



M E M O R A N D O DEAJTDIFM25-278

FECHA: 8 de abril de 2025

PARA: **DIANA CAROLINA RODRÍGUEZ RAMOS**
Directora Unidad de Compras Públicas

DE: **JOHANNA PIMIENTO QUINTERO**
Directora Unidad de Transformación Digital e Informática

RAFAEL LONDOÑO CARANTÓN
Director Administrativo
División de Servicios Tecnológicos

Asunto: *Identificación y análisis de riesgos en la transición del servicio de la Mesa de Servicios y su impacto en la operatividad de la Rama Judicial.*

Estimada Doctora Diana Carolina:

En el marco del proceso de contratación del servicio de Mesa de Servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial, es fundamental analizar los riesgos que pueden materializarse en la transición entre operadores, así como su impacto en la continuidad operativa del sistema judicial.

La Mesa de Servicios es el eje central del soporte tecnológico de la Rama Judicial a nivel nacional, garantizando la disponibilidad y estabilidad de los sistemas informáticos que respaldan la administración de justicia. Su correcta operación es esencial para el funcionamiento de plataformas críticas como Justicia XXI Web, SIRNA, CPNU, así como para la realización de audiencias virtuales, videoconferencias y la gestión de infraestructuras tecnológicas en los más de 1.099 municipios y 6.724 despachos judiciales del país.

Dado que el contrato actual con ETB (151 de 2023) finalizará el 24 de abril de 2025, sin posibilidad de prórroga, la transición a un nuevo operador debe analizarse con especial atención, pues cualquier interrupción en el servicio podría generar fallos en la conectividad, retrasos en la administración de justicia, afectaciones en la seguridad de la información y colapsos operativos.

El presente documento expone los principales riesgos tecnológicos, operativos, contractuales y administrativos asociados a la contratación de la Mesa de Servicios, con el fin de visibilizar los desafíos que enfrenta la Rama Judicial y la necesidad de garantizar un proceso de contratación que no comprometa la continuidad del servicio ni afecte la prestación de justicia en el país.

1. Situación Actual:

Actualmente, los servicios de Mesa de Servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y gestión tecnológica de la Rama Judicial son prestados por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB S.A ESP, a través del contrato 151 de 2023, cuya ejecución finalizará el 24 de abril de 2025, sin posibilidad de adición ni prórroga, dado que ya se han alcanzado los límites permitidos.

La Mesa de Servicios es un componente esencial en la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial, garantizando la continuidad operativa de los sistemas informáticos y la atención de incidentes en 1.099 municipios y 6.724 despachos judiciales. Solo entre el 5 de diciembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2024, se atendieron 433.828 incidentes y solicitudes de servicio a través de la plataforma JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), lo que evidencia la alta demanda y dependencia del servicio.

Dado que la contratación de un nuevo operador implica una fase de transición que puede extenderse entre 1 y 2 meses, el tiempo efectivo de operación de un nuevo contratista sería de aproximadamente 6 meses, lo que representa un desafío en términos de despliegue logístico, contratación y capacitación de personal, implementación de herramientas tecnológicas y estabilización del servicio.

Adicionalmente, el proceso de contratación ha enfrentado limitaciones presupuestales. Debido a la Circular Externa No. 033 del 16 de octubre de 2024, que modificó la Circular Externa No. 023 del 25 de julio de 2024, no fue posible contar con vigencias futuras ordinarias en 2024 para la planeación del nuevo contrato. Esto obligó a extender el contrato actual mediante adiciones por períodos cortos, lo que ha generado incertidumbre en la planeación de la continuidad del servicio.

En este contexto, la transición del servicio presenta riesgos críticos que pueden afectar la disponibilidad del soporte técnico, la seguridad de la información y la estabilidad de los sistemas judiciales, comprometiendo la administración de justicia en el país. A continuación, se detallan los principales riesgos tecnológicos, operativos, contractuales y administrativos asociados a este proceso de contratación.

2. Riesgos en la contratación y operación de la Mesa de Servicios:

La Mesa de Servicios de la Rama Judicial es un componente crítico dentro del ecosistema tecnológico que permite la operatividad y administración de justicia en Colombia. Su función principal es garantizar la continuidad, disponibilidad y soporte técnico de los sistemas informáticos utilizados por jueces, fiscales, defensores, abogados y ciudadanos, asegurando que la infraestructura tecnológica funcione de manera óptima en todo el territorio nacional.

Dada la magnitud del servicio y la dependencia de la Rama Judicial en estos sistemas, cualquier interrupción o deficiencia en su prestación podría comprometer gravemente la

administración de justicia, generando retrasos en la gestión de procesos, fallos en la oportuna atención de incidentes sobre las plataformas tecnológicas y afectaciones en la seguridad de la información. En este documento se detallan los riesgos que podrían materializarse en caso de interrupción del servicio de la Mesa de Servicios, con el objetivo de justificar la necesidad de garantizar su continuidad sin interrupciones.

2.1. Riesgos Tecnológicos

Disponibilidad y Continuidad del Servicio

La Mesa de Servicios actúa como el único canal de soporte tecnológico para los operadores de justicia en Colombia. A través de esta infraestructura se gestionan incidentes relacionados con fallos en plataformas judiciales, problemas en las redes de comunicaciones, mal funcionamiento de equipos y soluciones tecnológicas, así como afectaciones al soporte técnico a usuarios finales.

Si el servicio se interrumpe, las siguientes actividades quedarían comprometidas:

- Realización de audiencias virtuales, ya que las plataformas de videoconferencia dependen de la Mesa de Servicios para la resolución de fallos técnicos.
- Acceso a sistemas procesales electrónicos como Justicia XXI Web, SIRNA, CPNU, firma electrónica, entre otros, dificultando la gestión oportuna de los procesos judiciales.
- Soporte a servidores y redes de comunicaciones, poniendo en riesgo la estabilidad de la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial.
- Acceso y gestión de correos electrónicos y herramientas colaborativas, lo que limitaría la comunicación entre los diferentes actores del sistema judicial.
- Diagnostico, soporte y reparación de equipos tecnológicos y eléctricos que son base de la infraestructura a partir de la cual se prestan los servicios.

El volumen de casos gestionados por la Mesa de Servicios es elevado. De acuerdo con los registros de JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), entre el 05 de diciembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2024, se atendieron 433.828 incidentes y solicitudes de servicio, lo que evidencia la magnitud del soporte requerido. Si este servicio se interrumpe, la acumulación de incidentes sin resolver generaría un colapso en la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial, más aún cuando la entidad no cuenta con el personal suficiente para atenderlos de manera directa, es preciso recordar que actualmente el equipo técnico y administrativo que hace parte de la mesa de ayuda es de aproximadamente 450 personas distribuidas en todo el país.

Seguridad de la Información

El sistema judicial maneja información altamente sensible y confidencial, incluyendo:

- Datos personales de ciudadanos y funcionarios.
- Información procesal y sentencias judiciales.

- Registros de audiencias virtuales y pruebas digitales.

Si el servicio de soporte se interrumpe, se perdería el monitoreo y control sobre incidentes de ciberseguridad, aumentando el riesgo ante ataques informáticos, accesos no autorizados y posibles filtraciones de datos.

Asimismo, una administración inadecuada de la infraestructura digital podría comprometer su protección, afectando la gestión de sistemas críticos como:

- Redes LAN y WAN de la Rama Judicial.
- Sistemas de autenticación y directorios activos.
- Protección contra malware y ataques externos.

La protección de la infraestructura digital comprende el conjunto de medidas diseñadas para salvaguardar la tecnología de la Rama Judicial. Estas medidas, implementadas y mantenidas por los administradores de la infraestructura, son esenciales para mitigar riesgos a los que está constantemente expuesta. Sin ellas, la administración misma se vería afectada, ya que la infraestructura carecería de controles fundamentales para garantizar su seguridad y continuidad operativa.

En este contexto, la mesa de soporte juega un papel fundamental al respaldar todos los sistemas de información de la Rama Judicial. Más que la ausencia temporal de soporte, uno de los mayores riesgos en caso de un cambio de proveedor radica en la falta de experiencia y conocimiento durante el período de transición. Si este proceso no se gestiona adecuadamente, la infraestructura digital podría quedar expuesta a fallos de seguridad, afectando la disponibilidad y confiabilidad de la información judicial.

En caso de un ciberataque o vulneración de datos, la falta de soporte técnico inmediato podría derivar en la pérdida de información clave, afectando la legalidad y confiabilidad de procesos judiciales en curso.

Capacidad de Respuesta a Incidentes Críticos

La Mesa de Servicios tiene un rol clave en la respuesta inmediata a fallos tecnológicos dentro del sistema judicial. La inoperatividad de la Mesa de Servicios significaría que cualquier incidente técnico quedaría sin resolución en tiempo real, lo que impactaría negativamente en:

- La ejecución de audiencias judiciales que dependen de videoconferencias.
- El acceso a sistemas de información procesal y registros judiciales.
- El soporte a equipos de magistrados y jueces en la toma de decisiones.

