INFORME DE ACTIVIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO Y OPERACIÓN DEL SERVICIO SAAS

SISTEMA ARQ – BUSINESS SUITE

CONTRATO No. 4181.010.26.1.401-2026

SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE BIENES Y SERVICIOS - UAEGBS

1. Introducción

En el marco del Contrato No. 4181.010.26.1.401-2026, cuyo objeto consiste en:

"Contratar la prestación de un servicio tecnológico bajo modalidad Software como Servicio (SaaS), orientado a poner a disposición de la UAEGBS el Módulo de Gestión de Trámites Internos, alojado en la nube, para apoyar la gestión, seguimiento y control de los trámites internos relacionados con los bienes inmuebles."

se desarrollaron diversas actividades de acompañamiento técnico, soporte funcional, monitoreo de infraestructura, ajustes operativos y fortalecimiento de los flujos de trabajo institucionales asociados al sistema ARQ – Business Suite.

El presente informe tiene como finalidad documentar las actividades ejecutadas por el proveedor Arquitecsoft S.A.S. durante el periodo comprendido correspondiente al mes de **agosto de 2026**, evidenciando el cumplimiento de las obligaciones asociadas a la prestación del servicio SaaS, así como el acompañamiento brindado a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios – UAEGBS para garantizar la correcta operación del sistema.

Las actividades descritas en este documento se encuentran soportadas en:

- Actas de reuniones técnicas y sesiones de acompañamiento realizadas durante el periodo.
- Evidencias de parametrización y ajustes del sistema.
- Informe técnico de infraestructura del servicio SaaS presentado por Arquitecsoft.

2. Detalle de obligaciones del Contrato

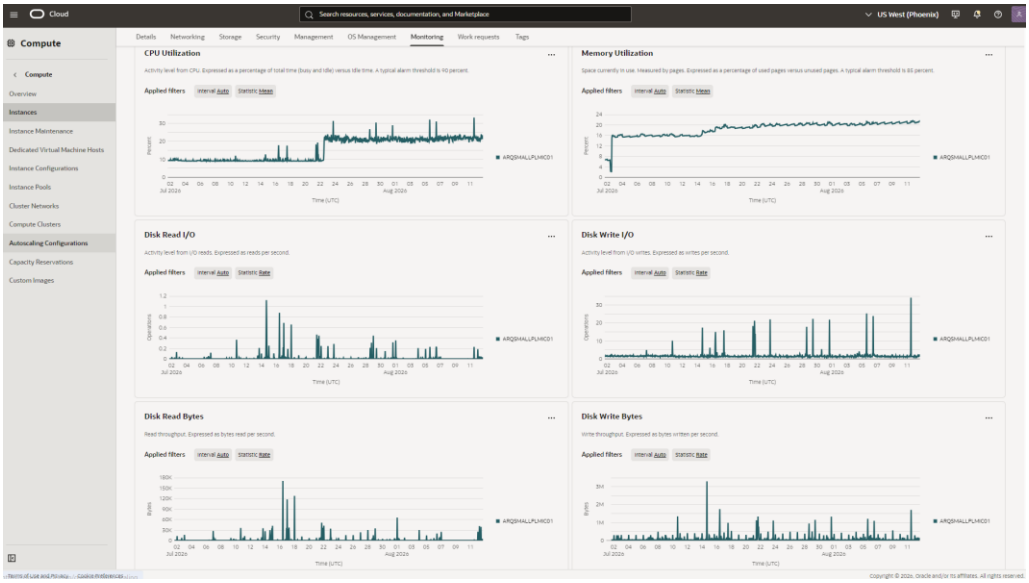
Obligación 1. Garantizar la disponibilidad, estabilidad y correcta operación del servicio SaaS.

