Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

ACTA DE ENTREGA Y RECIBO PARCIAL

CONTRATO CVC No. 470 de 2025

OBJETO: GESTIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN ALINEADOS CON LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL, PARA LA SEDE PRINCIPAL, LAS DIRECCIONES AMBIENTALES REGIONALES (DAR) Y LAS SUBSEDES DE LA CVC.

CONTRATISTA: ARQUITECSOFT S.A.S.

PLAZO: Nueve (9) meses contados a partir de la firma del Acta de inicio, sin exceder el 31 de diciembre de 2025.

VALOR: SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL QUINIENTOS PESOS MCTE ($6,240,232,500.00).

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL: 1198 de 2025

FECHA DEL ACTA DE INICIACION: 14 de marzo del 2025.

En el municipio de CALI el día 24 de abril del 2025, los señores: HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ, identificado con la cédula de ciudadanía No. 94.395.134 quien actúa en nombre y representación de la empresa ARQUITECSOFT S.A.S.; y ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ, identificado con la cedula de ciudadanía No. 16.492.131, quien actúa en su condición de SUPERVISOR, proceden con la suscripción del acta de entrega y recibo parcial del CONTRATO No. 470 de 2025, en los siguientes términos:

El SUPERVISOR del CONTRATO CVC No. 470 de 2025, ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ, manifiesta que recibió de parte del CONTRATISTA durante el periodo de ejecución del 14 de marzo de 2025 al 13 de abril del 2025 y a entera satisfacción lo siguiente:

SERVICIOS SAAS (SOFTWARE COMO SERVICIO)
Se contó con los servicios para la plataforma Arq-Business Suite (comercial, trámites, documental, impuesto predial), Arq-Security, Arq-Ambiental, Arq- CVC, Cuotas Partes, dispuesta para el uso por la Corporación de todos los ambientes, productivo y pruebas; recursos y servicios instalados para el alojamiento de los sistemas de información de la familia ARQ, igualmente se mantiene el monitoreo del servicio SaaS, PaaS, IaaS.

Se mantuvo total disponibilidad de los servidores alojados en el Cloud de Oracle: Servidores IaaS - Infraestructura como Servicio, servidor FTP y copias de seguridad, servidor de aplicaciones, servidor balanceador de carga, servidor de aplicaciones comercial y documental en modalidad PaaS - Plataforma como Servicio, servidor de aplicaciones sistema Cuotas Partes, servidores de bases de datos – modalidad PaaS – Sistema Comercial, Documental, Cuotas Partes y Security.

El contratista entrega informe de monitoreo de los servicios contratados:

- Uso de CPU y Memoria
- Almacenamiento
- Copias de Seguridad
- Métricas
- Distribución Disco en base de datos para los servidores de Bases de datos.

Lo anterior para los servidores:

SERVIDOR FTP
SERVIDOR DE APLICACIONES
SERVIDOR BALANCEADOR
SERVIDOR DE APLICACIONES COMERCIAL Y DOCUMENTAL
SERVIDOR DE APLICACIONES CUOTAS PARTES
SERVIDOR DE APLICACIÓN DE IMPUESTOS
SERVIDOR DE MICRO SERVICIOS
SERVIDOR PROXY REVERSO 1
SERVIDOR PROXY REVERSO 2
SERVIDOR DE BASE DE DATOS SISTEMA COMERCIAL
SERVIDOR DE BASE DE DATOS SISTEMA IMPUESTOS
SERVIDORES DE BASE DE DATOS SISTEMA DOCUMENTAL
SERVIDOR DE BASE DE DATOS CUOTAS PARTES & SECURITY

GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI - MESA DE SERVICIO INTEGRAL.
Se prestó el servicio presencial por parte del equipo de consultores en la sede principal de Cali, y en las (DAR): DAR SUROCCIDENTE (Cali), DAR PACIFÍCO ESTE (Dagua), DAR PACIFÍCO OESTE (Buenaventura), DAR SURORIENTE (Palmira), DAR CENTRO SUR (Buga), DAR CENTRO NORTE (Tuluá), DAR BRUT (La Unión) y DAR NORTE (Cartago),