Los incidentes sin resolución inmediata generarían una cascada de fallos operativos que impactarían directamente en los procesos judiciales, afectando la prestación del servicio de justicia en el país en varios niveles. Esta cascada de fallos se reflejaría de la siguiente manera:

a. Incidente sin atención inmediata

- Un sistema o servicio clave (Justicia XXI Web, SIRNA, Firma Electrónica, CPNU, audiencias virtuales, acceso a expedientes) presenta una falla.
- Los funcionarios y jueces reportan el incidente, pero no reciben asistencia técnica ni solución oportuna.

b. Acumulación de problemas

- Más usuarios comienzan a experimentar fallas, relacionadas o no con el incidente original, pero no hay capacidad de respuesta para atenderlas.
- Los tiempos de espera se incrementan, retrasando la resolución de problemas y afectando la productividad de jueces y funcionarios.

c. Impacto en la administración de justicia

- Audiencias virtuales suspendidas o interrumpidas por fallos en videoconferencias, autenticaciones o grabaciones.
- Inaccesibilidad a expedientes digitales y sistemas procesales, impidiendo consultas y radicación de documentos.
- Retrasos en la gestión de trámites judiciales, afectando plazos legales y comprometiendo derechos de los ciudadanos.

d. Colapso generalizado

- El volumen de incidentes sigue aumentando sin ser resuelto, afectando más áreas críticas.
- La congestión en la atención judicial se incrementa, generando acumulación de procesos sin resolver.
- Se deteriora la confianza en la infraestructura tecnológica, afectando la percepción de eficiencia y modernización de la justicia.

En resumen, un incidente sin atención inmediata desencadenaría una serie de fallos operativos que afectarían el acceso a la justicia, ralentizarían la toma de decisiones y generarían un colapso en la gestión judicial.

2.2. Riesgos Operativos

Impacto de una Transición

La contratación de un nuevo operador distinto al actual generaría un riesgo operacional significativo, ya que el nuevo prestador del servicio tendría que realizar un despliegue de gran magnitud en un periodo de tiempo muy corto. La ejecución del contrato abarcaría únicamente desde el 25 de abril hasta el 31 de diciembre de 2025, es decir, un total de 8

meses, de los cuales entre 1 y 2 meses serían dedicados exclusivamente a la fase de empalme y entrega de servicios por parte del operador actual (ETB).

En consecuencia, la nueva empresa operaría en pleno rendimiento solo durante 6 meses efectivos, lo que no solo impactaría la estabilidad operativa de la Mesa de Servicios, sino que también limitaría la capacidad del operador entrante para implementar mejoras o estabilizar la operación en el tiempo disponible.

Adicionalmente, el nuevo operador tendría que realizar una serie de inversiones y coordinar acciones logísticas en muy poco tiempo, incluyendo:

- Contratación y capacitación de aproximadamente 450 personas en distintas áreas de soporte técnico.
- Adquisición, instalación y configuración de equipos tecnológicos.
- Implementación ya apropiación de sistemas de gestión de servicios de TI alineados con la operación judicial.
- Desarrollo de procesos internos de escalamiento y gestión de incidentes, adaptados a los requerimientos de la Rama Judicial.

Estos factores hacen que la puesta en marcha de la operación en un plazo tan corto sea altamente riesgosa, pues cualquier retraso en la contratación o presentación de algún inconveniente en la fase de empalme afectaría directamente la continuidad del servicio y la atención de los requerimientos tecnológicos de la Rama Judicial.

Desde una perspectiva financiera, el costo de entrada para un nuevo operador sería significativamente mayor en comparación con la continuidad del proveedor actual. La economía de escala juega un papel clave en este escenario, ya que los costos de arranque para un contrato de solo 6 meses serían elevados, debido a la necesidad de:

- Inversiones iniciales altas en equipos, software, locaciones, acuerdos comerciales y logística.
- Gastos administrativos y de talento humano en la rápida contratación de personal.

Estos costos adicionales podrían terminar trasladándose a la Rama Judicial, impactando negativamente su presupuesto y generando una menor eficiencia en el uso de los recursos públicos.

El empalme entre el operador actual y el nuevo proveedor es un proceso crítico que debe garantizar la transferencia de conocimiento técnico y administrativo sobre la operación de la Mesa de Servicios. Sin embargo, en un contrato de corto plazo, la transición se enfrenta a los siguientes desafíos:

- Dificultades en la documentación y traspaso de información clave, lo que podría afectar la gestión de incidentes recurrentes y la administración de infraestructuras tecnológicas.

- Tiempo insuficiente para la adaptación del personal técnico, lo que podría traducirse en fallas en la atención y resolución de solicitudes.
- Descoordinación en los niveles de soporte, lo que aumentaría los tiempos de respuesta en la atención de incidentes críticos.

Dado que la Mesa de Servicios atiende miles de incidentes y solicitudes de servicio mensualmente, una transición mal gestionada podría generar un colapso en la operatividad de los sistemas tecnológicos de la Rama Judicial, impactando directamente la eficiencia y calidad en la prestación del servicio de justicia en el país.

Interrupción de Audiencias Virtuales

Las audiencias virtuales son esenciales para la administración de justicia en 1.099 municipios y 6.724 despachos judiciales. Su correcta ejecución depende de la estabilidad de los sistemas de videoconferencia, servidores de transmisión y plataformas de grabación.

La Mesa de Servicios brinda soporte técnico para su configuración, monitoreo y solución de fallos. Una interrupción en su operación afectaría los siguientes aspectos:

- **Realización de audiencias:** Fallos en conectividad, audio y video impedirían la comunicación, autenticación y desarrollo de las sesiones.
- **Acceso a grabaciones:** Sin soporte, podrían presentarse errores en la grabación o pérdida de archivos, afectando la validez de las audiencias.
- **Administración del portal de grabaciones:** Fallos en la recuperación o indexación de archivos impedirían la consulta de audiencias previas.
- **Reprogramación de audiencias:** La acumulación de sesiones suspendidas afectaría plazos judiciales y la operatividad de los despachos.

Con aproximadamente 2.000 audiencias diarias, la falta de soporte técnico colapsaría su desarrollo. Garantizar la continuidad de la Mesa de Servicios es esencial para evitar estos riesgos.

Falta de Personal Calificado

La Mesa de Servicios está conformada por un equipo de 449 personas, distribuidas en diferentes niveles de soporte. Si el servicio se interrumpe o en caso de una transición un nuevo operador no cuenta con personal calificado, se presentarían:

- Dificultades en la atención de incidentes complejos.
- Retrasos en la resolución de problemas críticos.
- Afectación en la continuidad operativa de la Rama Judicial.

Reemplazar o capacitar a un nuevo equipo técnico sin un período de transición adecuado implicaría un alto riesgo de desestabilización operativa.

Gestión de Infraestructura y Soporte Multi-nivel

El modelo actual de la Mesa de Servicios opera con tres niveles de soporte, cada uno con funciones específicas. Una transición podría interrumpir el servicio, afectando la coordinación entre estos niveles, generando:

- Aumento en la cantidad de incidentes sin resolver.
- Mayor carga operativa en funcionarios judiciales que quedarían sin asistencia técnica.
- Impacto en la estabilidad de los sistemas y la conectividad de la Rama Judicial.

2.3. Riesgos Contractuales y Administrativos

Posibles Retrasos en la Contratación

Si el proceso de contratación no se realiza dentro de los tiempos previstos, el contrato actual finalizaría sin contar con un operador que garantice la continuidad del servicio. Esto generaría un vacío en el soporte técnico, afectando directamente la operatividad del sistema judicial.

Incumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El servicio de Mesa de Servicios debe cumplir con tiempos de respuesta y solución establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Si el servicio se interrumpe o es prestado por un operador sin experiencia en la Rama Judicial, se incrementaría el tiempo de atención de incidentes, afectando la calidad del servicio.

Costos No Previstos en la Ejecución

Un cambio de operador sin una transición adecuada podría generar costos adicionales en implementación, configuración de infraestructura y contratación de nuevo personal, lo que afectaría el presupuesto de la Rama Judicial.

Los costos no previstos pueden presentarse en las siguientes áreas:

a. Costos asociados a retrasos en la transición

- Si el nuevo operador no logra iniciar la operación de manera inmediata, la Rama Judicial podría requerir soluciones temporales como contrataciones de emergencia o extensiones parciales del servicio, que suelen ser más costosas.
- La falta de un período de transición adecuado podría generar la necesidad de soporte adicional, aumentando el costo de mantenimiento y asistencia técnica en el corto plazo.

b. Costos por afectaciones en la operatividad de la Rama Judicial

- Retrasos en la ejecución de audiencias virtuales, acceso a sistemas procesales y soporte técnico a funcionarios podrían generar pérdidas económicas indirectas por la ralentización en la administración de justicia.
- Posibles demandas o acciones legales en casos donde fallos en la infraestructura tecnológica afecten derechos fundamentales o el debido proceso.