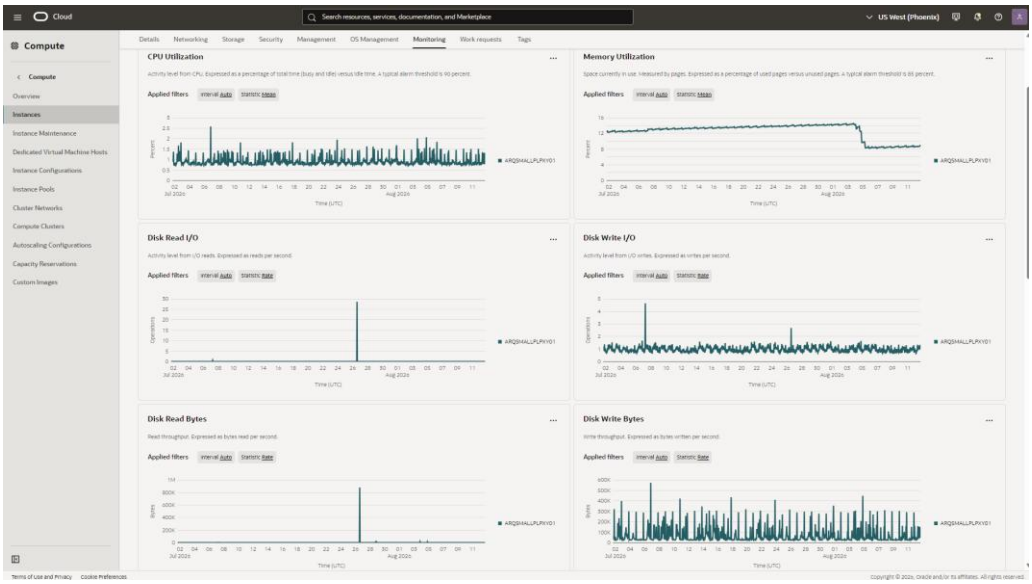
Durante el periodo evaluado, la plataforma tecnológica ARQ – Business Suite se mantuvo operativa en ambiente cloud, permitiendo el acceso continuo de los usuarios de la UAEGBS para la gestión de trámites internos, sin interrupciones que afectaran la operación

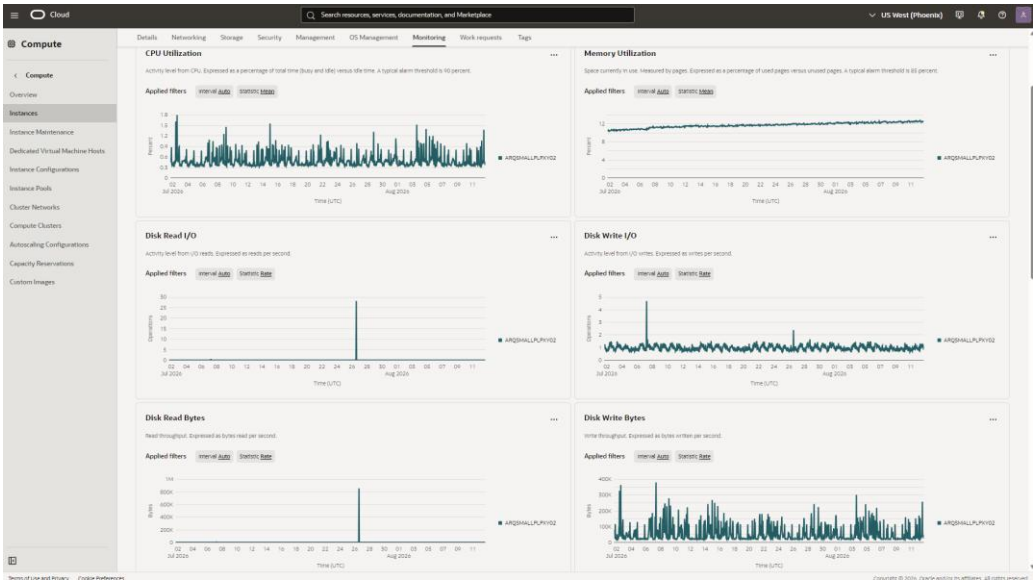
institucional. El informe técnico de infraestructura evidencia el monitoreo permanente de los servidores y recursos en la nube Oracle Cloud, garantizando la disponibilidad del servicio.

MÉTRICAS

Las métricas son medidas que le permiten monitorear la disponibilidad, el estado y el rendimiento de sus recursos.




