

INFORME MENSUAL N. 03
DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DE 2025

CONTRATO DE INTERVENTORÍA No. 140 DE 2025

CONSEJO SUPERIOR DE JUDICATURA

Bogotá D.C., noviembre de 2025

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.0	2025-11-10	Consorcio en Línea	Documento inicial

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 6	**AVANCE**	**ACTUAL 75%**	**ANTERIOR 62.5%**

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.

2.1.1 COMPONENTE HSE- AMBIENTAL

- Durante el periodo evaluado se constata el cabal cumplimiento de las obligaciones por parte de la Interventoría, en concordancia con lo estipulado en el Contrato N.º 140 2025. Este cumplimiento se evidencia tanto en la carta de compromiso suscrita por el representante legal de la Interventoría, como en los soportes documentales correspondientes al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Igualmente, se da cumplimiento total de las actividades establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), cuyo objetivo es minimizar las acciones negativas que podrían poner en riesgo el medio ambiente y evitar impactos adversos sobre los recursos naturales.

2.2 JURÍDICAS

- Durante el periodo evaluado (octubre 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.

- 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 octubre de 2025, la ejecución financiera del Contrato N.° 073 de 2025 alcanza un valor ejecutado de $ 35.978.499.684, frente a un valor disponible para ejecución de $ 25.740.492.299 lo que representa un avance del 58% 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.º 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

- ETB entregó la propuesta metodológica para la evaluación del nivel de madurez de las prácticas ITIL; sin embargo, tras la revisión efectuada por la Interventoría y la Entidad, se determinó que el documento requiere ajustes y complementos para dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 1 – Anexo Técnico. En particular, se deberá incluir la metodología para la evaluación del Sistema de Valor del Servicio (SVS), los objetivos y entregables del informe certificado de madurez, y el plan de acción concertado con la Entidad.

- Durante el seguimiento realizado por la Interventoría al servicio NOC, se validaron las alertas configuradas en la herramienta E-Monitor y se identificaron ajustes pendientes en los umbrales de monitoreo, particularmente en los valores de latencia y tiempos de respuesta. Asimismo, se dio inicio al proceso de integración entre E-Monitor, JudIT e IVANTI, estableciendo los requisitos técnicos y de conectividad para la generación automática de incidentes. La Interventoría continuará el seguimiento a la implementación de los ajustes y pruebas de integración, con el fin de garantizar la correcta correlación de eventos y la detección proactiva de incidentes.

- La Guía Operativa de Comunicaciones Digitales versión 9 fue revisada y aprobada por la Interventoría, tras verificarse que las observaciones emitidas el 10 de octubre fueron atendidas en su totalidad.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A HERRAMIENTAS GESTIÓN DE SERVICIOS TI

- La actualización de versión sigue siendo prioritaria y se está pendiente de la respuesta e indicaciones del proveedor Ivanti para su instalación.

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

- Es importante el mejoramiento continuo de CMDB y la actualización de los nuevos dispositivos de forma completa evitando dejar campos en blanco.

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

- Se evidenció que el Contratista atendió el 100% 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, se encuentra en proceso la creación de una infografía para ser enviada a los usuarios.

- 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, se aprobó la implementación de 3 propuestas para evitar dicha situación.

- El Contratista presentó la documentación de las 3 empresas propuestas para la realización de la Encuesta Anual.

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 su cumplimiento de parte del Contratista.

- En el mes de octubre de 2025, la Mesa de Servicio gestionó en total 40.584 casos de los cuales el 83% corresponden a solicitudes, y el 17% a incidentes.

- El 19.99% de los incidentes corresponden al Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE), seguido por equipos de escritorio con un 19.02% y acceso wifi con un 9.09%.

- El 16.09% de las solicitudes corresponden a portal de agendamiento, seguido por Justicia XXI Web con un 11.70%, equipos de escritorio con un 10.56% y novedades de nómina con un 9.22%.

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, con el objetivo 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 asegurar la calidad en la entrega del servicio por parte del Contratista. 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 las solicitudes al operador que se encuentran dentro del alcance contractual y sobre las cuales no se evidencia cumplimiento en la actualidad, como el uso de distintivos institucionales (carné, chaleco).

- Adicionalmente, se realizó la validación del cumplimiento de los requerimientos mínimos que debe presentar el Contratista para la prestación del servicio, tanto para los técnicos como para el personal asociado a temas de parafiscales.

- La Interventoría se encuentra en procesos de verificación de información duplicada en el almacenamiento de grabaciones. Se aclara que, se genera un concepto de la revisión y una recomendación ante el plan, según los datos del análisis estadístico.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA

- Se aprobó el procedimiento SOP para el NOC.

- Se autorizó el uso de la API, para realizar la integración entre JudIT el NOC.

- 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 comité de repuestos haciendo el seguimiento de las condiciones mínimas requeridas para su aprobación, así como la atención del backlog.

- Como resultado de las diferentes actividades relacionadas con los servicios por demanda, se ha realizado no solo la aprobación de repuestos según criterios y prioridades establecidas sino también generando conceptos para la actualización del catálogo de repuestos.

- Como resultado de las diferentes actividades del periodo, se realizó una revisión de las evidencias presentados por el Contratista para los recursos por demanda y las horas de experto para los periodos de agosto y septiembre de 2025 junto con sus soportes.

- Como parte del seguimiento a los diferentes aspectos de la bolsa de repuestos se apoyó al área financiera en la verificación de las prefacturas presentadas por el contratista (Prefacturas 6, 7, 8, 9 y 10).

VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD

Bogotá

a) EDIFICIO NEMQUETEBA

i. INFRAESTRUCTURA DEL EDIFICIO

- El edificio sede de 58 juzgados laborales y de familia, presenta deterioro grave: ascensores fuera de servicio, filtraciones, baños en mal estado y riesgos eléctricos.

- Estas condiciones han obligado a varios juzgados a operar de forma remota, afectando la atención al público.

- El Consejo Superior de la Judicatura anunció la adquisición de una nueva sede judicial para reubicar los juzgados.

ii. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Se detectó el uso de software libre (WinRAR, VLC, PDF24 Creator, 7-Zip) en múltiples equipos de cómputo.

- Algunos equipos no cuentan con antivirus instalado o presentan motores de detección desactualizados.

iii. APLICACIÓN SIJC

- Se reportaron fallas persistentes en el Sistema de Información Judicial Colombiano (SIJC), incluso después de formatear y reinstalar el sistema.
- El problema no genera mensajes de error visibles, lo que dificulta su diagnóstico.

b) EDIFICIO CAMACOL

i. DEFICIENCIAS EN INFRAESTRUCTURA DE RED Y ELÉCTRICA

- Se evidenciaron múltiples fallas en la implementación de la red LAN, incluyendo el uso de switches no gestionables, ausencia de segmentación lógica, y mala canalización de cables. Estas condiciones generan tormentas de broadcast, lentitud en la navegación y riesgos eléctricos, incumpliendo normas como el RETIE y estándares de cableado estructurado (TIA/EIA-568).

ii. RIESGOS POR INTERFERENCIA ELECTROMAGNÉTICA

- La ubicación de equipos como hornos microondas cerca de dispositivos de red representa un riesgo por interferencia electromagnética (EMI), afectando la conectividad y violando normas de seguridad eléctrica.

iii. VULNERABILIDADES EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Se detectó la instalación de software libre en múltiples estaciones de trabajo (WinRAR, VLC, PDF24, entre otros), los cuales presentan vulnerabilidades conocidas (CVE). Esto compromete la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

iv. FALLAS EN ANTIVIRUS Y DOMINIO INSTITUCIONAL

- Algunos equipos no cuentan con antivirus instalado o presentan versiones desactualizadas. Además, se identificó al menos un equipo fuera del dominio de la Rama Judicial, lo que limita el control centralizado y la gestión de seguridad.

v. IMPACTO EN LA OPERACIÓN JUDICIAL

- Las deficiencias técnicas detectadas afectan directamente la eficiencia operativa de los juzgados, generando lentitud en el acceso a servicios en la nube, pérdida de conectividad y exposición a riesgos informáticos.

c) CUNDINAMARCA

- En esta región se concentra la mayor parte de los requerimientos técnicos, principalmente relacionados con Seguridad de la Información - Línea Base de Aplicativos Locales y Antivirus.

- Algunas líneas de servicio presentan alta demanda y requieren seguimiento constante, mientras que otras parecen tener poca atención o escaso reporte.

- Se sugiere realizar un análisis detallado por cada línea de servicio y reforzar la distribución equitativa del soporte técnico entre las diferentes ciudades para mejorar la cobertura y eficiencia.

Cali

- Durante las visitas técnicas, se encontraron funcionarios que desconocen los canales de contacto de la Mesa de Servicios que están disponibles actualmente, lo cual es un hecho que puede limitar la eficiencia de la atención, y al mismo tiempo afectar el desarrollo de las actividades que realizan los funcionarios judiciales en su jornada laboral.

- Existen funcionarios judiciales que no utilizan la herramienta de autoservicio JudIT, porque les parece más eficiente usar otros canales de contacto disponibles de la Mesa de Servicios, como lo son: línea telefónica, correo electrónico, WhatsApp y entre otros.

- Es importante realizar visitas periódicas a las salas de audiencias, con el fin de validar su correcto funcionamiento, para que los funcionarios del CSJ puedan utilizarlas en cualquier momento que las requieran.

- Se identifica que la mayoría de los juzgados de los municipios no tienen un cuarto técnico para los equipos de red.

Medellín

- En las sedes visitadas del Consejo Superior de la Judicatura se observa que muchos funcionarios aún no emplean la herramienta de autogestión JudIT, ya que continúan utilizando métodos tradicionales como llamadas telefónicas o correos electrónicos.

- También se identificó que los juzgados ubicados en municipios reciben pocas visitas del área de tecnología, las cuales generalmente ocurren únicamente cuando se presenta un daño grave que afecta la operación del juzgado.

- Por último, se evidencia una escasa divulgación de los canales de atención de la Mesa de Servicios, tanto para fomentar el uso adecuado de JudIT como para dar a conocer otros medios de contacto disponibles, tales como correo electrónico, WhatsApp y línea telefónica.

3. RECOMENDACIONES

3.1 ADMINISTRATIVAS

- La Interventoría recomienda que toda comunicación sea enviada a la cuenta 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

- 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

- Realizar los ajustes y complementos requeridos en la propuesta metodológica, incorporando de manera explícita la metodología para la evaluación del Sistema de Valor del Servicio (SVS), los objetivos y entregables del informe certificado de madurez, y el plan de acción concertado con la Entidad.

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.

- Mantener las actividades implementadas en el plan de acción que permitió realizar la auditoría al 3% de las atenciones realizadas por los diferentes medios.

- Revisar y modificar el anexo de ANS, específicamente en el número 14.

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 Backlog 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 Contratista generar el escalamiento de los casos reportados en las mesas de conciliación y generar la evidencia correspondiente para que sean tenidos en cuenta en su proceso de subsanación.

- Se recomienda al Contratista implementar procesos de control de calidad en la presentación de los informes, donde se garantice la completitud y la información

requerida para dar cumplimiento al ANS 7, evitando reprocesos y observaciones relacionadas con documentación.

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

- Se recomienda el cumplimiento y respectivo seguimiento a los compromisos realizados en las mesas de trabajo, dado que se ha evidencia algunos incumplimientos y tardanza en la entrega de estos.

- Se recomienda reportar las novedades en tiempo real en todas las ramas del servicio para garantizar una resolución pronta y la mitigación de los riesgos que puedan surgir en el servicio.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA

- 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.

- Se recomienda a la Rama Judicial gestionar con el contratista Cirión, la actualización de los equipos activos que permita actualizar la DB primaria del NOC.

- Se recomienda a la Rama Judicial (Ingenieros seccionales), mantener actualizado el inventario de equipos de continuidad e informar de manera oportuna cuando se subsane la incidencia que generó el uso del equipo de continuidad para que se pueda recoger por parte de ETB este.

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 no solo que el Contratista aporte todas las evidencias requeridas sino también agendar reuniones para cerrar estas conciliaciones y así poder avanzar tanto en la facturación que se tenga pendiente.

VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD

Bogotá

- Validar y controlar el uso de software libre en estaciones de trabajo.

- Garantizar la instalación y actualización del antivirus corporativo.

- Escalar el caso del SIJC al equipo de soporte especializado y revisar logs del sistema.
- Reestructurar el cableado eléctrico y de red conforme a normas RETIE y TIA/EIA-568.
- Implementar switches gestionables, segmentación por VLANs y canalización adecuada.
- Controlar el uso de software libre y garantizar la actualización de antivirus.
- Documentar la infraestructura instalada y capacitar al personal técnico.

Cundinamarca

a) INFRAESTRUCTURA DE RED Y ELÉCTRICA

- Realizar una reestructuración del cableado eléctrico y de red conforme a los estándares del **RETIE** y **TIA/EIA-568**.
- Sustituir switches no gestionables por **dispositivos gestionables**, que permitan segmentación por VLAN, control de tráfico y priorización de servicios.
- Implementar **canaletas, ductos y bandejas porta cables** para proteger y organizar el cableado, evitando riesgos físicos y eléctricos.
- Fijar adecuadamente tomas de corriente y puntos de red, eliminando extensiones improvisadas.

b) SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Validar y controlar el uso de **software libre** en estaciones de trabajo, priorizando herramientas autorizadas y seguras.
- Garantizar la instalación y actualización del **antivirus corporativo** en todos los equipos.
- Verificar que todos los equipos estén integrados al **Directorio Activo Unificado (DAU)** de la Rama Judicial para asegurar una administración centralizada.

c) BASE DE CONOCIMIENTO Y CAPACITACIÓN

- Actualizar el módulo de Base de Conocimiento en la interfaz de usuario, incorporando guías prácticas sobre incidentes, solicitudes, salas de audiencia y novedades tecnológicas.

- Capacitar al personal técnico y administrativo en buenas prácticas de uso de herramientas tecnológicas, seguridad informática y procedimientos institucionales.

Cali

- Es importante realizar una mayor difusión de los canales de contacto y los alcances que ofrece la Mesa de Servicios a los funcionarios de la Rama Judicial, para que puedan gestionar la apertura de casos en cualquier momento que los requieran, y al mismo tiempo de forma más sencilla, rápida y eficiente.

- Es fundamental que todos los PC de la Rama Judicial tengan instalado y activado el antivirus, con el objetivo de que estén protegidos en todo momento ante cualquier amenaza, como un Malware, ya que tienen como objetivo afectar el óptimo funcionamiento de los computadores o robar información.

- Se recomienda revisar o cambiar los convertidores HDMI de las salas de audiencia que presentan fallas, para que los funcionarios puedan realizar las audiencias de forma correcta.

Medellín

- Se sugiere gestionar de manera inmediata las coordinaciones necesarias con los proveedores responsables de garantías y repuestos, ya que existen casos pendientes con tiempos prolongados de espera para la aprobación de reemplazos o cambios. Además, es importante incluir en estas gestiones los equipos de salas de audiencias, UPS y aquellos que presentan fallas en su funcionamiento.

- Asimismo, se recomienda entregar de forma completa todos los elementos, herramientas y recursos a los técnicos, garantizando que puedan realizar sus labores de atención con mayor rapidez y eficiencia.
  Por último, se debe fomentar una mayor cultura en el uso de la herramienta de autogestión JudIT para la creación de casos, reduciendo la dependencia de otros canales tradicionales.

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**	22 de agosto de 2025

		INICIO		
DURACIÓN DEL CONTRATO	5 meses	**PLAZO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN**	31 de diciembre de 2025	
PERÍODO EJECUTADO	Mes 2	**AVANCE**	**ACTUAL 40%**	**ANTERIOR 20%**

Fuente: Diseño propio de la Interventoría

4.1 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	Pagado
Octubre 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 31 de octubre 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 de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento “PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL” 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 - 04
ADMINISTRATIVO	Profesional de Apoyo a la Gerencia de Proyecto	García Jaramillo	Daniela	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
ADMINISTRATIVO	Profesional HSE - AMBIENTAL	León Becerra	Daniel	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
FINANCIERO	Especialista Financiero y Líder de Facturación	Valenzuela Macias	Alejandra	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
FINANCIERO	Apoyo Técnico a la Facturación	Zapata Carvajal	Sandro David	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04

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 - 04
FINANCIERO	Apoyo Técnico a la Facturación	Trujillo Pachón	Ludwig Samir	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
JURÍDICO	Especialista Jurídico y Líder de Recurso Humano	Cáceres Landinez	Oscar Mauricio	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
JURÍDICO	Profesional Jurídico de apoyo	Orjuela Cárdenas	Bertha Milena	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Coordinador Técnico	Guzmán Tabares	Iván Yesid	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a Audiencias Virtuales	García Loaiza	Carlos Arturo	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
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 - 04
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 - 04
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 - 04
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 - 04

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 - 04
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 - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente - Bogotá	Vargas Roa	Jonathan	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente - Medellín	Rojo Zapata	Jaime Alberto	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente - Cali	Mayorquín Leal	Jorge Luis	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente Seguimiento a Audiencias Virtuales (Bogotá)	Beltrán Pinzón	Yuri Fernanda	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente Seguimiento a Audiencias Virtuales (Bogotá)	García Pérez	Rafael Hernando	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Caro Fonseca	Diana Carolina	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Portilla Velandia	Nini Johanna	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Llanos García	Lina Marcela	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Briceño Cepeda	Carlos Andres	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Rincón Pava	Zaidy Lorena	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Rodriguez Cadena	Robin Yobany	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04

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 OCTUBRE 2025
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	REUNIONES SEGUIMIENTO CONTRATO 140-2025	Reuniones para el seguimiento y avance del Contra de Interventoría	5%
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	ENTREGA INFORME MENSUAL	Entrega del informe mensual dentro del plazo establecido contractualmente	5%
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	REVISIÓN INFORME MENSUAL ETB	Revisión y emisión de observaciones sobre el informe mensual del Contratista dentro de los plazos establecidos contractualmente	5%
OPERACIÓN	JURÍDICO	REUNIONES DE SEGUIMIENTO CONTROL LÍNEA BASE TALENTO HUMANO	Reuniones para el seguimiento al control de Línea Base	5%
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.	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.	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	5%
OPERACIÓN	FINANCIERO	FACTURACIÓN INTERVENTORÍA	Revisión y seguimiento a la facturación de la Interventoría	5%
OPERACIÓN	FINANCIERO	FACTURACIÓN ETB	Reuniones de conciliación de facturación ETB	5%
OPERACIÓN	FINANCIERO	SEGUIMIENTO A ANS	Conciliaciones en mesas de trabajo	5%
TOTAL				**50%**

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 **octubre** de 2025 se realizó la verificación de la línea base de personal asignado a la ejecución del Contrato N° 073 de 2025.

Sobre el particular, se informa que, de acuerdo con el análisis previamente realizado por la Interventoría a los perfiles y hojas de vida correspondientes a la línea base —conformada por 434 recursos—, se había determinado que 134 de ellos requerían Tarjeta Profesional.

Posteriormente, en el marco de las reuniones sostenidas entre la Entidad, ETB y la Interventoría, y atendiendo una solicitud del Consejo Superior de la Judicatura, se efectuó una nueva revisión de dichas 134 personas, con el propósito de identificar el número de ingenieros, tecnólogos y técnicos que aún no contaban con la respectiva Tarjeta Profesional.

En consecuencia, la Interventoría presenta a continuación los resultados del análisis realizado.

ILUSTRACIÓN 1 Total HV validadas (134)

Total HV validadas validadas (134)	
ITEMS	CANTIDAD
No. de HV que no requieren TP	44
No. de HV que requieren TP	90
Total	134

ILUSTRACIÓN 2 N° HV que no requieren TP

ILUSTRACIÓN 3 N° de HV que requieren TP

No. de HV que requieren TP (90)	
ROLES	CANTIDAD
Ingeniero que requiere TP y no la tiene	15
Tecnólogo que requiere TP y no la tiene	47
Técnico que requiere TP y no la tiene	21
Otros cargos que requieren TP y no la tienen	7
Total	90

ILUSTRACIÓN 4 Ingenieros que requieren TP y no la tienen

Ingeniero que requiere TP y no la tiene (15)	
ROLES	CANTIDAD
Agente promoción del servicio y experiencia del usuario	1
Especialista en ITIL	1
Técnico coordinador	4
Técnico de apoyo a redes y cableado estructurado	1
Técnico de escáner e impresoras	2
Técnico de salas de audiencias	1
Técnico de soporte	2
Técnico de soporte flotante o viajero	2
Técnicos de soporte de primer nivel a usuarios de correo	1
TOTAL	15

ILUSTRACIÓN 5 Técnicos que requieren TP y no la tienen

Técnico que requiere TP y no la tiene (21)	
ROLES	CANTIDAD
Agente de soporte técnico	1
Agente de soporte técnico Streaming	1
Soporte avanzado - aplicativos misionales	1
Técnico coordinador	5
Técnico de apoyo a redes y cableado estructurado	3
Técnico de salas de audiencias	1
Técnico de soporte	6
Técnico de soporte flotante o viajero	2
Técnicos de soporte de primer nivel a usuarios de correo	1
TOTAL	21

ILUSTRACIÓN 6 Técnologos que requieren TP y no la tienen

Tecnólogo que requiere TP y no la tiene (47)	
ROLES	CANTIDAD
Agente de soporte técnico	7
Agente de soporte técnico Streaming	1
Agente/analista de mesa de servicios (nivel 1)	2
Asistente de soporte técnico audiencias virtuales (nivel 1)	1
Soporte avanzado - aplicativos misionales	1
Soporte básico - aplicativos misionales	3
Técnico coordinador	2
Técnico de apoyo a redes y cableado estructurado	5
Técnico de salas de audiencias	7
Técnico de soporte	8
Técnico de soporte al portal web	2
Técnico de soporte flotante o viajero	7
Técnicos de soporte de primer nivel a usuarios de correo	1
TOTAL	47

De acuerdo con el análisis anterior, la Interventoría concluyó que, de los 134 recursos inicialmente identificados como requerientes de Tarjeta Profesional, 90 efectivamente deben contar con dicho requisito.

Los resultados de este nuevo análisis serán socializados en la reunión programada para el 4 de noviembre de 2025, con las partes involucradas, razón por la cual los resultados finales serán informados en el próximo periodo.

2.2 **Estado Equipo Línea base Contrato 073 de 2025**

Para el mes de **octubre** de 2025, la Interventoría gestionó un total de trece (13) 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	Línea Base/Demanda	Concepto	N° Radicado	Fecha Radicado
1	24/09/2025	Diana Paola Tapiero Trejos	Técnico Soporte	Línea base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-043-25	3/10/2025
2	25/09/2025	Luis Eduardo Latorre García	Técnico Coordinador	Línea base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-044-25	3/10/2025
3	28/09/2025	Jair Alexander Quintero Gil	Coordinador Audiencias Virtuales	Línea base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-040-25 RV	2/10/2025
4	29/09/2025	Oscar Javier Camargo Figueroa	Especialista en directorio activo	Línea base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-045-25	3/10/2025
5	29/09/2025	James Braulio Chacon Tafur	Técnico de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado	Línea base	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-046-25	3/10/2025
6	17/09/2025	Diego Sueca Chavez	Soporte avanzado aplicativos misionales (Solicitud de perfil desarrollo de software - Mantenimiento de aplicaciones)	Demanda	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-042-25	3/10/2025
7	29/09/2025	John Alexander Pinzón Garibello	Técnico de apoyo a redes y cableado estructurado - Bogotá	Línea base	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-047-25	3/10/2025
8	1/10/2025	Andrés Campos Guzmán	Técnico de apoyo a administración de servidores	Demanda	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-055-25	5/10/2025

N°	Fecha recibido	Nombre	Cargo	Línea Base/Demanda	Concepto	N° Radicado	Fecha Radicado
9	1/10/2025	Chely Alexandra Garavito Mejía	Técnico coordinador - Seccional Centro	Línea base	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-056-25	6/10/2025
10	30/09/2025	Edwin Javier Gutierrez Morales	Técnico Soporte de Primer Nivel a Usuarios de correos	Línea base	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-057-25	7/10/2025
11	2/10/2025	Mario Jose de los Rios Torres	Agente de Soporte Técnico Streaming	Línea base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-055-25	8/10/2025
12	2/10/2025	Michael Steven Sánchez	Agente promoción del servicio y experiencia del Usuario	Línea base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-058-25	8/10/2025
13	15/10/2025	Álvaro José Lasso Campo	Coordinador de Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	Demanda	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-063-25	20/10/2025

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 **octubre** 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 OCTUBRE

CONSOLIDADO DE NOVEDADES - VERIFICACIÓN INTERVENTORÍA									
N°	**Fecha**	**Funcionario**	**Cargo**	**Novedad**	**Fecha inicio**	**Fecha fin**	**Soporte**	**Cubre vacante linea base**	**Observación**
1	9/10/2025	Luis Eduardo Latorre	Técnico Coordinador	Ingreso	9/10/2025		Si	Si	
2	9/10/2025	Argemiro Banda Rodríguez	Técnico de Soporte	Incapacidad	9/10/2025		No	No	Hospitalización informada el 09/10/2025, cubre vacante Lennis Alejandro Bustos no hace parte de la linea base.
3	6/10/2025	José Wilmar Granados Muñoz	Agente de soporte tecnico de streaming	Renuncia	6/10/2025		No	N/A	Presenta su renuncia hasta el día 06/10/2025, en horas de la tarde. Cubre vacante Kevin Santiago

CONSOLIDADO DE NOVEDADES - VERIFICACIÓN INTERVENTORÍA									
									Garavito hace parte del personal de apoyo.
4	10/10/2025	Israel Orlando Rodríguez Sosa	Técnico Coordinador	Vacaciones	10/10/2025	15/10/2025	No	Si	Cubre vacante Ludy Marcela Monroy Rodríguez pertenece a la Linea Base como Ténico de Audiencias. A Ludy Marcela Monroy cubre su cargo Johan Sebastian Tovar Quintero hace parte del personal de apoyo.
5	10/10/2025	Diana Paola Tapiero Trejos	Técnico de Soporte	Ingreso	10/10/2025		Si	Si	Cubre el cargo del señor Juan Manuel Díaz, quien se desvinculo desde el
6	10/10/2025	Edgardo Moisés Benavides Cortina	Agente especialista en audiencias virtuales	Licencia de Luto	10/10/2025	17/10/2025	No	Si	Cubre vacante, Oscar Mojica Guzmán, C.C 1.032.473.089, Coordinador de Catalogación, quien a su vez será reemplazado por Leidy Johana Carvajal, no pertenece a la LB, pero hace parte del personal de apoyo.
7	10/10/2025	Juan Sebastian Portela	Técnico de redes y cableado estructurado	Incapacidad	10/10/2025	8/11/2025	No	No	Desde el 10 de octubre hasta el 8 de noviembre de 2025 y lo remplazara Juan Carlos Rueda C.C 79.937.204 quien es un recurso de apoyo y no pertenece a la línea Base.
8	7/10/2025	Ivan Esteban Quintero Rincón	Técnico de Soporte	Renuncia	7/10/2025		No	No	Desde el día 08 de octubre se designó como reemplazo al señor Victor Hugo Parada Torres, quien no pertenece a la LB, pero hace parte del personal de apoyo.
9	8/10/2025	Flor Alba Espinosa Vargas	Asistente de Soporte Técnico de Agendamiento	Permiso	8/10/2025	9/10/2025	Correo electrónico	No	Se designó como reemplazo desde el día de hoy 08 al señor Juan David Bernal, quien no

CONSOLIDADO DE NOVEDADES - VERIFICACIÓN INTERVENTORÍA									
									pertenece a la LB, pero hace parte del personal de apoyo
10	7/10/2025	Brayan Ahumada	Líder técnico de gestión de grabaciones	Incapacidad	7/10/2025	9/10/2025	No	SI	Se designó como reemplazo al señor David Enrique Zabala González, quien pertenece a la LB como Agente de soporte técnico gestión de grabaciones, a su vez al señor David Zabala lo reemplazará Maira Alejandra Cardozo, quien pertenece a la LB y esta será reemplazada por Camila Pinzón quien no pertenece a la LB pero hace parte del personal de apoyo.
11	2/10/2025	Brian Steven Moya Callejas	Técnico de Soporte	Renuncia	1/10/2025		No	No	Se designó como reemplazo desde el viernes 03 de octubre al señor Yeimy Sorani Valencia Benjumeda, quien no pertenece a la LB, pero hace parte del personal de apoyo
12	2/10/2025	Pablo Emilio García	Soporte Avanzado-Aplicativos misionales	Vacaciones	1/10/2025	23/10/2025	No	Si	Se designó a partir del día 01 de octubre a Santiago Reyes González, quien pertenece a la LB como Soporte Básico - Aplicativos misionales y a su vez Santiago Reyes está siendo reemplazado a partir del 02 de octubre por Nelson Alexis arguello Clavijo quien no pertenece a la LB, pero hace parte del personal de apoyo
13	1/10/2025	Edna Rocío González González	Agente de soporte técnico	Incapacidad	1/10/2025	2/10/2025	No	No	Se designa como reemplazo a Rafael Ricardo Martelo Cortina, quien no pertenece a la LB pero hace

CONSOLIDADO DE NOVEDADES - VERIFICACIÓN INTERVENTORÍA									
									parte del personal de apoyo
14	14/10/2025	Frederich David Avella Ruiz	Líder de gestion de PQR	Incapacidad	14/10/2025	17/10/2025	Si	No	Se designa para cubrir la incapacidad, Viviana Quintero, quien hace parte del personal de apoyo.