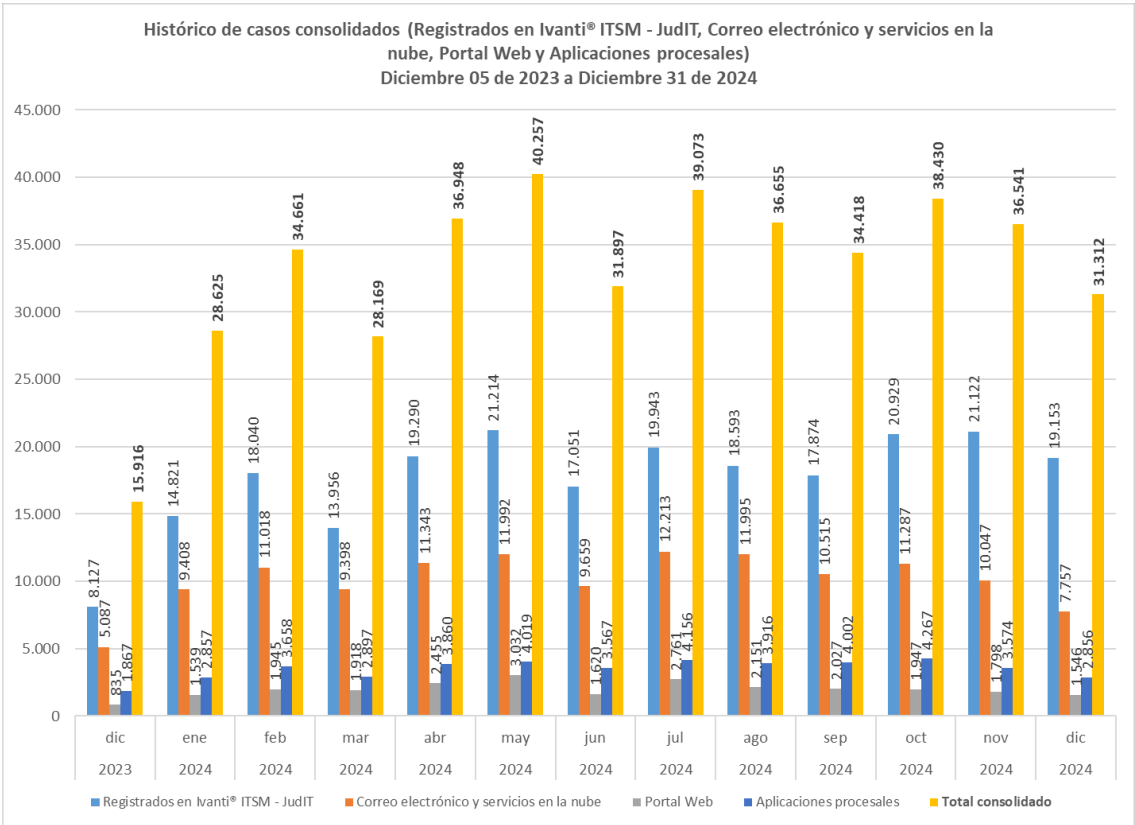
Dado el alto impacto financiero que pueden generar estos costos no previstos, es fundamental garantizar una contratación eficiente y sin interrupciones en la prestación del servicio de Mesa de Servicios, evitando sobrecostos derivados de fallos en la transición o implementación del nuevo contrato.

3. Registro de Casos Atendidos Operador Actual - ETB

La mesa de servicios se convierte en el medio para recopilar la demanda generada por los usuarios de la Entidad para la resolución de incidentes y solicitudes de servicio, así como el punto de contacto para la comunicación con los proveedores de servicios. Actualmente se cuenta con un histórico caso atendidos para los diferentes servicios habilitados en todo el territorio nacional.

A continuación, presentamos algunas de las cifras más relevantes de la operación que apoya ETB a través del contrato 151/2023 actualmente en ejecución:

[Ilustración 1 Histórico de casos consolidados \(Registrados en Ivanti® ITSM - JudIT, Mesa de correo electrónico y servicios en la nube, Mesa de Soporte Portal Web y Mesa de Aplicaciones Procesales\) diciembre 05 de 2023 a Diciembre 31 de 2024.](#)

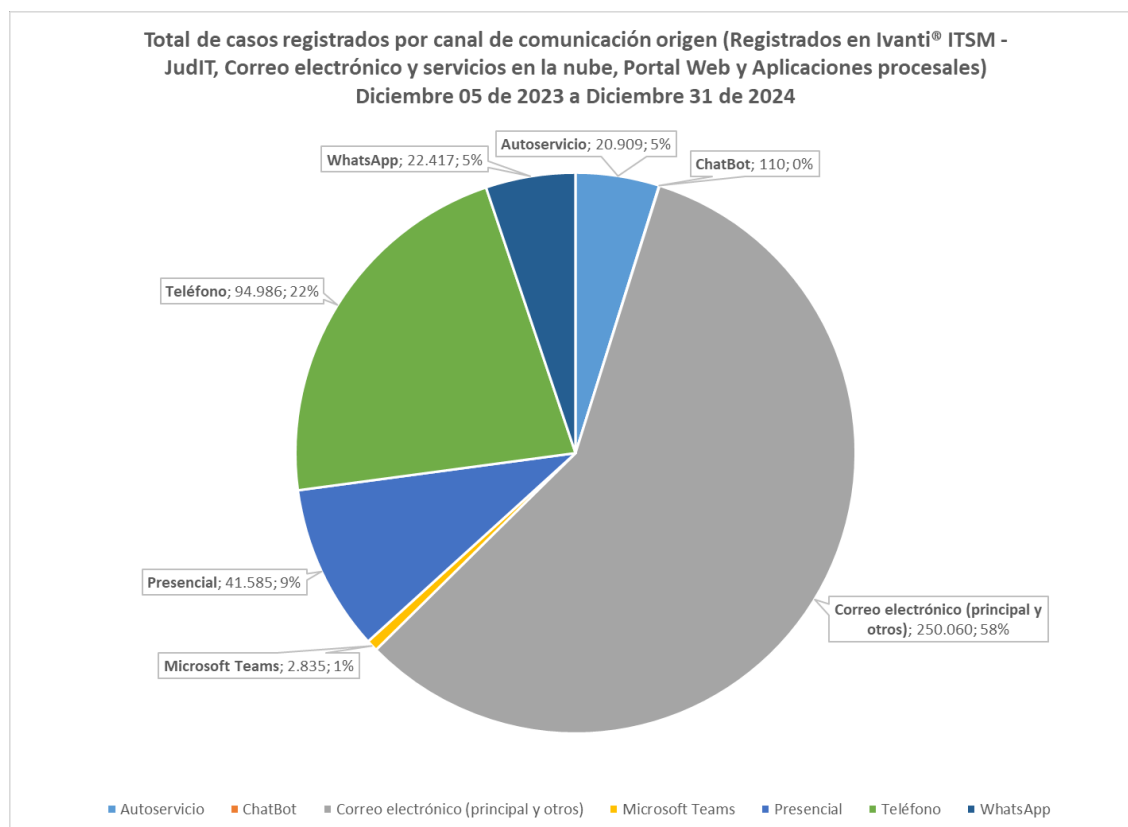


Fuente: Elaboración propia a partir de registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), la Mesa de correo electrónico y servicios en la nube, la Mesa de Soporte Portal Web y la Mesa de Aplicaciones procesales.

Entre el 05 de diciembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2024, se han atendido 433.828 casos en total (230.113 registrados en Ivanti® ITSM – JudIT, 132.645 registrados en la Mesa especializada correo electrónico y servicios en la nube, 25.574 registrados en la Mesa especializada Portal Web y 45.496 registrados en la Mesa de especializada de Aplicaciones Procesales) recibidos a través de los diferentes canales o medios de comunicación habilitados.

En la siguiente ilustración se muestra el canal de comunicación origen desde los cuales se han recibido los 433.828 casos consolidados enunciados en la anterior ilustración.

