

EL(LA) SUPERVISOR(A) DEL
CONTRATO / CONVENIO CARTA DE ACEPTACIÓN
No. 001 DEL DIA 16 DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2024

MODALIDAD DE SELECCIÓN: DIRECTA ¹ ☐ CMC² ☒ SA³ ☐ SASI⁴ ☐ CM⁵ ☐
LP⁶ ☐ OTRO ☐ CUAL ☐
No. 002 DEL AÑO 2024

HACE CONSTAR:

Que recibió a satisfacción del contratista IGNIWEB S.A.S., identificado(a) con C.C. ☐ NIT X No. 900518746, representado legalmente por FABIAN ELIECIER ACOSTA CUBILLOS con C.C. No. 9738956; el informe de actividades número TRES, cuyo objeto es: **PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HOSTING PARA LA PÁGINA WEB DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO.**

En razón a lo anterior, certifica que el contratista y/o cooperante cumplió a cabalidad y en el tiempo pactado con las obligaciones contraídas con la Corporación Autónoma Regional del Quindío. Por lo tanto, autoriza el pago y/o desembolso por valor de: **CERO (\$0).**

Las actividades se ejecutaron entre el día 10 del mes de abril del 2025 y el día 19 del mes de julio del 2025.

Para ello, se relaciona la siguiente información presupuestal:

REGISTRO PRESUPUESTAL N°: 337 FECHA: 19/02/2024

REGISTRO PRESUPUESTAL N°: 393 FECHA: 19/02/2025

VIGENCIA FUTURA: SI ☐ NO ☒

REGISTRO DE VIGENCIA FUTURA: N°: N/A FECHA: N/A

NUMERO DE RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN: N/A FECHA: N/A

VALOR: N/A VIGENCIA: N/A

VALOR TOTAL DE CONTRATO Y/O CONVENIO (INCLUYE VALOR DE LA ADICIÓN):
\$ 13.203.600

¹ Contratación directa numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007

² Contratación de Mínima Cuantía.

³ Selección Abreviada diferente a subasta inversa

⁴ Selección Abreviada por subasta Inversa

⁵ Concurso de Méritos.

⁶ Licitación pública

				CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: JURÍDICO DOCUMENTO: CONSTANCIA DE SUPERVISIÓN SECOP II			
Versión: 02		Fecha: 28 de febrero de 2023		Código: FO-J-15		Página 2 de 2	

SALDO RESTANTE DEL VALOR DEL CONTRATO Y/O CONVENIO (INCLUYE VALOR DE LA ADICIÓN): \$ 0

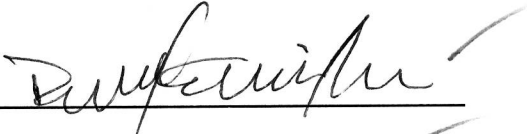
OBSERVACIONES:

Mediante modificatorio No. 001 a la carta de aceptación No. 001 de 2024 celebrado entre la Corporación Autónoma Regional del Quindío e IGNIWEB S.A.S., se realizó la modificación del plazo de ejecución y al valor total del contrato quedando así: 515 días y \$ 13.203.600 respectivamente. Igualmente se aclara que para la presente acta no se realiza ningún pago toda vez que el total del contrato ya fue pagado.

Que en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002 verifiqué y en razón a ello, dejo constancia del cumplimiento de las obligaciones del contratista y/o cooperante frente a los aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje durante toda su vigencia, estableciendo una correcta relación entre el monto cancelado y las sumas que fueron cotizadas de conformidad a constancia suscrita por el Representante legal del contratista y/o cooperante el señor FABIAN ELIECIER ACOSTA CUBILLOS.

Para constancia, se publica en la plataforma SECOP II y la fecha de suscripción de la presente constancia se encuentra supeditada a la fecha de publicación y aprobación en la plataforma SECOP II.

Atentamente,


Firma
Nombre Supervisor: RICHARD EDWIN CAMARILLO OSORIO
No. de Identificación: 18493691

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO		
	PROCESO: JURÍDICO		
DOCUMENTO: ACTA DE TERMINACIÓN DE LA EJECUCIÓN Y PAGO FINAL CONTRATOS SECOP II			
Versión: 01	Fecha: 01 de septiembre de 2021	Código: FO-J-20	Página 1 de 6

ACTA DE TERMINACIÓN DE LA EJECUCIÓN Y PAGO FINAL OBRA, BIEN O SERVICIO

CPS1 ☐ CMC2 ☒ SAMC3 ☐ CM4 ☐ OTRO ☐ CUAL ☐

CONTRATO N° : CARTA DE ACEPTACIÓN 001 DE FECHA: 16/02/2024

OBJETO: "Prestación del servicio de hosting para la página web de la corporación autónoma regional del Quindío."

CONTRATISTA: IGNIWEB S.A.S

CC ☐ NIT ☒ No.: 900.518.746

VALOR TOTAL: \$ 13.203.600 VALOR ANTICIPO: \$ 0.0 %: 0.0

FECHA DE INICIACIÓN: 21/02/2024

PLAZO EN DÍAS: 365 PRÓRROGA (DÍAS): 150

INTERVENTOR: SUPERVISOR: Richard Edwin Camarillo Osorio

REGISTRO PRESUPUESTAL N°: 337 FECHA: 19/02/2024

REGISTRO PRESUPUESTAL N°: 393 FECHA: 19/02/2025

VIGENCIA FUTURA: SI ☐ NO ☒

REGISTRO DE VIGENCIA FUTURA: N°: N/A FECHA: N/A

NÚMERO DE RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN: N/A FECHA: N/A

VALOR: N/A VIGENCIA: N/A

El suscrito Richard Edwin Camarillo Osorio supervisor de la obra, bien o servicio, mediante el presente documento dejan constancia de la entrega y recibo definitivo del objeto contractual.

El supervisor hace constar que el producto objeto del contrato ha sido entregado por el contratista y recibido por el supervisor a satisfacción, de acuerdo con la siguiente descripción:

1. Para Bienes o Servicios Ejecutados a la fecha (Productos entregados):

1. El contratista será responsable de proveer los servicios de hosting y contar con las correspondientes licencias, permisos, habilitaciones y/o autorizaciones necesarias para prestar el servicio contratado sin que ello genere gastos adicionales para la Corporación.

¹ Contrato de Prestación de Servicios.
² Contratación de Mínima Cuantía.
³ Selección Abreviada de Menor Cuantía
⁴ Concurso de Méritos.

	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: JURÍDICO DOCUMENTO: ACTA DE TERMINACIÓN DE LA EJECUCIÓN Y PAGO FINAL CONTRATOS SECOP II		
	Versión: 01	Fecha: 01 de septiembre de 2021	Código: FO-J-20 Página 2 de 6

- Realizar la atención técnica y el soporte de corrección de caídas de la página web y el hosting de la entidad (dominio y subdominios) con disponibilidad de 24 horas, los 7 días de la semana (24x7x365).
- Garantizar la sostenibilidad y funcionamiento de la página web alojada y subdominios las 24 horas del día, todas las semanas durante el tiempo de ejecución del contrato.
- Realizar la migración (de ser necesario), de toda la configuración técnica y demás actividades asociadas al correcto funcionamiento y sostenibilidad de la página y subdominios de la corporación durante el tiempo de ejecución del contrato, atendiendo para ello las observaciones del supervisor.
- Para los niveles de atención y tiempos de respuesta el proveedor debe contar con el servicio de soporte que permita la atención y recepción de requerimientos de manera telefónica, vía email o personalizada, sin que se genere ningún costo adicional para la CRQ; además deberá atender y resolver los requerimientos de la entidad con una disponibilidad de 7X24X365 y un tiempo de respuesta máximo de 30 minutos.
- Asignar un responsable de la ejecución del contrato para coordinar y mantener la comunicación con el supervisor tanto a nivel técnico como a nivel administrativo.
- Subsanar de manera inmediata y a su costa daños generados.
- Deberá realizar capacitación técnica al supervisor del contrato y/o persona delegada por la corporación con respecto al manejo y configuración del hosting, al igual que atender y resolver las dudas que se puedan presentar durante el tiempo de ejecución del contrato.
- En caso de ser requerido, el contratista deberá presentar informes detallados acerca del estado del hosting y su funcionamiento actual, atendiendo para ello las solicitudes y observaciones realizadas por el supervisor del contrato.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS:

Especificaciones		Cantidad	Plazo
Hosting			
Prestar el servicio de alojamiento de la página web de la Corporación Autónoma Regional del Quindío y sus subdominios, así como también, de ser requerido, la migración funcional del 100% del portal web: www.crq.gov.co y sus demás portales (subdominios) y bases de datos garantizando la configuración y el correcto funcionamiento de la página, aplicativos, links, servicios y todo el contenido alojado en el hosting actual. Los costos en que incurra el proceso de migración como mano de obra, traslados, licencias de software, hardware, insumos y demás necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sitio web durante la ejecución del contrato, correrán por cuenta		1	12 MESES

del contratista y por lo tanto no tendrán un costo adicional para la CRQ.		
Prestar el servicio de soporte 24 horas al día x 7 días a la semana x 365 días, ya sea en sitio, virtual o vía telefónica sin límite de incidencias u horas de servicio.		
Realizar la implementación de mecanismos de seguridad de la información para evitar hackeos a la página web de la entidad tales como inyección de código, ataques por robots, denegación de servicio y demás tipos de inclusión no autorizadas y así como salvaguardar la información contenida en el mismo (servicio incluido de firewall).		
Realizar la revisión, análisis y depuración de virus, spam y todo tipo de amenazas en el servidor de la página web de la entidad y en el aplicativo de la misma, incluyendo limpieza, desinfección, reparación y actualización de los sitios que se encuentren infectados.		
Garantizar un espacio mínimo de 1000 GB de almacenamiento para el hosting (tipo SSD).		
Garantizar un mínimo el File Usage en 500.000 (inodos).		
Garantizar el adecuado uso de CPU y memoria de manera que se permita el correcto acceso, estabilidad y funcionamiento de las páginas/aplicativos alojadas en el hosting. (Memoria RAM mínimo 12 GB).		
Garantizar el almacenamiento de los aplicativos web alojados, la información, compatibilidad (Versión PHP, bases de datos usadas, etc.), sostenibilidad y funcionamiento de la página web y demás aplicativos alojados las 24 horas del día durante el plazo de ejecución del contrato.		
Garantizar los certificados SSL para la página (dominio y todos los subdominios que se tengan creados).		
Garantizar que el uso o tráfico de red sea ilimitado (Banda Ancha).		
Garantizar el servicio y realizar las copias de seguridad o backup de todos los aplicativos web, configuraciones, archivos y bases de datos alojados en el hosting (Backups diarios, quincenales y mensuales).		

