

INFORME MENSUAL N. 02
DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025

CONTRATO DE INTERVENTORÍA No. 140 DE 2025

CONSEJO SUPERIOR DE JUDICATURA

Bogotá D.C., octubre de 2025

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.0	2025-10-07	Consorcio en Línea	Documento inicial

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DEL CONTRATO DEL CONTRATISTA N. 073 DE 2025 4
1.1 AVANCE DEL CONTRATO 4
2. CONCLUSIONES 5
2.1 ADMINISTRATIVA 5
2.1.1 COMPONENTE HSE- AMBIENTAL 5
2.2 JURÍDICAS 5
2.3 FINANCIERAS 6
2.4 TÉCNICAS 6
3. RECOMENDACIONES 10
3.1 ADMINISTRATIVAS 10
3.1.1 COMPONENTE HSE- AMBIENTAL 10
3.2 JURIDICAS 10
3.3 FINANCIERAS 11
3.4 TÉCNICAS 11
4. INFORMACIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA N. 140 DE 2025 14
4.1 AVANCE DEL CONTRATO 14
4.2 FACTURACIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA 15
5. ANEXOS DEL INFORME 16

1. INFORMACIÓN DEL CONTRATO DEL CONTRATISTA N. 073 DE 2025

1.1 AVANCE DEL CONTRATO

TABLA 1 AVANCE DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN

FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	30 de abril de 2025	**FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO**	02 de mayo de 2025	
DURACIÓN DEL CONTRATO	8 meses	**PLAZO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN**	31 de diciembre de 2025	
PERÍODO EJECUTADO	Mes 5	**AVANCE**	**ACTUAL 62.5%**	**ANTERIOR 50%**

Fuente: Diseño propio a partir de datos del Contratista ETB SA ESP

2. CONCLUSIONES

2.1 ADMINISTRATIVA

- Para el periodo, la Interventoría dio cumplimiento a todas las obligaciones relacionadas con el componente administrativo, relacionadas con la contratación del equipo de trabajo, atención a reuniones y comunicaciones, entre otros.
- La Interventoría almacena toda la información y documentación en el OneDrive del correo asignado por la Rama Judicial, con el fin de que la Entidad cuente con el acceso correspondiente.

2.1.1 COMPONENTE HSE- AMBIENTAL

- Durante el periodo evaluado, se evidenció el cumplimiento de las responsabilidades por parte de la Interventoría, conforme a las obligaciones establecidas en el Contrato N.º 140 de 2025. En particular, se dio cumplimiento a las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), la implementación de la política de antisoborno y el desarrollo del Plan de Gestión Ambiental.

- Asimismo, se realizaron los respectivos empalmes con la ETB S.A ESP mediante el acta RJMDS-CEL-ETB-016-25, con el objetivo de verificar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y aplicación de la política antisoborno. Se continuará con el seguimiento correspondiente para asegurar el cumplimiento integral de las obligaciones establecidas en el contrato.

2.2 JURÍDICAS

- Durante el periodo evaluado (septiembre de 2025), la Interventoría dio cumplimiento a las actividades de seguimiento y verificación de las obligaciones jurídicas y de recursos humanos previstas en el control del Contrato Base N° 073 de 2025.
- De igual manera se constató que el contratista efectuó la designación del personal requerido para la ejecución del contrato, sin embargo, del total de 437 hojas de vida revisadas, el 31% de los perfiles que requieren tarjeta profesional no cuentan con registro o acreditación vigente ante el respectivo Consejo Profesional, situación que deberá ser subsanada para garantizar el cumplimiento integral de las condiciones habilitantes y los requisitos técnicos del Anexo 4 – Talento Humano.
- Frente a las 23 solicitudes de aprobación de perfiles radicadas durante el mes de septiembre, se verificó que el 78% cumplen con los requisitos exigidos y el 22%

restante fue conceptuado como “No Cumple”, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de selección, validación y soporte documental por parte del operador

- En relación con las novedades del recurso humano, se identificó una rotación significativa de personal por causas de renuncia, incapacidad o permisos, lo cual puede incidir en la estabilidad operativa del servicio y en el cumplimiento del ANS N° 12 – Rotación del Recurso Humano, cuyo límite aceptable es del 2%.
- No se identificaron hechos que configuren incumplimientos contractuales ni circunstancias que ameriten la apertura de procedimiento sancionatorio, conforme a la verificación jurídica realizada.

2.3 FINANCIERAS

- Con corte a septiembre de 2025, la ejecución financiera del Contrato N° 073 de 2025 alcanza un valor ejecutado de $16.054.838.505,97, frente a un valor disponible para ejecución de $45.664.153.477,81, lo que representa un avance del 26% sobre el total contratado. Este comportamiento refleja una ejecución ordenada y progresiva de los recursos, acorde con el cronograma previsto y con las condiciones pactadas en el contrato. La distribución del gasto mantiene coherencia entre los valores recurrentes correspondientes a la Mesa de Ayuda y los conceptos por demanda de la Bolsa de Repuestos.

- Se ha garantizado un seguimiento continuo a la ejecución del Contrato N° 073 de 2025, validando la consistencia de los soportes técnicos y financieros, y asegurando la correcta aplicación de los recursos.

2.4 TÉCNICAS

LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- La evaluación de capacidad y madurez de las prácticas ITIL establecida en el Anexo 1 – Anexo Técnico, debe ser ejecutada por el Operador mediante uno de los roles Evaluador 1 de Capacidad y Madurez ITIL o Evaluador 2 de Capacidad y Madurez ITIL, de acuerdo con las responsabilidades y competencias definidas en el Anexo 4 – Talento Humano.

- La Interventoría reconoce avances en la documentación de procedimientos, parametrización de aplicativos y alineación inicial con las prácticas ITIL; sin embargo, se requiere fortalecer la trazabilidad, el monitoreo y la evaluación formal de madurez.

- El Modelo de Prestación del Servicio deberá actualizarse para reflejar las relaciones entre prácticas, componentes del SVS y mecanismos de mejora continua.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A HERRAMIENTAS GESTIÓN DE SERVICIOS TI

- La actualización de versión sigue siendo prioritaria y depende de la aprobación de infraestructura customizada.

- Los procesos de PQRS administrativas requieren definición por parte de la ENTIDAD para su correcta integración en JudIT.

- El ajuste en notificaciones permitirá mejorar la eficiencia en la comunicación y evitar bloqueos en Microsoft 365.

- Continúan los trabajos para integrar JudIT con las plataformas de monitoreo del NOC, lo cual incrementará la trazabilidad y el control de eventos TI.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO CALIDAD, DEFENSORÍA DEL USUARIO, PQRS Y DOCUMENTAL

- Se evidenció que el contratista atendió el 97% de las PQRSF registradas.

- Aun con la implementación de diferentes configuraciones por parte del Contratista, no ha sido posible completar el 20% de las encuestas, dado que los usuarios no realizan el respectivo proceso.

- Desde la implementación del Portal Administrativo para la generación por los funcionarios de la Entidad, más del 40% de las PQRSF que se registran no son del alcance del Contrato.

LÍNEA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO

- A corte del presente informe, la Interventoría viene ejecutando las labores de seguimiento y control a la operación de la mesa de servicio, evidenciado el cumplimiento por parte del contratista.

- En el mes de septiembre de 2025, la mesa de servicio gestionó en total 41.671 casos de los cuales el 80% corresponden a solicitudes y el 20% a incidentes.

- El 28.25% de los incidentes corresponden al Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE), seguido por equipos de escritorio con un 16.45% y acceso wifi con un7.35%.

- El 16.41% de las solicitudes corresponden a portal de agendamiento, seguido por equipos escritorio con un 11.28% y novedades de nómina con un 8.46%.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A AUDIENCIAS VIRTUALES

- La Interventoría se encuentra en revisión detallada de los procesos de cada una de las gestiones de la línea de servicio y buscando formas de garantizar el cumplimiento contractual y la mejora continua del servicio. En el cual se realizó una modificación a la revisión de servicios por demanda y las distintas preconciliaciones que se encontraban trabajando, para lo cual se proponen ajustes de forma y tiempo para que sea un proceso óptimo y que genere calidad en la entrega del servicio por parte del operador. Siendo esto la etapa inicial de verificación en los distintos procesos para la mejora y ante todo un garante de tranquilidad y de transparencia.

- La Interventoría realizará solicitudes al operador que están dentro del alcance del contrato y que no se evidencia cumplimiento en la actualidad como los son el uso de distintivos como el carné, chaleco.

- Adicionalmente, se realizó la validación del cumplimiento de los requerimientos mínimos que debe presentar el operador para la prestación del servicio de cada uno de los técnicos y el personal para temas de parafiscales.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA

- Se identificó que existen equipos de continuidad que pueden colocarse en servicio, si se logran gestionar los repuestos pendientes para solucionar el daño que presentan.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO POR DEMANDA Y DESARROLLO DE SOFTWARE

- Durante el periodo del presente informe, se realizaron reuniones de empalme específicas para temas como repuestos y garantías, así como la socialización de la herramienta JudIT que permite realizar el seguimiento a estos temas.

- Como resultado de las diferentes actividades relacionadas con los servicios por demanda, se ha realizado la aprobación de repuestos según criterios y prioridades establecidas, solicitando ajuste a precios de algunos repuestos.

- Como resultado de las diferentes actividades del periodo, se realizó una revisión preliminar del backlog de repuestos y para este se definieron de manera conjunta entre las partes prioridades para su atención; de igual manera se solicitó al CONTRATISTA un análisis adicional para definir nuevas estrategias para su atención que está pendiente de entrega.

- Como resultado del seguimiento realizado al cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, no se ha recibido la información correspondiente para lo cual la Interventoría hará una solicitud formal de este.

VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD

Bogotá

- Es fundamental realizar capacitaciones dirigidas a los técnicos de soporte sobre la correcta asignación de los Niveles de Servicio en la Mesa de Servicios Global y Centralizada.

- Se ha evidenciado una alta cantidad de casos que están siendo generados directamente desde el Nivel 2, lo cual indica que los analistas de Nivel 2 tienen acceso a este rol. Esto genera confusión en el flujo de atención, ya que el analista de Nivel 1 es quien debe crear el caso y escalarlo adecuadamente, según la seccional y la categoría correspondiente, al técnico coordinador.

- Una capacitación clara permitirá mejorar la eficiencia del proceso, evitar errores en la asignación y garantizar una atención más ágil y estructurada.

Cundinamarca

- Cundinamarca concentra la mayoría de los requerimientos técnicos, especialmente en seguridad de la información - Línea Base de Aplicativos Locales y Directorio Activo DAU – Rama Judicial.

- Se recomienda realizar una evaluación detallada por la línea de servicio, y fortalecer la distribución equitativa de soporte técnico entre ciudades.

Cali

- En la seccional de Cali, existen una gran cantidad de casos sobre repuestos, garantías y equipos de continuidad que no han sido solucionados de forma definitiva, lo cual afecta al correcto desarrollo de las actividades que realizan diariamente los funcionarios de la Rama Judicial.

- Existen funcionarios que no conocen los diferentes medios de contacto que brinda la Mesa de Servicios. Por lo tanto, es necesario realizar una mayor publicidad, para dar a conocer todos los canales disponibles que se pueden usar actualmente.

- Existen funcionarios que no utilizan la herramienta de autoservicio JudIT, ya que usan otros canales de contacto, como lo es: el correo electrónico y teléfono.

Medellín

- Se encuentra que en las diferentes sedes visitadas del CSJ muchos funcionarios aun no utilizan la herramienta de autogestión JudIT, ya que aún están acostumbrados a llamar por teléfono o a enviar correos.

- Se evidencia que en los juzgados de los municipios no son muy visitados por el área de tecnología, solo cuando hay algún daño grande que afecta la funcionalidad del juzgado.

- Se evidencia que hay poca divulgación de los canales de atención de la mesa de servicio, tanto para la mejor utilización de la herramienta JudIT, como los canales contacto como correo, WSP, línea telefónica, etc.

3. RECOMENDACIONES

3.1 ADMINISTRATIVAS

- La Interventoría recomienda que toda comunicación sea enviada a la cuenta de asignada por la Entidad (ct_interventoria_140-2025@deaj.ramajudicial.gov.co) para mayor control, atención oportuna y trazabilidad.

3.1.1 COMPONENTE HSE- AMBIENTAL

- Fortalecimiento en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y del Plan de Gestión Ambiental por parte del contratista ETB S.A., en cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en el Contrato No. 140 de 2025.

- Se recomienda mantener una comunicación constante por parte del contratista ETB S.A. E.S.P. con la Interventoría, por cuanto esta resulta fundamental para el adecuado desarrollo de las obligaciones contractuales y para brindar una atención oportuna y satisfactoria a la Entidad.

3.2 JURIDICAS

- Implementar algún mecanismo contractual que permita subsanar la acreditación oportuna de las tarjetas profesionales de los perfiles obligados, dentro de un plazo razonable, bajo advertencia de la aplicación de las medidas contractuales correspondientes en caso de persistir la no conformidad.

- Solicitar al contratista el fortalecimiento del proceso de selección y control documental de su personal, garantizando que antes de la vinculación se haya validado el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Anexo 4 – Talento Humano.

3.3 FINANCIERAS

- Se sugiere mantener un seguimiento coordinado con la Interventoría y el contratista en los procesos de conciliación de ANS, a fin de agilizar la aprobación de facturas y asegurar la oportunidad en los pagos conforme a lo establecido en el contrato.

3.4 TÉCNICAS

LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- Se recomienda que la ETB S.A. contrate o designe un evaluador certificado ITIL/AXELOS (Nivel 1 o 2) que emita el informe certificado de madurez, incluyendo criterios, evidencias, brechas y plan de mejora gradual, conforme a lo estipulado contractualmente.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A HERRAMIENTAS GESTIÓN DE SERVICIOS TI

- La Herramienta de Gestión se encuentra en ambiente y se realizan pruebas adicionales y ajustes en procesos, documentación y socialización.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO CALIDAD, DEFENSORÍA DEL USUARIO, PQRS Y DOCUMENTAL

- Implementar acciones adicionales que permitan incentivar a los usuarios para que respondan las encuestas mensuales.

- Implementar el plan de acción que permita realizar la auditoría al 3% de las atenciones realizadas por los diferentes medios.

- Continuar con la revisión de las acciones que se deberán implementar para minimizar que los usuarios registren PQRSF que no sean del alcance del contrato.

- Revisar y modificar el anexo de ANS.

LÍNEA DE SERVICIO MESA DE SERVICIO Y MANTENIMIENTO

- Se recomienda a la entidad intensificar el proceso de adquisición de repuestos, ya que se identifica que el blog de incidentes está directamente relacionado con la adquisición de estos.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A AUDIENCIAS VIRTUALES

- De acuerdo con los distintos seguimientos realizados se recomienda al operador generar el escalamiento de los casos reportados en las mesas de conciliación y que se genere una evidencia para que sean tenidos en cuenta para su subsanación.

- Se recomienda al operador realizar procesos de calidad en la presentación del informe, donde se garantice la completitud y la información requerida para dar cumplimiento al ANS 7 y no generar reprocesos de observaciones para temas de documentación.

- Se recomienda generar los agendamientos a los eventos con el tiempo suficiente que garantice al operador dar cumplimiento en la solicitud del envió de los soportes necesarios para gestionar los accesos y validación de ARL seguridad social.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA

- Se recomienda a la Rama Judicial gestionar la aprobación del procedimiento SOP para el NOC, al igual la autorización de utilización de la APPI que permita la integración del NOC con Judit, lo cual va a permitir realizar un mejor seguimiento a los eventos e incidentes que se puedan presentar en la infraestructura de la RM.

- Se recomienda a la Rama Judicial (Ingenieros seccionales) informar de manera oportuna las novedades a nivel de servidores y/o equipos tecnológicos que permitan realizar el monitoreo completo a éstos.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO POR DEMANDA Y DESARROLLO DE SOFTWARE

- Teniendo en cuenta las conciliaciones pendientes relacionadas con las ofertas de servicios por demanda, se hace importante agendar reuniones para cerrar estas conciliaciones y así poder avanzar tanto en la facturación que se tenga pendiente, así como en el detalle actualizado de los servicios por demanda.

- Como resultado del seguimiento realizado por Interventoría, se hace importante la generación y/o socialización de un catálogo actualizado dado que se viene trabajando con el que hizo parte de la propuesta del CONTRATISTA, en especial para el tema de equipos en arrendamiento y Recurso humano por demanda que aplique.

VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD

Bogotá

- Formalizar un procedimiento estandarizado de atención de siniestros.
- Documentar las lecciones aprendidas para evitar reincidencias.
- Mejorar la articulación entre aseguradoras y el área técnica para agilizar respuestas.

Cundinamarca

a) Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Locales (36 hallazgos)

- Implementar un plan de fortalecimiento de seguridad en aplicativos (controles de acceso, actualizaciones, respaldos).
- Realizar auditorías periódicas de cumplimiento normativo y técnico.
- Fortalecer políticas de gestión de vulnerabilidades y pruebas de seguridad.
- Capacitar a usuarios en buenas prácticas de ciberseguridad.

b) Directorio Activo – DAU – Rama Judicial (26 hallazgos)

- Revisar la estructura y permisos de usuarios para garantizar la segregación de funciones.
- Actualizar procesos de gestión de cuentas inactivas y privilegios.
- Implementar mecanismos de monitoreo continuo del Directorio Activo.
- Validar cumplimiento de políticas de autenticación segura.

c) Antivirus (9 hallazgos)

- Garantizar la instalación y actualización automática de las soluciones antivirus en todos los equipos.
- Validar la cobertura de licenciamiento.
- Definir un esquema de alertas y reportes automáticos de amenazas.

Cali

- Se recomienda crear un plan de acción que permita brindar una solución rápida y efectiva a los casos de repuestos, garantías y equipos de continuidad que no han sido resueltos de forma definitiva en la seccional de Cali.
- Se aconseja hacer publicidad sobre los diferentes medios de contacto que brinda la Mesa de Servicios, para que los funcionarios de la Rama Judicial puedan conocer los distintos canales disponibles, y así mismo solicitar la apertura de casos de forma más rápida y eficiente.

- Se recomienda brindar la dotación y herramientas de forma completa a los técnicos de la Mesa de Servicios, para que puedan hacer sus actividades eficientemente y de manera ágil.

- Se aconseja que todos los computadores de la Rama Judicial tengan instalado el antivirus ESET ENDPOINT SECURITY, para que siempre se encuentren protegidos ante cualquier amenaza cibernética.

Medellín

- Se recomienda realizar lo antes posible las gestiones necesarias con los proveedores de garantías y/o repuestos, ya que hay casos en estado pendiente, con muchos días de espera para la aprobación de repuestos o cambios. Adicionalmente, se deben considerar las gestiones relacionadas con equipos de salas de audiencias, Ups y aquellos que presentan mal funcionamiento.

- Se debe entregar a cabalidad todos los elementos, herramientas, medios, etc. a los técnicos con el fin de que puedan cumplir con sus labores de atención de manera más ágil y eficiente.

- Generar más cultura en cuanto a la generación de los casos a través de la herramienta de autogestión JudIT.

4. INFORMACIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA N. 140 DE 2025

4.1 AVANCE DEL CONTRATO

TABLA 2 AVANCE DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN

FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	06 de agosto de 2025	**FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO**	22 de agosto de 2025	
DURACIÓN DEL CONTRATO	5 meses	**PLAZO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN**	31 de diciembre de 2025	
PERÍODO EJECUTADO	Mes 1	**AVANCE**	**ACTUAL 20%**	**ANTERIOR 0%**

Fuente: Diseño propio de la Interventoría

4.2 FACTURACIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

TABLA 3. ESTADO DE FACTURACIÓN- INTERVENTORÍA

CONTRATO 140 DE 2025				
MES	**Valor antes de IVA**	**IVA**	**Valor Total**	**Estado**
Agosto de 2025 (22 de agosto- 31 de agosto)	$ 89.178.525,00	$ 16.943.919,75	$ 106.122.444,75	En Proceso de Facturación
Septiembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.731,50	$ 353.741.481,50	PENDIENTE
Octubre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.731,50	$ 353.741.481,50	PENDIENTE
Noviembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.731,50	$ 353.741.481,50	PENDIENTE
Diciembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.731,50	$ 353.741.481,50	PENDIENTE
TOTAL	**$ 1.278.225.525,00**	**$ 242.862.845,75**	**$ 1.521.088.370,75**	

Fuente: Interventoría- Consorcio en Línea

5. ANEXOS DEL INFORME

La descripción detallada de cada uno de los aspectos enunciados en el numeral 3.8.3 *Informe mensual* del Anexo Técnico del Contrato de Interventoría N. 140 de 2025 correspondiente a la gestión del periodo del 01 al 30 de septiembre de 2025, se aprecian en los siguientes documentos adjuntos:

- ANEXO 1 IMI CADM: Componente Administrativo
- ANEXO 2 IMI C JURÍDICO: Componente Jurídico
- ANEXO 3 IMI CFIN: Componente Financiero
- ANEXO 4 IMI CHSE: Componente HSE-AMBIENTAL
- ANEXO 5A IMI CT LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI
- ANEXO 5B IMI CT LÍNEA DE SERVICIO MESA DE SERVICIOS Y MTTO
- ANEXO 5C IMI CT LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A AUDIENCIAS VIRTUALES
- ANEXO 5D IMI CT LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA
- ANEXO 5E IMI CT LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO POR DEMANDA Y DESARROLLO DE SOFTWARE
- ANEXO 5F IMI CT VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD
- ANEXO 6 ANS SEPTIEMBRE 2025 CTO 073-2025

1. ANEXO COMPONENTE ADMINISTRATIVO

1.1 INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

1.1.1 Detalle de actividades y obligaciones cumplidas por el Interventor.

El detalle del cumplimiento de las actividades y obligaciones administrativas de la Interventoría se describe en el Anexo 6 adjunto al presente informe.

1.1.2 Organización y distribución de la ubicación y cubrimiento o alcance del personal de LA INTERVENTORÍA conforme a las líneas de servicio, sus componentes, sedes y despachos de la Rama Judicial a nivel nacional en las cinco (5) agrupaciones de municipios definidas por LA ENTIDAD en el Anexo_3-ANS.

La Interventoría presenta en la siguiente tabla, el personal contratado para el cumplimiento de las Obligaciones establecidas en el Contrato 140 de 2025:

TABLA 1 PERSONAL INTERVENTORÍA CONSORCIO EN LÍNEA

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
ADMINISTRATIVO	Director de Interventoría	Moreno Delgado	José Manuel	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
ADMINISTRATIVO	Gerente de Proyecto	Cubillos Muñoz	Claudia Esperanza	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 05
ADMINISTRATIVO	Profesional de Apoyo a la Gerencia de Proyecto	García Jaramillo	Daniela	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 06
ADMINISTRATIVO	Profesional HSE - AMBIENTAL	León Becerra	Daniel	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 17
FINANCIERO	Especialista Financiero y Líder de Facturación	Valenzuela Macias	Alejandra	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 08
FINANCIERO	Apoyo Técnico a la Facturación	Zapata Carvajal	Sandro David	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 18

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
FINANCIERO	Apoyo Técnico a la Facturación	Bernal Moreno	Luis Alexander	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 19
FINANCIERO	Apoyo Técnico a la Facturación	Trujillo Pachón	Ludwig Samir	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 20
JURÍDICO	Especialista Jurídico y Líder de Recurso Humano	Cáceres Landinez	Oscar Mauricio	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 09
JURÍDICO	Profesional Jurídico de apoyo	Orjuela Cárdenas	Bertha Milena	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 09
TÉCNICO	Coordinador Técnico	Guzmán Tabares	Iván Yesid	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 07
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a Audiencias Virtuales	García Loaiza	Carlos Arturo	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 10
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a Mesa de Servicios y Mantenimientos	Guayazán Ballesteros	Andrés Ricardo	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 11
TÉCNICO	Líder de Seguimiento del Soporte a la Gestión de Servicios de TI	Gallardo Narváez	Juan Carlos	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 12
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a Gestión de Plataformas e Infraestructura	Castro Rincón	Henry Iván	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 13
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a Herramientas de Gestión de Servicios de TI	Gonzales Vega	Nancy	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 14

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
TÉCNICO	Líder de Seguimiento de Ofertas por Demanda y Desarrollo de Software	Monroy Gómez	Mónica Andrea del Carmen	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 15
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a la Calidad Defensoría del Usuario, PQRS y Gestión Documental	Siado Ortega	Luis Guillermo	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 16
TÉCNICO	Ingeniero Residente - Bogotá	Vargas Roa	Jonathan	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C – 21 (Visitas a nivel nacional)
TÉCNICO	Ingeniero Residente - Medellín	Rojo Zapata	Jaime Alberto	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C – 22 (Visitas a nivel nacional)
TÉCNICO	Ingeniero Residente - Cali	Mayorquín Leal	Jorge Luis	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C – 23 (Visitas a nivel nacional)
TÉCNICO	Ingeniero Residente Seguimiento a Audiencias Virtuales (Bogotá)	Beltrán Pinzón	Yuri Fernanda	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 24
TÉCNICO	Ingeniero Residente Seguimiento a Audiencias Virtuales (Bogotá)	García Pérez	Rafael Hernando	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 25
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Caro Fonseca	Diana Carolina	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 26
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Portilla Velandia	Nini Johanna	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 27
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Llanos García	Lina Marcela	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 28

1.1.3 Relación y seguimiento histórico al control documental, comunicaciones y tiempos transcurridos versus los establecidos entre los diferentes pasos y actores (LA INTERVENTORÍA, EL CONTRATISTA, LA SUPERVISIÓN O LA ENTIDAD) desde el inicio de la solicitud cada flujo hasta el final cuando se logra que el destinatario reciba el producto esperado.

Dentro del funcionamiento del Componente Administrativo, se hace uso y actualización correspondiente de los siguientes documentos que evidencian el cumplimiento y la vigilancia sobre la ejecución idónea y oportuna del objeto contractual y de las obligaciones derivadas del Contrato.

