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 8	
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	$ 38.115.000	$ 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: 1073717545 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 1676878515 Operador: Simple Fecha de Pago: 4/Ago/2025 Periodo de pago de la seguridad social: Julio/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.

Observaciones al informe financiero y contable: N/A

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.

-Socializó y Sensibilizó el uso , la atención de Solicitudes , el cumplimiento de solicitudes y la gestión de Activos Tecnológicos en la sesión de CTO Mensual citado por la Subdirección de tecnología , así como también del nuevo esquema de Licenciamiento, Activos, y demás aspectos relevantes del contrato con el proveedor de mesa de servicios MARI, help people cloud.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1gc-SQqkznVt0gR2K9SYPDjfzFbyXOfQ6?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 31 de julio de 2025.

-Diseñó y Elaboró 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 31 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.

-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 31 de julio 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/1dVaWrfoKPpmBBlQhzTuLpdvswJWML3gk?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 31 de julio 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.

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.

La información corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio 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 31 de julio de 2025.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:
https://drive.google.com/drive/folders/1F9EyzEb3oPA819O77WJPAq8Ed7HHONQr?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 mesa de trabajo orientadas a socializar la actualización o creación del Acuerdo de Nivel de Servicio , del Servicio de computación en la Nube de BIG DATA con la secretaria de Educación y los responsables del servicio.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:
https://drive.google.com/drive/folders/1BiMre57GAN5ZdGeqgo_nJ2pAevEB4Dk0?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.

- Apoyó y Soportó la Articulacion en las mesas de trabajo las categorías y actividades correspondientes servicio Mesa de Servicios, del cual hago parte, Esta actividad quedó documentada en las actas y demás registros, los cuales se encuentran disponibles en el enlace del drive

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1abbTykuM15EP8vkqlqM4QUBAIRnNN9oZ?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 con la revisión y firma , del Requerimiento Técnico de adquisición de Bienes y Servicios, para la contratación de la renovación de Contrato con proveedor de la Mesa de Servicios para el año 2025 – 2026 , así como el requerimiento de Apoyo Técnico respectivo.

Link de carpeta de soporte de evidencia.
https://drive.google.com/drive/folders/13hNXmeJpTa4EHXHKeENCyJu1wa5-JSvS?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/1Z3UuGG5IdZLJZh1Ut4EXYtPkGIM40_sI?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 y Socialización del sistema de Calidad y MOP al Proceso de Admón. de las TIC

Link de Carpeta de soporte de Evidencia

https://drive.google.com/drive/folders/1PrcXl_57Tv20NHtYooFjKmUAPapnhlvd?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 Agosto 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.