Garantizar el uso de servicios de FTP para publicación remota.		
Garantizar el servicio de administrador panel de control (Para archivos, bases de datos, dominios, software, avanzada, correos electrónicos, métricas, seguridad, preferencias y demás que permitan administrar el contenido del portal).		
El servicio ofrecido debe contar con Cpanel licenciado para administración 100 % del sitio las 24 horas del día, todos los días durante el tiempo de ejecución del contrato (WHM cpanel).		
El servicio ofrecido debe contener herramientas incluidas para la realización de tareas de soporte, Cpanel, phpMyAdmin, sistema gestor (manejador) de bases de datos y copias de seguridad para restauración completa del portal.		
Incluir el servicio de configuración, incluyendo DNS y Certificados Digitales.		
Para los niveles de atención y tiempos de respuesta el proveedor deberá contar con el servicio de soporte que permita la atención y recepción de requerimientos de manera telefónica, vía email, chat o personalizada, sin que se genere ningún costo adicional para la CRQ; además deberá atender y resolver los requerimientos de la entidad con una disponibilidad de 7X24X365 y un tiempo de respuesta máximo de 30 minutos.		
Garantizar el 100% de compatibilidad con el sistema gestor de contenidos "WordPress".		
El hosting debe contar con la capacidad de crear un número ilimitado de: <ul style="list-style-type: none"> - Cuentas FTP. - Bases de Datos (MySQL – Postgrees). - Subdominios. - Correos. 		
Todo lo anterior siendo limitado únicamente por el espacio de almacenamiento del hosting, el cual para este caso corresponde a 1000 GB.		

El contratista ejecutó las actividades descritas anteriormente garantizando la operatividad del Hosting, lo que permite tener en servicio la página Web de la Entidad.

COMPROBANTES DE ENTRADA ALMACÉN N°: _____

2. Para contratos de Obra (Productos entregados):

ITEM	DESCRIPCIÓN	UND	CANTIDAD	VR. UNIT.	VR. PARCIAL

ADMINISTRACIÓN	\$	
IMPREVISTOS	\$	
UTILIDADES	\$	
IVA/UTILIDAD	\$	
TOTAL	\$	=====

BALANCE DEL ANTICIPO

VALOR ANTICIPO:		\$	
VALOR AMORTIZADO ACTAS ANTERIORES:	\$		
VALOR A AMORTIZAR ESTA ACTA:	\$		
SALDO POR AMORTIZAR:	\$		
SUMAS IGUALES	\$		\$

BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO

VALOR TOTAL PACTADO		\$	8.803.600
VALOR ADICION		\$	4'400.000
PAGOS ANTERIORES	\$	13.203.600	
VALOR PAGO ESTA ACTA	\$	0.0	
SALDO DEL CONTRATO	\$	0.0	
SUMAS IGUALES	\$	13.203.600	\$ 13.203.600

OBSERVACIONES:

Mediante modificatorio No. 001 a la carta de aceptación No. 001 de 2024 celebrado entre la Corporación Autónoma Regional del Quindío e IGNIWEB S.A.S., se realizó la modificación del plazo de ejecución y al valor total del contrato quedando así: 515 días y \$ 13.203.600 respectivamente. Igualmente se aclara que para la presente acta no se realiza ningún pago toda vez que el total del contrato ya fue pagado.

Como supervisor dejo constancia que el mencionado contratista presentó la certificación de aportes a la seguridad social y aportes parafiscales.

Entidad en donde se realiza el pago:	N/A	Valor total del aporte	N/A
Planilla No.	N/A	SALUD	N/A
Periodo cotizado	N/A	PENSIÓN	N/A
		ARL	N/A
Fecha de pago	N/A		

	<p align="center">CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO PROCESO: JURÍDICO DOCUMENTO: ACTA DE TERMINACIÓN DE LA EJECUCIÓN Y PAGO FINAL CONTRATOS SECOP II</p>		
Versión: 01	Fecha: 01 de septiembre de 2021	Código: FO-J-20	Página 6 de 6

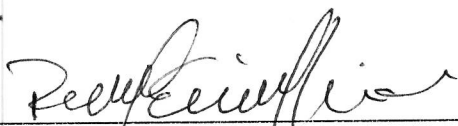
El recibo de la obra, bien o servicio no releva al contratista de sus responsabilidades y obligaciones a que hace referencia el contrato y a las establecidas en las normas legales vigentes.

Exceptuando los contratos de Prestación de Servicios y contratos de Compraventa, esta acta queda sujeta a la realización de la liquidación, la cual debe surtir en el plazo previsto en el contrato, o en su defecto, en el señalado en la ley.

En el tiempo transcurrido para la presentación de este informe, no se materializó ninguno de los riesgos previstos para la ejecución del contrato.

(Describir otras observaciones)

La fecha de suscripción de la presente acta se encuentra supeditada a la fecha de publicación y aprobación en la plataforma SECOP II.



Nombre: Richard Edwin Camarillo Osorio
Supervisor
No. de Identificación: 18493691

CERTIFICACIÓN DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES

Los suscritos representante Legal y Contador Público, de la empresa IGNIWEB S.A.S. identificada con NIT 900.518.746-5, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio de Armenia certificamos bajo gravedad de juramento la empresa ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 828 de 2003. ✓

Dada en Armenia, Quindío, al día doce (25) del mes de agosto de 2025. ✓

Fabian E Acosta C ✓

FABIAN ELIECER ACOSTA CUBILLOS
REPRESENTANTE LEGAL
CC 9.738.956 ✓

Alejandra María Prada Castaño ✓

ALEJANDRA MARIA PRADA CASTAÑO
CONTADOR PUBLICO
CC 1094917505 ✓
TP 190733-T ✓



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201



Alejandra Maria Prada Castaño

191744

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse
al PBX: 644 44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de
Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogota D.C



www.idb4s.com

mundo digital

Adjunto Fotocopia de la Tarjeta Profesional No.190733-T, para soportar certificado de parafiscales de la empresa IGNIWEB S.A.S.

Se expide a los 25 días del mes de Agosto del año 2025

Alejandra Maria Prada Castaño

ALEJANDRA MARIA PRADA CASTAÑO
CONTADOR PÚBLICO
TP 190733-T

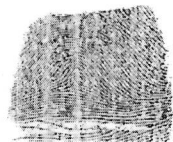


Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 1.094.917.505
PRADA CASTAÑO
APELLIDOS
ALEJANDRA MARIA
NOMBRES

Alejandra M. Prado
FIRMA



IMPRESION DEDILLO

FECHA DE NACIMIENTO 04-DIC-1990
ARMENIA
(QUINDIO)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.56

ESTATURA

O+

G.S. RH

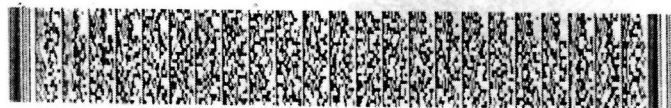
F

SEXO

23-ENE-2009 ARMENIA

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARNEL SANCHEZ TORRES



P 2603100 00159535-F-1094917505-20090619

0012627360A 1

24880133



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



Certificado No:

064E009790F5B094

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **ALEJANDRA MARIA PRADA CASTAÑO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1094917505 de ARMENIA (QUINDIO) Y Tarjeta Profesional No 190733-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 6 días del mes de Junio de 2025 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL (E)

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

INFORME CONSOLIDADO PARA LA CORPORACIÓN REGIONAL AUTÓNOMA
DEL QUINDÍO

DATOS DEL CONTRATO

NÚMERO DEL CONTRATO	Carta de aceptación No 001-2024
CONTRATISTA	Igniweb S.A.S
NIT	900.518.746-5
OBJETO: “Prestación del servicio de hosting para la página web de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.”	

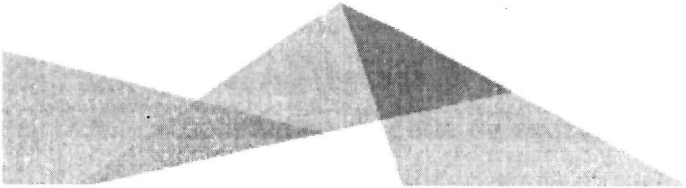
DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	Richard Edwin Camarillo Osorio
DEPENDENCIA	Oficina Asesora de Planeación

EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Una vez firmada el acta de inicio, se procede a cumplir con las obligaciones contraídas por parte de nuestra empresa, iniciando con una reunión el 04 de marzo de 2024 con el supervisor Richard Edwin Camarillo Osorio en las instalaciones de la CRQ (detalles Acta FO-D-01) cuyo objetivo principal era conocer la página web y el subdominio a migrar a nivel técnico , obtener contraseñas y realizar una planeación buscando realizar el trabajo de la mejor manera posible y sin afectar a la entidad, en el trabajo realizado se relaciona el cumplimiento de los siguientes requerimientos técnicos solicitados por la entidad:

1. Prestar el servicio de alojamiento de la página web de la Corporación Autónoma Regional del Quindío y sus subdominios, así como también, de ser requerido, la migración funcional del 100% del portal web:



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

www.crq.gov.co y sus demás portales (subdominios) y bases de datos garantizando la configuración y el correcto funcionamiento de la página, aplicativos, links, servicios y todo el contenido alojado en el hosting actual. Los costos en que incurra el proceso de migración como mano de obra, traslados, licencias de software, hardware, insumos y demás necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sitio web durante la ejecución del contrato, correrán por cuenta del contratista y por lo tanto no tendrán un costo adicional para la CRQ.

