INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATISTA:	INTEGRACIÓN WEB S.A.S
No. CONTRATO:	0037-2025
OBJETO:	PRESTAR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ACTUALIZACIÓN, SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN Y AJUSTES BÁSICOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE TRAMITES AMBIENTALES - CITA, PARA LA VIGENCIA 2025, CON EL PROPÓSITO DE OPTIMIZAR, SOPORTAR Y MANTENER EL RENDIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA SOFTWARE DE LA ENTIDAD.
PERIODO DEL INFORME:	SEPTIMO – SOPORTE TERCER NIVEL ENTRE EL 25 DE AGOSTO Y EL 24 DE SEPTIEMBRE
N° DE PAGO:	7

No. 1	**OBLIGACION(ES) DEL CONTRATO:** **ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR:** 1. Apoyo al personal de soporte de segundo nivel de la Corporación para brindar asesoría y resolver inquietudes que presenten los funcionarios o contratistas de la Corporación y que no sean de conocimiento del soporte de tercer nivel. 2. Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el Sistema de gestión documental, siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. 3. Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema de PQRDS', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel.

	4. Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el Sistema de trámites ambientales (concesión de aguas superficiales, concesión de aguas subterráneas, permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas, permiso de vertimientos, permiso de ocupación de cauce, aprovechamiento forestal doméstico, aprovechamiento forestal persistente, aprovechamiento forestal único, permiso de emisiones atmosféricas, licencias ambientales), siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. 5. Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema de liquidación tarifa de evaluación - trámites ambientales', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. 6. Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema de Protección y vigilancia', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. 7. Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema de Seguimiento y control', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. 8. Atención, análisis y solución de los soportes que sean escalados por parte del soporte de primer nivel relacionados con el 'Sistema Sancionatorio Ambiental', siempre que el usuario presente inconvenientes para su respectiva operación y no pueda ser solucionado por el soporte de segundo nivel. 9. Refuerzo a capacitaciones para usuarios que operan el sistema cuando la Corporación así lo requiera.

No.	**ACTIVIDADES DESARROLLADAS** (adjuntar evidencias)
	1. Por soporte de tercer nivel se llevaron a cabo las siguientes actividades que se muestran en el documento adjunto 'Evidencias'. 2. Por servidor CITA 1: Se llevó a cabo las actividades que se mencionan en el archivo adjunto 'SOLICITUD ATENCION AL TICKET 21256 INGRESO A APLICACION CITA 1'. 3. Por Interoperabilidad: Se llevó a cabo las actividades que se mencionan en el archivo adjunto 'AVANCE DE ACTIVIDADES INTEROPERABILIDAD CITA 2 CON VITAL'.



FIRMA DEL CONTRATISTA