

**INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATISTA:</b>         | INTEGRACIÓN WEB S.A.S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>No. CONTRATO:</b>        | 0157 DE 2024 CONT 0157-2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>OBJETO:</b>              | PRESTAR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, SOPORTE TÉCNICO, CAPACITACIÓN Y AJUSTES BÁSICOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE TRAMITES AMBIENTALES CITA2, PARA LA VIGENCIA 2024, CON EL PROPÓSITO DE OPTIMIZAR, SOPORTAR Y MANTENER EL RENDIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA SOFTWARE DE LA ENTIDAD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PERIODO DEL INFORME:</b> | OCTAVO – SOPORTE TERCER NIVEL ENTRE EL 10 DE OCTUBRE Y EL 9 DE NOVIEMBRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nº DE PAGO:</b>          | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>No. 1</b>                | <b>OBLIGACION(ES) DEL CONTRATO:</b><br><br><b>ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR:</b><br><br><div>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.</div> <div>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. * 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. * 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</div> |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>solucionado por el soporte de segundo nivel. * 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. *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. *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. * 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.</p> <p>3. Refuerzo a capacitaciones para usuarios que operan el sistema cuando la Corporación así lo requiera.</p> <p>4. Mejoras al aplicativo: Insertar sticker al subir documento, Visualizar documento directamente en CITA V2, Actualizar el flujo de trámites ambientales cuando la lista de chequeo no está completa, Descargar o visualizar documento desde los buscadores de radicación y gestión documental y Cambiar el estado del expediente debido a un cambio inesperado en el flujo principal.</p> |
| <p><b>No. 2</b></p> | <p><b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b> (adjuntar evidencias)</p> <p><b>POR SOPORTE DE TERCER NIVEL SE LLEVARON A CABO LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:</b></p> <p>1. SOPORTES SOLUCIONADOS ENTRE EL 10 DE OCTUBRE AL 9 DE NOVIEMBRE. ACTIVIDAD QUE SE MUESTRA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO 'EVIDENCIAS'.</p> <p>2. Por Interoperabilidad se llevaron a cabo los siguientes avances técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se realizó la documentación técnica correspondiente para indicar en qué parte del flujo interactúa cada uno de los servicios enviados por el Ministerio. Como prueba de ello se adjunta en el archivo 'Evidencias' la documentación de la configuración servicios interoperabilidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

- Se realizaron avances en la ejecución de la configuración correspondiente para un trámite de prueba en el ambiente REAL de la CRC. Como prueba de ello se adjunta en el archivo 'Evidencias' la documentación de lo ejecutado en la configuración.

### **Conclusiones:**

Durante la configuración de los servicios se encontraron algunas inconsistencias que se describen a continuación:

- Los id de trámites disponibles no se distribuyen por tipo de trámite, ejemplo para trámites de aprovechamiento forestal solo se tiene un solo id, lo que no deja claro si este id corresponde a un trámite de persistente, único, domestico o árbol aislado. Por lo tanto, es necesario aclarar cómo se distribuyen dichos trámites.
- Los servicios expuestos para consulta de la información de datos de VITAL necesarios para crear los trámites retorna la información en formato diferente a la que existe en la documentación, lo que indica que se realizaron modificaciones y la documentación que tenemos de los servicios puede estar obsoleta.
- El servicio para obtener información de la solicitud de VITAL solo tiene la documentación del solicitante, por lo tanto no se conoce qué otros datos de la solicitud se van a retornar para cada trámite.
- En el servicio de solicitud de datos del solicitante VITAL retorna la información del solicitante en array, lo cual no está escrito en la documentación y además responde claves nuevas y sin el formato que se presenta en la documentación.
- En el servicio de obtener los documentos de la solicitud no está claro cómo es la estructura que se debe recibir.
- En el servicio de envío de estado de solicitud a VITAL solicita claves nuevas que no están presentes en la documentación que se tiene del servicio.
- El servicio para obtener las actividades de los tramites de VITAL no funciona correctamente y retorna un error que no es claro tomando en cuenta la documentación que se tiene actualmente.
- En el servicio de envío de radicados de la solicitud a VITAL no se tiene claro cómo se debe enviar el documento radicado en la clave **radicado\_salida\_archivo\_documento** dado a que en la documentación el formato no es claro y en el ejemplo en postman de QA es un string.

A 6 de noviembre se realizó reunión con el Ministerio del Medio Ambiente y la CRC, con el fin de aclarar las inconsistencias encontradas. La prueba de ello se visualiza en el documento 'Evidencias' - Acta de reunión configuración y aprobación servidor de producción interoperabilidad.



**FIRMA DEL CONTRATISTA**