1. TIPO DE INFORME

INFORME PARCIAL [X] INFORME FINAL [ ]

Cuota Número __2__

2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN

Contrato No. 4134.010.26.1.0069-2026

Nombre completo del contratista: CARLOS ALBERTO VELEZ ABDERRASHMAN

Documento de identificación: 16.797.123 de Cali

Nombre del supervisor: ROBERT TULIO ALMAIRO CASTILLO

Organismo: Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC).

Objeto del contrato: Prestar los servicios profesionales especializados al Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC)

3. INFORME JURÍDICO

Fecha de Inicio	Fecha terminación
08/ene/2026	30/abr/2026

Modificación(es) al contrato: N/A

Suspensión: N/A

Reanudación: N/A

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.

Cesión: N/A

Terminación anticipada: N/A

4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO

Valor inicial del contrato: Es hasta por la suma de VEINTICUATRO MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE ($24.988.000)

Adición: N/A

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
$ 24.988.000	$ 6.247.000	$ 6.247.000	$ 12.494.000

Información del pago de seguridad social:

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.

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 1078346239 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 35329087 Operador: Simple Fecha de Pago: 4/feb/2026 Periodo de pago de la seguridad social: Enero/2026
Observaciones al informe financiero y contable: N/A	

5. INFORME TÉCNICO

Concepto Supervisor: Certifico que la contratista CARLOS ALBERTO VELEZ ABDERRASHMAN , identificada con cédula de ciudadanía No. 16.797.123 cumplió con el objeto del contrato No. 4134.010.26.1.0069-2026 , para lo cual realizó las siguientes actividades.

Actividad Contractual No. 1. Gestionar la Sensibilización, Capacitación, Socialización, Uso y Apropiación de La MESA DE SERVICIOS y/o demás herramientas y módulos desarrollados de otros sistemas de información (SAP - NO SAP) para los usuarios finales.

1.1 Acompañó y brindó soporte a usuarios nuevos, migrados y agentes de la mesa de servicios, promoviendo el uso eficiente y la apropiación de la herramienta MARI. Esta labor incluyó la configuración y asignación de roles y perfiles en el módulo de control de usuarios, así como el registro de las actividades en una hoja de cálculo. En casos específicos, algunas parametrizaciones fueron escaladas al proveedor Help People para su resolución.

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.

Link evidencia 1.
https://drive.google.com/drive/folders/1LprPiCfpYADEORrRu-8XkoNqcmFx47IO

Actividad Contractual No. 2. Reportar los respectivos indicadores de manera periódica de la Gestión de solicitudes registrados y/o reportados a través de la Mesa de Servicios y registrar los respectivos indicadores en los sistemas de Gestión de Calidad.

2.1. Consignó en la plantilla electrónica la gestión de las solicitudes atendidas y escaladas a la mesa de servicios del proveedor.

2.2. Consignó las actividades realizadas en el plan de trabajo, vigencia 2026, del equipo de Mesa de Servicios MARI.

2.3. Ingresó la información requerida sobre los indicadores de calidad en la hoja de cálculo MEDE01.05.02.P025.F005, correspondiente al seguimiento del Plan de Control de Gestión de Servicios, y adjuntó una copia del documento en el enlace de Drive.

Link evidencia 2.
https://drive.google.com/drive/folders/1M21e6vyseM1NwjwGOi_vUPkHzn4Cchr-

Actividad Contractual No. 3. Socializar la Gestión de la Mesa de Servicio y/o reportar gestión mediante informes u oficios a los organismos y propietarios de los Servicios (CTO'S - Coordinadores de Servicio) para que se realicen planes de Mejora en caso de que se requiera.

3.1 Dio respuesta a las solicitudes asignadas o reasignadas a través de la herramienta de Mesa de Servicios MARI, realizando anotaciones y un seguimiento continuo de cada caso. Escaló al proveedor Help People aquellos incidentes o requerimientos que afectaban el desempeño de la mesa de servicios. Todas las acciones y evidencias fueron registradas en una hoja de cálculo, asegurando su trazabilidad y facilitando el seguimiento.

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.

Link evidencia 3.
https://drive.google.com/drive/folders/1f-7A5CIVGzsMm2X-LZNPNVoUm98qXEjc

Actividad Contractual No. 4. Gestionar y articular la construcción de los Acuerdos de nivel de Servicios con los responsables de los servicios del catálogo de servicios y los usuarios de los mismos cuando se requiera.

4.1 Asistió a mesas de trabajo con líderes y responsables de servicios de la Mesa de Servicios MARI, con el fin de socializar la importancia de los ANS, su relación con la categorización de los servicios y la relevancia de su ajuste como mecanismo para medir el desempeño de los equipos de soporte e identificar oportunidades de mejora.

Link evidencia 4.
https://drive.google.com/drive/folders/1OwbJbrsp07InGH5JHLYI0XI3AcXjAvei

Actividad Contractual No. 5. Gestionar la implementación, construcción y revisión del catálogo de servicios junto con la Categorización en la MESA DE SERVICIOS MARI. Cuando se requiera.

Esta actividad no se requirió durante este periodo

Actividad Contractual No. 6. Gestionar las respuestas a las solicitudes generadas por MARI, en especial los relacionados con la gestión y administración del software de la Administración Distrital.

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.

6.1. Verificó la disponibilidad de la herramienta de Mesa de Servicios MARI en el entorno de producción, mediante el acceso a las interfaces de usuario disponibles en https://mari.helppeoplecloud.com/ y https://mari.cali.gov.co, así como en el entorno de entrenamiento (pruebas) a través de la interfaz https://maritest.helppeoplecloud.com/container/.

6.2. Revisó la consistencia de la sincronización de los Directorios Activos (D.A.) de DATIC y Educación con la herramienta https://mari.helppeoplecloud.com/, conservando como evidencia el reporte generado por el sistema en formato ZIP y acta de mesa de trabajo con la Secretaria de Educación

6.3. Confirmó la homogeneidad y el versionamiento entre los ambientes de Producción y Entrenamiento de la herramienta de Mesa de Servicios MARI, verificando la consistencia entre ambos entornos.

Link evidencia 6.
https://drive.google.com/drive/folders/1OemVAGfT4OW3Me8JPGu2RsONsC3u2XGD

Actividad Contractual No. 7. Las demás relacionadas con el desarrollo del objeto contractual.

7.1. Participó en mesas de trabajo con el proveedor de la herramienta de Mesa de Servicios MARI, brindando apoyo técnico a la supervisión, conforme a lo establecido en el acta correspondiente.

7.2. Gestionó la divulgación de información autorizada por el proceso de Comunicación Pública de la entidad, con el propósito de fomentar y garantizar el acceso efectivo a la información institucional y del organismo, cumpliendo estrictamente con los procesos organizacionales establecidos y utilizando para ello la red social institucional.

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.

Link evidencia 7.
https://drive.google.com/drive/folders/1azXKTyi5siSokrz_TRV4NJfz0GNty9p8

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, 23 de febrero de 2026

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.