

INFORME MENSUAL N. 05
DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

CONTRATO DE INTERVENTORÍA No. 140 DE 2025

CONSEJO SUPERIOR DE JUDICATURA

Bogotá D.C., enero de 2026

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.0	2026-01-08	Consorcio en Línea	Documento inicial
2.0	2026-02-05	Consorcio en Línea	Se atendieron las observaciones remitidas por el Ministerio de Transporte

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

1.1 AVANCE DEL CONTRATO

TABLA 1 AVANCE DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN

CONTRATO INICIAL				
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 8	**AVANCE**	**ACTUAL 100%**	**ANTERIOR 87,5%**
MODIFICATORIO 1				
FECHA DE INICIO	1 de enero de 2026	**FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO**	No aplica	
DURACIÓN DEL CONTRATO	4 meses	**PLAZO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN**	**30 de abril de 2026**	
PERÍODO EJECUTADO	No aplica	**AVANCE**	**ACTUAL 0%**	**ANTERIOR 0%**

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

2. RESUMEN EJECUTIVO

La Interventoría presenta el informe del periodo correspondiente entre el 1 y el 31 de diciembre de 2025, el cual contiene la siguiente estructura:

TABLA 2 ESTRUCTURA DE INFORME DE INTERVENTORÍA

ANEXO	RESUMEN DEL DOCUMENTO
ANEXO 1 IMI CADM: COMPONENTE ADMINISTRATIVO	En el informe administrativo se encuentra el estado del personal contratado de la Interventoría, la relación documental, plan de trabajo, conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 2 IMI C JURÍDICO: COMPONENTE JURÍDICO	En este documento se relacionan el análisis del informe del contratista, el estado actual de los contratos 073 y 140 de 2025, el seguimiento realizado al Talento Humano, conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 3 IMI CFIN: COMPONENTE FINANCIERO	En este documento se relacionan el análisis del informe del contratista, las actas y reuniones realizadas en el periodo, estado de facturación de los contratos 073 y 140 de 2025, conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 4 IMI CHSE: COMPONENTE HSE-AMBIENTAL	En este documento se relaciona el análisis del informe del contratista, estado de las actividades realizadas los contratos 073 y 140 de 2025 relacionadas con HSE y ambiental, conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 5A IMI CT LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI	En este documento se relaciona el análisis del informe del contratista, el resultado del seguimiento de las obligaciones de la línea de servicio (PQRSF, HERRAMIENTAS Y SERVICIOS DE TI), conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 5B IMI CT LÍNEA DE SERVICIO MESA DE SERVICIOS Y MTTO	En este documento se relaciona el análisis del informe del contratista, el resultado del seguimiento de las obligaciones de la línea de servicio, conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 5C IMI CT LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A AUDIENCIAS VIRTUALES	En este documento se relaciona el análisis del informe del contratista, el resultado del seguimiento de las obligaciones de la línea de servicio, conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 5D IMI CT LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA	En este documento se relaciona el análisis del informe del contratista, el resultado del seguimiento de las obligaciones de la línea de servicio, conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 5E IMI CT LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO POR DEMANDA Y DESARROLLO DE SOFTWARE	En este documento se relaciona el análisis del informe del contratista, el resultado del seguimiento de las obligaciones de la línea de servicio, conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 5F IMI CT VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD	En este documento se relaciona el análisis del informe del contratista, el resultado del seguimiento de las obligaciones de la línea de servicio, conclusiones y recomendaciones.
ANEXO 6 ANS SEPTIEMBRE 2025 CTO 073-2025	Dentro de este documento se encuentran los valores preliminares de los ANS en proceso de conciliación pro las partes.

ANEXO	RESUMEN DEL DOCUMENTO
ANEXO PLAN DE CONTROL	En este archivo Excel se relacionan cada una de las obligaciones del Contratista ETB y el estado para el periodo.
ANEXO PLAN DE AUTOCONTROL	En este archivo Excel se relacionan cada una de las obligaciones de la Interventoría y el estado para el periodo.
REPORTE CORREOS, COMUNICADOS Y ACTAS	En este archivo Excel se relacionan los correos, comunicados y actas gestionados durante el periodo.
MATRIZ DE RIESGOS	En este archivo Excel se relaciona el estado de cada uno de los riesgos para el periodo.

Fuente: Elaboración propia de Interventoría

3. CUMPLIMIENTO NUMERAL *"3.8.3 INFORME MENSUAL"* SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

TABLA 3: EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO DE CADA OBLIGACIÓN

OBLIGACIÓN	UBICACIÓN
a) 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 (hoja "Municipios según Grupo") del CONTRATO BASE.	**ANEXO 1 IMI CADM: COMPONENTE ADMINISTRATIVO:** **LINK: ANEXO 1 IMI CADM.pdf**
b) 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.	**ANEXO 1 IMI CADM: COMPONENTE ADMINISTRATIVO:** **LINK: ANEXO 1 IMI CADM.pdf**
c) Presentación de los resultados de cada una de las verificaciones, controles, inspecciones y actividades de vigilancia establecidas en las actividades de LA INTERVENTORÍA, de acuerdo con lo precisado en el presente documento, así como los resultados de todas las actividades desarrolladas por la firma Interventora en el seguimiento y control a las obligaciones contractuales del CONTRATO BASE.	**ANEXO PLAN DE CONTROL** **LINK: PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL.xlsx** **ANEXO PLAN DE AUTOCONTROL** **LINK: PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL.xlsx**
d) Relación y resultados de todas y cada una de las visitas técnicas realizadas, conforme a lo establecido en la sección 3.6 Visitas técnicas permanentes de verificación y calidad.	**ANEXO 5F IMI CT VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD** **LINK: ANEXO 5F IMI VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD**
e) Resultados de la medición y análisis de los índices relativos a los Aspectos de Calidad y Niveles de Servicio para los Servicios objeto del CONTRATO BASE, así como el estado, desempeño y evolución del Modelo de Prestación del Servicio.	**ANEXO 6 ANS DICIEMBRE 2025 CTO 073-2025** **LINK: ANEXO 6 ANS DICIEMBRE 2025 CTO 073-2025.xlsm**
f) Descripción detallada del estado actual y análisis	Se relaciona en cada uno de los informes.

OBLIGACIÓN		UBICACIÓN
	de la operación de cada una de las líneas de servicio, sus componentes, Niveles de Servicio y Talento Humano, utilizando la información recopilada durante las visitas, encuestas telefónicas, herramientas ITSM e ITOM de LA ENTIDAD y otras de gestión del contratista, así como las demás fuentes de información utilizadas por LA INTERVENTORÍA.	**LINK: Versión 2**
g)	Análisis y concepto de los informes presentados por el contratista del CONTRATO BASE.	Se relaciona en cada uno de los informes. **LINK: Versión 2**
h)	LA INTERVENTORÍA debe presentar en cada uno de sus Informes las recomendaciones y oportunidades de mejora encontradas en el desarrollo del CONTRATO BASE, de acuerdo con la ejecución de todas y cada una de las obligaciones del contrato. Evidenciar las acciones seguimiento y control realizadas conforme a lo establecido en la sección de Mejora continua del Anexo_1-AnexoTécnico del CONTRATO BASE y su relación con los registros de mejora continua y de las comunicaciones de mejora continua, incluidos estados, logros y lecciones aprendidas.	Se relaciona en cada uno de los informes. **LINK: Versión 2**
i)	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.	**REPORTE CORREOS, COMUNICADOS Y ACTAS** **LINK: Anexo Seguimiento de control documental.xlsx**
j)	Seguimiento y control al desempeño de las obligaciones y Acuerdos de Niveles de Servicio impactados por el personal de EL CONTRATISTA que esté efectuando reemplazos temporales con personas de apoyo (personal que no hace parte de la línea base del Talento Humano asignado al CONTRATO BASE), toda vez que EL CONTRATISTA debe garantizar la idoneidad para no desmejorar el servicio.	**ANEXO 6 ANS DICIEMBRE 2025 CTO 073-2025** **LINK: ANEXO 6 ANS DICIEMBRE 2025 CTO 073-2025.xlsm**
k)	Seguimiento, control y actualizaciones a la evaluación de riesgos y tratamiento de riesgos.	**MATRIZ DE RIESGOS** **LINK: Anexo Matriz de Riesgos INTV.xlsx**
l)	Conclusiones del resultado de las actividades desarrolladas por LA INTERVENTORÍA, así como recomendaciones y acciones de mejora referentes a la ejecución del CONTRATO BASE.	Se relaciona en cada uno de los informes. **LINK: Versión 2**
m)	m) En el Informe Final, además de incluir los anteriores aspectos, se debe presentar las conclusiones y recomendaciones resultantes de la ejecución del contrato de interventoría. Adicionalmente, dicho informe final debe resumir	**NO APLICA**

OBLIGACIÓN	UBICACIÓN
las precedencias históricas y los resultados finales de cada una de las verificaciones, controles e inspecciones adelantadas en desarrollo de las actividades de LA INTERVENTORÍA.	

Fuente: Elaboración propia de Interventoría

4. CONCLUSIONES

4.1 ADMINISTRATIVA

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

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

4.2 COMPONENTE HSE- AMBIENTAL

Durante el periodo evaluado se evidencia el cumplimiento integral de las obligaciones por parte de la Interventoría, en concordancia con lo establecido en el contrato 140/2025. Este cumplimiento se refleja en la ejecución de las actividades previstas en el plan de trabajo HSE, así como en la totalidad de las acciones contempladas en el plan de gestión ambiental, orientadas a minimizar los impactos negativos que puedan poner en riesgo el medio ambiente y a proteger los recursos naturales.

4.3 JURÍDICAS

Durante el periodo evaluado (diciembre 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.

4.4 FINANCIERAS

Con corte al 31 de diciembre de 2025, la ejecución financiera del Contrato N° 073 de 2025 presenta un comportamiento ordenado y coherente frente a la estructura económica del Contrato, considerando tanto el esquema inicial como la adición y prórroga formalizadas, las cuales amplían el horizonte de ejecución contractual. Los valores ejecutados, conciliados y en proceso de conciliación reflejan una utilización progresiva de los recursos, acorde con el avance del Contrato y con las condiciones pactadas.

El análisis de la facturación y de los procesos de conciliación permitió identificar valores en trámite correspondientes principalmente al 20 % de la Mesa de Ayuda y a servicios por demanda, los cuales se encuentran sujetos a los procedimientos técnicos y contractuales de validación. Dichos valores no han sido incorporados en la ejecución financiera consolidada hasta tanto se cumplan las condiciones para su reconocimiento, en concordancia con los principios de control y trazabilidad financiera.

La Interventoría CEL garantizó un seguimiento permanente a la ejecución financiera y a la facturación del Contrato N° 073 de 2025, verificando la consistencia entre los soportes técnicos, financieros y contractuales, y asegurando la correcta aplicación de los recursos conforme al alcance contractual definido.

En relación con el Contrato de Interventoría N° 140 de 2025, la ejecución financiera y la facturación presentan un comportamiento alineado con el periodo efectivamente ejecutado, teniendo en cuenta la adición y prórroga aprobadas hasta el 31 de mayo de 2026. Los valores facturados y en proceso de facturación corresponden al ciclo normal de presentación, revisión y aprobación de los informes mensuales de Interventoría, sin evidenciarse inconsistencias frente a las condiciones económicas pactadas.

Desde el punto de vista de la ejecución física, tanto el Contrato N° 073 de 2025 como el Contrato de Interventoría N° 140 de 2025 registran el cumplimiento de las actividades previstas para el periodo evaluado, sin retrasos significativos frente a los cronogramas contractuales y con adecuada articulación entre la ejecución técnica y la ejecución financiera.

4.5 TÉCNICAS

LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Durante el mes de diciembre de 2025, la Interventoría evidenció la ejecución satisfactoria del proceso de Evaluación del Nivel de Madurez y Capacidad de las Prácticas ITIL y del Sistema de Valor del Servicio (SVS), incluyendo la finalización de las entrevistas, la entrega del informe final por parte del Contratista y la emisión del concepto de aprobación por parte de la Interventoría. El assessment se desarrolló conforme al alcance y la metodología aprobados, constituyéndose en un insumo clave para la definición del plan de acción orientado a la mejora continua de la Gestión de Servicios de TI.

Se evidenciaron avances en el seguimiento al plan de mejoramiento de los hallazgos de la auditoría a la Mesa de Servicios, así como en la actualización de la guía operativa de gestión de repuestos, la cual fue remitida en versión ajustada y se encuentra en proceso de revisión por parte de la Interventoría. Estos avances contribuyen al fortalecimiento de la documentación operativa, la trazabilidad de la gestión y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

La Interventoría continuará realizando seguimiento en el periodo siguiente a la concertación y ejecución del plan de acción derivado del assessment, a la atención de las observaciones que resulten de la revisión de la guía operativa de gestión de repuestos y a los aspectos asociados a la integración y uso de herramientas de gestión de servicios de TI, con el fin de asegurar la mejora progresiva del modelo operativo y la sostenibilidad del servicio.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A HERRAMIENTAS GESTIÓN DE SERVICIOS TI

La actualización de versión sigue siendo prioritaria y en conjunto con la Entidad se está trabajando con el acompañamiento del proveedor IVANTI para su instalación y dar respuesta al caso que se tiene escalado.

Se actualiza satisfactoriamente en ambiente de pruebas la versión de agente EPM y se procederá a pasarlo producción.