Cloud
Compute
CPU Utilization
Memory Utilization
Disk Read I/O
Disk Write I/O
Disk Read Bytes
Disk Write Bytes



Obligación 2. Administrar técnica y operativamente la infraestructura cloud.

Durante el periodo reportado, se llevó a cabo la administración técnica y operativa de la infraestructura en Oracle Cloud Infraestructura (OCI) que soporta la plataforma ARQ BUSINESS SUITE. Esta gestión aseguró la disponibilidad de los flujos de: Gestión inmobiliaria, Incorporación de Zonas Verdes, Calidad del Bien e Investigación Predial. Las actividades principales incluyeron:

Monitoreo y Optimización de Recursos: Seguimiento constante de métricas de rendimiento en instancias de cómputo (CPU y memoria RAM) y volúmenes de almacenamiento (Block Storage) para garantizar tiempos de respuesta óptimos en la radicación y procesamiento de trámites.

Gestión de Base de Datos: Supervisión del rendimiento y salud de la base de datos, asegurando la integridad y trazabilidad de la información registrada en el sistema.

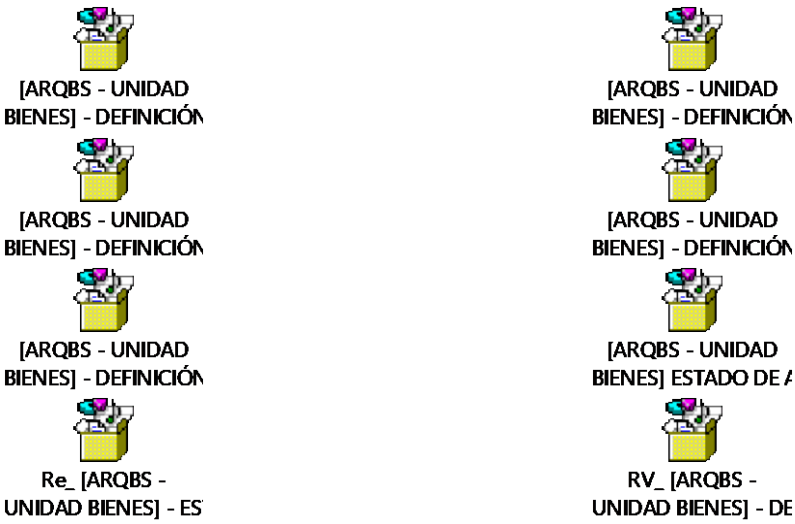
Seguridad y Disponibilidad SaaS: Implementación y vigilancia de políticas de seguridad en la nube para proteger la confidencialidad de la información, manteniendo la continuidad del servicio bajo el modelo SaaS (Software as a Service).

Gestión Operativa de Almacenamiento: Administración de las capacidades de almacenamiento para el cargue obligatorio de soportes documentales y expedientes digitales requeridos en los flujos de gestión de bienes.

Obligación 3. Prestar soporte técnico y funcional oportuno a los usuarios autorizados.

Se brindó soporte técnico y funcional a los usuarios de la Unidad de Bienes mediante sesiones de acompañamiento, resolución de incidencias técnicas, configuración de permisos y ajustes funcionales del sistema.

Se atendieron incidencias relacionadas con permisos de navegador, carga de archivos y accesos a funcionalidades del sistema.



Obligación 4. Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo.

Durante el periodo No se realizaron ajustes técnicos y funcionales orientados a corregir situaciones que afectaran la operación del sistema.

Mantenimiento Preventivo: Ejecución de tareas de administración técnica para prevenir incidentes que pudieran afectar la gestión de la Unidad de Gestión Inmobiliaria y otras entidades externas vinculadas, tales como actualizaciones de seguridad y microservicios.

