

INFORME DE GESTIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN – UNIDAD DE APOYO A LA GESTION (UAG)	
DATOS BÁSICOS CONTRATO	
No. Contrato	4162.010.26.1.5018 de 2025
Supervisor del Contrato	KRYSTHIAN DAVID RAMIREZ MUNEVAR
Nombre del prestador del servicio	YUVENI CORDOBA ARENAS
Cedula	66.995.002
Valor del contrato:	\$ 13.860.000
Fecha inicio	19/nov/2025
Fecha finalización	31/dic/2025
SEGURIDAD SOCIAL	
IBC (ingreso básico de cotización)	\$ 1.848.000
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
CUOTA NÚMERO (1) De acuerdo con las obligaciones específicas contenidas en el complemento al contrato electrónico, ejecuté a cabalidad las siguientes actividades dentro del plazo contractual establecido así:	
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS

OBJETO DEL CONTRATO:

Prestación de servicios profesionales en la Secretaría del Deporte y la Recreación del proyecto denominado Mejoramiento de la calidad de vida con actividades físicas y recreación para la población de Santiago de Cali BP -26005300.

SEGURIDAD SOCIAL: Certifico que me encuentro al día en el pago de la seguridad social integral, incluyendo aportes al sistema de salud, pensiones y riesgos laborales, conforme a lo establecido en el contrato de prestación de servicios.

Forma de pago:

- () Vencida
- () Anticipada
- () Extemporánea

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.

1. El contratista elaboró un plan de mejora 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 fue 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 mejora 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.

Con base a los requerimientos más demandados se establecieron 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

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 mensuales 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.

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
- 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
- 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: Mini 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 • Actividades críticas semanales Meta: Tomar decisiones basadas en datos en tiempo real. Para concluir con el plan de mejoramiento 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-cDyPv0mzp9CQGmdP8VC
OBSERVACIONES:	N/A
FIRMA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO:	
FECHA DE TRANSACCIÓN:	21/noviembre/2025