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 octubre 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.

Ahora bien, sobre este punto es importante señalar que, mediante los comunicados RJMDS-CEL-CSJ-087-25 y RJMDS-CEL-CSJ-099-25, la Interventoría informó a la Unidad que se habían identificado cinco (5) ANS que presentan inconsistencias en sus fórmulas y valores asociados, situación que podría afectar la precisión en la medición del servicio, tal como se detalla a continuación:

TABLA 3 ANS SUSPENDIDOS

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO OBJETO DE MODIFICACIÓN				
Nombre del ANS	**Cantidad de hallazgos**	**Requiere definir fórmula**	**Requiere ajustar o completar fórmula**	**Observaciones relevantes**
ANS 12 – Rotación del recurso humano: medición de ambiente laboral y adecuada contratación	2	No	Sí	Corregir fórmula (agrupación, denominador, variables). Ajustar valor erróneo (0,05%) en tabla de compensación.
ANS 13 – No solución o atención de un caso por dos (2) o más meses	1	No	**Sí (tabla de compensación)**	Completar tabla de compensación para aplicar penalizaciones objetivamente.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO OBJETO DE MODIFICACIÓN				
Nombre del ANS	**Cantidad de hallazgos**	**Requiere definir fórmula**	**Requiere ajustar o completar fórmula**	**Observaciones relevantes**
ANS 14 – Oportunidad en la solución y respuesta de las PQRSF	3	No	Sí	Ajustar fórmula (denominador). Eliminar penalización al 100%. Completar tramos faltantes en la tabla de compensación.
ANS 1.4 – Audiencias virtuales. Cumplimiento del horario de atención	1	Sí	**N/A**	Debe crearse fórmula proporcional que relacione tiempo total laborable con horas incumplidas; considerar horas justificadas/no justificadas.
ANS 1.5 – Audiencias virtuales. Dedicación del Coordinador de Audiencias Virtuales	1	Sí	**N/A**	Debe definirse fórmula y tabla de compensación (rango 0,5%–10%).

Conforme a lo anterior y como se evidencia en el cuadro, en lo correspondiente al componente de recurso humano se determinó la suspensión del ANS 12 – “Rotación del recurso humano: medición de ambiente laboral y adecuada contratación”, a partir del 1 de julio de 2025, teniendo en cuenta que la fórmula propuesta para medir la rotación del personal presenta errores de sintaxis y conceptualización que la hacen inapropiada y generan resultados incorrectos.

Dicha suspensión se mantendrá hasta tanto la fórmula sea revisada, ajustada y formalmente incorporada al Contrato N° 073 de 2025, lo anterior conforme a lo informado mediante los comunicados previamente referenciados.

2.5 **Línea Base – Septiembre**

Se informa que el 29 de octubre de 2025 se llevó a cabo, a través de la plataforma Microsoft Teams, una reunión entre ETB, la Entidad y la Interventoría, con el objetivo de conciliar la información del recurso humano que conforma la línea base del Talento Humano que prestó sus servicios profesionales durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2025.

De loa nterior, se pudo indicar que de un total de 434 recursos humanos solicitados en el “Anexo_4-TalentoHumano_v1.2”; al finalizar el mes de septiembre la línea base de personal cuenta con 430 recursos humanos que cumplen los requisitos establecidos para los roles.

Finalmente, en virtud de los acuerdos llevados a cabo en la mencionda reunión y la línea base autorizada por la supervisión para el mes de septiembre, el valor resumen a facturar por concepto del 80% de Mesa de Ayuda, es el siguiente:

Concepto	Valor Sin IVA	IVA	Total con IVA
80% Mesa de ayuda (Línea base de Talento Humano)	$ 3.331.198.521,12	$ 632.927.719,01	**$ 3.964.126.240,13**

Iustración N°7 – Valor línea Base – Septiembre

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 (octubre 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.

- 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 31 de octubre 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 17 de octubre 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	17/10/2025	9:30 a. m.	10:30 a. m.	Interventoría - ETB	RJMDS-AC-RT-067-25-Seguimiento y Control Periódico Facturación CSJ - 17102025
2	31/10/2025	9:30 a. m.	10:30 a. m.	Interventoría - ETB	RJMDS-AC-RT-083-25-Seguimiento y Control Periódico Facturación CSJ - 31102025

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 octubre 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 octubre de 2025 demuestra estabilidad operativa y cumplimiento contractual, con una ejecución acumulada correspondiente a los primeros tres meses efectivamente facturados. Los valores de agosto están conciliados, septiembre y octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 reportan los avances de facturación asociados a los servicios por demanda de Audiencias Virtuales, de los cuales los meses de mayo a julio de 2025 ya están facturados y los meses de agosto a octubre están conciliados en proceso de facturación.

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.

TABLA 2. CONCEPTOS DE REPUESTOS

Suma de Valor con Iva			
Etiquetas de fila	FACTURADO Y PAGADO	CONCILIADO	Total general
Atemporal	$ 10,491,845	$ 417,851,256	$ 428,343,102
Respuestos prefactura 01		$ 14,436,645	$ 14,436,645
Respuestos prefactura 02	$ 10,491,845		$ 10,491,845
Respuestos prefactura 03		$ 51,986,461	$ 51,986,461
Respuestos prefactura 04		$ 67,926,982	$ 67,926,982
Respuestos prefactura 05		$ 37,230,386	$ 37,230,386
Respuestos prefactura 06		$ 32,685,263	$ 32,685,263
Respuestos prefactura 07		$ 18,900,516	$ 18,900,516
Respuestos prefactura 08		$ 15,985,183	$ 15,985,183
Respuestos prefactura 09		$ 12,978,266	$ 12,978,266
Respuestos prefactura 10		$ 27,364,638	$ 27,364,638
Respuestos prefactura 11		$ 110,227,728	$ 110,227,728
Respuestos prefactura 12		$ 28,129,188	$ 28,129,188
Total general	**$ 10,491,845**	**$ 417,851,256**	**$ 428,343,102**

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 octubre 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 3. CONSOLIDADO FACTURACIÓN

Etiquetas de fila	FACTURADO Y PAGADO	CONCILIADO	SIN CONCILIAR	Total general
05 Mayo	5.711.678.417			5.711.678.417
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).	934.473.837			934.473.837
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 386/434 en LBTH)	3.887.828.878			3.887.828.878
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	65.337.971			65.337.971
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	58.177.612			58.177.612
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	765.860.119			765.860.119
06 Junio	5.331.160.315	176.243.920		5.507.404.235
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).	897.038.391			897.038.391
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 401/434 en LBTH)	3.967.650.403			3.967.650.403
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).		67.280.675		67.280.675
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).		43.176.240		43.176.240
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).		65.787.005		65.787.005
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	466.471.520			466.471.520
07 Julio	5.011.999.774	1.164.691.968		6.176.691.743
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).		893.729.552		893.729.552
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 421/434 en LBTH)	4.094.449.816			4.094.449.816
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).		61.657.151		61.657.151
Bolsa de Servicios (Horas Experto).		21.203.503		21.203.503
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).		64.764.360		64.764.360
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).		123.337.403		123.337.403
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	917.549.958			917.549.958
08 Agosto		6.564.254.879		6.564.254.879
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).		1.001.472.501		1.001.472.501
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 429/434 en LBTH)		4.237.847.937		4.237.847.937
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).		59.311.446		59.311.446

Etiquetas de fila	FACTURADO Y PAGADO	CONCILIADO	SIN CONCILIAR	Total general
Bolsa de Servicios (Horas Experto).		32.722.361		32.722.361
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).		64.764.360		64.764.360
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).		68.217.065		68.217.065
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).		1.099.919.209		1.099.919.209
09 Septiembre		6.066.377.568	1.320.509.549	7.386.887.116
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).			1.067.362.673	1.067.362.673
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 429/434 en LBTH)		4.269.450.690		4.269.450.690
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).			59.311.446	59.311.446
Bolsa de Servicios (Horas Experto).			36.390.787	36.390.787
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).			84.565.877	84.565.877
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).			72.878.766	72.878.766
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).		1.796.926.877		1.796.926.877
10 Octubre		5.523.749.742	1.406.252.222	6.930.001.964
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios).			1.070.315.055	1.070.315.055
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios con 386/434 en LBTH)		4.407.712.645		4.407.712.645
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).			55.265.847	55.265.847
Bolsa de Servicios (Horas Experto).			38.004.894	38.004.894
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).			151.140.854	151.140.854
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).			91.525.572	91.525.572
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).		1.116.037.097		1.116.037.097
Atemporal	10.491.845	417.851.256		428.343.102
Repuestos prefactura 01		14.436.645		14.436.645
Repuestos prefactura 02	10.491.845			10.491.845
Repuestos prefactura 03		51.986.461		51.986.461
Repuestos prefactura 04		67.926.982		67.926.982
Repuestos prefactura 05		37.230.386		37.230.386
Repuestos prefactura 06		32.685.263		32.685.263
Repuestos prefactura 07		18.900.516		18.900.516
Repuestos prefactura 08		15.985.183		15.985.183

Etiquetas de fila	FACTURADO Y PAGADO	CONCILIADO	SIN CONCILIAR	Total general
Repuestos prefactura 09		12.978.266		12.978.266
Repuestos prefactura 10		27.364.638		27.364.638
Repuestos prefactura 11		110.227.728		110.227.728
Repuestos prefactura 12		28.129.188		28.129.188
Total general	**16.065.330.351**	**19.913.169.333**	**2.726.761.771**	**38.705.261.455**

Fuente: Interventoría- Consorcio en Línea

1.1.7 Estado de la facturación

TABLA 4. FACTURACIÓN EJECUTADA

Presupuesto Inicial	$	61,718,991,984
(+) Adiciones	$	-
= Total presupuesto	$	61,718,991,984
Facturado y pagado	$	16,065,330,351
Conciliado	$	19,913,169,333
Total Ejecución	$	35,978,499,684
Saldo del presupuesto	$	25,740,492,299
% Ejecución (Facturado y pagado)		26.03%
% Ejecución (Conciliado)		32.26%
% Ejecución Total		58.29%

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 5. ESTADO DE FACTURACIÓN

Concepto	Valor total a facturar	Estado
20% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios) **JUNIO**.	$ 897.038.391,43	PAGO REALIZADO POR LA ENTIDAD
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios) **JUNIO**.	$ 4.094.449.815,98	PAGO REALIZADO POR LA ENTIDAD
80% Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios) **AGOSTO**.	$ 4.237.847.936,90	PENDIENTE CARGUE EN SECOP - EN ESPERA DE APROBACIÓN DEL INFORME MENSUAL

Concepto	Valor total a facturar	Estado
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV) **JUNIO**.	$ 466.471.520,29	PAGO REALIZADO POR LA ENTIDAD
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV) **JULIO**.	$ 917.549.958,19	EN PROCESO DE CARGUE EN SECOP
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV) **AGOSTO**.	$ 1.099.919.209,31	EN PROCESO DE CARGUE EN SIIF
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV) **SEPTIEMBRE**.	$ 1.796.926.877,36	EN PROCESO DE CARGUE EN SIIF
Repuestos prefectura 1.	$ 14.436.645,46	EN PROCESO DE GENERACIÓN DE NUEVA FACTURA POR PARTE DE ETB
Repuestos prefectura 2.	$ 10.491.845,31	PAGO REALIZADO POR LA ENTIDAD
Repuestos prefectura 3.	$ 51.986.460,82	EN PROCESO DE CARGUE EN SECOP
Repuestos prefectura 4.	$ 67.926.982,13	EN PROCESO DE CARGUE EN SECOP
Repuestos prefectura 5.	$ 37.230.385,60	EN PROCESO DE CARGUE EN SECOP
Repuestos prefectura 6.	$ 32.685.262,84	EN PROCESO DE GENERACIÓN DE FACTURA
Repuestos prefectura 7.	$ 18.900.516,28	EN PROCESO DE GENERACIÓN DE FACTURA
Repuestos prefectura 8.	$ 15.985.183,09	EN PROCESO DE GENERACIÓN DE FACTURA
Repuestos prefectura 9.	$ 12.978.265,52	PREFACTURA EN REVISIÓN POR PARTE DE LA INTERVENTORIA - AREA TÉCNICA
Repuestos prefectura 10.	$ 27.364.637,80	PREFACTURA EN REVISIÓN POR PARTE DE LA INTERVENTORIA - AREA TÉCNICA
TOTAL	**$ 13.800.189.894,31**	

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 6. 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	Pagado
Septiembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.731,50	$ 353.741.481,50	Pendiente de pago
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 octubre de 2025, la ejecución financiera del Contrato N.° 073 de 2025 alcanza un valor ejecutado de $ 35.978.499.684, frente a un valor disponible para ejecución de $ 25.740.492.299 lo que representa un avance del 58% 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

Para el presente período, la interventoría efectuó el seguimiento de las obligaciones descritas a continuación, a través de comunicación enviada por correo electrónico el 23 de octubre de 2025 a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.S.P. Hasta la fecha de elaboración del presente informe, no se ha obtenido respuesta por parte del contratista:

1.1 Detalle de actividades y obligaciones cumplidas por el Contratista.

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 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, se llevó a cabo una mesa de trabajo el día 20 de octubre de 2025 entre la Interventoría y el líder de continuidad, señor Carlos Luna, en representación de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.S.P., con el objetivo de validar el informe mensual correspondiente al mes de septiembre, en el marco del Contrato N.º 073 de 2025, así como analizar y documentar las observaciones presentadas por la Interventoría, con el fin de gestionar las acciones necesarias para su subsanación y garantizar el cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos.

Las observaciones y el contexto de la reunión quedaron consignados en el Acta de Reunión N.º RJMDS-AC-RT-060-25.

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 “PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL” 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.

Este compromiso incluye el cumplimiento de los lineamientos relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el Plan de Gestión Ambiental, suscrito mediante el Acuerdo PSAA14-10160, y el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).

Dicho compromiso se encuentra formalizado en la Carta de Compromiso emitida el 30 de octubre de 2025, firmada por el doctor Pedro Antonio López en su calidad de Representante Legal de la Interventoría.

Con respecto al período comprendido entre el 1.º y el 31 de octubre de 2025, la Interventoría, en concordancia con el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, realizó la construcción y ejecución del Plan de Trabajo para el componente ambiental, correspondiente al Contrato N.º 140 de 2025, ubicado

dentro de la carpeta informe octubre 2025.

Durante el presente periodo, se desarrolló la campaña de ahorro de energía dirigida a todo el personal del contrato 140/2025. Esta iniciativa tuvo como objetivo reducir el impacto ambiental negativo asociado con el uso ineficiente de energía sobre los recursos naturales. La evidencia y soporte de la actividad están disponibles en la carpeta 'Informe octubre 2025'."

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 31 de octubre de 2025, la Interventoría en concordancia con el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, realizó el seguimiento a la normatividad ambiental aplicada en el contrato N°140/2025. Esta información fue documentada en la Matriz Legal Ambiental PC-RJMDS-F11.

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 31 de octubre 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 octubre 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 31 de octubre 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):

- Durante el periodo indicado se ejecutaron todas las actividades establecidas en el plan de trabajo GH-PSOMA-F05, soporte se encuentra en la carpeta informe octubre de 2025.

- Se ejecutaron cuatro (4) pausas activas, focalizadas en los principales segmentos corporales: Estiramiento de piernas, ciática, Cadera en silla, Cervical 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.

- Para el presente periodo, se realizó la entrega de dotación (botas de seguridad, monogafas y tapabocas) a los ingenieros residentes identificados de la siguiente manera: Jorge Mayorquín, ingeniero residente en Cali; Jaime Rojo, ingeniero residente en Bogotá; y al profesional de HSE-Ambiental, Daniel León Becerra, Los soportes se encuentran en la carpeta Informe octubre 2025.

- Para el presente periodo se llevó a cabo la participación del simulacro nacional el cual se llevó a cabo el día 22 de octubre del 2025, los soportes se encuentran en la carpeta informe octubre 2025.

- Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre, la Interventoría llevó a cabo las siguientes campañas de prevención: Campaña de cáncer, Campaña de higiene postural, Cuidado del sistema respiratorio, Enfermedades respiratorias, Taller de cuidado osteomuscular y uso de EPP, dando así un cumplimiento satisfactorio del plan de trabajo SST, los soportes se encuentran en la carpeta informe octubre 2025.

- Durante el presente periodo, se llevó a cabo la actualización de los indicadores establecidos en la Resolución 0312 de 2019, correspondientes a los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

  Los indicadores actualizados fueron: frecuencia de accidentalidad, severidad de accidentalidad y ausentismo laboral.

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 constata el cabal cumplimiento de las obligaciones por parte de la Interventoría, en concordancia con lo estipulado en el Contrato N.º 1402025. Este cumplimiento se evidencia tanto en la carta de compromiso suscrita por el representante legal de la interventoría, como en los soportes documentales correspondientes al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Igualmente, se da cumplimiento total de las actividades establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), cuyo objetivo es minimizar las acciones negativas que podrían poner en riesgo el medio ambiente y evitar impactos adversos sobre los recursos naturales.

3.1.2 RECOMENDACIÓN

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 subsanar las observaciones identificadas durante la recolección de residuos sólidos, las cuales fueron registradas en el Acta de Reunión No RIJMDS-AC-RT-060-25, de fecha 20 de octubre 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 PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL* adjunto al presente informe.

1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

El Contratista ETB presentó la primera versión del informe mensual correspondiente al periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2025, el día 8 de octubre 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 relacionadas con la consistencia, trazabilidad y completitud de la información reportada.

Dentro de las principales observaciones se destacaron las siguientes:

- **Gestión de cambios:** Se identificaron diferencias entre los cambios reportados en el informe (19 registros) y los consolidados en la Sabana de Cambios a corte de agosto, por lo cual se recomendó ajustar la trazabilidad y garantizar la correspondencia entre los reportes mensuales y los consolidados históricos.
- **Nivel de madurez de gestión ITIL:** No se evidenciaron acciones o avances concretos en la evaluación formal del nivel de madurez de las prácticas ITIL ni del Sistema de Valor del Servicio, recomendándose a ETB definir un plan de trabajo con hitos verificables para la entrega de resultados.
- **Aseguramiento de la calidad:** En los ítems correspondientes al aseguramiento de llamadas auditadas y verificación de atención, no se presentó el detalle de resultados ni las acciones correctivas o preventivas asociadas. La Interventoría solicitó complementar esta información y establecer mecanismos de seguimiento a las mejoras.
- **Consolidación documental:** Se observó que algunos anexos requeridos, como la *Matriz de Actividades del Mes* del Anexo 28, no fueron incluidos en la versión entregada.

En general, el informe de septiembre mantiene avances frente al mes anterior en cuanto a la estructuración de contenidos y la integración de evidencias; sin embargo, la Interventoría reiteró la necesidad de fortalecer la coherencia entre los registros operativos y los indicadores de gestión, así como la formalización documental de los procesos de aseguramiento de calidad y 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 octubre de 2025, la Interventoría realizó seguimiento técnico y contractual a las actividades ejecutadas por el Contratista ETB S.A. E.S.P. en el marco de la línea de servicio “Soporte a la Gestión de Servicios de TI”, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico – Numeral 3.6 del Contrato N.º 073 de 2025.

En el periodo se efectuaron cuatro sesiones de trabajo para la Línea de Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI conjuntas entre la Unidad de Transformación Digital e Informática (Entidad), el Contratista ETB y la Interventoría, los días 7, 16, 21 y 28 de octubre de 2025 registradas mediante actas: RJMDS-AC-RT-045-25- Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, RJMDS-AC-RT-059-25 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, RJMDS-AC-RT-06625 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI y RJMDS-AC-RT-081-25 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI respectivamente. Estas reuniones permitieron evidenciar avances en la implementación de las prácticas ITIL, la gestión de eventos y monitoreo, así como en la consolidación de instrumentos de control y mejora continua.

Los aspectos más relevantes revisados en las reuniones de seguimiento se documentan a continuación:

Evaluación del nivel de madurez ITIL y Sistema de Valor del Servicio (SVS):

Mediante correo electrónico enviado el 20 de octubre de 2025, ETB presentó su propuesta metodológica para la evaluación del nivel de madurez de las prácticas ITIL, integrando lineamientos de ITIL 4 e ISO 20000. El plan contempla una duración de seis semanas, con ejecución a cargo de un consultor externo certificado.

La Interventoría revisó la propuesta y en la mesa de seguimiento del 28 de octubre de 2025, registrada mediante acta RJMDS-AC-RT-081-25 presentó la matriz de observaciones elaborada sobre el documento remitido por ETB, identificando entre otras las siguientes observaciones:

- No se relacionaron algunas obligaciones establecidas en el Anexo 1 – Anexo Técnico, numeral 3.6.1.
- No se menciona la metodología específica para medir la evaluación del Sistema de Valor del Servicio (SVS) de la Entidad, exigida en el Anexo 1 (niveles de madurez 2, 3 y 4). Se debe incluir esta referencia de manera explícita para asegurar la cobertura completa de la obligación.

- Falta incluir los objetivos específicos relacionados con la entrega del "informe certificado del nivel de madurez", que debe incluir criterios, evidencias, brechas y plan de acción. Se solicitó agregarlo para cumplir con lo requerido contractualmente.
- Dentro del alcance, no se define la relación directa entre las prácticas evaluadas y el nivel de madurez del SVS, como exige el Anexo 1.
- Se solicitó complementar el documento incorporando las obligaciones relacionadas con la elaboración del plan de acción concertado con la Entidad para la mejora continua.
- Se recomendó detallar las herramientas de evaluación que se emplearán, precisando si ETB dispondrá de una plataforma propia o de un software especializado para uso del consultor, conforme a lo indicado en la nota de pie de página del documento.

La Entidad resaltó la importancia de que la evaluación sea ejecutada por un evaluador independiente y acreditado por AXELOS, a fin de garantizar objetividad, transparencia y trazabilidad para auditorías posteriores. Recomendó que los informes incluyan el detalle de las prácticas evaluadas, los cuestionarios aplicados y los resultados obtenidos, asegurando la disponibilidad de información verificable para procesos de auditoría. Asimismo, se reiteró que la evaluación debe desarrollarse con un enfoque integral sobre el Sistema de Valor del Servicio (SVS), y no limitada a componentes individuales, manteniendo en todo momento la independencia y objetividad del consultor designado.

La Interventoría compartirá formalmente mediante comunicado las observaciones presentadas para que sean subsanadas por la ETB y se presente nueva versión del documento ajustada.

Seguimiento configuración de alertas en la herramienta NOC (E-Monitor)

La Interventoría en la reunión realizada el 27 de octubre de 2025 por parte del servicio NOC, realizó apoyo y seguimiento a la validación las alertas de tipo *Critical y Warning* configuradas en la herramienta E-Monitor para los servicios de Networking, WAN, LAN, System y Aplicaciones/URL, de acuerdo con la matriz de eventos remitida por ETB el 7 de octubre de 2025.

Durante la sesión, la Interventoría verificó la configuración en conjunto con el administrador del NOC, identificando oportunidades de ajuste en los valores establecidos. Se recomendó revisar el umbral de degradación de 700 ms, considerado excesivo frente a las buenas prácticas de desempeño de red, y mantener el valor crítico de CPU en 95 % con el fin de reducir la generación de falsos positivos en los eventos monitoreados API.