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, cuenta con el hosting para el correcto funcionamiento del portal web, sus subdominios y bases de datos como se evidencia en la **Imagen 1, 2 y 3.**

Imagen 1

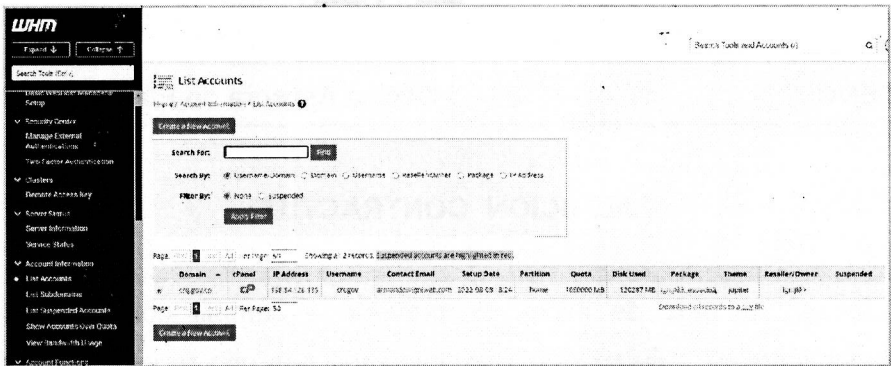
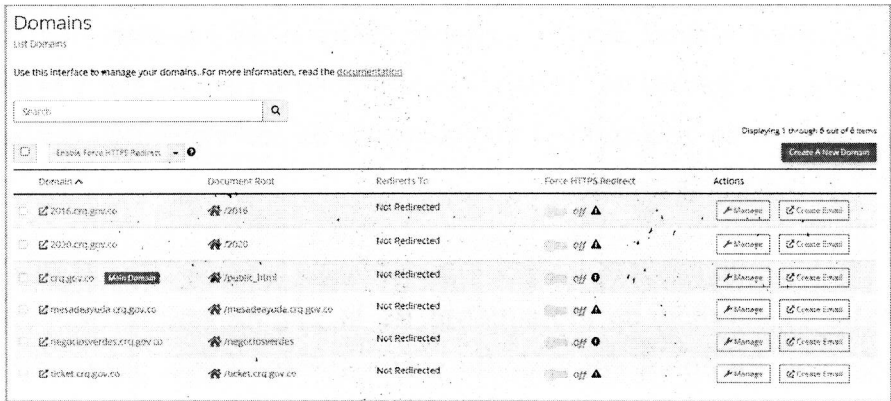


Imagen 2



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Imagen 3

Current Databases			
<input type="text" value="Search"/> <input type="button" value="Go"/>			
Database	Size	Privileged Users	Actions
crqgov_gpi	133.59 MB	crqgov_gpi@crq.gov.co	☒ Rename ☐ Delete
crqgov_w33b113	823.32 MB	crqgov_w33b113@crq.gov.co	☒ Rename ☐ Delete
crqgov_wp658	753.94 MB	crqgov_wp658@crq.gov.co	☒ Rename ☐ Delete
crqgov_wp93	6.6 MB	crqgov_wp93@crq.gov.co	☒ Rename ☐ Delete

2. Prestar el servicio de soporte 24 horas al día x 7 días a la semana x 365 días, ya sea en sitio, virtual o vía telefónica sin límite de incidencias u horas de servicio.

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, todas las solicitudes de soporte recibidas hasta la fecha han sido gestionadas de manera efectiva. Se ha garantizado un servicio de soporte ininterrumpido las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Las respuestas a las solicitudes de soporte han cumplido con los tiempos establecidos en el contrato. Ver Imagen 4.

Imagen 4

Identificador
[COLCERT IN-0207- 2861]

16/02/2024 INFORME DE DETECCIÓN DE ATAQUE CIBERNÉTICO DE TIPO DEFACEMENT

Objetivo:

Reporte de detección de presunto ataque cibernético de tipo Defacement ejecutado en un subdominio de la entidad: Corporación Autónoma Regional del Quindío.

Método de detección:

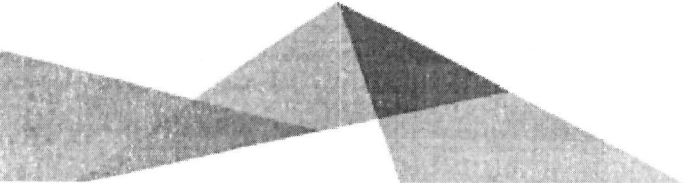
Dentro de las actividades realizadas por el COLCERT se encuentra el monitoreo de fuentes abiertas con el objetivo de identificar presuntas afectaciones a las entidades de gobierno.

Descripción:

Mediante el monitoreo de fuentes abiertas que realiza diariamente el COLCERT se detecta la publicación de un supuesto ataque de tipo Defacement al dominio crq.gov.co, perteneciente a la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

URL Afectada:

https://crq.gov.co/wp-content/uploads/2024/02/index.jpg

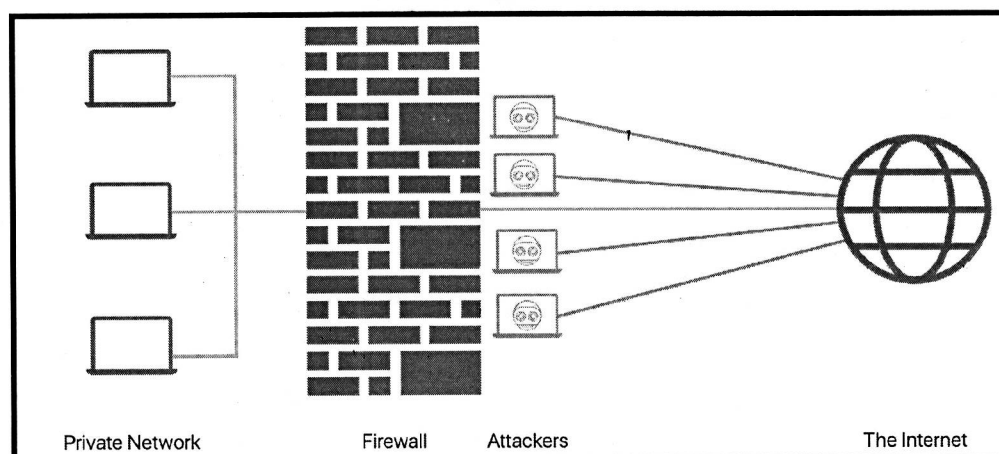


Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
 Oficina. 606 745 1042
 Info@igniweb.com / www.igniweb.com
 Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

- Realizar la implementación de mecanismos de seguridad de la información para evitar hackeos a la página web de la entidad tales como inyección de código, ataques por robots, denegación de servicio y demás tipos de inclusión no autorizadas y así como salvaguardar la información contenida en el mismo (servicio incluido de firewall).

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, realiza configuración en cloudways Firewalls basados en proxy, como se muestra en la **Imagen 5** y la **Imagen 6**.

Imagen 5

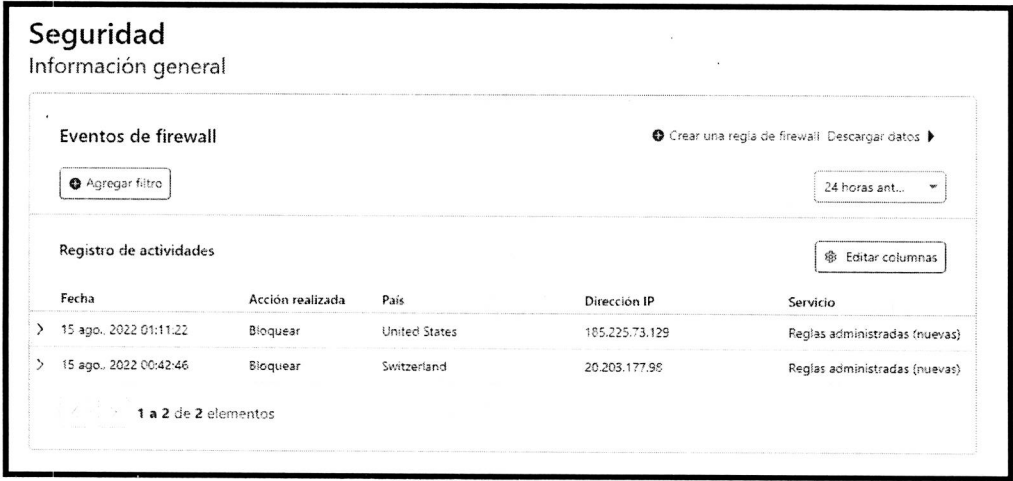


Se sitúan entre los clientes y los servidores. Los clientes se conectan al firewall, y este inspecciona los paquetes salientes, tras lo cual creará una conexión con el destinatario previsto (el servidor web). Del mismo modo, cuando el servidor web intenta enviar una respuesta al cliente, el firewall intercepta esa petición, inspecciona los paquetes y, a continuación, entregará esa respuesta en una conexión independiente entre el firewall y el cliente. Un firewall basado en proxy impide de forma efectiva la conexión directa entre el cliente y el servidor.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

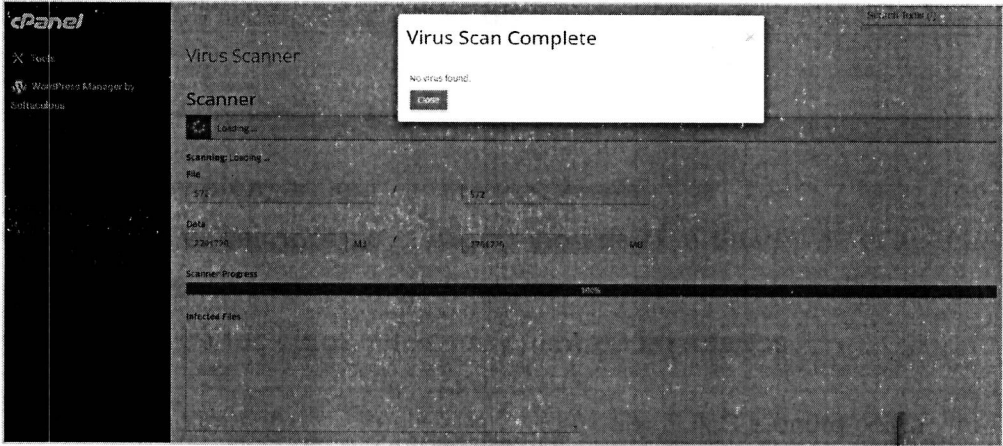
Imagen 6



4. Realizar la revisión, análisis y depuración de virus, spam y todo tipo de amenazas en el servidor de la página web de la entidad y en el aplicativo de la misma, incluyendo limpieza, desinfección, reparación y actualización de los sitios que se encuentren infectados.