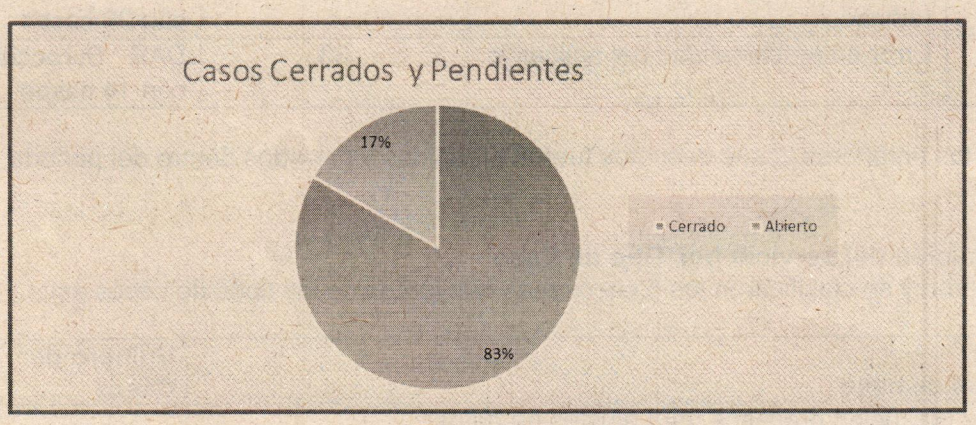
Soporte Integral Service Desk
El contratista entrega informe de las actividades correspondientes al servicio integral de Service Desk, del cual se destaca lo siguiente:

Dentro del proceso de atención de la mesa de servicio integral, comprendido entre el 14 de marzo de 2025 al 13 de abril 2025, se prestó el servicio durante un total de 20 días hábiles, atendiendo y cerrando un total de 1.427 casos, con un promedio de atención por día de 59,45 casos.

Kpi (Métrica de Gestión de Incidentes): De los 1.427 requerimientos que se registraron, se cerraron satisfactoriamente 1.189 casos quedando pendientes un total de 238 casos, de los cuales son casos que se dieron en los últimos días hábiles del servicio del periodo y no se alcanzaron a cerrar o por escalamiento de casos a nivel 2 o 3, y el escalamiento se debe por complejidad del caso del cual se hace necesario analizar más a fondo el caso.

Requerimientos cerrados por día

Casos	Número de Caso
Cerrado	1189
Abierto	238
Casos Abiertos en el período	1427
Festivos en días laborales del periodo	0
Promedio Días hábiles de atención	20
Promedio de atención por día	59,45



Clasificación según acuerdo de nivel del servicio ANS

Dentro del periodo los requerimientos se clasificaron según los incidentes así:

Clasificación del incidente	No de requerimientos	Tiempo trabajado etapa (horas)	% de participación del Incidente
1-Critica	4	16,75	1,40%
2-Alta	10	14,15	1,18%
3-Media	96	132,7	11,06%
4-Baja	1079	1036,52	86,37%
Total general	1189	1200,12	100,00%

Se presentaron 4 casos con nivel crítico, los cuales no representaron inactividad en el sistema; el mayor número de casos correspondieron con nivel de clasificación baja, con un porcentaje de participación del 86,37% del total de los casos atendidos; y se invirtieron un total de 1.200,12 horas de soporte para la atención de 1.189 casos en total.

- **Distribución de la atención del servicio por Subtipo y DAR o Área**
  Se filtraron el top de los 5 casos más relevantes de los subtipos de casos, encontrando por cada subtipo:

Orden	Subtipo	Total Casos	Mayor cantidad Casos x Area
1	Ejecución procesos para ajustes de datos	372	DAR Sur Occidente 76 casos
2	Soporte en Windows	77	DAR Pacifico Este con 65 casos
3	Legalización/ejecución de tramites	46	DAR Suroriente con 24 casos
4	Reapertura de última actividad del radicado	44	DAR Suroccidente con 20 casos
5	Error en funcionalidad del aplicativo	33	DAR Suroccidente con 14 casos

Todos los anteriores casos descritos fueron atendidos y cerrados dentro del periodo.

- **Distribución del servicio por Tipo de Caso**
  Se filtraron y se clasificaron los 5 casos más relevantes de los tipos de casos así:

Tipos de caso	Número de Casos
866 - Ejecucion procesos para ajustes de datos	219
865 - Apoyo en Producción	117
894 - Soporte Técnico Windows	101
937 - Asistencia Técnica Reuniones Presenciales /Virtuales	67
934 - Instalar / Configurar /Traslado de Impresora Red O Local	52

- **Número de casos atendidos por área o DAR.**
  Se destaca la DTA con 100 casos registrados y atendidos, un número 81,29 horas invertidas en la atención y un porcentaje de participación total del tiempo de 9 % del total, en segundo lugar la Dirección Financiera con 93 casos registrados y atendidos y un número de horas 82,91 invertidas en la atención de los casos y un porcentaje de participación del 9 % del total de las horas atendidas, en tercer lugar, encontramos que la DAR Pacifico Este con 75 casos y un total de horas atendidas de 51,37, y la DAR Suroccidente con 57 casos y 74,84 horas en atención y en quinto lugar encontramos DAR BRUT con 52 casos reportados y atendidos y un total de 57,54 horas atendidas y un porcentaje de participación del 7%.