Adicionalmente, se acordó evaluar la implementación de alertas automáticas por tiempos de respuesta superiores a 120 segundos en las aplicaciones o URLs críticas, configuraciones que actualmente se encuentran en revisión por parte del equipo NOC y de los líderes de aplicaciones de la Entidad.

De igual manera, la Interventoría acompañó el inicio de las reuniones de integración entre los equipos de NOC, Administración de la herramienta IVANTI y Redes, con el propósito de avanzar en la implementación de una API que permita la integración entre las herramientas E-Monitor y JudIT, orientada a la generación automática de incidentes proactivos.

Las sesiones iniciales se llevaron a cabo los días 30 y 31 de octubre de 2025, durante las cuales se definieron los requisitos técnicos y parámetros de conectividad necesarios para establecer la comunicación entre el ambiente de pruebas de IVANTI y los equipos de monitoreo del NOC, marcando el punto de partida para las pruebas de interoperabilidad y validación funcional de la integración.

La Interventoría realizará seguimiento al cierre de los ajustes y a la validación técnica de los umbrales, con el objetivo de asegurar la correcta correlación de eventos, la detección oportuna de incidentes y la integración efectiva con la herramienta IVANTI.

Seguimiento actualización Guía Operativa de Comunicaciones Digitales (Versión 9):

La Interventoría confirmó la recepción de la Guía Operativa de Comunicaciones Digitales versión 9 y verificó que todas las observaciones realizadas el 10 de octubre fueron atendidas. Se aprobó el documento y se recomendó dar cumplimiento a los procesos y tiempos establecidos en la guía.

De igual manera, la Interventoría revisó y aprobó los textos para las parrillas de contenido de noviembre y diciembre de 2025, notificación enviada por correo electrónico el 22 de octubre de 2025. Los materiales fueron contrastados con los contenidos previamente aprobados (octubre 2025) y se verificó que conservan el estándar de calidad y coherencia con los lineamientos definidos por la Entidad y establecidos en la Guía Operativa de Comunicaciones.

Matriz de Obligaciones Contractuales

La Interventoría presentó la versión inicial de la Matriz de Obligaciones Contractuales, en la cual se identificaron 254 obligaciones correspondientes a la línea de servicio Gestión de Servicios de TI, en cumplimiento a lo establecido en el numeral 3.6 del Anexo 1 – Anexo Técnico del Contrato No. 073 de 2025.

El documento consolida la información de cada obligación incluyendo el literal contractual, descripción detallada, etapa de cumplimiento, periodicidad, criterio de aceptación y estado actual, con el objetivo de fortalecer el control y la trazabilidad de las actividades ejecutadas por el Contratista.

Durante la sesión, la Interventoría propuso iniciar un proceso de revisión conjunta entre la Entidad, ETB y la Interventoría para definir y estandarizar los entregables y criterios de aceptación asociados a cada obligación, permitiendo una verificación homogénea y sustentada de los avances reportados en los informes mensuales. Por su parte, ETB

reconoció la utilidad de la matriz como una herramienta de gestión para verificar el cumplimiento de compromisos, identificar dependencias entre líneas de servicio y facilitar el cierre técnico y administrativo del contrato. Se acordó incorporar una columna adicional con el responsable asignado por cada obligación y realizar sesiones específicas por la línea de servicio para su validación conjunta, garantizando la consistencia documental y la trazabilidad de evidencias en las siguientes entregas del informe mensual.

3. SEGUIMIENTO A LAS HERRAMIENTAS

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

3.1.2. Asignación de Accesos

Durante octubre de 2025, junto con el administrador de Ivanti se valida 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)

3.1.3. Actividades Relevantes del Mes:

Las actividades de seguimiento se soportan con las actas de trabajo RJMDS-AC-RT-044-25 -Seguimiento a Herramienta JudIT, RJMDS-AC-RT-045-25 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, RJMDS-AC-RT-073-25 seguimiento Judit octubre, RJMDS-AC-RT-081-25 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, realizadas durante el mes de octubre.

3.1.3.1. Actualización de Versión de JudIT a (2024.3)

Durante el mes de octubre se realizaron actividades previas para la instalación de la actualización y se cumplieron los siguientes

- Instalación de la base de datos customizada (antigua infraestructura, con BD administrada) y obtener el soporte de Ivanti, y se presentaron caídas de la herramienta entre 4sg y 60sg aproximadamente y con el soporte del proveedor se solucionó.
- Replicar las máquinas actuales de producción en ambiente prueba (procesamiento, web, y base de datos nueva).
- Con el acompañamiento de Ivanti se ha intentado instalar las versiones y se presentó el error de Token, Se está pendiente de la solución para continuar con el proceso de actualización en el ambiente de prueba.

Una vez se solucione se avanzará a:

- Posteriormente en conjunto del administrador de JudIT e INDRA configurar las máquinas de producción actualización en producción.
- Crear el cambio y presentarlo al comité para aprobación.

Paso para seguir

- Se espera la respuesta de Ivanti de la solución del error presentado para realizar la actualización

3.1.3.2. Eliminación Correo #3

En la última semana de octubre de 2025 se pasó a producción y así 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.

Al cierre de este informe se está en la validación de la mejora aplicada en la reducción de correos/día por parte de mesa de servicio central.

3.1.3.3. Integración con Herramientas de Monitoreo del NOC. (gestión de incidentes y eventos).

Se llevaron a cabo reuniones durante el mes de octubre entre la ETB y la Interventoría para evaluar la integración de JudIT con las herramientas de monitoreo del NOC (e-management, e-monitor, e-solución). La Interventoría realiza seguimiento junto con los equipos NOC y de infraestructura para asegurar cumplimiento técnico y trazabilidad de eventos para optimizar la detección temprana de incidentes.

Se revisó el tema de la integración entre las herramientas de monitoreo (NOC) e IVANTI, donde:

- Actualmente, los incidentes son generados manualmente por el equipo NOC.
- Se propuso implementar una API para creación automática de incidentes críticos.
- La API fue aprobada por la Entidad (Rama Judicial), mediante correo electrónico del 24 de octubre de 2025.

Preocupaciones técnicas indicadas por la Entidad:

- Verificación de seguridad y licenciamiento del uso de la API. Propuesta por el Contratista ETB desde el mes de julio.
- Validación de la parametrización y correlación de eventos para evitar generación masiva de tickets.
- Definición de umbrales por elemento monitoreado (CPU, memoria, disco, red, etc.).

En reunión técnica con la asistencia de la ENTIDAD, La Interventoría y ETB los encargados de la gestión del NOC, los ingenieros de Infraestructura y el administrador de la Herramienta JudIT (IVANTI), se acordó lo siguiente:

- Publicar internamente el ambiente prueba de JudIT, para que la API se conecte y realice las pruebas necesarias para la puesta a punto, antes de pasarlas a producción.
- Conexión de los dos ambientes de prueba de JudIT y la herramienta del NOC. A través de permisos, perfiles, validación de credenciales, VPN. etc., que garanticen el acceso seguro de los dos ambientes.
- Ejemplo de reglas de negocio establecidas en JudIT, para la creación de eventos.

IMAGEN 5A 1 PLANTILLA CREACIÓN DE EVENTOS EN JUDIT



FUENTE: HERRAMIENTA JUDIT

- La Entidad adelantará las autorizaciones requeridas para la aprobación.

3.1.3.4. Seguimiento al Plan de Mejoramiento

La Entidad manifestó observaciones sobre el cumplimiento y evidencia del Plan de Mejoramiento:

- Algunos avances reportados carecen de evidencias o trazabilidad verificable.
- Se requiere que cada actividad tenga cronograma, responsable, avance y soporte documental.
- Se revisó el caso del hallazgo 6, relacionado con el plan de choque para la verificación y actualización de la información registrada en la CMDB de todos los dispositivos. La Entidad precisó que el plan debe incluir de manera estructurada las actividades, responsables y fechas de cumplimiento. En el documento presentado, se evidenció que únicamente se consignaron algunas actividades en ejecución, con un avance reportado del 70%, pero no se anexaron las evidencias que soporten dicho progreso.

La Interventoría revisa el archivo "*PLAN DE MEJORAMIENTO MESA DE SERVICIOS CENTRAL (7102025))"* remitido por ETB, donde se registra las actividades encaminadas a subsanar los hallazgos encontrados por la auditoría y que están signadas en actividades al administrador de la herramienta ITS. No implica que es el único responsable.

Hallazgo 1. Mesas de Servicio Especializadas NO integradas a la Mesa de Servicios.

"A*cción de mejora propuesta por ETB Implementar el nuevo modelo operativo en el marco del contrato 073-2025 con las líneas de servicio y componentes que identifique una trazabilidad completa, escalamiento entre niveles de atención, control del cumplimiento de ANS y visibilidad de todos los requerimientos"*

Se Cumplieron los pasos de:

- Instalación de la base de datos customizada (antigua infraestructura, con BD administrado) y obtener el soporte de Ivanti, y se presentaron caídas de la herramienta entre 4sg y 60sg aproximadamente y con el soporte del proveedor se solucionó.
- Replicar las máquinas actuales de producción en ambiente prueba (procesamiento, web, y base de datos nueva).
- Con el acompañamiento de Ivanti se ha intentado instalar las versiones y se presentó el error de Token, Se está pendiente de la solución para continuar con el proceso de actualización en el ambiente de prueba.

· Una vez se solucione se avanzará a:

- Posteriormente en conjunto del administrador de JudIT e INDRA configurar las máquinas de producción actualización en producción.
- Crear el cambio y presentarlo al comité para aprobación.

· Paso para seguir

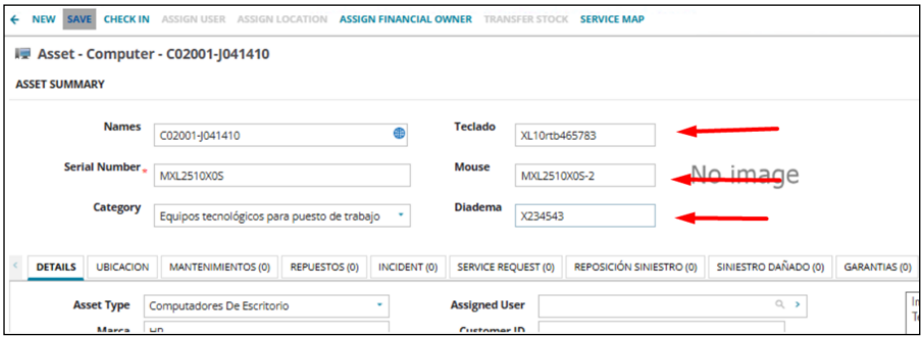
· Se espera la respuesta de Ivanti para realizar la actualización.

Hallazgo 6. Debilidades en la gestión y actualización de la CMDB (Base de Datos de Configuración.

"Acción de mejora propuesta por ETB 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."

La CMDB que esta almacenada en JudIT, contiene en la actualidad de 248.938 ítems de configuración, con el objetivo de disminuir la cantidad de registros agrupando por la categoría de Computadores de escritorio 100.912 los periféricos que, asignados, Teclado, mouse, Diadema y bases refrigerantes.

IMAGEN 5A 2 PROPUESTA MEJORAMIENTO CMBD EN JUDIT



FUENTE: HERRAMIENTA JUDIT

Ventajas de la agrupación de los perifericos a cada PC.

- Disminución de registros en la CMDB, que facilitaria el manejo de la misma.
- Se mantioene la trazabilidad de los perifericoa (bajas, Repuestos).
- Con la Asociación de los dispositivos a los pc de escritorio se soluciona la falta de seriales de estos dispositivos dado que se les asociaria el mismo del pc para no dejar en blanco estos campos que en la actualidad estan vacios.
- Se puede replicar este agrupamiento con los equipos de audio y video.

Actividades realizadas:

- El 22 de septiembre se realizó actualización masiva a 11.281 activos de la Entidad, bajo el levantamiento de información realizado por los TC de cada seccional, allí se incluyó la actualización de equipos atendidos bajo casos IMAC, y las instalaciones realizadas por los lideres seccionales con proveedores externos como apoyo a la encargada directa de la CMDB.
- En JudIT, se creó el formulario-campos propuestos en producción se está realizando limpieza de la data para subirla en producción no hay riesgo de afectación.
- Y desde el administrador de Ivanti se tiene pendiente el paso a producción de Propuesta Plan de Mejora y Optimización CMDB.
- Se ha realizado campañas de socialización de buenas prácticas de actualización.
- Se están realizando reuniones de refuerzo con los técnicos coordinadores para que asocien los casos a los dispositivos, especialmente con los IMAC de pocos elementos en diligenciar los campos que están en blanco sin información de la CMDB.

Hallazgo 5. Debilidades en la Gestión de Equipos de Continuidad.

Hallazgo 11. Inexistencia de validación del ANS-M1: Velocidad de Respuesta Telefónica Mesa Especializada de Correo Electrónico

"Acción de mejora propuesta por ETB Gestionar la integración de los casos del servicio de soporte de correo electrónico y Portal Web en la herramienta de gestión Ivanti, con el fin de contar con la oportunidad de poder hacer seguimiento al cumplimiento de ANS."

Hallazgo 12. Falta de justificación técnica para el cierre de casos asociados a solicitudes de repuestos

"Acción de mejora propuesta por ETB A partir de las actas y/o decisiones originadas en el comité de repuestos realizar la retroalimentación correspondiente en los casos de las solicitudes de repuestos con el fin de documentar las decisiones tomadas con base en las prioridades definidas para la garantizar la continuidad del servicio"

Hallazgo 13. Solicitudes de repuestos no incluidos dentro del catálogo, sin soportes de cotización.

"Acción de mejora propuesta por ETB Fortalecer el proceso de verificación y validación de cotizaciones para el ingreso de nuevos elementos en el catálogo de repuestos de manera que sean entregadas en oportunidad al área de control que lo requiera y mantener un repositorio donde se integren y reporten de manera mensual."

Oportunidad de mejora 3. *Demoras entre la solicitud y la aprobación de repuestos*

"Acción de mejora propuesta por ETB Mejorar el registro, control, seguimiento y la documentación asociada a las solicitudes de repuestos asegurando cada paso en el proceso de autorización, entrega, instalación y facturación de repuestos.

Desde JudIT, se estará dispuesto a colaborar de ser necesario, se está a la espera de la reunión programada por la Entidad para la aclaración de estos hallazgos

Oportunidad de mejora 1*. Fortalecimiento de la trazabilidad entre los eventos detectados por el NOC y el Sistema Institucional JudIT*.

Se desarrollo en el numeral 3.1.2.3 de este anexo.

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

- **MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

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

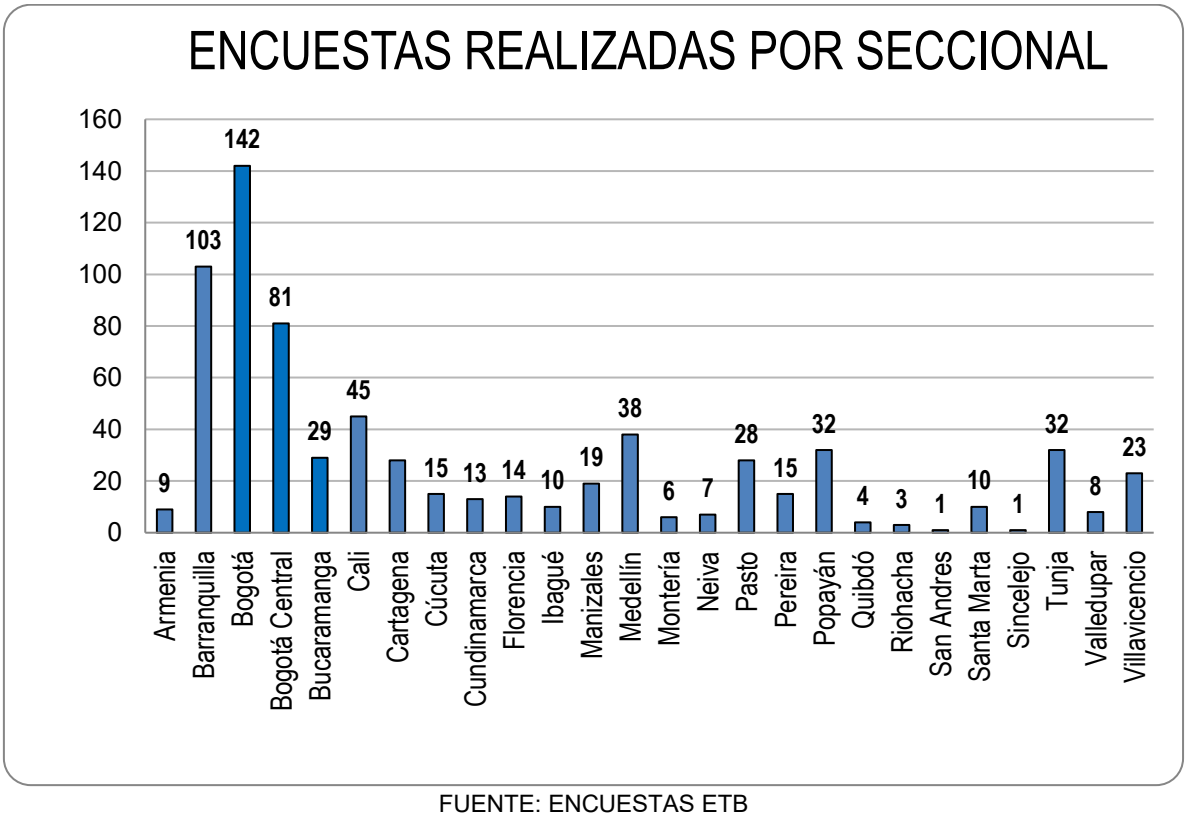
- Configuración para que cada vez que se atienda o cierre un ticket de manera automática se le remite al usuario una encuesta, independiente del canal por donde se reciba el requerimiento.
- Mediante el aplicativo Wolkvox se habilitó para que automáticamente el usuario pueda acceder a la encuesta.
- 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 716 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 31% (Bogotá y Bogotá central), seguido por Barranquilla con un 14%.

Ahora bien, de las 716 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?	690	26	716
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 octubre 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	588	90	10	8	20	716
Porcentaje	**82%**	**13%**	**1%**	**1%**	**3%**	

FUENTE: ENCUESTAS ETB

De lo anterior, se evidencia que el 95% de los usuarios que recibieron un servicio del Contratista, se encuentran entre Muy Satisfecho y Satisfecho. Respecto al 5% que se encuentran entre Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho, para el periodo del mes de octubre 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?	620	80	16	716
Porcentaje	**87%**	**11%**	**2%**	

FUENTE: ENCUESTAS ETB

De lo anterior, se evidencia que el 98% de los usuarios que se comunicaron con la Mesa de Servicio contestaron que los canales son Muy Efectivos y Aceptable. Respecto al 2% 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 40.584 por lo que al calcular el 20%, la cantidad de encuestas que se deberían realizar para el periodo serían mínimo 8.117, 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 auditorías por cada medio, a continuación, el resultado obtenido:

- **Auditorias Línea Telefónica**

La Interventoría identificó que el Contratista realizó 741 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)	656	45	7	4	29	4.7
Rapidez gestión (1-5)	595	62	12	4	24	4.7
Satisfacción (1-5)	609	44	7	4	15	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 continuó con 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:

Mediante correo electrónico del 27 de octubre de 2025 con asunto “Presentación Firmas Consultoras - Ejecución Encuesta Valoración del Nivel de Satisfacción”, el Contratista presentó para revisión de la Interventoría, por lo tanto, al corte del presente informe, la Interventoría se encuentra en proceso de revisión de la documentación presentada por cada empresa propuesta.

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

Durante el periodo se registraron un total de 118 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

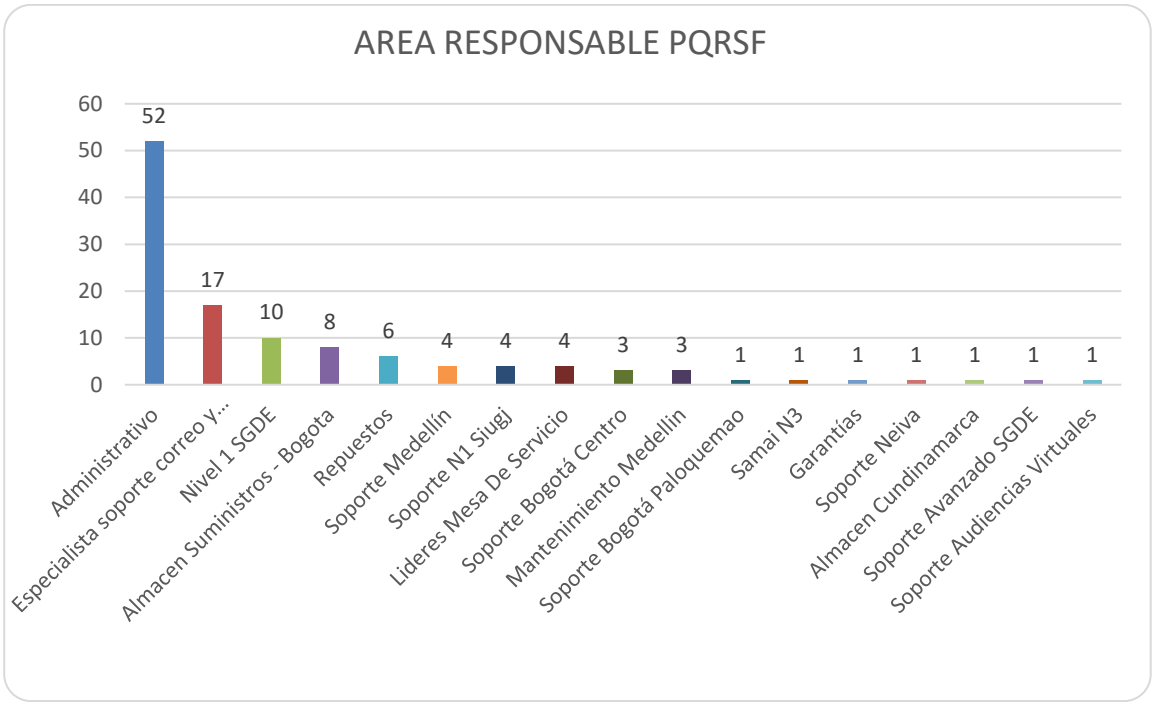
TIPO PQRS	ABIERTAS	CERRADAS	% CIERRE
PETICION	0	81	100%
QUEJA	0	17	100%
RECLAMO	0	4	100%
FELICITACION	0	16	100%
Total	**0**	**118**	**100%**

FUENTE: DATA PQRSF

De la información anterior, se evidencia que el Contratista ha gestionado y cerrado el 100% de las PQRSF registradas por los usuarios.

Respecto a la tipificación y responsable de atender las PQRSF recibidas, se evidenció que el 44% 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 14% 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, se encuentra en curso la realización de un modificatorio y se avaló que hasta que no se finalice dicho proceso, no se realizará el cálculo del ANS.

- **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:

- ❖ Durante el periodo se inició el proceso de realización de las auditorías a los siguientes canales:

  - Canal telefónico
  - WhatsAppCorreo electrónico

- 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:

  - ❖ Cerrado. Se realiza seguimiento y se documenta a cada una de las PQRSF que se reciben.

PQRSF Portal Administrativo. Mediante correo electrónico del 30 de octubre de 2025, la Entidad aprobó las siguientes propuestas para evitar que se sigan presentando PQRSF desde el Portal Administrativo que no son del alcance de la Mesa de Servicio:

1. Restringir del Módulo de PQRSF de JudIT la opción que tienen los usuarios de crear una PQRSF sin necesidad de relacionar un ticket (caso) previamente generado asociado a soporte tecnológico. ya sea Incidente o Requerimiento. Esto lo hacen seleccionando la casilla “No Tengo Caso JudIT”. De esta forma se reduciría el ingreso de PQRSF de Portal administrativo ya que el usuario estaría condicionado a relacionar un ticket (caso) para poder crear la PQRSF.
   Esta opción solo la tendría habilitada el Líder de Calidad y PQRSF para registrar los PQRSF relacionados con la Mesa de Soporte Correo, ya que estos son los que no tienen un ticket (caso) de JudIT.
2. Crear banners informativos en la herramienta de JudIT, los cuales puedan visualizar los usuarios antes de generar la PQRS, estos con el fin de orientar al usuario a generar sus PQRS por el módulo correspondiente al Portal Administrativo. Para este este punto se creó un mensaje el cual está relacionado en al acta adjunta de la reunión.
3. A los casos que aun con las restricciones mencionadas anteriormente, sigan ingresando como PQRS, se les seguirá dando cierre brindando el guion el cual les indica el canal correspondiente para elevar su trámite o solicitud de Portal Administrativo y el cual también hace claridad que el alcance de la mea de Servicios es solo para casos referentes a Soporte Tecnológico. Este guion también está relacionado en al acta adjunta de la reunión.

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.

7.1 CONCLUSIONES

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

- ETB entregó la propuesta metodológica para la evaluación del nivel de madurez de las prácticas ITIL; sin embargo, tras la revisión efectuada por la Interventoría y la Entidad, se determinó que el documento requiere ajustes y complementos para dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 1 – Anexo Técnico. En particular, se deberá incluir la metodología para la evaluación del Sistema de Valor del Servicio (SVS), los objetivos y entregables del informe certificado de madurez, y el plan de acción concertado con la Entidad.
- Durante el seguimiento realizado por la Interventoría al servicio NOC, se validaron las alertas configuradas en la herramienta E-Monitor y se identificaron ajustes pendientes en los umbrales de monitoreo, particularmente en los valores de latencia y tiempos de respuesta. Asimismo, se dio inicio al proceso de integración entre E-Monitor, JudIT e IVANTI, estableciendo los requisitos técnicos y de conectividad para la generación automática de incidentes. La Interventoría continuará el seguimiento a la implementación de los ajustes y pruebas de integración, con el fin de garantizar la correcta correlación de eventos y la detección proactiva de incidentes.
- La Guía Operativa de Comunicaciones Digitales versión 9 fue revisada y aprobada por la Interventoría, tras verificarse que las observaciones emitidas el 10 de octubre fueron atendidas en su totalidad.

SEGUIMIENTO A LAS HERRAMIENTAS

- La actualización de versión sigue siendo prioritaria y se está pendiente de la respuesta e indicaciones del proveedor Ivanti para su instalación.

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

- Es importante el mejoramiento continuo de CMDB y la actualización de los nuevos dispositivos de forma completa evitando dejar campos en blanco.

