Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

ACTA DE ENTREGA Y RECIBO PARCIAL

CONTRATO CVC No. 637 de 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.

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 2026.

VALOR: SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y UNO CON SETENTA Y CINCOCENTAVOS PESOS MCTE ($6,574,992,931.75).

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL: 1458 de 2026

FECHA DEL ACTA DE INICIACION: 10 de marzo del 2026.

En el municipio de CALI el día 27 de julio del 2026, 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. 16492131, quien actúa en su condición de SUPERVISOR, proceden a suscribir el acta de entrega y recibo parcial del CONTRATO No. 637 de 2026, en los siguientes términos:

El SUPERVISOR del CONTRATO CVC No. 637 de 2026, ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ, manifiesta que recibió de parte del CONTRATISTA durante el periodo de ejecución del 10 de junio de 2026 al 9 de julio del 2026 y a entera satisfacción lo siguiente:

SERVICIOS SAAS (SOFTWARE COMO SERVICIO)
En el marco de la ejecución del contrato 637 de 2026 se cuenta con los servicios asociados al CLOUD desplegados en ORACLE CLOUD INFRAESTRUCTURE – OCI - Servicios PAAS-Propiedad de la CVC y Servicios SAAS (Software como servicio) 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.

Durante el periodo 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:

NOMBRE SERVIDOR	TIPO SERVIDOR	IP	SERVICIO
OZZAIAASLPFTP	Servidor ftp	150.136.207.138	Ftp
ARAFIAASLP	Servidor de aplicaciones	150.136.215.116	Servicios recaudos, apps externas, glassfish, angular y webservices
YAHVEHIAASLP	Servidor balanceador	132.145.132.30	Balanceador de cargas
AMMPAASLPJV12214-wls-0	Servidor de aplicaciones	150.136.114.179	Maquina desplegada en modalidad paas, donde está instalado el javacloud.
CVCALLPLMIC01	Servidor de micro servicios	10.12.232.10	Microservicios
CVCALLPLPXY01	Servidor proxy 1	141.148.167.225	Proxy
CVCALLPLPXY02	Servidor proxy 2	137.131.25.207	Proxy
ARCGISPLAPP01	Servidor de servicios	10.13.40.23	Corresponde al servidor donde se encuentran alojados los servicios de pliga
ARGISPROPWAPP01	Servidor de servicios	10.13.40.18	Corresponde al servidor donde se encuentran alojados los servicios de integración con samba para pliga
BACKENDPLMIC01	Servidor de servicios	10.13.40.4	Corresponde al servidor de backend para pliga
FRONTPLMID03	Servidor de servicios	10.13.40.15	Corresponde al servidor donde se encuentran el frontend para pliga.
NGINXPLAPP01	Servidor de servicios	141.148.151.23 10.13.40.62	Corresponde al servidor donde se encuentran el balanceador de carga para pliga
SAMBAPLAPP01	Servidor de servicios	10.13.40.20	Corresponde al servidor donde se encuentran el servicio de samba para pliga
PLIGAPLDBS03	Servidor de base de datos	10.13.40.77	Corresponde al servidor donde se encuentran la base de datos para pliga
CVCALLPLDBS02	Servidor de base de datos	10.12.232.70	Servidor de base de datos sistema comercial Servidor de base de datos sistema documental
QADESHPAASLPDBSFV3	Servidor de base de datos	141.148.69.59	Servidor de base de datos cuotas partes & security
CVCIMPV5PLDBS03	Servidor de base de datos	10.11.168.70	Servidor de base de datos impuestos

Durante el periodo se monitoreo el servicio PaaS, IaaS y SaaS y no se presentaron novedades.