DAR o Área	Cantidad de Casos	Tiempo trabajado etapa (horas)	% de participación del Incidente
48 - DTA	100	81,29	9%
47 - Direccion Financiera	93	82,91	9%
55 - DAR Pacifico Este	75	51,37	6%
53 - DAR Suroccidente	57	74,84	9%
59 - DAR BRUT	52	57,54	7%
41 - Secretaria General	51	68,72	8%
50 - Direccion Administrativa	51	43,82	5%
54 - DAR Pacifico Oeste	48	50,09	6%
51 - DGA	47	47,47	5%
56 - DAR Norte	45	33,19	4%
57 - DAR Centro Norte	41	39,94	5%
52 - DAR Suroriente	39	57,99	7%
58 - DAR Centro Sur	38	40,04	5%
42 - OTI	37	85,48	10%
49 - Direccion de Planeación	28	23,68	3%
45 - Oficina Asesora Jurídica	25	17,82	2%
46 - Direccion General	9	10,37	1%
43 - OCI	7	8,18	1%
44 - OCID	1	0,67	0%
Total general	**844**	**875,41**	**100%**

Calificación del servicio
Del total de 1.189 casos atendidos los funcionarios calificaron un total de 112 casos, obteniendo una calificación de 99,53%, logrando la mayor calificación con un total de 109 casos en la escala: Excelente-Excelente-Excelente.



SOPORTE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA CORPORATIVA.
Se realizó seguimiento a las peticiones que no cumplen políticas por; dominio, zona, IP de cliente y tipo, concluyendo:

- Se genera informe de los datos arrojados por el waf para determinar la cantidad de solicitudes que violan alguna de las reglas.

- A partir del informe de cantidad de peticiones por IP, se definieron el listado de IP a incluir en las listas negras de los balanceadores de carga, se reportan 9 en lista blanca y 1 en lista negra.

- Se analizan los tipos de request que tienen más solicitudes que violan alguna política.

- Se entrega informe con la identificación, seguimiento y diagnóstico a vulnerabilidades y fallas en equipos de cómputo dentro de la red de cómputo de la C.V.C.
    - Software utilizado: Plataforma De Seguridad Fortinet
    - Se identificaron 4.403 reportes de seguridad durante este período.
    - Se verifica despliegue del Cliente FORTIEDR en 878 equipos de cómputo
    - Se realiza seguimiento a eventos de seguridad reportados en el módulo FortiEDR.
    - Se revisan eventos donde el colector FortiEDR se reporta con estado degradado.

SOPORTE DE POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.

- **Apoyo en construcción Documentación**

El contratista entrega documentos para revisión y aprobación por parte de la OTI, los documentos son:

- Arquitectura de referencia para los Sistemas de Información
- Analítica de Datos
- Plan de Transformación Digital CVC
- Datos abiertos

- **Reuniones de Definición**

Se llevó a cabo la socialización de la estrategia de interoperabilidad entre VITAL y ARQ BS en reunión realizada día 3 de abril entre la Secretaría General y la OTI, en la cual se definieron los siguientes acuerdos:

- Acciones por parte de la OTI: Continuar gestionando, en coordinación con la Agencia Nacional Digital (AND), el compromiso del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) para lograr la integración tecnológica entre la plataforma VITAL y el sistema de gestión documental ARQ Business Suite (ARQ-BS).

  Emitir comunicación formal conjunta desde la OTI y la Mesa de Servicios hacia los canales de atención de la plataforma VITAL, informando nuevamente sobre los inconvenientes técnicos que han impedido el uso de los servicios contemplados en las historias de usuario previamente acordadas con la AND. Esta comunicación tendrá como propósito solicitar acompañamiento para realizar las pruebas necesarias que habiliten el uso efectivo de dichos servicios.

