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 5	
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/jun/2026
Modificación(es) al contrato: Adición No. 1 por valor de QUINCE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL PESOS ($ 15.652.000) M/CTE. Prorroga No. 1: Se amplía el Plazo de Ejecución hasta el 30 de junio de 2026	
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)	

JC

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.

Adición No 1: por valor de QUINCE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL PESOS ($ 15.652.000) M/CTE.

Prórroga No 1: Se amplía el Plazo de Ejecución hasta el 30 de junio de 2026

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
$46.956.000	$ 7.826.000	$ 31.304.000	$ 7.826.000

Información del pago de seguridad social:

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 1080917066 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 279253625 Operador: Simple Fecha de Pago: 04/may/2026 Periodo de pago de la seguridad social: Abril/2026

Observaciones al informe financiero y contable: N/A

JC

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.

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:

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 soporte y apoyo la Sensibilización y/o socialización del Modulo de gestión de Activos de la Herramienta ITSM MARI a los equipos de soporte de los CTO de los Organismos en la reunión de cto ordinario Mensual , haciendo énfasis en la gestión de Consulta ,y visualización de Activos , gestión del asistente de reporte de activos , uso de la hoja de vida de los activos para su actualización y gestión , haciendo las recomendaciones respectivas a los equipos para la armonización de los inventarios de Activos en cada organismo.

- Realizó soporte y apoyo la Sensibilización y/o socialización del Modulo de gestión de Activos de la Herramienta ITSM MARI al Equipo de CTO del organismo de Secretaria de Salud Publica ,haciendo énfasis en la gestión de Consulta ,y visualización de Activos , gestión del asistente de reporte de activos , uso de la hoja de vida de los activos para su actualización y gestión , haciendo las recomendaciones respectivas para su buena gestión y atención en las auditorias que se lleven a cabo.

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1ylGCtDG7cKBT5nlKoB1Ebscp4w66lHup?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.

JC

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.

-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 30 de abril de 2026, con el fin de consolidar el balance de la vigencia en referencia.

- 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 30 de abril 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 30 de abril 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/1AbE3Q-pO6lnhlUvRjxkhV4UKrK42KNZj?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.

JC

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 30 de abril 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 30 de abril 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 marzo 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/1SICry8skPaXppsb8L2yQ9qERiVJP6Gov?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

- Apoyo la socialización y el entendimiento del diligenciamiento del documento de Acuerdo de nivel de Servicio del Servicio de Orfeo al equipo que soporta dicho servicio , atendiendo inquietudes presentadas para el diligenciamiento final y su respectiva firma y posterior publicación el sistema de Daruma

JC

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/1wtn3LXcadwc8gZYA5xEEHqXNIaDHfpv-?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 activamente en la actualización de la categorización del Servicio de Orfeo para su respectiva actualización en el Catálogo de servicios con la revisión y validación respectiva de las modificaciones y/o retiros de Categorías y Actividades del servicio de Orfeo Asi como en la Configuración en la Mesa de servicio MARI

Adjunto Link de Carpeta de Evidencia de Actividad
https://drive.google.com/drive/folders/1ULiV--fsFrOkIpVdkMOZFS-_b45d6VLU?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.

Link de carpeta de soporte de evidencia.
https://drive.google.com/drive/folders/1m7isem-jO5WsrJQ05OYvaxlKn7QPc3em?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.

JC

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.

- Brindó apoyo y participó activamente en la revisión y seguimiento de los entregables presentados por el proveedor HelpPeople correspondientes a los entregables, 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/1dqsvt69TeCP4-8k2zswRGGHmMEsznF_B?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/1CppZhix2Pw9lIJ9qFcviR_fyR6VJ6H6G?usp=drive_link

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

- Realizo análisis y diligenciamiento de Matriz requerimientos funcionales de Herramientas de ITSM de Propuestas recibidas de Proveedores de software de dichas Herramientas, acorde al alcance funcional enviado previamente , atendiendo la solicitud de la Dirección y Subdirección de Exploración de Herramientas de ITSM.

- Asistió a la sesión de socialización gestión de conocimiento, en la sesión de Escuela Innova: Análisis de Datos para Decisiones Estratégicas (Nivel Básico)

- Asistió a la Intervención colectiva en Prevención Riesgo psicosocial, Comunicación asertiva, recomendaciones atención a la usuario, socialización de política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas, socialización app conexión primeros auxilios psicológicos.

JC

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.

-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/1yo2CPHGyGOTXCSYp5CCAZHjkhVizYQi7?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, 25 de mayo de 2026.

JC

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.