Continúan las actividades relacionadas con la integración de JudIT con las plataformas de monitoreo del NOC, lo cual incrementará la trazabilidad y el control de eventos TI.

Subsanar el hallazgo y soportar los soportes para cumplimiento al plan de mejoramiento 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.

El Contratista presentó la documentación de las 3 empresas propuestas para la realización de la Encuesta Anual, sin embargo, no cumplen desde el habilitante técnico y el Contratista se encuentra en proceso de subsanación.

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 diciembre de 2025, la Mesa de Servicio gestionó en total 31.522 casos de los cuales el 85% corresponden a solicitudes, y el 15% a incidentes.

El 20.27% de los incidentes corresponde a error de funcionamiento de equipos, seguido por Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE) con un 12% y otras fallas de aplicaciones con un 10%.

El 10% de las solicitudes corresponden a apoyo en agendamientos, seguido por solicitud de información con un 5%, soporte con un 4% y novedades de nómina con un 4%.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A AUDIENCIAS VIRTUALES

La Interventoría realizará las solicitudes al operador que se encuentran dentro del alcance contractual y sobre las cuales no se evidencia total cumplimiento en la actualidad, como el uso de distintivos institucionales (carné, chaleco, etc).

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.

Se solicita al contratista el cumplimiento del plan de vacancia presentado y la asistencia del personal mencionado ante las novedades presentadas.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA

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

Se implementó las solicitudes de servicio de seguridad perimetral por IVANTI.

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 tiene pendiente la conciliación con al ETB S.A. E.S.P. realizó una revisión de las evidencias presentados por el Contratista para los recursos por demanda y las horas de experto para el periodo de octubre 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 9, 10, 11, 12 y 13) y de esta manera avanzar en la facturación de los repuestos.
Con el fin de atender los requerimientos de repuestos que no se encuentran en el catálogo, la Interventoría solicitó a la ETB S.A. E.S.P. allegar cotizaciones de los ítems requeridos que no hacen parte del catálogo.

Como parte de la gestión realizada en el periodo se avanzó en la conciliación de los servicios por demanda de agosto y septiembre de 2025.

VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD

BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA

En primer lugar, las aplicaciones deben ser seleccionadas y actualizadas a su última versión estable (PDF24, VLC media player y 7 Zip) para asegurar la productividad y reducir riesgos de vulnerabilidad. Es indispensable establecer políticas de uso y control de versiones para mantener la compatibilidad y estabilidad del sistema.

Por otro lado, los antivirus continúan siendo la primera línea de defensa contra amenazas informáticas, pero su efectividad depende de actualizaciones constantes y configuraciones correctas.

En cuanto a las redes, una infraestructura segura y segmentada es clave para proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos. El uso de protocolos cifrados (HTTPS, VPN), firewalls y monitoreo permanente son prácticas esenciales para prevenir accesos no autorizados y garantizar la continuidad operativa.

Finalmente, el cumplimiento del RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas) no solo es una obligación legal, sino una medida preventiva para proteger personas y equipos frente a riesgos eléctricos. La correcta implementación de sistemas de puesta a tierra, protecciones contra sobre corriente y mantenimiento preventivo son pilares fundamentales para la seguridad eléctrica y la confiabilidad de las instalaciones.

En conclusión, la integración de buenas prácticas en aplicaciones, seguridad informática, redes y normativas eléctricas asegura un entorno tecnológico robusto, seguro y alineado con los estándares legales y operativos.

CALI

Durante el desarrollo de las visitas técnicas, se identificó que existen computadores que tienen instalado software de uso libre, los cuales generan vulnerabilidades que pueden afectar la seguridad de la información.

Los Juzgados Promiscuos Municipales de San Pedro y Bugalagrande, no cuentan con la asignación de un cuarto técnico y un aire acondicionado para la protección de los equipos de red.

Existen computadores que no tienen instalado el antivirus ESET, lo cual genera un riesgo, ya que hay la posibilidad de que un Malware trate de robar información o afectar su optimo funcionamiento.

Existen computadores de los técnicos en sitio que superan la antigüedad de 36 meses.

Se identificaron técnicos en sitio que tienen el chaleco en mal estado, y el carnet no correspondiente al contrato 073 de 2025.

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.

5. RECOMENDACIONES

5.1 ADMINISTRATIVAS

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

5.2 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.

5.3 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.

5.4 FINANCIERAS

Mantener un seguimiento articulado y permanente entre la Entidad, el Contratista y la Interventoría en los procesos de conciliación técnica y financiera, en especial para los componentes asociados al

20 % de la Mesa de Ayuda y a los servicios por demanda, con el fin de garantizar la oportunidad en el reconocimiento de los valores una vez se cumplan las condiciones contractuales.

Continuar fortaleciendo la planeación y programación de la facturación, de manera que los procesos de revisión, aprobación y pago se desarrollen de forma ordenada y previsible, especialmente en el marco de la adición y prórroga contractual, evitando acumulaciones de facturación hacia el cierre de las vigencias.

Asegurar que los soportes técnicos, financieros y administrativos que respaldan la facturación se presenten de forma completa, consistente y oportuna, conforme a los lineamientos contractuales y a los procedimientos definidos por la Entidad, facilitando así los procesos de validación y aprobación.

Mantener la trazabilidad documental y financiera de la ejecución del Contrato N° 073 de 2025 y del Contrato de Interventoría N° 140 de 2025, de manera que se preserve la coherencia entre la ejecución física, la ejecución financiera y la facturación reportada en los diferentes periodos.

5.5 TÉCNICAS

LÍNEA DE SERVICIO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Derivado del cierre del proceso de Evaluación del Nivel de Madurez y Capacidad de las Prácticas ITIL y del Sistema de Valor del Servicio (SVS), se recomienda que el Contratista ETB elabore y presente a la Entidad y a la Interventoría el plan de acción resultante del assessment, asegurando que este contemple acciones priorizadas, responsables definidos, plazos de ejecución y mecanismos de seguimiento, orientados a la mejora continua de la Gestión de Servicios de TI.

En relación con los avances evidenciados en el seguimiento al plan de mejoramiento de los hallazgos de la auditoría a la Mesa de Servicios y en la actualización de la guía operativa de gestión de repuestos, se recomienda al Contratista dar continuidad a las actividades de ajuste y subsanación, atendiendo oportunamente las observaciones que emita la Interventoría, con el fin de consolidar la estandarización del proceso, fortalecer la trazabilidad documental y asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Insistir y reforzar la gestión correspondiente con el proveedor de la herramienta para contar con el soporte y actualización de la Herramienta IVANTI.

Actualizar la guía almacenada en la herramienta JudIT para la actualización del catálogo de repuestos.

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

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 han evidenciado 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.

Se recomienda la realización de capacitación al personal que ejecuta los eventos de audiencias y que de igual forma se realice invitación y se comparta la temática de las capacitaciones a la Interventoría.

Se recomienda el constante reporte de las novedades del personal a la entidad y a la Interventoría y los cubrimientos en los casos de afectación a la línea base.

LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA

Se recomienda a la Rama Judicial (Ingenieros seccionales) enviar la información actualizada de los equipos que permitan actualizar la información de la DATA del NOC que permitan realizar un monitoreo eficiente a la 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.

Se recomienda a la Rama Judicial realizar las actividades necesarias que permitan disponer del ambiente de pruebas para poder iniciar el proceso de integración del NOC con IVANTI.

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.

Como parte de la actualización del catálogo es importante que el contratista, siguiendo lo recomendado y requerido por la Interventoría, verifique los precios de algunos elementos dado que los valores ofertados superan los precios de mercado.

Como parte de los servicios por demanda, equipos en arrendamiento, es importante que la ETB S.A. E.S.P. establezca formatos y procesos claros del inventario de estos equipos, documentos de instalación y documentos de soporte del servicio prestado en el mes de manera que se agilice la conciliación y posterior facturación de estos servicios.

VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD

BOGOTÁ

Validar y controlar y actualizar a su última versión estable el uso de software libre en estaciones de trabajo.

Garantizar la instalación y actualización del antivirus corporativo.

Reestructurar el cableado eléctrico y de red conforme a normas RETIE y TIA/EIA-568.

Implementar switches gestionables, segmentación por VLANs y canalización adecuada.

Documentar la infraestructura instalada y capacitar al personal técnico.

CUNDINAMARCA - 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.

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

Se recomienda organizar y actualizar el módulo de continuidad de la Herramienta JudIT, porque existen equipos que ya no están instalados.

Se debe generar un plan de acción que facilite la solución definitiva de los casos de repuestos y garantías que están pendientes en la seccional Cali, para que los funcionarios afectados puedan realizar sus actividades de forma eficiente.

Se recomienda difundir a todos los funcionarios de la seccional de Cali, los beneficios que brinda la herramienta JudIT al momento de ser utilizada, para que puedan realizar la apertura y consulta de casos de forma fácil y rápida.

Se recomienda que, para los juzgados de los municipios de la seccional de Cali, se asigne un cuarto técnico con un aire acondicionado para los equipos de red y UPS, con el objetivo de proteger la infraestructura tecnológica y así mismo garantizar la seguridad operativa de la red.

Se aconseja controlar el uso de software libre en los computadores asignados a los funcionarios.

Se recomienda entregar de forma correcta todos los elementos de dotación a los técnicos en sitio, para que puedan realizar sus actividades de forma fácil, rápida y eficiente.

MEDELLÍN

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

Se debe entregar a cabalidad todos los elementos, herramientas, medios, etc. Sobre todo, los consumibles 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.

Se debe realizar revisión y corrección de la plantilla de línea base de software para los equipos de los funcionarios, ya que se encontraron varios temas de aplicaciones como WINRAR instalados los cuales no están ya autorizados y tienen vulnerabilidades.

Se realiza la revisión de los equipos asignados a los técnicos de soporte en sitio y de la mesa de servicio, luego de las respectivas validaciones se estableció que no cumplen contractualmente por vigencia ni de manera técnica a los requerimientos de atención requeridos, por tanto, se hace recomendación para su respectiva y pronta renovación.

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 32:**
  INC – 168229, INC – 183075, INC – 183599, INC – 190832, INC – 196452, INC – 200005, INC – 204209, INC – 205318, INC – 209558, INC – 214508, INC – 219274, INC – 223501, INC – 225779, INC – 226906, INC – 235182, INC – 240352, INC – 248994, INC – 254624, INC – 254647, INC – 254673, INC – 254910, INC – 255067, INC – 255092, INC – 255289, INC – 255305, INC – 255320, INC – 255329, INC – 255344, INC – 255456, INC – 258336, INC – 259410 y INC – 264394

- **Casos de Ups pendientes** 4:
  REQ – 317846, REQ – 320765, REQ – 320770 y REQ – 320781

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

6.1 AVANCE DEL CONTRATO

TABLA 4 AVANCE DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN

CONTRATO INICIAL				
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	06 de agosto de 2025	**FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO**	22 de agosto de 2025	
DURACIÓN DEL CONTRATO	5 meses	**PLAZO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN**	31 de diciembre de 2025	
PERÍODO EJECUTADO	Mes 5	**AVANCE**	**ACTUAL 100%**	**ANTERIOR 80%**

MODIFICATORIO 1				
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	01 de enero de 2026	**FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO**	No aplica	
DURACIÓN DEL CONTRATO	5 meses	**PLAZO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN**	31 de mayo de 2026	
PERÍODO EJECUTADO	No aplica	**AVANCE**	**ACTUAL 0%**	**ANTERIOR 0%**

Fuente: Diseño propio de la Interventoría

6.2 FACTURACIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

TABLA 5. ESTADO DE FACTURACIÓN- INTERVENTORÍA

MES	Valor antes de IVA ($)	IVA ($)	Valor Total ($)	Estado
Agosto de 2025	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	Pagado
Octubre de 2025	297.261.750,00	56.479.731,50	353.741.481,50	Pagado
Noviembre de 2025	297.261.750,00	56.479.731,50	353.741.481,50	Pagado
Diciembre de 2025	297.261.750,00	56.479.731,50	353.741.481,50	En proceso
TOTAL	**1.278.225.525,00**	**242.862.845,75**	**1.521.088.370,75**	

Fuente: Interventoría- Consorcio en Línea

7. 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 diciembre de 2025, se aprecian en los siguientes documentos adjuntos:

- ANEXO 1 IMI CADM: Componente Administrativo
- ANEXO 2 IMI CJUR: 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_PQRS_HGSTI
- 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 VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD
- ANEXO 6 ANS DICIEMBRE 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 administrativa de la Interventoría 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	Ramírez Ochoa	Yilver	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
FINANCIERO	Apoyo Técnico a la Facturación	Zapata Carvajal	Sandro David	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
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	Torres Rey	Mónica Alejandra	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

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
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
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

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Portilla Velandia	Nini Johanna	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Profesional de Calidad	Llanos García	Lina Marcela	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Briceño Cepeda	Carlos Andrés	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	Rodríguez Cadena	Robin Yobany	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04

Fuente: Elaboración Propia de Interventoría

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 DICIEMBRE 2025
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	REUNIONES SEGUIMIENTO CONTRATO 140-2025	Reuniones para el seguimiento y avance del Contra de Interventoría	10%
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	ENTREGA INFORME MENSUAL	Entrega del informe mensual dentro del plazo establecido contractualmente	10%
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	REVISIÓN INFORME MENSUAL ETB	Revisión y emisión de observaciones sobre el informe mensual del Contratista dentro de los plazos establecidos contractualmente	10%
OPERACIÓN	JURÍDICO	REUNIONES DE SEGUIMIENTO CONTROL LÍNEA BASE TALENTO HUMANO	Reuniones para el seguimiento al control de Línea Base	10%
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.	10%
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.	10%
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	10%
OPERACIÓN	FINANCIERO	FACTURACIÓN INTERVENTORÍA	Revisión y seguimiento a la facturación de la Interventoría	10%
OPERACIÓN	FINANCIERO	FACTURACIÓN ETB	Reuniones de conciliación de facturación ETB	10%
OPERACIÓN	FINANCIERO	SEGUIMIENTO A ANS	Conciliaciones en mesas de trabajo	10%
TOTAL				**100%**

Fuente: Elaboración propia de Interventoría

El detalle de las actividades realizadas para cada obligación y su correspondiente estado se detalla en los documentos *"PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL"* y *"PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL"*.