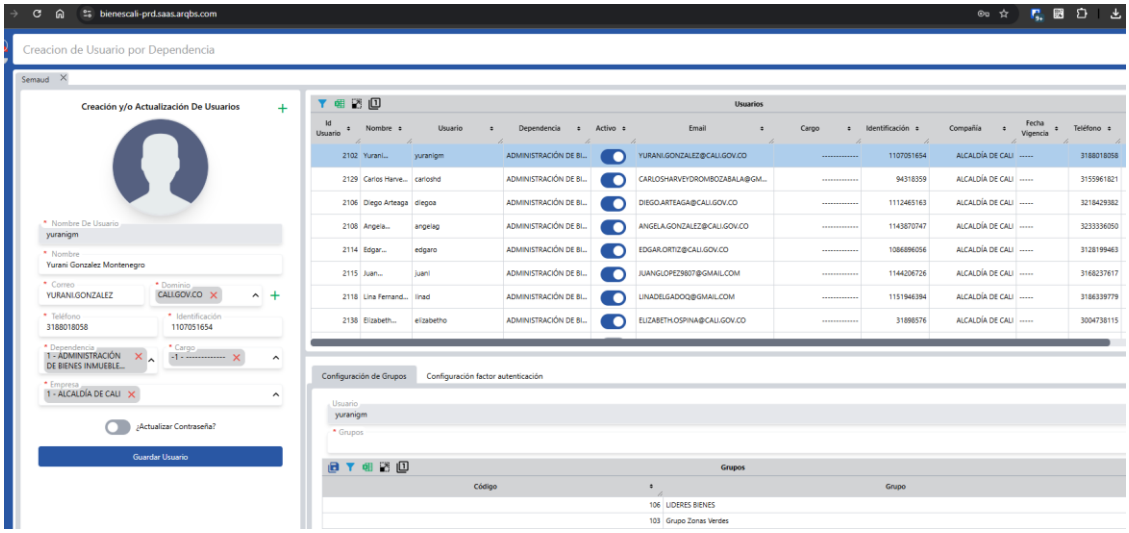
Obligación 5. Aplicar actualizaciones técnicas necesarias para garantizar seguridad y estabilidad.

Durante el periodo No se realizaron ajustes técnicos en configuraciones del sistema, base de datos ni reglas de negocio, orientados a mejorar la estabilidad y funcionalidad del sistema sin modificar su alcance funcional.

Obligación 6. Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

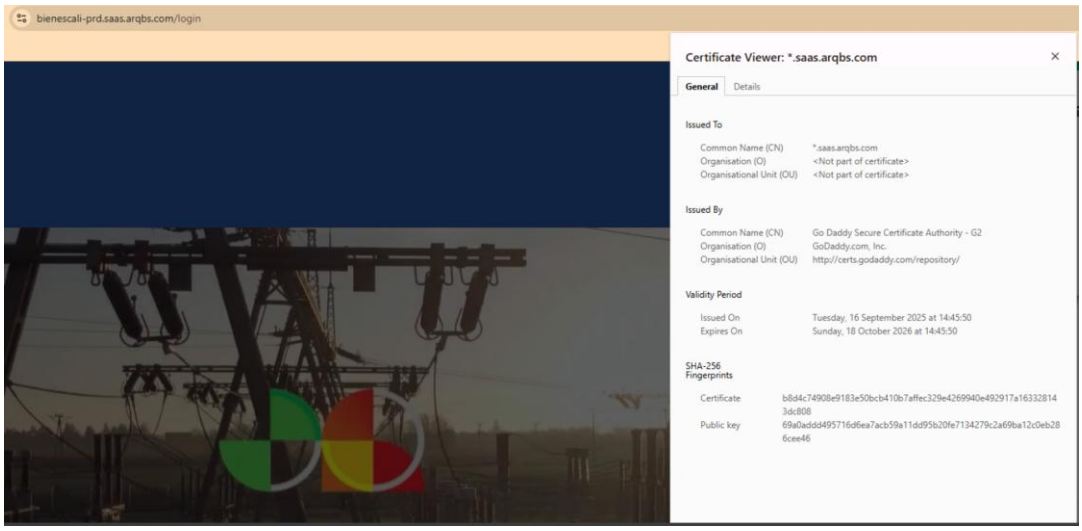
La operación del sistema se realizó sobre infraestructura Cloud administrada por el Arquitecsoft, con mecanismos de control de acceso por perfiles, almacenamiento seguro y trazabilidad de actuaciones, conforme a las especificaciones técnicas del servicio.

