

 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 01	
2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN	
Contrato No. 4162.010.26.1.5018 de 2025	
Nombre completo del contratista: YUVENI CORDOBA ARENAS	
Documento de identificación: 66.995.002	
Nombre del supervisor: KRYSTHIAN DAVID RAMIREZ MUNEVAR	
Organismo: SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	
Objeto del contrato: Prestación de servicios profesionales en la Secretaria del Deporte y la Recreación del proyecto denominado Fortalecimiento de la planificación estratégica del servicio del deporte, recreación y la actividad física en Santiago de Cali BP - 26005398	
3. INFORME JURÍDICO	
Fecha de Inicio 19/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 Trece millones, ochocientos sesenta MIL PESOS M/CTE (\$13.860.000)	
Adición: N/A	
Prórroga: N/A	
Información para Retención en la fuente:	

 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

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
\$ 13.860.000	\$ 4.620.000	\$ 0	\$ 9.240.000

Información del pago de seguridad social:

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: N/A No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: N/A Operador: N/A Fecha de Pago: N/A Periodo de pago de la seguridad social: N/A

Observaciones al informe financiero y contable: El contratista adjunto certificados de afiliación de EPS SANITAS, Pensión PROTECCION y ARL Positiva para el pago de esta cuenta, según decreto 1273 de 23/07/2018 que permite efectuar la cancelación mes vencido de la seguridad social. Se compromete a pagar la seguridad social correspondiente.

5. INFORME TÉCNICO

Concepto Supervisor:

 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

Durante el desarrollo del contrato de prestación de servicios No. 4162.010.26.1.5018 - 2025 se pudo verificar que el contratista realizó las siguientes actividades en cumplimiento de sus obligaciones y objeto contractual.

Atendió el siguiente requerimiento.

1. Elaborar plan de trabajo de mejora continua de servicios tecnológicos, con el análisis de los (MARI) cuyo objetivo es analizar de forma integral todos los requerimientos de soporte registrados en la plataforma de Mesa de Ayuda (MARI) durante el año en curso.

La contratista elaboró un plan de trabajo a partir del análisis de forma integral todos los requerimientos de soporte registrados mediante la Mesa de Ayuda MARI, identificando las tendencias, actividades críticas y oportunidades de optimización, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la experiencia del usuario final de la Secretaría del Deporte y la Recreación.

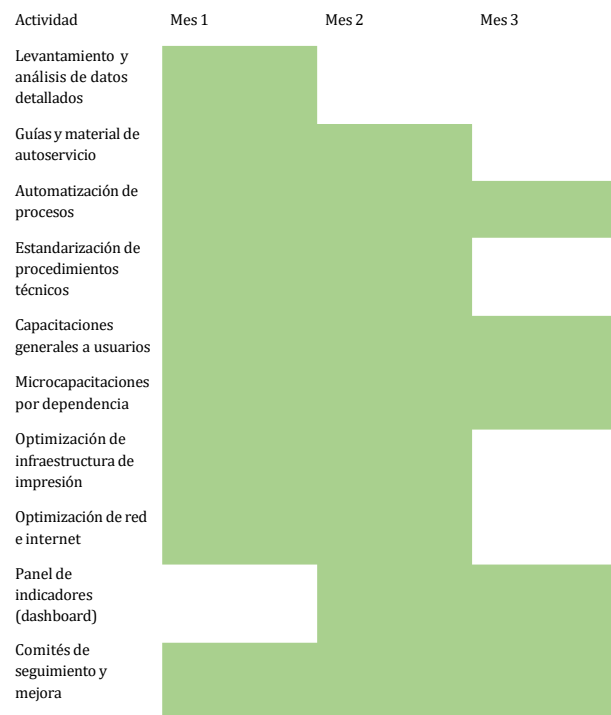
Objetivo principal es optimizar la calidad del servicio prestado a los usuarios finales y mejorar la eficiencia operativa del área tecnológica (CTO-TIC).

La elaboración del plan de trabajo se realizó a partir del análisis del informe de solicitudes por actividad, donde se destacó las actividades o requerimientos más demandados por parte de los usuarios finales, como fueron:

- Configuración de impresoras (146 solicitudes)
- Capacitación en el uso del correo y herramientas anexas
- Asignación y modificación de permisos en aplicativos institucionales (SIDER)
- Bloqueo y desbloqueo de cuentas de usuario - DA
- Habilitación de acceso a Internet y WiFi
- Instalación de aplicativos (impresoras, SAP, utilitarios)
- Activación office
- Revisión Equipos de Cómputo.

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

Con base a los requerimientos más demandados se establece un cronograma



A partir de este se establecen los siguientes planes de acción

Acción 1 – Implementar guías de autoservicio (manuales, videos cortos, infografías)

Enfocadas en las actividades más solicitadas:

- Configuración de impresoras
- Cambio/recuperación de contraseña
- Accesos a red, WiFi, SAP
- Procedimientos básicos de correo electrónico

 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

Meta: Reducir 20% las solicitudes básicas en 3 meses.

Acción 2 – Crear checklist o lista de chequeo técnico para instalación y configuración Para estandarizar:

- Impresoras
- SAP
- Aplicativos institucionales
- Equipos de cómputo

Meta: Reducir variabilidad y tiempos muertos.