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.

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 y en el sistema de información, con el fin de que la Entidad cuente con el acceso correspondiente.

2.2 RECOMENDACIÓN

- 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.

2.3 ACCIONES DE MEJORA

- Para el periodo, no se identifican acciones de mejora.

ANEXO 2 COMPONENTE JURÍDICO

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación Jurídica y de Talento Humano se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL"* adjunto al presente informe.

1.1 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

Se realizaron observaciones al informe realizado por el Contratista ETB, respecto al control y presentación de novedades de nómina, sin embargo, todas ellas fueron subsanadas de manera oportuna.

1.2 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.

Respecto al valor este fue adicionado el 30 de diciembre de 2025, y el cual asciende a la suma de **NOVENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS SESENTA MIL CIENTO CINCUENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS ($ 92.241.260.153,82).**

El plazo de ejecución se fijó hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del acta de inicio. Es preciso mencionar que frente al plazo del Contrato este fue modificado el 30 de diciembre de 2025, y se fijó hasta el 30 de abril de 2026.

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

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

1.3.1 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 **diciembre** 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 de la evaluación realizada, y cuyo resultado luego de las distintas mesas de trabajo, fue socializado en reunión del pasado 25 de noviembre de 2025:

TABLA 1 TOTAL HV ACTIVAS PENDIENTES POR TP

Hojas de vida Activas (79)	
Estado	**CANTIDAD**
Sin iniciar trámite	**56**
En trámite de TP	**15**
Tiene TP	**3**
Pendiente certificación Cenaltel	**5**
Total	**79**

Fuente: Elaboración propia de la Interventoría

Para el mes de diciembre 2025 se subsanó el cumplimiento del perfil en el anexo 4 Talento Humano, de cuatro roles establecidos en la línea base.

ILUSTRACIÓN 1 TOTAL HV POR REVISIÓN DE EXPERIENCIA POSTERIOR A TP

Rol	Requisito del perfil	Estudios Manifestados ETB	Require Experiencia Profesional	Código
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	Título de Técnico profesional o Título de Tecnólogo en Sistemas o en	Tecnologo en administracion de Sistemas de informacion	SI	LS02-AV-AST
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	Título de Técnico profesional o Título de Tecnólogo en Sistemas o en	Tecnologo en Electronica y Telecomunicaciones	SI	LS02-AV-AST
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	Título de Técnico profesional o Título de Tecnólogo en Sistemas o en	Ingeniero de Sistema	SI	LS02-AV-AST
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	Título de Técnico profesional o Título de Tecnólogo en Sistemas o en	Tecnico profesional en Telecomunicaciones	SI	LS02-AV-AST
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	Título de Técnico profesional o Título de Tecnólogo en Sistemas o en	Tecnologo en analisis y desarrollo de sistemas de informacion	SI	LS02-AV-AST
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	Título de Técnico profesional o Título de Tecnólogo en Sistemas o en	Tecnologo de equipos de computo, diseño e instalacion de cableado	SI	LS02-AV-AST
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	Título de Técnico profesional o Título de Tecnólogo en Sistemas o en	Licencia en informatica	SI	LS02-AV-AST
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	Título de Técnico profesional o Título de Tecnólogo en Sistemas o en	Tecnologo en sistemas	SI	LS02-AV-AST
TÉCNICO COORDINADOR	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Ingeniero de sistemas	SI	LS04-STE-TC
TÉCNICO COORDINADOR	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Ingeniera de sistemas	SI	LS04-STE-TC
TÉCNICO COORDINADOR	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Tecnico en mantenimiento de equipos de computo	SI	LS04-STE-TC
TÉCNICO COORDINADOR	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Tecnico en mantenimiento de equipo de computo	SI	LS04-STE-TC
TÉCNICO COORDINADOR	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Tecnico profesional en soporte de sistemas en informatica	SI	LS04-STE-TC
TÉCNICO COORDINADOR	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Profesional en salud ocupacional	SI	LS04-STE-TC
TÉCNICO COORDINADOR	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Tecnico profesional en ingenieria de sistemas	SI	LS04-STE-TC
TÉCNICO COORDINADOR	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Tecnico en sistemas	SI	LS04-STE-TC
SOPORTE BÁSICO - APLICATIVOS MISIONALES	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Tecnologo en gestion de software y redes	SI	LS01-SPB-SBAM
SOPORTE BÁSICO - APLICATIVOS MISIONALES	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Administradora de sistemas informaticos	SI	LS01-SPB-SBAM
SOPORTE BÁSICO - APLICATIVOS MISIONALES	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Administradora de empresas	SI	LS01-SPB-SBAM
SOPORTE BÁSICO - APLICATIVOS MISIONALES	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Tecnologo en desarrollo de sotfware	SI	LS01-SPB-SBAM
AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO STREAMING	Título de Técnico profesional o Título de Tecnólogo en Sistemas o en	Tecnologa en produccion de medios audiovisuales digitales	SI	LS02-AV-ASTS
SOPORTE BÁSICO - APLICATIVOS MISIONALES	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Tecnologo en sistemas	SI	LS01-SPB-SBAM
TÉCNICO COORDINADOR	Título de Tecnólogo o Profesional en cualquier de las siguientes	Tecnologo en analisis y desarrollo de sistemas de informacion	SI	LS04-STE-TC

Fuente: Elaboración propia de la Interventoría

De acuerdo con el análisis, la Interventoría concluyó que, de los 134 perfiles inicialmente identificados que requerían Tarjeta Profesional, 79 hojas de vida aún están pendientes de trámite ante las entidades certificadoras correspondientes. Adicionalmente, de estas 79 hojas de vida, se debe validar y definir la experiencia para 23.

Asimismo, por parte de la interventoría se realizó nuevo requerimiento para que se otorgue información actualizada sobre este trámite por medio del comunicado RJMDS-CEL-ETB-262-25 del 24 de diciembre de 2025.

1.3.2 ESTADO EQUIPO LÍNEA BASE CONTRATO 073 DE 2025

Para el mes de **diciembre** de 2025, la Interventoría gestionó un total de dieciséis (16) solicitudes de aprobación de perfiles presentadas por el Contratista, 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 2 SOLICITUDES DE VERIFICACIÓN DE PERFILES LÍNEA BASE

N°	Fecha recibido	Nombre	Cargo	Línea Base/Demanda	Concepto	N° Radicado
1	1/12/2025	Nelson González Varela	Ingeniero de MS Sharepoint	Línea Base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-207-25
2	1/12/2025	Miguel Sebastian Tovar Yepes	Agente de soporte técnico - Neiva	Línea Base	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-208-25
3	1/12/2025	Cesar Alberto Velásquez Real	Agente de Soporte Técnico Streaming	Línea Base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-209-25
4	2/12/2025	Andrei Steven Castañeda Avila	Técnico Soporte - Centro	Línea Base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-215-25
5	3/12/2025	Johan Sebastian Lasso Rivas	Agente Soporte Técnico - Neiva	Línea Base	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-221-25
6	2/12/2025	Wilmar Jair Camargo Delgadillo	Técnico Soporte - Centro	Línea Base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-220-25

N°	Fecha recibido	Nombre	Cargo	Línea Base/Demanda	Concepto	N° Radicado
7	4/12/2025	Fredy Andrés Sánchez Pastrana	Agente de Soporte Técnico - Neiva	Línea Base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-219-25
8	10/12/2025	Carlos Ivan Valderrama Landinez	Agente/Analista de Mesa de Servicio (Nivel 1)	Línea Base	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-226-25
9	15/12/2025	Stephanie Polo Ochoa	Líder Técnico de Audiencias Virtuales, Agendamientos y Streaming	Línea Base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-242-25
10	18/12/2025	Reinaldo Antonio Vargas Navia	Coordinador de Audiencias Virtuales	Línea Base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-255-25
11	12/12/2025	Yeison Antonio Coral Hinestroza	Técnico de Apoyo a Redes y Cableado Estructurado	Línea Base	NO CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-258-25
12	22/12/2025	Oswaldo Turizo Pérez	Agente Especialista en Audiencias Virtuales	Línea Base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-267-25
13	23/12/2025	Jesús Celid Gallego Orozco	Técnico de Soporte Flotante o Viajero	Línea Base	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-268-25

Fuente: Propia de la Interventoría

Para el mes de diciembre de 2025, se realizaron los siguientes avales de hoja de vida para el Sistema Integrado de Gestión Judicial de Cali así:

TABLA 3 SOLICITUDES DE VERIFICACIÓN DE PERFILES SIUGJ CALI

N°	Fecha recibido	Nombre	Cargo	Línea Base/Demanda	Concepto	N° Radicado
1	3/12/2025	Edward Gómez Marmolejo	Técnico Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	Volumetrías - Cali	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-218-25
2	26/12/2025	Juan David Uribe Herrera	Técnico Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	Volumetrías - Cali	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-269-25
3	26/12/2025	Robinson González Fernández	Técnico Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	Volumetrías - Cali	CUMPLE	RJMDS-CEL-ETB-271-25

1.3.3 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 Contratista, se presenta a continuación el cuadro que relaciona las novedades reportadas durante el mes de **diciembre** de 2025, asociadas al personal vinculado a la ejecución del Contrato N° 073 de 2025.

TABLA 4 NOVEDADES PRESENTADAS CON EL RECURSO HUMANO

T5 No.	Fecha	Funcionario	Código del rol contrato 073 de 2025	Cargo	Municipio	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Soporte	Cubre vacante línea base
1	1/12/2025	Harold Ferney Caviativa Parra	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Hospitalización	1/12/2025	Sin definir.	Si	No
2	9/12/2025	Pedro Antonio Corredor Prieto	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Día de la Familia	6/12/2025	6/12/2025	No	No
3	9/12/2025	Javier Ricardo Rojas Montañez	LS02-AV-APMO	Administrador de la plataforma MS OFFICE 365	Bogotá D.C.	Día de la Familia	9/12/2025	9/12/2025	No	No
4	9/12/2025	Sophia Bernal García	LS02-AV-GG-ADC	Asistente de Catalogación	Bogotá D.C.	Vacaciones				
5	9/12/2025	Adrian Alberto Mejia Marin	Demanda	Técnico Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	Cali - Valle del Cauca	Retiro				
6	10/12/2025	Ana María Gutiérrez Rodríguez	LS04-STE-TC	Técnico Coordinador	Villavicencio - Meta	Incapacidad				
7	12/12/2025	Leyder Andrés Oyuela Vera	LS02-AV-CSTRE	Coordinador de Streaming	Bogotá D.C.	Incapacidad				
8	16/12/2025	Danna Sofia Chala Palacio	LS02-AV-ASTS	Agente de soporte Técnico Streaming	Bogotá D.C.	Incapacidad	15/12/2025	16/12/2025	Correo electrónico	No
9	18/12/2025	Oscar Javier Camargo Figueroa	LS04-SPB-EDA	Especialista en	Bogotá D.C.	Retiro	17/12/2025		Correo electrónico	No

T5 No.	Fecha	Funcionario	Código del rol contrato 073 de 2025	Cargo	Municipio	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Soporte	Cubre vacante línea base
				Directorio Activo						
10	18/12/2025	Angie Moreno Viera	LS02-AV-GG-ADC	Asistente de Catalogación	Bogotá D.C.	Vacaciones	19/12/2025	31/12/2025	Correo electrónico	No
11	19/12/2025	Jaime Armando Meneses	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Licencia de Paternidad	9/12/2025	23/12/2025	Correo electrónico	No
12	19/12/2025	Daniel Andrés Donado Florian	LS01-SPC-CMS	Coordinador de Mesa de Servicios	Bogotá D.C.	Vacaciones	22/12/2025	9/01/2026	Correo electrónico	No
13	19/12/2025	Maira Alejandra Cardozo Cardona	LS01-GG-ASAV	Asistente de Soporte Técnico Audiencias Virtuales (Nivel 1)	Bogotá D.C.	Día de la Familia	19/12/2025		Correo electrónico	No
14	19/12/2025	Albeiro Salinas Lancheros	LS02-AV-AST	Agente de Soporte Técnico	Pereira	Vacaciones	22/12/2025	9/01/2026	Correo electrónico	No

