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	X	INFORME FINAL	
Cuota Número 2			
2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN			
Contrato No. 4134.010.26.1.0137-2026			
Nombre completo del contratista: Jhonn Robert Mena Cancelado			
Documento de identificación: 16.766.212 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 al Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC).			
3. INFORME JURÍDICO			
Fecha de Inicio 09/ene/2026		Fecha terminación 30/abr/2026	
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 Treinta y un millones trescientos cuatro mil pesos M/cte. ($31.304.000)			
Adición: N/A			
Prórroga: 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.

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
$31.304.000	$ 7.826.000	$ 7.826.000	$ 15.652.000

Información del pago de seguridad social:

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 1078346490,1079648948 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 27971359,60292161 Operador: Simple Fecha de Pago: 01/Feb/2026,13/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 Jhonn Robert Mena Cancelado identificado con cédula de ciudadanía N.º 16.766.212 cumplió con el objeto del contrato N.º 4134.010.26.1.0137-2026 para lo cual realizó las siguientes actividades:

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.

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.

Realizó Sensibilización de la gestión y generación de reportes desde la Mesa de Servicios MARI a los Agentes técnicos del Equipo de gestión de usuarios, roles y perfiles del servicio de SGAFT SAP.

Realizó y apoyo Sensibilización en el uso , gestión y armonización de Activos en el nuevo módulo de gestión de Activos de la Mesa de Servicios MARI a los CTO´S y Agentes técnicos de los Organismos en el Comité Operativo que se llevó a cabo el 29 enero de 2026

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1dXKtzVU8y8fHog7qNfMinABubaBAeVZd?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.

-Realizó la elaboración y procesamiento de datos para generar los indicadores de gestión de la Mesa de Servicios MARI, correspondientes al periodo del 1 de enero al 31 de enero de 2026, con el fin de consolidar el balance de la vigencia en referencia.

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.

- Diseñó y estructuró una matriz de cálculo para registrar y consolidar los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la Mesa de Servicios de TI, para el periodo del 1 de enero al 31 de enero de 2026, con el fin de presentar el balance de la vigencia en referencia

- Consolidó, registró y reportó la información de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad Institucional (SGCI) en la matriz de herramientas para la administración de las TIC. El reporte incluyó indicadores de gestión de la Mesa de Servicios (eficacia, eficiencia y efectividad), mapa de riesgos, políticas operativas y puntos de control, correspondientes al periodo del 1 de enero al 31 de enero de 2026, como balance de la vigencia en referencia.

-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/1Y30AcecXsHWQ-9NcQxfB4on7-4JpxdeK?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.

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.

-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 al 31 de enero de 2026 , como balance de la vigencia en referencia.

- 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 al 31 de enero de 2026.

-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 31 de enero de 2026, brindándose un balance sobre la ejecución de los cumplimientos.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad:

https://drive.google.com/drive/folders/1PPVKYDGHaI2i6sgUKLhNrqw9nR4nUxc1?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 activamente la mesa de trabajo destinada a la socialización y actualización del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) del Servicio de alojamiento virtual y fsico , facilitando al líder del servicio el entendimiento y diligenciamiento del documento. Asimismo, promovió la actualización de la matriz de categorización, las actividades del servicio y los tiempos de atención, alineándolos con la naturaleza y complejidad de las solicitudes gestionadas.

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.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1g4nFZhnh4RhpKoKciNU_rsr41q3jWcq1?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.

- Brindó ,apoyo y soporto en la socialización de la actualización de la categorización de los servicios de infraestructura de alojamiento virtual y físico en la mesa de trabajo destinada a la socialización y actualización del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) con el líder de infraestructura, Paulo César Guerrero

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1xoH39Nh-M4VwoBeLKlkbj2zyLwMdpOac?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.

- Brindó apoyo, gestionó y soporto el análisis para el escalamiento de solicitudes derivadas del mal funcionamiento de la herramienta ITSM que soporta la Mesa de Servicios MARI, realizando la articulación con el proveedor HelpPeople, con el fin de asegurar la implementación de los ajustes necesarios para su correcta operación. Asimismo, participó en la validación de los requerimientos implementados en la herramienta ITSM MARI.

-Brindó apoyo en la gestión y análisis de la problemática relacionada con el registro incorrecto del organismo o dependencia en la plataforma de Directorio Activo, la cual ocasionaba la asignación inadecuada de las solicitudes radicadas por los usuarios en la Mesa de Servicios MARI. Como resultado, se contribuyó a mejorar la correcta gestión y solución de los requerimientos de los usuarios..

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.

-Apoyó la realización de implementación en producción y formalización de la Mesa de Mantenimiento de Servicios del Edificio Boulevard y Aristi

Link de carpeta de soporte de evidencia.
https://drive.google.com/drive/folders/1SlQMpSfYIbpx6QGKmtErel70Rq9VMD7a?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.

- Brindó apoyo y participó activamente en la revisión y seguimiento de los entregables presentados por el proveedor HelpPeople correspondientes al segundo entregable, relacionados con la modernización y actualización de la Mesa de Servicios a su versión más reciente. Asimismo, participó en la verificación de conformidad de las actividades contractuales ejecutadas, de acuerdo con lo establecido en el informe del supervisor, en el marco del contrato del proveedor de la Mesa de Servicios para el período 2025–2026.

Link de carpeta de soporte de evidencia.
https://drive.google.com/drive/folders/1BRvoSZiEpZHUCG0xjmHwAvHJmsGMMtHF?usp=drive_link

Actividad contractual No. 8. Realizar las respuestas a las solicitudes generadas por MARI.
-Brindó soporte y gestionó el análisis de categorización de las solicitudes al servicios de Mesa de Servicios MARI , así como también la solución , la asignación ,distribución respectiva para la atención del requerimiento al personal del equipo de Mesa de Servicios.

Link de Carpeta de soporte de Evidencia:

https://drive.google.com/drive/folders/1ixqHMcW2Phbw3PECyE-ge8WBmgeM2_bD?usp=drive_link

Actividad contractual No. 9. Las demás relacionadas con el desarrollo del objeto contractual
-Atendió Citación del líder funcional de la Secretaria de Movilidad al cual se le brindo información del proceso que debe realizar para enviar oficio y/o requerimiento de

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.

Configuración e implementación de la Mesa de Servicios de Mantenimiento para la Secretaria de Movilidad .
-Atendió las citaciones de 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/1ROCSEGIsZ-rMNYvYJTLYyQokHaRFbdWE?usp=drive_link

Recibo a Satisfacción de Servicios: N/A

Constancia de Paz y Salvo: N/A

Observaciones al informe técnico: N/A

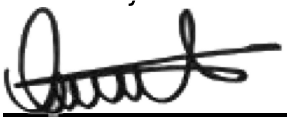
6. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

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, 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.