- SEGUIMIENTO ENTRADA DE CORREOS CTO 140 DE 2025
- SEGUIMIENTO SALIDA DE CORREOS CT0 140 DE 2025
- PUBLICACION DE ACTAS CTO 140 DE 2025

En el anexo “Seguimiento de control documental” se remite el detalle de esta información.

1.1.4 Estado de ejecución o avance del plan de trabajo de la interventoría, presentando y explicando las situaciones que impactaron el cumplimiento de lo planificado, así la relación y el estado de otras actividades complementarias al plan, no planificadas y ejecutadas en el periodo.

Durante el periodo del informe, se desarrollaron las actividades establecidas en el plan de trabajo para el cumplimiento del Contrato 140 de 2025, las cuales fueron reuniones, envío de comunicados, entrega y revisión de informes, entre otros, así como el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del Contratista ETB SA ESP. El porcentaje de avance reportado se contabiliza desde la fecha de inicio del contrato 22 de agosto de 2025 hasta su finalización 31 de diciembre de 2025, conforme al tiempo total de ejecución:

TABLA 2 PLAN DE TRABAJO

ETAPA	COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AVANCE SEPTIEMBRE 2025
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	REUNIONES SEGUIMIENTO CONTRATO 140-2025	Reuniones para el seguimiento y avance del Contra de Interventoría	2,5%
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	ENTREGA INFORME MENSUAL	Entrega del informe mensual dentro del plazo establecido contractualmente	2,5%
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	REVISIÓN INFORME MENSUAL ETB	Revisión y emisión de observaciones sobre el informe mensual del Contratista dentro de los plazos establecidos contractualmente	2,5%
OPERACIÓN	JURÍDICO	REUNIONES DE SEGUIMIENTO CONTROL LÍNEA BASE TALENTO HUMANO	Reuniones para el seguimiento al control de Línea Base	2,5%

ETAPA	COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AVANCE SEPTIEMBRE 2025
OPERACIÓN	TÉCNICO	SEGUIMIENTO TÉCNICO OPERACIONAL	Reuniones entre la Interventoría y el Operador en las se realiza el seguimiento al cumplimiento contractual por cada línea de servicio.	2,5%
OPERACIÓN	TÉCNICO	PRECONCILIACIÓN Y CONCILIACIÓN	Reuniones entre la Interventoría, el Operador y la Entidad en las se prepara la información objeto de conciliación y se verifican los criterios de cumplimiento de ANS.	2,5%
OPERACIÓN	TÉCNICO	VISITAS TÉCNICAS	Validación mensual en sitio de las obligaciones, levantamiento de evidencias y realización de informes de visita. Para cada mes aplican 16	2,5%
OPERACIÓN	FINANCIERO	FACTURACIÓN INTERVENTORÍA	Revisión y seguimiento a la facturación de la Interventoría	2,5%
OPERACIÓN	FINANCIERO	FACTURACIÓN ETB	Reuniones de conciliación de facturación ETB	2,5%
OPERACIÓN	FINANCIERO	SEGUIMIENTO A ANS	Conciliaciones en mesas de trabajo	2,5%

El detalle de las actividades realizadas para cada obligación su estado correspondiente, se detalla en el “Anexo 6 Plan de Control” y “Anexo 7 Plan de Autocontrol”.

1.2 CONCLUSIONES DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA INTERVENTORÍA, ASÍ COMO RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA REFERENTES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASE.

1.2.1 CONCLUSIONES

- Para el periodo, la Interventoría dio cumplimiento a todas las obligaciones relacionadas con el componente administrativo, relacionadas con la contratación del equipo de trabajo, atención a reuniones y comunicaciones, entre otros.

- La Interventoría almacena toda la información y documentación en el OneDrive del correo asignado por la Rama Judicial, con el fin de que la Entidad cuente con el acceso correspondiente.

1.2.2 RECOMENDACIÓN

La Interventoría recomienda que toda comunicación sea enviada a la cuenta de asignada por la Entidad (ct_interventoria_140-2025@deaj.ramajudicial.gov.co) para mayor control, atención oportuna y trazabilidad.

1.2.3 ACCIONES DE MEJORA

Para el periodo, no se identifican acciones de mejora.

ANEXO 2 COMPONENTE JURÍDICO

1. INTRODUCCIÓN

El día 1° de mayo de 2025 se suscribió el Contrato N° 073 de 2025 entre el Consejo Superior de la Judicatura y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., cuyo objeto consiste en la contratación de los servicios de mesa de ayuda, administración, operación, soporte, mantenimiento y gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio bajo demanda.

El valor del contrato asciende a la suma de **SESENTA Y UN MIL SETECIENTOS DIECIOCHO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS ($61.718.991.983,82)**, suma que comprende todos los impuestos, tasas y contribuciones que se generen con ocasión de su celebración, ejecución y liquidación.

El plazo de ejecución se fijó hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del acta de inicio.

En atención a lo anterior, se deja indica que el 2 de mayo de 2025 se suscribió el Acta de Inicio del Contrato N° 073 de 2025.

2. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL COMPONENTE DE RECURSOS HUMANOS CONTRATO 073 DE 2025

2.1 Talento Humano

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Interventoría, y en particular de lo dispuesto en el subnumeral 31 del numeral 3.8.2 “Obligaciones específicas” del Pliego de Condiciones del Concurso de Méritos Abierto N° CM-03-2025, que establece la obligación de *“revisar los requisitos de los prestadores de servicios profesionales o técnicos del contrato objeto de interventoría, advertir a la Entidad en caso de no conformidad y requerir al contratista los ajustes necesarios*”, durante el mes de septiembre se realizó la verificación de la línea base de personal asignado a la ejecución del Contrato N° 073 de 2025.

Dicha verificación tuvo como propósito constatar el cumplimiento de los requisitos contractuales y técnicos exigidos a los prestadores de servicios profesionales y técnicos vinculados al contrato objeto de interventoría, conforme con lo establecido en el Anexo 4 – Talento Humano, con el fin de garantizar la adecuada ejecución del objeto contractual y la observancia de las condiciones pactadas.

Conforme a lo anterior y como resultado del proceso de verificación y validación de las hojas de vida correspondientes a la línea base del Contrato N° 073 de 2025, la Interventoría evidenció los siguientes hallazgos:

La Interventoría llevó a cabo la revisión de un total de 437 hojas de vida remitidas por el contratista y a continuación se relacionan los hallazgos evidenciados:

- De las 437 hojas de vida revisadas por la Interventoría, se identificó que **134** corresponden a perfiles que requieren tarjeta profesional. En desarrollo de la labor de verificación se efectuaron las consultas ante el COPNIA, el Consejo Profesional correspondiente y demás entidades competentes; sin embargo, no se encontraron certificaciones o registros que acreditaran la existencia o vigencia de las respectivas tarjetas profesionales.
- Un total de **110** hojas de vida cuentan con tarjeta profesional, la cual fue debidamente verificada y validada por la Interventoría.
- Finalmente, **193** hojas de vida no requieren tarjeta profesional, conforme con el perfil del cargo o la naturaleza del servicio prestado.

En términos porcentuales, los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

- 44% de las hojas de vida revisadas los candidatos no requieren tarjeta profesional, de acuerdo con el perfil del cargo o la función desempeñada. (193)
- 31% de las hojas de vida revisadas, los candidatos requieren tarjeta profesional, pero no cuentan con copia ni registro ante el respectivo Consejo Profesional.(134)
- 25% de las hojas de vida revisadas, los candidatos cuentan con tarjeta profesional verificada y validada por la Interventoría. (110)

2.2 Estado Equipo Línea base Contrato 073 de 2025

Para el mes de **septiembre** de 2025, la Interventoría recibió un total de veintitrés (23) solicitudes de aprobación de perfiles presentadas por el operador, correspondientes a personal propuesto para la ejecución de actividades dentro del Contrato N° 073 de 2025.

A continuación, se relaciona el estado de revisión y aprobación de dichas solicitudes, de acuerdo con el análisis documental y técnico efectuado por la Interventoría.

TABLA 1 SOLICITUDES DE VERIFICACIÓN DE PERFILES

N°	Fecha recibido	Nombre	Cargo	Concepto	N° Radicado	Fecha Radicado ETB
1	1/09/2025	Luis Eduardo Antonio Peña	Agente de Soporte Técnico Streaming	CUMPLE	Correo Electrónico	8/09/2025

N°	Fecha recibido	Nombre	Cargo	Concepto	N° Radicado	Fecha Radicado ETB
2	1/09/2025	Mario Jose de los Rios Torres	Agente promoción del servicio y experiencia del Usuario	CUMPLE	Correo Electrónico	17/09/2025
3	1/09/2025	Jhojan Ramiro Olivares Herrera	Técnico de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado	CUMPLE	Correo Electrónico	12/09/2025
4	1/09/2025	Daniel Esteban González Marroquín	Analista de mesa de servicios (Nivel 1)	CUMPLE	Correo Electrónico	17/09/2025
5	1/09/2025	Jonatan Esteben Rojas Pinto	Analista de mesa de servicios (Nivel 1)	CUMPLE	Correo Electrónico	15/09/2025
6	1/09/2025	Jhojan Ramiro Olivares Herrera	Técnico de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado	CUMPLE	Correo Electrónico	12/09/2025
7	1/09/2025	Daniel Esteban González Marroquín	Analista de mesa de servicios (Nivel 1)	CUMPLE	Correo Electrónico	17/09/2025
8	9/09/2025	Wilmer Javier Castro Robayo	Especialista de Directorio Activo	NO CUMPLE	Correo Electrónico	15/09/2025
9	9/09/2025	Luis Alberto Murcia Pacagui	Agente de soporte técnico gestión de grabaciones	CUMPLE	Correo Electrónico	15/09/2025
10	9/09/2025	Pedro Antonio Corredor Prieto	Técnico Soporte	CUMPLE	Correo Electrónico	12/09/2025
11	9/09/2025	Luis Alberto Murcia Pacagui	Agente de soporte técnico gestión de grabaciones	CUMPLE	Correo Electrónico	15/09/2025
12	10/09/2025	Diana María Cruz	Especialista ITIL	CUMPLE	Correo Electrónico	12/09/2025
13	16/09/2025	Eduard Oswaldo Camacho Hernández	Técnico Coordinador	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-039-25	29/09/2025
14	24/09/2025	Diana Paola Tapiero Trejos	Técnico Soporte	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-043-25	vie 3/10/2025 3:16 p. m
15	25/09/2025	Luis Eduardo Latorre García	Técnico Coordinador	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-044-25	vie 3/10/2025 3:37 p. m
16	22/09/2025	Fabian Stiven Pacheco Diaz	Técnico de apoyo a infraestructura de software	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-038-25	25/09/2025
17	28/09/2025	Jair Alexander Quintero Gil	Coordinador Audiencias Virtuales	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-040-25 RV	2/10/2025
18	29/09/2025	Oscar Javier Camargo Figueroa	Especialista en directorio activo	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-045-25	vie 3/10/2025 3:50 p. m
19	29/09/2025	James Braulio Chacon Tafur	Técnico de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-046-25	vie 3/10/2025 4:40 p. m.
20	16/09/2025	Damián Ricardo Cárdenas Asprilla	Técnico Coordinador	CUMPLE	Correo Electrónico	23/09/2025
21	17/09/2025	Diego Suesca Chavez	Soporte avanzado aplicativos misionales (Solicitud de perfil desarrollo de software - Mantenimiento de aplicaciones)	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-042-25	vie 3/10/2025 3:02 p. m
22	29/09/2025	John Alexander Pinzón Garibello	Técnico de apoyo a redes y cableado estructurado - Bogotá	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-047-25	vie 3/10/2025 4:54 p. m

N°	Fecha recibido	Nombre	Cargo	Concepto	N° Radicado	Fecha Radicado ETB
23	30/09/2025	Edwin Javier Gutierrez Morales	Técnico Soporte de Primer Nivel a Usuarios de correos	Pendiente Revisión de la Interventoría	Pendiente Revisión	Pendiente Revisión

2.3 Novedades presentadas durante el periodo Contrato 073 de 2025

Así mismo, con el propósito de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y el cubrimiento permanente del servicio dentro del modelo de prestación establecido por el operador, se presenta a continuación el cuadro que relaciona las novedades reportadas durante el mes de **septiembre** de 2025, asociadas al personal vinculado a la ejecución del Contrato N° 073 de 2025.

TABLA 2 NOVEDADES PRESENTADAS CON EL RECURSO HUMANO EN EL MES DE SEPTIEMBRE

N°	Fecha	Nombre Funcionario	Rol	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin
1	1/09/2025	Hazzleidy Castro Monroy	Agente de Promoción del Servicio y Experiencia del Usuario	Renuncia	28/09/2025	
2	2/09/2025	Natalia Guzman	Agente de soporte técnico de gestión de grabaciones	Incapacidad	29/08/2025	29/09/2025
3	4/09/2025	Juan Sebastián Portela	Técnico de redes y cableado estructurado	Incapacidad	10/09/2025	9/10/2025
4	4/09/2025	Juan Manuel Diaz Barreto	Técnico soporte	Renuncia	3/09/2025	
5	5/09/2025	Diego Alejandro Coronado	Técnico de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado	Renuncia	5/09/2025	
6	8/09/2025	Andrés Javier Gómez	Técnico soporte	Renuncia	8/09/2025	
7	8/09/2025	Stephanie Polo Ochoa	Agente Especialista en Audiencias Virtuales	Ausente	8/09/2025	11/09/2025
8	8/09/2025	Cristian Nicolas Becerra Rodríguez	Técnico soporte	Incapacidad	5/09/2025	4/10/2025
9	8/09/2025	Juan David Orjuela	Técnico de soporte primer nivel a usuarios de correo	Incapacidad	24/07/2025	21/10/2025
10	9/09/2025	Juan David Peña	Técnico soporte	Incapacidad	8/09/2025	7/10/2025
11	9/09/2025	Dany Lilibeth Estacio Carvajal	Técnico soporte	Licencia luto	8/09/2025	12/09/2025
12	10/09/2025	Jhon Meneses	Técnico soporte	Incapacidad	9/09/2025	18/09/2025
13	10/09/2025	José Luis Blanco Mayorga	Coordinador audiencias virtuales	Renuncia	10/09/2025	
14	12/09/2025	Johan Steven Sandoval	Técnico soporte	Renuncia	12/09/2025	

N°	Fecha	Nombre Funcionario	Rol	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin
15	15/09/2025	Yeyner Dalier Quinto Muñoz	Técnico soporte	Renuncia	12/09/2025	
16	15/09/2025	Fabian Preciado	Agente de soporte técnico de gestión de grabaciones	Permiso	15/09/2025	20/09/2025
17	15/09/2025	David Enrique Zabala	Agente de soporte técnico de gestión de grabaciones	Permiso	15/09/2025	15/09/2025
18	17/09/2025	Joseth Javier Luna Castro	Técnico viajero	Renuncia	15/09/2025	
19	23/09/2025	Juan Sebastian Portela	Técnico de redes y cableado estructurado	Incapacidad	10/09/2025	9/10/2025
20	9/09/2025	Juan David Peña	Técnico soporte	Incapacidad	8/09/2025	7/10/2025
21	23/09/2025	Wilmer Alexis Eraso Acosta	Técnico soporte	Renuncia	22/09/2025	
22	29/09/2025	William Romero Blanco	Profesional de Catalogación	Vacaciones	26/09/2025	30/09/2025
23	5/09/2025	Diego Alejandro Coronado	Técnico de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado	Renuncia	5/09/2025	
24	25/09/2025	Juana Saavedra	Técnico Coordinador	Renuncia		
25	16/09/2025	José Antonio Sandon	Técnico Coordinador	Renuncia	29/08/2025	
26	29/09/2025	Natalia Guzman	Agente de soporte técnico de gestión de grabaciones	Incapacidad	26/09/2025	5/10/2025
27	29/09/2025	Damian Ricardo Cardenas	Técnico Coordinador	Ingreso	29/09/2025	

2.4 Acuerdos de Nivel de servicio (ANS) Contrato 073 de 2025

En atención a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el Anexo N° 3 del Contrato N° 073 de 2025, la Interventoría efectuó el seguimiento y verificación del cumplimiento de los indicadores de desempeño correspondientes al mes de septiembre de 2025. El detalle de esta información se remite en el Anexo 6 “Acuerdos de Niveles de Servicio”. Es importante aclarar que los datos presentados, corresponden a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, ETB y la Interventoría se encuentran en conciliación.

3. OBLIGACIONES JURÍDICAS CONTRATO 140 DE 2025

En este ítem se presentan las obligaciones de carácter jurídico establecidas en el pliego de condiciones, el Contrato de Interventoría N° 140 de 2025 y el Anexo Técnico N° 1, con el fin de determinar el alcance de los compromisos asumidos por las partes y su incidencia en la correcta ejecución contractual.

3.1 Recomendaciones para el inicio de procedimiento de presunto incumplimiento

En el numeral 1 del subnumeral 3.3.3 del Anexo Técnico N°1 de la Interventoría – Vigilancia y Control Jurídico se encuentra la siguiente obligación:

> "*Conceptuar y recomendar la posibilidad de imposición de descuentos o sanciones pecuniarias, así como la cuantía de estas de acuerdo con lo establecido en el CONTRATO BASE, a través de la verificación, evaluación, control, inspección y concepto periódico de las obligaciones"*

Frente al seguimiento de esta obligación, se informa que para el presente informe, no se presentaron solicitudes de recomendación de inicio de procedimiento de presuntos incumplimientos por parte del contratista.

3.2 Concepto sobre solicitudes de restablecimiento del equilibrio económico del contrato objeto de Interventoría Contrato 140 de 2025

En el numeral 18 de las obligaciones especificas del Contrato N° 140 de 2025, se establece lo siguiente:

> "*Emitir concepto sobre las solicitudes de restablecimiento del equilibrio económico del contrato objeto de interventoría; calcular la magnitud del restablecimiento cuando aplique y acompañar y asesorar a la Entidad en el trámite administrativo de dichas solicitudes*"

En cuanto al seguimiento de esta obligación, se informa que, durante el periodo analizado, no se presentaron solicitudes de restablecimiento del equilibrio económico del contrato objeto de interventoría.

3.3 Conceptos relacionados con la ejecución del Contrato N° 073 de 2025

En el numeral 19 de las obligaciones especificas del Contrato N° 140 de 2025, se establece lo siguiente:

> "*Emitir conceptos integrales a solicitud de la Entidad, relacionados con la ejecución del contrato objeto de interventoría, incluyendo aquellos relacionados con modificaciones contractuales, cuyo resultado deberá ser en forma clara y libre de ambigüedades, la recomendación o no de la modificación planteada. Estos conceptos deberán entregarse al supervisor de la interventoría dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la solicitud*
>
> A la fecha de elaboración del presente informe, no se han recibido solicitudes por parte de la Entidad que requieran concepto de la Interventoría en relación con modificaciones contractuales del Contrato N° 073 de 2025.

3.4 Concepto solicitud de suspensión del Contrato N° 073 de 2025

En el numeral 4 del subnumeral 3.3.3 del Anexo Técnico N°1 de la Interventoría – Vigilancia y Control Jurídico se encuentra la siguiente obligación:

> "*Emitir concepto de aprobación con la debida justificación cuando el contratista solicite la suspensión de las obligaciones del contrato*".

En el periodo objeto de este informe, no se han presentado solicitudes por parte del contratista relacionadas con la suspensión del Contrato N° 073 de 2025.

3.5 Verificación de requisitos en caso de cesión del Contrato N°073 de 2025

En el numeral 7 del subnumeral 3.3.3 del Anexo Técnico N°1 de la Interventoría – Vigilancia y Control Jurídico se encuentra la siguiente obligación:

> "*Verificar el cumplimiento de los requisitos en el evento de producirse una cesión del contrato*".

A corte del presente informe se indica que no se han presentado solicitudes por parte del contratista en cuánto a la cesión del Contrato N°073 de 2025

3.6 Actualización de Garantías Contractuales Contrato 140 de 2025

En el numeral 32 del Contrato de Interventoría N°140 de 2025, se encuentra establecida la siguiente obligación:

> "*Gestionar y requerir al contratista objeto de interventoría su obligación de actualizar las garantías que amparan el contrato objeto de interventoría cuando hubiere modificaciones de éste y verificar el cumplimiento del lleno de requisitos de esas garantías, remitiendo la preaprobación de éstas a la Unidad de Compras Públicas de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, con copia a la supervisión del contrato dentro de las 24 horas siguientes al recibo de éstas por parte del contratista objeto de interventoría*".

En el periodo objeto de este informe no se han presentado modificaciones al Contrato N° 073 de 2025 que impliquen la actualización de las garantías contractuales.

3.7 Proceso de Liquidación del Contrato N° 073 de 2025

En el numeral 6 – obligaciones jurídicas del Anexo Técnico N° 1 del Contrato de Interventoría N° 140, establece lo siguiente:

> "*Proyectar, sustentar y soportar el acta de liquidación total o parcial del CONTRATO BASE, la cual se surtirá al terminar la gestión de LA INTERVENTORÍA, junto con las garantías, manuales y demás documentos y soportes, en la que se relacione a*

detalle cada uno de los aspectos que se hayan generado en desarrollo del CONTRATO BASE y LA INTERVENTORÍA, con su memoria de archivo magnético. Dicha acta de liquidación debe expresar con total claridad los saldos no ejecutados y dejar constancia de los aspectos que LA ENTIDAD debe controlar o efectuar seguimiento para verificar la calidad de los bienes o servicios recibidos. También debe diligenciar el formato de LA ENTIDAD para la Evaluación y Reevaluación del Contratista".

De igual manera en lo que respecta al proceso de liquidación del Contrato de la Interventoría y del Contrato Base, en el numeral 35 del Contrato N° 140, se establece la siguiente obligación:

"*Realizar las citaciones, reuniones y proyectar los documentos de liquidación del contrato de interventoría y del contrato objeto de esta interventoría de acuerdo con los formatos de la Entidad y firmarlos cuando estos hayan sido objeto de control de legalidad por parte de la Unidad de Compras Públicas, obligación que podrá tener lugar en forma postcontractual*"

En lo que respecta a esta obligación, se precisa que el control y seguimiento se efectuará al inicio del proceso de liquidación total o parcial del Contrato Base, una vez finalice la gestión de la Interventoría.

4 CONCLUSIONES DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA INTERVENTORÍA, ASÍ COMO RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA REFERENTES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASE.

4.1 CONCLUSIONES

- Durante el periodo evaluado (septiembre de 2025), la Interventoría dio cumplimiento a las actividades de seguimiento y verificación de las obligaciones jurídicas y de recursos humanos previstas en el control del Contrato Base N° 073 de 2025.
- De igual manera se constató que el contratista efectuó la designación del personal requerido para la ejecución del contrato, sin embargo, del total de 437 hojas de vida revisadas, el 31% de los perfiles que requieren tarjeta profesional no cuentan con registro o acreditación vigente ante el respectivo Consejo Profesional, situación que deberá ser subsanada para garantizar el cumplimiento integral de las condiciones habilitantes y los requisitos técnicos del Anexo 4 – Talento Humano.
- Frente a las 23 solicitudes de aprobación de perfiles radicadas durante el mes de septiembre, se verificó que el 78% cumplen con los requisitos exigidos y el 22%

restante fue conceptuado como “No Cumple”, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de selección, validación y soporte documental por parte del operador

- En relación con las novedades del recurso humano, se identificó una rotación significativa de personal por causas de renuncia, incapacidad o permisos, lo cual puede incidir en la estabilidad operativa del servicio y en el cumplimiento del ANS N° 12 – Rotación del Recurso Humano, cuyo límite aceptable es del 2%.
- No se identificaron hechos que configuren incumplimientos contractuales ni circunstancias que ameriten la apertura de procedimiento sancionatorio, conforme a la verificación jurídica realizada.

4.2 RECOMENDACIÓN

- Implementar algún mecanismo contractual que permita subsanar la acreditación oportuna de las tarjetas profesionales de los perfiles obligados, dentro de un plazo razonable, bajo advertencia de la aplicación de las medidas contractuales correspondientes en caso de persistir la no conformidad.
- Solicitar al contratista el fortalecimiento del proceso de selección y control documental de su personal, garantizando que antes de la vinculación se haya validado el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Anexo 4 – Talento Humano.

4.3 ACCIONES DE MEJORA

- Requerir al contratista la actualización y envío de los soportes de tarjeta profesional de los perfiles obligados.
- Realizar reuniones mensuales de seguimiento con el operador para analizar causas de renuncia o ausentismo.
- Fortalecer la comunicación entre la Interventoría y el operador mediante un protocolo de respuesta a requerimientos jurídicos.

ANEXO 3 COMPONENTE FINANCIERO

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

En este apartado se presenta el detalle cuantitativo de la ejecución financiera acumulada del 1 al 30 de septiembre de 2025, diferenciando entre el valor total contratado, lo efectivamente ejecutado y el saldo disponible.

1.1 INFORMACION FINANCIERA

1.1.1 Actas y reuniones:

Desde el 26 de septiembre de 2025, la Interventoría está realizando reuniones de seguimiento a la facturación de forma semanal para hacer seguimiento al estado actual de las facturas pendientes asociadas al Contrato N.º 073 de 2025, verificando en qué etapa del proceso se encuentran (prefactura, revisión, aprobación, cargue en el SIIF, etc.), así como el estado de las cotizaciones en trámite, con el fin de precisar los pasos siguientes para su gestión y aprobación.

Para el periodo del presente informe, la Interventoría realizó las siguientes reuniones:

TABLA 1. CONSOLIDADO ACTAS Y REUNIONES – SEGUIMIENTO FINANCIERO

ACTA	FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	PARTICIPANTES	DOCUMENTO
1	26/09/2025	9:30 a. m.	10:30 a. m.	Interventoría - ETB	RJMDS-AC-RT-022-25-Seguimiento y Control Periódico Facturación CSJ - 26092025

Fuente: Interventoría- Consorcio en Línea

El detalle de los temas tratados en cada reunión se describe en el Anexo 7 adjunto al presente informe.