T5 No.	Fecha	Funcionario	Código del rol contrato 073 de 2025	Cargo	Municipio	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Soporte	Cubre vacante línea base
15	19/12/2025	David Enrique Zabala González	LS02-AV-GG-ASGG	Agente de Soporte Técnico Gestión de Grabaciones	Bogotá D.C.	Vacaciones	22/12/2025	24/12/2025	Correo electrónico	Si
16	20/12/2025	Edwar Gómez Marmolejo	Demanda	Técnico Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	Cali - Valle del Cauca	Retiro	18/12/2025		Correo electrónico	Demanda
17	19/12/2025	Danna Sofia Chala Palacio	LS02-AV-ASTS	Agente de soporte Técnico Streaming	Bogotá D.C.	Vacaciones	22/12/2025	26/12/2025	Correo electrónico	No
18	19/12/2025	Oscar Alejandro Mojica	LS02-AV-GG-CDC	Coordinador de Catalogación	Bogotá D.C.	Vacaciones	22/12/2025	31/12/2025	Correo electrónico	No
19	20/12/2025	Nelson David Ruiz	LS02-AV-ILS	Intérprete de Lenguaje de Señas	Bogotá D.C.	Vacaciones	22/12/2025	31/12/2025	Correo electrónico	No

T5 No.	Fecha	Funcionario	Código del rol contrato 073 de 2025	Cargo	Municipio	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Soporte	Cubre vacante línea base
20	22/12/2025	Leyder Andrés Oyuela Vera	LS02-AV-CSTRE	Coordinador de Streaming	Bogotá D.C.	Vacaciones	29/12/2025	2/01/2026	Correo electrónico	No
21	22/12/2025	Nelsón Fabian Covaleda Gutiérrez	LS01-STB-AAMS	Agente/ Analista Mesa de Servicios (Nivel 1)	Bogotá D.C.	Vacaciones	29/12/2025	2/01/2026	Correo electrónico	No
22	22/12/2025	Julián Enrique Solano Blanco	LS01-STB-AAMS	Agente/ Analista Mesa de Servicios (Nivel 1)	Bogotá D.C.	Vacaciones	29/12/2025	2/01/2026	Correo electrónico	No
23	23/12/2025	Dairon Yiliber Hernández Payares	LS04-STE-TSA	Técnico de Salas de Audiencias	Villavicencio - Meta	Vacaciones	23/12/2025	2/01/2025	Correo electrónico	No
24	26/12/2025	Luis Fernando Muñoz Fernandez	LS04-STE-TSA	Técnico de Salas de Audiencias	Bogotá D.C.	Accidente de Trabajo	26/12/2025		Correo electrónico	No

T5 No.	Fecha	Funcionario	Código del rol contrato 073 de 2025	Cargo	Municipio	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Soporte	Cubre vacante línea base
25	29/12/2025	Edwar Pico Duran	LS02-AV-AST	Agente Soporte Técnico	Neiva	Vacaciones	29/12/2025	31/12/2025	Correo electrónico	No
26	29/12/2025	Mario Jose de los Rios Torres	LS02-AV-ASTS	Agente de soporte Técnico Streaming	Bogotá D.C.	Vacaciones	5/01/2025	9/01/2025	Correo electrónico	No
27	29/12/2025	July Carolina Toro González	LS02-AV-GG-ADC	Asistente de Catalogación	Bogotá D.C.	Vacaciones	2/01/2026	9/01/2025	Correo electrónico	No
28	29/12/2025	Brayan Steven Ahumada Castañeda	LS02-AV-GG-LTGG	Líder técnico de gestión de grabaciones	Bogotá D.C.	Vacaciones	29/12/2026	31/12/2025	Correo electrónico	No

Fuente: Elaboración propia de la Interventoría

1.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) CONTRATO 073 DE 2025

En atención a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el Anexo N° 3 del Contrato N° 073 de 2025, la Interventoría efectuó el seguimiento y verificación del cumplimiento de los indicadores de desempeño correspondientes al mes de septiembre y 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 UTDI – DEAJ 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 6 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.
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%).

Fuente: Elaboración propia de la Interventoría

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.

1.5 LÍNEA BASE

Se informa que el 19 de diciembre 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 al 31 de diciembre de 2025.

De lo anterior, se pudo indicar que de un total de 434 recursos humanos solicitados en el "Anexo_4-TalentoHumano_v1.2"; al finalizar el mes de noviembre la línea base de personal cuenta con 431 recursos humanos que cumplen los requisitos establecidos para los roles; aunado a lo anterior, la conciliación se realiza una vez cerrado el mes inmediatamente anterior, para este caso se realizó la de noviembre de 2025.

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

ILUSTRACIÓN 2 VALOR LÍNEA BASE – NOVIEMBRE DE 2025

Concepto	Valor Sin IVA	IVA	Total con IVA
80% Mesa de ayuda (Línea base de Talento Humano)	$ 3.341.237.883,87	$ 634.835.197,94	**$ 3.976.073.081,81**
80% Mesa de ayuda (Equipos de continuidad)	$ 224.336.526,45	$ 42.623.940,03	**$ 266.960.466,48**
80% Mesa de ayuda (Servicio de atención y comunicaciones)	$ 32.238.641,70	$ 6.125.341,92	**$ 38.363.983,62**
TOTAL 80% MESA DE AYUDA NOVIEMBRE 2025	**$ 3.597.813.052,02**	**$ 683.584.479,88**	**$ 4.281.397.531,91**

Fuente: Prefactura remitida por el Contratista ETB

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

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.

2.1 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 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, se ha recibido solicitud por parte de la Entidad para emitir concepto de la Interventoría en relación con modificaciones contractuales del Contrato N° 073 de 2025.

2.5 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.

2.6 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.

2.7 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 se ha realizado solicitud de actualización de las garantías contractuales. al Contrato N° 073 de 2025 por medio de oficio RJMDS-CEL-ETB-279-25 del 02 de enero de 2026, teniendo en cuenta la modificación surtida el día 30 de diciembre de 2026.

Así las cosas, se emitió concepto y se modificó el plazo de ejecución se fijó hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del acta de inicio. Es preciso mencionar que frente al plazo del Contrato este fue modificado el 30 de diciembre de 2025, y se fijó hasta el 30 de abril de 2026.

Respecto al valor este fue adicionado el 30 de diciembre de 2025, y el cual asciende a la suma de **NOVENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS**

SESENTA MIL CIENTO CINCUENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS ($ 92.241.260.153,82).

2.8 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.

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 evaluado (diciembre 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.

3.2 RECOMENDACIÓN

- Se realizó requerimiento al contratista el 24 de diciembre del 2025 por medio de comunicación radicada No. RJMDS-CEL-ETB-262-25, en donde se solicitó:

  "Copia de las tarjetas profesionales del personal contratado que no ha sido allegada a la interventoría.
  Informe en base de datos sobre el total del personal faltante por la expedición de la tarjeta profesional, indicando nombre, cédula, rol, código del rol, ubicación.

  Aunado a lo anterior es necesario que se indique si el personal contratado que no cuenta con tarjeta profesional goza de alguna protección de tipo constitucional".

- Así mismo, se solicitó al contratista el 19 de diciembre de 2025 por medio de comunicado No. RJMDS-CEL-ETB-246-25, donde se requirió:
  "(…) Un plan de reemplazo con los perfiles propuestos para cubrir las vacantes existentes, cumpliendo con los requisitos de formación, experiencia y competencias establecidos en el Anexo 4 - Talento Humano Base.
  La incorporación efectiva del personal de reemplazo, garantizando la continuidad operativa y el cumplimiento de los niveles de servicio pactados.

- *Se remitan las actas de empalme, conforme a lo descrito en el Anexo 1 del contrato, correspondientes a los cargos que hayan sido efectivamente reemplazados"*

3.3 ACCIONES DE MEJORA

- En caso de que el contratista no dé respuesta al comunicado No. RJMDS-CEL-ETB-262-25, reiterar al contratista para el cumplimiento de la entrega de las Tarjetas Profesionales del personal vinculado que no ha cumplido con dicho requisito.

- Realizar reuniones mensuales de seguimiento con el operador para analizar causas de renuncia y/o ausentismo y/o reemplazos de la Línea Base.

ANEXO 3 COMPONENTE FINANCIERO

1. EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO 073 DE 2025

La Interventoría CEL realizó el seguimiento, verificación y control a la ejecución financiera acumulada a 31 de diciembre de 2025 del Contrato N°073 de 2025.

La información reportada permite evidenciar el comportamiento de los recursos contractuales durante la vigencia, así como la correspondencia entre la ejecución financiera, la facturación asociada y las condiciones económicas establecidas en el Contrato, garantizando la trazabilidad y el adecuado uso de los recursos conforme al alcance contractual.

1.1 MARCO FINANCIERO Y CONTRACTUAL

La Interventoría CEL realizó el análisis y verificación del marco financiero y contractual del Contrato N°073 de 2025, con el fin de establecer las condiciones económicas, los periodos de ejecución y la composición presupuestal que sirven de base para el seguimiento financiero acumulado con corte al 31 de diciembre de 2025.

- El **periodo inicial del Contrato** se ejecutó **del 2 de mayo de 2025 al 31 de diciembre de 2025**. Posteriormente, durante el mes de diciembre de 2025 se **formalizó la adición y prórroga**, extendiendo la ejecución **de 1 de enero de 2026 al 30 de abril de 2026**.
- El valor inicial del Contrato asciende a **$61.718.991.983,82**. Con la adición formalizada por **$30.522.268.170,00**, el **nuevo valor total del Contrato** se establece en **$92.241.260.153,82**, suma que incluye todos los impuestos, tasas y contribuciones derivados de su celebración, ejecución y liquidación.

- En el periodo inicial (mayo–diciembre de 2025), el Contrato contempló un esquema de pagos mensuales recurrentes asociado principalmente a la Mesa de Ayuda, por un valor mensual de **$5.393.161.233,47**, liquidado mes vencido bajo un esquema que reconoce el 80 % como componente fijo y el 20 % sujeto a conciliación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). Adicionalmente, se dispuso una bolsa de conceptos por demanda por **$18.573.702.116,02**, reconocida contra la ejecución efectiva de los servicios.
- En el periodo prorrogado (enero–abril de 2026), el Contrato mantuvo un esquema de pagos que diferencia entre componentes recurrentes mensuales y conceptos por demanda. Los componentes recurrentes correspondieron a los servicios de Servicio Línea Base, Equipos de Continuidad y Servicio de Atención y Comunicaciones, reconocidos mediante un valor mensual total de **$5.719.420.188,42**, liquidado mes vencido, conforme a las condiciones contractuales vigentes. De manera complementaria, se dispuso una bolsa de conceptos por demanda por un valor de **$7.644.587.416,37**, reconocida contra la ejecución efectiva de los servicios adicionales durante el periodo prorrogado.

La composición financiera consolidada del Contrato, considerando el valor inicial y la adición formalizada, se presenta a continuación:

TABLA 1. PRESUPUESTO CONSOLIDADO

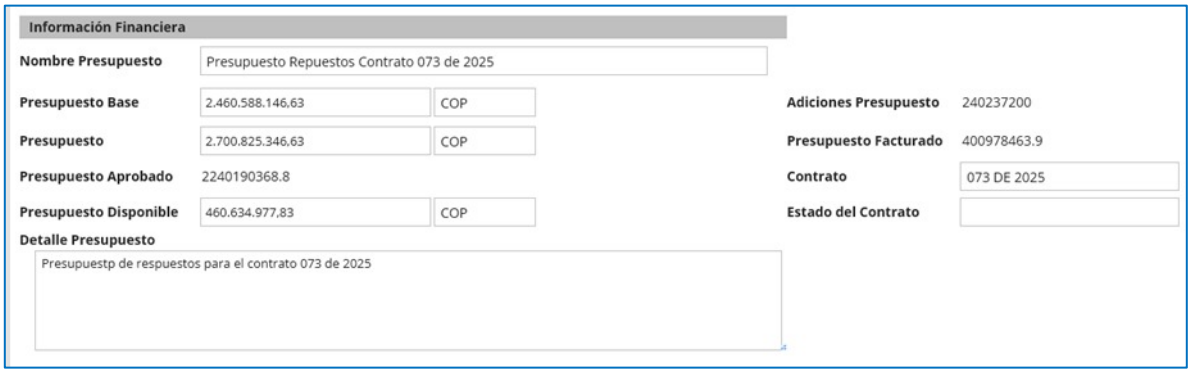
CONCEPTO	INICIAL	ADICIÓN	TOTAL
Servicio Línea Base	40.092.045.366,71	21.248.801.778,58	61.340.847.145,31
Equipos de Continuidad	2.669.604.664,77	1.414.890.530,06	4.084.495.194,85
Servicio de Atención y Comunicaciones	383.639.836,23	213.988.444,98	597.628.281,22
Concepto por Demanda	18.573.702.116,10	7.644.587.416,38	26.218.289.532,39
TOTAL	**61.718.991.983,82**	**30.522.268.170,00**	**92.241.260.153,77**

Fuente: Elaboración propia de La Interventoría.

La Interventoría efectuó la verificación financiera del esquema inicial del Contrato y de la adición y prórroga formalizadas, validando la coherencia entre los valores mensuales, los montos acumulados por periodo, las bolsas por demanda y el nuevo valor total del Contrato, sin que se evidenciaran inconsistencias frente a la estructura financiera definida.

Se adicionan también los soportes de la bolsa de servicios en JUDIT

FIGURA 2. PRESUPUESTO CARGADO DE REPUESTOS EN JUDIT



Fuente: Sistema JUDIT.