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, ejecuta esta tarea mediante herramientas especializadas determinando que los archivos se encuentran limpios y sin problemas como lo muestra el scan ejecutado, por lo tanto no se requiere ninguna otra acción, como se evidencia en la Imagen 7.

Imagen 7



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
 Oficina. 606 745 1042
 Info@igniweb.com / www.igniweb.com
 Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

5. Garantizar un espacio mínimo de 1000 GB de almacenamiento para el hosting (tipo SSD).

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, otorga por medio del servidor un espacio ilimitado para el almacenamiento como se muestra en la **Imagen 8** adicionalmente todos los servidores namecheap proporcionan alojamiento rápido, confiable y seguro, gracias a nuestra red Juniper/Cisco. Aquí ejecutamos servidores especiales de alta potencia, Dell PowerEdge con 56 CPU de Xeon Core y RAID 6 Pure SSD.

Imagen 8



6. Garantizar un mínimo el File Usage en 500.000 (inodos).

Esto se garantiza debido a que el servidor actual tiene un límite de general de 1.200.000 inodos cada cuenta de cpanel por arquitectura cuenta con un límite de 300.000 inodos nosotros usamos actualmente para la corporación 4 cuentas de cpanel una para el sitio de crq y otras 3 para las copias de seguridad sumando así 1.200.000 inodos como se muestra a continuación.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

General Information

Current User

crqgov (crq.gov.co)

Primary Domain

crq.gov.co

Shared IP Address

198.54.126.139

Home Directory

/home/crqgov

Last Login IP Address

190.255.42.26

Theme

jupiter

Server Information

Statistics

Alias Domains

0 / 0

Addon Domains

0 / 0

File Usage

174,903 / 300,000 (58.3%)

General Information

Current User

backupcrq1 (backupcrqigniweb.co...)

Primary Domain

backupcrqigniweb.com

Shared IP Address

198.54.126.136

Home Directory

/home/backupcrq1

Last Login IP Address

190.66.124.172

Theme

jupiter

Server Information

Statistics

Alias Domains

0 / 0

Addon Domains

0 / 0

File Usage

315 / 300,000 (0.1%)



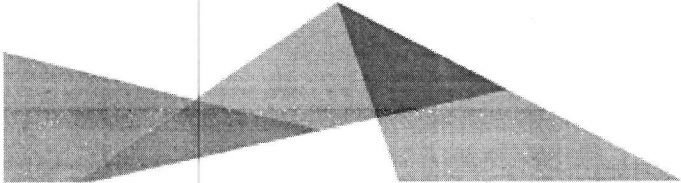
Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

General Information	
Current User	backuppcrq2 (backuppcrqigniweb2.co... ▾)
Primary Domain	backuppcrqigniweb2.com ↗
Shared IP Address	198.54.126.136
Home Directory	/home/backuppcrq2
Last Login IP Address	190.66.124.172
Theme	jupiter
Server Information	>
Statistics	
Alias Domains	0 / 0
Addon Domains	0 / 0
File Usage	304 / 300,000 (0.1%)

General Information	
Current User	backuppcrq3 (backuppcrqigniweb3.co... ▾)
Primary Domain	backuppcrqigniweb3.com ↗
Shared IP Address	198.54.126.136
Home Directory	/home/backuppcrq3
Last Login IP Address	190.66.124.172
Theme	jupiter
Server Information	>
Statistics	
Alias Domains	0 / 0
Addon Domains	0 / 0
File Usage	304 / 300,000 (0.1%)

Como aclaración los inodos son estructuras de datos en sistemas de archivos Unix que almacenan metadatos sobre archivos y directorios los inodos no es algo de lo que deba preocuparte en términos de funcionamiento, seguridad o rendimiento de tu sitio web.

7. **Garantizar el adecuado uso de CPU y memoria de manera que se permita el correcto acceso, estabilidad y funcionamiento de las páginas/aplicativos alojadas en el hosting. (Memoria RAM mínimo 12 GB).**



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, deja el servidor configurado con 12Gb de memoria física, el servidor cuenta con la memoria RAM solicitada como se muestra a continuación en la **Imagen 10, 10.1**:

Imagen 10

Server Status

Server Information

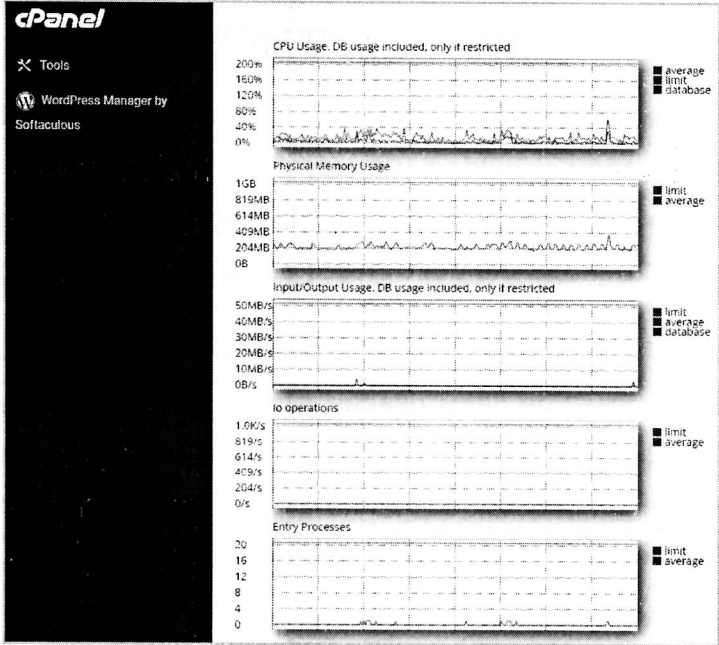
Service Status

Account Information

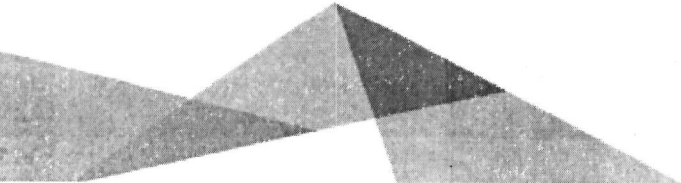
Current Memory Usage

	total	used	free	shared	buffers	cached
Mem:	131751956	127148992	4602964	14926008	14582156	64411932
-/+ buffers/cache:		48154904	83587052			
Swap:	7999484	0	7999484			
Total:	139751440	127148992	12602448			

Imagen 10.1 (uso de la CPU)

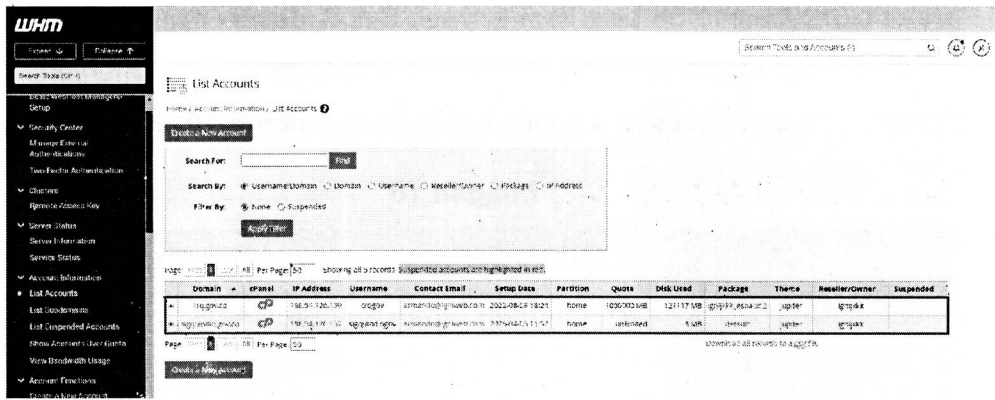


Es importante aclarar que el uso de esta memoria de 12GB es exclusivo para la cuenta de la CRQ y sigquindio, como se muestra a continuación en la **Imagen 11**.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Imagen 11



Esta es la razón porque la velocidad del sitio es tan buena.