1.1.2 Valor y Formas de Pago – Contrato 073 de 2025

Se presentan las condiciones de pago previstas en el Contrato N.º 073 de 2025. El valor total del contrato asciende a $61.718.991.983,82, suma que incluye todos los impuestos, tasas y contribuciones derivadas de su celebración, ejecución y liquidación.

El contrato establece un esquema de pago así:

(i) Valores recurrentes correspondientes a la Mesa de Ayuda, por un valor mensual de $5.393.161.233,47, liquidados mes vencido bajo el esquema del contrato, que reconoce el 80% como componente fijo y el 20% sujeto a conciliación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

(ii) Valores asociados a los conceptos por demanda, reconocidos contra el consumo efectivamente ejecutado, por un valor de $18.573.702.116,06.

1.1.3 ESTADO DE FACTURACIÓN CONTRATISTA

La Interventoría describe la facturación presentada por el contratista durante el periodo de septiembre de 2025, discriminando entre los valores recurrentes de la Mesa de Ayuda y la ejecución consolidada de los conceptos por demanda

1.1.4 Conceptos por Mesa de Ayuda

La Mesa de Ayuda constituye el núcleo recurrente de la operación, con facturación periódica por el servicio de soporte integral a usuarios judiciales

1.1.4.1 Servicio de Línea Base

La ejecución del componente de Mesa de Servicios (LBTH) a corte de septiembre de 2025 demuestra estabilidad operativa y cumplimiento contractual, con una ejecución acumulada correspondiente a los primeros tres meses efectivamente facturados. Los valores de agosto y septiembre permanecen en proceso de conciliación, situación que no afecta la continuidad del servicio ni la disponibilidad del talento humano asignado. La Interventoría mantiene el seguimiento permanente a este componente, garantizando la trazabilidad de la facturación y la correspondencia con el personal aprobado en línea base.

1.1.4.2 Equipos de Continuidad

Los equipos de continuidad garantizan la disponibilidad y redundancia de la infraestructura tecnológica, minimizando riesgos de interrupción en los servicios críticos de la Rama Judicial. En el mes de septiembre de 2025, este componente mantuvo su operación conforme a lo establecido en el contrato, soportando la atención de incidentes y contingencias.

1.1.4.3 Servicio de Atención y Comunicaciones

El Servicio de Atención y Comunicaciones representado por la Mesa de Ayuda, constituye el canal principal de interacción con los usuarios de la Rama Judicial. Durante septiembre de 2025, se garantizó la atención del 100% de los requerimientos registrados con cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

El detalle de los valores asociados a este concepto se encuentra presentado en el apartado de Consolidado Financiero, donde se relacionan los montos ejecutados, aprobados y pendientes de facturación. Los valores correspondientes al mes de septiembre, una vez consolidados y verificados por la Interventoría serán objeto del proceso de facturación conforme a los procedimientos y condiciones establecidas en el contrato.

1.1.5 Conceptos por Demanda

Incluye los valores facturados por servicios adicionales ejecutados en el mes de septiembre de 2025, comprendiendo audiencias virtuales, mantenimiento preventivo, suministro de repuestos, servicios complementarios de arrendamiento y ampliaciones.

1.1.5.1 Audiencias Virtuales

En el periodo reportado se verificaron los avances de facturación asociados a los servicios por demanda de Audiencias Virtuales, correspondientes a los meses de junio y julio de 2025. La Interventoría dejó constancia de los valores en trámite y de los compromisos adquiridos por el contratista para la presentación de las prefacturas y soportes, con el fin de garantizar la trazabilidad financiera y contractual.

El detalle de los valores asociados a este concepto se encuentra presentado en el apartado de Consolidado Financiero, donde se relacionan los montos ejecutados, aprobados y pendientes de facturación. Los valores correspondientes al mes de septiembre, una vez consolidados y verificados por la Interventoría, serán objeto del proceso de facturación conforme a los procedimientos y condiciones establecidas en el contrato.

1.1.5.2 Suministro de Repuestos

Durante el mes, se revisaron las prefacturas y facturas correspondientes al suministro de repuestos. La Interventoría emitió concepto favorable para los documentos presentados, destacando la necesidad de subsanar observaciones relacionadas con la documentación soporte (seguridad social, periodos diligenciados y cargue en SIIF), a fin de dar continuidad al proceso financiero y garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales

El detalle de los valores asociados a este concepto se encuentra presentado en el apartado de Consolidado Financiero, donde se relacionan los montos ejecutados, aprobados y pendientes de facturación. Los valores correspondientes al mes de septiembre, una vez

consolidados y verificados por la Interventoría, serán objeto del proceso de facturación conforme a los procedimientos y condiciones establecidas en el contrato.

1.1.5.3 Servicios Complementarios de arrendamiento

Para el periodo objeto de informe, no se registraron facturas o prefacturas correspondientes a servicios complementarios de arrendamiento. La Interventoría continuará con el seguimiento periódico a este componente para efectos de control financiero.

1.1.5.4 Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas

En el mes, en reporte no se evidenciaron facturas o prefacturas por concepto de ampliaciones a las líneas de servicio contratadas. Se mantendrá el seguimiento a este capítulo con el fin de verificar futuras facturaciones y compromisos relacionados.

1.1.6 Consolidado de Facturación

La Interventoría detalla el consolidado histórico de la facturación del Contrato N.° 073 de 2025, con corte a septiembre de 2025, diferenciando entre los valores recurrentes de la Mesa de Ayuda y los conceptos por demanda. En este sentido, se adelantan las actividades de seguimiento y control a las obligaciones financieras del contratista, con el fin de verificar la ejecución frente al valor contratado y asegurar la trazabilidad de cada factura emitida, revisada y aprobada.

TABLA 2. CONSOLIDADO FACTURACIÓN

CONTRATO 073-2025		
MAYO 2025		
Concepto	**Estado**	**Valor (Incluido IVA)**
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 386/434 en LBTH)	Facturado y pagado.	$ 3.887.828.877,97
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).	Facturado y pagado.	$ 934.473.837,08
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	Facturado y pagado.	$ 765.860.119,39
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	Facturado y pagado.	$ 65.337.971,02
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	Facturado y pagado.	$ 58.177.611,57
TOTAL		**$ 5.711.678.417,03**
CONTRATO 073-2025		
JUNIO 2025		
Concepto	**Estado**	**Valor (Incluido IVA)**
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 401/434 en LBTH)	Facturado.	$ 3.967.650.403,05
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).	Proceso de Facturación	$ 897.038.391,43
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	Proceso de Facturación	$ 466.471.520,29
Bolsa de Servicios (Equipos continuidad en calidad de arriendo).	Sin conciliar.	NA
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	Sin conciliar.	NA

Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	Sin conciliar.	NA
TOTAL		**$ 5.331.160.314,77**
CONTRATO 073-2025		
JULIO 2025		
Concepto	**Estado**	**Valor (Incluido IVA)**
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 421/434 en LBTH)	Proceso de Facturación	$ 4.094.449.815,98
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	Proceso de Facturación.	$ 917.549.958,19
Bolsa de Servicios (Equipos continuidad en calidad de arriendo).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	Sin conciliar.	Por determinar.
TOTAL		**$ 5.011.999.774,17**
CONTRATO 073-2025		
AGOSTO 2025		
Concepto	**Estado**	**Valor (Incluido IVA)**
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 429/434 en LBTH)	Sin conciliar.	Por determinar.
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Equipos continuidad en calidad de arriendo).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	Sin conciliar.	Por determinar.
TOTAL		**$ -**
CONTRATO 073-2025		
SEPTIEMBRE 2025		
Concepto	**Estado**	**Valor (Incluido IVA)**
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 429/434 en LBTH)	Sin conciliar.	Por determinar.
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Equipos continuidad en calidad de arriendo).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	Sin conciliar.	Por determinar.
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	Sin conciliar.	Por determinar.
TOTAL		

Fuente: Interventoría- Consorcio en Línea

1.1.7 Estado de la facturación

TABLA 3. FACTURACIÓN EJECUTADA

VALOR INICIAL CONTRATO	**$ 61.718.991.983,78**
Valor Conceptos Mesa de Ayuda	$ 43.145.289.867,76
Valor Concepto Bolsa de Servicios	$ 18.573.702.116,02
VALOR EJECUTADO	**$ 16.054.838.505,97**
Valor Conceptos Mesa de Ayuda	$ 13.781.441.325,51
Valor Concepto Bolsa de Servicios	$ 2.273.397.180,46
VALOR DISPONIBLE PARA EJECUCIÓN	**$ 45.664.153.477,81**
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	**26%**

Fuente: Interventoría- Consorcio en Línea

El consolidado a septiembre muestra un avance financiero ordenado y consistente con lo pactado, con adecuada diferenciación entre los valores recurrentes de la Mesa de Ayuda y los conceptos por demanda.

1.1.8 Relación de conceptos emitidos a la Entidad

En este subcapítulo se relacionan las facturas emitidas y radicadas ante la Entidad, especificando número, fecha, concepto y valor.

TABLA 4. ESTADO DE FACTURACIÓN

Concepto	Valor total para facturar	Estado
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios) **JUNIO**.	$ 897.038.391,43	En proceso de envió de Prefactura - por parte de ETB
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV) **JUNIO**.	$ 466.471.520,29	En proceso de envío de Prefactura - por parte de ETB
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 421/434 en LBTH) **JULIO.**	$ 4.094.449.815,98	En proceso de envió de Prefactura - por parte de ETB
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV) **JULIO**.	$ 917.549.958,19	En proceso de envió de Prefactura - por parte de ETB
Repuestos Prefactura 1.	$ 14.436.645,46	en proceso de Cargue en SIIF
Repuestos Prefactura 2.	$ 10.491.845,31	en proceso de Cargue en SIIF
Repuestos Prefactura 3.	$ 51.986.460,46	En proceso de envió de Factura - por parte de ETB
Total.	**$ 6.452.424.637,12**	

Fuente: Interventoría- Consorcio en Línea

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 de 2025

2.1 INFORMACION FINANCIERA

El detalle del cumplimiento de las actividades y obligaciones financieras de la Interventoría se describe en el Anexo 7 adjunto al presente informe.

2.1.1 Valor y Formas de Pago – Contrato 140 de 2025

El Contrato de Interventoría N.° 140 de 2025 establece un esquema de pagos mensuales vencidos por un valor de $353.741.482, correspondiente a la remuneración fija pactada para el equipo interdisciplinario de la Interventoría. Cada pago se efectúa previa presentación y aprobación del informe mensual de actividades, acompañado de los soportes técnicos, financieros y administrativos que acrediten el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

2.2 Estado de la Facturación

TABLA 5. ESTADO DE FACTURACIÓN- INTERVENTORÍA

CONTRATO 140 DE 2025				
MES	**Valor antes de IVA**	**IVA**	**Valor Total**	**Estado**
Agosto de 2025 (22 de agosto- 31 de agosto)	$ 89.178.525,00	$ 16.943.919,75	$ 106.122.444,75	En Proceso de Facturación
Septiembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.731,50	$ 353.741.481,50	PENDIENTE
Octubre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.731,50	$ 353.741.481,50	PENDIENTE
Noviembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.731,50	$ 353.741.481,50	PENDIENTE
Diciembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.731,50	$ 353.741.481,50	PENDIENTE
TOTAL	**$ 1.278.225.525,00**	**$ 242.862.845,75**	**$ 1.521.088.370,75**	

Fuente: Interventoría- Consorcio en Línea

3. CONCLUSIONES

- Con corte a septiembre de 2025, la ejecución financiera del Contrato N.° 073 de 2025 alcanza un valor ejecutado de $16.054.838.505,97, frente a un valor disponible para ejecución de $45.664.153.477,81, lo que representa un avance del 26% sobre el total contratado. Este comportamiento refleja una ejecución ordenada y progresiva de los recursos, acorde con el cronograma previsto y con las condiciones pactadas en el contrato. La distribución del gasto mantiene coherencia entre los valores recurrentes correspondientes a la Mesa de Ayuda y los conceptos por demanda de la Bolsa de Repuestos.

- Se ha garantizado un seguimiento continuo a la ejecución del Contrato N.° 073 de 2025, validando la consistencia de los soportes técnicos y financieros, y asegurando la correcta aplicación de los recursos.

4. RECOMENDACIONES

- Se sugiere mantener un seguimiento coordinado con la Interventoría y el contratista en los procesos de conciliación de ANS, a fin de agilizar la aprobación de facturas y asegurar la oportunidad en los pagos conforme a lo establecido en el contrato.

5. ACCIONES DE MEJORA

- Se sugiere reforzar los mecanismos de revisión y aprobación de soportes entre el contratista y la Interventoría, con el fin de reducir tiempos de respuesta y minimizar reprocesos en los procesos de facturación y conciliación.

ANEXO 4 COMPONENTE HSE- AMBIENTAL

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

1.1 Detalle de actividades y obligaciones cumplidas por el Contratista.

El detalle del cumplimiento de las actividades y obligaciones de HSE Y AMBIENTALES del Contratista se describe en el Anexo 6 adjunto al presente informe.

Para el presente periodo, el contratista ETB S.A. ESP con relación a las siguientes obligaciones se informa que actualmente se encuentra en proceso de empalme y en curso el traslado de la información correspondiente.

1.2 Monitorizar y mantener los dispositivos que detectan proactivamente amenazas medioambientales tales como fuego, agua, humo y humedad.

1.3 Responder a las alarmas medioambientales y a otras notificaciones, documentando y ejecutando los procedimientos de operación, incluyendo la priorización de alarmas y el contacto pertinente de respuesta a emergencias de LA ENTIDAD y las autoridades del distrito.

1.4 Capacitar a su personal para responder a los procedimientos de alarma medioambiental.

1.5 Es preciso indicar que la Interventoría solicitó dicha información mediante correo electrónico enviado el 19 de septiembre de 2025.Analizar las alteraciones físicas de las instalaciones de TI e informar dentro de los tres (3) días transcurridos a los hallazgos, a la SUPERVISIÓN o INTERVENTORÍA del contrato, para que se gestione apropiadamente la reevaluación del riesgo medioambiental.

1.6 Con la suscripción del contrato, el CONTRATISTA se compromete a cumplir con la política integrada del SIGCMA, en lo atinente a la política antisoborno y los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Plan de Gestión Ambiental adoptados para la Rama Judicial. El incumplimiento de lo anterior dará lugar a que se tomen las medidas correspondientes al incumplimiento contractual.

1.7 Gestión ambiental del tipo de elemento y sus consumibles y suministros.

1.8 Educar a su personal de forma regular y en coordinación con LA ENTIDAD sobre: La legislación, las regulaciones y directrices en seguridad y salud

relevantes y Simulacros de incendio y rescate para garantizar el conocimiento y las acciones tomadas en caso de fuego o incidentes similares.

1.9 LA ENTIDAD cuenta con la Guía Operativa de Recolección de Residuos, no obstante, EL CONTRATISTA debe revisar y proponer mejoras con el fin de minimizar los riesgos e impacto ambiental.

Para el presente periodo, la Interventoría realizó seguimiento a la siguiente obligación: “LA ENTIDAD cuenta con la Guía Operativa de Recolección de Residuos; no obstante, EL CONTRATISTA debe revisar y proponer mejoras con el fin de minimizar los riesgos e impactos ambientales”, Este seguimiento se efectuó a partir de la solicitud enviada al Contratista ETB S.A. ESP mediante correo electrónico el día 15 de septiembre de 2025. En atención a dicha solicitud, se llevó a cabo una reunión el 17 de septiembre de 2025, en la cual se revisaron temas relacionados con el informe mensual del mes de agosto. Como resultado de esta reunión, se levantó un acta RJMDS-CEL-ETB-016-25 en la que se consignó el compromiso por parte del Contratista de allegar su Guía Operativa Ambiental. Dicha guía fue enviada al correo electrónico de la Interventoría el día 18 de septiembre de 2025. Posteriormente, fue revisada por la Interventoría, quien emitió un concepto con las observaciones

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

2.1 Detalle de actividades y obligaciones cumplidas por el Interventor.

El detalle del cumplimiento de las actividades y obligaciones administrativas de la Interventoría se describe en el Anexo 7 adjunto al presente informe.

2.2 Política antisoborno y los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Plan de Gestión Ambiental adoptados para la Rama Judicial.

La Interventoría en el ejercicio de sus funciones para el presente contrato, se compromete a dar cumplimiento a lo establecido en la política del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA) de la Entidad, con el objetivo de adoptar los parámetros definidos y minimizar los riesgos asociados a la ejecución de las actividades propias del contrato, en lo relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Plan de Gestión Ambiental suscrito mediante el acuerdo PSAA14-10160 y el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).

Con respecto al período comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2025, la Interventoría en concordancia con el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, llevó a cabo la validación de los impactos ambientales relacionados con las actividades propias del contrato. Como resultado de esta evaluación, no se identificaron impactos ambientales que requirieran medidas especiales, ni la generación de residuos que demandaran un tratamiento especial durante la

ejecución del contrato. Las actividades de gestión ambiental continúan su desarrollo de manera regular y conforme a lo establecido, sin novedades significativas durante el período evaluado.

Los aspectos e impactos ambientales fueron debidamente evaluados y documentados en la Matriz de Identificación y Valoración de Aspectos e Impactos Ambientales – RJMDS-CAHSE-P01-F01, Informe septiembre 2025.

De igual forma, durante el período evaluado se estructuró y fue aprobada por el Representante Legal del Consorcio la Política Integral de HSE (Salud, Seguridad y Medio Ambiente) afirmando el compromiso con el medio ambiente y el bienestar integral de sus colaboradores.

2.3 Verificar el cumplimiento de la normatividad ambiental en concordancia con el SIGCMA implementado por la entidad.

Con respecto al período comprendido entre el 1al 30 de septiembre de 2025, la Interventoría en concordancia con el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, llevó a cabo la construcción y consolidación de la normatividad ambiental aplicable, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente para el proyecto. Esta información fue documentada en la Matriz Legal Ambiental RJMDS-CAHSE-P02-F01 ubicado en la carpeta Informe septiembre 2025.

2.4 Verificar el cumplimiento de las obligaciones del CONTRATO BASE, en materia de aportes periódicos de parafiscales y del Sistema Integral de Seguridad Social, relacionado con el personal que ejecuta el contrato.

Para el período comprendido entre el 1 al 30 de septiembre de 2025, la Interventoría llevó a cabo la verificación y validación en materia de aportes periódicos parafiscales del personal vinculado al contrato base. Esta información fue documentada en el siguiente documento PC-RJMDS-F06 ubicada en la carpeta Informe septiembre 2025.

2.5 Seguimiento Seguridad y Salud en el Trabajo del Contrato de Interventoría 140/2025

2.5.1 Seguridad y Salud en el Trabajo

La Interventoría en el marco de sus competencias contractuales, formuló e implementó las medidas de gestión necesarias para el control de los factores de riesgo ocupacional, en concordancia con lo establecido en el Decreto Único

Reglamentario 1072 de 2015, garantizando así el cumplimiento de la normatividad en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.5.2 Plan de Trabajo

Para el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2025, la Interventoría adelantó las siguientes actividades en cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

- Se ejecutaron cuatro (4) pausas activas, focalizadas en los principales segmentos corporales: miembros superiores, miembros inferiores, tronco y cabeza. Estas actividades fueron desarrolladas en su totalidad por el personal vinculado a la Interventoría, el soporte documental de estas actividades se encuentra en el archivo en la carpeta

- Se realizó la convocatoria y el proceso de elección de los integrantes del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y del Comité de Convivencia Laboral del Consorcio, asignando los representantes del empleador y los representantes de los trabajadores para ambos comités. El soporte documental de esta gestión se encuentra archivado en la carpeta informe de septiembre 2025

- Para el presente periodo, se realizó la entrega de elementos ergonómicos (base para computadores, apoyo para pies) destinados a los puestos de trabajo del área administrativa. Dichos elementos fueron asignados al Profesional HSE-Ambiental, Profesional de Apoyo a la Gerencia del Proyecto, Ingeniero Residente (Bogotá), Ingeniería Residente de Seguimiento a Audiencias Virtuales (Bogotá) y al personal de Apoyo al Seguimiento Operacional. Los soportes de la gestión reposan en la carpeta informe septiembre 2025

- Para el presente periodo, se llevó a cabo la construcción del formato de inspección ergonómica a puestos de trabajo, el cual será aplicado tanto al personal administrativo como al personal operativo. Esta inspección se encuentra codificada bajo el número PC-RJMDS-F05, se encuentra archivada en la carpeta informe septiembre 2025.

3. CONCLUSIONES DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA INTERVENTORÍA, ASÍ COMO RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA REFERENTES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASE.

3.1.1 CONCLUSIONES

Durante el periodo evaluado, se evidenció el cumplimiento de las responsabilidades por parte de la Interventoría, conforme a las obligaciones establecidas en el Contrato N.º 140 de 2025. En particular, se dio cumplimiento a las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), la implementación de la política de antisoborno y el desarrollo del Plan de Gestión Ambiental.

Asimismo, se realizaron los respectivos empalmes con la ETB S.A ESP mediante el acta RJMDS-CEL-ETB-016-25, con el objetivo de verificar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y aplicación de la política antisoborno. Se continuará con el seguimiento correspondiente para asegurar el cumplimiento integral de las obligaciones establecidas en el contrato.

3.1.2 RECOMENDACIÓN

Fortalecimiento en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y del Plan de Gestión Ambiental por parte del contratista ETB S.A., en cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en el Contrato No. 140 de 2025.

Se recomienda mantener una comunicación constante por parte del contratista ETB S.A. E.S.P. con la Interventoría, por cuanto esta resulta fundamental para el adecuado desarrollo de las obligaciones contractuales y para brindar una atención oportuna y satisfactoria a la Entidad.

3.1.3 ACCIONES DE MEJORA

Se recomienda la actualización de la guía operativa de la ETB S.A ESP para la recolección de residuos, toda vez que la versión actual allegada a la Interventoría no se encuentra alineada con las disposiciones establecidas en el Contrato No. 073 de 2025.

ANEXO 5A - COMPONENTE TÉCNICO – LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El detalle del cumplimiento de las obligaciones del Contratista del componente técnico se describe en el *Anexo 6 -Plan de Control* adjunto al presente informe.

1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

El Operador ETB remitió la primera versión del informe mensual correspondiente al periodo 1 al 31 de agosto de 2025 el día 8 de septiembre de 2025. La Interventoría realizó la revisión técnica y de cumplimiento de los contenidos exigidos conforme a lo establecido en el Anexo Técnico – Numeral 3.6 “Soporte a la Gestión de Servicios de TI” del Contrato No. 073 de 2025, formulando observaciones sobre la completitud, consistencia y trazabilidad de la información reportada.

Dentro de las principales observaciones se destacaron las siguientes:

- **Relación del equipo de trabajo:** Se solicitó la inclusión de un cuadro que permitiera evidenciar la asignación de gestores por cada línea o proceso.

- **Gestión de cambios:** Se evidenciaron diferencias entre los registros de cambios reportados (19 cambios) y los consolidados en la Sabana de Cambios a corte agosto.

- **Evaluación de madurez ITIL y Sistema de Valor del Servicio:** Se requirió la inclusión del estado de avance de la evaluación formal del nivel de capacidad de las prácticas ITIL y del nivel de madurez del Sistema de Valor del Servicio de la Entidad.

- **Matriz de Actividades del Mes:** Se indicó la ausencia del archivo identificado como “C. Matriz de Actividades del Mes” en el Anexo 28 Gestión ITIL.

- **Resultados de ANS y conciliación con la Entidad:** Se observó que, si bien se incluyeron resultados parciales de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), no se evidenciaron las reuniones de conciliación ni las actas de cierre correspondientes.

- **Evaluaciones de vulnerabilidades y planes de remediación:** El informe inicial solo presentó actividades operativas sin incluir el estado actualizado de las evaluaciones de vulnerabilidades, matrices y planes de remediación.

En general, el informe de agosto presentó avances en la consolidación de información operativa y en la incorporación de anexos complementarios; sin embargo, la Interventoría

identificó oportunidades de mejora relacionadas con la integridad de la información reportada, la trazabilidad de las evidencias técnicas y la formalización documental de las actividades de evaluación de madurez ITIL.

2. SERVICIO DE GESTIÓN DE SERVICIOS

2.1 OPERACIÓN Y SOPORTE A LA IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DE LAS PRÁCTICAS Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE TI

Durante el mes de septiembre de 2025, se llevaron a cabo tres sesiones de trabajo entre la Interventoría, el equipo de la Unidad de Transformación Digital y el operador ETB, cuyos resultados se documentan a continuación:

- El 22 de septiembre de 2025, se llevó a cabo la primera reunión entre la Unidad de Transformación Digital (Entidad), el Operador ETB y la Interventoría, registrada mediante el acta RJMDS-RT-010-25, con el propósito de realizar el primer acercamiento de coordinación sobre el estado actual de la línea de servicio “Soporte a la Gestión de Servicios de TI” (numeral 3.6 del Anexo Técnico), revisar la implementación de las prácticas ITIL en ejecución y planificar la evaluación de madurez de las mismas. Las otras dos sesiones se realizaron el 23 de septiembre de 2025 (ACTA RJMDS-RT-014-25) y el 30 de septiembre 2025 (ACTA RJMDS-RT-025-25).
- La ETB S.A. ESP. reportó avances en gestión de cambios: indica que las áreas funcionales de la Entidad han empezado a adoptar procesos, aunque persisten casos de cambios de emergencia por falta de planificación.
- La ETB S.A. ESP. presentó avances iniciales en gestión de cambios, parametrización de aplicativos y adopción de prácticas ITIL. Sin embargo, la evaluación de madurez presentada corresponde a una autoevaluación interna, que no fue realizada por uno de los dos perfiles definidos en el anexo 4.
- La ETB S.A. ESP. indicó que con relación a la Gestión del conocimiento y cultura ITIL se viene desarrollando un proceso de sensibilización (“evangelización”) con el equipo técnico sobre las prácticas ITIL, aunque aún no se han definido gestores de práctica.
- La ETB S.A. ESP. informó que se ha iniciado la parametrización de 42 aplicativos en la herramienta JudIT y que se está reforzando la obligatoriedad de documentar incidentes, solicitudes y cambios.
- La Interventoría en ejercicio de sus funciones de verificación contractual, resaltó que el numeral 3.6 del Anexo Técnico establece la obligación de presentar un informe certificado del nivel de madurez ITIL, que debe incluir los criterios evaluados, evidencias, brechas y plan de acción para la mejora continua.
- Se indicó que dicho informe debe ser elaborado por un evaluador certificado, garantizando independencia y rigor metodológico.
- La Entidad y la Interventoría coincidieron en que la evaluación debe ser realizada por un evaluador independiente y certificado, conforme a los perfiles definidos en el Anexo 4.