EJECUCIÓN Y FACTURACIÓN CONSOLIDADA

La Interventoría CEL realizó el seguimiento y control a la ejecución y facturación acumulada del Contrato N° 073 de 2025, con corte al 31 de diciembre de 2025, verificando la

correspondencia entre el presupuesto total del contrato, los valores facturados y pagados, los valores conciliados y el saldo disponible, conforme a las condiciones contractuales vigentes.

1.1.1 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El siguiente resumen presenta la ejecución financiera consolidada del contrato, considerando el presupuesto total (incluida la adición), los valores facturados y pagados, los valores conciliados, el saldo disponible y los correspondientes porcentajes de ejecución, con corte al 31 de diciembre de 2025.

TABLA 3. EJECUCIÓN FINANCIERA ACUMULADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2025

CONCEPTO	VALOR ($)
Presupuesto inicial	61.718.991.983,82
(+) Adiciones	30.522.268.170,00
Total presupuesto	**92.241.260.153,82**
Facturado y pagado	35.951.135.046,65
Saldo del presupuesto	**56.290.125.107,17**
% Ejecución (Facturado y pagado)	38,98 %

Fuente: Elaboración propia Interventoría con base en el estado de la facturación a 31 de diciembre de 2025.

Este resumen evidencia que, con corte al periodo analizado, la ejecución presupuestal acumulada del Contrato alcanza el 38,98 %, considerando los valores facturados y pagados, así como los valores conciliados. El saldo presupuestal disponible, equivalente al 61,02 % del presupuesto total, se encuentra asociado principalmente a la ejecución prevista para el periodo prorrogado del contrato y valores pendientes de facturar de diciembre de 2025.

1.1.2 FACTURACIÓN DETALLADA DEL CONTRATO

Con el fin de complementar el resumen financiero presentado en el numeral 1.2.1, la Interventoría CEL realizó el análisis del detalle de la facturación acumulada por periodo y por componente del servicio, con corte al 31 de diciembre de 2025, a partir de la información consolidada del reporte de estado de facturación.

Del análisis de dicho detalle se identifican valores que, a la fecha de corte, se encuentran en proceso de conciliación, y que por tanto no han sido incluidos en el total de ejecución financiera consolidada, al no cumplir aún las condiciones técnicas y contractuales para su reconocimiento, como se muestra en la Tabla 3.

TABLA 4. FACTURACIÓN DETALLADA POR MES Y POR CONCEPTO

	Facturado	Conciliado	Sin Conciliar	Total
05 mayo	5.711.678.417			5.711.678.417
20% Mesa de Ayuda	934.473.837			934.473.837
80% Mesa de Ayuda	3.887.828.878			3.887.828.878
BS Equipos continuidad	65.337.971			65.337.971
BS Recurso Humano	58.177.612			58.177.612
BS Servicios por demanda AV.	765.860.119			765.860.119
06 junio	5.507.404.235			5.507.404.235
20% Mesa de Ayuda	897.038.391			897.038.391
80% Mesa de Ayuda	3.967.650.403			3.967.650.403
BS Equipos continuidad	67.280.675			67.280.675
BS Impresoras en arriendo.	43.176.240			43.176.240
BS Recurso Humano.	65.787.005			65.787.005
BS Servicios por demanda AV.	466.471.520			466.471.520
07 julio	6.176.691.743			6.176.691.743
20% Mesa de Ayuda	893.729.552			893.729.552
80% Mesa de Ayuda	4.094.449.816			4.094.449.816
BS Equipos continuidad	61.657.151			61.657.151
BS Horas Experto.	21.203.503			21.203.503
BS Impresoras en arriendo.	64.764.360			64.764.360
BS Recurso Humano.	123.337.403			123.337.403
BS Servicios por demanda AV.	917.549.958			917.549.958
08 agosto	6.564.254.879			6.564.254.879
20% Mesa de Ayuda	1.001.472.501			1.001.472.501
80% Mesa de Ayuda	4.237.847.937			4.237.847.937
BS Equipos continuidad	59.311.446			59.311.446
BS Horas Experto.	32.722.361			32.722.361
BS Impresoras en arriendo.	64.764.360			64.764.360
BS Recurso Humano.	68.217.065			68.217.065
BS 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			1.067.362.673	1.067.362.673
80% Mesa de Ayuda	4.269.450.690			4.269.450.690
BS Equipos continuidad			59.311.446	59.311.446
BS Horas Experto.			36.390.787	36.390.787
BS Impresoras en arriendo.			84.565.877	84.565.877

	Facturado	Conciliado	Sin Conciliar	Total
BS Recurso Humano.			72.878.766	72.878.766
BS 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			1.070.315.055	1.070.315.055
80% Mesa de Ayuda	4.407.712.645			4.407.712.645
BS Equipos continuidad			55.265.847	55.265.847
BS Horas Experto.			38.004.894	38.004.894
BS Impresoras en arriendo.			151.140.854	151.140.854
BS Recurso Humano.			91.525.572	91.525.572
BS Servicios por demanda AV.	1.116.037.097			1.116.037.097
11 noviembre		5.635.338.726	0	5.635.338.726
20% Mesa de Ayuda			0	0
80% Mesa de Ayuda		4.281.397.532		4.281.397.532
BS Equipos continuidad			0	0
BS Horas Experto.			0	0
BS Impresoras en arriendo.			0	0
BS Recurso Humano.			0	0
BS Servicios por demanda AV.		1.353.941.195		1.353.941.195
12 diciembre	0		0	0
20% Mesa de Ayuda			0	0
80% Mesa de Ayuda			0	0
BS Equipos continuidad			0	0
BS Horas Experto.			0	0
BS Impresoras en arriendo.			0	0
BS Recurso Humano.			0	0
BS Servicios por demanda AV.	0			0
Atemporal	400.978.464	27.364.638		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
Repuestos prefactura 09	12.978.266			12.978.266
Repuestos prefactura 10		27.364.638		27.364.638

	Facturado	Conciliado	Sin Conciliar	Total
Repuestos prefactura 11	110.227.728			110.227.728
Repuestos prefactura 12	28.129.188			28.129.188
Total	**35.951.135.047**	**5.635.338.726**	**2.726.761.771**	**44.340.600.182**

Fuente: Elaboración propia de Interventoría con base en estado de facturación a 31 de diciembre de 2025.

En concordancia con el resumen financiero presentado en el numeral 1.2.1, la ejecución financiera acumulada del Contrato con corte al 31 de diciembre de 2025 asciende a $44.340.600.182, correspondiente a valores facturados y pagados por $35.951.135.047 y valores conciliados por $5.635.338.727, lo que representa un 45,11 % de ejecución presupuestal frente al valor total del Contrato. Estos valores corresponden a la ejecución financieramente reconocida y cerrada, conforme a la información consolidada presentada en la *Tabla 3*.

Servicios en proceso de conciliación – con monto identificado

Del análisis del detalle presentado en la *Tabla 3*, se identifican **$2.726.761.770,72** que se encuentran en proceso de conciliación con monto determinado, asociados a componentes específicos del servicio, correspondientes a los meses de septiembre y octubre de 2025, los cuales se detallan a continuación.

TABLA 5. SERVICIOS SIN CONCILIACIÓN CON MONTO DEFINIDO

Mes	Componente del servicio	Valor ($)
Septiembre 2025	20 % Mesa de Ayuda	1.067.362.673
Septiembre 2025	Bolsa de Servicios (Equipos continuidad)	59.311.445,69
Septiembre 2025	Bolsa de Servicios (Horas Experto)	36.390.786,81
Septiembre 2025	Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo)	84.565.877,47
Septiembre 2025	Bolsa de Servicios (Recurso Humano)	72.878.766,17
Subtotal septiembre		**1.320.509.549,14**
Octubre 2025	20 % Mesa de Ayuda (Mesa de Servicios)	1.070.315.055
Octubre 2025	Bolsa de Servicios (Equipos continuidad)	55.265.846,72
Octubre 2025	Bolsa de Servicios (Horas Experto)	38.004.894,29
Octubre 2025	Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo)	151.140.854,39
Octubre 2025	Bolsa de Servicios (Recurso Humano)	91.525.571,74
Subtotal octubre		**1.406.252.222,14**

Fuente: Elaboración propia de Interventoría con base en estado de facturación a 31 de diciembre de 2025.

Servicios en proceso de conciliación – sin monto identificado

Adicionalmente, del análisis del detalle de facturación se identifican servicios ejecutados que, a la fecha de corte, **no cuentan con valor cuantificado**, al encontrarse en etapa de validación técnica y conciliación. Estos corresponden a:

- 20 % Mesa de Ayuda – noviembre 2025
- 20 % Mesa de Ayuda – diciembre 2025
- Bolsa de Servicios – noviembre 2025
- Bolsa de Servicios – diciembre 2025
- Bolsa de Servicios – Audiencias Virtuales diciembre 2025

La Interventoría verificó que los valores y servicios identificados en proceso de conciliación corresponden al **procedimiento normal de conciliación técnica y financiera**, el cual debe adelantarse de manera rigurosa para garantizar la correcta validación de los servicios prestados y el adecuado soporte de la facturación. En consecuencia, se prevé que dichos valores sean **procesados y reconocidos durante el inicio de la vigencia 2026**, una vez se surtan las etapas de conciliación y validación correspondientes.

Resumen y compromisos de facturación pendiente

En relación con la facturación pendiente al cierre de la vigencia 2025 del Contrato N.° 073 de 2025, la Interventoría emitió el **Comunicado RJMDS-CEL-CSJ-296-26**, mediante el cual se expone y justifica el saldo no obligado a 31 de diciembre de 2025, el cual asciende a **$25.767.856.937,17**, precisando que dicha situación no obedece a incumplimientos contractuales ni a deficiencias en la prestación del servicio.

El comunicado establece que este saldo corresponde a servicios efectivamente ejecutados durante la vigencia 2025 y se clasifica en dos componentes: (i) facturas en proceso de conciliación con valor definido por **$8.644.238.795,69**, cuya radicación se encuentra programada para enero de 2026, y (ii) servicios ejecutados que aún no han iniciado proceso de conciliación y no cuentan con valor determinado por **$17.123.618.141,48**, cuya cuantificación depende del cierre técnico de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Finalmente, se señala que la totalidad del saldo no obligado se encuentra plenamente identificado, justificado y con programación definida para su radicación y obligación durante la vigencia 2026, con fechas estimadas entre enero y febrero de 2026, sin exceder el **28 de febrero de 2026**, garantizando la trazabilidad, el control financiero y el cumplimiento de las condiciones contractuales vigentes.

2. EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA 140 DE 2025

La Interventoría CEL, en desarrollo del Contrato de Interventoría N.° 140 de 2025, ejecutó las actividades técnicas, financieras y administrativas propias del servicio de Interventoría integral al Contrato N° 073 de 2025, conforme al alcance, obligaciones y condiciones contractuales pactadas.

La información presentada en este numeral corresponde al estado de ejecución presupuestal, financiera y física del Contrato 140 de 2025, con corte al 31 de diciembre de 2025, considerando el contrato inicial, la adición y prórroga aprobadas, las cuales extienden la ejecución contractual hasta el 31 de mayo de 2026.

2.1 MARCO FINANCIERO Y CONTRACTUAL

El Contrato de Interventoría N° 140 de 2025 fue suscrito el **6 de agosto de 2025**, con inicio de ejecución el **22 de agosto de 2025** y un plazo inicial de cuatro (4) meses y diez (10) días, estableciendo como fecha de terminación inicial el **31 de diciembre de 2025**.

El valor inicial del contrato ascendió a **$1.945.578.151**, incluidos todos los impuestos, tasas y contribuciones a que hubiere lugar, y contempla la ejecución de las actividades propias de la Interventoría integral durante el periodo contractual.

Durante el mes de diciembre de 2025 se formalizó la Modificación No. 01 (Otrosí) al Contrato 140 de 2025, mediante la cual se aprobó la prórroga del plazo contractual por cinco (5) meses, comprendidos entre el **1 de enero de 2026** y el **31 de mayo de 2026**, así como una adición presupuestal por valor de **$1.768.707.410**, IVA incluido. Con esta modificación, el valor total del Contrato 140 de 2025 se estableció en **$3.714.285.561**, manteniéndose el objeto contractual y las condiciones técnicas y económicas inicialmente pactadas.

El Contrato 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, los cuales se reconocen previa presentación y aprobación del informe mensual de actividades, acompañado de los soportes técnicos, financieros y administrativos exigidos contractualmente.

2.2 EJECUCIÓN CONSOLIDADA

En el marco de la ejecución del Contrato de Interventoría N° 140 de 2025, la Interventoría CEL adelantó la presentación de los informes mensuales de actividades y la correspondiente facturación, conforme al esquema de pagos mensuales vencidos pactado contractualmente.

Con corte al 31 de diciembre de 2025, la ejecución financiera del Contrato refleja el estado de la facturación generada y en trámite, de acuerdo con el ciclo normal de presentación, revisión y aprobación de los informes mensuales de Interventoría.

A continuación, se presenta el estado consolidado de la ejecución financiera y presupuestal del Contrato de Interventoría, considerando el valor contractual vigente, las adiciones aprobadas y los valores facturados y en proceso de facturación a la fecha de corte:

TABLA 6. EJECUCIÓN FINANCIERA ACUMULADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2025

CONCEPTO	VALOR ($)
Valor inicial del contrato	1.945.578.151,00
Adiciones aprobadas	1.768.707.410,00
Valor total del contrato	**3.714.285.561,00**
Facturado y pagado (hasta noviembre de 2025)	1.167.346.889,25
En proceso de facturación (diciembre de 2025)	353.741.481,50
Total ejecución financiera	**1.521.088.370,75**
Saldo del presupuesto	2.193.197.190,25
% Ejecución financiera	40,96 %

Fuente: Elaboración propia Interventoría con base en el estado de la facturación a 31 de diciembre de 2025.

