
 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

1. TIPO DE INFORME	
INFORME PARCIAL <input type="checkbox"/>	INFORME FINAL <input checked="" type="checkbox"/>
Cuota Número <u>3</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 Almaino 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)	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

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
<ul style="list-style-type: none"> Recibo de consignación en mi cuenta de Apoyo al Fomento de la Construcción AFC del periodo de la cuota. 		X
<ul style="list-style-type: none"> 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	\$ 15.050.000	\$ 0

Información del pago de seguridad social:

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 1076957029 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 1962211296 Operador: Simple Fecha de Pago: 28/Nov/2025 Periodo de pago de la seguridad social: Noviembre/2025

Observaciones al informe financiero y contable: *El contratista acreditó el pago de los aportes a la Seguridad Social Integral correspondiente al mes de Noviembre del 2025; último mes legalmente exigible al contratista para el trámite de la última cuota del contrato, de conformidad con lo dispuesto en decreto 1273 de 2018. No obstante, en cumplimiento a lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 que establece que: "Las Entidades públicas en el momento de liquidar los contratos deberán verificar y dejar constancia del*

 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

cumplimiento de las obligaciones del contratista frente a los aportes mencionados durante toda su vigencia, estableciendo una correcta relación entre el monto cancelado y las sumas que debieron haber sido cotizadas", y teniendo en cuenta que a la luz del artículo 60 de la Ley 80 de 1993 la liquidación de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión no es obligatoria, el contratista deberá acreditar ante el Supervisor el pago de los aportes su seguridad social del mes de Septiembre 2025 remitiendo los correspondientes soportes al correo electrónico institucional del Supervisor con copia al correo institucional del Organismo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo para la autoliquidación y el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales, establecido en el Decreto 1990 de 2016, o la disposición que la derogue o modifique. La acreditación del pago de los aportes se anexará al expediente. En caso de que el contratista no cumpla esta obligación, el Supervisor deberá reportar el eventual incumplimiento en el pago de aportes a la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), con el fin que esta entidad adelante las acciones pertinentes a que haya lugar

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.


Cuota 1

-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

Cuota 2

 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

- Colaboró activamente en la adopción de la Mesa de Servicios MARI, mediante la sensibilización y capacitación del personal técnico (Niveles 1 y 2) y los usuarios finales en las Secretarías de Gestión del Riesgo y Vivienda y Hábitat. Desempeñé un rol crucial en la sensibilización de gestión operativa del servicio, cubriendo todo el proceso de flujo de solicitudes: desde el registro inicial de los requerimientos hasta la administración, asignación y el aseguramiento del seguimiento de las solicitudes por parte de los agentes técnicos.

-Atendió y Participó activamente en la capacitación técnica impartida por el proveedor Helpepeople, adquiriendo dominio en la parametrización de componentes esenciales como el Catálogo de Servicios, la estructuración de Equipos de Soporte, la configuración del Bot de Asignación y el desarrollo de Formularios Dinámicos

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1LWJs6eSkm51JwXWip-XVuMKwYxXiMVPI?usp=drive_link

Cuota 3

Atendió y Participó activamente en la capacitación técnica impartida por el proveedor Helpepeople, adquiriendo dominio en la parametrización y ejecución del proceso de sincronización de la Herramienta MARI y el Directorio Activo componentes esenciales en el funcionamiento y configuración de la Mesa de Servicios


Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1n8nr_lIsSTIzcdQGGRMrC7CBRf4jSJGa?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.

Cuota 1

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.

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

-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.

-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/12-3OqFba8E5lshwhHQiouNfFve2BEm0S?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/12-3OqFba8E5lshwhHQiouNfFve2BEm0S?usp=drive_link)

Cuota 2

-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 Octubre 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 31 de Octubre 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

 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

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 Octubre 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/1NTI8Y8b01BkF0SB7NFs4Ova3_TX6JWCW?usp=drive_link

Cuota 3


-Realizó la extracción, elaboración y procesamiento de datos necesarios para la medición del desempeño (indicadores de gestión) de la Mesa de Servicios MARI. Este soporte analítico fue fundamental durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y Noviembre 30 de 2025

-Registró y reportó las actividades del **SGCI** en la herramienta de administración de TIC. Mi gestión de la información aseguró la correcta documentación de los elementos clave de la Mesa de Servicios, incluyendo los **indicadores de desempeño** (eficacia, eficiencia y efectividad), el **mapa de riesgos**, y las **políticas operativas y puntos de control** definidos para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2025.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1o7vWAKGLW6iTxo7p9KJzaBSPER3MSNIW?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

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

(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.

Cuota 1

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.