La Entidad destacó los siguientes aspectos:

- **Articulación del modelo de prestación del servicio:** se recalcó la necesidad de integrar las prácticas ITIL y el Sistema de Valor del Servicio (SVS) dentro del modelo de prestación, asegurando trazabilidad, transversalidad y alineación con las metas estratégicas.

- **Alcance contractual:** se revisó el contenido del Anexo Técnico, resaltando la obligatoriedad de ejecutar la evaluación de madurez y capacidad de las prácticas ITIL con un evaluador acreditado (Consulting Partner AXELOS – Evaluador 1 o Evaluador 2 certificado), conforme al Anexo 4 del contrato.

- **Plan de mejora continua:** se indicó que los hallazgos derivados de la evaluación deben materializarse en un plan de acción con responsables, plazos definidos e indicadores de seguimiento.

Monitoreo y Gestión de Eventos (NOC) – Umbrales y escalamiento

- ETB indicó que existe versión 1 del procedimiento de Gestión de Eventos y matriz de umbrales y escalamiento en operación, con generación manual de casos en Ivanti (catálogo ya creado).
- Objetivo: automatizar creación de incidentes proactivos desde NOC hacia Ivanti.
- Dependencias: actualización de inventario de nodos y elementos monitoreados (routers, servidores, URL de aplicaciones), coordinación con proveedor WAN (Cirion) y con áreas de redes/servidores de la Entidad.
- Interventoría indicó que iniciará revisión por bloques de los manuales y procedimientos de las prácticas ITIL, iniciando con Gestión de Eventos y Monitoreo.

3. SEGUIMIENTO A LAS HERRAMIENTAS

3.1 Administración, operación y soporte a herramientas de gestión de servicios y operaciones de TI.

3.1.1. Capacitación y Asignación de Accesos

Durante septiembre de 2025, el Administrador de Ivanti realizó actividades de capacitación, asignación de usuarios y validación de accesos en la herramienta **JudIT**, dirigidas a los líderes de la Interventoría del contrato 140-2025

En estas sesiones se socializó el funcionamiento de los principales módulos implementados, entre los cuales se destacan:

- **IM:** Incident Management (Gestión de Incidentes)
- **IAM:** IT Asset Management (Gestión de Activos de TI)
- **RM:** Release Management (Gestión de Liberaciones)
- **SCM:** Service Catalogue Management (Gestión del Catálogo de Servicios)
- **SCOM:** Service Configuration Management (Gestión de Configuración de Servicios)
- **KM:** Knowledge Management (Gestión del Conocimiento)
- **PM:** Problem Management (Gestión de Problemas)
- **SRM:** Service Request Management (Gestión de Solicitudes de Servicio)
- **MEM:** Monitoring and Event Management (Monitoreo y Gestión de Eventos)
- **SD:** Service Desk (Mesa de Servicios)
- **SLM:** Service Level Management (Gestión de Niveles de Servicio)

3.1.2. Actividades Relevantes del Mes:

Las actividades de seguimiento se soportan con las actas de trabajo RJMDS-CEL-etb-006-25, RJMDS-AC-RT-010-25 y RJMDS-AC-RT-017-25, realizadas durante el mes de septiembre.

3.1.2.1. Actualización de Versión de JudIT a (2024.3)

- Se adelantaron dos intentos de actualización de la herramienta a la versión **2024.3**, ambos no exitosos, la versión actual es 2023.3.0
- Por recomendación del proveedor se retornó a la versión de infraestructura 2024 (IFX).
- La ENTIDAD autorizó la migración a una infraestructura customizada (servidores/Base de datos).
- En ambiente de pruebas ya se replicaron los servidores (Web, BD y procesamiento) y se validan funcionalidades de la nueva versión con el acompañamiento de Ivanti.
- Se presentará un nueva RFC al Comité de Cambios una vez superadas las pruebas.

3.1.2.2. Integración con la Mesa de Correos

- Actualmente, la Mesa de Correos cuenta con automatización que crea casos al recibir un correo.
- La integración con TEAMS y el fortalecimiento de esta funcionalidad dependen de la actualización de versión de JudIT.
- Los canales de WhatsApp, llamadas y chat funcionan normalmente para la creación de incidentes.

Se aprobó en ambiente de pruebas un ajuste para optimizar el flujo de notificaciones de JudIT, evitando bloqueos en Microsoft 365 (Exchange Online) por límites de envío.

- **Esquema actual:**

1. Confirmación de creación.
2. Confirmación de solución.

3. Confirmación de cierre + encuesta.

- **Esquema propuesto:**

1. Confirmación de creación.
2. Confirmación de solución + encuesta.

Impacto estimado: Reducción de 1.400–2.000 correos/día.

Al cierre de este informe, se encuentra en ambiente y se realizan pruebas adicionales y ajustes en procesos, documentación y socialización.

3.1.2.3. Gestión de PQRS Administrativas

- Actualmente las PQRS administrativas no reciben respuesta dentro de JudIT, dado que el módulo fue diseñado para PQRS técnicas ligadas a tickets.
- Para resolverlo, se requiere que la ENTIDAD y el área responsable de PQRS:
  - Definan un procedimiento de gestión.
  - Determinen responsables de atención y traslado.
  - Actualicen documentación y guías de operación.
  - El administrador de Ivanti configurará la herramienta JudIT una vez se definan los lineamientos.

Al cierre del informe, la reunión entre las partes está pendiente para definir el paso a seguir.

3.1.2.4. Seguimiento integración agendamiento AV- JudIT

El 22 de septiembre de 2025 se entregó a operación por parte de ETB y el administrador de JudIT el módulo de agendamiento por demanda de audiencias virtuales, se ajustaron los Ítems, valores correspondientes para la facturación de los servicios consumidos, y los accesos, está pendiente la generación de la documentación del proceso y subirla a la herramienta de gestión.

3.1.2.5. Integración con Herramientas de Monitoreo del NOC.

Se llevaron a cabo reuniones entre la ETB S.A. ESP. y la Interventoría para evaluar la integración de Judit con las herramientas de monitoreo del NOC (e-management, e-monitor, e-solución). Actualmente, el NOC sube manualmente los eventos presentados durante la operación.

Se definieron lineamientos técnicos y se encuentran en análisis los mecanismos de actualización automática. La Interventoría solicitó a ETB la entrega de la CMDB y la matriz de escalamiento y umbrales de servicios.

4. SEGUIMIENTO A CALIDAD, DEFENSORÍA DEL USUARIO, PQRS Y DOCUMENTAL

- **MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

El Contratista La ETB S.A. ESP. para cumplir con la medición de calidad desde el inicio del Contrato realizó las siguientes acciones:

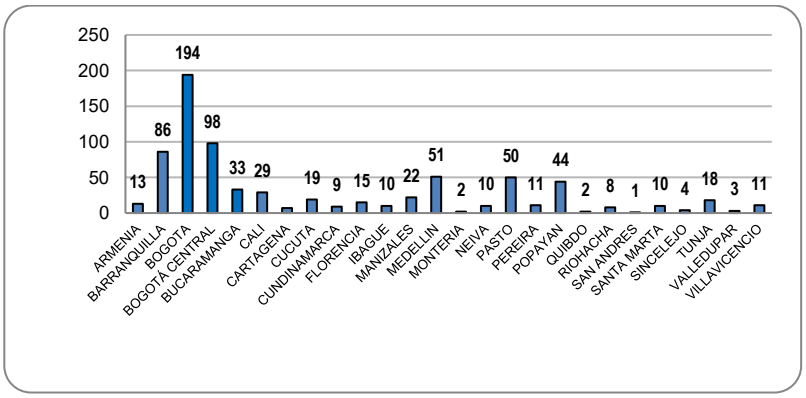
- Configuración para que cada vez que se atienda o cierre un ticket de manera automática se le remite al usuario una encuesta, independiente del canal por donde se reciba el requerimiento.
- Mediante el aplicativo Wolkvox se habilitó para que automáticamente el usuario pueda acceder a la encuesta
- Dentro del procedimiento de los técnicos en sitio, se realiza el refuerzo a los usuarios para que ingresen y contesten la encuesta.

Respecto al detalle de las encuestas enviadas a los usuarios, a continuación, se presentan las preguntas que se realizaron:

1. ¿Su solicitud fue resuelta?
2. ¿Grado de satisfacción con el servicio brindado?
3. ¿Qué tan efectivos son los canales de comunicación hacia la mesa de servicios?

Resultado de lo anterior, durante el periodo el Contratista para la medición de la calidad del servicio, recibió 760 encuestas diligenciadas por parte de los usuarios. A continuación, se presenta la distribución por seccional:

GRÁFICA 1 CANTIDAD DE ENCUESTAS POR SECCIONAL



Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que la seccional de donde más se recibieron encuestas diligenciadas fue Bogotá con un 38% (Bogotá y Bogotá central) seguido por Barranquilla con un 11%.

Ahora bien, de las 760 encuestas diligenciadas por los usuarios, en las siguientes tablas se presenta el resultado por cada pregunta:

- **Pregunta 1.**

TABLA 1 RESULTADO PREGUNTA No. 1 ENCUESTA MENSUAL

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
1. ¿Su solicitud fue resuelta?	731	29	760
Porcentaje	**96%**	**4%**	

Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que el 96% de los usuarios recibieron una solución a la solicitud presentada, respecto al 4% que no la recibieron para el periodo del mes de septiembre de 2025, se inició la implementación de una acción de mejora para documentar todas las actividades realizadas tanto con los agentes de la mesa como con los usuarios, para el mejoramiento en la solución del requerimiento recibido, entre las cuales se encuentran capacitaciones, refuerzos, etc.

- **Pregunta 2.**

TABLA 2 RESULTADO PREGUNTA No. 2 ENCUESTA MENSUAL

PREGUNTA	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	TOTALMENTE INSATISFECHO	TOTAL
2. Grado de satisfacción con el servicio brindado	611	90	17	15	27	760
Porcentaje	**80%**	**12%**	**2%**	**2%**	**4%**	

Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que el 92% de los usuarios que recibieron un servicio del Contratista, se encuentran entre Muy Satisfecho y Satisfecho. Respecto al 6% que se encuentran entre Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho, para el periodo del mes de septiembre de 2025, se inició la implementación de una acción de mejora para documentar todas las actividades realizadas tanto con los agentes de la mesa como con los usuarios, para el mejoramiento en el grado de satisfacción percibida por el usuario con el servicio recibido, entre las cuales se encuentran capacitaciones, refuerzos, etc.

- **Pregunta 3.**

TABLA 3 RESULTADO PREGUNTA No. 3 ENCUESTA MENSUAL

PREGUNTA	MUY EFECTIVOS	ACEPTABLES	NO SON EFECTIVOS	Total
3. ¿Qué tan efectivos son los canales de comunicación hacia la mesa de servicios?	638	96	26	760
Porcentaje	**84%**	**13%**	**3%**	

Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que el 97% de los usuarios que se comunicaron con la Mesa de Servicio contestaron que los canales son Muy Efectivos y Aceptable. Respecto al 3% que reportaron que no son efectivos, para el periodo del mes de septiembre, se inició la implementación de una acción de mejora para documentar todas las actividades realizadas tanto con los agentes de la mesa como con los usuarios, para el mejoramiento en la percepción de los canales de comunicación.

Sin embargo, al validar la cantidad de usuarios atendidos durante el mes, se evidenció un total de 41.671 por lo que al calcular el 20%, la cantidad de encuestas que se deberían realizar para el periodo serían mínimo 8.334, con lo que se identificó que aun con las acciones implementadas por el Contratista, sigue dependiendo de la voluntad de los usuarios el responder las mismas.

- **AUDITORÍAS MENSUALES.**

El Contratista ETB para cumplir con la realización de las auditorias del 3% de las solicitudes de servicios e incidentes registrados por los usuarios de LA ENTIDAD, a través de los diferentes medios establecidos para tal fin, implementó un plan de acción para completar la cantidad de auditorias por cada medio, a continuación, el resultado obtenido:

- **Auditorias Línea Telefónica**

La Interventoría identificó que el Contratista realizó 2.420 auditorías a las solicitudes de servicios registradas por medio de la línea telefónica:

TABLA 4 RESULTADO AUDITORÍA CANAL TELEFÓNICO

Auditoria	5	4	3	2	1	Calificación Promedio
Califica atención (1-5)	744	46	5	6	31	4.8

Auditoria	5	4	3	2	1	Calificación Promedio
Rapidez gestión (1-5)	674	70	14	8	23	4.7
Satisfacción (1-5)	678	66	6	4	20	4.8

Fuente: Mediciones ETB

- **Auditorias Correo Electrónico**

Se identificó que el Contratista realizó 3 auditorías a las solicitudes de servicios registradas por medio del correo electrónico:

TABLA 5 RESULTADO AUDITORÍA CORREO ELECTRÓNICO

Auditoria	5	4	3	2	1	Calificación Promedio
Califica atención (1-5)	0	1	1	0	1	2.7
Rapidez gestión (1-5)	1	0	1	1	0	3.3
Satisfacción (1-5)	1	0	2	0	0	3.7

Fuente: Mediciones ETB

- **Auditorias WhatsApp**

Se identificó que el Contratista realizó tres auditorías a las solicitudes de servicios registradas por medio del correo electrónico:

TABLA 6 RESULTADO AUDITORÍA WHATSAPP

Auditoria	5	4	3	2	1	Calificación Promedio
Califica atención (1-5)	0	1	1	0	1	2.7
Rapidez gestión (1-5)	1	0	1	1	0	3.3
Satisfacción (1-5)	1	0	2	0	0	3.7

Fuente: Mediciones ETB

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, respecto a la cantidad de auditorías realizadas y para darle cumplimiento a la obligación, el Contratista inició la implementación de un plan de acción para garantizar la realización de las auditorías al 3% de las solicitudes recibidas por cada uno de los canales.

- **VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVIDORES JUDICIALES INFORMÁTICOS.**

El Contrato establece que por lo menos una vez al año se debe realizar una valoración del Nivel de satisfacción de los Servidores Judiciales Informáticos, por lo que, durante las reuniones de seguimiento realizados en el periodo, respecto a esta obligación se establecieron los siguientes compromisos:

- Acta - RJMDS-CEL-ETB-007-25 del 16 septiembre de 2025

La ETB S.A. ESP. indicó que se encuentra en proceso de la selección de la Empresa que va a realizar la encuesta anual y se tiene programado para que se realicen las encuestas desde la mitad de octubre de 2025, por lo que a finales de septiembre de 2025 entregarán los soportes correspondientes.

- Acta - RJMDS-CEL-ETB-011-25 del 23 de septiembre de 2025

La ETB S.A. ESP. indicó que:

1. Se inició el proceso de la convocatorio para que se postularan las empresas interesadas.

2.Resultado de lo anterior, se identificó que se requiere tener definida la línea base de la cantidad de usuarios, ubicación, tipo de encuestas, población objetivo, etc, por lo que ETB remitió a la Entidad mediante correo electrónico del 23 de septiembre de 2025 la solicitud de recibir dicha información.

3.Una vez se reciba la información, La ETB S.A. ESP. indicó que en 5 días hábiles presentaría las empresas propuestas.

4.Se requiere que entre la Entidad, la Interventoría y ETB, se acuerde la segmentación de la población y la definición de todos los aspectos de la encuesta.

Por lo anterior, la Entidad remitió a ETB mediante correo electrónico del 29 de septiembre de 2025, respuesta a su solicitud respecto a la línea base de la población objetivo de la encuesta, ubicación, cantidad de usuarios, etc., lo cual se encuentra en proceso de revisión por parte del Contratista.

- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE.**

Durante el periodo se registraron un total de 151 PQRSF, por lo que en la siguiente tabla se presenta el detalle por tipo y el correspondiente estado al cierre del mes:

TABLA 7 GESTIÓN PQRSF

TIPO PQRS	ABIERTAS	CERRADAS	% CIERRE
PETICION	1	89	99%
QUEJA	3	25	89%
RECLAMO	1	8	89%
FELICITACION	0	24	100%
Total	**5**	**146**	**151**

Fuente: Data PQRSF

De la información anterior, se evidencia que el Contratista ha gestionado y cerrado el 97% de las PQRSF registradas por los usuarios. Adicionalmente, la Interventoría confirmó que el 3% de las PQRSF en estado “pendiente”, se encuentran dentro de los tiempos de ley, tal como se confirma a continuación:

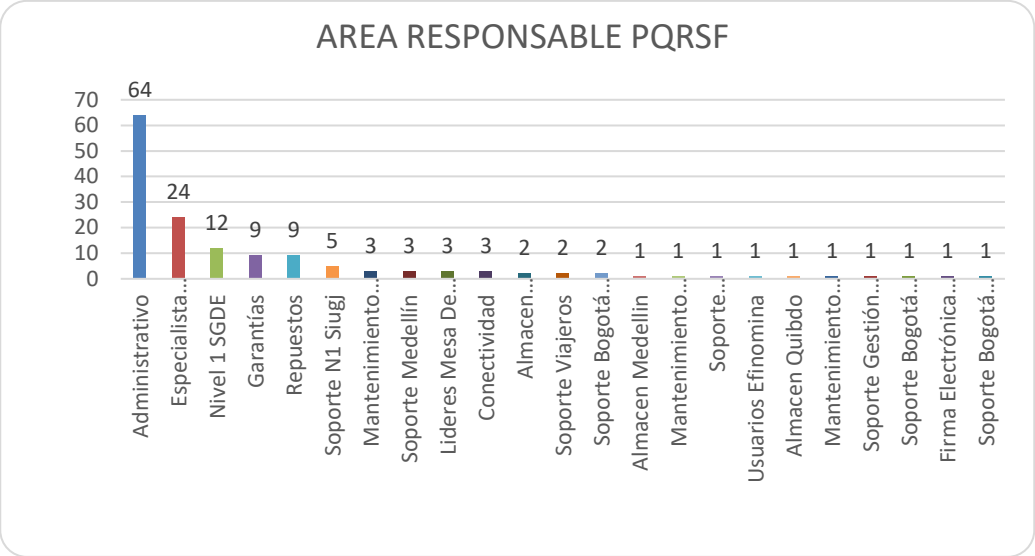
TABLA 8 FECHA LÍMITE CIERRE PQRSF

ID PQRSF	FECHA APERTURA	FECHA LIMITE CIERRE
PQRSF - 4249	30/09/2025	21/10/2025
PQRSF - 4265	30/09/2025	21/10/2025
PQRSF - 4280	30/09/2025	21/10/2025
PQRSF - 4281	30/09/2025	21/10/2025
PQRSF - 4256	30/09/2025	21/10/2025

Fuente: Data PQRSF

Respecto a la tipificación y responsable de atender las PQRSF recibidas, se evidenció que el 42% de las PQRSF recibidas, fueron por temas administrativos que no son del alcance del Contrato. Sin embargo, al tener que gestionarlas se ha identificado un impacto en la carga operativa, las áreas que si son del resorte del presente contrato que recibieron la mayor cantidad de PQRSF fueron “Especialista soporte correo y office 365” y “Nivel 1 SGDE” con el 16% y 8% respectivamente, tal como se evidencia a continuación:

GRÁFICA 2 PQRSF POR ÁREA



Fuente: Data PQRSF

- **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)**

Para la medición de los ANS del periodo, la Interventoría realizó la validación de acuerdo con lo establecido en el Anexo *10 Anexo_3-ANS_v1.2* del Contrato No 073 que indica:

ILUSTRACIÓN 1 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

NOMBRE DEL ANS	DESCRIPCIÓN DEL ANS
14. ANS OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQRSF REPORTADAS AL DEFENSOR DEL USUARIO	**Objetivo:** Brindar una oportuna solución y respuesta a las PQRSF registradas. **Descripción:** Con este parámetro se pretende garantizar que todas las PQRSF sean solucionadas dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad legal vigente en el territorio colombiano (Ley 1755 del 2015 y la Ley 1480 de 2011 y todas aquellas que en adelante las modifiquen). **Nota: El porcentaje de penalización se descontará sobre el valor total de la factura mensual de servicios.**

Fuente: Anexo_3-ANS_v1.2 del Contrato No 073

En donde se indica los siguientes porcentajes de cumplimiento y descuento:

ILUSTRACIÓN 2 ANS PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO Y DESCUENTO

DE<=	A >	Desc
100,00%	97,00%	0,05%
96,99%	94,00%	0,07%
93,99%	85,00%	0,10%
84,99%	70,00%	0,20%
69,99%	65,00%	0,50%
64,99%		

Fuente: Anexo_3-ANS_v1.2 del Contrato No 073

De lo anterior, se evidencia que no es coherente este ANS, dado que si se obtiene un 100% de cumplimiento del ANS se establece un descuento del 0.05%. Adicionalmente, no se establecen descuentos cuando el nivel de cumplimiento es menor al 64.99%. Por consiguiente, en reunión con la Entidad fue escalado el tema el cuál se registra en el acta RJMDS-CEL-ETB-011-25 del 23 de septiembre de 2025. Y como conclusión se inició un proceso de revisión a nivel general de los ANS especialmente lo relacionado con PQRSF.

- **VARIOS**

Hallazgos Auditoría. La Entidad indicó que el resultado de la auditoría realizada al Contrato No 151, se evidenciaron 17 hallazgos que deben ser atendidos y por tanto se requirió generar y presentar un plan de atención para subsanar dichos hallazgos bajo el Contrato 073 de 2025. Las cuales se encuentran en proceso de implementación de los dos planes que aplican para PQRSF. Una de las Auditorías realizadas fue basada en la ISO9001 y se encontró una acción de mejora a implementar respecto de documentar la gestión realizada tanto con las felicitaciones como con las quejas recibidas. Lo cual fue reforzado por la Interventoría en las mesas de trabajo previas realizadas por ETB, respecto a la necesidad de contar con los soportes de las actividades realizadas con los usuarios que generaron PQRS y/o respondieron las encuestas.

A continuación, el avance de la implementación:

- Plan de acción PQRS respecto al porcentaje de auditorías realizadas mensualmente:

- ❖ Se han iniciado las reuniones internas entre el coordinador de PQRSF de ETB y el líder de Mesa de Servicios, para la inclusión de todos los canales en las auditorías mensuales.

- ❖ Se están creando las planillas de monitoreo por cada canal y con los líderes de cada uno, por lo que se están organizando mesas de trabajo para su definición.

- Plan de acción para atender la acción de mejora resultante de la Auditoría de la ISO9001 respecto a el seguimiento a las felicitaciones, quejas y reclamos:

  - ❖ Se han realizado capacitaciones al personal de Mesa respecto a las habilidades blandas, comunicación asertiva, resolución de conflictos e inteligencia emocional.

  - ❖ Todo el seguimiento a los PQRS se encuentra documentado.

  - ❖ Se indica que se requiere aumentar la trazabilidad del seguimiento a las felicitaciones que se reciben.

PQRSF Portal Administrativo. Se iniciarán mesas de trabajo para revisar el proceso a seguir con las PQRSF que se registran por medio del Portal Administrativo y que no son del alcance de la Mesa de Ayuda.

5. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS

El detalle de esta información se remite en el Anexo 6 “Acuerdos de Niveles de Servicio”. Es importante aclarar que los datos presentados, corresponden a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, ETB y la Interventoría se encuentran en conciliación.

6. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

Detalle de actividades y obligaciones cumplidas por el interventor

El detalle del cumplimiento de las actividades y obligaciones técnicas de la Interventoría para el presente periodo se describe en el Anexo 7 Plan de Autocontrol adjunto al presente informe. A continuación, presentamos el detalle de las actividades realizadas en el periodo.

7. CONCLUSIONES DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA INTERVENTORÍA, ASÍ COMO RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA REFERENTES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASE.

6.1 CONCLUSIONES

OPERACIÓN Y SOPORTE A LA IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DE LAS PRÁCTICAS Y ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE TI

- La evaluación de capacidad y madurez de las prácticas ITIL establecida en el Anexo 1 – Anexo Técnico, debe ser ejecutada por el Operador mediante uno de los roles Evaluador 1 de Capacidad y Madurez ITIL o Evaluador 2 de Capacidad y Madurez ITIL, de acuerdo con las responsabilidades y competencias definidas en el Anexo 4 – Talento Humano.
- La Interventoría reconoce avances en la documentación de procedimientos, parametrización de aplicativos y alineación inicial con las prácticas ITIL; sin embargo, se requiere fortalecer la trazabilidad, el monitoreo y la evaluación formal de madurez.
- El Modelo de Prestación del Servicio deberá actualizarse para reflejar las relaciones entre prácticas, componentes del SVS y mecanismos de mejora continua.

SEGUIMIENTO A LAS HERRAMIENTAS

- La actualización de versión sigue siendo prioritaria y depende de la aprobación de infraestructura customizada.
- Los procesos de PQRS administrativas requieren definición por parte de la ENTIDAD para su correcta integración en JudIT.
- El ajuste en notificaciones permitirá mejorar la eficiencia en la comunicación y evitar bloqueos en Microsoft 365.
- Continúan los trabajos para integrar JudIT con las plataformas de monitoreo del NOC, lo cual incrementará la trazabilidad y el control de eventos TI.

PQRSF y CALIDAD

- Se evidenció que el contratista atendió el 97% de las PQRSF registradas.
- Aun con la implementación de diferentes configuraciones por parte del Contratista, no ha sido posible completar el 20% de las encuestas, dado que los usuarios no realizan el respectivo proceso.
- Desde la implementación del Portal Administrativo para la generación por los funcionarios de la Entidad, más del 40% de las PQRSF que se registran no son del alcance del Contrato.

