ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) INFORME PARCIAL Y/O FINAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION PERSONA NATURAL	MAJA01.04.03.P002.F004	
		VERSIÓN	002

1. TIPO DE INFORME		
INFORME PARCIAL [X]		INFORME FINAL [ ]
Cuota Número 3		
2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN		
Contrato No. 4134.010.26.1.0017-2025		
Nombre completo del contratista: Jhonn Robert Mena Cancelado		
Documento de identificación: 16.766.212 de Cali		
Nombre del supervisor: Ermilson Diaz Martinez		
Organismo: Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC).		
Objeto del contrato: Prestar los servicios profesionales al Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC).		
3. INFORME JURÍDICO		
Fecha de Inicio 20/ene/2025	Fecha terminación 27/jun/2025	
Modificación(es) al contrato: N/A		
Suspensión: N/A		
Reanudación: N/A		
Cesión: N/A		
Terminación anticipada: N/A		
4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO		
Valor inicial del contrato: Es hasta por la suma de Treinta y dos Millones seiscientos setenta mil Pesos M/cte. ($32.670.000)		
Adición: N/A		

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Prórroga: N/A

Información para Retención en la fuente:

Para efectos de disminución de la base de retención en la fuente, anexo copia legible de los siguientes documentos:	SI	NO
• Recibo de consignación en mi cuenta de Apoyo al Fomento de la Construcción AFC del periodo de la cuota.		X
• Recibo de consignación en mi cuenta del Fondo de Pensiones voluntarias del periodo de la cuota.		X

Información:

Valor Total del Contrato	Valor Cuota a cancelar	Valor Acumulado Cancelado	Saldo por Cancelar
$32.670.000	$ 5.445.000	$ 10.890.000	$ 16.335.000

Información del pago de seguridad social:

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 1070159966 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago:1312306909 Operador: Simple Fecha de Pago: 4/Mar/2025 Periodo de pago de la seguridad social: Febrero/2025

Observaciones al informe financiero y contable: N/A

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

5. INFORME TÉCNICO

Concepto Supervisor:

El contratista realizó las siguientes actividades durante el Periodo

Actividad contractual No. 1 Realizar el soporte para Sensibilización, Capacitación, Socialización, Uso y Apropiación de La MESA DE SERVICIOS para los usuarios Finales y/o técnicos responsables de los servicios cuando se requiera.

-Apoyó a nuevos usuarios, usuarios trasladados y agentes de mesa, en el ingreso a la herramienta de Mesa de Servicios MARI, parametrizando roles y perfiles en el módulo de control de usuarios y consignó estas tareas en hoja de cálculo. Algunas parametrizaciones debieron escalarse al proveedor de mesa de servicios help people.

-Participó en las sensibilizaciones y socializaciones de la(s) nueva(s) mesas de servicio y en los refuerzo a las que ya están en uso, como se evidencia en actas.

-Articuló con el proveedor la elaboración de artículos de conocimiento, tales como manuales, para apoyar el uso y apropiación de la herramienta de mesa de servicios MARI.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1i8k1m9X_dnNZUCEM6Pg-nSqrq-Bl33jP?usp=drive_link

Actividad contractual No 2 Reportar los respectivos indicadores de la Gestión de solicitudes registrados y/o reportados a través de la Mesa de Servicios de manera periódica y Registrar los respectivos indicadores en las matrices o herramientas o sistemas de Gestión de Calidad.

-Construyó y generó data para la generación de indicadores de la gestión de la mesa de Servicios MARI del Periodo de Enero 1 a Febrero 28 de 2025

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

-Realizo matriz de cálculo de Indicadores de Eficacia , Eficiencia y Efectividad de la Gestión de la mesa de Servicios de TI del Periodo de Enero 1 a Febrero 28 de 2025
-Registró y reportó la información que se reporta como evidencia en la trazabilidad para las actividades adelantadas por el SGCI en la Matriz de Reporte de Herramientas Administración de las TIC, los indicadores de Eficacia , Eficiencia y Efectividad de la gestión de la mesa de Servicios , Mapa de riesgos , Políticas Operativas y Puntos de Control del Periodo de Enero 1 a Febrero 28 de 2025.

-Reportó indicadores en los sistemas de Calidad en la hoja de cálculo MEDE01.05.02.p025.f005_SEGUIMIENTO AL PLAN DE CONTROL GESTIÓN DE SERVICIOS. de la cual se adjunta una copia en el enlace del drive
.
Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1GKE7neP9DnZzW4H8sdthYxeEFdmPgTXz?usp=drive_link

Actividad contractual No 3 Socializar la Gestión de la Mesa de Servicio y/o reportar gestión mediante el informe periódico de Mesa de Servicios u otros informes, correos u oficios a los responsables y/o propietarios de los Servicios y/o Agentes técnicos de los equipos de soporte (CTO'S, Agentes técnicos, etc.) para que se realicen planes de Mejora en caso de que se requiera.

