se reabre el Ticket 13754- toda vez que se requiere incluir en la solucion un arhivo excel con el historico de avaluos.
se adjunta al presente Ticket.

Followups: 3

Source of followup	Fecha	Solicitante
Helpdesk	22-06-2026 17:19	Jauregui Naury

Comentarios:

por favor corregir propietario de la ficha 3103303 NPN 68547030000000038P014000000000
es CASTRO MARTINEZ MARCO AURELIO CC 7221265

Helpdesk	22-06-2026 16:59	Jauregui Naury
----------	---------------------	----------------

Comentarios:

Sebastián gracias por todo tu apoyo, te quiero solicitar corregir avalúos de la ficha 3103298 por error en el excel inicial se fue con área de terreno de 622.32 mt2 y el correcto es 981.99 mt2, por favor solicito corregir avalúos de acuerdo con el excel adjunto

Helpdesk	19-06-2026 15:56	Viviana Maria Restrepo Estrada
----------	---------------------	--------------------------------

Comentarios:

Hemos recibido su reporte y procederemos con la revisión y análisis para dar respuesta en el tiempo establecido.

Ticket tasks: No hay elementos a mostrar

Soluciones: 2

Modificación de datos: Cordial saludo, Se entabló comunicación inicial con el usuario Amparo Villamizar a través de la sesión técnica con el fin de validar y aclarar el alcance del ticket 13806. Como resultado de esta interacción, se confirma solución en primer contacto Adjuntando los avalúos retroactivos enviados en el presente ticket. Nota: En el ticket 13618 se corrigió el evento publicado dentro del mismo, el cual hacía referencia a un supuesto fallo en la liquidación. Sin embargo, este no correspondía a un error del sistema, sino a que el sector no había sido tenido en cuenta para la actualización. Dentro de dicho ticket también se corrigieron los modelos económicos asociados al identificador correspondiente, ya que para ese sector no se habían habilitado los usos del modelo anterior. Por lo anterior, fue necesario incorporar dicho modelo. Esta corrección se realizó dentro de los tiempos

establecidos para tutelas. No obstante, en el presente ticket no se mencionaron los retroactivos que los predios debían tener. Por esta razón, al momento de su cierre, se validó con Naury que la liquidación se estaba realizando de manera correcta, mediante conversación vía WhatsApp. En el ticket 13514 se explicó que la resolución no se generó debido a fallos en la conexión. Una vez realizada la sesión con la funcionaria, se limpió la caché y se ejecutó la acción de regenerar, con lo cual el sistema generó la resolución sin novedad. En el ticket 13549, asociado al predio, en la versión del trámite únicamente se incluyó la modificación geográfica, razón por la cual el sistema presentó error, ya que dicho ajuste solo correspondía a la creación del polígono. En los eventos mencionados se respetaron los tiempos establecidos para la atención de casos relacionados con tutelas. Sin embargo, los trámites tuvieron tiempos distintos entre sí, y se debe tener en cuenta que el predio no existía geográficamente. Desde soporte se brindó apoyo para resolver el evento en el menor tiempo posible. Sin embargo, ninguno de los eventos relacionados con el presente ticket se encuentra directamente vinculado y se atendieron conforma a como se presentaron .

Soluce refused on 22-06-2026 16:53 Por Juan Sebastian Romero Carrillo

Modificación de datos: Buenas tardes Se actualizan los datos cargados en la versión 2 del archivo, por favor revisar y validar

Por