Este nivel de ejecución financiera es coherente con el periodo efectivamente ejecutado del Contrato, teniendo en cuenta que la vigencia contractual fue prorrogada hasta el 31 de mayo de 2026, y que una parte significativa del presupuesto se encuentra asociada a la ejecución prevista durante la vigencia 2026.

Desde el punto de vista de la ejecución física, la Interventoría CEL desarrolló durante el periodo evaluado la totalidad de las actividades contractuales previstas para los meses ejecutados, presentando oportunamente los informes mensuales de Interventoría, sin evidenciarse retrasos frente al cronograma contractual.

2.2.1 FACTURACIÓN DEL CONTRATO

En desarrollo de la ejecución del Contrato de Interventoría N° 140 de 2025, la Interventoría CEL presentó los informes mensuales de actividades y adelantó la correspondiente facturación, conforme al esquema de pagos mensuales vencidos establecido contractualmente, previa validación del cumplimiento de las actividades de Interventoría y de acuerdo con los procedimientos de revisión, aprobación y pago definidos por la Entidad.

Con corte al 31 de diciembre de 2025, el estado de la facturación del Contrato refleja los valores facturados por periodo y su situación frente al trámite administrativo correspondiente, tal como se presenta a continuación:

TABLA 7. FACTURACIÓN ACUMULADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2025

MES	Valor antes de IVA ($)	IVA ($)	Valor Total ($)	Estado
Agosto de 2025	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	Pagado
Octubre de 2025	297.261.750,00	56.479.731,50	353.741.481,50	Pagado
Noviembre de 2025	297.261.750,00	56.479.731,50	353.741.481,50	Pagado
Diciembre de 2025	297.261.750,00	56.479.731,50	353.741.481,50	En proceso
TOTAL	**1.278.225.525,00**	**242.862.845,75**	**1.521.088.370,75**	

Fuente: Elaboración propia Interventoría con base en el estado de la facturación a 31 de diciembre de 2025.

La Interventoría CEL verificó que los valores facturados se encuentran alineados con las condiciones económicas pactadas contractualmente y que el estado de la facturación obedece al ciclo normal de presentación, revisión y aprobación de los informes mensuales de Interventoría, sin que se evidencien inconsistencias en los valores reportados.

3. CONCLUSIONES

- Con corte al 31 de diciembre de 2025, la ejecución financiera del Contrato N° 073 de 2025 presenta un comportamiento ordenado y coherente frente a la estructura económica del Contrato, considerando tanto el esquema inicial como la adición y prórroga formalizadas, las cuales amplían el horizonte de ejecución contractual. Los valores ejecutados, conciliados y en proceso de conciliación reflejan una utilización progresiva de los recursos, acorde con el avance del Contrato y con las condiciones pactadas.

- El análisis de la facturación y de los procesos de conciliación permitió identificar valores en trámite correspondientes principalmente al 20 % de la Mesa de Ayuda y a servicios por demanda, los cuales se encuentran sujetos a los procedimientos técnicos y contractuales de validación. Dichos valores no han sido incorporados en la ejecución financiera consolidada hasta tanto se cumplan las condiciones para su reconocimiento, en concordancia con los principios de control y trazabilidad financiera.

- La Interventoría CEL garantizó un seguimiento permanente a la ejecución financiera y a la facturación del Contrato N° 073 de 2025, verificando la consistencia entre los soportes técnicos, financieros y contractuales, y asegurando la correcta aplicación de los recursos conforme al alcance contractual definido.

- En relación con el Contrato de Interventoría N° 140 de 2025, la ejecución financiera y la facturación presentan un comportamiento alineado con el periodo efectivamente ejecutado, teniendo en cuenta la adición y prórroga aprobadas hasta el 31 de mayo de 2026. Los valores facturados y en proceso de facturación corresponden al ciclo normal de presentación, revisión y aprobación de los informes mensuales de Interventoría, sin evidenciarse inconsistencias frente a las condiciones económicas pactadas.

- Desde el punto de vista de la ejecución física, tanto el Contrato N° 073 de 2025 como el Contrato de Interventoría N° 140 de 2025 registran el cumplimiento de las actividades previstas para el periodo evaluado, sin retrasos significativos frente a los cronogramas contractuales y con adecuada articulación entre la ejecución técnica y la ejecución financiera.

4. RECOMENDACIONES

- Mantener un seguimiento articulado y permanente entre la Entidad, el Contratista y la Interventoría en los procesos de conciliación técnica y financiera, en especial para los componentes asociados al 20 % de la Mesa de Ayuda y a los servicios por demanda, con el fin de garantizar la oportunidad en el reconocimiento de los valores una vez se cumplan las condiciones contractuales.
- Continuar fortaleciendo la planeación y programación de la facturación, de manera que los procesos de revisión, aprobación y pago se desarrollen de forma ordenada y previsible, especialmente en el marco de la adición y prórroga contractual, evitando acumulaciones de facturación hacia el cierre de las vigencias.
- Asegurar que los soportes técnicos, financieros y administrativos que respaldan la facturación se presenten de forma completa, consistente y oportuna, conforme a los lineamientos contractuales y a los procedimientos definidos por la Entidad, facilitando así los procesos de validación y aprobación.
- Mantener la trazabilidad documental y financiera de la ejecución del Contrato N° 073 de 2025 y del Contrato de Interventoría N° 140 de 2025, de manera que se preserve la coherencia entre la ejecución física, la ejecución financiera y la facturación reportada en los diferentes periodos.

5. ACCIONES DE MEJORA

- Se elaboró un proceso formal de facturación, el cual incluye diagrama de flujo, matriz RACI y definición de tiempos de respuesta, con el fin de estandarizar y clarificar las actividades, responsables e hitos de control asociados al ciclo de facturación. Dicho proceso se encuentra en fase de aprobación, previo a su socialización e implementación formal con los actores involucrados.
- Se adelantó de manera significativa la gestión de la facturación, priorizando la revisión, subsanación y cierre de pendientes acumulados, lo que permitió ordenar el estado de la facturación y contribuir a un cierre financiero más oportuno y controlado al final de la vigencia 2025.
- Se implementó un seguimiento más estructurado a los estados de facturación y conciliación, facilitando la identificación temprana de valores pendientes, reprocesos y cuellos de botella, como insumo para la toma de decisiones y el control financiero del Contrato.
- Como acción de mejora futura, se propone que el procedimiento de facturación documentado pueda ser acompañado por herramientas tecnológicas, tales como un espacio colaborativo y centralizado, que permita concentrar la información, soportes y estados del proceso, así como generar notificaciones automáticas, con el fin de migrar progresivamente la operación actualmente soportada en correos electrónicos hacia un entorno más estructurado, trazable y eficiente.
- Adicionalmente, se recomienda revisar y fortalecer los mecanismos de conciliación técnica, orientados a mejorar los tiempos de respuesta de las áreas técnicas en lo concerniente a la validación de soportes y componentes asociados a la facturación, contribuyendo a una mayor oportunidad en los procesos de reconocimiento y pago.

ANEXO 4 COMPONENTE HSE- AMBIENTAL

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL"* adjunto al presente informe.

1.1 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

Para el informe de gestión del mes de noviembre presentado por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP., la Interventoría realizó las siguientes observaciones:

- Allegar los soportes correspondientes a la disposición final de los residuos de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025.
- Allegar los soportes correspondientes a las inspecciones periódicas realizadas.
- Solicitar las licencias ambientales de todos los proveedores de la recolección y disposición final de los residuos peligrosos y tecnológicos.
- Allegar el plan de trabajo en Seguridad y Salud en el Trabajo, así como los soportes de las pruebas de alcoholemia y detección de sustancias psicoactivas, y los soportes de socialización de la política de alcohol y sustancias psicoactivas.
- Remitir el plan de trabajo acompañado de los soportes correspondientes a su ejecución, incluyendo, entre otros: evidencias de la entrega de equipos ergonómicos y dotaciones, documentación de socializaciones, charlas, capacitaciones y pausas activas realizadas, así como todos los registros relacionados con las actividades ejecutadas en materia de seguridad y salud.
- Adjuntar la carta de compromiso firmada por parte de la alta dirección de ETB donde se comprometen a dar cumplimiento a las políticas establecidas por la entidad.
- Allegar el plan integral de gestión de residuos por parte de ETB.
- Allegar la guía corregida, en la cual se realizó la observación en el control de versiones del documento.

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. presentó subsanación frente a estas observaciones, la cual está siendo objeto de seguimiento por parte de la Interventoría, con el fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos señalados.

1.2 INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

Para el presente período, la Interventoría realizó el seguimiento a las obligaciones establecidas en el Contrato No. 140/25, mediante una mesa de trabajo desarrollada con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.S.P., la cual tuvo lugar el 17 de diciembre de 2025.

Como resultado de dicha reunión, se suscribió el Acta No. RJMDS-AC-RT-170-25 en la cual se dejaron consignados los siguientes compromisos:

- La información correspondiente al componente HSE será incluida en la carpeta de Recursos Humanos, dentro de los anexos del informe de gestión presentado mensualmente.

- Se realizará la carga de la información en la carpeta HSE del anexo 8 Recursos humanos relacionada con Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con las obligaciones establecidas en el Contrato No. 073, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, correspondientes al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

- Se programará una reunión de seguimiento con el fin de revisar los hallazgos evidenciados durante las visitas de campo

1.3 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL CONTRATISTA.

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

2. *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.*

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

4. *Educar a su personal de forma regular y en coordinación con LA ENTIDAD sobre: a) La legislación, las regulaciones y directrices en seguridad y salud relevantes) Simulacros de incendio y rescate para garantizar el conocimiento y las acciones tomadas en caso de fuego o incidentes similares.*

5. *Obligaciones y prohibiciones genéricas al personal de EL CONTRATISTA # 1-C Sin perjuicio de los aspectos propios del libre desarrollo de la personalidad, el personal de EL CONTRATISTA deberá presentarse en todo momento en condiciones de sobriedad e higiene. No podrá por ningún motivo ingerir alcohol, fumar, consumir cualquier tipo de sustancia psicoactiva o estar bajo el influjo de las citadas sustancias durante su servicio a LA ENTIDAD.*

6. *Coadyuvar para asegurar que las instalaciones de TI cumplen con la legislación, regulaciones y, directrices de salud y seguridad y, las especificaciones de proveedores relevantes.*

7. *Organización de los roles y responsabilidad base # 1 EL CONTRATISTA debe proveer los espacios y elementos de trabajo para que su personal desempeñe sus actividades de manera adecuada. En los casos en los que LA ENTIDAD requiera que el personal de EL CONTRATISTA esté en sus sedes, dispondrá de los espacios necesarios para tal fin, pero es responsabilidad de EL CONTRATISTA la dotación de todos los elementos (herramientas, soluciones, equipo de cómputo, equipo de comunicación celular con servicio de telefonía y datos, capacitación, licencias, suscripciones cumplimiento de normas de seguridad, etc.) necesarios del puesto de trabajo y el desarrollo de sus labores, así como también del cumplimiento de todas las normas de protección y seguridad en el trabajo (ARL) y estar conformes con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicable. El personal de EL CONTRATISTA debe mantener comportamiento y reglas de convivencia para el entorno de oficinas abiertas.*

8. *Garantizar actividades de promoción de la salud y prevención de riesgos sobre la salud física y psicológica, incluidas, pero no limitadas a pausas activas para el personal que labora en sus instalaciones, dotación elementos puesto de trabajo externos o internos, entrega de herramientas y elementos de protección personal y actividades de bienestar; destinadas al recurso humano que por sí mismo o a través de terceros vincule para la prestación de los servicios.*

9. *Garantizar que el recurso humano asignado a la prestación de los servicios cumpla con las normas y políticas de seguridad establecidas por la Rama Judicial para el mantenimiento de la seguridad interna de los despachos judiciales. Así mismo, con la observancia del programa de salud*

ocupacional y de seguridad industrial, el cual está a disposición de los contratistas en la Unidad de Talento Humano de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

10. *Cumplir con el ordenamiento jurídico colombiano, especialmente con (i) el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública (ii) las normas de carácter laboral, prestacional y de seguridad y salud en el trabajo cumpliendo además con las obligaciones del Sistema Integral de Salud, riesgos laborales, pensiones y aportes parafiscales y presentar los documentos que así lo acrediten; garantizando la seguridad industrial y ocupacional del personal a su cargo o servicio (iii) normas de carácter tributario y contributivo.*

11. *Garantizar actividades de promoción de la salud y prevención de riesgos sobre la salud física y psicológica, incluidas, pero no limitadas a pausas activas para el personal que labora en sus instalaciones, dotación elementos puesto de trabajo externos o internos, entrega de herramientas y elementos de protección personal y actividades de bienestar; destinadas al recurso humano que por sí mismo o a través de terceros vincule para la prestación de los servicios.*

Adicionalmente, para las siguientes obligaciones se cita el estado actual de cumplimiento, con el fin de mantener un seguimiento de cada actividad.