Acción 3 – Programa de alfabetización digital

Capacitaciones enfocadas en:

- Manejo de correo
- Herramientas colaborativas
- Gestión de archivos
- Buenas prácticas de TI

Meta: Mejorar la autonomía del usuario y disminuir solicitudes repetitivas.

Acción 4 – Revisión técnica de la infraestructura de impresión

Debido a que esta es una de las actividades más frecuente en requerimientos:

- Auditoría de impresoras y puntos críticos
- Optimización en el seguimiento y control del desempeño de cada una de las impresoras instaladas en cada una de las áreas de la Secretaría del Deporte y la Recreación.
- Revisión de políticas de impresión

Meta: Reducir fallas y solicitudes por configuración.

 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

Acción 5 – Mejoras en red y conectividad

- Optimizar cobertura WiFi
- Asegurar perfiles y políticas de acceso
- Normalizar puntos de red críticos

Meta: Minimizar los requerimientos de “acceso a internet”.

Acción 6 – Mejoras en Activación Office

implementar un lista de chequeo técnico de instalación y activación de Office con pasos obligatorios:

- Verificación de versión del sistema operativo
- Validación de conexión a red y dominio
- Comprobación de licenciamiento
- Activación mediante script o herramienta corporativa oficial

Impacto: Reduce errores humanos y reprocesos.

Acción 7: Implementar Instructivo de usuario final:

- Cómo iniciar sesión en Office
- Cómo verificar el estado de la licencia
- Pasos para sincronizar credenciales

Impacto: Reduce solicitudes generadas por desconocimiento.

Acción 8: Monitoreo proactivo de licencias

Configurar alertas de:

- Equipos sin activar
- Licencias caducadas

 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

- Software expirado o sin asignación

Impacto: Se atiende antes de que el usuario lo reporte.

- Acciones de Mejora para: Revisión de Equipos de Cómputo

Las solicitudes recurrentes de revisión indican fallas relacionadas con mantenimiento, hardware obsoleto, software saturado o malas prácticas de uso.

Acción 9: Establecer mantenimientos preventivos obligatorios:

- Limpieza física interna y externa
- Revisión de discos, memoria, temperatura
- Actualización de drivers y sistema
- Optimización de arranque y rendimiento

Impacto: Disminuye fallas y alarga la vida útil del equipo.

Acción: Implementar monitoreo de rendimiento con herramientas como (Ej.: Intune, GLPI, ManageEngine) o las que sean recomendadas por parte de DATIC para ver:

- Estado del disco
- Temperatura del CPU
- Errores de hardware
- Uso de RAM y CPU
- Software desactualizado

Impacto: Detección temprana sin esperar solicitud del usuario.

Acción 10: Crear o actualizar:

- Paquetes preinstalados de Office, SAP, navegadores y antivirus

 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

- Configuraciones de seguridad, rendimiento y red

Impacto: Equipos más estables y menos incidentes.

Acción 11: Establecer criterios renovación y reemplazo de equipos obsoletos con base a las políticas de nivel e obsolescencias impartidas como lineamientos por parte de DATIC

- Antigüedad > 5 años
- Discos mecánicos (migración obligatoria a SSD)
- Equipos con fallas recurrentes

Impacto: Disminuye radicalmente la necesidad de revisión constante.

Acción 12: Micro módulo de usuario final:

- Buenas prácticas de uso
- Cómo identificar fallas típicas
- Cómo liberar espacio y evitar errores

Impacto: Reduce solicitudes por mal uso o saturación.

Acción 13: Clasificar revisiones en la Mesa de ayuda MARI con clasificación por prioridad

- Críticas: fallas de hardware o arranque
- Medias: lentitud, bloqueos, activación de software
- Bajas: mantenimiento preventivo

Impacto: Mejora tiempos de atención y distribución del trabajo.

Acción 14 – Crear panel de monitoreo con los siguientes indicadores:

- Volumen de solicitudes por categoría
- Tiempos de atención
- Solicitudes repetitivas por usuario/área

 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

- Actividades críticas semanales

Meta: Tomar decisiones basadas en datos en tiempo real.

Para concluir con el plan de trabajo se proyectó los siguientes beneficios para los usuarios finales de la Secretaría del Deporte y la Recreación:

- Reducción del volumen total de solicitudes de soporte.
- Mayor autonomía del usuario final.
- Disminución de tiempos de respuesta y reprocesos.
- Estandarización de los servicios tecnológicos.
- Mejora en la calidad del servicio y satisfacción del usuario.
- Mayor eficiencia del equipo de soporte técnico.

MEDIO DE VERIFICACIÓN LAS EVIDENCIAS DE LO RELACIONADO SE ENCUENTRAN EN EL SIGUIENTE LINK:

https://drive.google.com/drive/folders/1K_4WaSSXM0-cDyPv0mzpag9CQGmdP8VC

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 reporta recomendaciones para el presente período.

7. FIRMAS RESPONSABLES



KRYSTHIAN DAVID RAMIREZ MUNEVAR

Nombre y firma del Supervisor

Fecha de suscripción del informe de supervisión: Santiago De Cali, 21/nov/2025