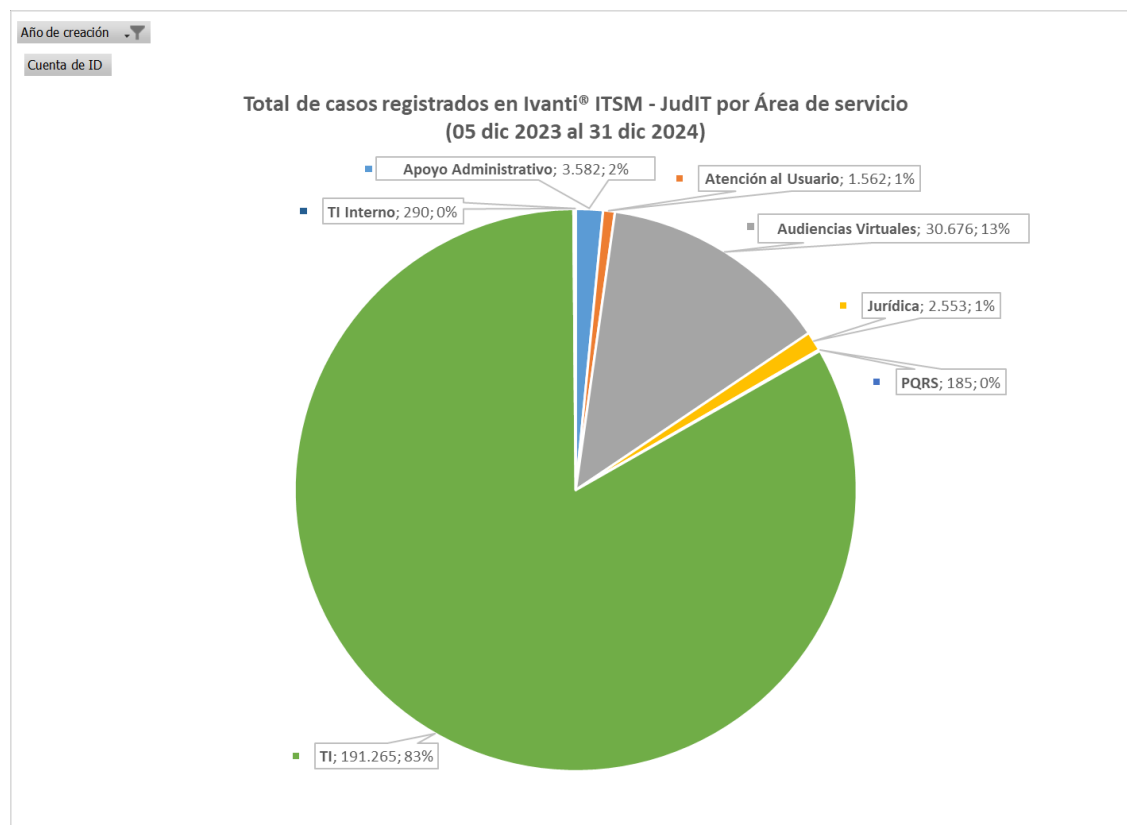
Ilustración 2 Total de casos registrados por canal de comunicación origen (Registrados en Ivanti® ITSM - JudIT, Mesa especializada correo electrónico y servicios en la nube, Mesa especializada Portal Web y la Mesa de Aplicaciones procesales). Diciembre 05 de 2023 a diciembre 31 de 2024.



Fuente: Elaboración propia a partir de registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), la Mesa de correo electrónico y servicios en la nube, la Mesa de Soporte Portal Web y la Mesa de Aplicaciones procesales.

Los 230.113 registrados en herramienta JudIT (Ivanti Neurons for ITSM) están caracterizados en una estructura de cuatro niveles (Área de Servicio, Servicio, Categoría y Subcategoría). A continuación, cantidad de casos por área de servicio desde 05 de diciembre de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2024.

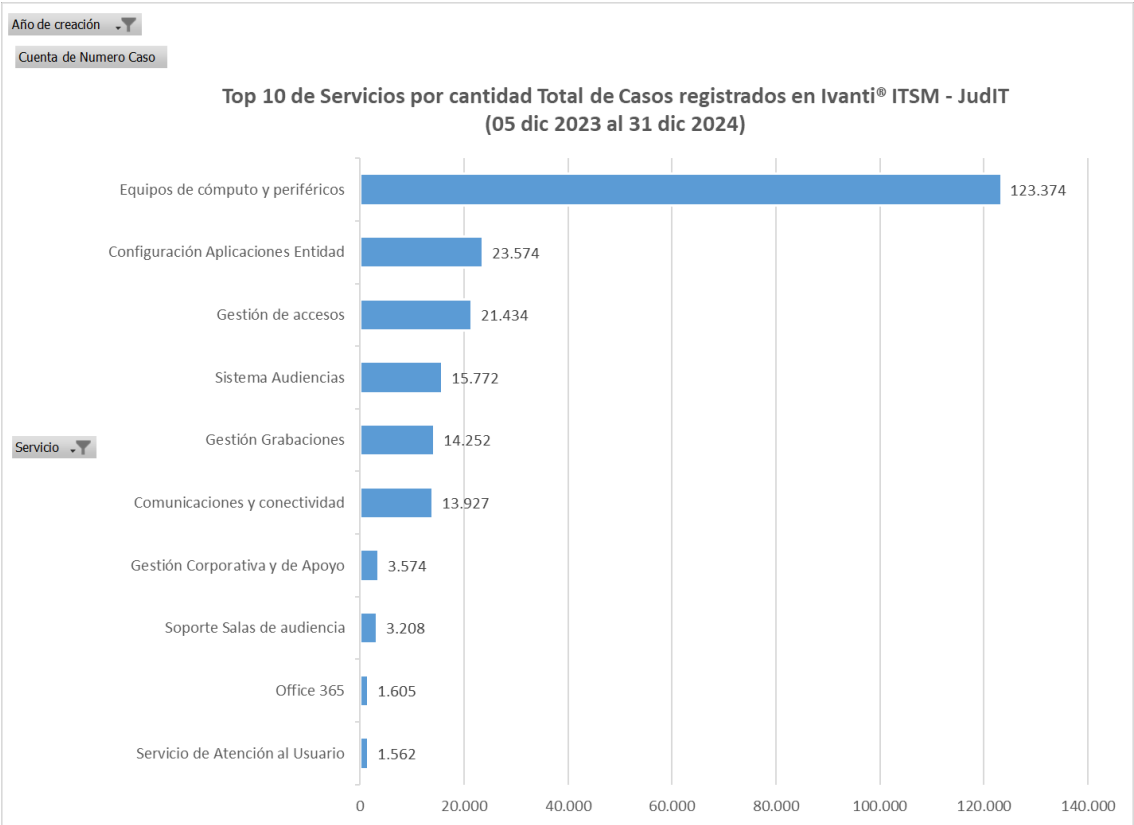
Ilustración 3 Total de casos registrados en Ivanti® ITSM - JudIT por Área de servicio (01 dic 2023 al 31 dic 2024).



Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

En la siguiente ilustración, se encuentra el top 10 de los servicios para los cuales se presentaron más casos registrados entre 05 dic 2023 y el 31 dic 2024 en Ivanti® ITSM - JudIT, siendo “Equipos de cómputo y periféricos” el más solicitado.

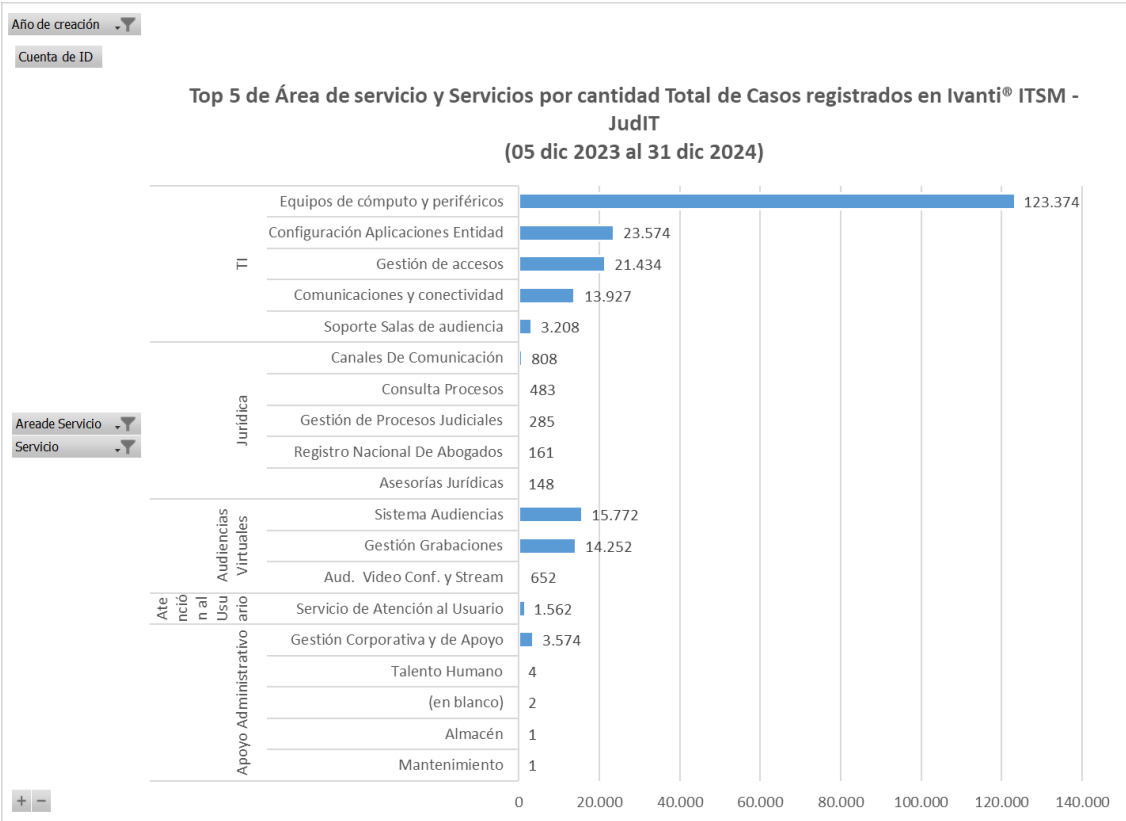
Ilustración 4 Top 10 de Servicios por cantidad Total de Casos registrados en Ivanti® ITSM - JudIT (05 dic 2023 al 31 dic 2024).



Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

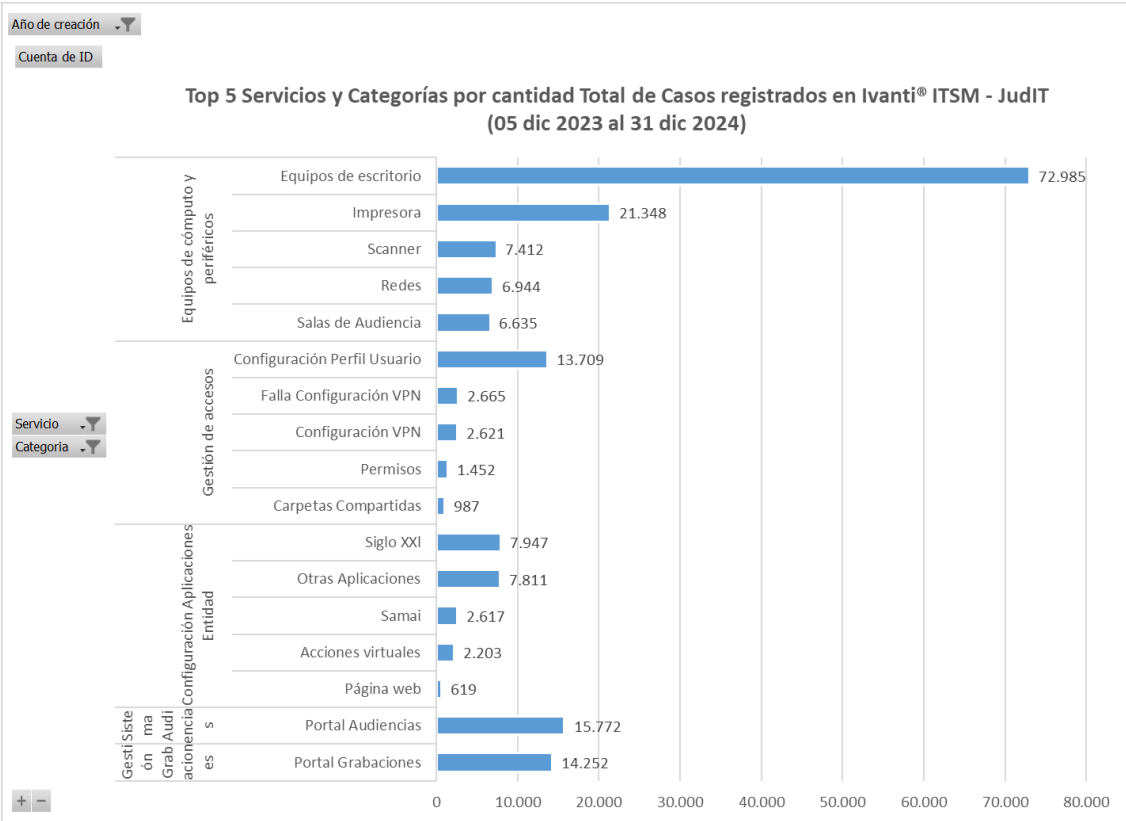
En la siguiente ilustración, se encuentra el top 5 de las Áreas de servicio y sus servicios, para los cuales se presentaron más casos registrados entre 05 dic 2023 y el 31 dic 2024 en Ivanti® ITSM - JudIT.

Ilustración 5 Top 5 de Área de servicio y Servicios por cantidad Total de Casos registrados en Ivanti® ITSM - JudIT (05 dic 2023 al 31 dic 2024).



En la siguiente ilustración se muestra top 5 de los servicios y sus categorías, para los cuales se presentaron más casos registrados entre 01 dic 2023 y el 31 dic 2024 en Ivanti® ITSM - JudIT.

Ilustración 6 Top 5 de Servicios y Categorías por cantidad Total de Casos registrados en Ivanti® ITSM - JudIT (05 dic 2023 al 31 dic 2024).

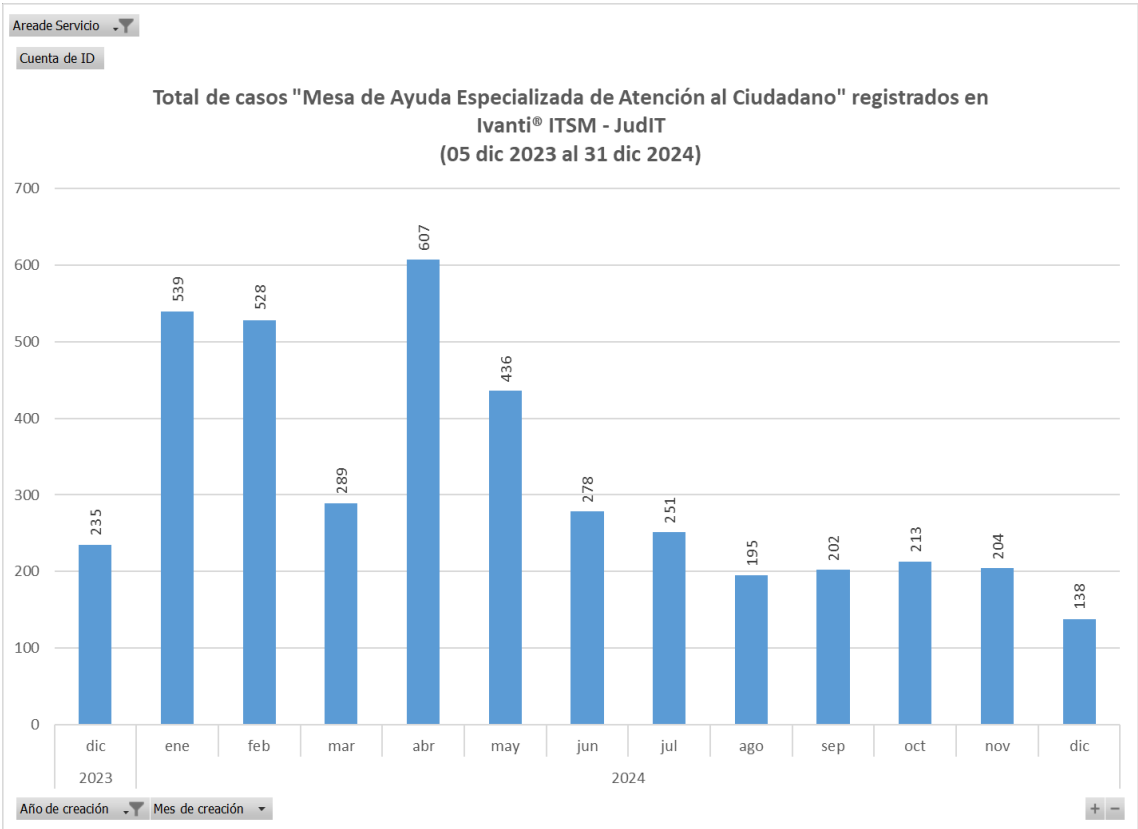


Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

No obstante, se ha brindado un soporte oportuno y de calidad a todos los usuarios de la Rama Judicial. Es importante tener en cuenta la gran cantidad de casos registrados mensualmente en la mesa de servicios a nivel nacional, siendo de vital importancia la continuidad del servicio prestado.

En lo ejecutado del contrato, desde el 01 de diciembre de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2024, la Mesa de Ayuda Especializada de Atención al Ciudadano ha atendido un total de 3.771 solicitudes como se muestra en la siguiente ilustración.