8. **Garantizar el almacenamiento de los aplicativos web alojados, la información, compatibilidad (Versión PHP, bases de datos usadas, etc.), sostenibilidad y funcionamiento de la página web y demás aplicativos alojados las 24 horas del día durante el plazo de ejecución del contrato.**

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, valida la compatibilidad con Versión PHP, bases de datos usadas, etc como se muestra en la **Imagen 12**; adicionalmente se acuerda con el supervisor el canal de comunicación el cual se consigna en el acta de reunión de seguimiento al proyecto y se configura el servidor para cumplir con este requerimiento.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

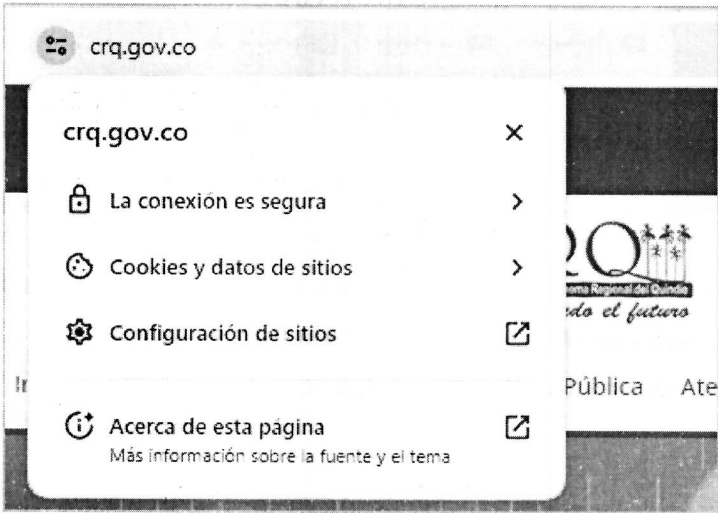
Imagen 12

cPanel	
Tools	
WordPress Manager by Softaculous	
Server Information	
Server Information	
Item	Detail
Hosting Package	espacio2
Server Name	host11
cPanel Version	110.0 (build 17)
Apache Version	2.4.58
MySQL Version	10.6.16-MariaDB-log
Architecture	x86_64
Operating System	Linux
Shared IP Address	198.54.126.139
Path to Sendmail	/usr/sbin/sendmail
Path to Perl	/usr/bin/perl
Perl Version	5.10.1
Kernel Version	2.6.32-694.3.5.el6.x86_64

9. Garantizar los certificados SSL para la página (dominio y todos los subdominios que se tengan creados).

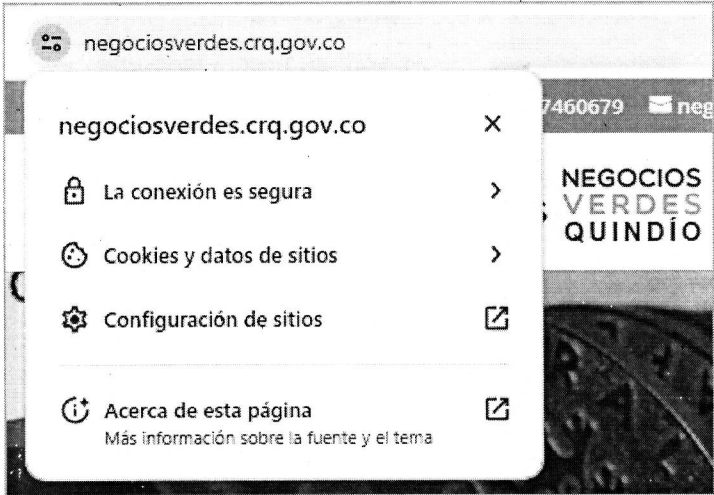
Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, configura los SSL los cuales se renuevan de manera automática para la página el subdominio con el nuevo servidor como se muestra en la Imagen 13 y la Imagen 14.

Imagen 13



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Imagen 14



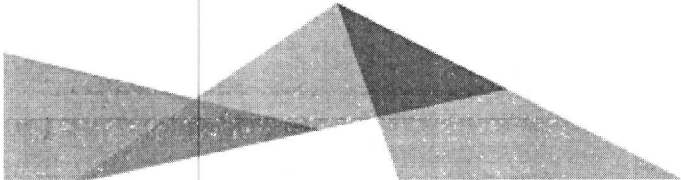
10. Garantizar que el uso o tráfico de red sea ilimitado (Banda Ancha).

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, garantiza el uso o tráfico ilimitado como se muestra en la Imagen 15.

Imagen 15



11. Garantizar el servicio y realizar las copias de seguridad o backup de todos los aplicativos web, configuraciones, archivos y bases de datos alojados en el hosting (Backups diarios, quincenales y mensuales).



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, utiliza el CPANEL la generación de copias de seguridad, como se muestra en la **Imagen 16.1** y se trabajará de manera manual la generación de estas copias semanales, quincenales y mensuales como se evidencia en la **Imagen 16.2**, estas copias se guardan en 3 cuentas de cpanel diferentes para mayor seguridad, además las copias diarias nuestro proveedor nos da respaldo de ellas hasta de 3 días atrás como se evidencia en la **Imagen 16.3**.

Imagen 16.1

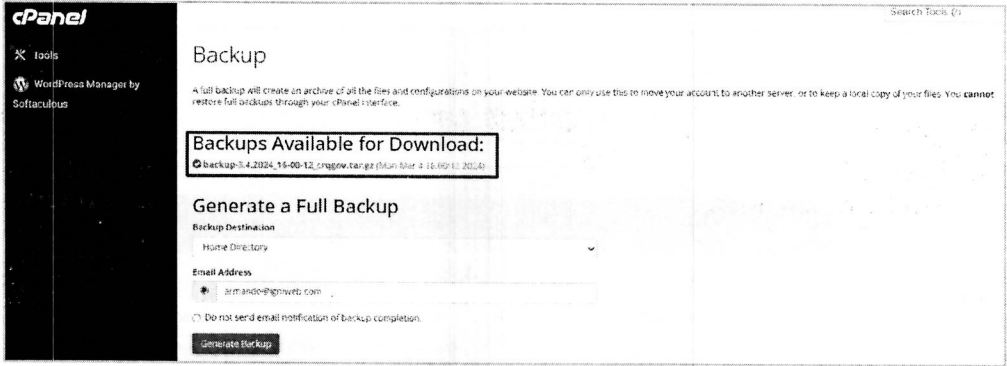
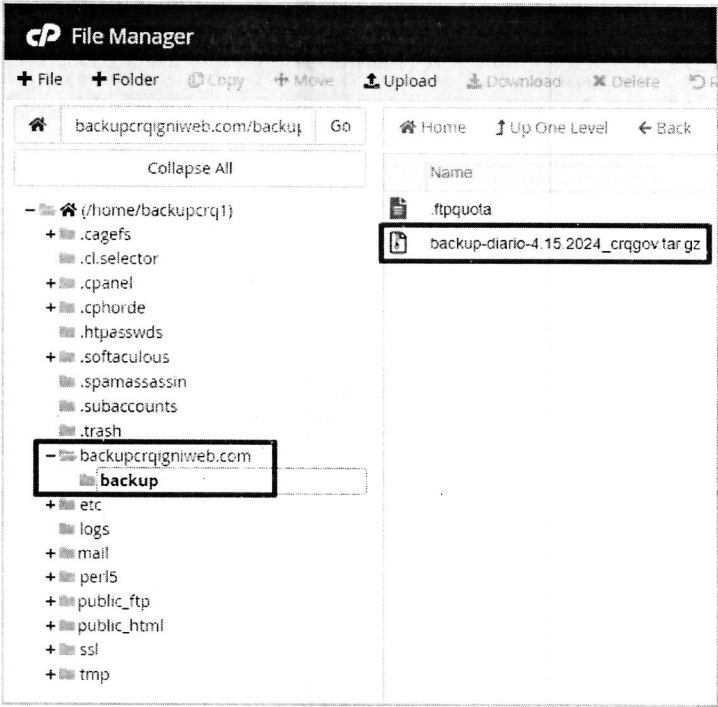
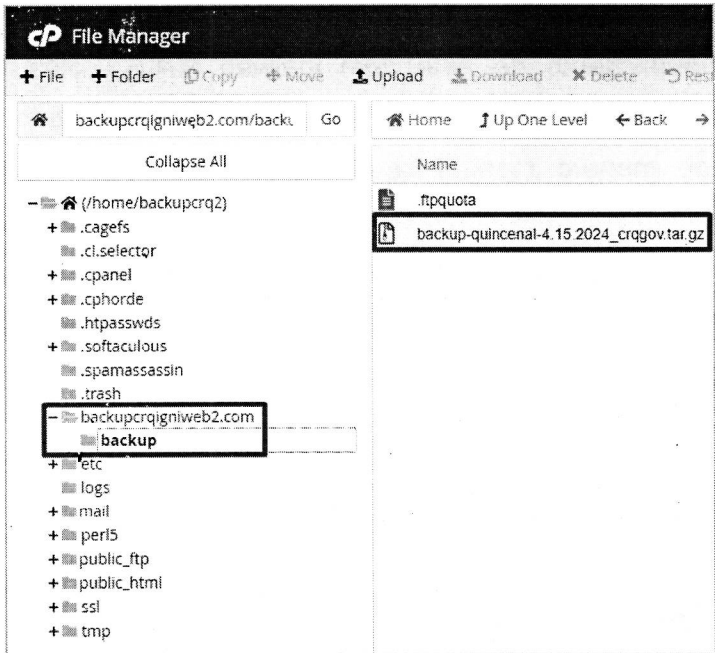
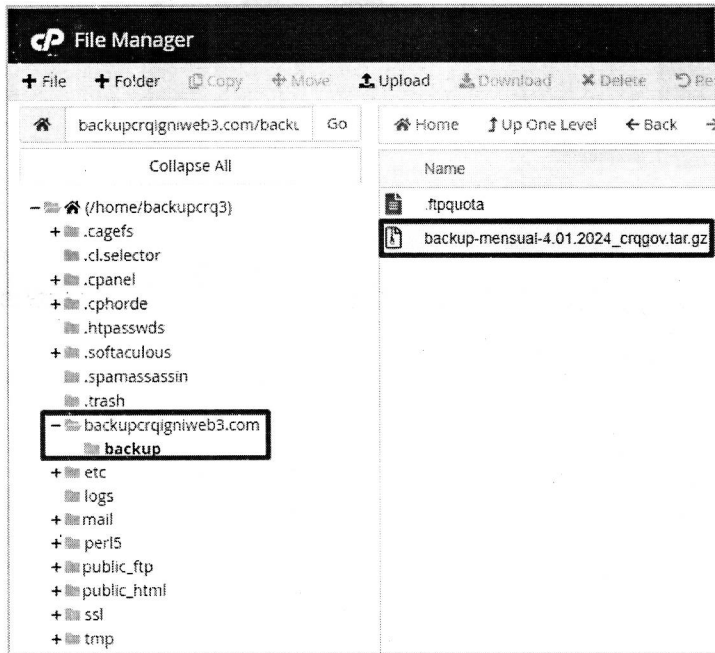


Imagen 16.2



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Imagen 16.3

Do you have server backups?

