SABS - SISTEMA DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
Informe de Supervisión

Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca

1. GENERALIDADES

Informe No. 1-2026

Ciudad y fecha Informe: Cali - CALI, 23/04/2026

Nombre del Supervisor: GIRALDO SANCHEZ ALBERTO NOE

Tipo CONTRATO **Número** 637 **Año** 2026

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

Fecha de Inicio: 10 de marzo de 2026 **Fecha Terminación:** 09 de diciembre de 2026

Plazo inicial: Nueve (9) meses contados a partir de la firma del Acta de Inicio, sin exceder el 31 de diciembre de 2026.

Valor Inicial: $6,574,992,931.75 **Valor adicionales:** $0 **Valor Total:** $6,574,992,931.75

Valor pagado a la fecha: $660,132,775 **Saldo:** $5,914,860,156.75 **Valor Aportes:** $0

No Ultimo Contrato Adicional: 0 **Fecha del adicional:** **Tipo Adición:** Sin Tipo

2. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Contratista: ARQUITECSOFT S.A.S.

3. POLIZAS

Aseguradora	Amparo	Fecha fin del amparo
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES DEL PERSONAL CONTRATADO PARA LA EJECUCION DEL CONTRATO	09/12/2029
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	CALIDAD DEL SERVICIO	09/12/2027
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	09/06/2027

4. ACTIVIDADES

Actividad	Aspectos Relevantes	Unidad	Cant. Prog.	Cant. Ejec. Periodo	Cant. Ejec. Acum.	% Avance	Comentario avance
Consumo de Bolsa de horas		HORAS	3,610.87	0	0	0%	
Servicios en Oracle Cloud Infrastructure (OCI) para plataformas SAAS y PAAS de la entidad.		UNIDAD	9	1	1	11.11%	
Servicios de soporte sobre portales corporativos y micrositios de la entidad.		UNIDAD	9	1	1	11.11%	

Informe No. 1-2026
Ciudad y fecha Informe: CALI - CALI, 23/04/2026
Nombre del Supervisor: GIRALDO SANCHEZ ALBERTO NOE
Tipo CONTRATO **Número** 637 **Año** 2026

Servicios de soporte sobre plataformas o sistemas de Información propios de la entidad o de terceros y sobreplataformas del estado que son usadas en la entidad.		UNIDAD	9	1	1	11.11%	
Servicios de soporte sobre la Plataformas Propiedad De Cvc Desplegadas En El Modelo Paas (Plataforma Como Servicio) En Oracle Cloud Infrastructure (Oci).		UNIDAD	9	1	1	11.11%	
Servicios de soporte sobre la plataformas de la familia ARQ Business Suite en Oracle Cloud Infrastructure (OCI)), que Hacen Parte De La Prestación Del Servicio En Modalidad Saas (Software Como Servicio).		UNIDAD	9	1	1	11.11%	
Apoyo a la implementación de la política de GOBIERNO DIGITAL.		UNIDAD	9	1	1	11.11%	
Servicios de soporte sobre la plataformas PLIGA.		UNIDAD	9	1	1	11.11%	
Servicios de porveedor técnologíco de facturación electrónica		UNIDAD	9	1	1	11.11%	
Servicios de soporte para la Gestión de la seguridad de la información		UNIDAD	9	1	1	11.11%	
Administración del SERVICE DESK enmarcado en la gestión de tecnologías de la información y mesa de servicio integral para la prestación del SERVICE DESK asociado a las plataformas tecnologicas de la Entidad y al inventario de hardware y software administrado por la OTI		UNIDAD	9	1	1	11.11%	

5. INFORME GENERAL DE SUPERVISIÓN

Informe del periodo del 10 de marzo al 9 de abril de 2026.
SERVICIOS SAAS
Servicios para la plataforma ARQ, se mantiene el monitoreo del servicio SaaS, PaaS, IaaS.
Se incorpora el servicio para la infraestructura de PLIGA

Disponibilidad de los servidores alojados en el Cloud de Oracle.