Confidencialidad: Asegurada mediante la estricta gestión de perfiles de usuarios en la aplicación. Este control garantiza el principio de "menor privilegio", restringiendo el acceso a la información únicamente al personal autorizado según sus funciones específicas. Dicho esquema es auditado periódicamente bajo los lineamientos de nuestra Política de Cumplimiento en Seguridad de la Información.



Integridad: Garantizada mediante el mantenimiento de los estándares de seguridad validados por nuestro Certificado de Seguridad. Este aval asegura que la información procesada dentro de nuestras plataformas no sea alterada de manera no autorizada, manteniendo la trazabilidad y exactitud de los datos a través de los mecanismos de cifrado y validación implementados en la arquitectura de software.

- Certificado de Seguridad:



Disponibilidad: Soportada por la continuidad operativa definida en nuestra Política, la cual asegura que los servicios críticos se mantengan accesibles para los usuarios finales. La infraestructura está alineada con las mejores prácticas de disponibilidad, permitiendo que la información esté lista para su consulta y uso en los momentos requeridos sin interrupciones significativas.

- Política de Cumplimiento en Seguridad de la Información:

GMC-POL-002_Politi
ca de Cumplimiento e

Obligación 7. Realizar respaldos periódicos de la información

Durante el periodo se ejecutaron respaldos de la información del sistema alojado en la infraestructura cloud, conforme al esquema de copias de seguridad definido para el servicio SaaS.

Se adjuntan evidencias de los respaldos:

INFORME_Backup_Datos_20260812.txt

INFORME_Backup_Archivos_20260812.txt

Obligación 8. Entregar respaldos mensuales

Se realizó la generación de respaldos mensuales del sistema, los cuales forman parte del esquema de custodia institucional de la información del sistema ARQ – Business Suite. Los respaldos se encuentran en un directorio compartido con la UAEGBS.

Se comparten las llaves para la descarga de los respaldos, tanto para los archivos como para los datos.

Archivos de Datos	Archivos (Objetos)
PAR_UAEGBS_Bienes_Cali_20260812_174700.log	PAR_UAEGBS_Bienes_Cali_Objetos_20260812_174659.log

Obligación 9. Monitorear permanentemente el servicio

Se realizó monitoreo permanente de la infraestructura cloud mediante herramientas de monitoreo de Oracle Cloud, verificando disponibilidad, consumo de recursos y rendimiento del sistema no se presentan novedades que generen alteración en la disponibilidad del servicio, a continuación, el monitoreo de la disponibilidad de los servicios para el periodo.

Month	SLO	SLI	Uptime	Downtime	Error budget	Excluded downtimes
2026-08	99.5%	100	11d 18h	0	1h 25m 1s	
2026-07	99.5%	100	1M 1d	0	0	
2026-06	99.5%	100	1M	0	0	
2026-05	99.5%	100	1M 1d	0	0	
2026-04	99.5%	100	1M	0	0	
2026-03	99.5%	100	1M 1d	0	0	

Obligación 10. Brindar acompañamiento a la entidad

Durante el periodo comprendido entre el 28 de julio y el 27 de agosto de 2026 se realizan actividades de acompañamiento técnico y funcional con los equipos de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios – UAEGBS, orientadas a garantizar la correcta adopción y operación de los procesos configurados en el sistema, así como a realizar seguimiento a las novedades identificadas durante su utilización.

El acompañamiento comprende jornadas presenciales de capacitación, ejecución práctica de los procesos, validación de configuraciones, atención de inquietudes funcionales, revisión de reportes y formatos, ajustes sobre los flujos implementados, elaboración de documentación de apoyo y definición funcional de nuevos procesos.

Jornadas de acompañamiento en sitio

Los días 28 y 30 de julio de 2026 se desarrollan tres jornadas presenciales de acompañamiento con diferentes grupos de servidores públicos y contratistas de la Unidad de Bienes. Las sesiones combinan explicación funcional, demostración directa en el

aplicativo y ejecución de ejercicios prácticos de radicación, asignación, legalización y consulta de trámites.