-Construyó y generó data para la generación de indicadores de la gestión de la mesa de Servicios MARI del Periodo de Enero 1 a Febrero 28 de 2025.

-Realizo matriz de cálculo para la generación de Indicadores atención y cumplimiento atención de solicitudes de gestión de los Servicios y de los Equipos de soporte en la Mesa de Servicios de TI como fueron : radicación de solicitudes por Organismo y por Servicio , Backlog de solicitudes por Servicio , equipo de soporte , organismo y responsable del Periodo de Enero 1 a Febrero 28 de 2025.

-Socializo estos indicadores de Cumplimiento a los líderes de Servicio y líderes de Equipos soporte de cada Organismo y socializo al Director de Datic y subdirector de Tecnología digital

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

a través del informe de gestión de Mesa de Servicio del Periodo de Enero 1 a Febrero 28 de 2025.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:
https://drive.google.com/drive/folders/1 fwqUHXKNRsx-CIUr-Y8v_S1Hr4NKje?usp=drive_link

Actividad contractual No. 4 Soportar la gestión y articulación la construcción de los Acuerdos de nivel de Servicios con los responsables de los servicios del catálogo de servicios y los usuarios de estos cuando se requiera planes de Mejora en caso de que se requiera.

-Atendió Mesas de Trabajo en las cuales se socializa a Responsables de Mesas de Servicio No TIC el funcionamiento de los ANS dentro de la herramienta de Mesa de Servicios MARI y su importancia como método para el Análisis y Mejora Continua de la operación

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1u8ccl0HADRawDcNBn9hCgwst1EN7gK3G?usp=drive_link

Actividad contractual No. 5 Soportar y/o acompañar en la revisión, modificación implementación del Catálogo de Servicios de DATIC, junto con la Categorización en la MESA DE SERVICIOS MARI cuando se requiera.

-Adelantó revisión de la(s) categorización(es) de la mesa de servicios MARI de Automotores y de Mantenimiento de la Secretaría de Salud Pública, como se evidencia en actas y documentos en el drive

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1RJY_57TBLIYxM08bnSHJMeaZRKH0U2wh?usp=drive_link

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Actividad contractual No. 6 Grabar y documentar los procesos y o procedimientos de sus desarrollos, dejando claves, pasos y demás que correspondan a dicha actividad en especial la relacionada con la gestión y administración del software de la Administración Distrital.

-Apoyó y gestionó la armonización de Activos tecnológicos junto con los COT's de los organismos de Educación y Datic, identidad las mejoras para la armonización de los activos que se gestionan en cada uno de estos organismos.

-Apoyó dando respuesta en auditoria de la contraloría relacionada con el informe técnico en referencia con las funcionalidades del proceso de gestión de la Mesa de Servicios MARI , principalmente en lo relacionado con el proceso de gestión de servicios TI y demostración del funcionamiento de gestión de los diferentes módulos de la Herramienta dando constancia del funcionamiento de la Herramienta y sus módulos dentro del contrato de renovación de licenciamiento del año 2024

Link de carpeta de soporte de evidencia.
https://drive.google.com/drive/folders/1RH3GUq98v8tiZg8mriSi9P8U92bCS48U?usp=drive_link

Actividad contractual No. 7. Realizar las respuestas a las solicitudes generadas por MARI.

Contestó, gestionó, realizó análisis de categorización para asignar y realizar anotaciones a las solicitudes de la Herramienta de Service Desk que le fueron asignados o reasignados y Realizó un seguimiento de los mismos y análisis para ayudar a entender el comportamiento de solicitudes atípicas en la Herramienta de Service Desk y que fueron radicadas a la Mesa de Servicios MARI y es caladas a la Mesa de servicios del Proveedor.

Link de Carpeta de soporte de Evidencia
https://drive.google.com/drive/folders/1jD6qGRb20HlPAHdBwHGqdJojbSIJ260B?usp=drive_link

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Actividad contractual No. 8. Las demás relacionadas con el desarrollo del objeto contractual.

-Asistió a sensibilización del sistema de gestión documental de ORFEO, donde se presentaron los diferentes módulos de radicación y las recomendaciones en la contestación de Oficios, los diferentes tiempos en los cuales se deben contestar y atender los oficios acorde a cada tipo de Petición, PQR y demás temas asociados a la sensibilización.

Link de Carpeta de soporte de Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/12s2OtAa-QvmXknCuW8IBBAx8r2j8OkiP?usp=drive_link

Recibo a Satisfacción de Servicios: N/A

Constancia de Paz y Salvo :N/A.

Observaciones al informe técnico: N/A

6. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

No se reportan recomendaciones para este periodo

7. FIRMAS RESPONSABLES

ERMILSON DIAZ MARTINEZ
Nombre y firma del Supervisor

Fecha de suscripción del informe de supervisión: Santiago de Cali Distrito Especial, 25 de Marzo de 2025.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.