12. *Anexos condiciones contractuales "Comprometerse mediante una carta suscrita por el representante legal a la adopción e implementación del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, durante la ejecución del contrato en las instalaciones de la Rama. Así mismo, garantizar por escrito el almacenamiento y disposición segura del gas refrigerante instalado en concordancia con las exigencias técnicas de la Oficina de Ozono del Ministerio de Ambiente.*

    Estado:
    Para esta obligación, y de acuerdo con lo manifestado en el comunicado RJMDS-AC-RT-166-25 “Seguimiento al plan de mejoramiento de auditoría – seguimiento de observaciones”, se deja constancia del compromiso adquirido del cargue de plan de gestión ambiental por ETB a la carpeta de anexos (Residuos sólidos)

13. *Mantener y velar porque las diferentes áreas del Datacenter estén limpias y seguras en todo momento (es decir, sin desorden, papel, cajas de cartón, papeleras llenas, productos químicos o materiales inflamables)*

    Estado:
    Para esta obligación, durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2025, se han realizado inspecciones periódicas por parte de la empresa de telecomunicaciones ETB, con el fin de asegurar que las áreas del Datacenter se mantengan en óptimas condiciones.

14. *Obligaciones y prohibiciones genéricas al personal de EL CONTRATISTA # 1- B El personal técnico debe, además, llevar chaleco o camiseta que contenga el logo-símbolo y nombre de EL CONTRATISTA.*

    Estado:
    Durante el período correspondiente, se continúa con la entrega de los chalecos por parte de ETB, conforme a lo informado en la mesa de trabajo llevada a cabo el día 17 de diciembre de 2025, lo cual quedó consignado en el acta RJMDS-AC-RT-170-25 “Validación de las obligaciones HSE – Validación de hallazgos de visita de campo.

15. *De conformidad con el Sistema Integrado Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente – SIGCMA, cumplir con las siguientes obligaciones ambientales:5. Contar dentro del plan o programa de gestión integral de residuos con el manejo de los residuos peligrosos que derivan de la actividad objeto del contrato (Baterías de UPS, entre otros).*

Estado:
Para el seguimiento de esta obligación, se llevó a cabo una mesa de trabajo, la cual queda registrada acta RJMDS-AC-RT-170-25, correspondiente a la validación de las obligaciones HSE y de los hallazgos derivados de la visita de campo y en ella se documentaron los compromisos y hallazgos del informe correspondiente.

1.4 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 15 de diciembre 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 noviembre, 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-166-25.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

2.1 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.

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 las funciones asignadas para el presente contrato, ha venido ejecutando de manera continua y oportuna las actividades contempladas en los planes de trabajo HSE–Ambiental. Todo lo anterior con el propósito de garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de compromiso emitida por esta Interventoría el 30 de octubre de 2025.

Para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre, la Interventoría realizó la campaña de navidad sostenible dirigida a todo el personal perteneciente al contrato 140 de 2025. Los soportes correspondientes se encuentran en la carpeta Soportes de actividades – Soporte ambiental.

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 diciembre 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 diciembre 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 Soportes actividades-Soportes parafiscales.

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 diciembre 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 logrando un cumplimiento del 100%, el soporte se encuentra en la carpeta Soportes-Plan de trabajo.

- Se ejecutaron cuatro (4) pausas activas, focalizadas en los principales segmentos abdominales, fullbody, nervio ciato y manos-muñecas, estas actividades fueron desarrolladas en su totalidad por el personal vinculado a la Interventoría, el soporte documental de estas actividades se encuentra en la carpeta actividades-Pausas activas.

- Durante el presente período se realizaron inspecciones de los elementos de protección personal (EPP) a los residentes de campo Jorge Luis Mayorquín, Jonathan Vargas y Jaime Rojo. Estas inspecciones se llevaron a cabo con el fin de verificar el estado de los EPP y confirmar que se esté haciendo un uso adecuado de los mismos en las actividades que así lo requieran.

- Durante el presente período se llevó a cabo una capacitación de retroalimentación a los brigadistas, con el objetivo de reforzar conocimientos, evaluar el desempeño y dar cierre a las actividades correspondientes al año 2025.

- Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2025. la Interventoría llevó a cabo las siguientes campañas de prevención: Campaña de prevención de no alcohol-SPA, Campaña lavado de manos, cuidado auditivo, Seguridad están en tus manos, que hacer en caso de un accidente, riesgos públicos. Soporte carpeta de campaña diciembre.

- Se llevaron a cabo la ejecución de los cursos de 50 horas por parte de los integrantes del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo.

- Durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre, se realizó la encuesta sociodemográfica al personal del contrato 140/25, con el objetivo de recopilar información sobre características y condiciones del personal que permitan apoyar la gestión del recurso humano.

- Durante el presente período, se desarrollaron dos capacitaciones dirigidas a todo el personal del contrato 140/25, correspondientes a los temas de orden y aseo bajo la metodología 5S y riesgos públicos, con el objetivo de fortalecer las prácticas de seguridad y organización en las actividades laborales.

- Entre el 1 y el 31 de diciembre de 2025, se efectuó la entrega de dotación a la colaboradora Daniela García, asegurando el cumplimiento de los lineamientos y requisitos establecidos por la normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo.

- 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). Ver Soportes actividades-Indicadores.

  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 CONCLUSIONES

Durante el periodo evaluado se evidencia el cumplimiento integral de las obligaciones por parte de la Interventoría, en concordancia con lo establecido en el contrato 140/2025. Este cumplimiento se refleja en la ejecución de las actividades previstas en el plan de trabajo HSE, así como en la totalidad de las acciones contempladas en el plan de gestión ambiental, orientadas a minimizar los impactos negativos que puedan poner en riesgo el medio ambiente y a proteger los recursos naturales.

3.2 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.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

Como acción de mejora se deben dar cumplimiento a los compromisos pactados durante la mesa de trabajo de las cuales fueron registradas en el Acta de Reunión No RIJMDS-AC-RT-170-25, de fecha 17 de diciembre de 2025.

4. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO.

Para el presente periodo, la Interventoría efectuó el seguimiento al plan de mejoramiento presentado por la Entidad. Se llevó a cabo una reunión de seguimiento bajo el radicado RJMDS-AC-RT-136-25 – Seguimiento Plan de Mejoramiento Auditoría, en la cual se definieron los compromisos relacionados con la elaboración de las listas de chequeo destinadas a verificar el cumplimiento de los lineamientos de la guía operativa y de los certificados de disposición final. De igual manera, se acordó el diligenciamiento de

los formatos F-EVSG-13 Control Mensual – RESPEL V2, F-EVSG-16 y F-EVSG-08. La fecha establecida para el cumplimiento de estos compromisos es el 03 de diciembre de 2025.Ver carpeta de soporte – Acta de Seguimiento.

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

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación técnica se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL"* adjunto al presente informe.

1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

1.2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

El Contratista ETB presentó la primera versión del informe mensual correspondiente al periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2025, el día 5 de diciembre 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 mediante el comunicado No. RJMDS-CEL-ETB-228-25 del 17 de diciembre de 2025.

En particular, la Interventoría solicitó detallar con mayor precisión las actividades realizadas en el seguimiento a las acciones de mejora asociadas a los Hallazgos de Auditoría de la Mesa de Servicios realizada al interior de la Entidad, indicando de manera explícita los avances consolidados al corte del 30 de noviembre de 2025, las actividades pendientes de ejecución y la inclusión de la ruta del repositorio en el cual se están cargando las evidencias correspondientes.

Como respuesta a dichas observaciones, el Contratista ETB mediante correo electrónico del 21 de diciembre de 2025 informó su atención mediante la inclusión del Anexo 28, en el cual se consolida la información relacionada con las gestiones realizadas y las actividades que permanecen pendientes. Adicionalmente, se incorporaron los avances en el informe principal, específicamente en el numeral 2.6.1.1 *"Actividades desarrolladas durante el mes"*, donde se detallan las gestiones efectuadas durante el periodo por cada líder responsable, así como las rutas del repositorio en el que se encuentra cargada la información actualizada.

1.2.2 HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Se realizó el seguimiento a las actividades realizadas por el Administrador de la Herramienta JudIT, con el objetivo de solucionar el caso escalonado al proveedor IVANTI para la actualización de la versión, y la ejecución de actualización del software del agente EPM.

1.2.3 PQRSF Y 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.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

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.

2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

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

Durante el mes de diciembre de 2025, la Interventoría realizó seguimiento técnico y contractual a las actividades ejecutadas por el Contratista ETB S.A. ESP 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 16, 23 y 30 de diciembre de 2025 registradas mediante actas: RJMDS-AC-RT-165-25- Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, RJMDS-AC-RT-176-25 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI y RJMDS-AC-RT-187-25 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI respectivamente. Estas sesiones permitieron a la Interventoría efectuar el seguimiento a los principales frentes de la línea de servicio, evidenciando avances en el cierre del assessment de madurez de las prácticas ITIL, la atención de hallazgos de auditoría y la actualización de documentación operativa, así como la identificación de brechas y actividades críticas que deberán ser gestionadas mediante el plan de acción concertado con la Entidad, en el marco del cumplimiento contractual y la mejora continua.

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

Seguimiento ejecución del assessment, entrega del informe de evaluación del nivel de madurez de las prácticas ITIL y Sistema de Valor del Servicio (SVS):

En cumplimiento del objeto del Contrato No. 073 de 2025, durante el periodo de diciembre de 2025, la Interventoría realizó el seguimiento a la ejecución del assessment realizado por un consultor externo contratado por el Contratista ETB, como parte del proceso de Evaluación del Nivel de Madurez y Capacidad de las Prácticas de Gestión de Servicios de

TI basadas en ITIL 4, el cual tuvo como finalidad establecer un diagnóstico estructurado del estado actual de las prácticas y su integración dentro del Sistema de Valor del Servicio (SVS), como insumo para la mejora continua y el fortalecimiento del modelo operativo de TI de la Rama Judicial.

La evaluación tuvo como objetivo general determinar el grado de capacidad de las prácticas individuales y el nivel de madurez organizacional del SVS, permitiendo identificar brechas, oportunidades de mejora y acciones priorizadas orientadas a fortalecer la entrega de valor de los servicios, mejorar la gobernanza y apoyar los procesos de transformación digital de la Entidad. El alcance del assessment comprendió la evaluación de dieciséis (16) prácticas ITIL, analizadas tanto desde una perspectiva operativa (capacidad) como organizacional (madurez), considerando los componentes del SVS: principios guía, gobernanza, cadena de valor del servicio, prácticas y mejora continua.

La metodología aplicada por el consultor externo se basó en el ITIL® Maturity / Capability Model e incluyó etapas de definición de alcance y preparación, análisis documental, recolección de evidencias, aplicación de cuestionarios, entrevistas con los responsables de cada práctica, revisión de herramientas de gestión, observación directa y evaluación objetiva sustentada en evidencias verificables. Como resultado del ejercicio se determinaron niveles de capacidad por práctica, el nivel de madurez del SVS y un conjunto de acciones de mejora, incluyendo iniciativas de corto plazo (“quick wins”) y un roadmap de mejora gradual. La socialización de los resultados de la evaluación de madurez de las prácticas ITIL, fueron presentados por el consultor externo y ETB a la Entidad e Interventoría en una sesión virtual realizada el 16 de diciembre de 2025.

En cuanto al seguimiento realizado por la Interventoría durante el mes de diciembre, en la reunión del 16 de diciembre de 2025 registrada mediante acta RJMDS-AC-RT-165-25-Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, el Contratista informó la finalización de las entrevistas programadas para el levantamiento de información correspondiente a las dieciséis (16) prácticas ITIL® 4 evaluadas, así como la socialización preliminar de los resultados obtenidos, los niveles de madurez identificados y las acciones de mejora sugeridas. En dicha sesión se acordó la remisión del informe final y la presentación de resultados utilizada por el Consultor, para revisión por parte de la Entidad y la Interventoría.

Posteriormente, en la reunión del 23 de diciembre de 2025 registrada mediante acta RJMDS-AC-RT-176-25 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, el Contratista confirmó el envío del informe final de evaluación del nivel de madurez ITIL y de la presentación de cierre utilizada por el consultor externo, remitidos el 19 de diciembre de 2025. La Interventoría indicó que el documento es completo, detallado y contiene recomendaciones a nivel documental, procedimental, de implementación en la herramienta JudIT y de asignación de recursos, informando que, de no identificarse observaciones adicionales, se emitiría el concepto correspondiente para avanzar en la definición del plan de trabajo de mejoramiento.

Finalmente, en la sesión de seguimiento realizada el 30 de diciembre de 2025, registrado mediante acta RJMDS-AC-RT-187-25 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, la Interventoría informó que efectuó la revisión integral del informe de evaluación, encontrándolo conforme con el alcance definido, el levantamiento de información realizado y la metodología aplicada. En consecuencia, mediante el comunicado RJMDS-CEL-ETB-276-25V remitido el 30 de diciembre de 2025, la Interventoría emitió concepto de aprobación del informe final de evaluación del nivel de madurez de las Prácticas ITIL presentado por ETB, solicitando al Contratista la elaboración y presentación de un plan de acción concertado con la Entidad, orientado a la mejora continua de las prácticas evaluadas y del Sistema de Valor del Servicio, el cual deberá ejecutarse de manera gradual.

Se precisó que, si bien se contempló la realización de una sesión adicional para resolver inquietudes sobre el informe de evaluación, esta no fue programada al no recibirse confirmación por parte de la Entidad. No obstante, se dejó establecido que dichos espacios podrán retomarse en el marco de la concertación y seguimiento del plan de mejoramiento derivado de los resultados del assessment.