7.2 RECOMENDACIÓN

CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (ETB)

- Se recomienda que la ETB S.A. contrate o designe un evaluador certificado ITIL/AXELOS (Nivel 1 o 2) que emita el informe certificado de madurez, incluyendo criterios, evidencias, brechas y plan de mejora gradual, conforme a lo estipulado contractualmente.
- Implementar acciones adicionales que permitan incentivar a los usuarios para que respondan las encuestas mensuales
- Implementar el plan de acción que permita realizar la auditoría al 3% de las atenciones realizadas por los diferentes medios.
- Continuar con la revisión de las acciones que se deberán implementar para minimizar que los usuarios registren PQRSF que no sean del alcance del contrato
- Revisar y modificar el anexo de ANS

7.3 ACCIONES DE MEJORA

- Fortalecer la trazabilidad de la gestión de incidentes, solicitudes y cambios mediante la automatización de la integración entre las herramientas del NOC y JudIT, garantizando la actualización automática de eventos y su reflejo en la CMDB.
- Estandarizar y documentar los procedimientos operativos asociados a las prácticas ITIL priorizadas (Gestión de Incidentes, Cambios, Problemas y Conocimiento), asegurando que cuenten con versión aprobada, responsable y evidencia de socialización.

ANEXO 5B - COMPONENTE TÉCNICO – LÍNEA DE SERVICIO MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

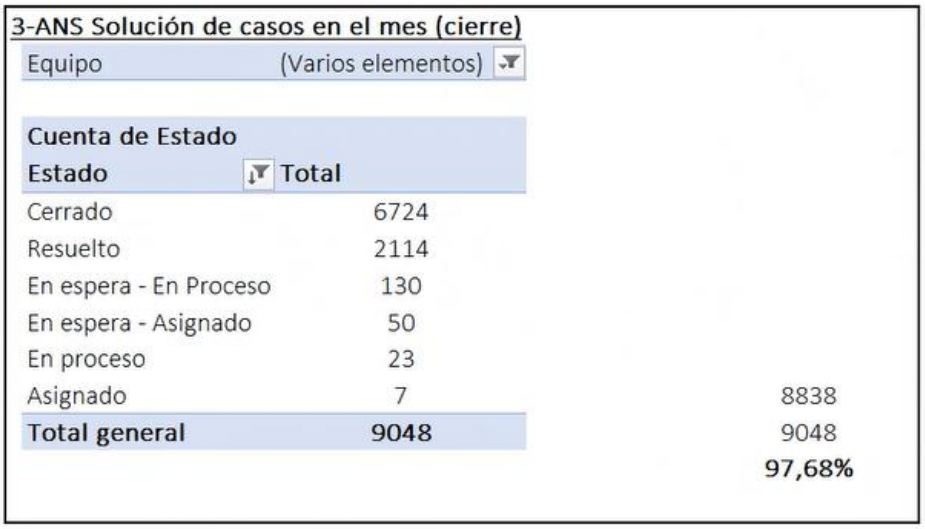
El detalle del cumplimiento de las obligaciones del Contratista del componente técnico se describe en el *Anexo 6 -Plan de Control* adjunto al presente informe.

1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

1.3 MESA DE SERVICIOS

La Interventoría realizó reunión de seguimiento, el 18 de septiembre de 2025, donde el contratista mostró las siguientes cifras de avance:

ILUSTRACIÓN 1 ESTADO INCIDENTES A CORTE DEL 18 DE SEPTIEMBRE DE 2025



3-ANS Solución de casos en el mes (cierre)

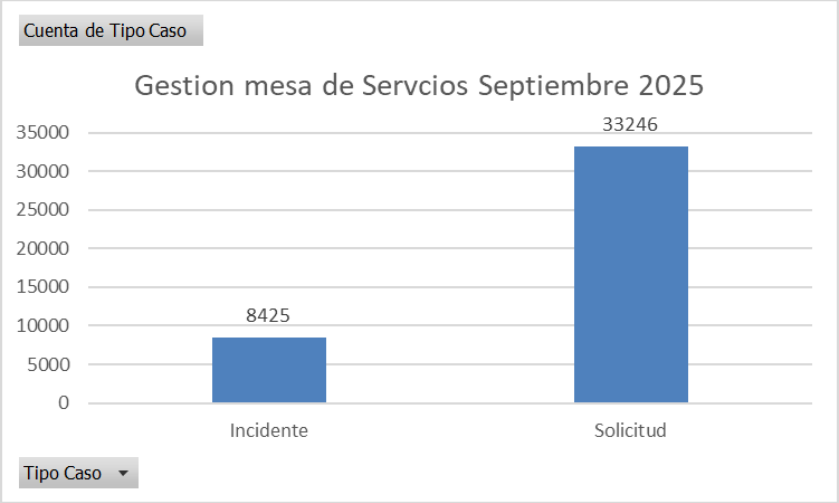
Equipo	(Varios elementos)	
Cuenta de Estado		
Estado	Total	
Cerrado	6724	
Resuelto	2114	
En espera - En Proceso	130	
En espera - Asignado	50	
En proceso	23	
Asignado	7	8838
Total general	9048	9048
		97,68%

En dicha reunión, la Interventoría realizó la verificación de incidentes y solicitudes abiertas y solicitó al contratista dar claridad al cierre de estas.

Por otro lado, se evidenció que el Pareto del backlog está relacionado con los temas pendientes de adquisición de repuestos.

En el mes de septiembre de 2025, la Interventoría realizó el seguimiento mediante el monitoreo en la herramienta de la gestión realizada por el Contratista sobre 41.671 incidentes y solicitudes discriminadas como se muestra a continuación:

GRÁFICA 1 GESTIÓN MESA DE SERVICIO.



A continuación, se muestra el estado de los incidentes a corte del 30 de septiembre de 2025:

GRÁFICA 2.ESTADO INCIDENTES SEPTIEMBRE 2025



A continuación, se muestra el estado de las solicitudes a corte del 30 de septiembre de 2025:

GRÁFICA 3 ESTADO SOLICITUDES SEPTIEMBRE 2025



A continuación, se muestra la categorización de incidentes para el mes de septiembre de 2025:

TABLA 1 CATEGORIZACIÓN INCIDENTES SEPTIEMBRE 2025.

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Acceso wifi	619	7,35%
Activo de información	1	0,01%
Aire acondicionado	4	0,05%
Antivirus	20	0,24%
Carpetas Compartidas	128	1,52%
Configuración Perfil Usuario	574	6,81%
Consulta de Procesos Cliente Servidor	2	0,02%
CPNU Consulta de Procesos Nacional Unificada	23	0,27%
Equipos de escritorio	1386	16,45%
Falla Configuración VPN	265	3,15%
Firma Electrónica	15	0,18%
Impresora	484	5,74%
Intranet	12	0,14%
IVANTI	32	0,38%
Liquidador de Sentencias Civil	4	0,05%
Office 365	383	4,55%
Otras Aplicaciones	592	7,03%
Parque Automotor	6	0,07%

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Portal Grabaciones	1	0,01%
Portátiles	13	0,15%
Redes	264	3,13%
Salas de Audiencia	326	3,87%
Samai	150	1,78%
Sarj	1	0,01%
Scanner	140	1,66%
Servidores	6	0,07%
Sicof	1	0,01%
Siglo XXI	419	4,97%
Sigobius	11	0,13%
SIRNA	5	0,06%
Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE)	2380	28,25%
SIUGJ Sistema de Gestión Procesal Laboral	116	1,38%
Telefonía	31	0,37%
UPS	11	0,13%
TOTAL	**8425**	

A continuación, se muestra la categorización de solicitudes para el mes de septiembre de 2025:

TABLA 2 CATEGORIZACIÓN SOLICITUDES SEPTIEMBRE 2025

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Acceso Wifi	307	0,92%
Acciones virtuales	20	0,06%
Acompañamientos Entidad	118	0,35%
Actos Administrativos	28	0,08%
Aire acondicionado	41	0,12%
Antivirus	14	0,04%
Apoyo Judicial	270	0,81%
Asesoría Técnica	2	0,01%
Avance Cesantías	186	0,56%
Ayuda Jurisprudencia	1	0,00%
Bienestar – Seguridad y Salud en el Trabajo	142	0,43%
Cadenas de Conexión	6	0,02%
Certificaciones y Otras Solicitudes	1295	3,90%
Ciberseguridad	41	0,12%
CICERO	2	0,01%

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Cobro Coactivo	1	0,00%
Configuración Perfil Usuario	847	2,55%
Configuración VPN	283	0,85%
Consulta de Procesos Cliente Servidor	20	0,06%
CPNU Consulta de Procesos Nacional Unificada	33	0,10%
Cuenta Judicial	19	0,06%
Cumplisent	4	0,01%
Demanda en Linea	621	1,87%
Documentación Sobre Datacenter	2	0,01%
Efinomina	447	1,34%
Equipos de escritorio	3750	11,28%
Eventos	3	0,01%
Firma Electrónica	375	1,13%
Gestor Documental	36	0,11%
IMAC	14	0,04%
Implementación y Soporte Plataformas Tecnológicas	21	0,06%
Impresora	1438	4,33%
Ing Seccionales	3	0,01%
Intranet	2	0,01%
Inventarios	183	0,55%
IVANTI	71	0,21%
Jurisprudencia Altas Cortes	3	0,01%
Jurisprudencia Corte Suprema	1	0,00%
Justicia Restaurativa	15	0,05%
Justicia XXl Web	2561	7,70%
Liquidador de Sentencias Civil	44	0,13%
Mantenimiento	600	1,80%
Multieventos	22	0,07%
Novedades de Nómina	2813	8,46%
Office 365	636	1,91%
Otras Aplicaciones	460	1,38%
Parque Automotor	2	0,01%
Permisos	116	0,35%
Plataforma Teams	99	0,30%
Portal Audiencias	949	2,85%
PORTAL COACTIVO	1	0,00%
Portal de Agendamiento	5457	16,41%
Portal de Pruebas Rama Judicial	1	0,00%

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Portal Grabaciones	1662	5,00%
Portal Histórico	3	0,01%
Portal WEB Rama Judicial	53	0,16%
Portatiles	46	0,14%
Protección de datos	117	0,35%
Publicaciones Procesales	20	0,06%
Redes	396	1,19%
Registros DNS y GPO	6	0,02%
SAIDOJ	18	0,05%
Salas de Audiencia	967	2,91%
Samai	94	0,28%
Saphiro	3	0,01%
SARJ	5	0,02%
Scanner	409	1,23%
Servicio a Demanda	1	0,00%
Servicio de av-v-s	979	2,94%
Servicio PDF	1	0,00%
Servicios Generales	132	0,40%
Servidores	53	0,16%
SGDRJ	5	0,02%
SIA POAS	4	0,01%
Siglo XXI	368	1,11%
Sigobius	19	0,06%
SIRNA	40	0,12%
Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE)	1478	4,45%
SIUGJ Sistema de Gestión Procesal Laboral	285	0,86%
SOPHIA	5	0,02%
SSI	17	0,05%
Suministros de Oficina	586	1,76%
Telefonía	43	0,13%
Tesauro	5	0,02%
Tutela en Linea	862	2,59%
UPS	101	0,30%
Usuarios	16	0,05%
Virtualización	11	0,03%
VPN	10	0,03%
TOTAL	33246	

1.4 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE ESPECIALIZADO A APLICACIONES Y DE APOYO.

A la fecha, no se han realizado mantenimientos preventivos debido a que la entidad no ha autorizado su ejecución. De los incidentes y solicitudes mencionadas anteriormente, se ejecutaron 9634 mantenimientos correctivos los cuales equivalen a un 23% de los casos reportados.

1.5 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El detalle de esta información se remite en el Anexo 6 “Acuerdos de Niveles de Servicio”. Es importante aclarar que los datos presentados, corresponden a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, ETB y la Interventoría se encuentran en conciliación.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

2.1 Detalle de actividades y obligaciones cumplidas por el interventor

El detalle del cumplimiento de las actividades y obligaciones técnicas de la Interventoría para el presente periodo se describe en el *Anexo 7 Plan de Autocontrol* adjunto al presente informe. A continuación, presentamos el detalle de las actividades realizadas en el periodo.

La Interventoría realizó la verificación de un nuevo recurso solicitado por la entidad mediante correo electrónico del día 19 de septiembre de 2025 correspondiente al rol de Técnico de capacitación tecnológica y emitió su concepto favorable mediante correo electrónico.

3. CONCLUSIONES DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA INTERVENTORÍA, ASÍ COMO RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA REFERENTES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASE.

3.1 CONCLUSIONES

A corte del presente informe, la Interventoría viene ejecutando las labores de seguimiento y control a la operación de la mesa de servicio, evidenciado el cumplimiento por parte del contratista.

En el mes de septiembre de 2025, la mesa de servicio gestionó en total 41.671 casos de los cuales el 80% corresponden a solicitudes y el 20% a incidentes.

El 28.25% de los incidentes corresponden al Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE), seguido por equipos de escritorio con un 16.45% y acceso wifi con un 7.35%.

El 16.41% de las solicitudes corresponden a portal de agendamiento, seguido por equipos escritorio con un 11.28% y novedades de nómina con un 8.46%.

3.2 RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la entidad intensificar el proceso de adquisición de repuestos, ya que se identifica que el Backlog de incidentes está directamente relacionado con la adquisición de estos.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

En el periodo del presente informe, presentaron 3 hallazgos de parte de control interno cuales requieren implementación de acciones de mejora de parte del servicio las cuales se listan a continuación:

No.	HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	UNIDAD DE MEDIDA DE LAS METAS	RESPONSABLE EN EL CTO 073-2025
5	Hallazgo 5. Debilidades en la Gestión de Equipos de Continuidad	Implementar un Plan de Inventario local Proactivo	Contar con un stock mínimo operativo de equipos de continuidad para atender las solicitudes sin demora en bodegas ubicadas de manera estratégica para distribución y asegurando una atención oportuna a la continuidad de equipos.	Seccionales que cumplen con el inventario mínimo establecido y documentos técnicos actualizados	COORDINADOR DE MESA DE SERVICIOS
6	Hallazgo 6. Debilidades en la gestión y actualización de la CMDB (Base de Datos de Configuración)	Generar un plan de choque para actualizar la CMDB y asegurar que la información de los elementos registrados sea veraz, Asimismo, mejorar los controles sobre el proceso que garanticen una correcta operación en el diligenciamiento.	Plan de choque para verificar y actualizar la información registrada en la CMDB para todos los dispositivos físicos que componen la operación tecnológica de la Entidad.	Informe de gestión que reflejen los avances en las líneas de servicio y componentes que se atienden a través del contrato de Mesa de Servicios	COORDINADOR DE MESA DE SERVICIOS

No.	HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	UNIDAD DE MEDIDA DE LAS METAS	RESPONSABLE EN EL CTO 073-2025
7	Hallazgo 7. Las auditorías de calidad a la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios NO se realizan de manera aleatoria Y únicamente se aplican sobre el canal telefónico, sin incluir el resto de los canales de acceso al servicio establecidos en el contrato.		Mecanismo de control y seguimiento mensual de manera que se evidencie la auditoría a los canales definidos en el anexo técnico.	Mecanismo de control y seguimiento mensual de manera que se evidencie la auditoría a los canales definidos en el anexo técnico.	COORDINADOR DE MESA DE SERVICIOS

A la fecha, se viene adelantando las mesas de trabajó con asistencia de la Interventoría con el fin de definir la mejor forma de implementar las acciones antes listadas.

Adicionalmente, se implementó como acción de mejora la eliminación del tercer correo de confirmación de incidentes y solicitudes, a lo cual la Interventoría realizó el respectivo acompañamiento y el cual la ETB implementó exitosamente.

ANEXO 5C - COMPONENTE TÉCNICO – LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A AUDIENCIAS VIRTUALES

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

1.1 Descripción del cumplimiento de las obligaciones del Contratista

El detalle del cumplimiento de las obligaciones del Contratista del componente técnico se describe en el *Anexo 6 -Plan de Control* adjunto al presente informe.

1.2 Análisis del Informes mensual del Contratista

Durante el periodo de septiembre se realizan las observaciones correspondientes a el informe mensual del operador generando las siguientes observaciones:

ÍTEM	PÁG	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES INTERVENTORIA / V1
2.5.2 Servicios por demanda para audiencias virtuales	154	Servicios por Demanda para Audiencias Virtuales	El periodo mencionado fue conciliado la semana pasada estos valores no corresponden. Se solicita actualizar
2.5.2.1 valores conciliados	154 , 155	Valores de los eventos conciliados	No es la cantidad real conciliada
2.5.2.2 Elementos totales y conciliados	160	Tabla 52. Cantidades y Valores Conciliados Elementos de los Servicios por Demanda	No es la cantidad real conciliada en agosto para los elementos. Se solicita actualizar
2.5.4 Servicios Complementarios de Arrendamiento	161	Tabla 54. Elementos de arrendamiento	No se evidencias 6 televisores de sede Paloquemao
2.2.1.3 Gestión de agente especialista audiencias virtuales	54	Ilustración 30. Categorías trabajadas por agentes especialistas audiencias virtuales	No son claras las categorías, se repiten
2.2.1.4.1. Capacitación virtual personalizada	55	Tabla 12. Consolidado capacitaciones virtuales personalizadas	Se debe adjuntar evidencia del personal capacitado
2.2.1.5. Gestión de servicios Streaming	85	Tabla 16. Actividades Intérpretes de Señas	No es claro la actividad de revisión de actas en esta categoría
Talento Humano	NA	NA	No se evidencia reporte del personal que realiza los servicios por demanda.

1.3 Seguimiento a Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional.

1.3.1 Audiencias virtuales por demanda.

Durante el mes de septiembre de 2025, se realizaron una serie reuniones de realimentación, validación y seguimiento con la unidad de transformación, el CENDOJ y el operador, de los cuales se generaron las actas con sus compromisos correspondientes. En las siguientes sesiones, se realizó el seguimiento al cumplimiento de los compromisos llevándolos a las mesas de seguimiento y verificando el cierre a satisfacción con el cumplimiento de las condiciones requeridas y los tiempos acordados.

Para el seguimiento de audiencias virtuales, se generaron 6 actas con la información manejada en la gestión y sus respectivas novedades. Se tienen compromisos abiertos por que no han cumplido con los tiempos asumidos y serán llevados a las mesas de ANS y de conciliación en el cual se entregue las justificaciones de los incumplimientos.

Adicionalmente, se realizó una validación de 110 eventos generados en el periodo de 1 al 21 de septiembre de 2025, por medio del archivo preliminar de conciliación que se estaba trabajando y se generan las respectivas observaciones para ser subsanadas. Fue definido junto con todos los participantes de la mesa de conciliación, que la herramienta Judit será desde el 22 de septiembre de 2025, la encargada de registrar cada caso de agendamiento, aprobación y facturación de los servicios por demanda. La interventoría realizara validación de los elementos aprobados y sus respectivos cumplimientos en temas técnicos y de disponibilidad como lo indica el anexo técnico y los ANS del servicio.

Respecto a la validación de 40 casos por la herramienta Judit para el periodo del 22 al 30 de septiembre de 2025, se reportaron un total de 150 casos de agendamientos por servicios por demanda.

1.3.2 Grabaciones

Durante el periodo, se realizaron mesas de seguimiento en el cual se evidencia el estado del servicio y de la misma manera se registran los temas que son importantes para verificar, entre los cuales se informó los Id que se encuentran sin link de grabaciones se consolidan y se escalan al proveedor CallTech para su asociación en el portal. Resultado de esto, se han recuperado 16007 grabaciones (15,906 por procesos automáticos de soporte de grabaciones y 101 manualmente por apoyos en sitio)

En el periodo entre el 1 y el 21 de septiembre de 2025 hay 1.117.712 audiencias en estado “realizado”. De las cuales no cuentan con URL 224.597 (20.09%) se informa que se debe realizar acciones para llevar este registro al mínimo.

1.3.3 Escalamientos de la gestión.

Durante el periodo, la Interventoría realizó seguimiento a los distintos escalamientos remitidos por la UTDI y por el CENDOJ relacionados con la operación, para esto, se generaron las reuniones donde se trabajaron y fueron adquiridos los compromisos por parte de ETB para a subsanar los requerimientos, con el fin de contribuir a la mejora continua del servicio.

Respecto acuerdos de niveles de servicio (ANS), se generaron las observaciones encontradas en los hallazgos de la Interventoría y se solicitó el cumplimiento de los mismos según lo establecido en el anexo técnico.

1.4 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

1.4.1 Conciliación Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) agosto 2025

En atención a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el Anexo N° 3 del Contrato N° 073 de 2025, la Interventoría efectuó el seguimiento y verificación del cumplimiento de los indicadores de desempeño correspondientes al mes de septiembre de 2025. El detalle de esta información se remite en el Anexo 6 “Acuerdos de Niveles de Servicio”. Es importante aclarar que los datos presentados, corresponden a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, ETB y la Interventoría se encuentran en conciliación.

1.4.2 Seguimiento cumplimiento Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) septiembre 2025

Para el periodo de septiembre, la Interventoría realizó seguimiento al cumplimiento de cada uno de los ANS y generó las observaciones pertinentes para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

Adicionalmente, se generó un compromiso para la Interventoría con el ANS 1.4 cumplimiento del horario de atención, el cual es realizar sesión para tener claridad del proceso y la herramienta que controla y registra los horarios de atención del personal para garantizar es una fuente confiable. Esta sesión se realizará el día 3 de octubre de 2025. Se evaluará inicialmente como se genera la sabana de horarios y se procederá generar las observaciones que garanticen a la unidad que la información que mide el ANS se confiable y verídica.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

2.1 Detalle de actividades y obligaciones cumplidas por el interventor

El detalle del cumplimiento de las actividades y obligaciones técnicas de la Interventoría para el presente periodo se describe en el *Anexo 7 Plan de Autocontrol* adjunto al presente informe. A continuación, presentamos el detalle de las actividades realizadas en el periodo.

3. CONCLUSIONES DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA INTERVENTORÍA, ASÍ COMO RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA REFERENTES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASE.

3.1 CONCLUSIONES

- La Interventoría se encuentra en revisión detallada de los procesos de cada una de las gestiones de la línea de servicio y buscando formas de garantizar el cumplimiento contractual y la mejora continua del servicio. En el cual se realizó una modificación a la revisión de servicios por demanda y las distintas preconciliaciones que se encontraban trabajando, para lo cual se proponen ajustes de forma y tiempo para que sea un proceso óptimo y que genere calidad en la entrega del servicio por parte del operador. Siendo esto la etapa inicial de verificación en los distintos procesos para la mejora y ante todo un garante de tranquilidad y de transparencia.

- La Interventoría realizará solicitudes al operador que están dentro del alcance del contrato y que no se evidencia cumplimiento en la actualidad como los son el uso de distintivos como el carné, chaleco.

- Adicionalmente, se realizó la validación del cumplimiento de los requerimientos mínimos que debe presentar el operador para la prestación del servicio de cada uno de los técnicos y el personal para temas de parafiscales.

3.2 RECOMENDACIÓN

3.2.1 CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (ETB)

- De acuerdo con los distintos seguimientos realizados se recomienda al operador generar el escalamiento de los casos reportados en las mesas de conciliación y que se genere una evidencia para que sean tenidos en cuenta para su subsanación.

- Se recomienda al operador realizar procesos de calidad en la presentación del informe, donde se garantice la completitud y la información requerida para dar

cumplimiento al ANS 7 y no generar reprocesos de observaciones para temas de documentación.

- Se recomienda generar los agendamientos a los eventos con el tiempo suficiente que garantice al operador dar cumplimiento en la solicitud del envió de los soportes necesarios para gestionar los accesos y validación de ARL seguridad social.

3.2.2 CONTRATISTA ENTIDAD RAMA JUDICIAL

Se recomienda a la entidad generar el escalamiento de PQRS a través del canal oficial, puesto que se han recibido durante la gestión, novedades que son ajenas a la operatividad pero que deben ser atendidos de manera oportuna.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

- La Interventoría identificó una acción de mejora que incluye replantear la revisión de la información generada de los eventos y los tiempos de respuesta de subsanación. Lo anterior, para garantizar que la información sea veraz y de calidad.

- La Interventoría identificó una acción de mejora en lo relacionado con envío de la información necesaria para garantizar los temas de seguridad para la ejecución de cada uno de los eventos.

- El Contratista se encuentra en proceso plan de revisión del agendamiento por herramienta JudIT para optimizar el proceso de aprobación y facturación manejando tiempos razonables de subsanación y cierre.

ANEXO 5D - COMPONENTE TÉCNICO – LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

1.1 Descripción del cumplimiento de las obligaciones del Contratista

El detalle del cumplimiento de las obligaciones del Contratista del componente técnico se describe en el *Anexo 6 -Plan de Control* adjunto al presente informe.

1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

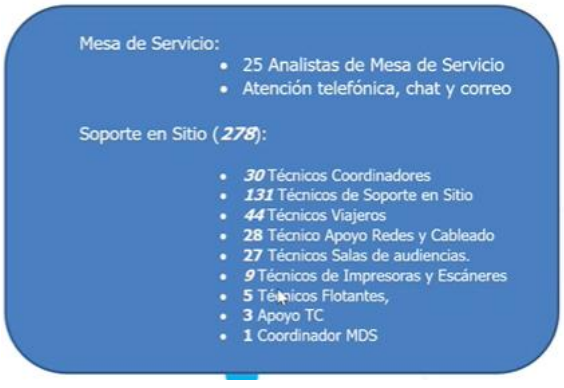
La Interventoría realizó la revisión del informe de gestión del mes de agosto del contratista ETB referente a la línea de servicio del anexo 1 numeral 3.4 Gestión de plataformas e infraestructura. Las observaciones realizadas a este se enviaron mediante comunicado RJMDS-CEL-ETB-027-25, a la ETB para que fueran subsanadas.