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

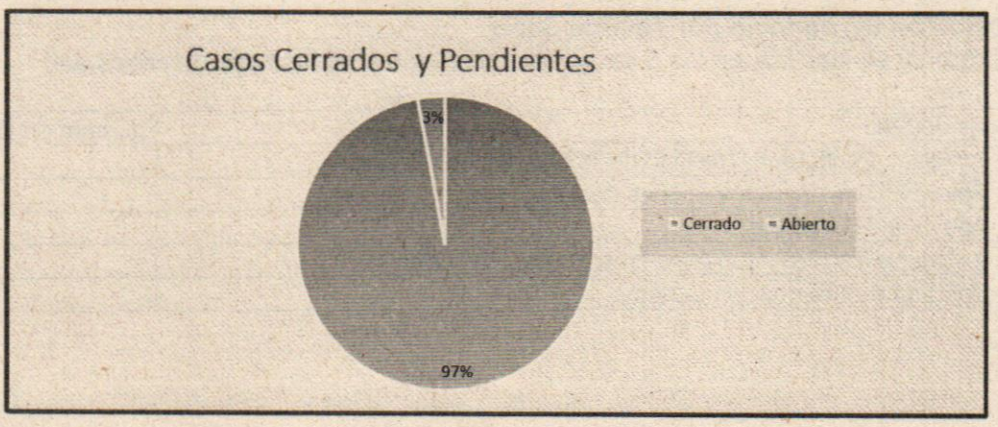
El contratista entrega informe de las actividades correspondientes al servicio integral de Service Desk, del cual se destaca lo siguiente:

Dentro del proceso de atención de la mesa de servicio integral, comprendido entre el 10 de junio de 2026 al 9 de julio 2026, se prestó el servicio durante un total de 20 días hábiles, atendiendo y cerrando un total de 1.442 casos, con un promedio de atención por día de 72,10 casos.

De los 1.442 requerimientos que se registraron, se cerraron satisfactoriamente 1.399 casos quedando pendientes un total de 43 casos, los cuales 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	1399
Abierto	43
Casos Abiertos en el período	1442
Festivos en días laborales del periodo	2
Promedio Días hábiles de atención	20
Promedio de atención por día	72,10



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	1	0,84	0,06%
2-Alta	3	0,85	0,06%
3-Media	194	137,63	10,09%
4-Baja	1201	1225,23	89,79%
Total general	1399	1364,55	100,00%

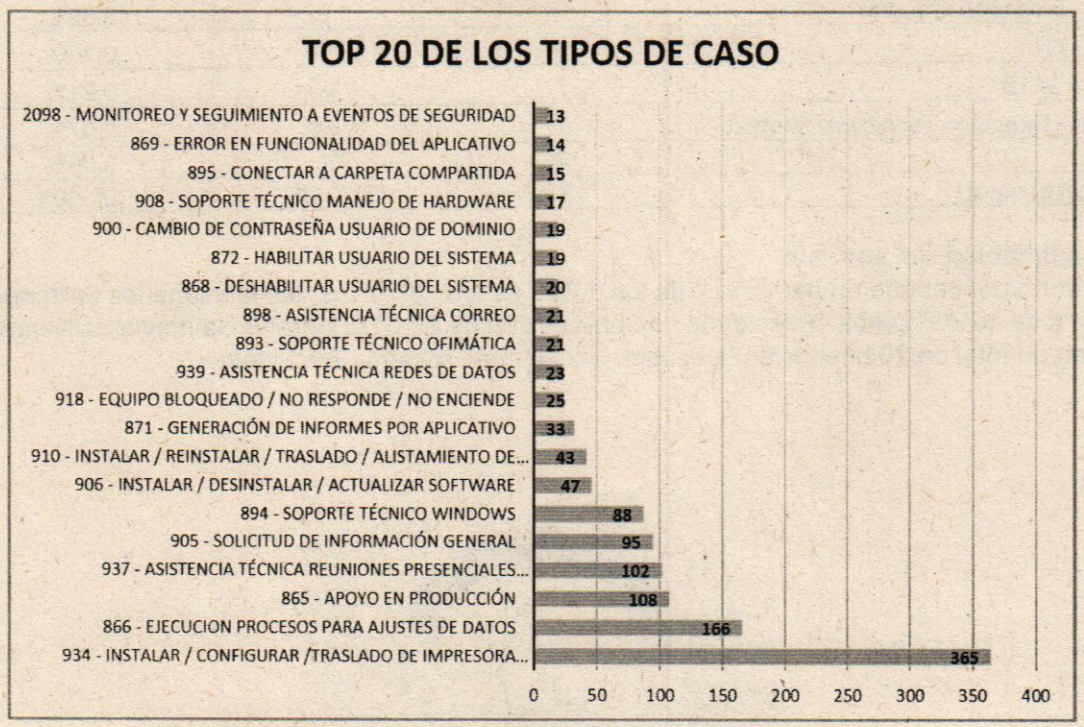
Se presentó 1 caso de nivel crítico, el cual no representa inactividad de los sistemas de información; el mayor número de casos se presentaron con nivel de clasificación baja, con un porcentaje de participación del 89.79% del total de los casos atendidos; y se invirtieron un total de 1.364,55 horas de soporte para la atención de 1.399 casos en total.

