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 5	

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)

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.

Adición: N/A

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	$ 21.780.000	$ 5.445.000

Información del pago de seguridad social:

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 1071605612 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago:1457738737 Operador: Simple Fecha de Pago: 5/May/2025 Periodo de pago de la seguridad social: Abril/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 : Certifico que la contratista Jhonn Robert Mena Cancelado identificado con cédula de ciudadanía Nº 16.766.212 cumplió con el objeto del contrato Nº 4134.010.26.1.0017-2025 para lo cual realizó las siguientes actividades:

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.

-Participó y Apoyó activamente las sensibilizaciones de la que se programaron y realizaron a los Agentes técnicos de la Mesa de Automotores

-Participó y Apoyó en las sensibilizaciones que se gestionaron y se llevaron a cabo a los Agentes técnicos de la Mesa de Servicios MARI, y los cuales se encuentran relacionadas con la configuración y gestión de Portafolio de Servicios y Catálogo de Servicios.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1q93U5tV6rOdi0nnecvtAydPKusze0Z3-?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.

-Elaboró y procesó datos para la generación de indicadores de gestión correspondientes a la Mesa de Servicios MARI durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril 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.

-Diseñó y elaboró matriz de cálculo para los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la Mesa de Servicios de TI, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2025.

-Registró y reportó la información correspondiente a las actividades realizadas por el Sistema de Gestión de Calidad Institucional (SGCI) en la matriz de reporte de herramientas para la administración de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Esta documentación incluyó los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la Mesa de Servicios, el mapa de riesgos, las políticas operativas y los puntos de control, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2025..

-Reportó los indicadores de gestión en los sistemas de calidad correspondientes, utilizando las hojas de cálculo MEDE01.05.02.P025.F005 "Seguimiento al Plan de Control de Gestión de Servicios" y MEDE01.05.02.P025.F006 "Seguimiento a las Políticas de Operación por Proceso". Una copia de estos documentos se encuentra adjunta en el enlace del drive.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1tsBqQwJby9rT3oM2ajsHIHWv9Ray2TOy?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.

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.

-Elaboró y procesó datos para la generación de indicadores de gestión de la Mesa de Servicios MARI, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2025.

-Elaboró matriz de cálculo para la generación de indicadores relacionados con la atención y el cumplimiento en la gestión de solicitudes de servicios y equipos de soporte en la Mesa de Servicios de TI. Esta matriz incluyó:

- Radicación de solicitudes por organismo y por servicio.
- Backlog de solicitudes por servicio, equipo de soporte, organismo y responsable.

La información corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2025.

-Socializó los indicadores de cumplimiento con cada uno de los líderes de servicio y de equipos de soporte de cada organismo, y presenté al Director de DATIC y al Subdirector de Tecnología Digital, a través del informe de gestión de la Mesa de Servicios, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2025.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:
https://drive.google.com/drive/folders/1Psem3McwZ3ALalFdw7EZbkJ2FONKGOVS?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.

-Apoyó en la socialización y construcción del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para la asistencia técnica de primer nivel del Comité Técnico Operativo (CTO), durante la sesión mensual del 24 de abril 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.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:
https://drive.google.com/drive/folders/1udNPGHWLcfxjuF8dRPJLhuhl09IcgjM2?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.

Brindó apoyo en la sensibilización y socialización para la articulación y ajuste de la categorización del servicio de asistencia técnica de primer nivel del Comité Técnico Operativo (CTO), durante la sesión mensual celebrada el 24 de abril de 2025.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1T8za3LGJV7als_e7o7f5KLL36ldlmYT1?usp=drive_link

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.

Brindó apoyo en la elaboración, revisión y ajuste del documento de requerimiento para la adquisición de bienes, obras y servicios relacionados con la Mesa de Servicios, así como en la elaboración del plan de trabajo conforme al formato F001, en respuesta a la solicitud de la Subdirección de Tecnología y la Dirección de DATIC.

Colaboró en la armonización de los activos tecnológicos con los CTOs y agentes técnicos de los organismos de educación y la UAEPA, facilitando el seguimiento y gestión de los equipos tecnológicos dentro de cada organismo.

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.

Link de carpeta de soporte de evidencia.
https://drive.google.com/drive/folders/1f1MsdmmAluskdfjXgyfMKhWT2ePIm1ZI?usp=drive_link

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

-Brindó apoyo a nuevos usuarios, usuarios trasladados y agentes de mesa en el acceso a la herramienta de Mesa de Servicios MARI, parametrizando roles y perfiles en el módulo de control de usuarios. Documenté estas actividades en una hoja de cálculo, y algunas configuraciones requirieron ser escaladas al proveedor de la mesa de servicios, Help People Cloud.

Atendió, gestionó y realizó análisis de categorización en las solicitudes asignadas o reasignadas en la herramienta de Service Desk. Llevé a cabo un seguimiento detallado de cada caso y analicé el comportamiento de solicitudes atípicas, escalándolas a la Mesa de Servicios MARI y, cuando fue necesario, al proveedor correspondiente.

Link de Carpeta de soporte de Evidencia
https://drive.google.com/drive/folders/1BjAxVWBxKym37HT-kW-Ce3eG3IGFgCYE?usp=drive_link

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

Participó activamente en la sensibilización y capacitación convocadas por la Oficina de Control Interno, con el objetivo de promover la cultura del control entre los líderes del equipo de DATIC. Estas sesiones se centraron en fomentar el autocontrol y la autoevaluación como estrategias clave para fortalecer la gestión interna.

Contribuyó en la sensibilización en cumplimiento al seguimiento al Plan de Mejoramiento derivado de la Auditoría Interna No. 14, correspondiente a la evaluación

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.

de los sistemas de información del Proceso de Administración de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Link de Carpeta de soporte de Evidencia
https://drive.google.com/drive/folders/1THPdmUYUmO6oqkeU_TxPWd0nz_y-6ZhH?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

ANDREA RIOS RAMIREZ
Nombre y firma de apoyo a la supervisión

Fecha de suscripción del informe de supervisión: Santiago de Cali Distrito Especial, 21 de Mayo 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.