Yes, each server data is backed up once every 3-7 days depending on the account type and server specification. We would like to note that these backups are made for **server restoration purposes only**. It is your responsibility to maintain local copies of the web content and information of your site. We offer the following backup options:

- The Backup/Restore feature is included in cPanel with each hosting plan, and you can use this tool to back up your files.
- We offer AutoBackup, which is a cPanel plugin that allows customers with Premium and Business Hosting to retrieve a full cPanel backup right away.

If data loss occurs, we will attempt to recover the data free of charge for the client. If the hosting service was suspended or terminated, we will attempt to recover the data from the most recent archive for a \$15.00 service fee.

Updated
10/10/2023

Viewed
66383 times

12. Garantizar el uso de servicios de FTP para publicación remota.

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S configura en el CPANEL las cuentas ftps como se muestra en la Imagen 17 y la Imagen 18.

Imagen 17

Tools

WordPress Manager by Softaculous

Special FTP Accounts

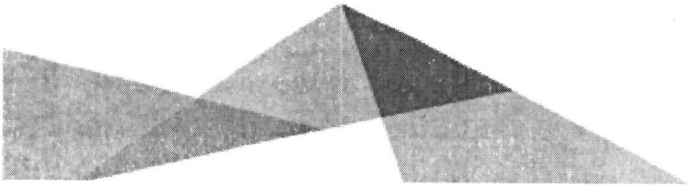
Special FTP Accounts are linked to administrative aspects of your hosting account and cannot be deleted. For more information, read the documentation.

Type	Log In	Path	Usage / Quota	Actions
	crqgov	/home/crqgov	120264 / 1050000 KB	Configure FTP Client

Manual Settings

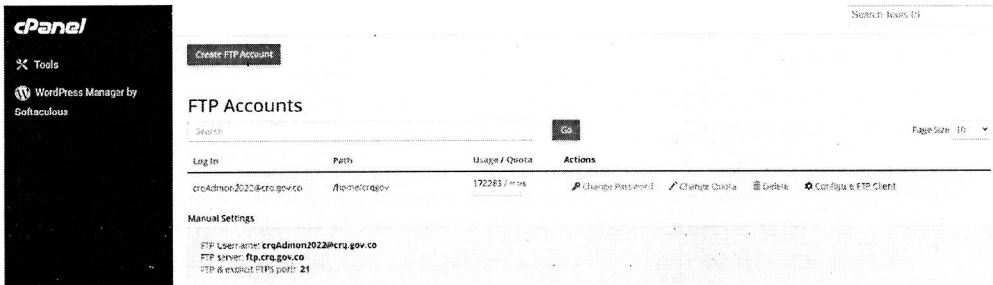
FTP Username: **crqgov**
 FTP server: **ftp.crq.gov.co**
 FTP & explicit FTPs port: **21**

Adicionalmente se crea una cuenta FTP de administrador con acceso al menú raíz del hosting y se envían datos al supervisor del contrato mediante email.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
 Oficina. 606 745 1042
 Info@igniweb.com / www.igniweb.com
 Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

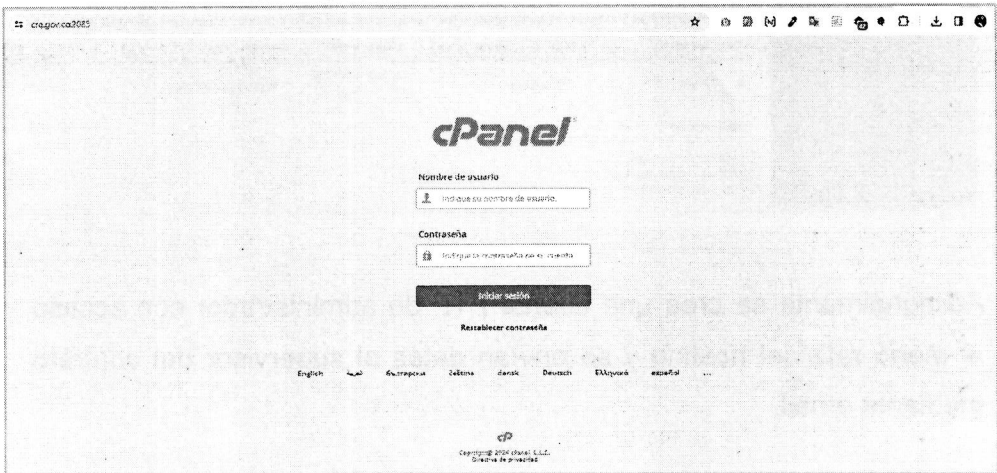
Imagen 18



13. Garantizar el servicio de administrador panel de control (Para archivos, bases de datos, dominios, software, avanzada, correos electrónicos, métricas, seguridad, preferencias y demás que permitan administrar el contenido del portal).

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, envía los datos de acceso al Cpanel al supervisor y mediante las siguientes Imágenes 19, 20 y 21 se puede apreciar dicho servicio de administración frente a archivos , bases de datos , dominios , etc

Imagen 19



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Imagen 20

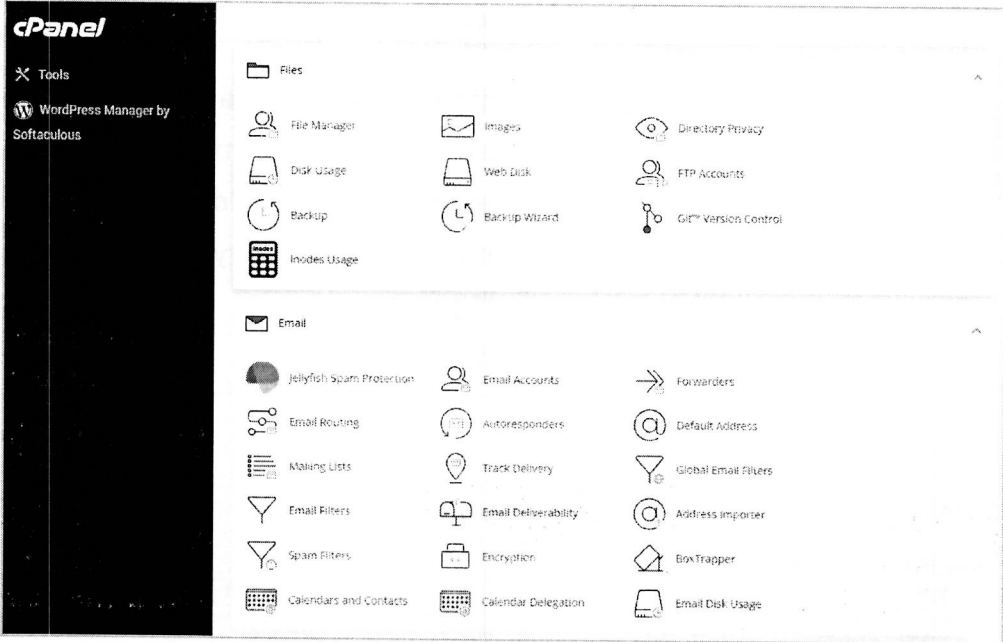
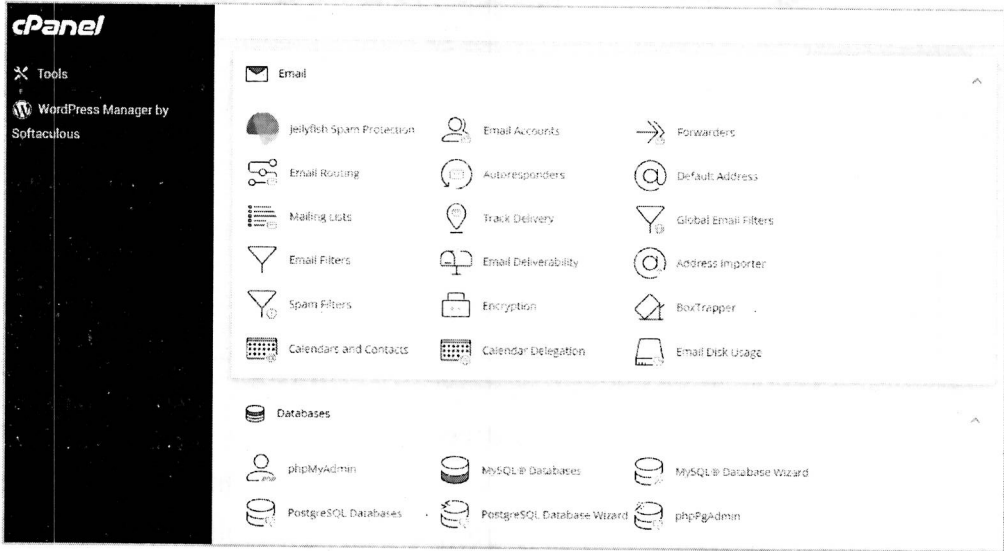


Imagen 21



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
 Oficina. 606 745 1042
 Info@igniweb.com / www.igniweb.com
 Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

14. El servicio ofrecido debe contar con Cpanel licenciado para administración 100 % del sitio las 24 horas del día, todos los días durante el tiempo de ejecución del contrato (WHM cpanel).