PQRSF y CALIDAD

- Se evidenció que el Contratista atendió el 100% 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, se encuentra en proceso la creación de una infografía para ser enviada a los usuarios.
- 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, se aprobó la implementación de 3 propuestas para evitar dicha situación.
- El Contratista presentó la documentación de las 3 empresas propuestas para la realización de la Encuesta Anual.

7.2 RECOMENDACIÓN

CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (ETB)

- Realizar los ajustes y complementos requeridos en la propuesta metodológica, incorporando de manera explícita la metodología para la evaluación del Sistema de Valor del Servicio (SVS), los objetivos y entregables del informe certificado de madurez, y el plan de acción concertado con la Entidad.
- Implementar acciones adicionales que permitan incentivar a los usuarios para que respondan las encuestas mensuales.
- Mantener las actividades implementadas en el plan de acción que permitió realizar la auditoría al 3% de las atenciones realizadas por los diferentes medios.
- Revisar y modificar el anexo de ANS, específicamente en el número 14.

7.3 ACCIONES DE MEJORA

- ETB deberá incorporar en la próxima versión de la propuesta metodológica la metodología detallada para la evaluación del Sistema de Valor del Servicio (SVS), los objetivos, criterios y entregables del informe certificado de madurez, y el plan de acción concertado con la Entidad, conforme a lo establecido en el Anexo 1 – Anexo Técnico.
- ETB deberá continuar con las sesiones técnicas de integración para avanzar en la implementación y pruebas de la API entre las herramientas E-Monitor y JudIT, garantizando la generación automática de incidentes proactivos y la correlación efectiva de eventos en los sistemas de monitoreo y gestión de servicios.

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 PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL* adjunto al presente informe.

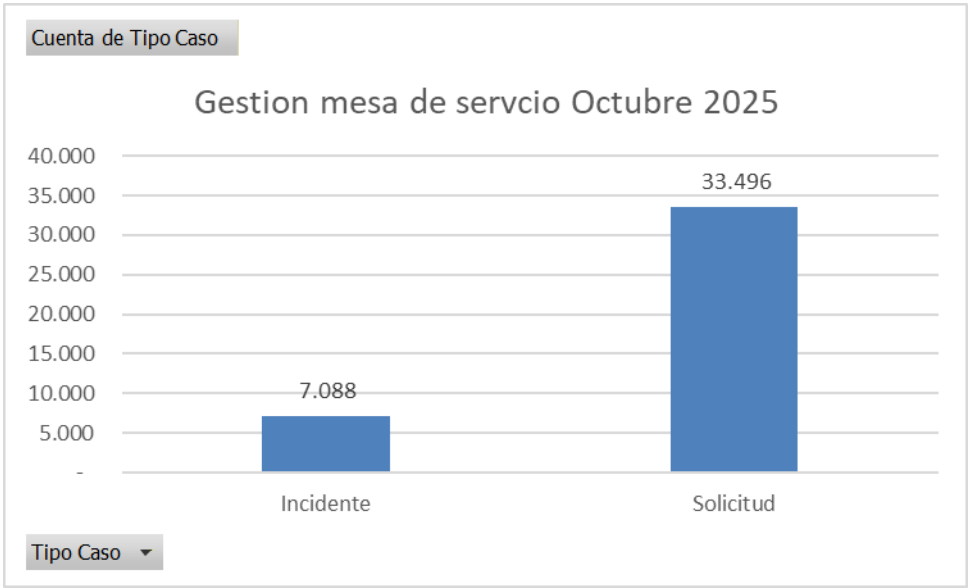
1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

El Contratista presentó la primera versión del informe mensual correspondiente al periodo del 1 al 30 de septiembre de 2025, el día 8 de octubre de 2025. La Interventoría realizó la revisión técnica y de cumplimiento de los contenidos exigidos, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico, Numeral 3.1 “Mesa de Servicios” del Contrato No. 073 de 2025, sin identificar observaciones o inconsistencias.

1.3 MESA DE SERVICIOS

En el mes de octubre de 2025, la Interventoría realizó el seguimiento mediante el monitoreo en la herramienta de la gestión (JudIT) de las acciones realizadas por el Contratista para solucionar 40.584 incidentes y solicitudes discriminadas como se muestra a continuación:

GRAFICA 1 GESTIÓN MESA DE SERVICIO OCTUBRE 2025.



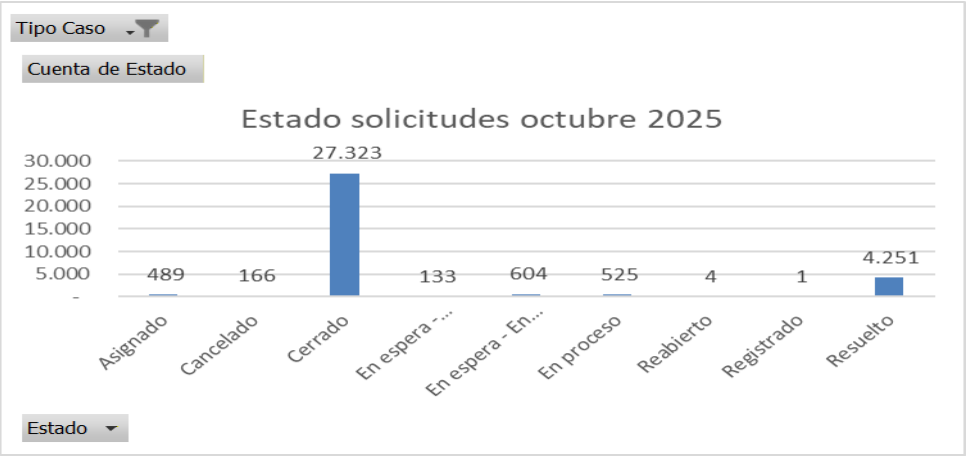
A continuación, se muestra el estado de los incidentes a corte del 31 de octubre de 2025:

GRAFICA 2.ESTADO INCIDENTES OCTUBRE 2025.



A continuación, se muestra el estado de las solicitudes a corte del 31 de octubre de 2025:

GRAFICA 3 ESTADO SOLICITUDES OCTUBRE 2025.



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

Tabla 1: CATEGORIZACIÓN INCIDENTES OCTUBRE 2025.

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Acceso wifi	644	9,09%
Antivirus	16	0,23%
Carpetas Compartidas	101	1,42%
Configuración Perfil Usuario	459	6,48%
Consulta de Procesos Cliente Servidor	2	0,03%
CPNU Consulta de Procesos Nacional Unificada	33	0,47%
Equipos de escritorio	1.348	19,02%
Falla Configuración VPN	338	4,77%
Firma Electrónica	5	0,07%
Impresora	462	6,52%
Intranet	7	0,10%
IVANTI	40	0,56%
Liquidador de Sentencias Civil	7	0,10%
Office 365	401	5,66%
Otras Aplicaciones	540	7,62%
Parque Automotor	6	0,08%
Portal de Agendamiento	1	0,01%
Portátiles	29	0,41%
Redes	226	3,19%
Salas de Audiencia	283	3,99%
Samai	200	2,82%
Sarj	2	0,03%
Scanner	131	1,85%
Servidores	4	0,06%
Siglo XXI	243	3,43%
Sigobius	13	0,18%
SIRNA	7	0,10%
Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE)	1.417	19,99%
SIUGJ Sistema de Gestión Procesal Laboral	107	1,51%
Telefonía	12	0,17%
UPS	4	0,06%
TOTAL		7.088

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

TABLA 2: CATEGORIZACIÓN SOLICITUDES OCTUBRE 2025.

CATEGORIA	CANTIDAD	%
Acceso Wifi	410	1,22%
Acciones virtuales	23	0,07%
Acompañamientos Entidad	158	0,47%
Actos Administrativos	26	0,08%
Aire acondicionado	28	0,08%
Antivirus	15	0,04%
Apoyo Judicial	322	0,96%
Asesoría Técnica	1	0,00%
Avance Cesantías	150	0,45%
Bienestar – Seguridad y Salud en el Trabajo	119	0,36%
Cadenas de Conexión	5	0,01%
Certificaciones y Otras Solicitudes	1.129	3,37%
Ciberseguridad	48	0,14%
CICERO	1	0,00%
Configuración Perfil Usuario	659	1,97%
Configuración VPN	268	0,80%
Consulta de Procesos Cliente Servidor	26	0,08%
CPNU Consulta de Procesos Nacional Unificada	47	0,14%
Cuenta Judicial	16	0,05%
Cumplisent	5	0,01%
Demanda en Linea	770	2,30%
Documentación Sobre Datacenter	1	0,00%
Efinomina	556	1,66%
Equipos de escritorio	3.537	10,56%
Eventos	5	0,01%
Firma Electrónica	398	1,19%
Gestor Documental	21	0,06%
IMAC	3	0,01%
Implementación y Soporte Plataformas Tecnológicas	11	0,03%
Impresora	1.077	3,22%
Ing Seccionales	1	0,00%
Intranet	3	0,01%

Inventarios	168	0,50%
IVANTI	105	0,31%
Jurisprudencia Corte Suprema	1	0,00%
Justicia Restaurativa	2	0,01%
Justicia XXl Web	3.918	11,70%
Liquidador de Sentencias Civil	46	0,14%
Mantenimiento	627	1,87%
Monitoreo	2	0,01%
Multieventos	26	0,08%
Novedades de Nómina	3.088	9,22%
Office 365	677	2,02%
Otras Aplicaciones	415	1,24%
Permisos	86	0,26%
Plataforma Teams	79	0,24%
Portal Audiencias	863	2,58%
PORTAL COACTIVO	31	0,09%
Portal de Agendamiento	5.390	16,09%
Portal de Pruebas - Publicaciones Procesales	2	0,01%
Portal de Pruebas Rama Judicial	3	0,01%
Portal Grabaciones	1.376	4,11%
Portal Histórico	4	0,01%
Portal WEB Rama Judicial	48	0,14%
Portatiles	58	0,17%
Protección de datos	86	0,26%
Publicaciones Procesales	31	0,09%
Redes	304	0,91%
Registros DNS y GPO	5	0,01%
SAIDOJ	23	0,07%
Salas de Audiencia	951	2,84%
Samai	106	0,32%
Saphiro	11	0,03%
SARJ	11	0,03%
Scanner	403	1,20%
Servicio de av-v-s	898	2,68%
Servicio PDF	1	0,00%
Servicios Generales	93	0,28%
Servidores	36	0,11%
SGDRJ	4	0,01%

SIA POAS	5	0,01%
SICOF	1	0,00%
Siglo XXI	283	0,84%
Sigobius	32	0,10%
SIRNA	65	0,19%
Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE)	1.085	3,24%
SIUGJ Sistema de Gestión Procesal Laboral	362	1,08%
SOPHIA	4	0,01%
SSI	21	0,06%
Suministros de Oficina	456	1,36%
Telefonía	39	0,12%
Tesauro	4	0,01%
Tutela en Linea	1.127	3,36%
UPS	114	0,34%
Usuarios	49	0,15%
Virtualización	15	0,04%
VPN	17	0,05%
TOTAL		33.496

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 antes mostrados se ejecutaron 3.571 mantenimientos correctivos los cuales equivalen a un 9% de los casos reportados.

1.5 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

A corte del presente Informe, la Interventoría se encuentra realizando la verificación de la información relacionada con los acuerdos de niveles de servicio correspondiente al mes de octubre de 2025.

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 asistió a reunión de seguimiento el día 31 de octubre de 2025 documentada mediante acta RJMDS-AC-RT-086_Reunión de seguimiento Mesa de Servicio y mantenimientos, donde se realizó el seguimiento a los incidentes y solicitudes gestionados en el mes tanto para la mesa centralizada como para la mesa de soporte de office 365.

La Interventoría, mediante el comunicado RJMDS-CEL-ETB-071-25 radicado el 23 de octubre de 2025, y su alcance a través del comunicado RJMDS-CEL-ETB-088-25 del 31 de octubre de 2025, emitió concepto sobre la volumetría presentada por el Contratista mediante correo electrónico del 15 de octubre de 2025.

En consecuencia, la Interventoría recomendó la aprobación de los siguientes dos (02) recursos:

- Seccional Cundinamarca: 1 técnico fijo para soporte regional.
- Seccional Popayán: 1 técnico de soporte en sitio.

La Interventoría realizó el acompañamiento a las siguientes mesas de trabajo duran el mes de octubre de 2025:

TABLA 3: ACOMPAÑAMIENTO REALIZADOS POR LA INTERVENTORÍA OCTUBRE 2025.

MESA DE TRABAJO	FECHA
AgilEX| Despliegue Bogotá	8/10/2025
AgilEX| Despliegue Manizales	8/10/2025
AgilEX| Despliegue Cali	8/10/2025
AgilEX| Despliegue Barranquilla	9/10/2025
Reunión de trabajo línea de servicio SGDI	9/10/2025
PLAN MEJORAMIENTO HALLAZGOS MESA DE SERVICIOS	9/10/2025
AgilEX | Capacitación técnicos Manizales, Cali y Mesa de Servicios	9/10/2025
Volumetrías	20/10/2025
Presentación mensual septiembre - CTO 073 DE 2025	21/10/2025
Revisar Resultados de Volumetría	24/10/2025
Revisión Modificatorio	30/10/2025
Reunión temas varios	31/10/2025
Capacitación equipo mesa de servicio - Solución Vigilancia Judicial	31/10/2025

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 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 su cumplimiento de parte del Contratista.

En el mes de octubre de 2025, la Mesa de Servicio gestionó en total 40.584 casos de los cuales el 83% corresponden a solicitudes, y el 17% a incidentes.

El 19.99% de los incidentes corresponden al Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE), seguido por equipos de escritorio con un 19.02% y acceso wifi con un 9.09%.

El 16.09% de las solicitudes corresponden a portal de agendamiento, seguido por Justicia XXI Web con un 11.70%, equipos de escritorio con un 10.56% y novedades de nómina con un 9.22%.

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 que abarca el presente informe, se presentaron tres (3) hallazgos por parte de Control Interno, los cuales requieren la implementación de acciones de mejora por parte del servicio. A continuación, se detallan:

TABLA 4: ACCIONES DE MEJORA PRESENTADAS POR EL CONTRATISTA

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 anteriormente mencionadas.

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 *PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL* adjunto al presente informe.

1.2 Análisis del Informes mensual del Contratista

Durante el mes de octubre se realizan las observaciones correspondientes al informe mensual del Contratista generando las siguientes observaciones:

2.5.2 Servicios por demanda para audiencias virtuales	146	5.2 servicios conciliados	Pendiente actualizar los datos de conciliación con los que queden definitivos
2.5.2.1 valores conciliados	146	tabla 50 valores eventos servicios por demanda	Pendiente actualizar los datos de conciliación con los que queden definitivos
2.5.2.2 Elementos totales y conciliados	147	Tabla 51. valores totales conciliados servicios por demanda	Pendiente actualizar los datos de conciliación con los que queden definitivos
2.5.3 Amplificadores a las líneas de servicios contratadas	147	cargue de información de amplificadores	Pendiente actualizar los datos de conciliación con los que queden definitivos
2.5.4 Servicios Complementarios de Arrendamiento	149	tabla 53. elementos en arrendamiento	No se evidencia televisores, tener en cuenta elementos que se solicitar migrar del contrato anterior a este con la oferta que presento ETB. aunque no está aún aprobado.
2.2.1.3 Gestión de agente especialista audiencias virtuales	54	2.2.1.3 gestión especialistas audiencias virtuales	Validar mes presentado indica ser del mes de "AGOSTO"
2.2.1.4.1. Capacitación virtual personalizada	63	tabla 12 consolidado capacitaciones virtuales personalizadas	Se solicita anexo con evidencia de asistencia de las capacitaciones mencionadas
2.2.1.5. Gestión de servicios Streaming	NA	NA	NA

2.2.1.6.2 Casos escalados a Microsoft	72	Tabla 18. Escalamientos Microsoft septiembre	Presentar fechas de casos abiertos, estado de los mismos, y a que corresponden y adicional los que están pendientes de meses anteriores.
Talento Humano	201	3. talento humano requerido	paginación no corresponde actualizar índice

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 octubre de 2025, se realizaron varias reuniones de realimentación, validación y seguimiento con la Unidad de Transformación, el CENDOJ y el Contratista De cada sesión se generaron las actas correspondientes con sus respectivos compromisos. En las siguientes sesiones, se realizó el seguimiento al cumplimiento de los compromisos, llevándolos a las mesas de seguimiento y verificando su el cierre a satisfacción conforme a las condiciones requeridas y los tiempos acordados.

Para el seguimiento de audiencias virtuales, se generaron 15 actas que consolidan la información de la gestión y sus respectivas novedades. Existen compromisos abiertos debido a que no se han cumplido los tiempos establecidos; estos serán llevados a las mesas de ANS y de conciliación, en las cuales se deberán presentar las justificaciones de los incumplimientos.

Adicionalmente, se realizó la validación de 165 agendamientos generados en el periodo del 1 al 30 de septiembre de 2025, por medio del archivo preliminar de conciliación que se estaba trabajando y se generan las respectivas observaciones para ser subsanadas. Al finalizar las sesiones se logró conciliar un total de 3.0119 elementos, por un valor con IVA de $1.775.140.393,19.

En las mesas de seguimiento se solicitaron compromisos asociados a las obligaciones que actualmente se encuentran en proceso de verificación por la Interventoría, tales como el uso de prendas distintivas (chaleco con logos del operador), soportes de transporte de los servicios por demanda y la presentación previa de los soportes de atención de los servicios con su respectiva afiliación a seguridad social.

1.3.2 Grabaciones

Durante el periodo, se realizaron mesas de seguimiento en las cuales se evidenció el estado del servicio y se registraron los temas relevantes para verificar. Entre estos, se informó sobre los ID que se encuentran sin enlace de grabaciones, los cuales se consolidan y se

escalan al proveedor CallTech para su asociación en el portal. Se encuentran un total de 675 casos recibidos y un total de 588 cerrados. Para el corte, se encuentran 87 caso abiertos, de los cuales 64 pertenecen al Ransomware.

Durante el mes de octubre, el área de catalogación gestionó un total de 22,152 grabaciones.

Asimismo, se realizaron mesas de trabajo para gestionar el almacenamiento actual, el cual presenta un nivel bajo de espacio disponible., La Unidad de Transformación solicitó al Contratista las tareas de verificación que deben ser entregados a la Interventoría, con el fin de emitir el concepto técnico y la recomendación de eliminación, esto basado en una muestra estadística con una confiabilidad de 95% y un margen de error del 5%.

El operador informó una cantidad de 24.423 archivos que coinciden en la carpeta de producción del portal de grabaciones. la Interventoría aplicó la fórmula para definir la muestra sobre este universo, y se define una muestra de 383 elementos para esta primera parte del análisis. Se solicitó al Contratista entregar una base en Excel únicamente con el universo de los 24.423 elementos con los datos necesarios para el análisis y la verificación.

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 llevaron a cabo reuniones donde se trabajaron y fueron adquiridos los compromisos por parte de ETB para subsanar los requerimientos, con el fin de contribuir a la mejora continua del servicio.

En cuanto a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), se generaron las observaciones encontradas en los hallazgos de la Interventoría y se solicitó el cumplimiento de estos según lo establecido en el anexo técnico.

Adicionalmente, se solicitó la verificación de novedades presentadas en las comunicaciones entre los lideres y los técnicos de los eventos, en las cuales se encuentra hallazgos correspondientes a fallas técnicas y la demora continua en la solución de estos incidentes.

1.4 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

1.4.1 Conciliación 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, teniendo en cuenta que la validación es mes vencido es decir los ANS del periodo de septiembre se terminan de conciliar en octubre. 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 estar sujetos a cambios, 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) 2025

Teniendo en cuenta que la validación es mes vencido es decir los ANS del periodo de septiembre se terminan de conciliar en octubre, para el periodo en revisión, 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 encuentra en revisión las observaciones generadas por la Interventoría respecto al incumplimiento en los tiempos de entrega de actas e informes correspondientes a eventos por demanda. El Contratista debe remitir las correspondientes subsanaciones en los casos que aplique.

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, con el objetivo 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 asegurar la calidad en la entrega del servicio por parte del Contratista. 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 las solicitudes al operador que se encuentran dentro del alcance contractual y sobre las cuales no se evidencia cumplimiento en la actualidad, como el uso de distintivos institucionales (carné, chaleco).

- Adicionalmente, se realizó la validación del cumplimiento de los requerimientos mínimos que debe presentar el Contratista para la prestación del servicio, tanto para los técnicos como para el personal asociado a temas de parafiscales.

- La Interventoría se encuentra en procesos de verificación de información duplicada en el almacenamiento de grabaciones. Se aclara que, se genera un concepto de la revisión y una recomendación ante el plan, según los datos del análisis estadístico.

3.2 RECOMENDACIÓN

3.2.1 CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (ETB)

- De acuerdo con los distintos seguimientos realizados, se recomienda al Contratista generar el escalamiento de los casos reportados en las mesas de conciliación y generar la evidencia correspondiente para que sean tenidos en cuenta en su proceso de subsanación.

- Se recomienda al Contratista implementar procesos de control de calidad en la presentación de los informes, donde se garantice la completitud y la información requerida para dar cumplimiento al ANS 7, evitando reprocesos y observaciones relacionadas con documentación.

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

- Se recomienda el cumplimiento y respectivo seguimiento a los compromisos realizados en las mesas de trabajo, dado que se ha evidencia algunos incumplimientos y tardanza en la entrega de estos.

.

- Se recomienda reportar las novedades en tiempo real en todas las ramas del servicio para garantizar una resolución pronta y la mitigación de los riesgos que puedan surgir en el servicio.

3.2.2 CONTRATISTA ENTIDAD RAMA JUDICIAL

Se recomienda a la Entidad realizar el escalamiento de las 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 de revisión del agendamiento a través de la herramienta JudIT para optimizar el proceso de aprobación y facturación, manejando tiempos razonables de subsanación y cierre.

- Se identifica acción de mejora asociada a los canales de comunicación ante las fallas que se presentan en el servicio, y que pueden mitigar las quejas e inconformidades que se presentan actualmente.

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 PC-RJMDS-F01 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 septiembre 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-074-25, a la ETB para que fueran subsanadas.

1.3 SOPORTE EN SITIO

El día 24 de octubre de 2025 se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.1. Soporte en sitio Acta RJMDS-AC-RT-091-25, en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Identificar el origen de los tickets en Judit**

  Teniendo en cuenta el medio por el cual se recibió el reporte de usuario de un ticket, la Interventoría preguntó cómo se pueden identificar los requerimientos asociados al NOC, el coordinador de mesa indica que se puede filtrar por medio del usuario creador del ticket, de igual manera se necesita validar cuáles son esos usuarios creados para los tickets de NOC.

  Se requiere validar por cuál origen se están haciendo los casos de NOC, se revisará esta información con el responsable de la administración del NOC.

- **Origen de los casos en el tipificador**

  La Interventoría requiere identificar cómo están ingresando los casos de correo y llamadas telefónicas del tipificador, ya que este no se encuentra aún integrados con JudIT y no se le puede hacer control a los mismos para temas de soporte en sitio.

  Por lo anterior, se revisó el tema en el cual se identificó que la gestión de casos se realiza por medio de un formato el cual se divide en apertura y creación, este debe estar debidamente diligenciado para que sea creado el caso. La ETB informó que se han realizado procesos de capacitación y aprendizaje del procedimiento para la

creación de casos, aun así, no se ha cumplido a cabalidad por los usuarios el diligenciamiento de estos, por lo cual se les suele devolver la plantilla cuando esta presenta inconsistencias.

Frente al tema de integración, se debe tener en cuenta sobre posible duplicidad de casos al hacer reenvío de un nuevo correo con el mismo asunto, relacionado a un mismo caso. La Interventoría tiene pendiente definir mesas de trabajo con ETB para el tema de la integración con JudIT y el tipificador.

Se hizo la validación del numeral 3.4.1.2 de los casos relacionados con técnicos viajeros donde se validó de primera mano que no fueran parte de la línea base.

La Interventoría revisó un total de 741 casos asociados al grupo resolutor soporte a viajeros, en donde 701 tienen asignado un técnico viajero y los restantes 40 fueron cerrados por duplicidad o por no atención del usuario que solicitó el servicio.

Técnico Viajero	Casos atendidos
Adelmo Palacios Palacios	10
Carlos Harvey Parra Acosta	18
Carlos Realpe	5
Daniel Santiago Suarez	13
David Mahecha	3
Deimer Campo	86
Diana Magally Vivas Henao	10
Diego Andres Duque Pino	2
Douglas F. Ardila Lopez	1
Edwin Rodriguez	6
Efren Moscote	20
Esteban Muñoz	17
Gabriel Ballesteros	10
Gustavo Yanes Vargas	13
Jaime Eduardo Miranda Monsalvo	9
Jairo Pertuz	5
Javier Armando Rios H	7
Jesus Orlando Ramon Escalante	2
Jorge Bermudez	50
Jose Jimenez	12
Jose Manuel Mendez Guayara	4
Jose Tafur	9
Jose Tuiran	14

Técnico Viajero	Casos atendidos
Juan Camilo Medina	43
Juan David Pinilla	4
Juan Manuel Mendez Guayara	18
Kevin Molina	14
Luis Diaz	13
Melissa Cano	66
Miguel Angel Mendez	18
Miller Andres Cuesta Cordoba	10
Monica Cristina Pastuso Bolaños	57
Oscar Catuche Bolaños	16
Pedro Villamizar	3
Renso Favian Sanchez C	18
Ruben Fernando Camargo	4
Rudinoth Ruiz	3
Sebastian Lizcano	17
Steven Vergara Quiñonez	4
Victor Julio Ciro Giraldo	20
William Eduardo Toloza	12
Yajaira del Carmen Romero B	18
Yeison Mauricio Lopez	8
Javier Miranda	1
Cerrado por duplicidad o no atención de usuario	40
Jesus Ramon	1
Ramiro Ortiz	1
Omar Cabrera	1
Harold Caviativa	1
Jose Manuel Méndez Guayara	4
Total	**741**

1.4 GARANTIA DE EQUIPOS Y SUMINISTROS TECNOLÓGICOS

El día 24 de octubre de 2025 se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.2. Garantías de equipos y suministros tecnológicos, en la cual se trataron los siguientes temas:

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

  La Gestora de Garantías mencionó las actividades de mantenimiento que van a ser realizadas en el mes de noviembre de 2025, debido a que las anteriores fueron realizadas en febrero, por lo cual no fue necesario documentar los meses posteriores donde no habría esta actividad.