- **Distribución de la atención del servicio por Subtipo y DAR o Área**
  De los casos atendidos se identificaron los 5 casos más relevantes de los subtipos de casos, encontrando por cada subtipo:

Sub tipo de caso y DAR o Área	Números de Casos
Ejecución procesos para ajustes de datos	327
48 - DTA	85
Configurar Impresora De Red O Compartida	262
48 - DTA	48
Soporte en Windows	75
42 - OTI	35
Solicitud de Información General	66
42 - OTI	21
Consulta por aplicativo	63
52 - DAR Suroriente	43

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

Subtipos de caso	Número de Casos
934 - Instalar / Configurar /Traslado de Impresora Red O Local	365
866 - Ejecucion procesos para ajustes de datos	166
865 - Apoyo en Producción	108
937 - Asistencia Técnica Reuniones Presenciales /Virtuales	102
905 - Solicitud de Información General	95



- **Número de casos atendidos por área o DAR.**
  En el siguiente cuadro se muestran en resumen los casos registrados y atendidos, cantidad de horas invertidas en la atención y el porcentaje de participación total del tiempo.

DAR o Área	Cantidad de Casos	Tiempo trabajado etapa (horas)	% de participación del Incidente
48 - DTA	197	999,18	38,38%
56 - DAR Norte	155	739,85	28,42%
59 - DAR BRUT	135	0,25	0,01%
55 - DAR Pacifico Este	130	119,03	5%
58 - DAR Centro Sur	114	140,21	5,39%
42 - OTI	106	82,2	3,16%
52 - DAR Suroriente	85	103,92	3,99%
51 - DGA	83	102,04	3,92%
53 - DAR Suroccidente	71	44,95	1,73%
47 - Direccion Financiera	55	32,86	1,26%
57 - DAR Centro Norte	53	69,92	2,69%
50 - Direccion Administrativa	50	27,8	1,07%
41 - Secretaria General	43	30,04	1,15%
54 - DAR Pacifico Oeste	41	42,46	1,63%
45 - Oficina Asesora Juridica	22	16,21	0,62%
49 - Direccion de Planeacion	19	16,95	0,65%

46 - Direccion General	15	10,07	0,39%
43 - OCI	14	18,14	0,70%
44 - OCID	7	5,45	0,21%
409 - Direccion Tecnica Ambiental	2	1,75	0,07%
-	2	0	0,00%
Total general	1399	2603,28	100,00%

Calificación del servicio
Dentro del periodo en mención y de los 1.399 casos atendidos, los funcionarios calificaron un total de 207 casos, obteniendo una calificación de 99,61% logrando la mayor calificación con un total de 201 casos en la escala: Excelente-Excelente-Excelente.



Control de llamadas Mesa Principal
Se realiza Informe de balance de llamadas entrantes a la MESA PRINCIPAL, donde se consolida el análisis al comportamiento de las llamadas durante el período del 10 de junio y el 09 de julio de 2026, con el fin de evaluar la dinámica de la demanda del servicio y la consistencia en el registro de la información operativa, alcanzando un total de 729 llamadas, lo que demuestra un importante nivel de seguimiento y atención a los usuarios.

El periodo de mayor volumen de llamadas entrantes corresponde a los días entre el 15 al 19 de junio y 22 al 26 de junio, con 177 llamadas en cada rango de fechas.

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Dashboard de Llamadas: Mesa de Ayuda

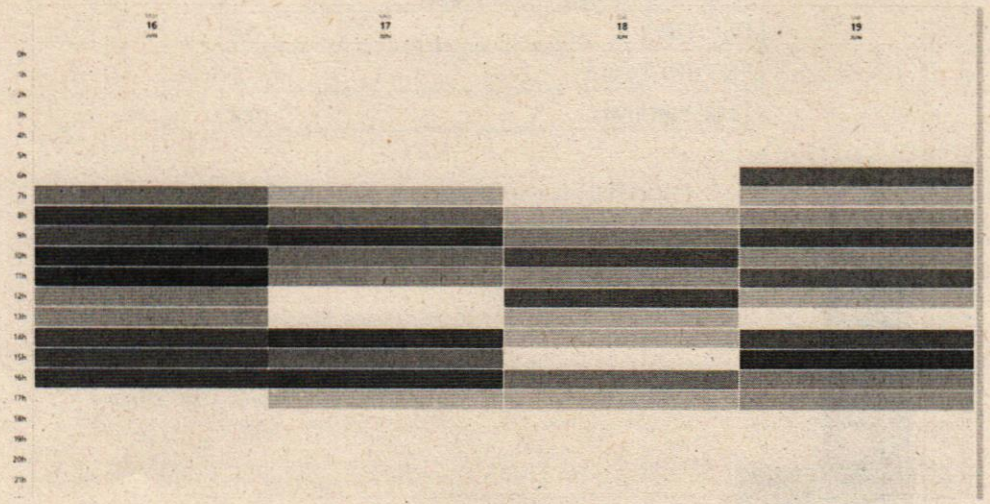
Análisis de horas pico, solapamientos y volumen de atención