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

Cuota 2

-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 Octubre 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:

 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

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 31 de Octubre 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 Octubre de 2025.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:

[https://drive.google.com/drive/folders/19wNRnKt3A4uLJBvRZs-8qSw5-89C805h?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/19wNRnKt3A4uLJBvRZs-8qSw5-89C805h?usp=drive_link)

Cuota 3


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 Noviembre 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 Noviembre 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 Noviembre de 2025.

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

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:

https://drive.google.com/drive/folders/1-hsl4LIGQNMdtgOVWiWjIGDOaWRwKJRR?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

Cuota 1


-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/14OAURINtJLtwXqbSY1iavBFRCRu4GZq?usp=drive_link

Cuota 2

-Apoyó y soportó en las mesas de trabajo orientadas a socializar la actualización del catalogo de servicios , categorización , actividades y priorización de las mismas acorde al cumplimiento de y gestión de los acuerdos de nivel de servicios de los Servicios de infraestructura (SI Alojamiento virtual y Fisico , SI Base de Datos , Correo Electronico y Directorio Activo) , SAUL , SGAFT SAP y sus respectivos Modulos apoyando al líder de responsable de Servicio en el entendimiento de diligenciamiento de la Plantilla de Actualización de la Categorización y su Priorización 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.

 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

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:

https://drive.google.com/drive/folders/1HBICNiOZV9gRiedw_fkzY1PhxxSQdPxf?usp=drive_link

Cuota 3

Soportó y apoyó la socialización y articulación para la construcción del documento de Acuerdo de nivel de servicio , del servicio de : Soporte TI en la red PAD y LID , a los lideres y equipo de soporte de dicho servicio.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1J1zP1RpPHrsM7iecWjwzdpdYLAR7zb3p?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.

Cuota 1


- Apoyó y Soportó la Articulacion 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 actualizacion de la matriz de categorización y actividades de los servicios respectivos 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/151rjyCC4xl8kaXutqO9XkeOj2uRt2xSD?usp=drive_link

Cuota 2

- Participó en la articulación de mesas de trabajo, facilitando la actualización de la matriz de categorización de servicios para áreas clave: Internet, SGAFT SAP, Infraestructura y SAUL.

 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

Mi rol incluyó la socialización del nuevo entendimiento de las categorías y actividades, junto con la matriz de tiempos de atención. También colaboré en la socialización del proceso de inclusión del Servicio de Seguridad Digital en el catálogo de Servicios de Datic.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1EMhJQDvDQf6VAktmWktt2YIld7Nn3tqm?usp=drive_link

Cuota 3

Apoyó y realizó seguimiento a la actualización del catálogo de servicios del Servicio SGAFT SAP por parte de los líderes funcionales, así como la correcta configuración en la herramienta de Mesa de Servicios MARI de parte del equipo Técnico de Gestión de Servicios.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad

https://drive.google.com/drive/folders/1Urxic-lsyE7EyQsla6v3bVLkfyj0fmRj?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.


Cuota 1

-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 helpeole 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/1Rv135nK-zWnR7BcuwkaCUH6MQN2tI?usp=drive_link

Cuota 2

 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

-Apoyó la gestión de incidentes críticos, realizando el análisis técnico para el escalamiento de fallas de la herramienta ITSM (Mesa de Servicios MARI) al proveedor Helppeople. Esto se hizo con el propósito de obtener los ajustes y correcciones requeridas

- Participó y apoyó la configuración técnica y armonización de la herramienta NETMAP para el descubrimiento (escaneo) e inventario de activos dentro del Organismo de la Secretaría de Movilidad. Esta tarea fue realizada en colaboración con el CTO, el equipo de Redes y el equipo de Soporte de la Mesa de Servicios MARI

Link de carpeta de soporte de evidencia.

[https://drive.google.com/drive/folders/1RFFZvWWQNIVsDvie6Ku9Oe3ZFEDpI1BH?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/1RFFZvWWQNIVsDvie6Ku9Oe3ZFEDpI1BH?usp=drive_link)

Cuota 3

- Apoyó la actualización del Procedimiento de Gestión de Activos mediante la implementación del cambio en el diligenciamiento del formato F002 a la generación del reporte de inventario de activos desde la herramienta MARI. Esta gestión será crucial para la armonización de la información y la generación automatizada de reportes de activos desde el módulo especializado de la herramienta ITSM MARI.


-Coordinó y gestionó el análisis de fallas en la herramienta ITSM (Mesa de Servicios MARI) y ejecuté el escalamiento formal de estas solicitudes al proveedor Helppeople. Mi función fue asegurar que se realizaran las intervenciones técnicas necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma.

Link de carpeta de soporte de evidencia.

[https://drive.google.com/drive/folders/1pgYpftbNWJU9yH5q0d5LxcoWVzlyY8J0?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/1pgYpftbNWJU9yH5q0d5LxcoWVzlyY8J0?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.

