

 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 ☒	INFORME FINAL ☐
Cuota Número <u>1</u>	
2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN	
Contrato No. 4134.010.26.1.0432-2025	
Nombre completo del contratista: Jhonn Robert Mena Cancelado	
Documento de identificación: 16.766.212 de Cali	
Nombre del supervisor: Robert Tulio Almailro Castillo	
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 3/oct/2025	Fecha terminación 31/dic/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 Veintidos Millones quinientos setenta y cinco mil Pesos M/cte.. (\$22.575.000)	
Adición: N/A	

 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

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
\$22.575.000	\$ 7.525.000	\$ 0	\$ 15.050.000

Información del pago de seguridad social:

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 1075263871 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 1810940496 Operador: Simple Fecha de Pago: 29/Sep/2025 Periodo de pago de la seguridad social: Septiembre/2025

Observaciones al informe financiero y contable: N/A

 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

5. INFORME TÉCNICO

Concepto Supervisor : Certifico que la contratista Jhonn Robert Mena Cancelado identificado con cédula de ciudadanía N° 16.766.212 cumplió con el objeto del contrato N° 4134.010.26.1.0432-2025 para lo cual realizó las siguientes actividades:

Actividad contractual No. 1 Gestionar el soporte para la 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 , el seguimiento y la gestión y atención de Solicitudes , el cumplimiento de los Acuerdo de nivel de servicios de los equipos de soporte que no cumplieron el indicador acorde a la Meta prevista , promoviendo los planes de mejora de los equipos de soporte para el cumplimiento de la misma .

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1glx4r0KLFwEUt8J6Tw1QEPu3Te8lpEpW?usp=drive_link

Actividad contractual No 2 Reportar y realizar análisis de 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 Septiembre de 2025.

-Diseño 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 30 de Septiembre de 2025.

 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

-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 Septiembre 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/12-3OqFba8E5ishwhHQiouNfFve2BEm0S?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/12-3OqFba8E5ishwhHQiouNfFve2BEm0S?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.), al igual que mesas de trabajo realizadas dentro de la dirección para que se gestionen los 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 Septiembre 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.

 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

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

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:

https://drive.google.com/drive/folders/1CUqZr5Am7J_4iR_d5mopAkyKDye-gE5H?usp=drive_link

Actividad contractual No. 4 Gestionar y articular con el grupo de trabajo, 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

-Apoyó y soportó en las mesa de trabajo orientadas a socializar la actualización o creación del Acuerdo de Nivel de Servicio , del Servicio de Internet apoyando al líder de responsable de Servicio en el entendimiento de diligenciamiento del documento de acuerdo de nivel de servicio , así como sensibilizando la actualización de la matriz de categorización y actividades del servicio y la matriz de tiempos acorde a la naturaleza de las solicitudes del servicios.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:

https://drive.google.com/drive/folders/14OAURIntJJLtwXqbSY1iavBFRcRu4GZg?usp=drive_link

 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

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 Articulación en las mesas de trabajo las categorías y actividades correspondientes servicios de Internet , Servicios de SGAFT SAP y los Servicios de Infraestructura , en esta actividad se socializa el entendimiento de la actualización de la matriz de categorización y actividades de los servicios respectivos y la matriz de tiempos acorde a la naturaleza de las solicitudes de los servicios.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/151rjyCC4xl8kaXutqO9XkeOj2uRt2xSD?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.

-Apoyó y gestionó el análisis para el escalamiento de solicitudes por mal funcionamiento de la herramienta ITSM con la cual se soporta la Mesa de Servicios MARI al proveedor helppeople en procura de que se realicen los ajustes pertinentes para la gestión de la misma,

Link de carpeta de soporte de evidencia.

https://drive.google.com/drive/folders/1_Rv135nK-zWn_R7BcuwkaCUH6MQN2t_I?usp=drive_link

Actividad contractual No. 7. Formar parte desde el rol técnico en las etapas post contractuales y de ejecución que sea designado, como apoyo a la supervisión.

- Apoyó con la revisión y conformidad de los entregables de parte del proveedor Helppeople para el primer entregable relacionadas con la modernización y actualización de la Mesa de Servicios en su última versión y la revisión a conformidad de las actividades contractuales

 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

acordes en el informe del supervisor relacionados con el Contrato con proveedor de la Mesa de Servicios para el año 2025 – 2026

Link de carpeta de soporte de evidencia.

https://drive.google.com/drive/folders/1fWczvzBG7EhONx6aXqlmA9LDGArVHOyq?usp=drive_link

Actividad contractual No. 8. Realizar las respuestas a las solicitudes generadas por MARI.

-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/1aA8AyrFibVLRlIVrQsd7xLuN5z1O17Sk?usp=drive_link

Actividad contractual No. 9. Las demás relacionadas con el desarrollo del objeto contractual
 -Realizo el curso virtual "Enfoque hacia la Prevención: Mejora Continua" , promovido por el Departamento Administrativo de Control Interno Alcaldía Distrital de Santiago de Cali , donde se abordó los tres módulos correspondientes y se aprobaron los respectivos cuestionarios y se aportó el respectivo certificado de aprobación del respectivo curso.

 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

- Atendió la citación del Departamento Administrativo de las tecnologías y las comunicaciones donde se realizó la segunda rendición de cuentas de parte de la Dirección de Datic y subdirección de tecnología digital y la jefatura de la UAG.

Link de Carpeta de soporte de Evidencia

[https://drive.google.com/drive/folders/1yOhpyL2w5Ru6jPu8bDHLipHXgVpl6GLJ?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/1yOhpyL2w5Ru6jPu8bDHLipHXgVpl6GLJ?usp=drive_link)

Recibo a Satisfacción de Servicios: N/A

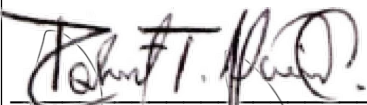
Constancia de Paz y Salvo :N/A.

Observaciones al informe técnico: N/A

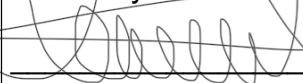
6. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

No se reportan recomendaciones para este periodo

7. FIRMAS RESPONSABLES



ROBERT TULIO ALMAIRO CASTILLO
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 Octubre de 2025.