Ilustración 7 Total de casos "Mesa de Ayuda Especializada de Atención al Ciudadano" registrados en Ivanti® ITSM - JudIT (05 dic 2023 al 31 dic 2024)

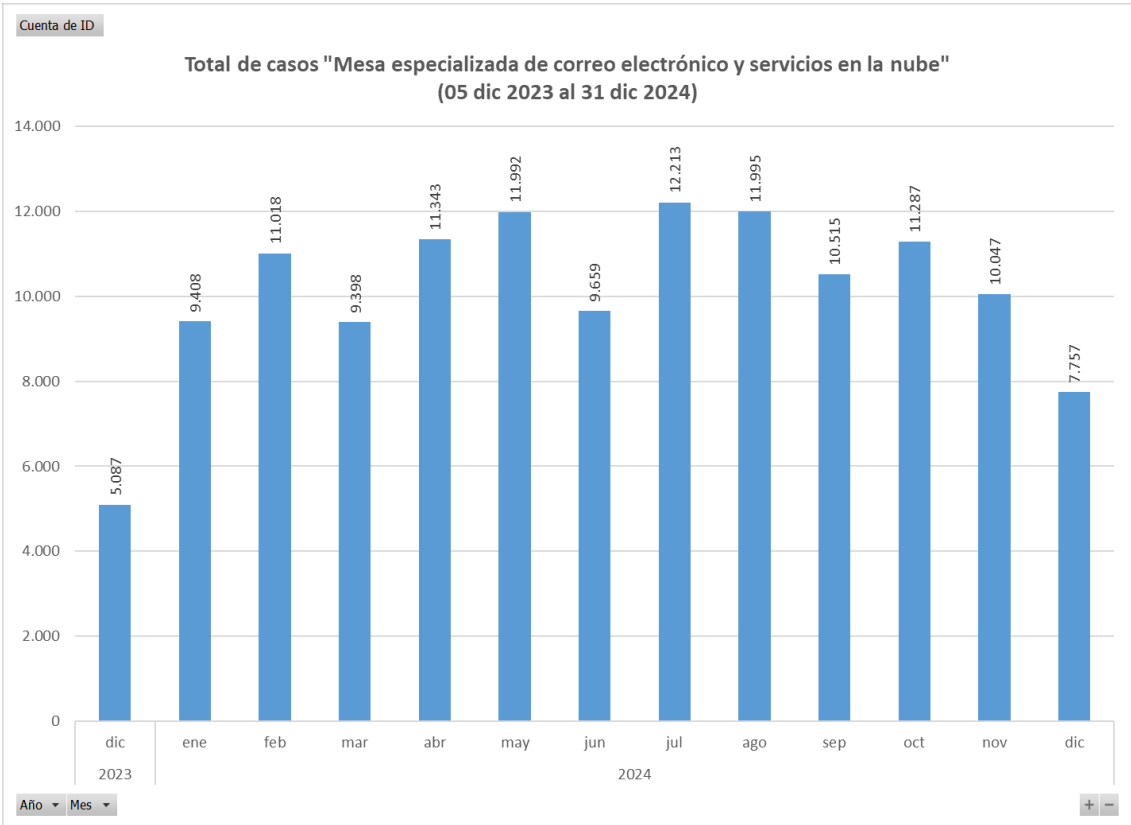


Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

Por otra parte, adicional a los casos registrados en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), en la Mesa especializada de correo electrónico y servicios en la nube, se registraron y gestionaron entre el 05 dic 2023 y el 31 dic 2024 un total de 131.719 casos y a continuación, se presenta dicho histórico:

Ilustración 8 Total de casos "Mesa especializada de correo electrónico y servicios en la nube" (05 dic 2023 al 31 dic 2024).



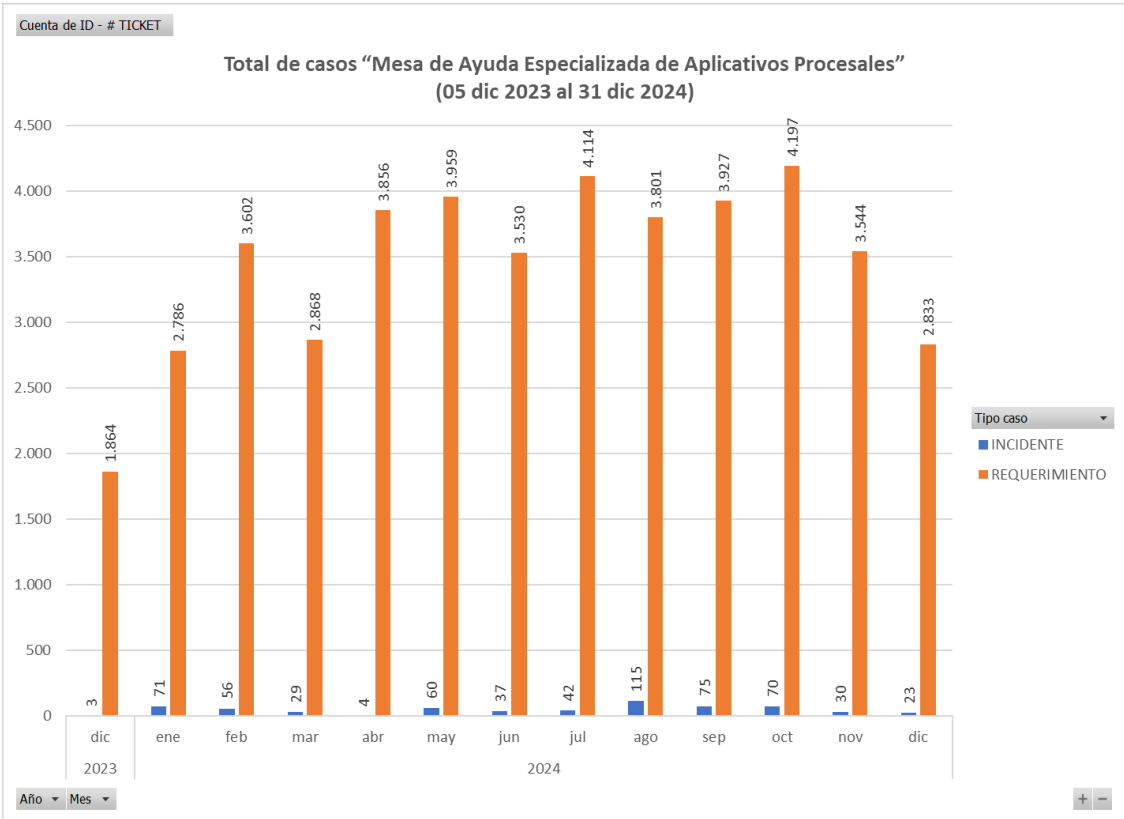


Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de casos existentes mes a mes en la herramienta usada por la mesa especializada de correo electrónico y servicios en la nube del contrato 151/2023.

Adicional a los casos registrados en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), en la Mesa de ayuda especializada de aplicativos procesales, se registraron y gestionaron entre el 05 dic 2023 y el 31 dic 2024 un total de 45.496 casos (615 incidentes y 44.881 solicitudes de servicio); dicha mesa de ayuda brinda soporte técnico y funcional, más no jurídico, a los usuarios de Justicia XXI Web, Demanda y Tutela en Línea y Firma electrónica. A continuación, se presenta dicho histórico:

Ilustración 9 Total de casos “Mesa de Ayuda Especializada de Aplicativos Procesales” (05 dic 2023 al 31 dic 2024).

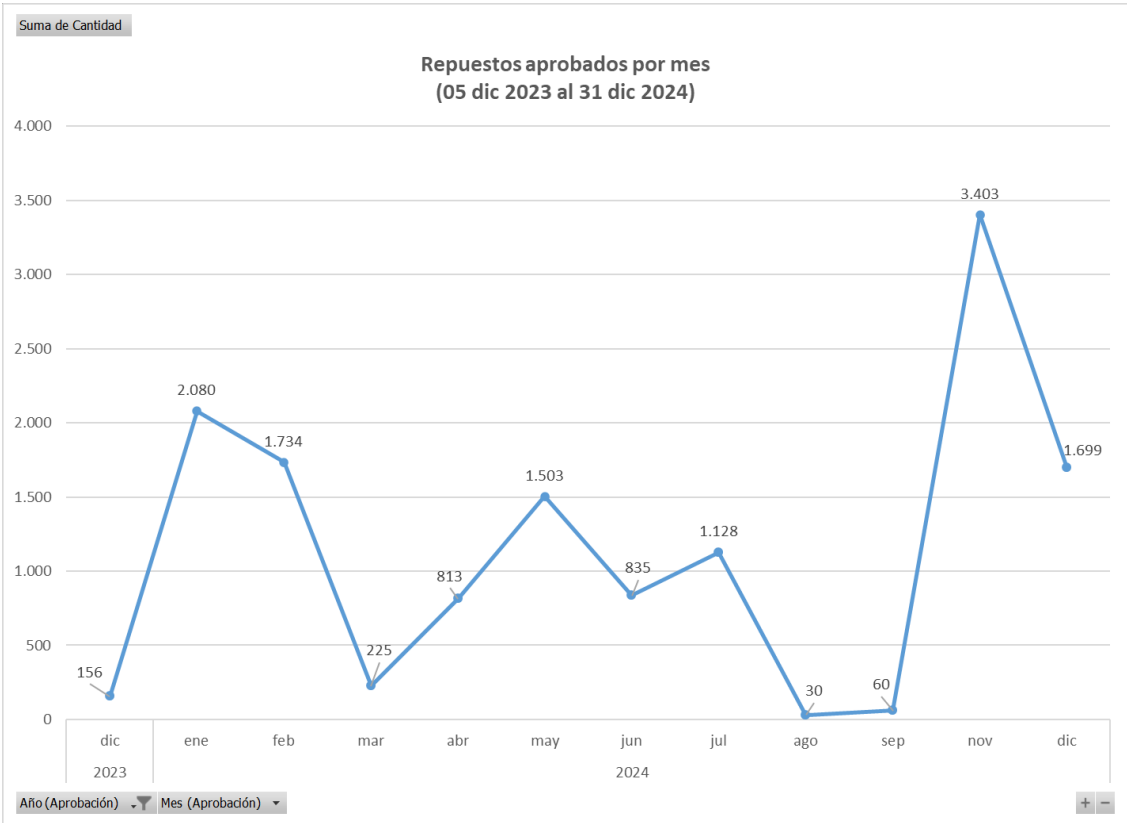




Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de casos existentes mes a mes en la herramienta usada por la “Mesa de ayuda especializada de aplicativos procesales”.