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, envía acceso a el Cpanel para el administrador a el supervisor del contrato mediante email y se garantiza el acceso sin inconvenientes a dicho Cpanel durante el tiempo de ejecución del contrato como se muestra en la imagen 22 y 22.1

Imagen 22 WHM

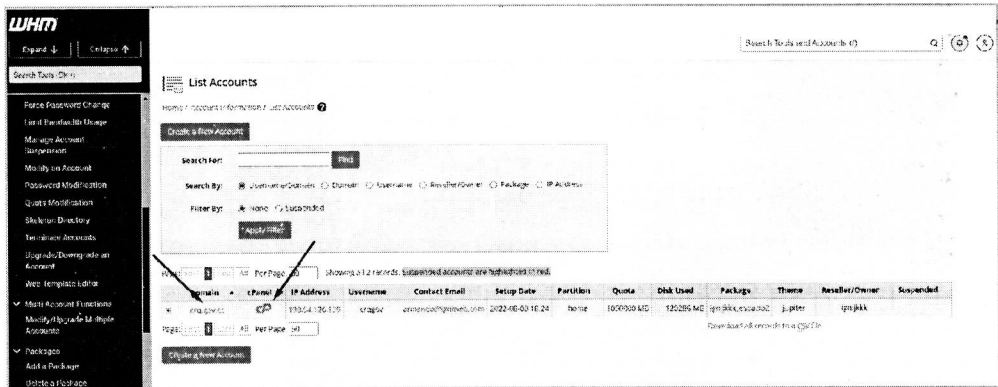
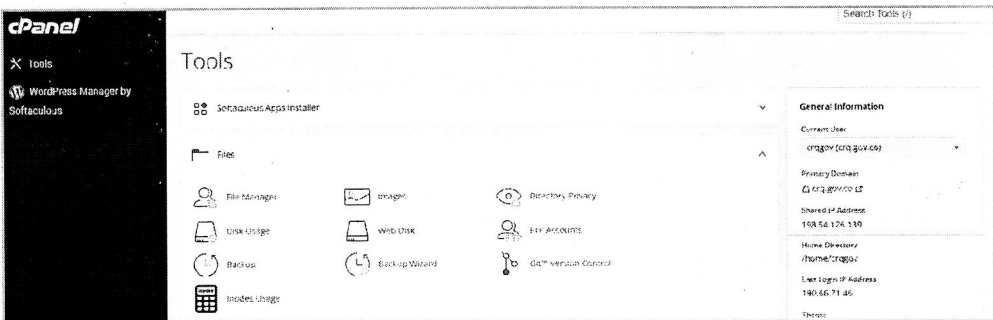
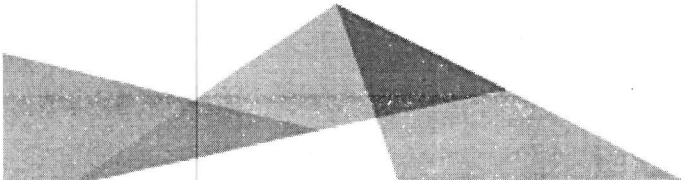


Imagen 22.1



15. El servicio ofrecido debe contener herramientas incluidas para la realización de tareas de soporte, Cpanel, phpMyAdmin, sistema gestor (manejador) de bases de datos y copias de seguridad para restauración completa del portal.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, ofrece las herramientas para la realización de tareas de soporte como lo son el Cpanel como se muestra en la **Imagen 23**, PHPmyadmin como se muestra en la **Imagen 24**, Sistema gestor de base de datos como se muestra en la **Imagen 25** y Gestor de copias de seguridad para restauración completa del portal como se muestra en la **Imagen 26**.

Imagen 23

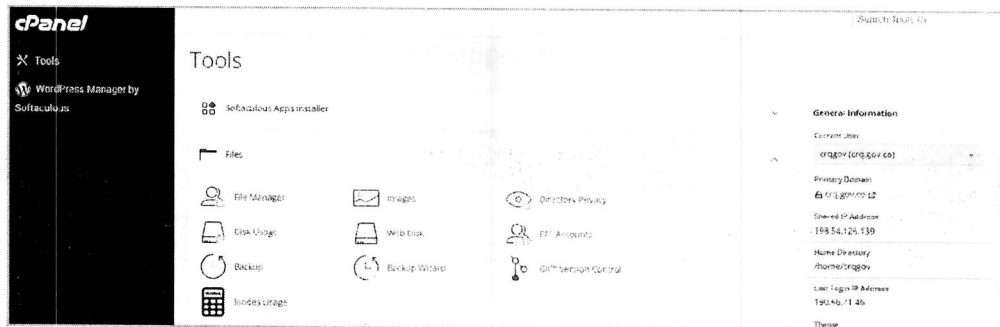


Imagen 24

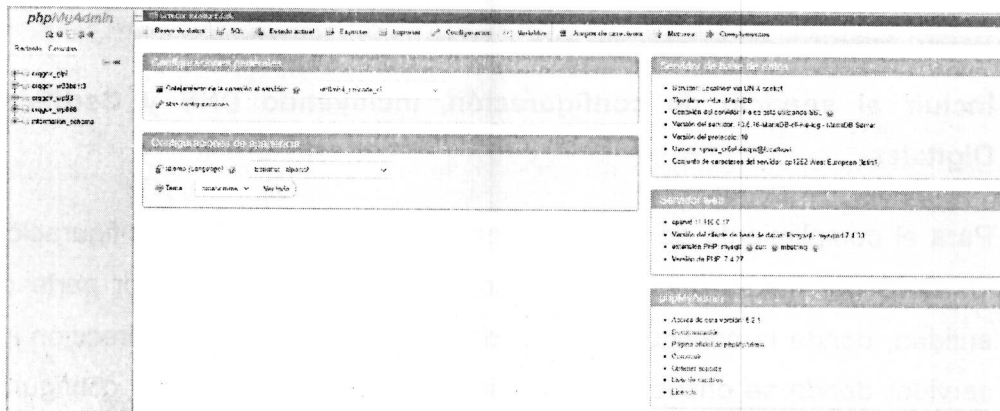


Imagen 25

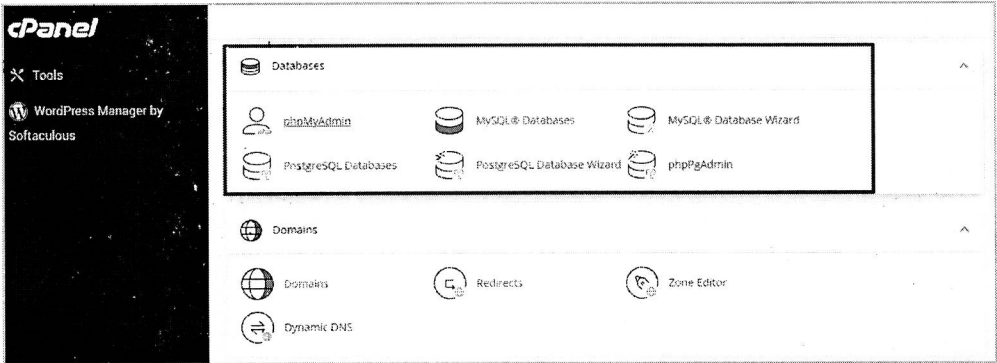
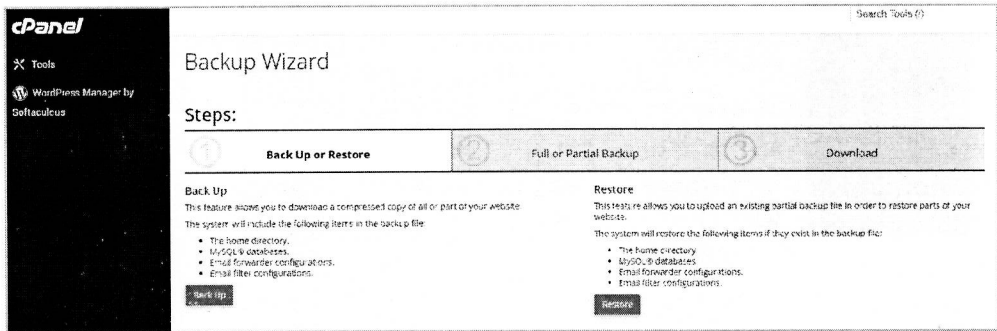


Imagen 26



16. Incluir el servicio de configuración, incluyendo DNS y Certificados Digitales.

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, realizó la configuración de los DNS por medio del cloudflare con la cuenta entregada por parte de la entidad, donde la configuración quedó apuntando a la nueva dirección ip del servidor donde se encuentra el hosting actualizando los DNS y configurando los certificados digitales como se muestra en la Imagen 27 y la Imagen 28.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Imagen 27

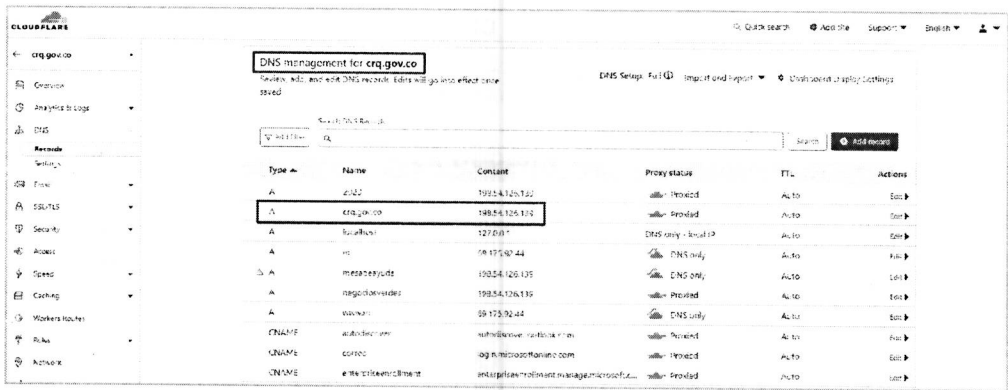
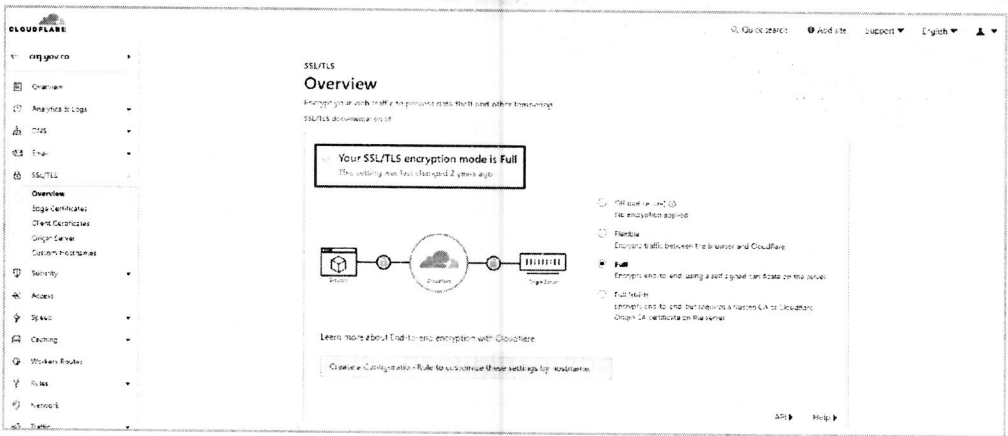


Imagen 28

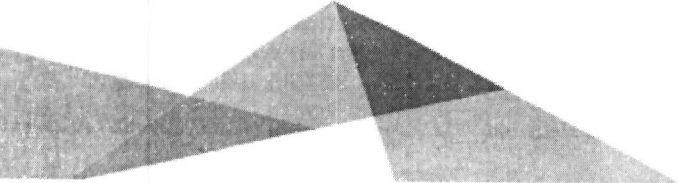


El servicio quedó configurado y como resultado las siguiente páginas se encuentran funcionando correctamente:

<https://negociosverdes.crq.gov.co/>

<https://crq.gov.co/>

17. Para los niveles de atención y tiempos de respuesta el proveedor deberá contar con el servicio de soporte que permita la atención y recepción de requerimientos de manera telefónica, vía email, chat o personalizada, sin que se genere ningún costo adicional para la CRQ; además deberá atender y resolver los requerimientos de la entidad con una disponibilidad de 7X24X365 y un tiempo de respuesta máximo de 30 minutos.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, cuenta con una mesa de ayuda brindada por la empresa <https://soporte.igniweb.com/> donde se deberá crear el usuario y crear los ticket cuando se requiera soporte según el contrato firmado. Ver **Imagen 29**.