Cargar CSV Mes: Todos Semana: Todas Limpiar

TOTAL LLAMADAS	CONTESTADAS	ABANDONADAS	DURACIÓN PROMEDIO
177	98%	2%	0.0 min
En el período seleccionado	Tasa de respuesta exitosa	Llamadas perdidas en cola	Tiempo medio de atención

Mapa de Calor Cronológico (Día exacto)

Visualiza la intensidad de llamadas fecha por fecha. **Haz clic en cualquier celda coloreada** para ver el detalle exacto de ingresos por minuto en esa hora.



Dashboard de Llamadas: Mesa de Ayuda

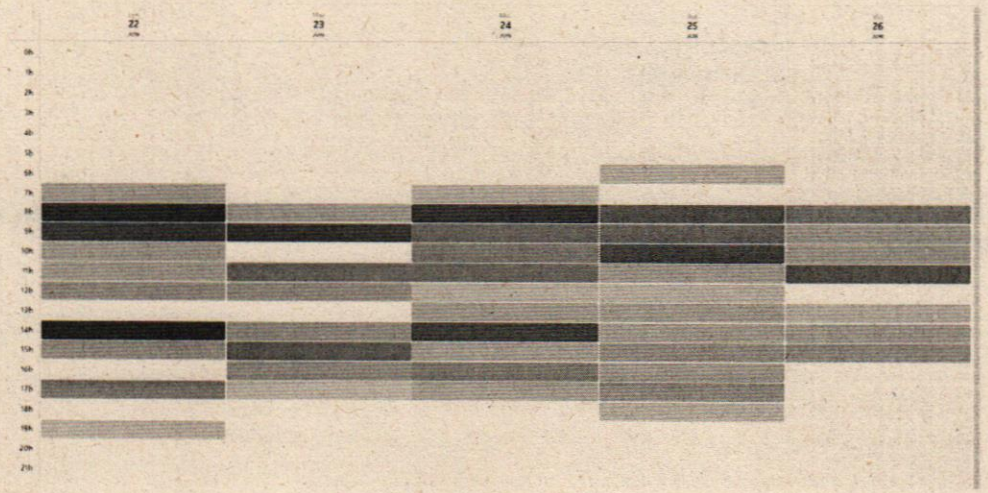
Análisis de horas pico, solapamientos y volumen de atención

Cargar CSV Mes: Todos Semana: Todas Limpiar

TOTAL LLAMADAS	CONTESTADAS	ABANDONADAS	DURACIÓN PROMEDIO
177	100%	0%	0.0 min
En el período seleccionado	Tasa de respuesta exitosa	Llamadas perdidas en cola	Tiempo medio de atención

Mapa de Calor Cronológico (Día exacto)

Visualiza la intensidad de llamadas fecha por fecha. **Haz clic en cualquier celda coloreada** para ver el detalle exacto de ingresos por minuto en esa hora.

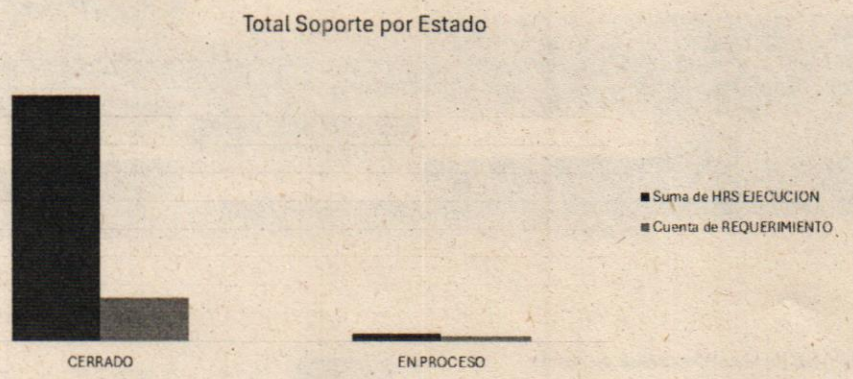


Se evidencia una demanda constante del servicio durante el periodo evaluado. Este comportamiento permite inferir que los canales de atención se mantuvieron habilitados y operativos, garantizando la disponibilidad del servicio para los usuarios.

