1. TIPO DE INFORME	
INFORME PARCIAL [X]	INFORME FINAL [ ]
Cuota Número 7	
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 30/sep/2025
Modificación(es) al contrato: Adición No. 1 al contrato 4134.010.26.1.0017-2025 por valor de Diez y seis millones trescientos treinta y cinco mil pesos M/cte. ($16.335.000) el día 19 de Junio de 2025- prorroga No. 1 Por tres (3) meses suscrita el 19 junio del 2025.	
Suspensión: N/A	
Reanudación: N/A	
Cesión: N/A	
Terminación anticipada: N/A	
4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO	

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.

Valor inicial del contrato: Es hasta por la suma de Treinta y dos Millones seiscientos setenta mil Pesos M/cte. ($32.670.000)

Adición: Diez y seis millones trescientos treinta y cinco mil pesos M/cte. ($16.335.000)

Prórroga: Hasta el 30 de Septiembre de 2025

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
$49.005.000	$ 5.445.000	$ 32.670.000	$ 10.890.000

Información del pago de seguridad social:

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 1073152212 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 1594049737 Operador: Simple Fecha de Pago: 1/Jul/2025 Periodo de pago de la seguridad social: Junio/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.

Apoyó y Soportó la socialización de la mesa de mantenimiento de la de los PAD y LID's en todo lo relacionado con manejo del módulo de radicación de Solicitudes y la sensibilización del uso de la Mesa de Servicios como se evidencia en las actas correspondientes.

.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1KD9n87fL6BJFJ_1_72S0tgi140ioXMrO?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.

-Desarrolló 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 junio de 2025.

-Diseñó y Construyó matriz de cálculo para el registro de 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 junio 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

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.

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 junio 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/17-7CYxtQVc6T_I5Gy2KR0nkN4myvW3jB?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 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 junio de 2025.

- Construyó 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 junio 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.

-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 junio de 2025.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:
https://drive.google.com/drive/folders/1wKJuu90ge_pFdfRo7DG0RcvbhJ-hSwnt?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 y soportó en las mesas de trabajo orientadas a socializar con los responsables de las Mesas de PAD/LID el funcionamiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) dentro de la herramienta MARI. En las sesiones destacaron la importancia de los ANS como herramienta clave para el análisis y la mejora continua de la operación de la Mesa de Servicios MARI

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:
https://drive.google.com/drive/folders/1Ji9Cfyooy7Aw1Xj3axNWr2I30kFfAqzV?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.

- Presentó en mesas de trabajo las categorías y actividades de la Mesa de PAD/LID. Esta actividad se documentó en las actas y documentos correspondientes, disponibles en el enlace del drive.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1-rgnDjdlC3fXJtARhkzgH4eFh8UgQyvc?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 Articuló con el Equipo MARI y los equipos técnicos de Soporte de CTO de la Secretaria de Movilidad y Deportes, la Armonización de la gestión de Activos del Organismo en la Mesa de Servicios en procura de la adecuada gestión de Activos Tecnologicos del Organismo en la Masa de Servicios MARI..

Link de carpeta de soporte de evidencia.
https://drive.google.com/drive/folders/1VhFIiwscuswOHe7etGHQp_EJZR83_TeG?usp=drive_link

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

-Apoyó 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.

Soportó, 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/1P6zeUighrDLCQ9uBa2oROqRYDNbIrBlH?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

-Participó y atendió la Sensibilización de la Automatización de la Elaboración de Actas a través de IA con el Equipo de Big Data

-Atendió la Revisión y validación de la Propuesta de Proveedor Helppeople para la Contratación de la Herramienta de ITSM MARI 2025-2026

Link de Carpeta de soporte de Evidencia
https://drive.google.com/drive/folders/1NGbYaMTb2DO67fvFZwYvVG5TQHRHn29q?usp=drive_link

Recibo a Satisfacción de Servicios: N/A

Constancia de Paz y Salvo :N/A.

Observaciones al informe técnico: N/A

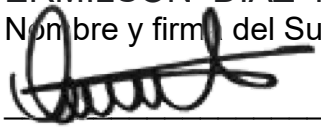
6. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

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, 22 de Julio 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.