Con el propósito de gestionar de manera eficiente el envío e instalación de repuestos, se definió un cronograma de repuestos del Backlog para los cuales la Entidad genera aprobación. En la siguiente gráfica se puede visualizar la cantidad de repuestos aprobados desde el 05 de diciembre de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2024. Los tipos de repuestos vigentes en el contrato 151/2023 están catalogados y hacen parte del “Catálogo de repuestos” relacionado en el Anexo_2-Informativos del nuevo proceso de contratación.

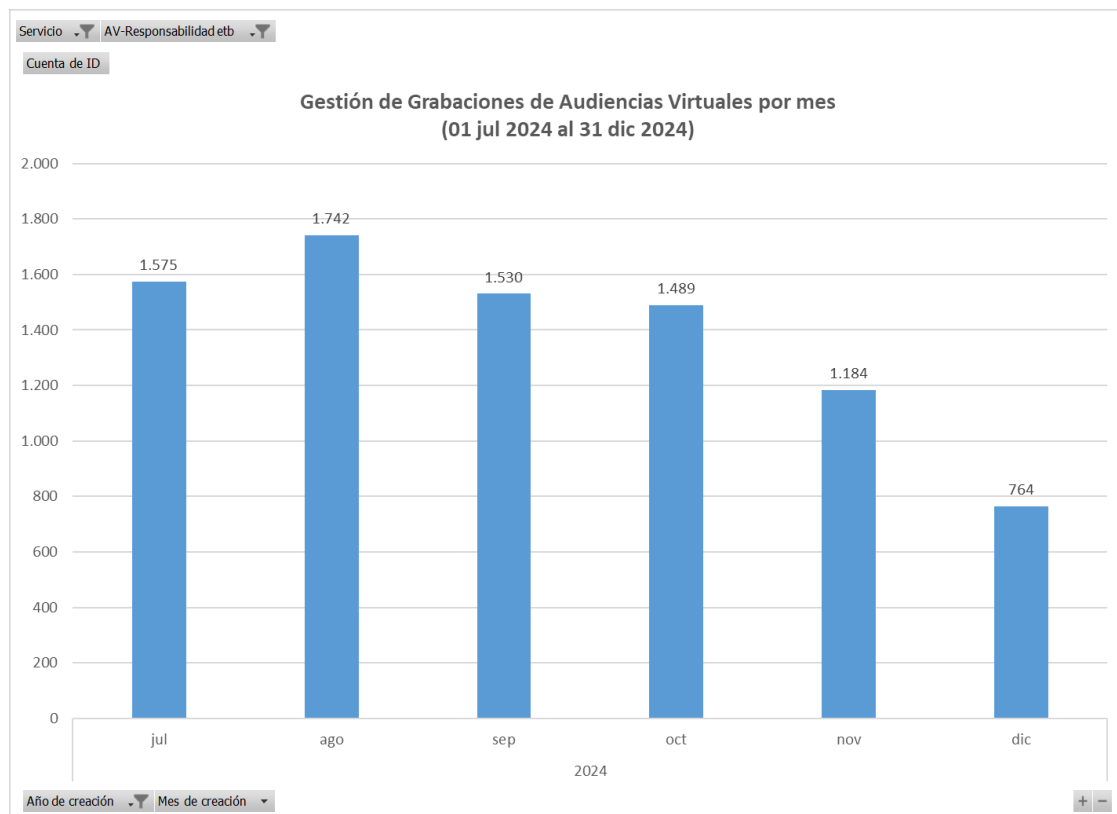
Ilustración 10 Repuestos aprobados por mes (05 dic 2023 al 31 dic 2024)



Fuente: Elaboración propia a partir de todos los registros de gestión de repuestos existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

Para la gestión de Grabaciones de Audiencias Virtuales se recibieron entre el 01 de julio de 2024 y el 31 de diciembre de 2024 un total de casos (incidentes y solicitudes de servicio) acumulados de 8.284. En la siguiente ilustración se evidencia el histórico de casos desde el inicio de la operación en el contrato 151/2023.

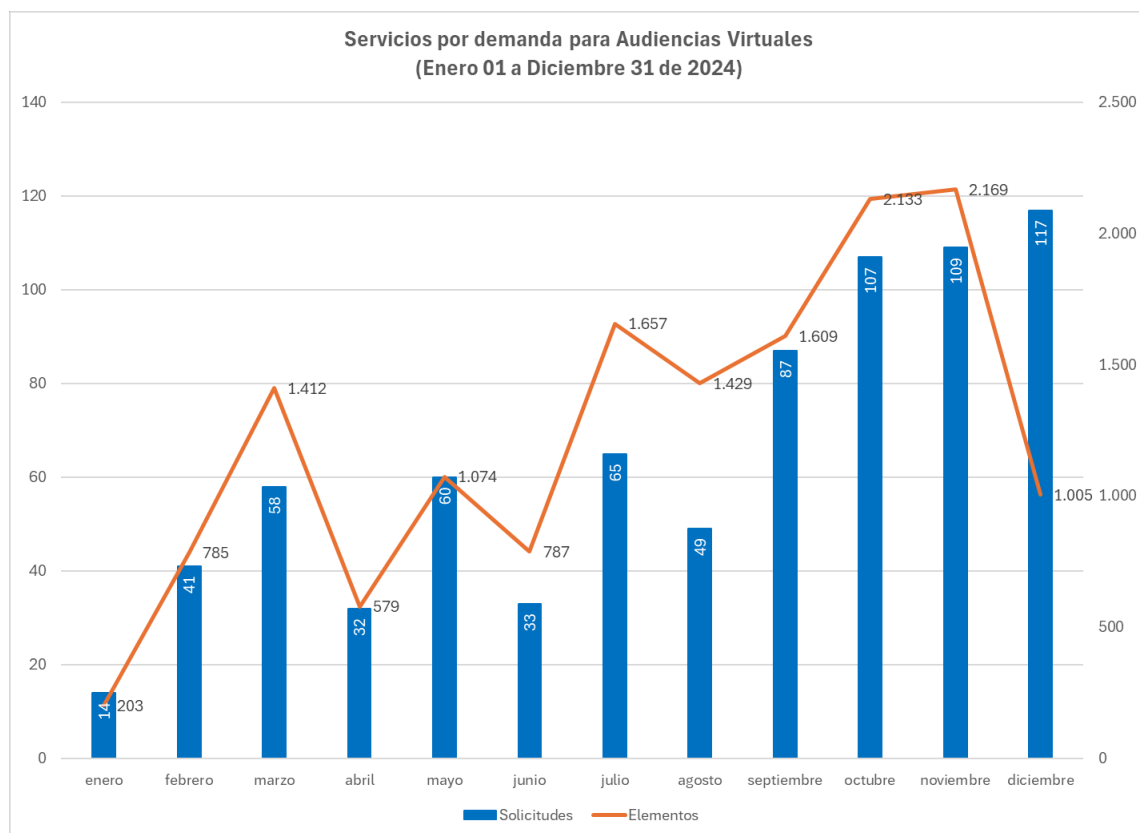
Ilustración 11 Gestión de Grabaciones de Audiencias Virtuales por mes (01 jul 2024 al 31 dic 2024).



Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

Para las audiencias virtuales se ha realizado la atención acumulada en el 2024 de 802 solicitudes, mediante las cuales se han puesto al servicio de la entidad un total acumulado de 15.300 elementos de servicios catalogados vigentes en el contrato 151/2023, también hacen parte del “Catálogo Audiencias Virtuales” del nuevo proceso de contratación, el cual se encuentra relacionado en el Anexo_2-Informativos. En la siguiente ilustración se evidencia el histórico de Servicios por demanda para Audiencias Virtuales en el año 2024.