SOPORTE A PLATAFORMA PLIGA

Para el periodo del informe se recibieron 30 casos asociados al sistema PLIGA, lo anterior se refleja con el siguiente gráfico:

Etiquetas de fila	Cantidad
CERRADO	20
EN PROCESO	2
Total general	**22**



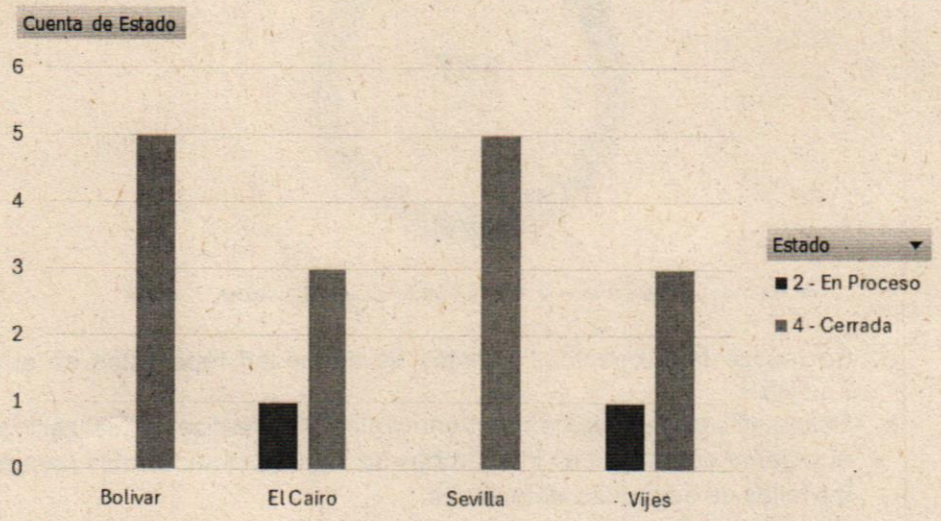
MODULO	Cuenta de REQUERIMIENTO
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA	4
AGUAS SUBTERRANEAS	7
AGUAS SUPERFICIALES	1
AIRE	2
BIODIVERSIDAD	2
GESTION DE RIESGO	1
GESTIÓN FORESTAL	1
HIDROCLIMATOLOGIA	3
LICENCIAS AMBIENTALES	1
Total general	22

Se observa que la mayor cantidad de requerimientos se originan sobre el tema de Aguas Subterráneas.

Soporte del módulo ARQTAX

Se recibieron 18 casos del sistema **ARQ_TAX.**

Municipio	2 - En Proceso	4 - Cerrada	Total general
Bolivar		5	5
El Cairo	1	3	4
Sevilla		5	5
Vijes	1	3	4
Total general	**2**	**16**	**18**



SOPORTE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA CORPORATIVA.

Se realizan actividades propias del apoyo a la gestión de la seguridad informática como actividades técnicas y operativas para la implantación o mantenimiento de los controles de seguridad desde la Oficina de Tecnologías de la Información de la Entidad.