Durante estas jornadas se socializa y ejecuta la operación de los flujos actualizados de Incorporación y Entrega de Áreas de Uso Público, Investigación Predial, Topografía, Actualización Predial y Saneamientos, así como las funcionalidades transversales requeridas para su gestión. Entre los principales temas abordados se encuentran:

- ✓ Ingreso al aplicativo, recuperación de credenciales y navegación
- ✓ Radicación de trámites mediante la ventana wftram
- ✓ Administración y consulta de actividades mediante wfadmin
- ✓ Creación y consulta de proyectos
- ✓ Asociación y administración de predios
- ✓ Ejecución del flujo de incorporación
- ✓ Ejecución del flujo de investigación predial
- ✓ Ejecución del flujo de topografía
- ✓ Actualización predial, saneamientos y creación de predios
- ✓ Consulta De Expedientes Y Antecedentes
- ✓ Generación, diligenciamiento y procesamiento de archivos
- ✓ Consulta de reportes, documentos y evidencias
- ✓ Legalización de actividades
- ✓ Socialización de los manuales actualizados

También se realizan ejercicios relacionados con la generación y procesamiento de plantillas, incluyendo descarga del archivo, diligenciamiento de información, generación del archivo procesable, cargue en el aplicativo, procesamiento, validación del resultado y legalización de la actividad.

Novedades identificadas y ajustes realizados

Como resultado de la ejecución práctica de los procesos se identifican diferentes situaciones funcionales y técnicas. Algunas se solucionan durante las mismas jornadas y otras requieren validación posterior con el equipo técnico.

Entre los principales ajustes solucionados se encuentran:

Actividad / Ajuste	Resultado
Cambio de la etiqueta “Contrato” por “Predio”	Se identifica una condición asociada con caché en algunos equipos y, después de actualizar la página, el campo se visualiza correctamente como “Predio”.
Consulta de expedientes	Se habilitan permisos para que los equipos de la Unidad de Bienes puedan acceder a la pantalla **WFCOEX** y consultar los expedientes requeridos.
Reporte enviado a SIBICA	Se revisa la consulta que obtiene la información desde base de datos y se corrige la novedad presentada en la información del predio.

Radicados ORFEO en Topografía	Se incorporan hasta tres pares de campos correspondientes al número de radicado ORFEO y su respectiva fecha en la actividad **"Informar a organismos"**.
Información de organismo responsable	Se revisa la información visualizada frente a los datos provenientes de SIBICA.
Estructura de información SIBICA	Se confirma la disponibilidad del archivo Excel utilizado como referencia y se realizan los ajustes con base en su estructura.
Diagnóstico de Investigación Predial	Se ajusta el formato para incluir la fecha del radicado en la información correspondiente.

Las novedades relacionadas con la etiqueta "Contrato/Predio", los permisos para consulta de expedientes y el reporte de SIBICA quedan documentadas como solucionadas durante las jornadas. Asimismo, se registran como solucionados los ajustes relacionados con los radicados ORFEO, la estructura de información de SIBICA y el formato del Diagnóstico de Investigación Predial.

Durante las sesiones también se identifican asuntos que requieren validaciones adicionales o intervención del equipo técnico, entre ellos el tiempo de cierre de sesión por inactividad, las notificaciones del sistema, el cierre de trámites antiguos, la organización de los campos de CAPRED, la inclusión de información adicional en reportes, la consulta integral de documentos del expediente y la eliminación de registros generados durante los ejercicios prácticos.

Validación y atención de inquietudes posteriores a las jornadas

Posteriormente a las sesiones de acompañamiento se realiza la revisión interna de las inquietudes identificadas y se presentan respuestas y acciones frente a los principales puntos registrados.

Tiempo de cierre de sesión por inactividad

Se valida la configuración del componente de autenticación y se determina que el parámetro correspondiente al tiempo de sesión es configurable. Como resultado, se amplía el tiempo de sesión por inactividad a una (1) hora y se solicita su validación durante la operación de la plataforma.

Posteriormente, el 14 de agosto de 2026, la Unidad de Bienes confirma que el tiempo ampliado a una hora resulta suficiente para la operación.