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

  Se reporta el incumplimiento de algunos proveedores en donde se han enviado varios comunicados no obteniendo respuesta por parte de estos, dejando un tiempo de respuesta de 1 a 2 meses.

  De acuerdo con el punto anterior, oríala Intervent validó el seguimiento que ha sido realizado a los proveedores con incumplimiento, en donde la Gestora de Garantías indicó los correos enviados periódicamente y los escalamientos correspondientes, caso especial de un proveedor con el mayor tiempo de incumplimiento y que no ha dado respuesta a los correos enviados en donde se le solicita ahora reunión presencial con el representante de la garantía con el fin de discutir este tema.

- **Manejo de garantías vs equipos de continuidad**

  La Interventoría solicita a la Gestora de garantías revisar el proceso con el Gestor de equipos de continuidad ya que se evidenció un equipo de continuidad que el proveedor solucionó por garantía, pero sigue apareciendo como equipo de continuidad. ETB informó que se está enviando la información al gestor de equipos de continuidad, de los equipos solucionado por garantía, pero al igual se revisará nuevamente con esta área si existe alguna inconsistencia.

- **Reporte a la Rama Judicial sobre no atención de los proveedores**

  La Interventoría realizará el seguimiento por el incumplimiento de algunos proveedores evidenciado en el Excel enviado por la Gestora de Garantías (siguiente ilustración), para que la Rama Judicial tome las medidas correspondientes.

Estado Garantia	(Varios elementos
Etiquetas de fila	**Cuenta de Proveedorcd**
ACER	42
ALCALA	1
ANS	42
AVD	281
CIENTIFICAS SAS	1
COMWARE S.A	33
CREAR	13
DELL	6
DISICO	8
ETB	3
HP	29
INGEAL	1
LD NETWORKS S.A	1
LENOVO	2
LEXMARK	1
NEXCOM	30
PROVEEDOR PYP SISTEM	2
QUALITY SERVICES	12
SISTETRONICS	2
SUMIMAS	4
VENEPLAST	95
Total general	**609**

1.5 INSTALACIÓN Y GESTION DE EQUIPOS DE CONTINUIDAD

Durante el mes de octubre de 2025, se realizaron dos reuniones asociadas al numeral del anexo 1 3.4.3. Instalación y gestión de equipos de continuidad. La primera se realizó el día 09 de octubre de 2025 Acta RJMDS-AC-RT-072-25, 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:

- **Revisión de equipos de continuidad**

Se identifican que se instalaron 119 equipos CPUs y portátiles incluyendo en este número, 2 monitores, se revisan las diferencias de valores monetarios que se encuentran en JudITt y en la data que envían ETB para los equipos de continuidad donde se indica que los valores en JudiIT vienen de un contrato anterior con ese precio y los de la Data entregada obedecen a los valores del catálogo actual, teniendo en cuenta lo anterior. lo que se debe hacer es actualizar en la herramienta con los nuevos valores enviados en la data.

Esto conlleva un problema, ya que la mayoría de los equipos son de contratos anteriores que ya fueron entregados y solicitar al Usuario la reapertura de casos para actualizar valores conlleva una dificultad ya que ellos difícilmente van a dar aprobación, reapertura de caso o firma de actas.

- **Acciones en cuanto a los repuestos**

  Se pone en discusión la reapertura de los tickets por el repuesto que se necesita y el impacto que va a tener sobre los equipos, ya que son partes en algunos casos con un costo alto y con lo que se puede abrir nuevamente el caso.

Se requiere validar si estos repuestos aún se siguen necesitando en las seccionales para ir subsanando la cantidad de equipos que están en espera por repuesto y después de la validación se pedirá la reapertura del caso si aplica y actualizar precios.

- **Tiempos que se llevan en continuidad**

  Con la revisión del punto anterior, se quiere saber exactamente qué equipos están en continuidad o cuáles ya fueron solucionados por el proveedor y hacer la actualización de los precios del nuevo catálogo ya que si se necesita apertura del caso anterior o si se realiza un nuevo ticket.

  La Interventoría indica como retroalimentación que de cada seccional se debe tener un tiempo de una semana, para empezar con la revisión de los equipos de continuidad.

  Se deben empezar a realizar seguimiento de garantías y renovación tecnológica con el líder de equipos de continuidad y el Líder de garantías para cuando el proveedor da solución a la garantía, se pueda realizar la recolección de equipos.

- **Acciones de mejora en cuanto a equipos de continuidad**

  Se plantea para los equipos de continuidad que están cerrados y siguen en servicio, crear un nuevo caso y actualizar valores del repuesto a los del catálogo nuevo, adjuntar los documentos que se cargaron en el caso inicial y el número de caso original con el que se creó el equipo de continuidad

  La ETB va a enviar a cada una de las seccionales la información de los equipos de continuidad para que sea verificada por los Ingenieros Seccionales, para que estos informen si el equipo sigue o no en continuidad, crear los caso cuando aplique o notifiquen si ya no se necesitan el equipo de continuidad para que la ETB inicie el proceso de recogida de estos.

  La Interventoría solicitó a ETB que se realice la gestión de correspondiente verificación, si el equipo de continuidad se puede retirar cuando es reemplazado por renovación tecnológica o haya sido sujeta de una garantía ya solucionada por el proveedor.

La segunda reunión, se realizó el día 24 de octubre de 2025 Acta RJMDS-AC-RT-089-25 en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Inventarios distribución equipos de continuidad**

  La Interventoría solicitó una reunión para realizar una revisión al inventario de los equipos de continuidad en cada una de las bodegas, con el fin de identificar cuántos equipos están actualmente en asignación o que son necesarios de recolección.

  La Interventoría solicitó generar el respectivo informe de equipos de continuidad en las seccionales porque están presentándose situaciones en las cuales los equipos de continuidad se pueden devolver, pero no se está realizando el respectivo reporte para su respectiva recolección.

- **Deficiencias en la documentación de los tickets**

  La Interventoría identificó que hay formatos que no están siendo correctamente diligenciados y no permiten identificar si está dando cumplimiento a los ANS en tiempos de respuesta.

  Se acuerda que los tres (3) días para la instalación de los equipos de continuidad inician a partir del día hábil siguiente, al diagnóstico en la que se determina que se debe colocar equipo de continuidad.

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

  Se está a la espera de las seccionales faltantes por el envío vía correo de las actas de los equipos de continuidad, debido a que algunos casos no están siendo creados, otros copiados de casos anteriores y algunos están ya cerrados indicando que no necesitan el repuesto, pero siguen con el equipo de continuidad. Con esta información se podrá actualizar el inventario de equipos de continuidad.

- **Seguimiento información Equipos de continuidad – Respuestas seccionales**

  Se está a la espera del envío del inventario de equipos de continuidad de cada una de las seccionales.

1.6 OFFICE 365 Y APLICACIONES COMPLEMENTARIAS.

El día 29 de octubre de 2025, se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral del anexo 1 3.4.4.1. Oficce 365 y aplicaciones complementarias Acta RJMDS-AC-RT-094-25, en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Integración con la herramienta JudIT**

  En cuanto a la integración con la herramienta JudIT se informa por parte de ETB que se está trabajando ya con elel coordinador de mesa de servicio y la gerencia de proyectos. Este punto queda en seguimiento

  Respecto a las a las mesas de trabajo, se indica que ya tuvieron reuniones definiendo la integración que se va a realizar, pero esto se realizó en el anterior contrato donde se hizo la categorización, capacitaciones, lineamientos y estructura de la integración. Se debe retomar el tema para saber si hay que hacer actividades adicionales.

- **Casos de septiembre por tipificador**

  La Interventoría preguntó si los casos que están siendo creados en el tipificador se pueden ver en la herramienta Judit a lo que ETB informa que no ya que noexiste a integración con JudIT. Los cass que si son visualizados en la herramienta JudIT son aquellos que requieran un soporte especifico de nivel 2 y son creados por los usuarios.

- **Inventario de las aplicaciones complementarias**

  La Interventoría solicitó el inventario de aplicaciones de la entidad, a lo cual ETB informa que no existe, que se está manejando por medio del licenciamiento que está en estos momentos en la Entidad.

- **Capacitaciones de aplicaciones in house o nuevos desarrollos**

  Frente al tema de capacitaciones de las aplicaciones In House, ETB informa que hace aproximadamente 2 años les dieron una capacitación, pero no se ha vuelto a presentar alguna de estas y el soporte de las aplicaciones es más operativo y no funcional, si se quiere implementar algo nuevo (desarrollo) no se encuentra dentro del alcance del contrato, por lo que no es posible.

1.7 SISTEMA ANTIVIRUS

Se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas el numeral 3.4.4.2. Antivirus el día 29 de octubre de 2025 Acta RJMDS-AC-RT-093-25, en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Revisión de alertas en la consola de administración del EndPoint**

  Se inicia la validación de las alertas que se generan en la consola de administración en donde hay categorías de acuerdo con el warning o crítico, por ejemplo, se validan algunas por actualización del Sistema Operativo en los equipos o por equipos que no se encuentran conectados en determinado tiempo y que no actualizan su motor de Base de Datos.

- **Acciones por tomar en el seguimiento de alertas de la consola**

  La Interventoría solicita sea informado de las acciones que se han venido trabajando y las que se van a trabajar en sitio para dar pronta atención para disminuir las alertas y dar gestión. El Soporte Antivirus menciona aquellas que se pueden tomar en consola y otras que no se han podido identificar fácilmente por las configuraciones del equipo, por ejemplo, en redes diferentes a las identificadas o conexiones por WiFi, equipos fuera del dominio, entre otros. Algunas de estas alertas se han empezado a gestionar con los Ingenieros de soporte en las sedes, por ejemplo, reinicios de máquinas o servidores para aplicar actualizaciones.

  La Interventoría solicitó poder tener el inventario de equipos que se encuentran alertados para realizar reunión con los ingenieros responsables y hacer un plan de trabajo que permitan disminuir esta incidencia. La ETB generará el informe y enviará a la Interventoría.

- **Campañas de socialización**

  El Ingeniero de Soporte Antivirus indicó de una primera campaña enviada el 23 de octubre de 2025 que demoró por revisión y aprobación. Esta socialización es para dar a conocer a los usuarios cual es el antivirus manejado por la rama (ESET) y en caso de no identificarlo indica unos pasos para tomar acciones. La próxima campaña será sobre como realizar escaneo del equipo.

- **Usuario de ingreso a la consola para el seguimiento de alertas**

  Se solicita por parte de la interventoría el usuario para poder realizar el seguimiento, ETB, indica que es necesaria la autorización de la Rama Judicial u otro escalamiento para poder conceder el acceso. La Entidad indica que se realice el correo por parte de la Interventoría para que se pueda gestionar la solicitud.

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

Se realizó seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.3. Equipos puestos de trabajo y 3.4.6. Actualización del inventario físico de elementos

tecnológicos a nivel nacional, presentadas en el informe de gestión del mes de septiembre de 2025, en el cual se evidenció la gestión realizada por ETB en lo referente a:

1.8.1 Equipos puestos de trabajo

En esta sección (2.4.4.2. Equipos tecnológicos para el puesto de trabajo) se reporta la estadística de la administración, operación y soporte de elementos en el puesto de trabajo. Durante el periodo, se atendieron 7.740 casos relacionados con los equipos tecnológicos para el puesto de trabajo.

El informe incluye una sección dedicada a la gestión de licencias de software, presentando la "Tabla 88. Licenciamiento Windows", en donde están identificados los equipos con licenciamiento Windows y equipos pendientes de licenciamiento, en adición cuantos de los 33.063 equipos de las muestras se encuentran dentro del dominio, y “Tabla 89. Licencias por seccional” en donde se referencian las licencias de antivirus adquiridas en el contrato 244 de 2022 y el uso a la fecha del 95,87% de estas que están no solo comprendidas entre los equipos de escritorio sino también en servidores.

La existencia de esta sección y el reporte detallado de licencias demuestran que el contratista está realizando la actividad de administración de licencias requerida, la cual incluye la verificación.

1.8.2 Actualización del inventario físico de elementos tecnológicos a nivel nacional

El informe (2.6.4.1.2. Actualización inventario físico de elementos tecnológicos a nivel nacional.) aclara que se ejecutó la actualización de la Base de Datos de Gestión (CMDB) a partir de una base de datos de ítems de configuración preexistente (contrato 132 del 2023), en donde no se realizará un nuevo inventario físico a nivel nacional, sino que las actualizaciones corresponden a actualizaciones o cambios realizados en los elementos inventariados, nuevas instalaciones, movimientos y cambios. Se llevó a cabo una actualización del inventario utilizando el **agente de IVANTI** en los equipos que estaban pendientes de ser actualizados, en donde se eliminaron los elementos duplicados mediante la revisión de los equipos de escritorio, validando el inicio y fin de garantías y la fecha de compra de estos para identificar la antigüedad.

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

El día 30 de octubre 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 Acta RJMDS-AC-RT-096-25, en la cual se trataron los siguientes temas:

Revisión de observaciones de Interventoría

- Se inició la reunión realizando la revisión de las observaciones de Interventoría con respecto al informe de septiembre, en la cual se manifiesta por parte de la Interventoría que no existen las actas del ingeniero encargado de los servidores para los equipos que tuvieron intervención (45), sgún el informe de gestión de ETB para dar cumplimiento a la obligación 3.4.4.4. Servidores, máquinas virtuales, sistemas operativos y software de capa media. Numeal 6:

"Previo a prestar un soporte correctivo a un servidor, el Ingeniero de LA RAMA JUDICIAL a cargo del servidor a intervenir, deberá garantizar a través de firma de acta que existe backup del mismo. EL CONTRATISTA no intervendrá un servidor sin este requisito previo, a menos que sea imperativo hacerlo para la continuidad de los servicios judiciales. En este escenario, el ingeniero a cargo del servidor deberá suscribir un acta en la que justifica la operación, la imposibilidad de tomar un backup antes de la misma, y asume los riesgos de intervenir el servidor a pesar de la ausencia de backup, y EL CONTRATISTA se limitará a acompañar el procedimiento".

Se informa por parte de ETB, que no todas las incidencias necesitan backup, por esto no se adjuntaron. Frente a este tema, se va a solicitar reunión con la Rama Judicial para que se determine sobre qué incidentes requiere que se realice el backup de la información del servidor a intervenir.

- Respecto a la obligación:3.4.4.4. Servidores, máquinas virtuales, sistemas operativos y software de capa media. Numeal 9: literal e)

"Verificar el estado de las actualizaciones, service pack y parches del sistema operativo con las versiones correctas que se van a instalar. Durante el mes de septiembre de 2025 del contrato no se requirió instalar sistemas operativos".

La Interventoría solicitó dar claridad, ya que la obligación dice que no se necesitó reiniciar pero en la página 5 se informa: 6 registros corresponden a indisponibilidad presentada por los servidores de DOMINIO y DHCP, BASE DE DATOS seccional Bogotá, debido a falta de actualizaciones de sistema operativo acumulado en los servidores y reinicio, para terminar de instalar actualizaciones de sistema operativo. Sin embargo, en el informe se menciona que se realizaron actualizaciones. El Contratista ETB ajustará el informe.

- Se revisó el estado de esta obligación debido a servidores que tienen actualizaciones pendientes por realizar o reinicios no ejecutados, en donde el proceso de actualización no está completo por esta actividad. El Líder de Servidores mencionó la existencia del servidor WSUS donde se relaciona que hay equipos que aún se encuentran fuera del dominio y actividades donde los

reinicios no se han ejecutado por distintas situaciones, algunas incluso que son solicitudes realizadas por los usuarios.

- De otra parte, se relacionan los equipos adicionales que son mostrados en el WSUS con respecto a los que tienen en la consola de antivirus, esto se debe a que al momento de instalar el EndPoint no se está validando en todos los casos si los equipos cuentan con todas las actualizaciones de sistema operativo, haciendo algunos equipos invisibles por no contar con todos sus sistemas al día, de parte del Líder Servidores se hace la mención que se está haciendo la comunicación a los técnicos de tener ese ítem presente con el fin de poder tener en el radar a todos los equipos en el admin del antivirus, WSUS y los sistemas que correspondan para el monitoreo y envió de actualizaciones automáticas.

- **Respecto a las obligaciones**

  “f. Apagado, reinicio y encendido físico del servidor, validando el correcto cargue del sistema operativo.”

  “m. Definir y ejecutar las rutinas de afinamiento al sistema operativo.”

  Se realizará la revisión respectiva por parte de ETB.

  La ETB, realizará la revisión del resto de las observaciones y dará respuesta a estas en el informe de subsanaciones.

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 septiembre 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.

Se evidencia en el punto de gestión de usuarios en el documento que se llama y que se encuentra en el repositorio GUÍA CREACIÓN DE USUARIOS EN ACTIVE DIRECTORY – DA donde se puede evidenciar creación, modificación y eliminación de cuentas de usuario, así como creación y gestión de grupos.

De otra parte, en el informe del mes de septiembre de 2025 se observó la no inclusión del documento ANEXO 16. DIRECTORIO ACTIVO/ INFORME GESTION MENSUAL DE SEPTIEMBRE:

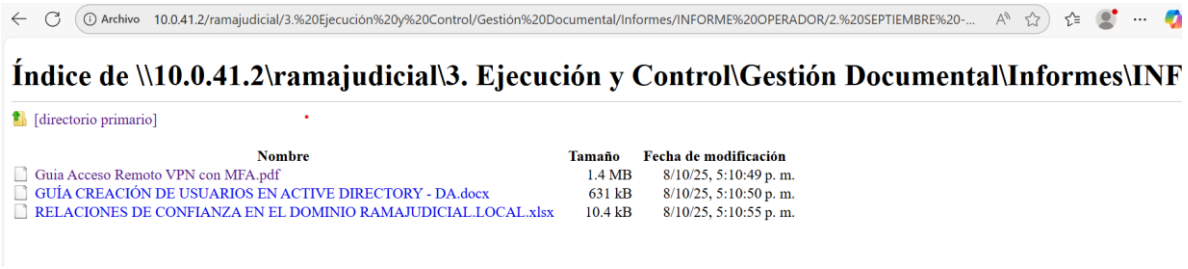
de **01 de septiembre 2025 a 30 de septiembre 2025**, en el proceso de apoyo a la Rama Judicial, en donde se da a conocer el avance y seguimiento a los procesos asociados a Directorio Activo.

Remitirse a los anexos del documento integral ***ANEXO 16. DIRECTORIO ACTIVO*** donde se encontrarán los siguientes archivos:

- ANEXO 16. DIRECTORIO ACTIVO / RELACIONES DE CONFIANZA EN EL DOMINIO RAMAJUDICIAL.LOCAL. (ver Tabla 1)
- ANEXO 16. DIRECTORIO ACTIVO / GUIA ACCESO REMOTO CON MFA.
- ANEXO 16. DIRECTORIO ACTIVO / GUÍA CREACIÓN DE USUARIOS EN ACTIVE DIRECTORY - DA.
- ANEXO 16. DIRECTORIO ACTIVO/ INFORME GESTION MENSUAL DE SEPTIEMBRE

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link ANEXO 16. DIRECTORIO ACTIVO

El cual no se evidencia en el repositorio que enviaron, por lo cual no se pueden ver las estadísticas de la gestión de los demás servicios de este punto.



Una vez su subsane las observaciones del mes de septiembre por ETB, se realizará la respectiva validación del cumplimiento de las obligaciones que se incluyen en este documento.

1.11 PLATAFORMA DE RESPALDO DEL DATACENTER - DATACENTER DE LA ENTIDAD.

El día 31 de octubre de 2025, se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.6 Plataforma de respaldo del Datacenter y .4.4.8. Datacenter de LA ENTIDAD acta RJMDS-AC-RT-097-25, en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Plan de capacidad de la entidad de la suficiencia de la infraestructura de propiedad de la entidad**.

  En este punto se deja ver que hay una obligación en donde debe haber un plan que se debe entregar al principio y al final de cada año.

  El Contratista indicó que el plan de capacidad al inicio del año 2025 y el próximo será entregado finalizado este.

- **Backups mensuales.**

  En este punto se le envió a Miguel Portela (Gerente ETB) y a Diana Páez que es la coordinadora donde la entidad dicen cuáles son las maquinas mes a mes que están para realizar los backups, se está a la espera de Diana Páez para hablar de estos planes de ejercicios de respaldo.

- **Política de copias de seguridad**

  El encargado de servidores de soporte informa que ese punto como se soporta la plataforma para que siempre se encunete arriba y que esté disponible 100% del tiempo al mes, solamente falla cuando hay problemas en la planta eléctrica, el único backup es sobre la máquina virtual del networker.

- **Integración de Judit**

  En este punto se identifica que el encargado de la creación de los casos lo ingresa manualmente o por solicitud que le envían los funcionarios y que los casos de septiembre se encuentran en adjunto 3 Bitácora de servicios del mes de septiembre.

- **3.4.4.8. Datacenter Obligaciones del 16 al 30**

  La Interventoría informa a la ETB, que no se encuentra evidencias del cumplimiento de las obligaciones asociadas a este numeral, ETB explica que son ítems que no manejan propiamente ellos ya que son ambientales y de personal donde el encargado de soporte de servidores no maneja ningún tipo de personal. La

Interventoría informa que el seguimiento a estas obligaciones se realizará por el área encargada.

- **Instalación módulo planta eléctrica**

  El Contratista ETB informó sobre la instalación de un módulo para el manejo de la planta eléctrica vía web donde se pueda verificar que errores están presentando, nos dicen que se lo han comentado a la entidad para la autorización de poder instalarlo, a la fecha está pendiente esta autorización.

1.12 RED LAN, WLAN Y ENERGÍA ELÉCTRICA REGULADA.

Se realizó seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.7. Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada, presentadas en el informe de gestión del mes de septiembre de 2025, en el cual se evidenció la gestión realizada por ETB en lo referente a:

Red LAN activa y WLAN.

Numeral a: Adjuntaron el archivo anexo 17. REDES\TOPOLOGÍAS REDES A SEPTIEMBRE 2025 con el levantamiento o actualización de la configuración física y lógica de la red en documentos, diagramas y planos, de acuerdo con las recomendaciones ANSI/EIA/TIA 606, ANSI/EIA/TIA 606-A, ANSI/EIA/TIA 606-B, ANSI/EIA/TIA 606-C.

Numeral b: Adjuntaron el archivo anexo 17. REDES\ Reporte Sabana Maestra del 01 al 31 de agosto de 2025.

Numeral c: Se encuentra el análisis y monitoreo correspondiente en el informe de gestión mensual de mes de septiembre de 2025 en la página 12.

Numeral d: Las redes LAN son monitoreados por las herramientas del SOC se aclara que, la seguridad perimetral está a cargo de IFX.

Numeral e: Adjuntaron el archivo EVENTOS_SWITCH_SEPTIEMBRE con las alarmas recibidas por el NOC. Del cual se evidencia que el proceso de la administración de la capacidad nos permite tener bajo control el óptimo uso de los recursos de tal forma que cumplan los niveles de rendimiento adecuados. De los 1391 eventos del NOC Se generaron 122 alertas de Switch, 104 por fallas del operador CIRION y 7 por falla eléctrica, durante contrato el mes de septiembre de 2025, en donde se evidencia desconexión por ping o ICMP de red WAN por proveedor externo.

Numeral f: Durante el contrato se realizaron las visitas de acompañamiento a las sedes**Red LAN pasiva**

Se evienciò en el informe que ETB en conjunto con el equipo de redes y cableado estructurado la administración, operación y gestión de los centros de cableado y de la infraestructura pasiva de cableado estructurado (centros de cableado, Patch Panel, distribuidores, salidas en el área de trabajo, cableado de UTP, fibra óptica y demás componentes del sistema), en las redes LAN del CSJ en algunas de sedes como las siguientes, donde se está realizando cambio del cableado estructurado:

- La revisión de la red de la sede Bolsa de Valores del 1 al 30 de septiembre de 2025.
- La sede Palacio de Justicia de Cali del 1 al 30 de septiembre de 2025
- La sede Palacio de Justicia de Medellin del 1 al 30 de septiembre de 2025.
- La sede Palacio de Justicia de Pereira del 1 al 30 de septiembre de 2025.
- La sede Palacio de Justicia de Bogotá Consejo Superior del 1 al 30 de septiembre de 2025.

Al igual se evidenciò la actividades realizadas con el equipo de redes y cableado estructurado y UPS la Administración, operación y gestión de la infraestructura de la red eléctrica regulada, dando cumplimiento a la normativa colombiana la cual se rige por el RETIE (Reglamento técnico de instalaciones eléctricas expedido por el ministerio de Minas y energía y es de "OBLIGATORIO" cumplimiento en este país) y por lo establecido en los primeros siete capítulos de la Norma Eléctrica colombiana NTC2050 Conforme a los nuevos cableados estructurados.

1.13 SEGURIDAD PERIMETRAL.

Se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.4.9. Seguridad perimetral, el día 31 de octubre de 2025 Acta RJMDS-AC-RT-099-25, en la cual se trataron los siguientes temas:

- Respecto a las obligaciones del anexo 1 asociadas a Seguridad Perimetral, se les realizará el seguimiento respectivo una vez se entregue a mesa de ayuda este servicio, en la actualidad se hace el seguimiento a los casos que están en la plataforma de IFX, operador actual y su solución.

- El equipo implementador ha tenido problemas con la implementación del plan de trabajo, al igual se tiene planeado que el servicio sea ya operado por mesa de servicio desde el mes de diciembre.

- Los equipos activos con los que se van a implementar la seguridad perimetral ya están en Colombia.

- Cirión debe hacer el servicio de migración de conectividad y se debe esperar a que ellos lo entreguen.

- Evaluar el cómo se va a realizar la operación y cómo van a manejar la seguridad perimetral cuando se reciba la operación con Ivanti.

- Se debe revisar como manejar los casos de uso en el flujo de trabajo que se va a manejar en la entidad.

- Se informa por parte del operador que ya presentó el borrador con catálogo de servicios al coordinador de mesa de servicio.

.

- Los requerimientos que llegan en estos momentos son de nivel 2 de los especialistas.

- El ingeniero seccional es el que decide si el funcionario necesita una VPN en estos momentos, se va a cambiar cuando se implemente completamente Ivanti donde se deben establecer los flujos de trabajo para ajustar en la herramienta.

1.14 CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC).

El día 27 de octubre de 2025, se realizó reunión de seguimiento a las obligaciones asociadas al numeral 3.4.5. Centro de Operaciones de Red (NOC) Acta RJMDS-AC-RT-092-25, en la cual se trataron los siguientes temas:

- **Inicio plan para implementación Integración Ivanti y Herramienta monitoreo NOC**

  Se indica por parte del Administrador Ivanti la posibilidad de publicar el ambiente de pruebas debido a que todas las pruebas por ahora se harían en el ambiente productivo.