1.3 SOPORTE EN SITIO

La Interventoría realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas el numeral 3.4.1. Soporte en sitio el día 25 de septiembre de 2025 en los cuales se trataron los siguientes temas:

Personal de soporte en sitio: La ETB informó que cuenta con 278 profesionales los cuales se encuentran distribuidos a nivel de cargos para cumplir con las obligaciones del contrato. En la Ilustración 1, se detalla a nivel de cargos el personal de soporte en sitio:

ILUSTRACIÓN 1 CARGOS DE SOPORTE EN SITIO



La Interventoría evidenció diferencias en las cifras del soporte en sitio (278) informado frente al solicitado en Anexo_4-TalentoHumano_v1.2. El Contratista ETB informa que están realizando mesas de trabajo para validar la línea base de agosto e informará cuando se

tenga el resultado de esta verificación. Se realizará el seguimiento respectivo en el mes de octubre para lograr que la línea base corresponda a el anexo 4 del pliego de condiciones.

Se realizó verificación en la herramienta Judit de cómo se puede identificar los técnicos por demanda y poder realizar el respectivo seguimiento. Se aclaró por parte de ETB como se identifican los técnicos de "línea base", "viajeros" y técnicos "por demanda", lo cual va a permitir verificar el tipo de profesional que está atendiendo cada uno de los soportes.

La Interventoría hizo énfasis en la importancia de registrar y reportar oportunamente las novedades de ausentismo y coberturas.

Adicional a lo anterior, se expuso la importancia de contar con listado mensual de técnicos de apoyo y técnicos por demanda para verificar el cumplimento de condiciones de seguridad social y garantizar continuidad del servicio. Se informó por parte de ETB, que para el personal por demanda dado que son para actividades muy puntuales, lo que se garantiza es que cuenten con la ARL.

1.4 GARANTIA DE EQUIPOS Y SUMINISTROS TECNOLÓGICOS

Durante el mes de septiembre de 2025, se realizaron dos reuniones asociadas al numeral del anexo 1 3.4.2. Garantías de equipos y suministros tecnológicos. La primera de empalme se realizó el día 11 de septiembre de 2025, en la que se contextualizó a la Interventoría sobre manejo de las garantías, el resumen de los temas tratados se describe a continuación:

- Se explicó el flujo completo del proceso de garantías: desde el reporte del funcionario, pasando por la atención del técnico de soporte, la verificación en la CMDB de Judit, hasta el escalamiento al módulo de garantías donde el Gestor de Garantías Nivel Central recibe la notificación.

- Se identificó que la base de datos de garantías inicialmente no se encontraba cargada correctamente, situación que debía ser corregida desde el inicio del contrato.

- Se revisaron 593 casos de garantía registrados al 10 de septiembre, con énfasis en la necesidad de validar la gestión realizada en cada caso.

- Se detectaron casos en los cuales la documentación no cumplía con los requisitos, específicamente diagnósticos sin firma del usuario, solo firmados por el personal técnico.

- Se discutió la problemática con algunos proveedores que consideran cerrados los casos solo con la guía de despacho, sin entregar las actas correspondientes del trabajo realizado.

- Se estableció un proceso de validación de 3 días para revisar la documentación antes de cambiar el estado de los casos.

- Se identificó que debe Alinear y formalizar los procesos con proveedores para exigir la entrega completa de documentación (actas de visita, no solo guías de despacho).

- Se hizo énfasis que se debe mantener evidencia y trazabilidad de todas las gestiones realizadas con cada proveedor, documentando fechas y seguimientos.

La segunda reunión se realizó el día 24 de septiembre de 2025, seguimiento en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Inventario equipos y repuestos en garantía**

La Interventoría solicitó a la ETB dar claridad sobre los equipos reportados en el informe mensual vs los que se encuentran en la herramienta Judit, se aclaró que la diferencia es porque cuando se genera en la herramienta se incluyen los que están en siniestro. Adicionalmente, se eliminan dos proveedores que son Importsystem (equipos en comodato no dan más soporte) y Prointech. La Interventoría solicita a ETB realizar la depuración de la información para eliminar los siniestros.

- **Escalamiento, Seguimiento y control de mantenimientos preventivos y correctivos**

Se revisaron los dos casos que no han sido escalados al proveedor y se evidenció que uno corresponde a un caso de prueba, por lo cual se solicita eliminar este registro. El otro corresponde a un caso reciente que está en proceso de gestión. La Interventoría insiste en mantener la información depurada para que se refleje las cifras reales de los equipos en garantía.

Adicional a lo anterior, se verificó el seguimiento a mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos que están en garantía, evidenciando el aporte de cronogramas y registros en carpetas específicas.

- **Gestión realizada equipos de Garantía con los terceros**

La ETB informó que se viene realizando a los terceros la gestión periódica (cada 15 días), exigiendo las garantías de los diferentes equipos que han presentado fallas. Se evidenciaron correos enviados a los terceros y se solicita que se copie a la Interventoría sobre la gestión realizada, para el seguimiento correspondiente.

- **Gestión Siniestros equipos de garantía**

Para equipos de siniestro, la ETB llega hasta el punto de reportar al área que hace el trámite con la aseguradora. Una vez la aseguradora responde y devuelve el equipo, se realiza la

instalación. Se debe revisar por parte de la Rama Judicial los equipos que están en las aseguradoras porque hay algunos que llevan mucho tiempo.

- **Reportes a la Rama Judicial Sobre no atención de los proveedores**

Frente a este tema, se ha realizado solamente con el proveedor AVD, pero este proveedor no ha dado solución a los requerimientos hechos.

La Interventoría informó a la ETB la importancia de notificar formalmente a la Rama Judicial cuando los proveedores no cumplen con sus obligaciones. También, se solicitó a ETB revisar todos los equipos que están pendientes por garantías, que hayan sido escalados a los proveedores y que lleven más de tres meses sin recibir atención a los requerimientos hechos e informar de manera oficial a la Rama Judicial, para se inicien las gestiones de un posible incumplimiento del tercero frente a las garantías de los equipos

1.5 INSTALACIÓN Y GESTION DE EQUIPOS DE CONTINUIDAD

Durante el mes de septiembre de 2025, se realizaron dos reuniones asociadas el numeral del anexo 1 3.4.3. Instalación y gestión de equipos de continuidad. La primera de empalme se realizó el día 11 de septiembre de 2025 en la que se contextualizó a la Interventoría sobre manejo de la instalación y gestión de equipos de continuidad, el resumen de los temas tratados se describe a continuación:

- Se presentó al Gestor Equipos de Continuidad Nivel Central - ETB que conoce perfectamente los procesos contractuales.

- Se detalló la problemática con la distribución de equipos a nivel nacional debido a que la entidad no puede garantizar las condiciones mínimas de seguridad para el almacenamiento de los equipos.

- Se presentó el acta de entendimiento en lo referente a establecer 5 bodegas centralizadas regionalmente (zona costa, centro y sur) para optimizar la gestión y reducir riesgos de pérdida o deterioro.

- Se discutió el concepto de stock máximo contractual y cómo los equipos adicionales requeridos deben gestionarse a través del mecanismo de arrendamiento o bolsa de repuestos.

- Se clarificó que equipos no incluidos en el catálogo de continuidad (como videoproyectores) requieren proceso de cotización con tres ofertas para alquiler o compra.

- Se confirmó que toda la información sobre ubicación, estado y disponibilidad de equipos se encuentra documentada en los informes mensuales.

La segunda reunión se llevó a cabo el 29 de septiembre de 2025, en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Distribución equipos de continuidad (5 Bodegas y 10% local)**

Se validó la existencia de cinco bodegas distribuidas en el país y la necesidad de recibir el inventario por bodega y ubicación antes de visitas de verificación.

La ETB se comprometió a entregar el inventario de equipos de continuidad de cada bodega y el estado de los equipos a más tardar el 6 de octubre de 2025.

- **Proceso de atención técnica Para respaldar la gestión**

La ETB informó que el proceso implementado de la atención técnica hace referencia a que los casos incluyan la documentación del diagnóstico, registros fotográficos, así como respaldo en la herramienta. En la verificación de los tickets asociados a equipos de continuidad se realizará la validación para que cumpla con esta documentación.

- **Inventario en línea de los equipos de continuidad Generación información de casos de continuidad**

La ETB informó que existen equipos de continuidad con problemas de repuestos, los cuales no se han gestionado o que se tienen que cambiar y no se han atendido por temas presupuestales. Adicionalmente, se cerraron muchos casos que venían de contratos anteriores y que al encontrarse en este estado no se ha realizado ningún tipo de gestión que permita restablecer el equipo a servicio. Frente a este tema, se recomienda que la Rama Judicial que autorice a abrir los casos o crear nuevos que permita volver a gestionarse estos equipos que fueron reemplazados por equipos de continuidad.

El 1 de octubre de 2025, la ETB entregará la data de los 333 equipos de continuidad que incluirá el estado, el repuesto que se necesita, el valor del repuesto, si está en garantía o es un siniestro.

Con esta información se iniciarán mesas de trabajo conjuntas que permitan analizar la data y plantear a la Rama Judicial alternativas para lograr arreglar (cuando sea la mejor decisión), el equipo y poderlo colocar en servicio nuevamente.

- **Riesgo Obsolescencia tecnológica (Sin backup)**

Frente a este ítem, la ETB informó que la Rama Judicial brinda un recurso tecnológico que es el OneDrive o la Nube y la Interventoría dio la recomendación de que se maneje el OneDrive. Con esto se garantiza que si hay una incidencia se pueda restaurar la información.

Para la confidencialidad y protección de la información, cuando se retiran los equipos de continuidad se formatean para eliminar cualquier tipo de información que tuviera almacenado el equipo que se retira. Sólo se copia información al equipo de continuidad si el usuario lo solicita y tiene que quedar un acta donde se evidencie esta actividad.

- **Identificación equipos excedentes continuidad**

La ETB informó que se tienen equipos de continuidad que ya excedieron los máximos, y se debe revisar con la Rama Judicial las acciones a seguir, si se van a tomar en arriendo o que alternativas se generan frente a estos casos.

- **Actas de las seccionales pendiente informe de septiembre completo –**

La Interventoría identificó que las actas entregadas en el informe de agosto, en las que se relacionan los equipos de continuidad instalados en cada una de las seccionales está incompleta, solo incluyen 140 de los 333 equipos de continuidad. La ETB informó que debido a la rotación de los ingenieros seccionales, no se hizo la entrega a los nuevos Ingenieros de manera completa, pero ya se hizo la respectiva capacitación y en el informe de septiembre se entregará completa la información en las actas de los equipos de continuidad con sus respectivas firmas.

- **UPS**

La Interventoría informó a la ETB que la obligación exige que se deben entregar tres (3) cotizaciones cuando existe un equipo de continuidad asociado a las UPS o AA. La ETB informa que este proceso dice que después del mes deben entregar las cotizaciones para que la Rama Judicial apruebe el arrendamiento. De otra parte, comunica que el proceso de cotizaciones ya se está realizado y se entregarán a la entidad para su aprobación.

1.6 OFFICE 365 Y APLICACIONES COMPLEMENTARIAS.

Durante el mes de septiembre de 2025, se realizaron dos reuniones asociadas al numeral del anexo 1 3.4.4.1. Oficce 365 y aplicaciones complementarias, la primera de empalme se realizó el día 12 de septiembre de 2025 en la que se contextualizó a la Interventoría sobre manejo de Office 365 y Aplicaciones complementarias, el resumen de los temas tratados se describe a continuación:

- Se presentó la gestión del servicio especializado de soporte Office 365, conocido como "soporte a la mesa de correo", que atiende más del 90% de las solicitudes de los funcionarios de la rama judicial.

- Se identificó que el servicio no se ha podido vincular a la plataforma Judit debido a limitaciones técnicas que impiden la integración con el buzón de correo, situación que se está solucionando conjuntamente entre Indra y el proveedor del servicio.

- Se explicó que se requieren actualizaciones de 2 o 3 versiones de la plataforma Judit para lograr la integración necesaria con la herramienta gestión de correos (Tipificador).

- Se abordó la problemática con las dos extensiones telefónicas asignadas para soporte, las cuales están alojadas en la plataforma de la entidad, pero no permiten generar estadísticas de gestión del servicio.

- Se detalló la gestión de cuarentena de correos, donde se procesan aproximadamente 3,152 mensajes al mes, validando cada mensaje para determinar si debe ser liberado o mantenido en cuarentena.

- Se discutió la necesidad de personal especializado para diferentes funciones: moderación, gestión de solicitudes y coordinación del equipo.

- Se tiene que coordinar con ETB el acceso a la herramienta de gestión para permitir el monitoreo y verificación de tickets por parte de la Interventoría.

- Se coordinará con ETB capacitación sobre el uso de la herramienta denominada Tipificador

- La ETB Continuará trabajando en la solución técnica para la integración con la plataforma Judit y la migración de extensiones telefónicas

La segunda reunión, se realizó el día 29 de septiembre de 2025 en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Acceso herramienta de gestión (Tipificador)**

Se revisó el funcionamiento del tipificador como herramienta principal para gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de soporte de correo y Office 365, incluyendo exportación de reportes en Excel y validación de tiempos de atención.

Se acordó la habilitación de acceso al tipificador y la cuenta de correo institucional para el equipo de Interventoría, permitiendo validar registros y las respuestas entregadas a los usuarios.

Se confirmó que las solicitudes vía correo se cargan automáticamente y las llamadas se registran en la herramienta cuando se atiende la llamada, aunque se recomienda verificar diariamente los flujos de automatización por posibles pérdidas ocasionales.

Respecto a los cierres de tickets y su horario, se acordó realizar ajustes manuales de 5 horas por desfase de zona para fines informativos y de auditoría.

El proceso de escalamiento a segundo nivel se realiza por correo electrónico, no siendo automático por la herramienta.

- **Acceso correo de solicitudes (consulta)**

Se solicitó a ETB tener acceso al buzón denominado “Soportecorreo” en los cuales llegan las solicitudes enviadas por los diferentes usuarios de la Rama Judicial, que permitan a la Interventoría realizar la verificación de los casos atendidos que llegaron por este medio, para esto la ETB informa que se debe pedir autorización a la supervisión, para dar acceso a este buzón.

- **Avance integración herramienta con Judit**

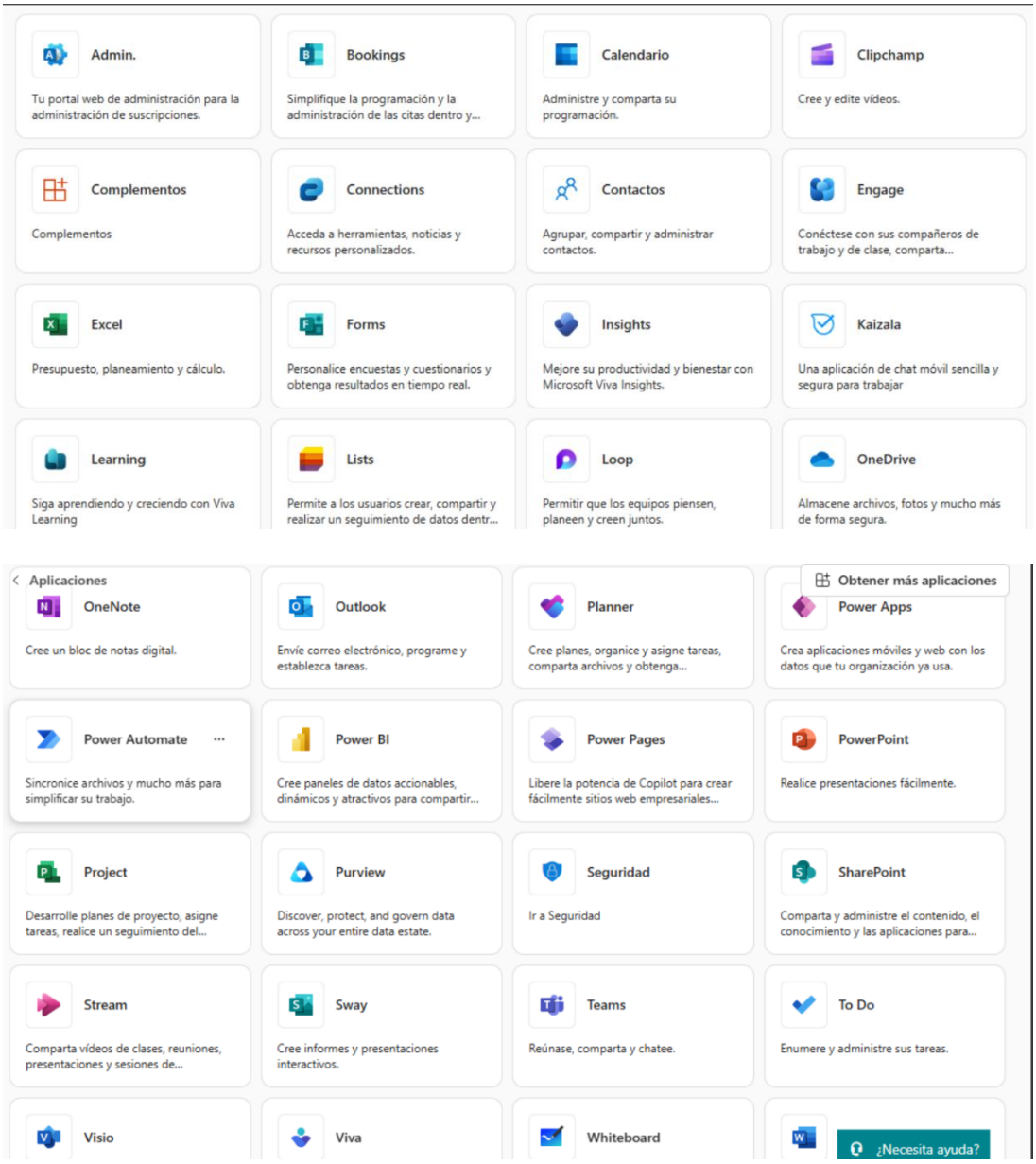
Está pendiente la actualización de la versión de Judit, para poder realizar la integración del Tipificador con Judit. ETB informó que se están trabajando en esta actualización. Se realizará por parte de la Interventoría el seguimiento respectivo.

- **Aplicaciones Complementarias**

Sobre aplicaciones complementarias, se identificó que existe un catálogo de estas aplicaciones, pero la demanda y gestión es muy baja; la gestión de soporte es principalmente bajo demanda y poco recurrente.

La ETB comparte inicialmente las aplicaciones complementarias a las cuales se da el soporte, las cuales se muestran en la ilustración 2. Al igual se va a revisar y levantar el inventario actualizado de estas. En el tipificador las solicitudes asociadas a este tipo se categorizan como soporte a otras aplicaciones.

ILUSTRACIÓN 2 APLICATIVOS COMPLEMENTARIOS



1.7 SISTEMA ANTIVIRUS

Se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas el numeral 3.4.4.2. Antivirus el día 29 de septiembre de 2025, en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Proceso global de la operación**

Se recibió la explicación del funcionamiento global de la plataforma centralizada ESET Protect, que administra cerca de 41,000 clientes a nivel nacional por medio de servidores principales y proxis repartidos por seccional.

- **Informe incidentes críticos o masivos**

  - Identificación y análisis de las alertas informativas y críticas; se explicó que muchas de las alertas no pueden ser gestionadas sin renovación tecnológica de hardware o por sistemas operativos obsoletos.

  - Se abordó la importancia de diferenciar entre alertas críticas gestionables y las que no pueden ser resueltas, para así evitar malinterpretaciones como incidentes reales de seguridad.

  - Se propone realizar mesas de trabajo operativas para revisión y consolidación de incidentes pendientes, identificación de riesgos reales y depuración de alertas irresolubles

- **Actualización equipos fuera de red o directorio activo**

Se discutió el proceso de actualización y gestión manual en equipos fuera de red o directorio activo, ETB recalcando la obligación del soporte en sitio de revisar siempre el estado del antivirus durante los casos atendidos.

- **Servidor virtual de la seccional Pereira (Operación intermitente)**

La interventoría solicita a ETB informar la incidencia del servidor virtual reportado de la seccional Pereira que presentaba intermitencia, ETB informa que para dar solución a este ítem se creó un nuevo servidor virtual el cual viene funcionando de manera correcta.

- **Avance Campañas de socialización (trimestral).**

  - Explicación y estado de avance de campañas de socialización y capacitación a usuarios finales, aclarando que se entrega información periódica para que los funcionarios identifiquen su antivirus y tomen acciones preventivas.

  - Se está pendiente de aprobación por parte de la Rama judicial de la siguiente campaña para ser implementada por parte de ETB.

  - Se confirmó la posibilidad de entregar un usuario de solo lectura al Dashboard de la plataforma para que la interventoría pueda monitorear en tiempo real el estado general y las alertas.

1.8 EQUIPOS TECNOLÓGICOS PARA EL PUESTO DE TRABAJO - ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO FÍSICO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS A NIVEL NACIONAL.

El día 24 de septiembre de 2025, se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas a los numerales 3.4.4.3. Equipos puestos de trabajo y 3.4.6. Actualización del inventario físico de elementos tecnológicos a nivel nacional, en la cual se trataron los siguientes temas:

- Se hizo claridad por parte de ETB, que el contrato incluye únicamente la actualización a cambios realizados en los elementos inventariados, nuevas instalaciones y movimientos, no el levantamiento de nuevos inventarios generales.

- Se detalló el procedimiento para la actualización de la base CMDB, destacando el uso de cargues masivos conforme a mejores prácticas recomendadas por el fabricante.

- La Interventoría informó sobre inconsistencias en los campos de marca y referencia en la base de datos y se solicitó a la ETB depurar y validar estos datos para garantizar la exactitud de la información.

- Se debe depurar y actualizar la base de datos del inventario, validando campos vacíos y corrigiendo inconsistencias especialmente en marcas y referencias.

- Se discutió el control y gestión de licencias Windows y antivirus, identificando equipos sin licencias y acordando validar causas y gestionar la asignación de licencias pendientes y ejecutar procesos de reinstalación de Windows para asignar licencia del equipo original para aquellos que no cuentan con licencias.

- Se presentó por parte de ETB, el avance mensual sobre la completitud de la información que se encuentra sin diligenciar.

- Se abordó la importancia de cruzar información con bases externas para complementar la data de inventario y su trazabilidad.

- Se revisó la gestión de aplicaciones propias de la entidad (46 aplicaciones), destacando que muchas son "in house" sin licenciamiento y que la unidad de transformación digital mantiene inventario y gestión sobre ellas. Se acordó agendar reuniones específicas para consolidar esta información y fortalecer prácticas del servicio. Alinear y complementar la información entre diferentes áreas y sistemas (operación, almacenes, transformación digital).

- Se debe gestionar con la entidad una mesa de trabajo para identificar el inventario de las aplicaciones complementarias y las respectivas capacitaciones para de esta forma ETB pueda asumir el soporte primer nivel.

1.9 SERVIDORES, MÁQUINAS VIRTUALES, SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE DE CAPA MEDIA.

El día 30 de septiembre de 2025, se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.4. Servidores, Máquinas Virtuales, Sistemas operativos o software de capa – media, en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Proceso global de la operación**

La operación de servidores se gestiona con casos en Judit o solicitudes por correo/tipificador, siempre documentando la autorización del Ingeniero seccional y la trazabilidad del soporte técnico efectuado. El líder de servidores coordina con los especialistas de virtualización, AD, redes y antivirus según la naturaleza del incidente.

Existe un WSUS central en el CAN que replica a WSUS por seccional; se aprueban y prueban parches de “Patch Tuesday” antes de su despliegue y se verifica su recepción en servidores y PCs.

Las actualizaciones de Microsoft son remitidas el segundo martes de cada mes.

- **Definir y ejecutar las rutinas de afinamiento al sistema operativo**.

Solo se están realizando por el tema de las actualizaciones, los servidores no tienen licencia de Windows, los servidores físicos no tienen garantía del fabricante, los últimos se les venció en el 2023. Los servidores están ya obsoletes y podrían migrar a Windows server 2022 pero al igual no se cuentan con las licencias.

Solo se tenía el procedimiento de mantenimiento preventivo y se realizaba el afinamiento. Para los mantenimientos correctivos se debe tener por parte del ingeniero seccional la confirmación que haya realizado los backups de la Base de Datos y que se cuente con el acta firmado donde conste esto.

- **Apagado, reinicio y encendido físico del servidor**

Para este tipo de solicitudes se realizan generalmente en la vacancia judicial, por el traumatismo que puede generar este tipo de actividades. A menos que haya una solicitud por parte de la Rama Judicial para realizar esta actividad.

1.10 SERVICIOS BÁSICOS DE RED.

Se realizó seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.5. Servicios Básicos de red, presentadas en el informe de gestión del mes de agosto de 2025, en el cual se evidenció la gestión realizada por ETB en lo referente a:

Servicio directorio activo

- Gestión de usuarios
- Relaciones de confianza
- Rervicios (dns, dhcp, wins, adds, adcs, sites, subnets)
- Backup servidores
- Replicación directorio activo.
- Permisos directorio activo
- Gestión de políticas en directorio activo
- Apoyo gestión a los servicios.

En el informe, se muestran las estadísticas asociadas a cada uno de estos ítems y su respectiva gestión.

1.11 PLATAFORMA DE RESPALDO DEL DATACENTER DE LA ENTIDAD.

El día 30 de septiembre de 2025, se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.6 Plataforma de respaldo del Datacenter de LA ENTIDAD, en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Proceso global de la operación**

El proceso de respaldo se realiza diariamente y está automatizado, se usa la plataforma Networker, incluye backups de activos físicos y virtuales, con monitoreo nocturno y respaldo sobre Data Domain (116TB, 30% ocupado), todo lo que es directorio activo, Bases de datos, entre otros.

Las actualizaciones de software de respaldo se efectúan en coordinación con los proveedores para mantener plataformas en versión óptima.

- **Desarrollar y entregar un plan de capacidad**

La ETB informa que el plan de capacidad del sistema de respaldos se entrega cada seis meses. La Interventoría solicita que este sea entregado como un anexo del informe de gestión mensual.