Imagen 29



18. Garantizar el 100% de compatibilidad con el sistema gestor de contenidos “WordPress”.

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, realiza la revisión del sistema gestor de contenido para garantizar que sea 100% compatible como se evidencia el funcionamiento del sitio en la **Imagen 30** y la **Imagen 31**.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Imagen 30



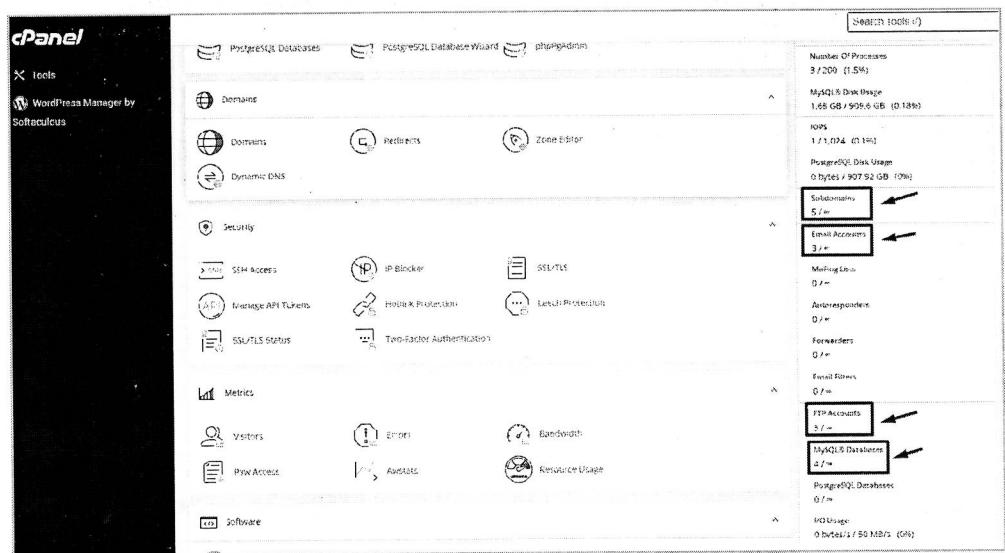
Imagen 31



19. El hosting debe contar con la capacidad de crear un número ilimitado de:
- Cuentas FTP.
 - Bases de Datos (MySQL – Postgres).
 - Subdominios.
 - Correos.

Para el cumplimiento de este ítem Igniweb S.A.S, realizó la configuración, se evidencia que el hosting cuenta con la capacidad ilimitada requerida, como se muestra en la **Imagen 32**.

Imagen 32

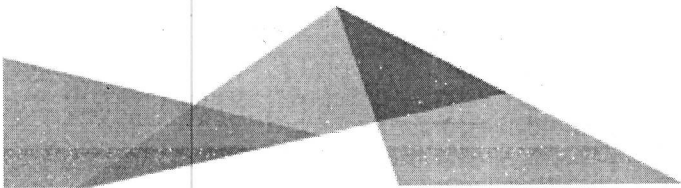


Finalmente se entregan el sitio principal y el subdominio trabajando con normalidad y con muy buenas capacidades para el correcto funcionamiento de las páginas web de la entidad

<https://negociosverdes.crq.gov.co/>

<https://crq.gov.co/>

Nota: todos los soportes se manejaran mediante la mesa de ayuda brindada por la empresa <https://soporte.igniweb.com/> donde se deberá crear el usuario y crear los ticket cuando se requiera soporte según el contrato firmado en caso de contacto se atenderan por el ingeniero Fabian Acosta a el correo fabian@igniweb.com o a el celular 3173548433



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

DECLARACIÓN DEL CONTRATISTA

Manifiesto que he dado cumplimiento total a las obligaciones derivadas del contrato y que las actividades descritas en el presente informe corresponden de manera fidedigna a las labores efectivamente desarrolladas durante el período indicado. Declaro, bajo mi responsabilidad, que la información aquí consignada es veraz y constituye soporte suficiente para certificar el cumplimiento integral del objeto contractual.

Expresamos nuestro agradecimiento por la confianza depositada y por la oportunidad de participar en este importante proyecto, cuya ejecución hemos concluido con compromiso y dedicación, quedando atentos a futuras colaboraciones.

Se suscribe el diecinueve (19) de julio de 2025

Fabian E Acosta C

Fabian Acosta Cubillos

CC 9738956

Representante legal IGNIWEB S.A.S

CONTRATISTA

Recibido a satisfacción

Richard Edwin Camarillo Osorio
Supervisor

Oficina Asesora de Planeación

Corporación Autónoma Regional del Quindío

CONTRATANTE



Asesor Comercial: (+57) 301 786 2011
Oficina: 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

<IGNIWEB>

Soluciones integrales para el mundo digital.



INFORME DE TICKETS

CRQ

2025

20 de Agosto



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Tabla de contenido

1. Introducción
2. Tickets de soporte
 - 2.1 Problemas con la página Web y acceso al administrador de WordPress
 - 2.2 Lentitud en panel de administración
 - 2.3 Error de Timeout en CRQ
 - 2.4 Lentitud en la página Web y administrador
 - 2.5 Timeout página Web y administrador
 - 2.6 Error de acceso a página Web y cPanel
 - 2.7 Problemas con acceso a página Web y cPanel
 - 2.8 Página Web bloqueada
 - 2.9 Página Web CRQ suspendida
 - 2.10 Página Web CRQ fuera de servicio
 - 2.11 Error de tiempo de espera en sigquindio.gov.co
 - 2.12 Acceso a la cuenta de Cloudflare
 - 2.13 Copias de seguridad CRQ
 - 2.14 Lentitud en la página y administrador (ticket independiente de #4 y #5)
 - 2.15 Problemas con acceso a la página Web y cPanel (reporte reiterativo)
 - 2.16 Página Web CRQ suspendida – cuenta bloqueada posteriormente
3. Conclusión



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Introducción

Este documento recopila **16 tickets de soporte** generados por el cliente CRQ entre 2023 y 2025, los cuales fueron atendidos por el equipo de soporte de Igniweb.

Aunque algunos tickets presentan nombres similares, fueron creados como casos separados en la mesa de ayuda, y por ello se documentan de manera individual.

El objetivo es organizar las incidencias, describir las tareas realizadas y dejar constancia de las acciones aplicadas por el soporte técnico.



IGNIWEB >

Soluciones Integrales para el mundo digital



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Tickets de soporte

Todos los tickets se registraron bajo la categoría Desarrollo y soporte, relacionados con problemas de:

- Disponibilidad del sitio web y cPanel.
- Lentitud y errores de timeout en WordPress.
- Suspensión o bloqueo de la cuenta.
- Inconvenientes de acceso a servicios externos (Cloudflare).
- Solicitud de respaldos.



IGNIWEB

Soluciones Integrales para el mundo digital



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201

Categoría	Tarea
Desarrollo y soporte	Problemas con la página Web y acceso al administrador de WordPress
	Lentitud en panel de administración
	Error de Timeout en CRQ
	Lentitud en la página Web y administrador
	Timeout página Web y administrador
	Error de acceso a página Web y cPanel
	Problemas con acceso a página Web y cPanel
	Página Web bloqueada
	Página Web CRQ suspendida
	Página Web CRQ fuera de servicio
	Error de tiempo de espera en sigquindio.gov.co
	Acceso a la cuenta de Cloudflare
	Copias de seguridad CRQ
	Lentitud en la página y administrador (ticket adicional)
	Problemas con acceso a la página Web y cPanel (reporte reiterado)
	Página Web CRQ suspendida – bloqueo reiterado

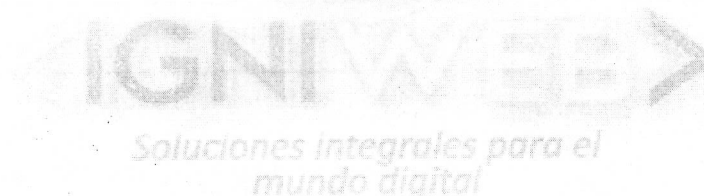
Conclusión

En total se generaron **16 tickets** durante el periodo 2023 – 2025.

Los principales problemas reportados fueron:

- Caídas del sitio web y cPanel.
- Errores de timeout en el administrador de WordPress.
- Consumo insuficiente de recursos en el hosting.
- Bloqueos y suspensiones del servicio.
- Inconvenientes con el acceso a Cloudflare y solicitud de respaldos.

El soporte de Igniweb gestionó cada incidencia realizando optimizaciones técnicas, ajustes de servidor y coordinación con el proveedor de infraestructura.



Asesor Comercial. (+57) 301 786 2011
Oficina. 606 745 1042
Info@igniweb.com / www.igniweb.com
Cra. 14 No. 15N - 39 / 2do Piso / Ofic.201