Informe No. **1-2026**
Ciudad y fecha Informe: CALI - CALI, 23/04/2026
Nombre del Supervisor: GIRALDO SANCHEZ ALBERTO NOE
Tipo CONTRATO **Número** 637 **Año** 2026

Informe sobre el monitoreo de los servicios para todos los servidores.
Se entrega informe de monitoreo de los servicios contratados incluyendo los servicios para PLIGA.
Se reporta un incidente en un servidor, fue reiniciado y su servicios fueron estabilizados y se encuentra operando correctamente.

MESA DE SERVICIO INTEGRAL.
Se prestó el servicio presencial en la sede principal de Cali y en todas las sedes regionales durante 20 dias habiles, atendiendo 1982 casos.
Mayor número de casos de clasificación baja, con 73.86%.
Se presentaron 3 casos con nivel alto que no representan inactividad.

Sub tipo de caso y DAR o Área Números de Casos:
-Ejecución procesos para ajustes de datos: 536 casos
57 - DAR Centro Norte con 136
-Solicitud de Información General: 132 casos
51 - DGA con 21
-Consulta por aplicativo: 105 casos
52 - DAR Suroriente con 34
-Soporte en Windows: 91 casos
48 - DTA con 16
-Apoyo Videoconferencia: 73 casos
56 - DAR Norte con 22

La DAR Norte presenta mayor demanda con 211 casos registrados y atendidos.
Los funcionarios calificaron un total de 271 casos con una calificación de 99,52% para excelente.

Control de llamadas Mesa Principal
Se realiza Informe de balance de llamadas entrantes a la MESA PRINCIPAL, se consolida el análisis al comportamiento de las llamadas entre el 10 de marzo y el 09 de abril de 2026, con el fin de evaluar la dinámica de la demanda del servicio y la consistencia en el registro de la información operativa.

En términos generales, se identifica continuidad en la recepción de llamadas, lo que evidencia una demanda constante del servicio durante el periodo evaluado. Este comportamiento permite inferir que los canales de atención se mantuvieron habilitados y operativos, garantizando la disponibilidad del servicio para los usuarios.

SEGURIDAD INFORMÁTICA CORPORATIVA
Se realizó seguimiento a las peticiones que no cumplen políticas por; dominio, zona, IP de cliente y tipo, concluyendo:
Informe de los datos arrojados por el waf para determinar la cantidad de solicitudes que violan alguna de las reglas.
Se identifican 9 IP dentro de la lista blanca.
Se analizan los tipos de request que tienen más solicitudes que violan alguna política.

Informe No. 1-2026
Ciudad y fecha Informe: CALI - CALI, 23/04/2026
Nombre del Supervisor: GIRALDO SANCHEZ ALBERTO NOE
Tipo CONTRATO **Número** 637 **Año** 2026

Informe de 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 11,144 reportes de seguridad.
Se verifica despliegue del Cliente FORTIEDR en 856 equipos de cómputo
Se realiza seguimiento a eventos de seguridad reportados en el módulo FortiEDR.

POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.
Se desarrollaron e implementaron consultas y servicios para trámites ambientales.
Se gestionaron casos de interoperabilidad, consultas de información y verificación de datos para sistemas externos.
Se consolidó la implementación de servicios de interoperabilidad para la consulta de trámites ambientales.

SOPORTE A PLIGA
Para el periodo del informe se recibieron 465 casos asociados al sistema PLIGA.

PORTALES CORPORATIVOS
Soporte y servicio de los portales Web para la gestión de portales, Ecopedía Ambiental, la Ventanilla de Negocios Verdes, el Portal hidro climatológico, la App de visita integral.

Atención a soportes y solicitudes de los funcionarios
Copias de seguridad de los sitios.
Copia de seguridad a la Intranet
Mantenimiento de cache
Se apoya la carga de documentos en el portal de actos administrativos
Se realiza seguimiento a las instancias en Oracle Cloud:

El portal principal de la CVC para el periodo informado tuvo un tiempo activo mensual del 99.96%.

Firma del Supervisor: ALBERTO NOE GIRALDO

GIRALDO SANCHEZ ALBERTO NOE