- Acciones por parte de la Secretaría General: Solicitar a la autoridad competente la capacitación necesaria sobre el uso de la plataforma VITAL en conjunto con el aplicativo SILPA, con el fin de explorar un plan alternativo a la integración tecnológica, en caso de que esta no se logre en los tiempos establecidos.

Entre las principales acciones realizadas en el período se destacan la apertura de datos, la implementación de técnicas de análisis de datos y la elaboración del Plan de Transformación Digital. También se desarrolló un Informe final que documenta los avances y logros obtenidos en este ámbito.

SOPORTE PARA LOS PORTALES CORPORATIVOS

Para el periodo en mención, se contó con el respectivo soporte y servicio de los portales Web, tanto de primer y segundo nivel; para la gestión de la Intranet, Extranet, la Ecopedía Ambiental, la Ventanilla de Negocios Verdes, el Portal hidro climatológico, la App de visita integral, dentro de las actividades a resaltar.

- Renovación del certificado de seguridad SSL Wilcard para el dominio principal y todos los subdominios de la CVC, con una vigencia de un año.
- Copias de seguridad de los servidores web de preproducción y producción.
- Se crean copias de seguridad de los sitios.
- Se realiza copia de seguridad a la Intranet
- Se borra la cache expirada a los sitios
- Se realiza seguimiento a las instancias en Oracle Cloud

BOLSA DE HORAS

Se adelantaron y entregaron 5 desarrollos con los cuales se consumieron 623 horas así:

DESCRIPCIÓN	No. Horas
ARQ-BH25-001: Nuevo formulario web para el trámite Permiso o Autorización Aprovechamiento de guaduales o bambusales naturales. Se entrega nuevo tramite configurado y publicado para el permiso o autorización aprovechamiento de guaduales o bambusales naturales. Proceso/Módulo: Secretaria General - Grupo de Atención al Ciudadano	58
ARQ-BH25-002: Modificación tramites derechos de petición. Se actualizan y entregan los formularios para brindar atención preferencial a los sujetos de especial protección constitucional y a veedurías ciudadanas, en el marco de la Estrategia corporativa de enfoque diferencial 2024-2027. Proceso/Módulo: Secretaria General - Grupo de Atención al Ciudadano	65

ARQ-BH25-003: Verificación de pago de forma automática para las facturas de los trámites de seguimientos a las obligaciones. Se implementó la funcionalidad de validación automática de facturas asociadas a trámites de tipo 251 – Gestión de Cobro por Seguimiento, en la actividad 1317 – Verificar Pago. Este procedimiento permite integrar el sistema ARQ-BS de Gestión Documental con el módulo comercial ARQ_BS para consultar el estado de pago de la factura generada en el trámite tipo 243 – Seguimiento al Cumplimiento de Obligaciones, específicamente en su actividad 1315 – Acto Administrativo de Cobro. Esta funcionalidad mejora el control operativo, evita cierres injustificados de trámites de cobro y garantiza trazabilidad completa del proceso. Proceso/Módulo: Dirección de Gestión Ambiental	152
ARQ-BH25-004: Modelo Power BI PQRSDT Fase II - Indicadores de PQRSDT de vigencias anteriores. Se entrega la adaptación de un modelo de Power BI, originalmente diseñado para el seguimiento y cumplimiento de PQRSDT, atención de trámites y derechos ambientales, al ecosistema de inteligencia de negocios de la Corporación CVC. Proceso/Módulo: Secretaria General	123
ARQ-BH25-005: Mejoras en configuración, reportes y actualización de datos en el módulo de impuesto predial. Se registraron y atendieron todos los casos reportados por medio de correo electrónico a los diferentes municipios, en tareas de acompañamiento en procesos de gestión de impuesto predial y sobretasa ambiental en los municipios que tienen convenio de tecnología con la CVC. Proceso/Módulo: Oficina de Tecnologías de la Información	225

El Contratista entrega los informes por cada tópico respectivo al periodo correspondiente. Igualmente cumplió con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, aporta la certificación y planillas correspondientes.

Se recibió la factura electrónica BS1844 la cual fue validada en el portal de la DIAN mediante el código CUFE, obteniendo un resultado satisfactorio para su recibo y trámite.

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Por lo tanto, se considera procedente el pago de la factura BS1844 por valor de SEISCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS MCTE ($644,276,485.00).

En constancia de lo anterior se firma en el Municipio de CALI el día 24 de abril del 2025.

EL SUPERVISOR,

ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ

POR EL CONTRATISTA,

HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