La Interventoría solicitó indicar cómo será él envió de información en la integración (validar que campos obligatorios de Ivanti deben ser referenciados) para lo cual se informa por parte de etb que se necesita reunión con el desarrollador para definer esta información

- Verificar configuración umbrales en la herramienta de monitoreo NOC

  Se presentó por parte del líder NOC los umbrales definidos y los Warning, además una muestra de los valores establecidos en algunos equipos para las alertas.

  Se muestra el monitoreo de URL donde por ahora no hay establecidos los umbrales de degradación (se muestra evidencia de correo donde se solicitó esta información y sugerencias de parametrización de estos), por ahora se monitorean caídas, picos y errores de acuerdo por lo informado por el líder NOC.

- **Actualización de la BD primaria NOC**

  El líder NOC indica que se envió formato solicitando a los Ingenieros seccionales la actualización de la información de servidores el viernes 24/10/2025, que permitan actualizar la base de datos del NOC.

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

  La Interventoría solicitó informar si se han subido los casos a JudIT correspondientes a septiembre y octubre de 2025. El líder NOC indicó que hay un equipo de apoyo subiendo los casos los cuales están en el módulo eventos, se presenta un ejemplo reciente (7223) donde se describen las características del incidente y el manejo realizado. Posteriormente, la Interventoría solicitó la información de cómo se visualizan las alarmas en el NOC y cuáles son los parámetros que definen el que sea reportada esa alarma en JudIT.

  El líder NOC indicó que hay lapsos de tiempo en donde el evento ya se reporta y donde se crean masivos para no generar reporte en JudIT por cada evento sino varios relacionados en un incidente.

- **Planes de Mejoramiento trimestral**

  La Interventoría indicó que aún no se ven las evidencias de este plan, el líder NOC mencionó los procesos en el momento y la documentación correspondiente en donde su ejecución no es trimestral sino se van ejecutando actividades cada mes. Al igual se informa que ya se tiene hecho el cronograma de actividades, el cual será remitido a la Interventoría para su verificación y observaciones si aplica.

- **Varios**

  La entidad hace referencia del plan de mejoramiento con el equipo de desarrollo FASE II, respecto al mejoramiento del informe, la ETB notificó que el informe semanal ya se envió y quedan pendiente la definición de unos umbrales y la información que presenta es más a manera de disponibilidad.

  El plan de mejoramiento con el equipo de desarrollo que contemplan dos (2) fases: La primera es lo que respecta a la parametrización de sistema, alertas, matriz de escalamiento y la segunda fase es la entrega de la información la cual comprende dos informes. El informe semanal es pequeño y registra los eventos semanales y el mensual es más descriptivo y contiene información más detallada para poder entender los eventos.

  El Líder NOC indicó que con la aprobación del SOP ya se implementó el módulo de requerimientos con los diferentes ítems para la creación, modificación o eliminación de nodos y ya hubo un requerimiento por parte del Ing. de redes en el que solicitó retirar unos nodos y se empezó a utilizar dentro del módulo y aplicar el documento

SOP. Este punto estaba en el plan de mejoramiento y se puede dar por cumplido y entra ya en etapa de seguimiento.

De otra parte, con la autorización por parte de la Rama Judicial del uso de la API, se iniciaron las mesas de trabajo para las pruebas de integración del NOC con JudIT (Ivanti). Estas mesas se realizaron los días 30 y 31 de octubre de 2025, en las cuales se definió subir un ambiente de pruebas, definir los usuarios para la API, URLs para conexión, una vez se configuren estos ítems se iniciarán las pruebas. Se estima iniciar la segunda semana de noviembre las pruebas. La Interventoría realizará el seguimiento respectivo del avance de esta integración.

1.15 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 aprobó el procedimiento SOP para el NOC
- Se autorizó el uso de la API, para realizar la integración entre JudITt el NOC
- 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 (Ingenieros seccionales) informar de manera oportuna las novedades a nivel de servidores y/o equipos tecnológicos que permitan realizar el monitoreo completo a éstos.
- Se recomienda a la Rama Judicial gestionar con el contratista Cirión, la actualización de los equipos activos que permita actualizar la DB primaria del NOC.
- Se recomienda a la Rama Judicial (Ingenieros seccionales), mantener actualizado el inventario de equipos de continuidad e informar de manera oportuna cuando se subsane la incidencia que generó el uso del equipo de continuidad para que se pueda recoger por parte de ETB este.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (ETB)

- Mantener de actualizado el inventario de equipos de continuidad y realizar el respectivo seguimiento a las novedades que se presenta en estos.
- Reportar de manera oportuna las novedades de ausentismo y coberturas del personal del proyecto.
- Diligenciar de manera oportuna y con la completitud acordada las actas de satisfacción del servicio de los equipos en arriendo.

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

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 *PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL* adjunto al presente informe.

1.2 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 3. APLICATIVOS PROCESALES
- ANEXO 7. GESTION DE REPUESTOS
- ANEXO 19. SIGLO XXI
- ANEXO 20. SOFTWARE DE AUDIENCIAS CICERO
- ANEXO 30. PORTAL WEB
- ANEXO 32. RECIBO SATISFACCION DE ARRENDAMIENTO
- ANEXO 36. BOLSA DE AMPLIACIONES

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

1.3 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.

1.4 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 2025 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.

1.5 SUMINISTRO DE REPUESTOS.

Como parte de las actividades realizadas en el periodo del presente informe, se realizaron dos reuniones semanales con la participación de la Entidad; el Contratista y la Interventoría así:

- 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 la ETB presenta el estado de la ejecución 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. También la Interventoría presenta el resultado de la avaluación de cotizaciones para actualización del catálogo de repuestos.

Durante el periodo del presente informe se realizaron las siguientes reuniones:

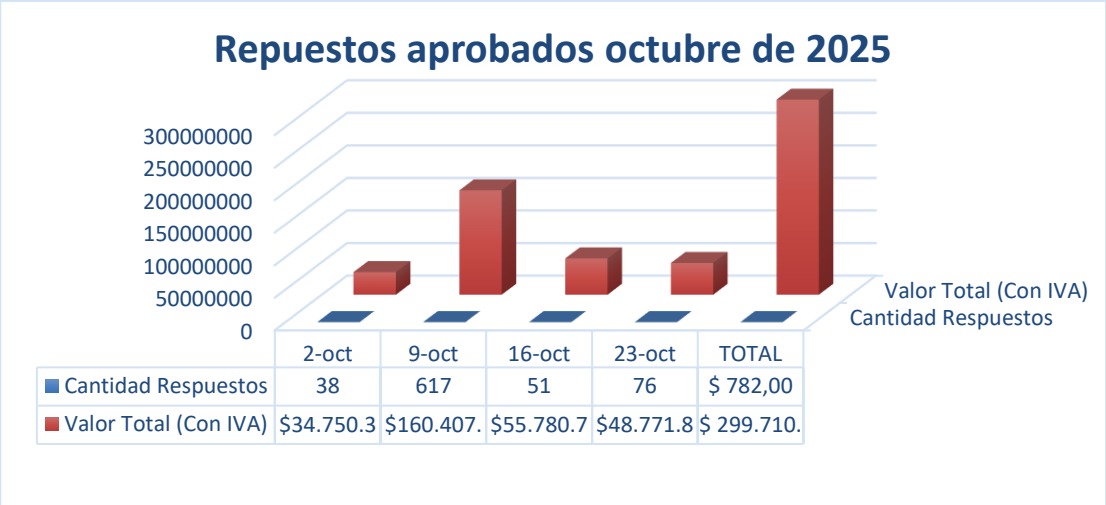
TABLA 1 REUNIONES REALIZADAS

FECHA	Descripción
2025-10-02	Comité de repuestos
2025-10-07	Revisión repuestos a aprobar
2025-10-09	Comité de repuestos
2025-10-14	Revisión repuestos a aprobar
2025-10-16	Comité de repuestos
2025-10-21	Comité de repuestos
2025-10-28	Preparación comité de repuestos
2025-10-30	Comité de repuestos

Fuente. Elaboración propia

Como resultado del comité de repuestos del periodo se tiene:

GRÁFICA 1 REPUESTOS APROBADOS EN EL PERIODO

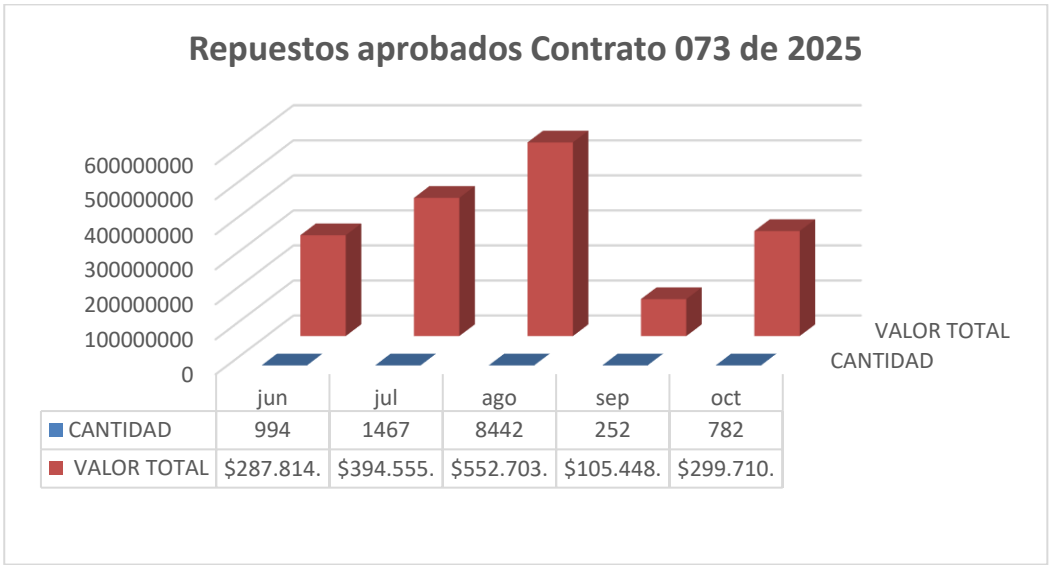


	2-oct	9-oct	16-oct	23-oct	TOTAL
Cantidad Respuestos	38	617	51	76	$ 782,00
Valor Total (Con IVA)	$34.750.3	$160.407.	$55.780.7	$48.771.8	$ 299.710.

Fuente. Elaboración propia

El acumulado para el contrato es:

GRÁFICA 2 REPUESTOS APROBADOS CONTRATO 073 DE 2025



	jun	jul	ago	sep	oct
CANTIDAD	994	1467	8442	252	782
VALOR TOTAL	$287.814.	$394.555.	$552.703.	$105.448.	$299.710.

Fuente. Elaboración propia

De otro lado, y por solicitud de la Entidad, la Interventoría ha realizado seguimiento a los valores de los repuestos que deben incluirse en el catálogo. Para estos casos, y con base en las cotizaciones presentadas por el Contratista, se han emitido los siguientes conceptos:

TABLA 2 CONCEPTOS ACUALIZACIÓN CATALOGO DE REPUESTOS

COMUNICADO	FECHA	ASUNTO	CONCEPTO
RJMDS-CEL-ETB-029-25	22/09/2025	Cotización caso REQ -380541 FUSIBLES DE PROTECCIÓN FR22GR69V100	Concepto favorable a la inclusión de este elemento en el catálogo de repuestos
RJMDS-CEL-ETB-059-25	15/10/2025	Cotización caso INC - 174875 BASE MICRÓFONO YARMEE 4 PINES	Concepto favorable a la inclusión de este elemento en el catálogo de repuestos
RJMDS-CEL-ETB-060-25	15/10/2025	Cotización caso REQ - 256163 PANTALLA HP PROBOOK 445 G8	Concepto favorable a la inclusión de este elemento en el catálogo de repuestos
RJMDS-CEL-ETB-065-25	21/10/2025	SOLICITUD ACTUALIZAICÓN COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO REQ-423498 CONCETIVIDAD EDIFICIO PALACIO DE JUSTICIA SAN ANDRES	Solicitud a la ETB la actualización de la cotización de estos cinco (5) elementos en un único paquete.
RJMDS-CEL-ETB-066-25	21/10/2025	Caso REQ - 475956 Ángulo Plano Dexson, Blanco, 40X25}	Por discrepancia en los valores de cotizaciones y el cuadro resumen solicita a ETB aclarar, precisar y evaluar los precios consignados en las cotizaciones no solo por la diferencia encontrada sino por considerar que el valor presentado supera el 25% del valor de mercado.
RJMDS-CEL-ETB-067-25	21/10/2025	Cotización caso REQ - 488828 SWITCH POE 16 PUERTOS ADMINISTRABLE INTELIGENTE GIGABIT + 2 SFP	Concepto favorable a la inclusión de este elemento en el catálogo de repuestos
RJMDS-CEL-ETB-068-25	21/10/2025	COTIZACIÓN UPS ON LINE 3KVA REF POWEST 3KVA RACK	Concepto favorable a la inclusión de este elemento en el catálogo de repuestos
RJMDS-CEL-ETB-073-25	28/10/2025	COTIZACIÓN REQ - 477162 ADAPTADOR PORTATIL HP 240 G8 PUNTA AZUL”	Concepto favorable a la inclusión de este elemento en el catálogo de repuestos
RJMDS-CEL-ETB-083-25	30/10/2025	COTIZACIÓN EQ 408780 ADAPTADOR SD CARD READER USB 3.0 2 EN 1 (SDXC, SD, MMC, RS MMC, SD-HC, MICRO SD, MINI SD	Los precios ofertados superan los valores de referencia en el mercado; se solicita a ETB ajustar los precios de las cotizaciones
RJMDS-CEL-ETB-084-25	30/10/2025	COTIZACIÓN REQ - 413950 CABLE HDMI DE FIBRA ÓPTICA DE 200 PIES, 18 GBPS 4K @60 HZ	Los precios ofertados superan los valores de referencia en el mercado; se solicita a ETB ajustar los precios de las cotizaciones
RJMDS-CEL-ETB-085-25	30/10/2025	COTIZACIÓN REQ 408780 ADAPTADOR SD CARD READER USB 3.0 2 EN 1 (SDXC, SD, MMC, RS MMC, SD-HC, MICRO SD, MINI SD	Los precios ofertados superan los valores de referencia en el mercado; se solicita a ETB ajustar los precios de las cotizaciones

COMUNICADO	FECHA	ASUNTO	CONCEPTO
RJMDS-CEL-ETB-086-25	30/10/2025	COTIZACIÓN REQ - 478104 LLAVE TETRAPOLAR DE 63 AMPERIOS	ETB no remitió su propuesta económica pero el consolidado con los valores finales si presenta valores a su nombre; e solicita a ETB ajustar las cotizaciones y/o el consolidado
RJMDS-CEL-ETB-089-25	31/10/2025	COTIZACIÓN REQ- 410875, REQ – 356724 Power Inyector REF:AD-560161TOE	Concepto favorable a la inclusión de este elemento en el catálogo de repuestos
RJMDS-CEL-ETB-090-25	31/10/2025	COTIZACIÓN INC - 243756 SOPORTE BRAZO VESA MONITOR PEDESTAL HASTA 32	Los precios ofertados superan los valores de referencia en el mercado; se solicita a ETB ajustar los precios de las cotizaciones

Fuente. Elaboración propia

Adicionalmente, la Interventoría recibió del Contratista cotizaciones para inclusión de repuestos en el catálogo que se encuentran en evaluación al cierre de este informe así:

- Cotización caso REQ - 453421 CABLE ENCAUCHETADO MULTIFLEX 3X8AWG X METRO.
- Cotización caso REQ - 463433 Fuente switchada conmutada dual 110 -127v 24v 5v 43w.
- Cotización caso REQ - 466300 Vidrio Templado + Kit Instalación Para iPad Air 11 M3".
- Cotización caso REQ - 478107 LLAVE TETRAPOLAR DE 40 AMPERIOS.
- COTIZACIÓN CASO REQ - 492948 BASE REFRIGERANTE PARA PORTÁTIL.
- COTIZACIÓN CASO INC - 181959 Y INC - 234459 BATERÍA CR2032 DE 3V DE MAIN BOARD.
- COTIZACIÓN CASO INC - 218655 Y INC - 218574 CABLE DB9P A 8P MINI DIN RS232.
- COTIZACIÓN REQ - 416195 CABLE EXTENSIÓN RS232 SERIAL MACHO HEMBRA DE 15 MTS".
- COTIZACIÓN CASO REQ - 456263 ADAPTER MODEL:LA130PM190.

1.5.1 Garantía de los repuestos

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 3 GARANTÍA DE REPUESTOS

Garantía	Caso	Tipo Elemento	Seccional	Municipio	Marca Equipo	Modelo	Estado	Proveedor	Creación
5690	REQ - 497890	Disco Duro	Medellín	Medellín	HP	ProOne 440 23.8	Cerrado	PROVEEDOR PYP SISTEM	2/10/2025 13:01

Garantía	Caso	Tipo Elemento	Seccional	Municipio	Marca Equipo	Modelo	Estado	Proveedor	Creación
5739	INC - 250479	Disco Duro	Medellín	Envigado	HP	Pro One 440	Cerrado	PROVEEDOR PYP SISTEM	7/10/2025 10:29
5779	REQ - 506246	Disco Duro	Medellín	Medellín	HP	ProOne 440 G9	Cerrado	PROVEEDOR PYP SISTEM	9/10/2025 12:13
5797	REQ - 506681	Mouse	Sincelejo	Sincelejo	HP	PRO ONE 440 G9	Escalado al Proveedor	HP	14/10/2025 8:50
5798	INC - 252024	Board	Riohacha	Riohacha	HP	HP ProOne 440 23.8 inch G9	Escalado al Proveedor	HP	14/10/2025 11:45
5805	INC - 251895	Mouse	Bucaramanga	Bucaramanga	Hp	TPA-1001M	Escalado al Proveedor	HP	16/10/2025 5:31
5807	INC - 253104	Disco Duro	Medellín	Envigado	HP	Pro One 440	Escalado al Proveedor	PROVEEDOR PYP SISTEM	16/10/2025 10:53
5813	INC - 253261	Mouse	Bogotá	Bogotá	HP	ProOne 440 G9	Escalado al Proveedor	HP	17/10/2025 9:42
5816	INC - 253332	Board	Medellín	Medellín	HP	ProOne 400 G9 AIO	Escalado al Proveedor	HP	17/10/2025 11:16
5825	REQ - 515904	Disco Duro	Medellín	Medellín	HP	G9 440	Escalado al Proveedor	PROVEEDOR PYP SISTEM	20/10/2025 16:12
5831	REQ - 518235	Board	Cundinamarca	Leticia	HP	ProOne 440 G9 All-in-One	Escalado al Proveedor	HP	21/10/2025 11:17
5851	REQ - 519738	Mouse	Bogotá	Bogotá	HP	440	Cerrado	HP	22/10/2025 12:33
5880	INC - 255703	Disco Duro	Medellín	Medellín	HP	Pro One 440 G9	Escalado al Proveedor	PROVEEDOR PYP SISTEM	24/10/2025 16:14
5884	REQ - 524596	Mouse	Bogotá Central	Corte Suprema	Acer	AIO Veriton Z471 4G	Escalado al Proveedor	ACER	27/10/2025 10:35
5911	REQ - 530688	Disco Duro	Tunja	Santa Rosa De Viterbo	HP	ONE PRO 600	Escalado al Proveedor	SUMIMAS	30/10/2025 16:47

Fuente. Elaboración propia

1.6 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 del Contratista para septiembre de 2025 lo siguiente:

TABLA 4 – HORAS EXPERTO

ROL	Nivel de soporte	Ubicación	Horas	Valor antes de IVA / unidad de facturación
Técnico de soporte al portal WEB	Nivel 2	División de infraestructura de software	71	$ 8.754.899,24
Ingeniero de aplicaciones WEB	Nivel 2	Hora de experto Portal WEB CENDOJ	177	$ 21.825.593,88

Fuente. Elaboración propia

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

TABLA 5 RECURSO HUMANO POR DEMANDA

Código	Tipo de servicio	Rol	Nivel de soporte	Cantidad	Valor antes de IVA / unidad de facturación
LS06-OSP-AGMS-1661	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	APOYO A GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS	Nivel 2	2	$ 14.036.116,13
LS04-OSP-DBAO-1421	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	DBA ORACLE	Nivel 2	1	$ 21.838.967,74
LS02-AV-GG-ADC-1105	GESTIÓN DE GRABACIONES	ASISTENTE DE CATALOGACIÓN	Nivel 2	1	$ 4.992.670,97
LS04-STA-TAIS	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	TÉCNICO DE APOYO A INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE	Nivel 2	1	$9.266.451,61
LS06-STE-TCT	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	TÉCNICO DE CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA	Nivel 2	1	$10.320.529,03

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.

1.7 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 mantuvo el arrendamiento de equipos de periodos anteriores.

1.8 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 *“PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL”* adjunto al presente informe.

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

- Durante el periodo del presente informe, se realizaron reuniones de comité de repuestos haciendo el seguimiento de las condiciones mínimas requeridas para su aprobación, así como la atención del backlog.
- Como resultado de las diferentes actividades relacionadas con los servicios por demanda, se ha realizado no solo la aprobación de repuestos según criterios y prioridades establecidas sino también generando conceptos para la actualización del catálogo de repuestos.
- Como resultado de las diferentes actividades del periodo, se realizó una revisión de las evidencias presentados por el Contratista para los recursos por demanda y las horas de experto para los periodos de agosto y septiembre de 2025 junto con sus soportes.
- Como parte del seguimiento a los diferentes aspectos de la bolsa de repuestos se apoyó al área financiera en la verificación de las prefacturas presentadas por el contratista (Prefacturas 6, 7, 8, 9 y 10).

3.2 RECOMENDACIÓN

- Teniendo en cuenta las conciliaciones pendientes relacionadas con las ofertas de servicios por demanda, se hace importante no solo que el Contratista aporte todas las evidencias requeridas sino también agendar reuniones para cerrar estas conciliaciones y así poder avanzar tanto en la facturación que se tenga pendiente.

3.3 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 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.

Los informes de las visitas mencionadas anteriormente se encuentran en el siguiente link: https://etbcsj-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/ct_interventoria_140-2025_deaj_ramajudicial_gov_co/Documents/CTO%20140%20DE%202025/VISITAS%20TECNICAS/10.%20OCTUBRE?csf=1&web=1&e=bi8ke4

2. RESULTADOS DE LA VISITAS DEL PERIODO

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

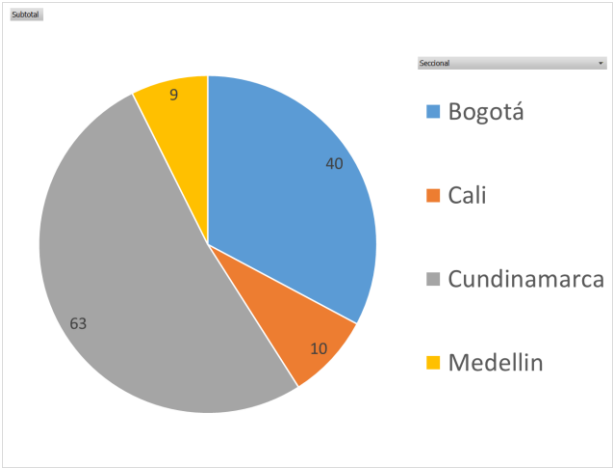
Cantidad de hallazgos encontrados en sitio para el mes de octubre de 2025					
Línea de servicio	**Bogotá**	**Cali**	**Cundinamarca**	**Medellín**	**Total, general**
Aplicaciones instaladas: Microsoft Office			1		1
Aplicaciones: SIJC – Sistema de Información Judicial Colombiano – Consejo Superior de la Judicatura	1				1
Entidad	1				1
Garantías			1		1
Sala de audiencias		2	3	4	9
Recurso humano y dotación		1	1		2
Herramienta de gestión ITSM - Mesa de Servicios - ITIL		4		3	7
Redes e Infraestructura	8	2	4	2	16
Antivirus	4	1	13		18
Directorio Activo - DAU - Rama Judicial	1		5		6
Seguridad de la Información - Línea Base de Aplicativos Locales	25		35		60
Total, general	**40**	**10**	**63**	**9**	**122**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

2.1. RESUMEN GENERAL POR SECCIONAL

El levantamiento de hallazgos en sitio durante el mes de octubre de 2025, arrojó un total general de 122 hallazgos distribuidos entre las seccionales de Bogotá, Cali, Cundinamarca y Medellín.

GRÁFICA 1. HALLAZGOS POR SECCIONAL



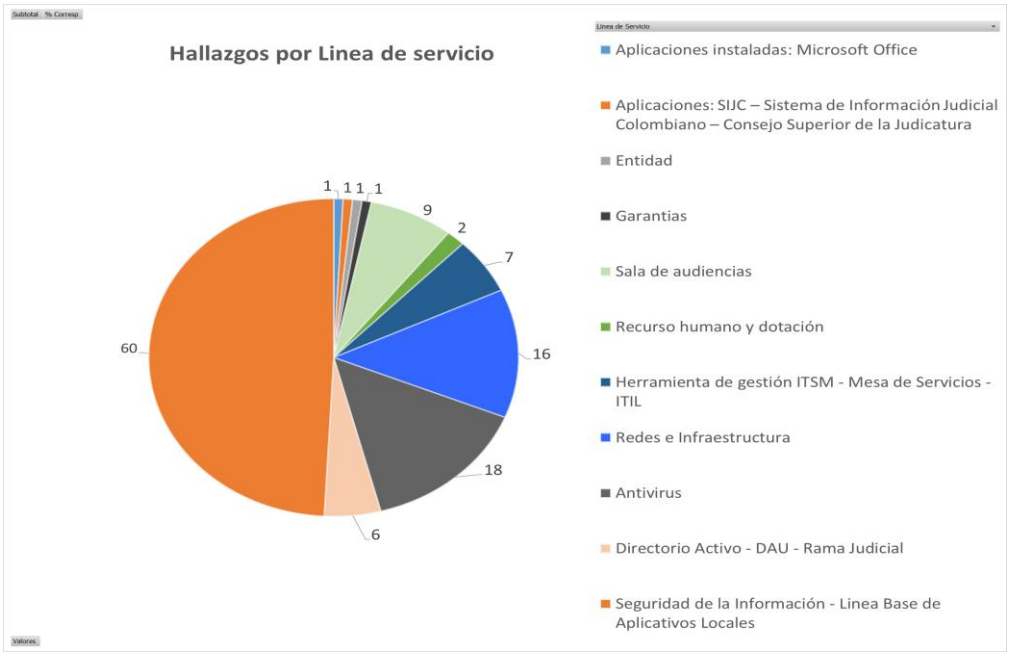
Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

De acuerdo con la gráfica anterior, se determina que en la seccional de Cundinamarca se encontraron 63 hallazgos, en la seccional de Bogotá se identificaron 40 hallazgos, en la seccional de Cali existen 10 hallazgos y en la seccional de Medellín se hallaron 9 hallazgos.