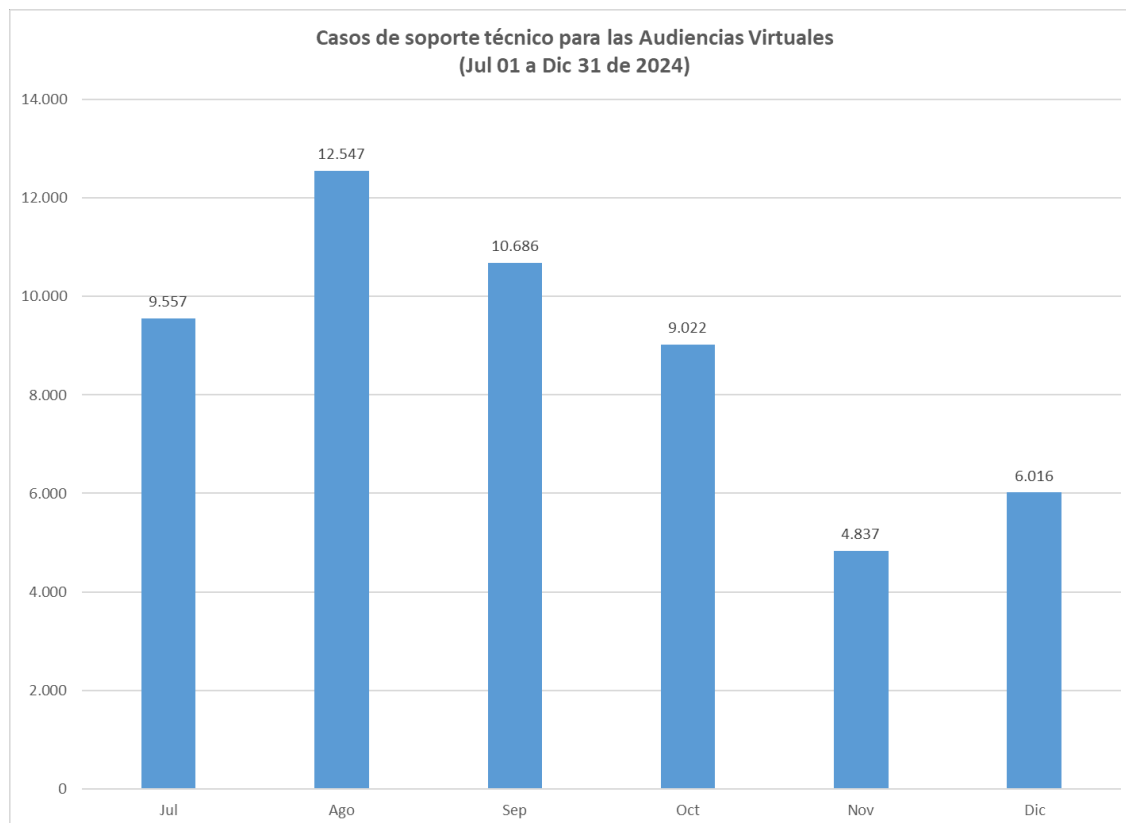
Ilustración 12 Servicios por demanda para Audiencias Virtuales



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de informes de gestión mensuales de 2024 de los Contratos: 066/2024, 045/2024 y 151/2023.

La mesa especializada de audiencias virtuales ha atendido un total de 52.665 Casos de Soporte Técnico para las Audiencias Virtuales. En la siguiente ilustración se evidencia el histórico desde el inicio de la operación hasta el 31 de diciembre de 2024.

Ilustración 13 Casos de soporte técnico para las Audiencias Virtuales



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de informes de gestión mensuales de 2024, Servicios de mesa especializada audiencias virtuales, videoconferencias, streaming y portal de grabaciones. Contrato 151/2023.

4. Proveedor Actual (ETB)

Actualmente, el servicio de Mesa de Servicios es operado por ETB bajo el contrato 151 de 2023, que finaliza el 24 de abril de 2025. Cualquier retraso en la contratación de un nuevo operador o en la renovación del contrato actual podría generar un vacío en la prestación del servicio.

El conocimiento técnico y la experiencia adquirida en la gestión de la Mesa de Servicios están concentrados en el operador actual. Si se produce un cambio sin una transición adecuada, se perdería el know-how de la operación, lo que afectaría la calidad del servicio y la resolución eficiente de incidentes.

ETB ha prestado el servicio de manera continua a través de múltiples contratos desde 2022 hasta la fecha, consolidando su experiencia y conocimiento de la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial. Su trayectoria demuestra que es un proveedor idóneo para garantizar la continuidad del servicio, como se evidencia en la siguiente tabla resumen de contratos:

N° Contrato	Objeto	Modalidad de selección	contratista	Valor	Descripción de los resultados obtenidos
276-2022	Servicio de mesa de ayuda global y centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones Bogotá ETB SA ESP	\$ 23.999.999.996 Prórroga y adición 1: del 21 de junio de 2023 hasta el 20 de julio de 2023, por valor de \$3.200.000.000. Prórroga y adición 2: del 21 de julio de 2023 hasta el 12 de octubre de 2023, por valor de \$8.799.999.998. Prórroga y adición 3: del 13 de octubre hasta el 20 de octubre de 2023, por valor de \$793.297.088. Prórroga y adición 4: del 21 de octubre hasta el 31 de octubre de 2023, por valor de: \$1.090.783.496. Valor total: \$37,884,079,578.00	Con corte al 31 de mayo de 2023, se registraron 29.129 casos, de los cuales se solucionaron 26.625.
132-2023	Prestar el servicio de Mesa de Servicios Global y Centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones Bogotá ETB SA ESP	\$ 2.181.566.992 Prórroga y adición hasta el 01 de diciembre de 2023 por valor de \$793.297.088	Con corte a la primera semana de noviembre se habían atendido cerca de 3000 casos.
151-2023	Prestar el servicio de Mesa de Servicios Global y Centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones Bogotá ETB SA ESP	\$53.572.854.765 valor inicial hasta el 04/12/2024. Adición por valor \$9.000.000.000. Prórroga y adición hasta el 31/12/2024 por valor de \$3.708.083.294. Prórroga y adición hasta el 18/01/2025 por valor de \$2.472.055.530. Prórroga hasta el 29/01/2025. Prórroga y adición hasta el 15/02/2025 por valor de \$2.688.321.150.	Gestión con la herramienta de mesa de ayuda permitiendo el registro de los incidentes y requerimientos frente a los servicios TI. Soporte, monitoreo y administración de la infraestructura del datacenter del CAN. Soportar, monitorear y administrar la infraestructura LAN y eléctrica regulada de la Rama Judicial en

N° Contrato	Objeto	Modalidad de selección	contratista	Valor	Descripción de los resultados obtenidos
				Prórroga y adición hasta el 24/04/2025 por valor de \$ \$13.560.531.094. Valor total de \$85.001.845.833 hasta el 24/04/2025.	aquellos edificios de los municipios dentro del alcance de la Mesa de Servicios y según la necesidad de la entidad. Soportar y gestionar Mesa de Servicios especializadas de aplicativos misionales Ejecutar el mantenimiento preventivo de los elementos tecnológicos de la Rama Judicial por sede en las ciudades capitales e intermedias cubiertos de acuerdo con lo estipulado en el Anexo 1.

El presente documento ha evidenciado de forma técnica y detallada que la Mesa de Servicios es una pieza crítica para el funcionamiento y la estabilidad de la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial. Su papel no solo garantiza la atención de incidentes y solicitudes de soporte, sino que habilita el funcionamiento de servicios esenciales como las audiencias virtuales, el acceso a sistemas procesales, la gestión de grabaciones, el soporte en aplicativos misionales, la conectividad nacional y el funcionamiento del datacenter del CAN.

El análisis de riesgos presentado demuestra que la interrupción del servicio, una transición mal gestionada o la entrada de un nuevo operador sin tiempo suficiente de empalme, comprometerían gravemente la operación del sistema judicial, generando:

- Cascadas de fallos en la atención de incidentes.
-
- Suspensión de audiencias virtuales.
-
- Afectación en el acceso y trazabilidad de expedientes judiciales.
-
- Pérdida de conocimiento operativo acumulado.
-
- Aumento en los costos de entrada y adaptación.

-
- Incumplimientos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
-
- Posibles demandas por afectación al debido proceso.
-
- Riesgos de seguridad en los sistemas críticos de la entidad.

A esto se suma el hecho de que el contrato vigente (151 de 2023) no admite más adiciones, y que ETB, proveedor actual, ha demostrado idoneidad operativa, técnica y administrativa en la gestión de la Mesa de Servicios, prestando el servicio de forma continua desde 2022 y consolidando una estructura robusta de soporte, con resultados verificables: más de 433.800 casos atendidos entre diciembre de 2023 y diciembre de 2024, 52.665 casos de soporte a audiencias virtuales y más de 131.000 solicitudes en la mesa de correo electrónico y nube, entre otros indicadores.

Por tanto, resulta imperativo que el proceso de contratación garantice la continuidad sin interrupciones de este servicio esencial, adoptando decisiones contractuales y operativas que minimicen el riesgo, aseguren la estabilidad de los sistemas y mantengan la eficiencia en la administración de justicia. En este contexto, desde nuestra perspectiva técnica favorable, sugerimos estudiar la viabilidad jurídica de dar continuidad a la prestación del servicio con el operador actual.

Garantizar esta continuidad no es una recomendación técnica opcional, sino una condición necesaria para preservar el acceso a la justicia, la integridad de los procesos judiciales y la confianza en la infraestructura tecnológica de la Rama Judicial.

Cordialmente,



JOHANNA PIMIENTO QUINTERO
Directora Unidad de Transformación
Digital e Informática



RAFAEL LONDOÑO CARANTÓN
Director Administrativo
División de Servicios Tecnológicos.

Elaboró: Rivier Hernando Gómez Cuevas - Profesional Despacho UTDI
Lenysol Ariza Lozada – Profesional Despacho UTDI