Se acordó con el contratista ETB incluir en el informe mensual el plan de capacidad.

- **Política de copias de seguridad.**

La interventoría solicita a la ETB, que se presente el documento de política de copias de seguridad. La ETB informa que estos documentos se están construyendo. La ETB se compromete a entregar en el informe del mes de septiembre el avance de la política de copias de seguridad.

- **Documentación de los procesos, procedimientos y trabajos (Jobs) operacionales relacionados al ambiente de respaldo y recuperación.**

La documentación de procesos y procedimientos internos de respaldo está en desarrollo junto con el área de ciberseguridad; se lleva bitácora diaria en Excel, pero se requiere avance formal y registro en informes. Se presentará en el informe de septiembre el avance sobre este tema.

- **Planificación y ejecución de ejercicios de recuperación mensuales**

Se solicita a la ETB, evidencia de los ejercicios mensuales de recuperación, frente a esto se presentaron discrepancias respecto a la frecuencia de las pruebas de recuperación (lo están realizado semestralmente vs. lo requerido en el anexo1 mensual), quedando como compromiso revisar con el gerente de proyecto de ETB para ajustar la programación y ejecución de estos ejercicios de recuperación de manera mensual y aportar las evidencias en el informe mensual.

1.12 RED LAN, WLAN Y ENERGÍA ELÉCTRICA REGULADA.

Se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.7. Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada, el día 30 de septiembre de 2025 en la cual se trataron los siguientes temas:

- Se presentó el consolidado mensual de incidentes y solicitudes, con detalle de la operación y resultados desde el inicio del contrato.

- Los avances en fase 3 y comienzo de fase 4 de renovación de cableado estructurado abarcan sedes en Bogotá, Cali, Santa Marta y otras ciudades; se han documentado actualizaciones en las cinco altas cortes y varios palacios de justicia regionales.

- Se informó por parte de ETB, que los cableados estructurados son realizados por contratistas especializados y bajo la supervisión de la entidad, siguiendo normas y buenas prácticas.

- Se destaca el apoyo del NOC para monitoreo en tiempo real de dispositivos activos, routers y switches, además de la generación de alarmas y reportes razonados para atención inmediata.

- Se detalló la coordinación con equipos de seguridad perimetral para habilitación de segmentos, permisos de navegación y soporte a nuevas políticas, con énfasis en alineamiento con la ISO 27001.

- ETB está trabajando en tener al día la política de seguridad y evidencias de las acciones implementadas, aportando respaldo formal en los informes mensuales

- Se evidenció la consolidación y actualización de diagramas, planos y topologías de red, con aporte de los contratistas para documentación física y lógica.

- Para la energía eléctrica regulada, se indicó la gestión en Judith y la atención por técnicos especializados, además de la recolección de documentación de cumplimiento RETIE por parte de proveedores.

- Se resaltó la importancia de segmentar redes, administrar correctamente las VLANs y documentar cambios o bajas de equipos, informando de manera oportuna al NOC para ajuste del monitoreo.

- La ETB informa que se cuenta la Integración de la red eléctrica regulada y validación de certificaciones (RETIE), diagramas unifilares y reportes de proveedores.

1.13 DATACENTER.

Se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.8. Datacenter, el día 30 de septiembre de 2025 en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Proceso global de la operación**

El Data Center CAN cuenta con infraestructura hiperconvergente Cisco bajo 10 módulos con su propio almacenamiento administrada por el área técnica, se realiza gestión de máquinas virtuales (325 VMs), y monitoreo de servicios, energía y refrigeración. Se monitorean el tema de enfriamiento, temas eléctricos, gestión de las UPS y AA, se administran los RACK´s del DataCenter

Los casos de creación y soporte de máquinas virtuales ahora se gestionan vía Judith; antes era por correo/Teams, pero se avanzó hacia registro formal y trazabilidad para auditoría.

Se identificó la necesidad de mejorar filtros y seguimiento en la herramienta Judith para controlar todos los casos, actividades asociadas y poder realizar un seguimiento detallado a todas las solicitudes que se hacen sobre todo en el tema de máquina virtuales.

1.14 SEGURIDAD PERIMETRAL.

Se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.9. Seguridad perimetral, el día 29 de septiembre de 2025 en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Revisión del proceso global de operación**

  - Se explicó la operación conjunta para la gestión y administración de seguridad perimetral, haciendo énfasis en la labor del gestor de integración del proyecto de IFX.

  - Se mostró la bitácora de trabajo con registro detallado de atención, gestión y cierre de casos relacionados con la seguridad perimetral (ej: VPN, acceso cloud, ajustes en firewalls).

  - Se validó la colaboración entre mesas de ayuda y operadores, y la importancia de informar a la interventoría sobre la cantidad, tipo y atención de casos por mes y por ciudad.

  - Se revisaron solicitudes específicas como ventanas de acceso a redes sociales y streaming para eventos institucionales, gestionadas por el equipo técnico y autorizadas por responsables.

  - Se identificaron retos de integración con la herramienta Judit (Ivanti), donde actualmente solo algunos procesos están parametrizados y la bitácora manual cubre lo no gestionado directamente en el sistema.

  - Se acordó mantener la trazabilidad en el cierre y solución de casos, incluyendo fechas y validaciones a nivel de operadores (IFX), para mayor información de la rama judicial.

  - Se cuenta con Bitácora de gestión, registro de casos, seguimiento y atención de solicitudes tipo VPN, cloud, firewall, infraestructura y permisos para lo cual se solicita Incluir campo específico en la bitácora e informes con la fecha de solución definitiva proporcionada por IFX para cada caso, facilitando el seguimiento y trazabilidad a la rama judicial

- Avance Implementación migración de los nuevos equipos de seguridad perimetral

Está pendiente por parte de la Rama Judicial continuar con este proceso y dar a conocer los pasos a seguir.

- Seguimiento caso solicitud acceso a redes sociales – Herramienta de Gestión

Se muestra por parte de ETB, el requerimiento y la atención dada, evidenciado que se cumplió por parte de la Rama Judical con el procedimiento establecido para atender este tipo de solicitudes.

1.15 CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC).

El día 23 de septiembre de 2025, se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.5. Centro de Operaciones de Red (NOC), en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Verificación Acceso herramienta Wolkvox – Programar capacitación y E-solution – Wolkvox**

Se informó por parte de la Interventoría a ETB, sobre dificultades recientes para acceder a ciertas herramientas. Se lograron avances, pero falta acceso completo a la herramienta Wolkvox. Queda pendiente validar y programar las respectivas capacitaciones.

- **Resultado Matriz de escalamiento (Correo con fecha entrega 19 septiembre)**

Se validó que la matriz de escalamiento se actualizó según lo requerido, permitiendo un envío automatizado de alertas y correos a responsables ante caídas de URLs.

- **Validación del Procedimiento para el SOP**

El procedimiento para agregar, eliminar o modificar un nodo, está pendiente de aprobación por parte de la Rama Judicial. Se realizará el respectivo seguimiento para lograr su aprobación

- **Estado integración NOC E-solution – Judith avance implementación API (autorización utilización).**

Se revisó el avance y pendientes de la integración automática de eventos entre E-solución y Judith. La propuesta fue enviada por parte de ETB a la Rama Judicial, y está pendiente la autorización de utilización del APPI para realizar el desarrollo respectivo. Se realizará el respectivo seguimiento.

- **Actualización de la BD primaria NOC**

Se debe trabajar con los ingenieros seccionales para la actualización de todas las ips, que se tienen en cada una de ellas y que permitan actualizar la base de datos del NOC.

Se está a la espera por parte de Cirion, de la respuesta a la solicitud de actualización de la información de los nodos que permitan actualizar la base de datos del NOC

- **Reporte de Casos de Eventos NOC – Alarmas**

En la herramienta del NOC, una vez se genera un evento se crea un evento en Judit, de tal forma que permita tener documentado todos los eventos y realizar el seguimiento. Este registro en Judit es manual y se está trabajando para que se realice de forma automática.

- **Cambio de estrategia monitoreo IP a servicios (Piloto Centro de datos Itau)**

Este punto está pendiente por parte de la Rama Judicial que dé los lineamientos y actividades a realizar.

- **Planes de Mejoramiento trimestral**

La ETB informó que desde el comienzo se vienen realizando actividades de mejora referente a la actualización de la información que permita realizar mejor el monitoreo. Se discutió la elaboración de un plan de mejora trimestral, que contemple metas claras y actividades para el siguiente trimestre. La ETB dará alcance al plan de mejora trimestral que se tiene definido.

1.16 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

En atención a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el Anexo N° 3 del Contrato N° 073 de 2025, la Interventoría efectuó el seguimiento y verificación del cumplimiento de los indicadores de desempeño correspondientes al mes de septiembre de 2025. El detalle de esta información se remite en el Anexo 6 “Acuerdos de Niveles de Servicio”. Es importante aclarar que los datos presentados, corresponden a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, ETB y la Interventoría se encuentran en conciliación.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

2.1 Detalle de actividades y obligaciones cumplidas por el interventor

El detalle del cumplimiento de las actividades y obligaciones técnicas de la Interventoría para el presente periodo se describe en el *Anexo 7 Plan de Autocontrol* adjunto al presente informe. A continuación, presentamos el detalle de las actividades realizadas en el periodo.

3. CONCLUSIONES DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA INTERVENTORÍA, ASÍ COMO RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA REFERENTES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASE.

3.1 CONCLUSIONES

- Se identificó que existen equipos de continuidad que pueden colocarse en servicio, si se logran gestionar los repuestos pendientes para solucionar el daño que presentan.

3.2 RECOMENDACIÓN

- Se recomienda a la Rama Judicial gestionar la aprobación del procedimiento SOP para el NOC, al igual la autorización de utilización de la APPI que permita la integración del NOC con Judit, lo cual va permitir realizar un mejor seguimiento a los eventos e incidentes que se puedan presentar en la infraestructura de la RM.
- Se recomienda a la Rama Judicial (Ingenieros seccionales) informar de manera oportuna las novedades a nivel de servidores y/o equipos tecnológicos que permitan realizar el monitoreo completo a éstos.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (ETB)

- Generar las notificaciones de manera formal a la Rama Judicial sobre aquellos proveedores que no están cumpliendo con los requerimientos que se les hace respecto a las garantías.
- Reportar de manera oportuna las novedades de ausentismo y coberturas del personal del proyecto.

ANEXO 5F - COMPONENTE TÉCNICO – LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO POR DEMANDA Y DESARROLLO DE SOFTWARE

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

Descripción del cumplimiento de las obligaciones del Contratista

El detalle del cumplimiento de las obligaciones del Contratista del componente técnico se describe en el *Anexo 6 -Plan de Control* adjunto al presente informe.

ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

Como parte de las actividades de la Interventoría, se revisó y observó el informe en lo relacionado con los servicios por demanda en particular lo descrito en los anexos:

- ANEXO 7. GESTION DE REPUESTOS
- ANEXO 32. RECIBO SATISFACCION DE ARRENDAMIENTO

A cierre de este informe, la Interventoría se encuentra en revisión de la atención a las observaciones presentadas, en la versión entregada el 30 de septiembre de 2025.

ADQUISICIÓN DE OFERTAS DE SERVICIO POR DEMANDA (BOLSA DE SERVICIOS POR DEMANDA).

Según lo descrito en el anexo técnico del contratista, LA ENTIDAD a través de esta línea de servicios podrá adquirir cuando lo requiera (por demanda) y mientras el contrato cuente con el recurso financiero necesario, ofertas de servicio para:

- Mantenimiento preventivo.
- Suministro de repuestos.
- Servicios por demanda para Audiencias Virtuales.
- Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas.
- Servicios complementarios de arrendamiento.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN SITIO.

La ENTIDAD en reunión de empalme con la Interventoría manifestó que como parte de la ejecución del contrato No. 073 de 25 no ha realizado, ni se tiene planeado a la fecha la realización de mantenimientos preventivos.

En cuanto a los mantenimientos correctivos, se encuentran soportados en la herramienta JudIT, como incidentes o como requerimientos que contienen como parte de cada uno de

los casos, los soportes para su solución bien sean con la gestión de un repuesto, un equipo de continuidad o el trámite de una garantía.

SUMINISTRO DE REPUESTOS.

Como parte de las actividades realizadas en el periodo del presente informe, se realizó una reunión de empalme para el tema de repuestos el 2 de septiembre de 2025 y una socialización de la plataforma JudIT el 9 de septiembre de 2025.

Para el suministro de repuestos, además del seguimiento a las diferentes solicitudes, se realizan semanalmente dos reuniones con la participación de LA ENTIDAD; EL CONTRATISTA y LA INTERVENTORÍA.

En la primera reunión, las partes proponen de los reportes solicitados de acuerdo con las prioridades y criterios de atención definidos, cuáles serán sujetos de aprobación. Los casos de los repuestos a aprobar deberán estar completos y correctamente documentados.

La segunda reunión, se denomina “Comité de repuestos” y en ella se presenta el estado de la utilización de la bolsa a nivel de repuestos aprobados, cumplidos, en trámite de compra o instalación, en prefacturas y facturados, así como el detalle de los sujetos de aprobación. Durante el periodo del presente informe se realizaron las siguientes reuniones:

TABLA 1 REUNIONES REALIZADAS

FECHA	Descripción
2025-09-02	Empalme respuestos
2025-09-02	Revisión repuestos a aprobar
2025-09-04	Comité de repuestos
2025-09-11	Comité de repuestos
2025-09-11	Revisión caso urgentes Repuestos
2025-09-16	Revisión casos comité de repuestos
2025-09-18	Comité de repuestos
2025-09-23	Preparación comité de repuestos
2025-09-25	Comité de repuestos

Fuente. Elaboración propia

De otro lado y por solicitud de la entidad, la Interventoría ha realizado seguimiento a los valores de los repuestos a aprobar y que se encuentran en catálogo, para en caso de requerirse, solicitar al CONTRATANTE nuevas cotización y ajuste en los valores. Como parte de este seguimiento y resultado del comité de repuestos del 11 de septiembre de 2025, se realizó una reunión extraordinaria para evaluar el repuesto solicitado en el caso REQ – 380541.

Como resultado de los comités de repuestos se tiene:

En la reunión del 23 de septiembre de 2025 preparación comité de repuestos el CONTRATISTA presento los casos REQ-346599, REQ-355099 y REQ-450069 lo cuales requieren cambio de UPS, el contratista agrega la UPS TrippLite 3KVA que aparece en el

catalogo por valor de $ 14.436.645,46. La Interventoría no aprueba este repuesto, se validan las características de las UPS que solicitan en los 3 casos, con esa información se procede a realizar una cotización:

GEC SAS
GESTIONES EMPRESARIALES DE COLOMBIA S.A.S

GC - PV 01

PROPUESTA ECONÓMICA UPS

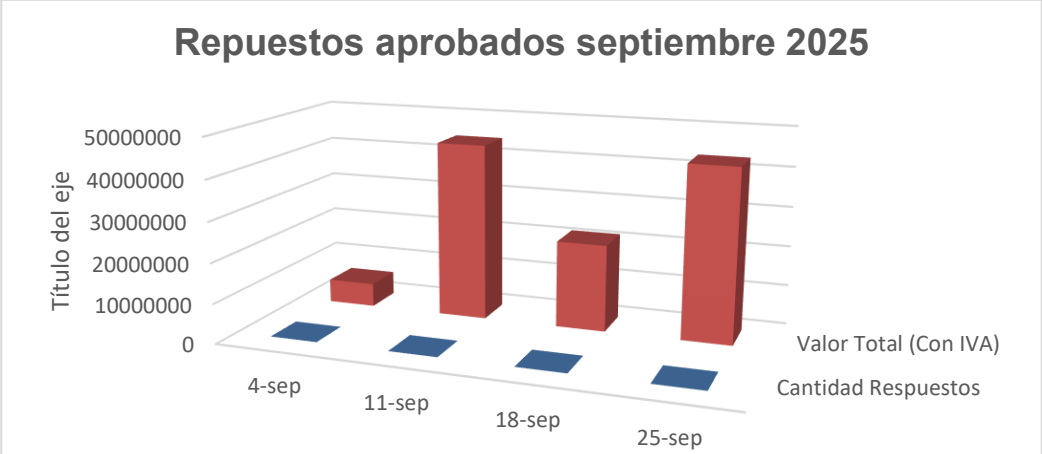
DESCRIPCION	CANT	VR UNIT	VR TOTAL
NUOLT-7380 UPS ON LINE 3KVA REF.POWEST 3KVA RACK	1	2.527.800	2.527.800
FLETE ENVIO UPS A VALLEDUPAR	1	112.500	112.500
GARANTIA EXTENDIDA ADICIONAL PARA UN TOTAL DE TRES "3" AÑOS	1	500.823	500.823
SUBTOTAL			**3.141.123**
IVA			**596.813**
TOTAL			**3.737.936**



Caracteristica Técnica	NOULT-7380 UPS ON LINE 3KVA POWEST
Capacidad de salida	3000 VA / 2700 W
Factor de potencia	0.9
Topologia	On-line doble conversión
Tiempo de transferencia	o ms
Formato Fisico	TORRE / RACK
Conexión de entrada	NEMA L5-30P
Tomas de Salida	(8) NEMA 5-20R; (1) L5-30R
Voltaje de Bateria / Tipo	72 VCD / VRLA con tecnologia AGM
Autonomia (Carga Completa)	5 min
Tiempo de Recarga	5 horas al 90%
Autonomia Extendida	Si, mediante conexión a banco de batería externo
Eficiencia (Modo AC)	91%
Eficiencia (Modo ECO)	96%
Pantalla	Display con Información de estado
Peso	27.5 Kg
Certificaciones	RETIE / UL1778

Se puede observar que la UPS cotizada, se puede instalar en RACK o dejarla como TORRE. Se envía la cotización al CONTRATISTA para tener como referencia y se le solicita nuevas cotizaciones.

GRÁFICA 1 REPUESTOS APROBADOS EN EL PERIODO



	4-sep	11-sep	18-sep	25-sep
Cantidad Respuestos	21	82	66	257
Valor Total (Con IVA)	$ 5.918.846,53	$ 44.429.813,06	$ 21.813.719,19	$ 43.282.202,30

Fuente. Elaboración propia

Garantía de los repuestos

Como parte de las actividades realizadas en el periodo, se realizó una reunión inicial y general del proceso de garantías el 10 de septiembre de 2025.

Como parte de las actividades de la Interventoría, se realizó el seguimiento a los casos reportados en la herramienta JudIT, los cuales se presentan a continuación:

TABLA 2 GARANTÍA DE REPUESTOS

Garantía	Caso Asociado	Tipo Elemento	Seccional	Municipio	Marca Equipo	Modelo	Estado	Proveedor	Creación
5516	REQ - 461509	Mouse	Sincelejo	El Roble	Hp	TPA-L001M	Cerrado	HP	2/09/2025 13:23
5522	INC - 238621	Mouse	Valledupar	Valledupar	ACER	N22Q14	Escalado al Proveedor	ACER	3/09/2025 11:55
5533	INC - 239078	Mouse	Valledupar	Valledupar	HP	HP ProOne 440	Escalado al Proveedor	HP	4/09/2025 15:37
5536	INC - 238809	Mouse	Bucaramanga	Vélez	HP	RTL8852BE	Escalado al Proveedor	HP	5/09/2025 15:07
5548	INC - 239935	Disco Duro	Sincelejo	Sincelejo	XUE	SSD-SXU-1108	Escalado al Proveedor	ETB	8/09/2025 17:10
5558	INC - 240549	Disco Duro	Medellín	Apartadó	HP	ProOne 440	Cerrado	PROVEEDOR PYP SISTEM	9/09/2025 16:15
5605	REQ - 477430	Disco Duro	Medellín	Medellin	Kingston	NV2 PCIe 4.0	Cerrado	PROVEEDOR PYP SISTEM	16/09/2025 16:58
5610	INC - 243747	Disco Duro	Medellín	Medellin	HP	440 G9	Cerrado	PROVEEDOR PYP SISTEM	17/09/2025 14:00
5642	INC - 245017	Mouse	Villavicencio	Villavicencio	Hewlett-Packard	ProOne 440 G9	Cerrado	HP	24/09/2025 9:07
5668	REQ - 491653	Disco Duro	Medellín	Medellin	HP	G9 440 Pro One	Cerrado	PROVEEDOR PYP SISTEM	29/09/2025 11:21
5678	REQ - 492007	Board	Medellín	Medellin	HP	ProOne 440 G9	Escalado al Proveedor	HP	30/09/2025 11:20

Fuente. Elaboración propia

AMPLIACIONES A LAS LINEAS DE SERVICIOS CONTRATADAS

Como parte la ampliación de las líneas de servicios contratados está contemplado lo relacionado con la ampliación del Talento Humano.

En particular, y según la información recibida como parte del empalme a cierre de este informe se tiene, desde julio de 2025 los siguiente:

TABLA 3 – HORAS EXPERTO

ROL	Nivel de soporte	Ubicación	Valor antes de IVA / unidad de facturación
Técnico de soporte al portal WEB	Nivel 2	División de infraestructura de software	$ 2.836.094,12
Ingeniero de aplicaciones WEB	Nivel 2	Hora de experto Portal WEB CENDOJ	$ 14.981.975,6

Fuente. Elaboración propia

Adicional a lo anterior, se presenta lo relacionado con el Recurso Humana por demanda para agosto de 2025:

TABLA 4 RECURSO HUMANO POR DEMANDA

Código	Tipo de servicio	Rol	Nivel de soporte	Valor antes de IVA / unidad de facturación
LS06-OSP-AGMS-161	SERVICIOS PORFESIONALES	APOYO A GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Nivel 2	$ 14.283.148,39
LS06-OSP-AGMS-161	OTROS SERVICIOS PORFESIONALES	APOYO A GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Nivel 2	$ 14.283.148,39
LS04-SPAT-IAO-0701	SERVICIO PROFESIONAL DE ADMINSIRACIÓN TÉCNICA	INGENIERO DE APLIACIONES (ORACLE)	Nivel 2	$ 21.952.077,42
LS02-AV-GG-ADC-1109	GESTION DE GRABACIONES	ASISTENTE DE CATALOGACIÓN	Nivel 2	$ 6.806.890,32

Fuente. Elaboración propia

A cierre de este informe, los soportes tanto de las horas de experto como de los recursos humanos por demanda se encuentran en verificación para proceder con la facturación.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ARRENDAMIENTOS.

Es importante tener claridad, en que los servicios complementarios de arrendamiento acá presentados no corresponden a los relacionados con Audiencias virtuales. Si incluye los servicios complementarios de arrendamiento (Impresoras) y lo correspondiente a los equipos de continuidad.

Como parte del seguimiento realizado, no se identificó el inventario detallado de los equipos de arrendamiento.

Para el periodo del presente informe, además de los equipos de continuidad se incluyó el arrendamiento de 14 impresoras.

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

En atención a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el Anexo N° 3 del Contrato N° 073 de 2025, la Interventoría efectuó el seguimiento y verificación del cumplimiento de los indicadores de desempeño correspondientes al mes de

septiembre de 2025. El detalle de esta información se remite en el Anexo 6 “Acuerdos de Niveles de Servicio”. Es importante aclarar que los datos presentados, corresponden a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, ETB y la Interventoría se encuentran en conciliación.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

Detalle de actividades y obligaciones cumplidas por el interventor

El detalle del cumplimiento de las actividades y obligaciones técnicas de la Interventoría para el presente periodo se describe en el *Anexo 7 Plan de Autocontrol* adjunto al presente informe. A continuación, presentamos el detalle de las actividades realizadas en el periodo.

3. CONCLUSIONES DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA INTERVENTORÍA, ASÍ COMO RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA REFERENTES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASE.

CONCLUSIONES

- Durante el periodo del presente informe, se realizaron reuniones de empalme específicas para temas como repuestos y garantías, así como la socialización de la herramienta JudIT que permite realizar el seguimiento a estos temas.
- Como resultado de las diferentes actividades relacionadas con los servicios por demanda, se ha realizado la aprobación de repuestos según criterios y prioridades establecidas, solicitando ajuste a precios de algunos repuestos
- Como resultado de las diferentes actividades del periodo, se realizó una revisión preliminar del backlog de repuestos y para este se definieron de manera conjunta entre las partes prioridades para su atención; de igual manera se solicitó al CONTRATISTA un análisis adicional para definir nuevas estrategias para su atención que está pendiente de entrega.
- Como resultado del seguimiento realizado al cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, no se ha recibido la información correspondiente para lo cual la Interventoría hará una solicitud formal de este.

RECOMENDACIÓN

- Teniendo en cuenta las conciliaciones pendientes relacionadas con las ofertas de servicios por demanda, se hace importante agendar reuniones para cerrar estas conciliaciones y así poder avanzar tanto en la facturación que se tenga pendiente, así como en el detalle actualizado de los servicios por demanda.

- Como resultado del seguimiento realizado por Interventoría, se hace importante la generación y/o socialización de un catálogo actualizado dado que se viene trabajando con el que hizo parte de la propuesta del CONTRATISTA, en especial para el tema de equipos en arrendamiento y Recurso humano por demanda que aplique.

ACCIONES DE MEJORA

- A cierre de este informe no se identificaron acciones de mejora.