Notificaciones automáticas de Investigación Predial

Se revisa la generación de notificaciones y se identifica que algunos equipos no cuentan con los permisos del navegador habilitados para visualizar las notificaciones correspondientes al ambiente productivo.

Se establece el procedimiento requerido para habilitar las notificaciones desde la configuración del sitio, activar el permiso correspondiente y recargar posteriormente la

aplicación. La validación aplica de manera similar para navegadores como Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox y Brave.

Como resultado de la retroalimentación recibida por parte de la Unidad de Bienes, se solicita complementar esta orientación con documentación específica sobre las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del sistema.

En atención a esta solicitud, el 20 de agosto de 2026 se dispone en la carpeta "2_Documentación Apoyo" una subcarpeta que contiene un manual de usuario y un video instructivo para realizar la configuración correspondiente en el navegador.

Diagnóstico de Investigación Predial

Se valida la configuración de los campos asociados con los estudios jurídicos y técnicos del Diagnóstico de Investigación Predial y se confirma que estos se encuentran establecidos como opcionales.

Esta definición permite continuar con el proceso cuando dichos estudios todavía no se encuentran recibidos o finalizados, evitando que su ausencia genere un bloqueo. Asimismo, se verifica que el sistema permite generar y visualizar correctamente el formato de Diagnóstico de Investigación Predial con la información registrada previamente durante el proceso de Incorporación.

La Unidad de Bienes posteriormente informa que no se presentan observaciones adicionales frente a esta definición.

Formalización y documentación del acompañamiento

Las actividades desarrolladas durante las jornadas, las novedades identificadas, las soluciones implementadas y los compromisos derivados quedan documentados en el Acta No. 4181.010.26.1.401.037.

El 5 de agosto de 2026 se remite el acta correspondiente a las sesiones de acompañamiento realizadas con los diferentes equipos de la Unidad de Bienes, solicitando su revisión, validación y firma.

Definición y planteamiento de nuevos flujos

Adicionalmente, durante el periodo se avanza en la definición funcional, elaboración de bosquejos y planteamiento de nuevos flujos de trabajo, tomando como base las necesidades identificadas con los equipos de la Unidad de Bienes.

Para cada proceso se estructura una propuesta funcional orientada a representar las actividades, responsables, decisiones, datos requeridos y transiciones necesarias dentro del aplicativo. Una vez finalizado cada planteamiento, la propuesta se remite para revisión y validación por parte de la Unidad de Bienes, con el propósito de obtener la confirmación funcional correspondiente y posteriormente proceder con su configuración en el ambiente de calidad.

El avance realizado durante el periodo se presenta a continuación:

Trámite / Proceso	Actividad	Responsable	Estado	Fecha
Calidad del Bien	Bosquejo y planteamiento	Equipo Arquitecsoft	Realizado	18/08/2026
Compensación	Bosquejo y planteamiento	Equipo Arquitecsoft	Realizado	20/08/2026
Cesión Voluntaria	Bosquejo y planteamiento	Equipo Arquitecsoft	Realizado	20/08/2026
Registro Inmobiliario	Bosquejo y planteamiento	Equipo Arquitecsoft	Realizado	21/08/2026
Actualización e Investigación Predial	Definición de datos adicionales para radicación masiva	Dora Ceballos	Realizado	21/08/2026
Cesión Obligatoria	Bosquejo y planteamiento	Equipo Arquitecsoft	Realizado	26/08/2026
Gestión Inmobiliaria	Bosquejo y planteamiento	Equipo Arquitecsoft	Realizado	27/08/2026

Con estas actividades se avanza no solo en el acompañamiento y estabilización de los procesos actualmente disponibles en la plataforma, sino también en la estructuración funcional de los nuevos trámites requeridos por la UAEGBS, dejando definidos sus planteamientos como insumo para la validación institucional y su posterior configuración, ejecución de pruebas y aprobación en el ambiente de calidad.

El acompañamiento en sitio y las actividades realizadas los días 28 y 30 de Julio se evidencian en el acta adjunta:

Acta_37_28_y_30_Julio_Acompañamiento_