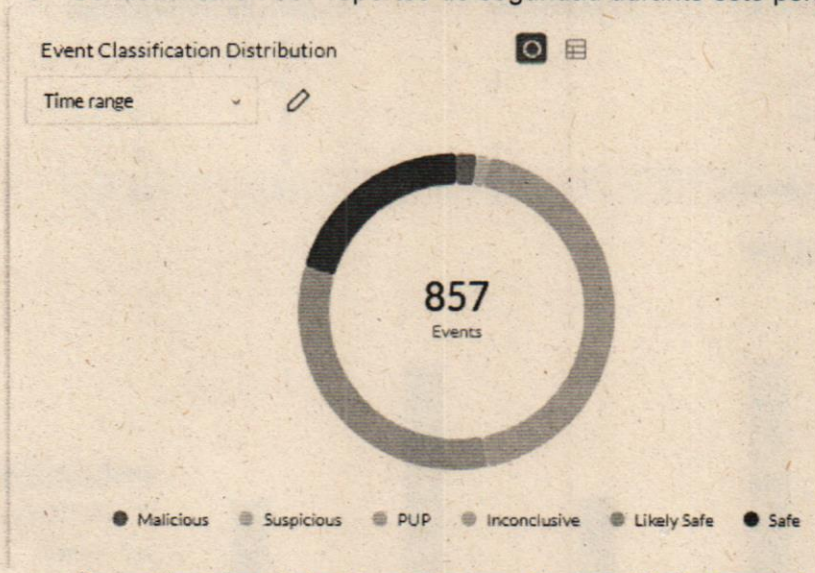
Se realizó seguimiento a las peticiones que no cumplen políticas por dominio, zona, IP de cliente y tipo, concluyendo:

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

- 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 55 en lista blanca y 7 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 857 reportes de seguridad durante este período.



    - Se realiza seguimiento a eventos de seguridad reportados en el módulo FortiEDR.
    - Se identifican equipos con requerimientos para realizar actualizaciones en el sistema operativo con los parches de seguridad necesarios para reparar los fallos de seguridad detectados.
    - Se realiza repotenciando equipos de cómputo.

SOPORTE DE POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.
Reunión técnica de seguimiento para revisar la configuración en X-ROAD, el consumo de los servicios y la validación de las respuestas, verificando su conformidad con lo definido en la documentación técnica (ambiente de preproducción).

Se gestionaron casos asociados a:

- Permiso de caza.
- Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos.
- Registro del libro de operaciones forestales.
- Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos.

Se informa que de estas actividades queda pendiente el despliegue en producción, la certificación de lenguaje común nivel 1 y la normalización del servicio de VITAL, actualmente en mantenimiento.

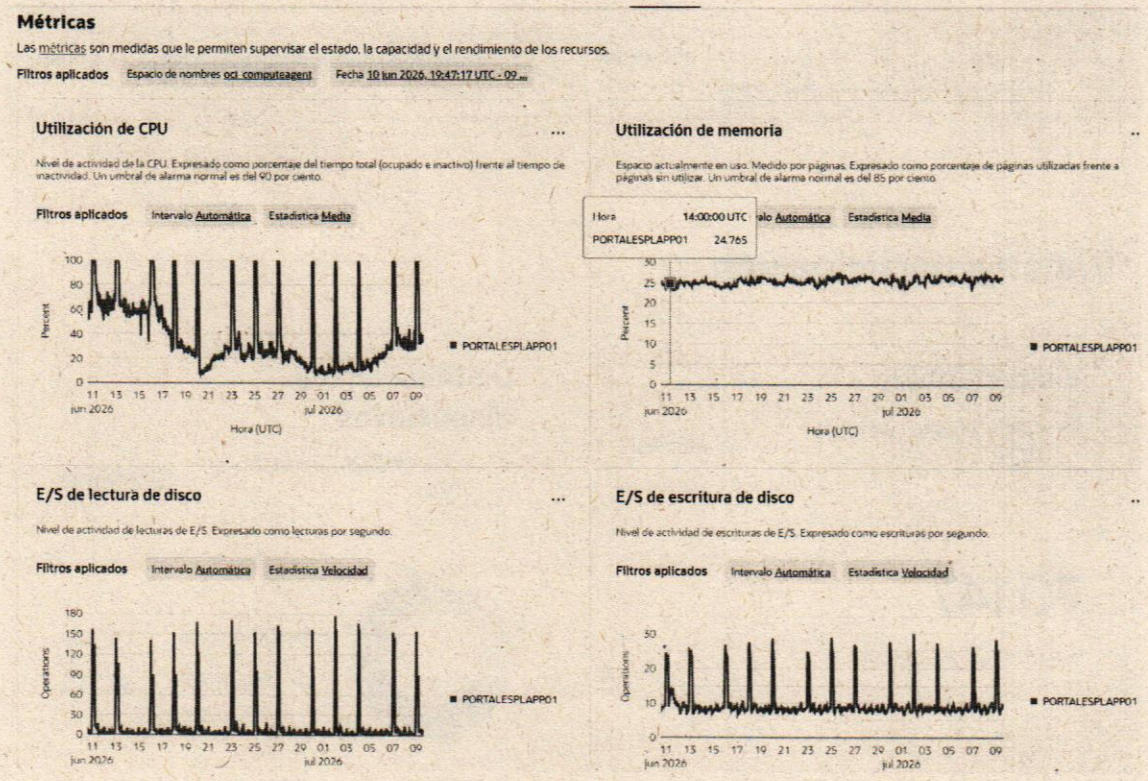
Tiempo total dedicado al proyecto: 140 horas.