Cuota 1

 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

- Apoyó con la revisión y conformidad de los entregables de parte del proveedor Helpepeople 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 acordadas 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/1fWczvzBG7EhONx6aXqImA9LDGArVHOyg?usp=drive_link

Cuota 2

- Apoyó la Verificación de la conformidad técnica y contractual del segundo entregable del proveedor Helpepeople, centrado en la modernización y actualización de la Mesa de Servicios (ITSM) a su última versión. Mi gestión incluyó la revisión y validación de las actividades contractuales detalladas en el informe del supervisor, correspondientes al contrato de la Mesa de Servicios para el periodo 2025–2026

Link de carpeta de soporte de evidencia.

https://drive.google.com/drive/folders/1UHizRaww50z33aOh1A4BPhFGbQnMQYLx?usp=drive_link


Cuota 3

-Participó y dio apoyo en la revisión y validación formal de los entregables del proveedor Helpepeople, específicamente el segundo paquete relacionado con la actualización a la última versión de la Mesa de Servicios. Aseguré la conformidad de las actividades con lo pactado contractualmente en el informe del supervisor (Contrato 2025–2026).

Link de carpeta de soporte de evidencia.

https://drive.google.com/drive/folders/123EmUi86ReyNVny6eP6TEUmq90Hn_AHX?usp=drive_link

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

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

Cuota 1

-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>

Cuota 2

-Gestioné y realicé el análisis de categorización de las solicitudes asignadas y reasignadas en la herramienta de Mesa de Servicios . Ejecuté un seguimiento detallado de cada caso y analicé el comportamiento de solicitudes atípicas. Estas solicitudes fueron escaladas estratégicamente a la Mesa de Servicios MARI y, si la naturaleza del problema lo requería, al proveedor externo helppeople.

Link de Carpeta de soporte de Evidencia:

https://drive.google.com/drive/folders/1VP1oZmnGXKm0oJmgXNcCvn_S9NcD01a?usp=drive link


Cuota 3

Brindó , soporte y dio apoyó integral al Service Desk mediante la clasificación y categorización precisa de las solicitudes. Mi función incluyó el seguimiento riguroso de cada incidencia y el diagnóstico de patrones atípicos. Fui responsable de escalar estos casos a la Mesa de Servicios MARI o al proveedor, asegurando una resolución efectiva.

Link de carpeta de soporte de evidencia.

<https://drive.google.com/drive/folders/11LEHMKgxcq9FaSZRL7Poi39yfMfyTta1?usp=drive link>

Actividad contractual No. 9. Las demás relacionadas con el desarrollo del objeto contractual

 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

Cuota 1

-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 abordo los tres modulos correspondientes y se aprobaron los respectivos cuestiarios y se aporoto el respectivo certificado de aprobación del respectivo curso.

- 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

Cuota 2

- Atendió la solicitud del área calidad relacionado con el diligenciamiento de la Matriz de gestión del conocimiento de Tecnología y la Información del proceso de Transferencia de Conocimiento tácito 2025.

-Atendió la citación a la Capacitación de actualización con referencia a la realización de Actas convocada por la unidad de apoyo UAG de DATIC.


-Atendió las citaciones realizadas por el Subdirector de tecnología digital a los lideres de los Procesos de la Subdirección de tecnología digital de Datic , informando la gestión y avances del equipo de Gestión de Servicios de Datic.

Link de Carpeta de soporte de Evidencia

https://drive.google.com/drive/folders/1cnQ5uWZERQIOxEu60UXh0ygCqKhZbF8r?usp=drive_link

Cuota 3

-Participó activamente en la Escuela Virtual INNOVA!, una iniciativa conjunta de los Departamentos Administrativos de Desarrollo e Innovación Institucional, y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en colaboración con la Institución Universitaria Antonio José Camacho.

 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

-Atendió las citaciones realizadas por el Subdirector de tecnología digital a los líderes de los Procesos de la Subdirección de tecnología digital de Datic , informando la gestión y avances del equipo de Gestión de Servicios de Datic.

Link de Carpeta de soporte de Evidencia

https://drive.google.com/drive/folders/1c91kgJmvfiQmlAdkJqhgzcstmyUpAd2z?usp=drive_link

Recibo a Satisfacción de Servicios: de Servicios: Se recibe a satisfacción por parte del Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Distrito de Santiago de Cali los servicios conforme las condiciones establecidas en el Contrato No. 4134.010.26.1.0432-2025

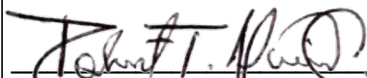
Constancia de Paz y Salvo : El Contratista a la fecha del presente informe no posee a su cargo elementos devolutivos de propiedad a su cargo; y se encuentra a paz y salvo con el archivo de gestión contractual y el sistema de gestión documental..

Observaciones al informe técnico: N/A

6. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

No se reportan recomendaciones para este periodo

7. FIRMAS RESPONSABLES



ROBERT TULLIO 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 Diciembre de 2025.