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 __3__			

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 08/ene/2026	Fecha terminación 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	$ 12.494.000	$ 6.247.000

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: 1079321768 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 92252272 Operador: Simple Fecha de Pago: 26/feb/2026 Periodo de pago de la seguridad social: Febrero/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 Brindó acompañamiento y soporte a usuarios nuevos, migrados y agentes de la mesa de servicios, promoviendo el uso eficiente de la herramienta MARI. Realizó la configuración y asignación de roles en el módulo de control de usuarios, registró las actividades en planilla electrónica y escaló configuraciones complejas al proveedor Help People para su resolución.

Link evidencia 1.
https://drive.google.com/drive/folders/178P6QeINkDoEwIxx_VrSWmeYIcyKORw8

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. 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 Registró en plantilla electrónica la gestión de las solicitudes atendidas y escaladas a la mesa de servicios del proveedor, garantizando trazabilidad y documentación oportuna de cada caso.

2.2 Documentó las actividades realizadas en el plan de trabajo de vigencia 2026 del equipo de Mesa de Servicios MARI, asegurando el seguimiento y cumplimiento de los compromisos establecidos.

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 asignado.

Link evidencia 2.
https://drive.google.com/drive/folders/1P7YB9yI6D7vvwRR7aLLNgp0E0Tvhy9iR

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 Gestionó las solicitudes asignadas o reasignadas mediante la herramienta HELP DESK de la mesa de servicios MARI, realizando anotaciones actualizadas y seguimiento continuo de cada caso. Escaló al proveedor Help People aquellos incidentes y requerimientos que impactan el desempeño operativo de la mesa. Registró todas las acciones y evidencias en una plantilla electrónica, garantizando trazabilidad y facilitando el seguimiento posterior.

Link evidencia 3.

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.

https://drive.google.com/drive/folders/1-9Td5xIjaOt4VTQr_wH3LeUnxFPFoVcX

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 Participó en mesas de trabajo con responsables de servicios de la Mesa de Servicios MARI, para socializar ajustes a los servicios de Alojamiento Virtual y Físico y su impacto en los ANS, según ACTA 4134.020.3.2.49 Validar Ajuste Servicio de Infraestructura.

Link evidencia 4.
https://drive.google.com/drive/folders/1kSACVosg-8S79EbKgKK-dU9TTI_pGkey

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.

5.1 Promovió mesas de trabajo para articular los equipos de Infraestructura y Seguridad Digital, con el objetivo de ajustar la categorización de los servicios de infraestructura y habilitar el registro adecuado de Incidentes de Seguridad Digital en la herramienta MARI, conforme a lo establecido en el ACTA 4134.020.3.2.58 "Realizar Mesa de Trabajo Seguridad Digital para Infraestructura".

Link evidencia 5.
https://drive.google.com/drive/folders/1dnB_AbG1TaVm5c34N1yo20oaLDDua9fh

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. Realizó la verificación de disponibilidad de la plataforma de Mesa de Servicios MARI en el entorno de producción (https://mari.helppeoplecloud.com/ y https://mari.cali.gov.co,), validando el acceso mediante las interfaces de usuario y . De igual manera, supervisó la estabilidad del entorno de entrenamiento y pruebas (https://maritest.helppeoplecloud.com/container/) a través de la dirección , asegurando la operatividad de los accesos.

6.2. Comprobó la integridad de la sincronización de los Directorios Activos (D.A.) de DATIC y Educación con la herramienta , garantizando la consistencia de los datos de usuario. Como soporte de esta actividad, se generó y almacenó el reporte del sistema en formato ZIP, como evidencia técnica del proceso de integración.

6.3. Validó la homogeneidad y el control de versiones entre los ambientes de producción y entrenamiento de la herramienta MARI, confirmando la paridad de configuraciones y la consistencia funcional entre ambos entornos.

Link evidencia 6.
https://drive.google.com/drive/folders/1hcs0yvRcctyGWDBftl3KVCRJHtF1Ecfq

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 el apoyo técnico necesario según lo registrado en las actas correspondientes, con el fin de asegurar la operatividad y mejora del sistema.

7.2. Gestionó la divulgación de información autorizada por el proceso de Comunicación Pública de la entidad, orientada a fomentar y garantizar el acceso efectivo a la información institucional y del organismo. Dicha gestión se realizó bajo el estricto cumplimiento de los procesos organizacionales establecidos, utilizando para tal fin 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/1ZmIQKYOKL6uSpWPvdT0VLavGgHY-xiI9

Recibo a Satisfacción de Servicios: N/A

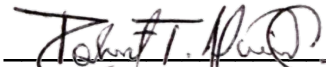
Constancia de Paz y Salvo: N/A

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, 24 de marzo 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.