Se evidenció una concentración mayoritaria de hallazgos en la seccional Cundinamarca (52%), especialmente en las líneas de Seguridad de la Información - Línea Base de Aplicativos Locales (35 hallazgos) y Antivirus (13 hallazgos).

2.2. PRINCIPALES HALLAZGOS POR LAS LÍNEAS DE SERVICIO

GRÁFICA 2. HALLAZGOS POR LINEAS DE SERVICIO



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

De acuerdo con la gráfica anterior, se determina la cantidad de hallazgos por la línea de servicio, las cuales se detallan a continuación:

- Aplicaciones instaladas: Microsoft Office, equivale a 1 hallazgo.
- Aplicaciones: SIJC – Sistema de Información Judicial Colombiano – Consejo Superior de la Judicatura, le corresponde 1 hallazgo.
- Entidad, tiene 1 hallazgo.
- Garantías, equivale a 1 hallazgo.
- Sala de audiencias. le corresponde 9 hallazgos.
- Recurso humano y dotación, tiene 2 hallazgos.
- Herramienta de gestión ITSM - Mesa de Servicios - ITIL, equivale a 7 hallazgos.
- Redes e Infraestructura, le corresponde 16 hallazgos.
- Antivirus, tiene 18 hallazgos.
- Directorio Activo - DAU - Rama Judicial, le corresponde 6 hallazgos.
- Seguridad de la Información - Línea Base de Aplicativos Locales, tiene 60 hallazgos.

Por último, se determina que las líneas de servicio con mayores hallazgos son: Seguridad de la Información - Línea Base de Aplicativos Locales con 60 hallazgos, Antivirus con 18 hallazgos, y Redes e Infraestructura con 16 hallazgos.

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

TABLA 3. PROGRAMACIÓN DE VISITAS TÉCNICAS – MES NOVIEMBRE DE 2025

No	Responsable	Seccional	Municipio	Sede	Fecha
1	Jonathan Vargas Roa	Bogotá	Bogotá	Edificio Complejo Kaisser Norte	12 de noviembre de 2025
2	Jonathan Vargas Roa	Bogotá	Bogotá	CAN – Juzgados Administrativos	13 de noviembre de 2025
3	Jonathan Vargas Roa	Cundinamarca	Fomeque	Juzgado Promiscuo Municipal	14 de noviembre de 2025
4	Jonathan Vargas Roa	Tunja	Ventaquemada	Juzgado Promiscuo Municipal	19 de noviembre de 2025
5	Jonathan Vargas Roa	Tunja	Tunja	Palacio de Justicia	21 de noviembre de 2025
6	Jonathan Vargas Roa	Melgar	Ibagué	Palacio de Justicia	26 de noviembre de 2025
7	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Yumbo	Juzgados de Yumbo	12 de noviembre de 2025
8	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Cali	Edificio Entreceibas	13 de noviembre de 2025
9	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Cali	Edificio Goya	14 de noviembre de 2025
10	Jorge Luis Mayorquin Leal	Armenia	Armenia	Palacio de Justicia de Armenia	21 de noviembre de 2025
11	Jorge Luis Mayorquin Leal	Armenia	Filandia	Juzgado de Filandia	28 de noviembre de 2025
12	Jaime Rojo	Medellín	Medellín	Edificio José Félix de Restrepo	10 de noviembre de 2025
13	Jaime Rojo	Medellín	Medellín	Edificio Edatel	11 de noviembre de 2025

No	Responsable	Seccional	Municipio	Sede	Fecha
14	Jaime Rojo	Medellín	Bello	Palacio de justicia de Bello	12 noviembre 2025
15	Jaime Rojo	Medellín	Caldas	Juzgados municipales	13 noviembre de 2025
16	Jaime Rojo	Medellín	Rionegro	Edificio José Hernández Arbeláez	14 noviembre 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. EDIFICIO NEMQUETEBA

4.1.1.1. INFRAESTRUCTURA DEL EDIFICIO

- El edificio sede de 58 juzgados laborales y de familia, presenta deterioro grave: ascensores fuera de servicio, filtraciones, baños en mal estado y riesgos eléctricos.
- Estas condiciones han obligado a varios juzgados a operar de forma remota, afectando la atención al público.
- El Consejo Superior de la Judicatura anunció la adquisición de una nueva sede judicial para reubicar los juzgados.

4.1.1.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Se detectó el uso de software libre (WinRAR, VLC, PDF24 Creator, 7-Zip) en múltiples equipos de cómputo.
- Algunos equipos no cuentan con antivirus instalado o presentan motores de detección desactualizados.

4.1.1.3. APLICACIÓN SIJC

Se reportaron fallas persistentes en el Sistema de Información Judicial Colombiano (SIJC), incluso después de formatear y reinstalar el sistema.
El problema no genera mensajes de error visibles, lo que dificulta su diagnóstico.

4.1.2. EDIFICIO CAMACOL

4.1.2.1. DEFICIENCIAS EN INFRAESTRUCTURA DE RED Y ELÉCTRICA

Se evidenciaron múltiples fallas en la implementación de la red LAN, incluyendo el uso de switches no gestionables, ausencia de segmentación lógica, y mala canalización de cables. Estas condiciones generan tormentas de broadcast, lentitud en la navegación y riesgos eléctricos, incumpliendo normas como el RETIE y estándares de cableado estructurado (TIA/EIA-568).

4.1.2.2. RIESGOS POR INTERFERENCIA ELECTROMAGNÉTICA

La ubicación de equipos como hornos microondas cerca de dispositivos de red representa un riesgo por interferencia electromagnética (EMI), afectando la conectividad y violando normas de seguridad eléctrica.

4.1.2.3. VULNERABILIDADES EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se detectó la instalación de software libre en múltiples estaciones de trabajo (WinRAR, VLC, PDF24, entre otros), los cuales presentan vulnerabilidades conocidas (CVE). Esto compromete la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

4.1.2.4. FALLAS EN ANTIVIRUS Y DOMINIO INSTITUCIONAL

Algunos equipos no cuentan con antivirus instalado o presentan versiones desactualizadas. Además, se identificó al menos un equipo fuera del dominio de la Rama Judicial, lo que limita el control centralizado y la gestión de seguridad.

4.1.2.5. MPACTO EN LA OPERACIÓN JUDICIAL

Las deficiencias técnicas detectadas afectan directamente la eficiencia operativa de los juzgados, generando lentitud en el acceso a servicios en la nube, pérdida de conectividad y exposición a riesgos informáticos.

4.1.3. CUNDINAMARCA

- En esta región se concentra la mayor parte de los requerimientos técnicos, principalmente relacionados con Seguridad de la Información - Línea Base de Aplicativos Locales y Antivirus.
- Algunas líneas de servicio presentan alta demanda y requieren seguimiento constante, mientras que otras parecen tener poca atención o escaso reporte.
- Se sugiere realizar un análisis detallado por cada línea de servicio y reforzar la distribución equitativa del soporte técnico entre las diferentes ciudades para mejorar la cobertura y eficiencia.

4.1.4. CALI

- Durante las visitas técnicas, se encontraron funcionarios que desconocen los canales de contacto de la Mesa de Servicios que están disponibles actualmente, lo cual es un hecho que puede limitar la eficiencia de la atención, y al mismo tiempo afectar el desarrollo de las actividades que realizan los funcionarios judiciales en su jornada laboral.
- Existen funcionarios judiciales que no utilizan la herramienta de autoservicio JudIT, porque les parece más eficiente usar otros canales de contacto disponibles de la Mesa de Servicios, como lo son: línea telefónica, correo electrónico, WhatsApp y entre otros.
- Es importante realizar visitas periódicas a las salas de audiencias, con el fin de validar su correcto funcionamiento, para que los funcionarios del CSJ puedan utilizarlas en cualquier momento que las requieran.
- Se identifica que la mayoría de los juzgados de los municipios no tienen un cuarto técnico para los equipos de red.

4.1.5. Medellín

- En las sedes visitadas del Consejo Superior de la Judicatura se observa que muchos funcionarios aún no emplean la herramienta de autogestión JudIT, ya que continúan utilizando métodos tradicionales como llamadas telefónicas o correos electrónicos.
- También se identificó que los juzgados ubicados en municipios reciben pocas visitas del área de tecnología, las cuales generalmente ocurren únicamente cuando se presenta un daño grave que afecta la operación del juzgado.
- Por último, se evidencia una escasa divulgación de los canales de atención de la Mesa de Servicios, tanto para fomentar el uso adecuado de JudIT como para dar a conocer otros medios de contacto disponibles, tales como correo electrónico, WhatsApp y línea telefónica.

4.2. RECOMENDACIÓNES GENERALES DE HALLAZGOS

4.2.1. BOGOTÁ

- Validar y controlar el uso de software libre en estaciones de trabajo.
- Garantizar la instalación y actualización del antivirus corporativo.
- Escalar el caso del SIJC al equipo de soporte especializado y revisar logs del sistema.
- Reestructurar el cableado eléctrico y de red conforme a normas RETIE y TIA/EIA-568.
- Implementar switches gestionables, segmentación por VLANs y canalización adecuada.
- Controlar el uso de software libre y garantizar la actualización de antivirus.

- Documentar la infraestructura instalada y capacitar al personal técnico.

4.2.2. CUNDINAMARCA

4.2.2.1. INFRAESTRUCTURA DE RED Y ELÉCTRICA

- Realizar una reestructuración del cableado eléctrico y de red conforme a los estándares del **RETIE** y **TIA/EIA-568**.
- Sustituir switches no gestionables por **dispositivos gestionables**, que permitan segmentación por VLAN, control de tráfico y priorización de servicios.
- Implementar **canaletas, ductos y bandejas porta cables** para proteger y organizar el cableado, evitando riesgos físicos y eléctricos.
- Fijar adecuadamente tomas de corriente y puntos de red, eliminando extensiones improvisadas.

4.2.2.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Validar y controlar el uso de **software libre** en estaciones de trabajo, priorizando herramientas autorizadas y seguras.
- Garantizar la instalación y actualización del **antivirus corporativo** en todos los equipos.
- Verificar que todos los equipos estén integrados al **Directorio Activo Unificado (DAU)** de la Rama Judicial para asegurar una administración centralizada.

4.2.2.3. BASE DE CONOCIMIENTO Y CAPACITACIÓN

Actualizar el módulo de Base de Conocimiento en la interfaz de usuario, incorporando guías prácticas sobre incidentes, solicitudes, salas de audiencia y novedades tecnológicas.
Capacitar al personal técnico y administrativo en buenas prácticas de uso de herramientas tecnológicas, seguridad informática y procedimientos institucionales.

4.2.3. CALI

- Es importante realizar una mayor difusión de los canales de contacto y los alcances que ofrece la Mesa de Servicios a los funcionarios de la Rama Judicial, para que puedan gestionar la apertura de casos en cualquier momento que los requieran, y al mismo tiempo de forma más sencilla, rápida y eficiente.
- Es fundamental que todos los PC de la Rama Judicial tengan instalado y activado el antivirus, con el objetivo de que estén protegidos en todo momento ante cualquier amenaza, como un Malware, ya que tienen como objetivo afectar el óptimo funcionamiento de los computadores o robar información.
- Se recomienda revisar o cambiar los convertidores HDMI de las salas de audiencia que presentan fallas, para que los funcionarios puedan realizar las audiencias de forma correcta.

4.2.4. MEDELLÍN

- Se sugiere gestionar de manera inmediata las coordinaciones necesarias con los proveedores responsables de garantías y repuestos, ya que existen casos pendientes con tiempos prolongados de espera para la aprobación de reemplazos o cambios. Además, es importante incluir en estas gestiones los equipos de salas de audiencias, UPS y aquellos que presentan fallas en su funcionamiento.
- Asimismo, se recomienda entregar de forma completa todos los elementos, herramientas y recursos a los técnicos, garantizando que puedan realizar sus labores de atención con mayor rapidez y eficiencia.
- Por último, se debe fomentar una mayor cultura en el uso de la herramienta de autogestión JudIT para la creación de casos, reduciendo la dependencia de otros canales tradicionales.

5. ACCIONES DE MEJORA

5.1. BOGOTÁ

- Implementar la estandarización de los procesos administrativos, incluyendo la gestión de siniestros y la dotación de equipos.
- Desarrollar programas de capacitación para los funcionarios judiciales sobre el uso de la herramienta de autoservicio JudIT, promoviendo su adopción.
- Definir y documentar un procedimiento uniforme para la atención de casos, asegurando claridad y consistencia en cada etapa.
- Impartir formación a los usuarios en buenas prácticas de ciberseguridad, con el objetivo de reducir riesgos y fortalecer la protección de la información.
- Formalizar el proceso de baja de equipos, respaldándolo con actas y soporte documental que garanticen trazabilidad.

5.2. CUNDINAMARCA

- Impartir capacitación a usuarios y operadores para garantizar el uso adecuado de la herramienta de soporte.
- Definir y documentar un proceso estandarizado de atención, asegurando uniformidad en la gestión de casos.
- Implementar un plan integral de seguridad para aplicativos locales, que incluya controles de acceso, actualizaciones periódicas y respaldos seguros.
- Reforzar la gestión de vulnerabilidades mediante pruebas técnicas continuas y monitoreo preventivo.
- Promover la formación en buenas prácticas de ciberseguridad para reducir riesgos y fortalecer la protección de datos.
- Verificar la cobertura completa de licenciamiento del antivirus y garantizar su correcta instalación en todos los equipos.
- Los municipios de Sopó, Funza, Mosquera y Fusagasugá aún no se encuentran integrados al Directorio Activo Unificado (DAU) de la Rama Judicial, lo cual limita la

administración centralizada de los equipos de cómputo, la aplicación de políticas de seguridad, y el control de acceso a los recursos institucionales. Se recomienda priorizar su incorporación para garantizar una gestión eficiente y segura de la infraestructura tecnológica.

5.3. CALI

- Se debe asignar un cuarto técnico con un aire acondicionado para los equipos de red de las sedes de los municipios de la seccional de Cali, con el objetivo de que los dispositivos se encuentren protegidos ante intrusiones no autorizadas.
- Es importante asignar una bitácora para los equipos de red, con el objetivo de llevar un control sobre el personal que ha tenido acceso a estos dispositivos.
- Por último, se debe asegurar que todos los equipos de la Rama Judicial tengan instalado el antivirus ESET ENDPOINT SECURITY, para que siempre estén protegidos ante cualquier programa malicioso que desee atentar contra el óptimo funcionamiento de los PC.

5.4. MEDELLÍN

- Es importante aumentar la divulgación del sistema de autogestión JudIT y de los canales de contacto que brinda la Mesa de Servicios, ya que todavía existen usuarios que no los conocen o no los utilizan por falta de información y capacitación adecuada.
- Se debe garantizar que todos los PC del CSJ cuenten con la protección de la herramienta de seguridad ESET ENDPOINT SECURITY, con el propósito de que no existan vulnerabilidades que puedan ser accedidas por Malwares que tengan como objetivo robar información o afectar el funcionamiento de los equipos tecnológicos.
- Además, es necesario verificar la infraestructura tecnológica reportada en las visitas, ya que problemas como la baja calidad del servicio de internet afectan directamente el trabajo de los funcionarios y el desarrollo de los procesos judiciales.

6. GESTIÓN INGENIEROS RESIDENTES DE INTERVENTORIA

6.1. VISITAS DE INTERVENTORIA

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

- Edificio Hermando Morales Molina
- Edificio Nemqueteba
- Edificio TCI Piso 7 – Seccional de Cundinamarca
- Edificio adjunto HMM Calle 15

6.1.1. SECCIONAL BOGOTA

6.1.1.1. VERIFICACIÓN CONTRACTUAL ENTREGA DE COMPUTADORES PORTATILES

6.1.1.2. CONTRATO 073 DE 2025 – MESA DE SERVICIOS GLOBAL Y CENTRALIZADAS

Referencia: *Numeral 2 – Directrices para el modelo de prestación de servicios, ítem 2.4 Información y Tecnología, numeral 7.*

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 2.4, ítem 7 del Anexo Técnico del Contrato 073 de 2025, se realizó la verificación de la dotación de computadores portátiles asignados al personal de; EL CONTRATISTA, independientemente de su ubicación geográfica.

De acuerdo con las directrices contractuales, cada colaborador debe contar con un equipo de cómputo portátil con una antigüedad menor a 36 meses, destinado a garantizar su interacción con la herramienta de gestión de servicios de TI, correo electrónico, navegación web, y demás actividades requeridas para el desarrollo seguro, oportuno y eficiente de sus funciones.

En el análisis de antigüedad de los equipos de cómputo, se consideraron múltiples criterios técnicos para asegurar el cumplimiento del límite de uso máximo de 36 meses. El proceso incluyó:

- **Identificación de la generación del procesador** y consulta de su **fecha de lanzamiento oficial**, como referencia principal de la antigüedad del hardware.
- **Verificación del número de serie** en los portales oficiales de los fabricantes (Lenovo y HP), donde se establece la **fecha de inicio de garantía o fabricación**, considerada como el punto de partida del ciclo de vida del equipo.
- **Revisión de la versión y fecha de la BIOS**, como parámetro complementario. No obstante, se aclara que la BIOS puede ser actualizada posteriormente, lo que impide utilizarla como indicador confiable de antigüedad.

Este procedimiento permite determinar con mayor precisión si los equipos cumplen con el criterio de vigencia tecnológica. En los casos analizados, se concluye que **los equipos superan el límite de antigüedad de 36 meses**, por lo que no garantizan la renovación tecnológica requerida para una operación eficiente y segura.

TABLA 4. FECHAS DE CADA PROCESADOR SEGÚN LA GENERACIÓN.

Generación Procesador	Fecha exacta de lanzamiento
Intel® Core™ i5-6200U	1 de septiembre de 2015
Intel® Core™ i5-8265U	21 de agosto de 2018
Intel® Core™ i5-1035G1	1 de agosto de 2019

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Tabla 5. ENLACES PROVEEDORES DE SOPORTE DE LENOVO Y HP

Página WEB Oficial del Proveedor	Enlace
Soporte para PC HP	https://support.hp.com/co-es/computer
Soporte Técnico para ordenadores	https://pcsupport.lenovo.com/co/es/

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

6.1.1.3. SECCIONAL CUNDINAMARCA

Hasta el 31 de octubre de 2025, se han verificado tres computadores portátiles asignados a esta seccional. El proceso de análisis incluyó:

- Comparación de las **especificaciones técnicas del procesador**, incluyendo su generación y fecha de lanzamiento oficial.
- Revisión de la **información del sistema** mediante la herramienta msinfo32, verificando el modelo del procesador, la versión y la fecha de la BIOS.
- Inspección física de la **etiqueta de respaldo del fabricante** en cada equipo.
- Consulta en la **página web oficial del proveedor** (HP o Lenovo), utilizando el número de serie para determinar la **fecha de fabricación o inicio de garantía**.

Este conjunto de verificaciones permitió establecer si los equipos cumplen con el criterio de **antigüedad máxima de 36 meses**, es decir, que no superen los tres años desde su fabricación. Esta validación es clave para garantizar la vigencia tecnológica y el cumplimiento de los estándares operativos definidos por la Rama Judicial.

TABLA 6. SECCIONAL DE CUNDINAMARCA – COMPUTADORAS PORTATILES.

#	Seccional	Municipio	Sede Ubicación	Nombre Agente Técnico	Marca - Serial Equipo Portátil	Generación Procesador	Fecha equipo BIOS - dd-mm-aaaa	Versión
1	Cundinamarca	Facatativá	Palacio de Justicia	Edwin Dávila Miranda	LENOVO-LR085R35	Intel® Core™ i5-6200U	3/03/2017	LENOVO 0ZCN32WW
2	Cundinamarca	Fusagasugá	Palacio de Justicia	Medardo Antonio González Velásquez	LENOVO-LR084F1Q	Intel® Core™ i5-6200U	3/03/2017	LENOVO 0ZCN32WW
3	Cundinamarca	Bogotá	Edificio Dirección de Administración Judicial Piso 7	Damián Ricardo Cárdenas Asprilla	LENOVO-LR084F5J	Intel® Core™ i5-6200U	3/03/2017	LENOVO 0ZCN32WW

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

TABLA 7. FECHAS Y ENLACES DEL FABRICANTE PARA VERIFICACIÓN DE FECHA DE INICIO COMPUTADORAS PORTÁTILES MARCAS HP Y LENOVO.

#	Fecha Inicio Información en la web Oficial del Fabricante	Enlace
1	10 de febrero de 2017	https://pcsupport.lenovo.com/co/es/products/laptops-and-netbooks/lenovo-v-series-laptops/v510-

		14ikb/80wr/80wr0118lm/lr085r35/warranty/?linkTrack=Caps:Body_SearchProduct&searchType=6&keyWordSearch=LR085R35
2	**25 de enero de 2017**	https://pcsupport.lenovo.com/co/es/products/laptops-and-netbooks/lenovo-v-series-laptops/v510-14ikb/80wr/80wr0118lm/lr084f1q/warranty
3	**25 de enero de 2017**	https://pcsupport.lenovo.com/co/es/products/laptops-and-netbooks/lenovo-v-series-laptops/v510-14ikb/80wr/80wr0118lm/lr084f5j/warranty

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Nota: Para esta seccional se verificará según lo que indique la Coordinación de Interventoría y progresivamente se va avanzando con las Visitas Técnicas a esta seccional.

6.1.1.4. SECCIONAL BOGOTÁ

Hasta el 31 de octubre de 2025, se han verificado un total de **nueve computadores portátiles** asignados a esta seccional. El análisis técnico incluyó:

- Comparación de las **especificaciones del procesador**, verificando su generación y fecha de lanzamiento oficial.
- Revisión de la **información del sistema** mediante la herramienta msinfo32, incluyendo el modelo del procesador, la versión y la fecha de la BIOS.
- Validación en los **portales oficiales de los fabricantes HP y Lenovo**, utilizando el número de serie para determinar la **fecha de fabricación o inicio de garantía**.

Este procedimiento permitió establecer si los equipos cumplen con el criterio de **antigüedad máxima de 36 meses**, es decir, que no superen los tres años desde su fabricación, garantizando así la vigencia tecnológica requerida.

La única sede verificada con exactitud ha sido el **Edificio Hernando Morales**, ya que allí se encuentra el personal técnico responsable de la distribución y soporte de los equipos en las demás sedes que dependen de Hernando Morales Medina, entre ellas:

- Edificio Hernando Morales Molina
- Edificio Adjunto calle 15
- Edificio Jaramillo Montoya
- Edificio Nemqueteba
- Edificio Complejo Kaisser (Sur-Norte-Centro)
- Edificio Escuela Judicial
- Edificio Camacol
- Edificio TCI
- Edificio Calle 72
- Salas Especiales Calle 73
- Calle 83

Se verifica la fecha del procesador, la etiqueta del respaldo de la Marca del equipo portátil y la información del Sistema (msinfo32).

TABLA 8. SECCIONAL BOGOTÁ – COMPUTADORAS PORTÁTILES.

#	Seccional	Municipio	Sede Ubicación	Nombre Agente Técnico	Marca - Serial Equipo Portátil	Generación Procesador	Fecha Lanzamiento de Generación del Procesador	Fecha equipo BIOS - dd-mm-aaaa	Versión
4	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	German Bolívar Diaz	HP-5CG1291L1J	Intel® Core™ i5-1035G1	1 de agosto de 2019	jueves, 13 de abril de 2023	AMI F.22
5	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	Douglas Leonardo Arias Núñez	HP-5CG01457FR	Intel® Core™ i5-8265U	21 de agosto de 2018	viernes, 13 de diciembre de 2019	Insyde F.53
6	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	Beatriz María Doria Torres	HP-5CG0146JMX	Intel® Core™ i5-8265U	21 de agosto de 2018	miércoles, 8 de enero de 2025	Insyde F.81
7	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	Jeisson Hernando Valencia Ortiz	HP-5CG0142MNB	Intel® Core™ i5-8265U	21 de agosto de 2018	lunes, 21 de marzo de 2022	Insyde F.69
8	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	Jorge Alberto Alfonso Fonseca	HP-5CG93838CQ	Intel® Core™ i5-8265U	21 de agosto de 2018	viernes, 15 de noviembre de 2024	Insyde F.80
9	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	William Mauricio Rivera Cruz	HP-5CGC0146M8G	Intel® Core™ i5-8265U	21 de agosto de 2018	martes, 30 de abril de 2024	Insyde F.77
10	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	Diana Carolina Calderón	HP-5CG014581Q	Intel® Core™ i5-8265U	21 de agosto de 2018	viernes, 23 de julio de 2021	Insyde F.64
11	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	Yennifer Ramírez Yama	HP-5CG1085YVS	Intel® Core™ i5-1035G1	1 de agosto de 2019	martes, 2 de febrero de 2021	AMI F.14
12	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	María Magdalena Riaño	HP-5CG9512WSN	Intel® Core™ i5-8265U	21 de agosto de 2018	martes, 30 de abril de 2024	Insyde F.77

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

TABLA 9. FECHAS Y ENLACES DEL FABRICANTE PARA VERIFICACIÓN DE FECHA DE INICIO COMPUTADORAS PORTÁTILES MARCAS HP Y LENOVO.