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

SOPORTE PARA LOS PORTALES CORPORATIVOS

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 se tienen:

- 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:
    - PORTALESPLAPP01
    - PORTALESPLPXY01
- Métricas de los servicios:



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Métricas

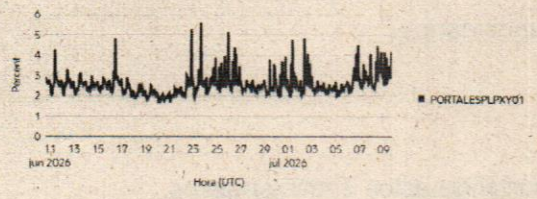
Las métricas son medidas que le permiten supervisar el estado, la capacidad y el rendimiento de los recursos.

Filtros aplicados Espacio de nombres oci_computeagent | Fecha 10 jun 2026, 20:28:14 UTC - 09 ...

Utilización de CPU

Nivel de actividad de la CPU. Expresado como porcentaje del tiempo total (ocupado e inactivo) frente al tiempo de inactividad. Un umbral de alarma normal es del 90 por ciento.

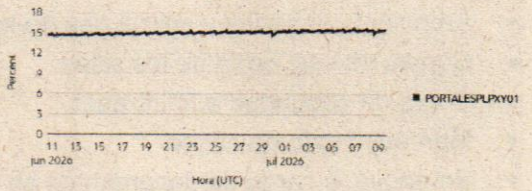
Filtros aplicados Intervalo Automática | Estadística Media



Utilización de memoria

Espacio actualmente en uso. Medido por páginas. Expresado como porcentaje de páginas utilizadas frente a páginas sin utilizar. Un umbral de alarma normal es del 85 por ciento.

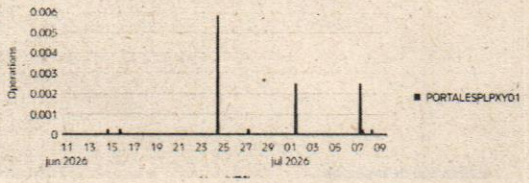
Filtros aplicados Intervalo Automática | Estadística Media



E/S de lectura de disco

Nivel de actividad de lecturas de E/S. Expresado como lecturas por segundo.

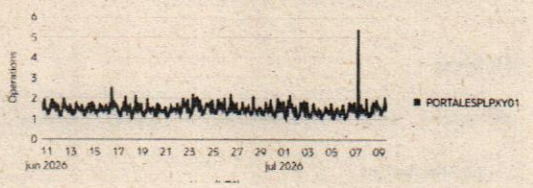
Filtros aplicados Intervalo Automática | Estadística Velocidad



E/S de escritura de disco

Nivel de actividad de escrituras de E/S. Expresado como escrituras por segundo.

Filtros aplicados Intervalo Automática | Estadística Velocidad



Tráfico y participación

Visitas totales

Junio de 2026 - Junio de 2026

Mundial

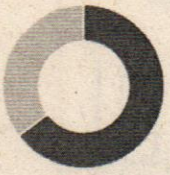
70.147

↓-8,01% del mes pasado

Distribución de dispositivos

Junio de 2026 - Junio de 2026

Mundial



De oficina	64,73%
Web móvil	35,27%

BOLSA DE HORAS

Se llevó a cabo el consumo de 880 horas de desarrollo durante el periodo fue realizado con respecto al dimensionamiento de los requerimientos el cual corresponde a la ejecución y finalización de los siguientes puntos:

- **63 horas BH26-012** APP móvil aforos generación de PDF
- **142 horas BH26-013** Adición configuración de cobro genérico y formulación de licencias ambientales tramite de liquidador
- **93 horas BH26-014** Tarificador para tasas por uso del Agua-TUA fase II
- **287 horas BH26-015** Mejoras visor geográfico APP móvil PLIGA alertas Deforestación
- **295 horas BH26-016** Implementación Modulo Guardabosques