ANEXO 5F - COMPONENTE TÉCNICO – VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD

1. CRONOGRAMA DE VISITAS EJECUTADAS DURANTE EL PERIODO

TABLA 1. CONSOLIDADO VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2025

No	Seccional	Municipio	Sede	Fecha
1	Bogotá Centro	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	22-09-2025
2	Bogotá Centro	Bogotá	Complejo Judicial de Paloquemao	23-09-2025
3	Cundinamarca	Soacha	Palacio de Justicia Soacha	24-09-2025
4	Cundinamarca	Mosquera	Juzgados	26-09-2025
5	Cundinamarca	Funza	Juzgados	29-09-2025
6	Cali	Cali	Palacio de Justicia	23-09-2025
7	Cali	La Cumbre	Juzgado	24-09-2025
8	Cali	Candelaria	Juzgados	25-09-2025
9	Cali	Yotoco	Juzgado	26-09-2025
10	Cali	Vijes	Juzgado	29-09-2025
11	Cali	Riofrio	Juzgado	30-09-2025
12	Medellín	Medellín	Palacio de Justicia	22-09-2025
13	Medellín	Medellín	Edificio Edatel	23-09-2025
14	Medellín	El Santuario	Juzgados	24-09-2025
15	Medellín	Marinilla	Juzgados	25-09-2025
16	Medellín	Guarne	Juzgados	26-09-2025

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

2. RESULTADOS DE LA VISITAS DEL PERIODO

TABLA 2. CANTIDAD CONSOLIDADO DE HALLAZGO ENCONTRADOS EN SITIO MES SEPTIEMBRE DE 2025

Cantidad de hallazgos encontrado es en sitio para el mes de septiembre de 2025					
Líneas de Servicio	**Bogotá**	**Cali**	**Cundinamarca**	**Medellín**	**Total, general**
Aplicaciones: One Drive			1		1
Directorio Activo - DAU - Rama Judicial			26		26
Gestión Antivirus		2	9		11
Gestión Elementos dado de Baja			1		1
Gestión Garantías		1			1
Gestión Siniestros	1				1
Herramienta de Gestión ITSM	4	5		1	10
Recurso Humano Y Dotación	4	8	1		13
Redes e Infraestructura		3	3	7	13
Sala de audiencias				4	4
Seguridad de la Información - Línea Base de Aplicativos Locales			36		36
Total, general	**9**	**19**	**77**	**12**	**117**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

2.1. RESUMEN GENERAL POR SECCIONAL

El levantamiento de hallazgos en sitio durante el mes de septiembre de 2025 arrojó un total general de 117 hallazgos distribuidos entre las seccionales de Bogotá, Cali, Cundinamarca y Medellín.

GRÁFICA 1 HALLAZGOS POR SECCIONAL

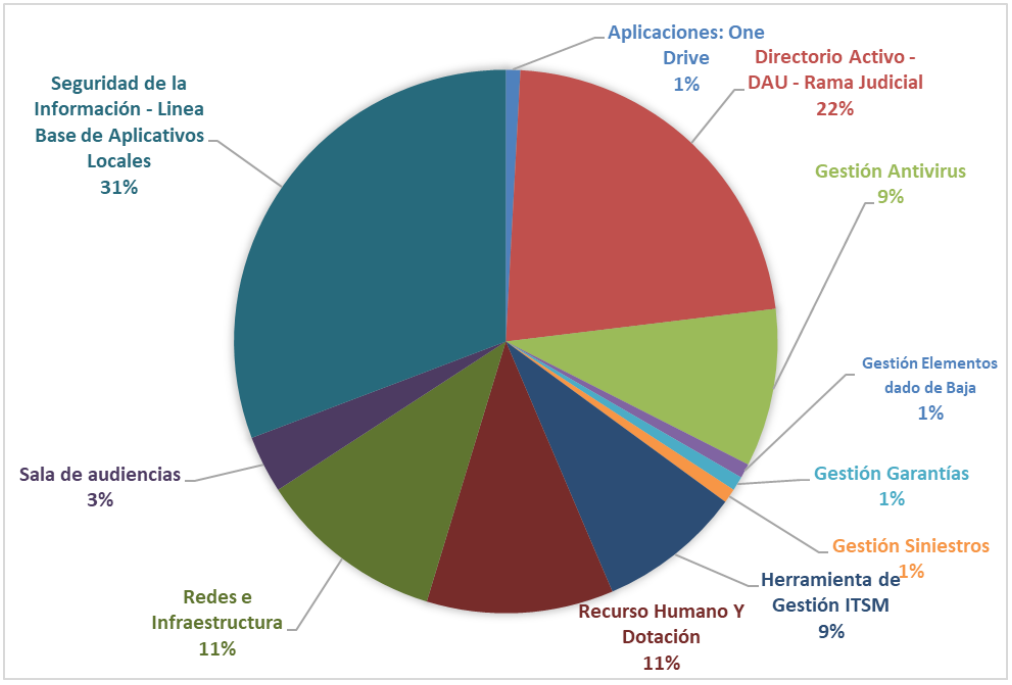


Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Se evidenció una concentración mayoritaria de hallazgos en la seccional Cundinamarca (66%), especialmente en las líneas de Directorio Activo – DAU – Rama Judicial (26 hallazgos) y Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Locales (36 hallazgos).

2.2. PRINCIPALES HALLAZGOS POR LAS LÍNEAS DE SERVICIO

GRÁFICA 2 HALLAZGOS POR LINEAS DE SERVICIO



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Durante el mes de **septiembre de 2025**, se identificaron hallazgos relevantes en diversas líneas de servicio, destacándose principalmente en la seccional de Cundinamarca. La línea de Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Locales presentó el mayor volumen, con 36 hallazgos, lo que representa el 31% del total. Le sigue la línea de Directorio Activo – DAU – Rama Judicial, con 26 hallazgos (22%), también concentrados en Cundinamarca. La línea de Redes e Infraestructura acumuló 13 hallazgos (11%), distribuidos entre Cali, Cundinamarca y Medellín. Por su parte, la línea de Antivirus registró 11 hallazgos (9%), principalmente en Cundinamarca. Las demás líneas de servicio presentaron volúmenes menores, con cifras que oscilan entre 1 y 10 hallazgos, lo que indica una menor incidencia en comparación con las anteriores.

3. PROGRAMACIÓN DE VISITAS MES OCTUBRE DE 2025 (SIGUIENTE MES).

TABLA 3. CONSOLIDADO DE VISITAS TÉCNICAS – MES OCTUBRE DE 2025.

No	Seccional	Municipio	Sede	Fecha
1	Bogotá	Bogotá	Edificio Camacol	9 de octubre de 2025
2	Bogotá	Bogotá	Edificio Nemqueteba	10 de octubre de 2025
3	Cundinamarca	Sopo	Juzgados	14 de octubre de 2025
4	Cundinamarca	Facatativá	Palacio de Justicia	16 de octubre de 2025
5	Cundinamarca	Fusagasugá	Juzgados	20 de octubre de 2025
6	Cali	Guacarí	Juzgado Promiscuo Municipal - Guacarí	9 de octubre de 2025
7	Cali	Ginebra	Juzgado Promiscuo Municipal - Ginebra	10 de octubre de 2025
8	Cali	Dagua	Juzgado Promiscuo Municipal - Dagua	16 de octubre de 2025
9	Cali	El Cerrito	Juzgados de El Cerrito	17 de octubre de 2025
10	Cali	Cali	Edificio Otero	20 de octubre de 2025
11	Medellín	Medellín	Edificio José Félix	9 de octubre de 2025
12	Medellín	Medellín	Edificio Atlas	10 de octubre de 2025
13	Medellín	Guatapé	Juzgados	15 de octubre de 2025
14	Medellín	El Peñol	Juzgados	16 de octubre de 2025
15	Medellín	La Ceja	Juzgados	17 de octubre de 2025
16	Medellín	El Retiro	Juzgados	20 de octubre de 2025

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea

4. CONCLUSIONES DEL RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA INTERVENTORÍA, ASÍ COMO RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA REFERENTES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASE.

4.1. CONCLUSIONES

4.1.1. Bogotá

- Es fundamental realizar capacitaciones dirigidas a los técnicos de soporte sobre la correcta asignación de los Niveles de Servicio en la Mesa de Servicios Global y Centralizada.
- Se ha evidenciado una alta cantidad de casos que están siendo generados directamente desde el Nivel 2, lo cual indica que los analistas de Nivel 2 tienen acceso a este rol. Esto genera confusión en el flujo de atención, ya que el analista

de Nivel 1 es quien debe crear el caso y escalarlo adecuadamente, según la seccional y la categoría correspondiente, al técnico coordinador.
- Una capacitación clara permitirá mejorar la eficiencia del proceso, evitar errores en la asignación y garantizar una atención más ágil y estructurada.

4.1.2. Cundinamarca

- Cundinamarca concentra la mayoría de los requerimientos técnicos, especialmente en seguridad de la información - Línea Base de Aplicativos Locales y Directorio Activo DAU – Rama Judicial.
- Hay líneas de servicio que requieren seguimiento por su alta demanda, mientras que otras podrían estar desatendidas o tener bajo reporte.
- Se recomienda realizar una evaluación detallada por la línea de servicio, y fortalecer la distribución equitativa de soporte técnico entre ciudades.

4.1.3. Cali

- En la seccional de Cali, existen una gran cantidad de casos sobre repuestos, garantías y equipos de continuidad que no han sido solucionados de forma definitiva, lo cual afecta al correcto desarrollo de las actividades que realizan diariamente los funcionarios de la Rama Judicial.
- Existen funcionarios que no conocen los diferentes medios de contacto que brinda la Mesa de Servicios. Por lo tanto, es necesario realizar una mayor publicidad, para dar a conocer todos los canales disponibles que se pueden usar actualmente.
- Existen funcionarios que no utilizan la herramienta de autoservicio JudIT, ya que usan otros canales de contacto, como lo es: el correo electrónico y teléfono.

4.1.4. Medellín

- Se encuentra que en las diferentes sedes visitadas del CSJ muchos funcionarios aun no utilizan la herramienta de autogestión JudIT, ya que aún están acostumbrados a llamar por teléfono o a enviar correos.
- Se evidencia que en los juzgados de los municipios no son muy visitados por el área de tecnología, solo cuando hay algún daño grande que afecta la funcionalidad del juzgado.
- Se evidencia que hay poca divulgación de los canales de atención de la mesa de servicio, tanto para la mejor utilización de la herramienta JudIT, como los canales contacto como correo, WSP, línea telefónica, etc.

5. RECOMENDACIÓN

5.1. Bogotá

- Formalizar un procedimiento estandarizado de atención de siniestros.

- Documentar las lecciones aprendidas para evitar reincidencias.
- Mejorar la articulación entre aseguradoras y el área técnica para agilizar respuestas.

5.2. Cundinamarca

a. Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Locales (36 hallazgos)

- Implementar un plan de fortalecimiento de seguridad en aplicativos (controles de acceso, actualizaciones, respaldos).
- Realizar auditorías periódicas de cumplimiento normativo y técnico.
- Fortalecer políticas de gestión de vulnerabilidades y pruebas de seguridad.
- Capacitar a usuarios en buenas prácticas de ciberseguridad.

b. Directorio Activo – DAU – Rama Judicial (26 hallazgos)

- Revisar la estructura y permisos de usuarios para garantizar la segregación de funciones.
- Actualizar procesos de gestión de cuentas inactivas y privilegios.
- Implementar mecanismos de monitoreo continuo del Directorio Activo.
- Validar cumplimiento de políticas de autenticación segura.

c. Antivirus (9 hallazgos)

- Garantizar la instalación y actualización automática de las soluciones antivirus en todos los equipos.
- Validar la cobertura de licenciamiento.
- Definir un esquema de alertas y reportes automáticos de amenazas.

5.3. Cali

- Se recomienda crear un plan de acción que permita brindar una solución rápida y efectiva a los casos de repuestos, garantías y equipos de continuidad que no han sido resueltos de forma definitiva en la seccional de Cali.
- Se aconseja hacer publicidad sobre los diferentes medios de contacto que brinda la Mesa de Servicios, para que los funcionarios de la Rama Judicial puedan conocer los distintos canales disponibles, y así mismo solicitar la apertura de casos de forma más rápida y eficiente.
- Se recomienda brindar la dotación y herramientas de forma completa a los técnicos de la Mesa de Servicios, para que puedan hacer sus actividades eficientemente y de manera ágil.

- Se aconseja que todos los computadores de la Rama Judicial tengan instalado el antivirus ESET ENDPOINT SECURITY, para que siempre se encuentren protegidos ante cualquier amenaza cibernética.

5.4. Medellín

- Se recomienda realizar lo antes posible las gestiones necesarias con los proveedores de garantías y/o repuestos, ya que hay casos en estado pendiente, con muchos días de espera para la aprobación de repuestos o cambios. Adicionalmente, se deben considerar las gestiones relacionadas con equipos de salas de audiencias, Ups y aquellos que presentan mal funcionamiento.
- Se debe entregar a cabalidad todos los elementos, herramientas, medios, etc. a los técnicos con el fin de que puedan cumplir con sus labores de atención de manera más ágil y eficiente.
- Generar más cultura en cuanto a la generación de los casos a través de la herramienta de autogestión JudIT.

6. ACCIONES DE MEJORA

6.1. Bogotá

- Estandarización de procesos administrativos (siniestros y dotación).
- Capacitar a funcionarios judiciales sobre el uso de la herramienta de soporte Autoservicios JudIT.
- Estandarizar y documentar el procedimiento de atención.
- Capacitar a usuarios en buenas prácticas de ciberseguridad.
- Estandarizar el proceso de baja de equipos con actas y soporte documental.

6.2. Cundinamarca

- Capacitar a usuarios y operadores en el uso de la herramienta.
- Estandarizar y documentar el procedimiento de atención.
- Implementar un plan integral de seguridad en aplicativos locales (controles de acceso, actualizaciones y respaldos).
- Fortalecer la gestión de vulnerabilidades con pruebas técnicas continuas.
- Capacitar a usuarios en buenas prácticas de ciberseguridad.
- Validar la cobertura de licenciamiento de la Herramienta de Seguridad – Antivirus.

6.3. Cali

- Es necesario que en las sedes de los Juzgados Promiscuos Municipales que se ubican en los municipios del valle del Cauca, asignen un cuarto técnico para los equipos de red y UPS.

- Se debe garantizar la seguridad de los funcionarios y equipos tecnológicos de las sedes que se ubican en los municipios del valle del Cauca, porque existen juzgados que no tienen monitoreo por cámaras de seguridad o guardia.
- Se debe garantizar que todos los PC tengan instalado el antivirus ESET ENDPOINT SECURITY, para que siempre estén protegidos ante cualquier amenaza cibernética.

6.4. Medellín

- Es necesario que se realice una mayor divulgación en cuanto al sistema de autogestión JudIT y los canales de contacto con la mesa de servicios, ya que aún se encuentran usuarios que no los conocen o no los utilizan porque no han sido bien informados o capacitados.
- Se debe garantizar que todos los equipos cuenten con la protección del antivirus oficial ESET ENDPOINT, esto con el fin de tener los equipos y la infraestructura tecnológica protegida de posibles intrusiones e infecciones de software
- Se debe validar infraestructura tecnológica que se reporta en las visitas, ya que hay temas como el internet deficiente que afecta directamente la labor de los funcionarios y los procesos judiciales.

7. GESTIÓN INGENIEROS RESIDENTES DE INTERVENTORIA
7.1. VISITAS DE INTERVENTORIA

Durante el periodo comprendido de septiembre del año 2025, se realizó la siguiente visita residencial:

- Complejo Judicial de Paloquemao

7.1.1. BOGOTA
7.1.1.1. SEDE COMPLEJO JUDICIAL DE PALOQUEMAO
7.1.1.1.1. GARANTÍAS – SALAS DE AUDIENCIA

TABLA 4. CASOS DE SALA DE AUDIENCIA GARANTÍAS

#	N° Caso	Municipio	Resumen	Observación Interventoría
1	INC - 117193	Bogotá	Falla de audio de sala de audiencia	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TESIRA **Garantía: 2451**
2	INC - 124482	Bogotá	Falla Unidad central de sala de audiencia	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TESIRA **Garantía: 2659**
3	INC - 150977	Bogotá	Falla en micrófono	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TESIRA **Garantía: 3558**
4	INC - 170559	Bogotá	Falla Salas de Audiencia - Tesira	**Estado:** En espera - En Proceso

#	N° Caso	Municipio	Resumen	Observación Interventoría
				Tipo elemento: Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TESIRA **Garantía: 4061**
5	INC - 173026	Bogotá	Falla Salas de Audiencia	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TELYCAM **Garantía: 4108**
6	INC - 183132	Bogotá	Falla Salas de Audiencia - Tesira	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TESIRA **Garantía: 4396**
7	INC - 189794	Bogotá	Fallas Sala 405C	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TESIRA **Garantía: 4536**
8	INC - 194594	Bogotá	Falla en el Tesira de la sala	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TELYCAM **Garantía: 4679**
9	INC - 203171	Bogotá	Fallas Micrófono señor Juez Sala 314A	**Estado:** En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TESIRA **Proveedor: 4845**
10	INC - 209987	Bogotá	Falla Salas de Audiencia - Audio	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TESIRA FORTE **Garantía: 4966**
11	INC - 211520	Bogotá	Falla Salas de Audiencia - Micrófono	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** VISSONIC **Garantía**: 4997
12	INC - 214349	Bogotá	Falla Salas de Audiencia - Daño Monitor	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencias **Marca de equipo:** Monitor HP **Repuesto: 17797**
13	INC - 225753	Bogotá	Fallas sala 214B	**Estado:** En espera - En Proceso **Tipo elemento:** Sala de Audiencia **Marca de equipo:** TESIRA **Garantía: 5179**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

7.1.1.2. RECOMENDACIONES

- Establecer un cronograma mensual para revisión de equipos TESIRA, TELYCAM, VISSONIC y monitores HP.
- Verificar conexiones, estado de micrófonos, unidades centrales y monitores.

7.1.2. CALI

Durante el periodo comprendido de septiembre del año 2025, se realizó la siguiente visita residencial:

- Palacio de Justicia de Cali

En esta visita se obtuvieron los siguientes resultados:

7.1.2.1. RECURSO HUMANO

El recurso humano de la seccional de Cali es:

TABLA 5 RECURSO HUMANO – SECCIONAL CALI

ID	Nombre y apellidos completos	Cedula	Municipio de trabajo actual	Cargo del personal
1	Andrés Felipe Viveros Guejia	114210267	Cali	Técnico de soporte en sitio
2	Andrés Mauricio Díaz Torres	1111743553	Buenaventura	Técnico de audiencias virtuales
3	Avelino Arce Núñez	94481310	Guadalajara de buga	Técnico de soporte en sitio
4	Carlos Alberto Mina García	16499431	Buenaventura	Técnico de soporte en sitio
5	Carlos Arturo Aristizábal López	94376794	Cali	Técnico de soporte en sitio
6	Christian Alexander Obando Arce	1113667430	Cali	Técnico especialista en salas
7	Eduardo Castillo	1143967052	CALI	Coordinador técnico
8	Esteban Guillermo Rodríguez	1085933731	Cali	Técnico de audiencias virtuales
9	Fredy Antonio Zuleta Casas	1097036801	Sevilla	Técnico de soporte en sitio
10	Hernán Gómez Valencia	80127978	Cali	Técnico de audiencias virtuales
11	Jefferson Steven Zapata	1006172296	Cali	Técnico de soporte en sitio
12	Jemerzon Balanta González	1062319244	Cali	Técnico viajero
13	Jesús Andrés Taquines Escue	1067530875	Cali	Técnico especialista impresoras
14	José David Osorio Álzate	1112765913	Cartago	Técnico de soporte en sitio
15	Juan Carlos Peña Hurtado	1144107310	Cali	Técnico de soporte en sitio
16	Juan Manuel Díaz	1113781431	Roldanillo	Técnico de soporte en sitio
17	Laura María Taborda Huertas	1088013447	Palmira	Técnico de soporte en sitio
18	Leonardo Andrés Jiménez Gutiérrez	1005935206	Cali	Técnico de soporte en sitio
19	Mauricio Fernando Carvajal Correa	1113037819	TULUA	Técnico de soporte en sitio
20	Michael Alexandre Silva Muñoz	1006172775	Cali	Técnico de soporte en sitio
21	Pablo Andrés Bonilla López	14590278	CALI	Técnico especialista en redes
22	Víctor Tigreros Alfonso Tigreros Urbano	1115063921	Buga	Técnico de audiencias virtuales

Fuente: Técnico coordinador de Cali de la Mesa de Servicios ETB SA ESP.

7.1.2.2. CASOS DE REPUESTOS

Los casos de repuestos son:

TABLA 6 CASOS DE REPUESTOS - SECCIONAL CALI

N°	N° Caso	Estado	Municipio	Resumen	Repuesto Requerido
1	INC - 172520	En espera - En Proceso	Cali	Falla de cámara.	**Estado:** Aprobado. **Repuesto:** Cable superspeed USB 3.0 AM A BM. **Cantidad:** 1.
2	INC - 172538	En espera - En Proceso	Cali	Equipo no encien de.	**Estado:** Aprobado. **Repuesto:** Fuente de alimentación de 250W para el HP Elitedesk 705 G4 L08417-002 PARTE: L08417-00. **Cantidad:** 1.
3	INC - 176663	En espera - En Proceso	Cali	Falla de micrófo no.	**Estado:** En Espera de Aprobación. **Repuesto:** Unidad base de micrófono de cuello de cisne empotrable Parte: VIS-GSK-F. **Cantidad:** 1.
4	INC - 176684	En espera - En Proceso	Cali	Daño micrófo no.	**Estado:** En Espera de Aprobación. **Repuesto:** Unidad base de micrófono de cuello de cisne empotrable Parte: VIS-GSK-F. **Cantidad:** 1.

Fuente: Herramienta de Gestión ITSM IVANTI JudIT.

- **Casos de Garantías**

Los casos de garantías son:

TABLA 7 CASOS DE GARANTÍAS - SECCIONAL CALI

N°	N° Caso	Estado	Municipio	Resumen	Observación Interventoría
1	INC - 78982	En espera - En Proceso	Cali	Equipo no enciende	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Portátil. **Marca de equipo:** Acer. **Proveedor:** Siniestros.
2	INC - 106397	En espera - En Proceso	Cali	No funciona el audio de la sala de audiencias 6.	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Sala Audiencia. **Marca de equipo:** BIAMP. **Proveedor:** AVD.
3	INC - 108777	En espera - En Proceso	Cali	TV no funciona.	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Monitor. **Marca de equipo:** Samsung. **Proveedor:** Siniestros.

N°	N° Caso	Estado	Municipio	Resumen	Observación Interventoría
4	INC - 134347	En espera - En Proceso	Cali	Falla de diadema.	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Portátil. **Marca de equipo:** Dell. **Proveedor:** Siniestros.
5	INC - 171739	En espera - En Proceso	Cali	Error funcionamiento.	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Portátil. **Marca de equipo:** Acer. **Proveedor:** Nexcom.
6	INC - 200086	En espera - En Proceso	Cali	PC no enciende.	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Portátil. **Marca de equipo:** Acer. **Proveedor:** Acer.
7	INC - 210980	En espera - En Proceso	Cali	Falla acceso wifi.	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Portátil. **Marca de equipo:** Acer. **Proveedor:** Acer.
8	INC - 244636	En espera - En Proceso	Cali	El usuario indica que el equipo no está recibiendo carga al momento de conectarlo y solicita la revisión del equipo.	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Portátil. **Marca de equipo:** Acer. **Proveedor:** Acer.

Fuente: Herramienta de Gestión ITSM IVANTI JudIT.

5.1.2.4. Recomendaciones

- Se recomienda que todos los computadores de la Rama Judicial tengan instalado y activado el antivirus ESET ENDPOINT SECURITY, para que no exista en un futuro una vulnerabilidad que permita a un Malware robar información o afectar el óptimo funcionamiento de los PC.
- Se aconseja que a los técnicos de la Mesa de Servicios les proporcionen las herramientas necesarias, para que tengan la facilidad de realizar sus labores de forma eficiente y rápida.
- Se recomienda dar a conocer mediante publicidad física o digital los diferentes medios de contacto que brinda la Mesa de Servicios a los funcionarios de la Rama Judicial.
- Se recomienda que se les brinde una mayor prioridad a la solución final de los casos que son de garantías y repuestos.

5.1.3. MEDELLIN

Durante el periodo de ejecución del presente informe, se realizaron visitas residenciales a las siguientes sedes del Consejo Superior de la Judicatura (CSJ):

- Edificio José Félix de Restrepo

- Edificio Edatel

A continuación, se relacionan los casos que fueron reportados durante las visitas de residencia, los cuales se encuentran pendientes por solucionar a la fecha de corte del presente informe:

TABLA 8. CASOS DE SALAS DE AUDIENCIA

#	Número de caso	Sede	Estado del caso	Resumen	Observaciones Interventoría
1	INC - 101012	Juzgado 003 Penal Municipal Para Adolescentes Con Función De Control De Garantías De Medellín	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI-JudIT
2	INC - 138952	Juzgado 001 Penal Municipal Para Adolescentes Con Función De Control De Garantías De Medellín	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI-JudIT
3	INC - 146575	Juzgado 014 De Familia De Medellín	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI - JudIT
4	INC - 156420	Centro de Servicios juzgados penales	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI - JudIT
5	INC - 156445	Centro de Servicios juzgados penales	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI - JudIT
6	INC - 162212	Centro de Servicios juzgados penales	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI - JudIT
7	INC - 183075	Centro de Servicios juzgados penales	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI - JudIT
8	INC - 183599	Juzgado 025 Civil Municipal De Medellín	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantiza al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI - JudIT
9	INC - 190832	Centro de Servicios juzgados penales	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI - JudIT
10	REQ - 310071	Centro De Servicios Pernal Circuito Especializado De Antioquia	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI - JudIT
11	INC - 200005	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según

#	Número de caso	Sede	Estado del caso	Resumen	Observaciones Interventoría
		Mantenimiento Y Soporte Tecnológico			consulta en el sistema IVANTI - JudIT
12	INC - 223501	Centro de Servicios juzgados penales	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema IVANTI-JudIT

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

5.1.3.1. Recomendaciones

- Se recomienda realizar lo antes posible las gestiones necesarias con los proveedores de garantías y/o repuestos, ya que hay casos en estado pendiente, con muchos días de espera para la aprobación de repuestos o cambios. Adicionalmente, se deben considerar las gestiones relacionadas con equipos de salas de audiencias, Ups y aquellos que presentan mal funcionamiento.
- Se debe entregar a cabalidad todos los elementos, herramientas, medios, etc. a los técnicos con el fin de que puedan cumplir con sus labores de atención de manera más ágil y eficiente.