#	Fecha Inicio Información en la web Oficial del Fabricante	Enlace
4	**09 de noviembre de 2021**	https://support.hp.com/co-es/warrantyresult/hp-240-g8-notebook-pc/38122904/model/38460765?serialnumber=5CG1291L1J&sku=43K39LT
5	**22 de mayo de 2021**	https://support.hp.com/co-es/warrantyresult/hp-240-g7-notebook-pc/23966427/model/23966428?serialnumber=5CG01457FR&sku=6ZG08LT
6	**11 de junio de 2020**	**https://support.hp.com/co-es/warrantyresult/hp-240-g7-notebook-pc/23966427/model/23966428?serialnumber=5CG0146JMX&sku=6ZG08LT**
7	**01 de junio de 2020**	https://support.hp.com/co-es/warrantyresult/hp-240-g7-notebook-pc/23966427/model/23966428?serialnumber=5CG0142MNB&sku=6ZG08LT

8	**30 de octubre de 2019**	https://support.hp.com/co-es/warrantyresult/hp-240-g7-notebook-pc/23966427/model/23966428?serialnumber=5CG93838CQ&sku=6ZG08LT
9	**25 de junio de 2020**	**https://support.hp.com/co-es/warrantyresult/hp-240-g7-notebook-pc/23966427/model/23966428?serialnumber=5CG0146M8G&sku=6ZG08LT**
10	**29 de mayo de 2020**	https://support.hp.com/co-es/warrantyresult/hp-240-g7-notebook-pc/23966427/model/23966428?serialnumber=5CG014581Q&sku=6ZG08LT
11	**4 de mayo de 2021**	https://support.hp.com/co-es/warrantyresult/hp-240-g7-notebook-pc/23966427/model/23966428?serialnumber=5CG1085YVS&sku=1A4W8LT
12	**19 de marzo de 2020**	**https://support.hp.com/co-es/warrantyresult/hp-240-g7-notebook-pc/23966427/model/23966428?serialnumber=5CG9512WSN&sku=6ZG08LT**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

En la lista que contiene los nombres de los agentes de soporte en sitio de Nivel 2 (ver Anexo: Registro Fotográfico Computadores Portátiles, mes de octubre 2025, Ilustración 7 y Tabla 1), se identificó un total de 25 agentes, de los cuales 9 han sido verificados para el cumplimiento de la obligación contractual.

Referencia: Numeral 2 – Directrices para el modelo de prestación de servicios, ítem 2.4 Información y Tecnología, numeral 7.

Debido a que la verificación se realizó únicamente mediante visita técnica y de residencia, quedan pendientes por verificar 16 agentes de Nivel 2.

TABLA 10. VERIFICACIÓN AGENTES DE SOPORTE NIVEL 2.

N	Nombres Completos	Cedula de Ciudadanía Carnet 073 2025	Rol	Verificación Computadora Portátil
1	Jeisson Hernando Valencia Ortis	80015190	Técnico Soporte	Verificado
2	William Mauricio Rivera Cruz	80392642	Técnico Soporte Flotante	Verificado
3	Jhon Alexander Losada Nieto	79817793	Técnico Soporte	No Verificado
4	Jimmy Alexander Huertas Huertas	No tiene Carnet	Técnico Soporte	No Verificado
5	Williton Agustín Álvarez Cujia	No Verificado	Técnico Soporte	No Verificado
6	Wilson Marín Ruiz	79727203	Técnico de Salas de audiencia	No verificado
7	Mauricio Patiño Sanabria	No Verificado	Técnico Soporte	No Verificado
8	Kevin Heriberto Valderrama Romero	No Verificado	Técnico Soporte	No Verificado
9	Wilmer Sierra Rodríguez	No Verificado	Técnico Soporte	No Verificado
10	María Magdalena Riaño	53016089	Técnico Soporte	Verificado
11	Beatriz maría Doria Torres	1067920706	Técnico Soporte	Verificado
12	Jeisson Andrey Vega Bustos	1033700752	Técnico Soporte	No Verificado
13	Cristian Ducuara Molina	No Verificado	Técnico de Escaneres e Impresoras	No Verificado

N	Nombres Completos	Cedula de Ciudadanía Carnet 073 2025	Rol	Verificación Computadora Portátil
14	Juan Carlos Rueda Rincón	No Verificado	Técnico Soporte	No Verificado
15	Douglas Leonardo Arias Núñez	79879308	Técnico Soporte	Verificado
16	Yennifer Ramírez Yama	1073691655	Técnico Soporte	Verificado
17	Yeimi Sorani Valencia Benjumea	No tiene Carnet	Inicio sus Labores el 2 de octubre de 2025 – Técnico Soporte – No tiene elementos PC Herramientas	No Verificado
18	Diana Carolina Calderón Lesmes	1026582248	Técnico Soporte	Verificado
19	Omar Daniel Vanegas Chacón	No Verificado	Técnico de Escaneres e Impresoras	No Verificado
20	Jorge Alberto Alfonso Fonseca	1019142604	Técnico de Apoyo a redes y Cableado Estructurado	Verificado
21	Jarvi Orlando Suarez Rivera	No Verificado	Técnico Soporte	No Verificado
22	Jorge Enrique Lozano Obando	No Verificado	Técnico de Apoyo a redes y Cableado Estructurado	No Verificado
23	Oscar Javier Sánchez Sánchez	No tiene Carnet ni Chaleco	Técnico de Salas de Audiencia	No Verificado
24	Janeth Paola Laverde Mejía	No Verificado	Técnico Soporte	No Verificado
25	German Bolívar Diaz	No tierne Carnet	Técnico Coordinador	Verificado

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

6.1.1.5. SEDES FALTANTES POR VERIFICACIÓN COMPUTADORAS PORTÁTILES – SECCIONAL BOGOTÁ:

- Palacio de Justicia de Bogotá 5 altas cortes
- Complejo Judicial de Paloquemao
- Salas Especiales
- Tribunales de Bogotá y Cundinamarca
- El CAN Juzgados y Data Center
- Edificio TCI

Faltan por cubrir más sedes, por lo que se requiere establecer contacto con todos los técnicos coordinadores Seccional de Bogotá, para confirmar con exactitud su ubicación. Esto se debe a que el recurso humano asignado es rotativo, lo que dificulta la verificación completa sin una coordinación previa.

6.1.1.6. CONCLUSIÓN:

En el análisis de antigüedad de los equipos de cómputo, se consideraron múltiples criterios técnicos para asegurar el cumplimiento del límite de uso máximo de 36 meses. El proceso incluyó:

- **Identificación de la generación del procesador** y consulta de su **fecha de lanzamiento oficial**, como referencia principal de la antigüedad del hardware.
- **Verificación del número de serie** en los portales oficiales de los fabricantes (Lenovo y HP), donde se establece la **fecha de inicio de garantía o fabricación**, considerada como el punto de partida del ciclo de vida del equipo.
- **Revisión de la versión y fecha de la BIOS**, como parámetro complementario. No obstante, se aclara que la BIOS puede ser actualizada posteriormente, lo que impide utilizarla como indicador confiable de antigüedad.

Este procedimiento permite determinar con mayor precisión si los equipos cumplen con el criterio de vigencia tecnológica. En los casos analizados, se concluye que **los equipos superan el límite de antigüedad de 36 meses**, por lo que no garantizan la renovación tecnológica requerida para una operación eficiente y segura.

6.1.2. REDES E INFRAESTRUCTURA -ANÁLISIS – RESIDENTE DE BOGOTÁ
6.1.2.1. SECCIONAL CUNDINAMARCA
6.1.2.2. MUNICIPIO FUSAGASUGÁ – SEDE EDIFICIO SANTA MONICA – JUZGADOS

Durante el periodo analizado, se evidenció una serie de casos reportados en la herramienta ITSM relacionados con deficiencias en la conexión de red hacia Internet, lo que generó molestias en la prestación del servicio. La **Tabla 1** muestra que la mayoría de las solicitudes corresponden al reemplazo del HUB de 8 puertos y a la organización del cableado en diferentes despachos. Esta situación refleja una **mala práctica en la implementación de la red LAN**, caracterizada por el uso de dispositivos obsoletos, falta de segmentación adecuada y ausencia de estándares de cableado estructurado.
Para evitar la recurrencia de estos incidentes, es fundamental aplicar **buenas prácticas en redes LAN**, tales como:

- Sustituir HUB por **switches administrables**, que permitan segmentación y control del tráfico.
- Implementar **cableado estructurado** conforme a normas TIA/EIA, evitando conexiones improvisadas.
- Organizar los equipos en **racks con canalización adecuada**, asegurando orden y accesibilidad.
- Realizar **mantenimiento preventivo** y monitoreo continuo para detectar fallas antes de que impacten el servicio.
- Documentar la topología y mantener un inventario actualizado de los activos de red.

TABLA 11. CASOS REPORTADOS DEBIDO A LA MALA PRÁCTICA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RED LAN.

N	Caso	Resumen	Fecha
1	REQ-270313	La funcionaria solicita tener acceso wifi en el despacho	06 de febrero de 2025
2	REQ-270340	La funcionaria solicita tener acceso wifi en el despacho	06 de febrero de 2025
3	REQ-283179	Se requiere realizar el remplazo del HUB de 8 puertos que distribuye el internet en el despacho.	21 de febrero de 2025
4	REQ-283515	Se requiere realizar el remplazo del HUB de 8 puertos que distribuye el internet en el despacho.	24 de febrero de 2025
5	REQ-283521	Se requiere realizar el remplazo del HUB de 8 puertos que distribuye el internet en el despacho.	24 de febrero de 2025
6	REQ-283525	Se requiere realizar el remplazo del HUB de 8 puertos que distribuye el internet en el despacho.	24 de febrero de 2025
7	REQ-283528	Se requiere realizar el remplazo del HUB de 8 puertos que distribuye el internet en el despacho.	24 de febrero de 2025
8	REQ-209359	La funcionaria solicita que se mejore el estado de la red organizando el rack.	23 de octubre de 2024
9	REQ-283581	Se requiere realizar el remplazo del HUB de 8 puertos que distribuye el internet en el despacho.	24 de febrero de 2025
10	REQ-283591	Se requiere realizar el remplazo del HUB de 8 puertos que distribuye el internet en el despacho.	24 de febrero de 2025
11	REQ-33270	Buen día. Se requiere organizar e ingresar los equipos de redes ubicados en piso 4.	27 de julio de 2023
12	REQ-33319	Cordial saludo se requiere organizar el cableado del juzgado, poner canaletas.	27 de julio de 2023

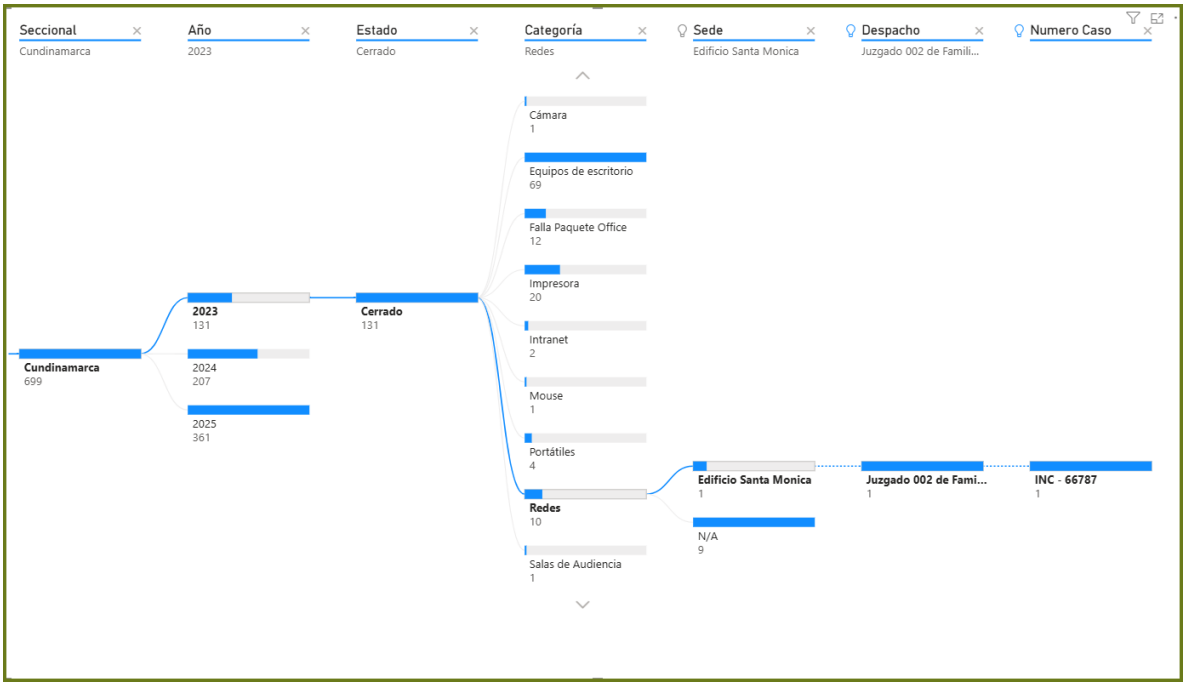
Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Antes de realizar el análisis de datos, es importante resaltar que en el municipio de Fusagasugá existen tres sedes judiciales; sin embargo, en la base de datos de la herramienta ITSM – IVANTI – JudIT, solo se encuentra registrada una de ellas. Esta situación dificulta la ubicación de las dos sedes restantes y ha generado confusión al momento de identificar los casos correspondientes a cada sede.

Distribución actual de juzgados en Fusagasugá:

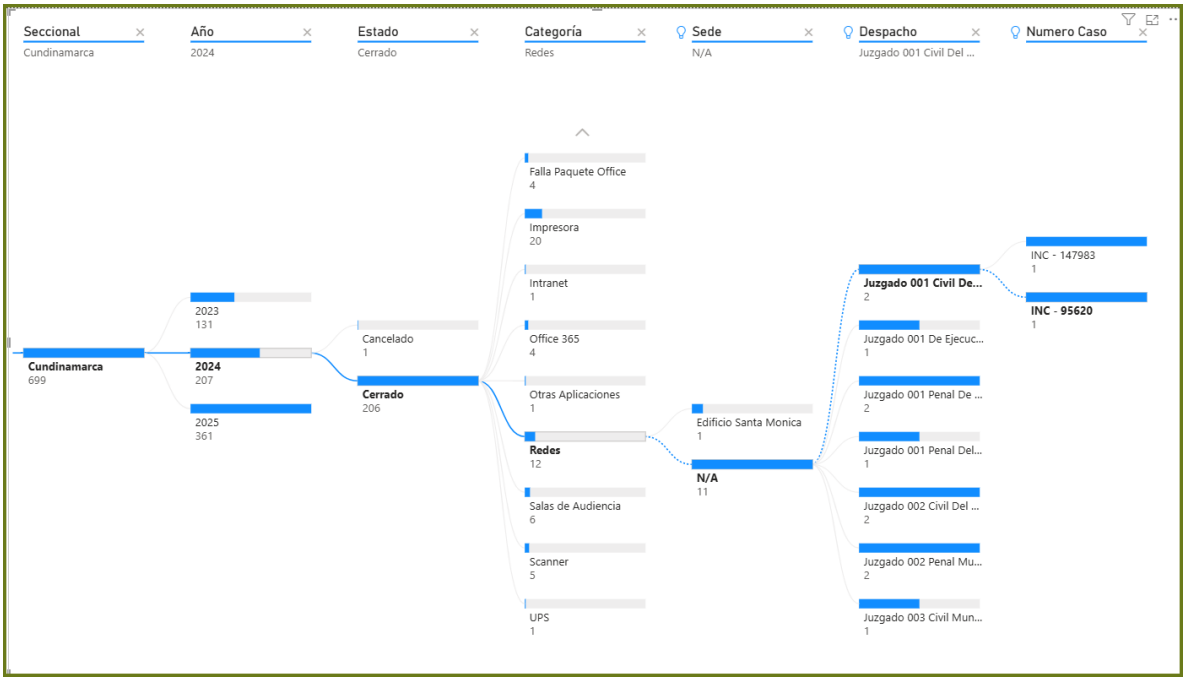
- Palacio de Justicia: 10 juzgados - Diagonal 16 #11-85
- Edificio Nueva Sede: 2 juzgados - Sede Nueva calle 11 – Una Cuadra a Palacio de Justicia
- Edificio Santa Mónica: 6 juzgados – Edificio Santa Mónica calle 7#7-60

ILUSTRACIÓN 1. CASOS INCIDENTES - CATEGORÍA REDES AÑO 2023.



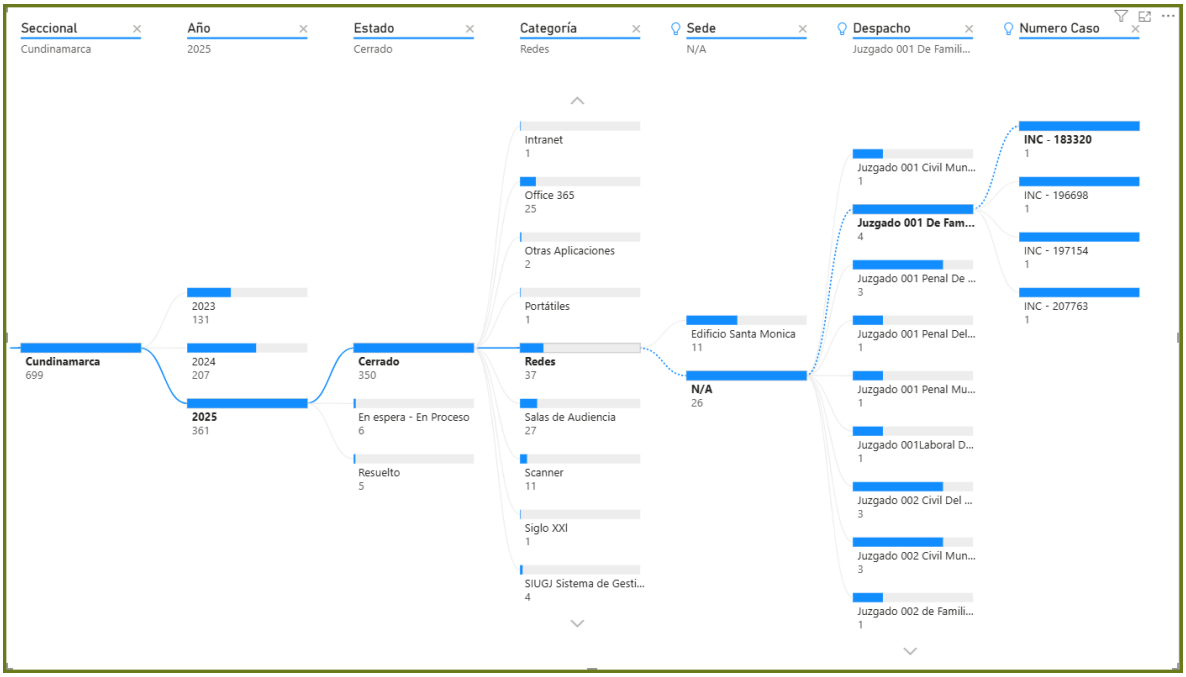
Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

ILUSTRACIÓN 2. CASOS INCIDENTES - CATEGORÍA REDES AÑO 2024.



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

ILUSTRACIÓN 3. CASOS INCIDENTES - CATEGORÍA REDES AÑO 2025.



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

En las Ilustraciones 1, 2 y 3, se muestra la cantidad de casos registrados en la Seccional de Cundinamarca dentro de la categoría “Redes”. En el año 2023 se reportaron 10 incidentes en estado cerrado; en el año 2024, según la descarga realizada el 30 de octubre de 2025, se registraron 12 incidentes; y en el año 2025, la cifra ascendió a 37 incidentes. Esto evidencia un incremento progresivo en el número de solicitudes por parte de los funcionarios judiciales de las diferentes sedes.

Como resultado de la visita de Interventoría realizada el pasado 20 de octubre de 2025 a la sede Edificio Santa Mónica (calle 7 #7-60), en la cual se verificó la conectividad en redes LAN, encontrando malas prácticas en la implementación, se identificaron múltiples segmentaciones en cada juzgado visitado y una distribución del cableado horizontal y vertical que no cumple con las normativas EIA/TIA ni RETIE. Es importante tener en cuenta que la sede es arrendada y, por diversos factores externos, no ha sido posible implementar buenas prácticas en cableado estructurado.

6.1.3. USABILIDAD EN LA HERRAMIENTA DE ITSM – IVANTI – AUTOSERVICIO JUDIT

6.1.3.1. BASE DE CONOCIMIENTO

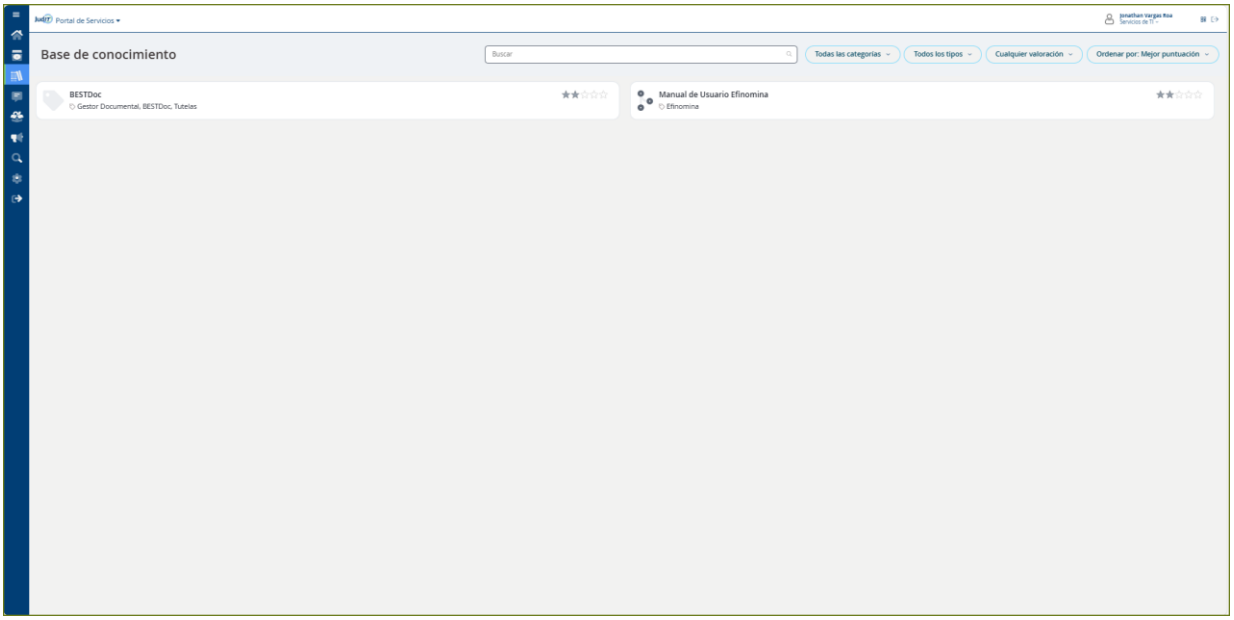
Durante las visitas técnicas realizadas a las sedes: Palacio de Justicia de Facatativá, Palacio de Justicia de Soacha, Juzgado Promiscuo Municipal de Sopó, Juzgados de Fusagasugá, Edificio Hernando Morales Molina, Edificio CAMACOL, Juzgados de Mosquera y Juzgados de

Funza, se evidenció que en la interfaz de usuario del módulo de Base de Conocimiento actualmente solo se encuentran disponibles dos guías.

Este número resulta insuficiente, ya que el módulo debería contener los procedimientos actualizados para la atención de incidentes, solicitudes, requerimientos, uso de salas de audiencia, entre otros temas operativos. La ausencia de estas guías limita la capacidad del funcionario para conocer y aplicar correctamente los procesos vigentes (ver Ilustración 4), así como para mantenerse informado sobre las novedades tecnológicas implementadas por el Consejo Superior de la Judicatura – Rama Judicial.

Se recomienda realizar una actualización integral del contenido del módulo, asegurando que todas las guías prácticas estén disponibles y organizadas por tipo de requerimiento, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y el cumplimiento de los protocolos institucionales.

ILUSTRACIÓN 4 . MODULO BASE DE CONOCIMIENTO DE LA HERRAMIENTA DE AUTOSERVICIO JUDIT



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

6.1.4. CALI

Durante el periodo comprendido de octubre de 2025, se realizaron visitas residenciales al Palacio de Justicia de Cali.

Durante estas visitas se obtuvieron los siguientes resultados:

6.1.4.1. CASOS DE REPUESTOS

Los casos de repuestos son:

TABLA 12. 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 enciende.	**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 micrófono.	**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 micrófono.	**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 JudIT.

6.1.4.2. CASOS DE GARANTÍAS

Los casos de garantías son:

TABLA 13. 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 Audiciencia. **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.
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 - 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 JudIT.

6.1.4.3. RECOMENDACIONES

- Se recomienda difundir mediante publicidad física o digital los diferentes medios de contacto que brinda la Mesa de Servicios a los funcionarios de la Rama Judicial, para que puedan realizar en cualquier momento y de forma rápida la solicitud de apertura de un caso.
- Se recomienda que se les brinde una mayor prioridad a la solución final de los casos que son de garantías y repuestos, para que los funcionarios de la Rama Judicial puedan realizar sus actividades de forma eficiente, rápida y sin ningún problema cuando lo requieran.

6.1.5. MEDELLIN

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

- Edificio Atlas
- Edificio José Félix de restrepo
- Edificio Edatel

6.1.5.1. CASOS DE SALAS DE AUDIENCIAS

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 14. CASOS REPUESTOS Y GARANTIAS PENDIENTES

#	Número de caso	Sede	Estado del caso	Resumen	Observaciones Interventoría
1	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
2	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
3	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
4	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
5	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
6	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
7	INC - 183599	Juzgado 025 Civil Municipal De Medellín	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema Ivanti-JudIT
8	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
9	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
10	INC - 200005	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	Escalado al Proveedor	Sala Audiencias	El caso se encuentra asignado por garantía al proveedor AVD, según consulta en el sistema Ivanti-JudIT
11	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.

6.1.5.2. CASOS DE UPS

TABLA 15. CASOS DE UPS

#	Número de caso	Sede	Estado del caso	Resumen	Observaciones Interventoría

1	REQ - 478446	Edificio José Félix de Restrepo – D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico Medellín	Pendientes repuestos	En espera aprobación repuesto	El caso se encuentra pendiente por aprobación de repuestos, según consulta en el sistema Ivanti-JudIT

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

6.1.5.3. 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.
- 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
- Durante el periodo de ejecución del presente informe, para la línea de servicios de residencia de Interventoría, se reportan los casos en la seccional Medellín, los cuales se relacionan a continuación:
  - Casos de garantías pendientes: 11: INC – 138952, INC – 146575, INC – 156420, INC – 156445, INC – 162212, INC – 183075, INC – 183599, INC – 190832, REQ – 310071, INC – 200005, INC - 223501
  - Casos de Ups pendientes: 1 REQ - 478446