DESCRIPCIÓN	No. Horas
BH26-012 APP móvil aforos generación de PDF. Solicitud mediante acta del día 17 de junio de 2026. Se solicita implementar la generación y consulta de archivos PDF desde la aplicación móvil para las órdenes de aforo y aforos varios ejecutados en campo. Adicionalmente corregir incidencias asociadas a la generación de PDF desde la aplicación web, errores en el proceso de legalización y problemas visuales relacionados con descarga de órdenes y configuración. Se realizan los ajustes pertinentes para que los aforadores puedan generar y consultar desde la aplicación móvil el PDF de las actividades ejecutadas en campo. Igualmente, la generación de PDF desde web queda funcionando correctamente y los procesos de legalización y visualización operan sin errores. Aplicación PLIGA - Grupo de Recursos Hídricos	63
BH26-013 Adición configuración de cobro genérico y formulación de licencias ambientales tramite de liquidador. Solicitud mediante Correo Electrónico del día 12 y 20 de mayo de 2026, la configuración de las subseries de licencia ambientales, configuración del trámite de liquidación y creación de un nuevo reporte de liquidación de licencias. Aplica para para la prestación de los servicios de evaluación y seguimiento de permisos, concesiones, autorizaciones y demás instrumentos de manejo y control ambiental, para proyectos obras o actividades, diferentes a Licencias Ambientales, inferiores a 28.917 UVB o 200 SMMLV. Como resultado se entrega lo siguiente: • Configuración de las subseries de licencias ambientales	142

• Configuración del trámite de liquidación • Creación del reporte de liquidación de licencias Grupo de Licencias Ambientales-Dirección General	
BH26-014 Tarificador para tasas por uso del Agua-TUA fase II Conforme a reunión realizada el 20/03/2026 y formalizada por correo electrónico enviado por RICARDO ANDRES ORTIZ CADENA, se solicita implementar en el sistema comercial el proceso que permita determinar las tasas por uso de agua, para las distintas cuencas del área de jurisdicción de la CVC. Se entrega el proceso en el sistema comercial para determinar las tasas por uso de agua, para las distintas cuencas del área de jurisdicción de la CVC, por medio de la pantalla FATUA Administración y calculo de TUA. Dirección Técnica Ambiental - Grupo de Recursos hídricos	93
BH26-015 Mejoras visor geográfico APP móvil PLIGA alertas Deforestación. Solicitud Mediante correo y Acta del día 08 de agosto de 2025 donde se solicita implementar mejoras al visor geográfico de la aplicación móvil PLIGA incorporando funcionalidades de navegación, gestión de capas, mapas base, consulta de información geográfica, herramientas de medición, ubicación, dibujo, anotaciones, marcadores, búsqueda y soporte para trabajo en línea y fuera de línea, con el fin de homologar su funcionamiento con los visores corporativos de la CVC. Se entrega estandarizado el visor geográfico de PLIGA con las aplicaciones corporativas, con el objetivo de optimizar el trabajo de campo, mejorar la consulta y visualización de información geográfica, permitir el trabajo fuera de línea, facilitar la gestión de formularios y aumentar la productividad de los usuarios. Dirección Técnica Ambiental - Gestión Forestal	287
BH26-016 Implementación Modulo Guardabosques. Se solicita mediante Memorado 0701-483472026 que toda la información que se recopila de las situaciones ambientales presentadas en el territorio y las situaciones ambientales atendidas, se integre al aplicativo ARQ Documental y a la APP de visita integral PLIGA. Se entrega nuevo módulo de guardabosques tanto web como móvil, el cual tiene como objetivo recolectar la información durante las visitas, administración de la información, generación de reportes e integración con el sistema ARQ_Documental.	295

Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Dirección de Gestión Ambiental-Grupo de Seguimiento y Control	

El Contratista entrega los informes por cada ítem 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 BS2472 la cual fue validada en el portal de la DIAN mediante el código CUFE, obteniendo un resultado satisfactorio para su recibo y trámite.

Por lo tanto, se considera procedente el cuarto pago del contrato, correspondiente a la factura BS2472 por valor de OCHOCIENTOS CATORCE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS MCTE ($814.594.775,00) IVA incluido.

En constancia de lo anterior se firma en el Municipio de CALI el día 27 de julio del 2026.

EL SUPERVISOR,

ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ

POR EL CONTRATISTA,

HECTOR JAVIER CUERVO RAMIREZ