Seguimiento actualización de la guía operativa de gestión de repuestos:

Mediante correo electrónico remitido el 30 de diciembre de 2025, el Contratista ETB S.A. E.S.P. compartió la versión ajustada de la Guía Operativa de Gestión de Repuestos versión 2. Entre los ajustes efectuados se destacó la ampliación y mayor nivel de detalle del paso a paso del proceso, desde la solicitud del repuesto hasta su cierre y documentación, identificando de manera clara los actores involucrados, las responsabilidades, los mecanismos de escalamiento y los puntos de control. Asimismo, se actualizó el versionamiento del documento y se alinearon los numerales con los anexos contractuales vigentes.

De igual forma, se realizaron los ajustes correspondientes al flujograma del proceso, con el fin de que este refleje de manera consistente la descripción documentada. Al respecto, la Interventoría recordó la recomendación formulada por el consultor del assessment ITIL relacionada con la estandarización de flujogramas y la inclusión de indicadores de medición en cada guía operativa.

Sobre este último aspecto, se precisó que la incorporación de indicadores debe realizarse de manera objetiva, teniendo en cuenta que la gestión de repuestos ya cuenta con indicadores y niveles de servicio definidos contractualmente, por lo cual la guía operativa deberá referenciar dichos indicadores existentes, sin generar métricas adicionales. Con corte a la elaboración del presente informe, la Interventoría se encuentra adelantando la revisión del documento y remitirá a ETB el concepto de conformidad o las observaciones a que haya lugar durante la primera semana de enero de 2026.

2.2 HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

2.2.1 ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y SOPORTE A HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y OPERACIONES DE TI.

2.2.2 ASIGNACIÓN DE ACCESOS

Durante diciembre de 2025, junto con el administrador de IVANTI se valida el funcionamiento de los principales módulos implementados, las cuales fueron evaluadas y durante el proceso de assessment realizado por el consultor externo en herramientas ITIL en cuanto al estado de capacidad y maduración, las gestiones evaluadas son:

- **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)

La Interventoría indicó que el documento remitido por el consultor externo es completo, detallado y contiene recomendaciones a nivel documental, procedimental, de implementación en la herramienta JudIT y de asignación de recursos, informando que, de no identificarse observaciones adicionales, se emitiría el concepto correspondiente para avanzar en la definición del plan de trabajo de mejoramiento a implementar de forma concertada entre las partes.

2.2.3 ACTIVIDADES RELEVANTES DEL MES:

Las actividades de seguimiento se soportan con el acta de trabajo, RJMDS-AC-RT-163-25 - Seguimiento Herramienta JudIT diciembre.

2.2.4 ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN DE JUDIT (2024.3)

Durante el mes de diciembre se realizaron actividades previas para la instalación de la actualización y se cumplieron las siguientes:

El avance mensual de esta actividad, en conjunto con la gestión de la Entidad para contactar nuevamente al proveedor e INDRA, ha permitido realizar las siguientes acciones, por parte del administrador de IVANTI para el Contrato 073.

- Seguimiento a la solución del caso 03203616 escalado con referencia a la actualización de IVANTI.

- Se continua con las reuniones de trabajo citadas por el proveedor y la entrega de los nuevos requerimientos entre otros, la BD actualizado y se sigue a la espera de la solución final de la actualización.
- Para la reunión siguiente se citará al Ingeniero Helio Rigoberto Salazar funcionario de la Entidad.

2.2.5 ELIMINACIÓN CORREO #3

Con la entrada de las nuevas seccionales se han incrementado la creación de incidentes, la capacidad de generación de correos ha alcanzado la capacidad máxima de 10.000 correos masivos diarios con lo que se ha presentado lentitudes inconvenientes en la gestión de la salida de correos, se está en contacto con Microsoft 365 para la solución.

- Está en funcionamiento y se está entregando el correo con la solución y encuesta.
- Por política de seguridad Microsoft, restringe la capacidad de envío de correos masivos a 10.000 diarios.

2.2.6 SEGURIDAD PERIMETRAL E INTEGRACIÓN CON HERRAMIENTAS DE MONITOREO DEL NOC. (GESTIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS).

Las actividades realizadas por ETB y validadas por la Interventoría durante el mes de diciembre están encaminadas a:

- AWS está en el proceso de la publicación del ambiente de prueba de IVANTI para realizar las pruebas de la API.
- La Entidad está en proceso de conseguir los permisos y autorización para la publicación del ambiente.

2.2.7 CONFIGURACIÓN ANS EN JUDIT

Como parte del seguimiento a las configuraciones de ANS en la herramienta JudIT, la sábana maestra consolida la información de los Incidentes y Solicitudes de Servicio, lo que permite identificar el cumplimiento o no cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Entre los atributos gestionados se incluyen el tipo de caso, estado, servicio afectado, categoría y subcategoría, equipo responsable, así como el cumplimiento de los tiempos objetivo de atención inicial y resolución, de acuerdo con los compromisos establecidos.

De manera complementaria, se mantiene el cálculo y seguimiento de los ANS configurados en la herramienta de gestión de servicios, como parte del monitoreo del desempeño.

Los resultados obtenidos servirán como insumo para la programación de las reuniones de validación de ANS, correspondientes al Anexo 3, las cuales se encontraban pendientes de formalización mediante el modificatorio propuesto.

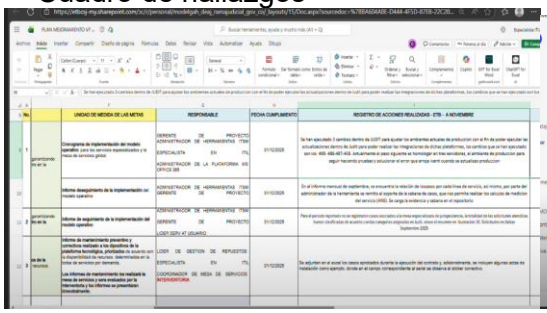
Adicionalmente, se solicitará al administrador de la herramienta ITSM – JudIT la generación de un reporte que incluya los campos de servicio, categoría y subcategoría, tanto para incidentes como para solicitudes, asociados a cada uno de los ANS definidos en el Anexo 3. Una vez obtenido dicho reporte, se llevarán a cabo mesas de trabajo con los líderes de gestión correspondientes, con el fin de validar que la información registrada en la herramienta sea consistente con lo establecido en el Anexo 3 y verificar que no existan diferencias en los tiempos definidos para los Acuerdos de Nivel de Servicio.

2.2.8 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

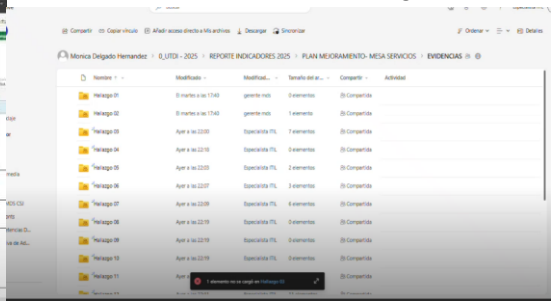
El día 18 de diciembre de 2025, se realizó reunión con las tres partes involucradas la Entidad, ETB y la Interventoría, para hacer seguimiento a las actividades realizadas y la validación de los soportes almacenados en la ruta dispuesta por la Rama Judicial.

ILUSTRACIÓN 1 HALLAZGOS

Cuadro de hallazgos



Ruta de soportes a hallazgos



Fuente: Creación propia de Interventoría a partir de lo presentado por ETB.

Los Hallazgos 1 y 11 están relacionados con la actualización de IVANTI, se aportan los mismos soportes de la ruta donde ETB los tiene dispuestos.

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

"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"

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

"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."

Se realizó el informe correspondiente a la actualización de IVANTI y se deja como soporte para la subsanación del hallazgo.

En cuanto a trazabilidad de los repuestos, se hace necesario realizar el seguimiento a los datos en cuanto a la ejecución de los repuestos aprobados para que sean ajustados entre los datos de los comités y los datos cargados en IVANTI. Reunión que se llevó a cabo el día 25/11/2025, con el acta RJMDS-AC-RT-140-25 Seguimiento Línea de Servicio Soporte a la gestión de Servicios de TI y se desarrolla en el punto siguiente de este informe.

Recomendación de la Entidad:
Se requiere para este hallazgo la realización del cronograma del modelo de operación de la mesa, la guía operativa y el flujograma de operación tentativa.

3. 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."

Se dejaron almacenados en la carpeta hallazgo número 3 los siguientes documentos:
- Cronograma de las actividades de actualización.
- Consolidación de IMAC, 11281 elementos, depuración y alistamiento y el cargue en IVANTI el 8 de noviembre de 2025.

2.2.9 IMPACTO EN JudIT vs ANÁLISIS DE MADUREZ DE ITIL.

- Como resultado de la participación de la Interventoría en las reuniones de levantamiento de información, formulación de preguntas y revisiones realizadas en el marco de la Evaluación del Nivel de Madurez de las Prácticas ITIL, se analizó el impacto que los resultados del assessment pueden generar sobre la herramienta JudIT, así como las posibles mejoras y ajustes que deberán implementarse en la herramienta para soportar de manera adecuada las prácticas evaluadas.

- Con las entrevistas es posible que una de las recomendaciones sea la asignación de gestores responsables para cada práctica, tanto de parte de la Entidad, como de parte del Contratista, para realizar los cambios en los procesos y la actualización de la documentación de los procesos y las guías actuales.

- La herramienta esta certificada bajo los parámetros de ITIL4, y con la actualización de la herramienta se logrará la integración de las practicas actuales.

2.2.10 ESTADO ACTUAL DE LA ELIMINACIÓN CORREO NÚMERO 3

Se encuentra en funcionamiento, se está entregando el correo con la solución y la encuesta.

Con la entrada de las nuevas seccionales se han incrementado la creación de incidentes, la capacidad de generación de correos ha alcanzado la capacidad máxima de 10.000 correos diarios, con lo que se ha presentado lentitudes inconvenientes en la gestión de la salida de correos, se está en contacto con Microsoft 365 para la solución.

Se desarrolló en el numeral 3.1.2.3 de este anexo.

2.3 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:

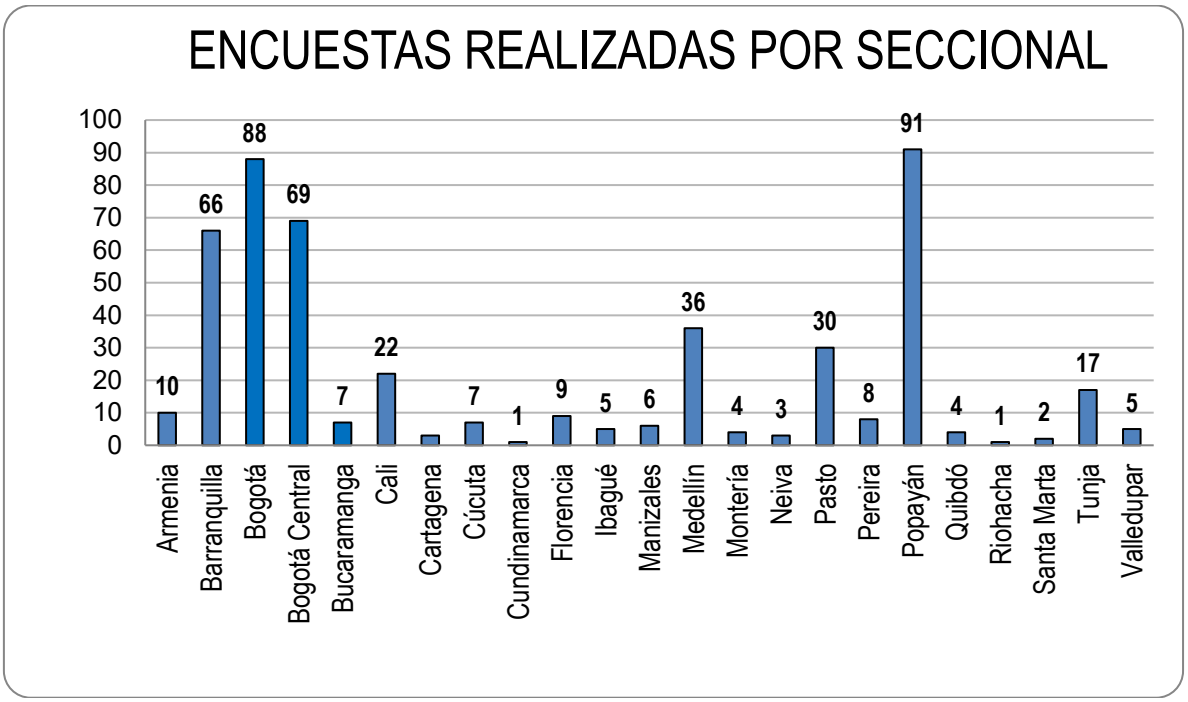
- Configuración para que cada vez que se atienda o cierre un ticket de manera automática se le remite al usuario una encuesta, independiente del canal por donde se reciba el requerimiento.
- Mediante el aplicativo Wolkvox se habilitó para que automáticamente el usuario pueda acceder a la encuesta.
-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

Respecto al detalle de las encuestas enviadas a los usuarios por medio de JudIT, 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 494 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 en Bogotá con un 32% (Bogotá y Bogotá central), seguido por Popayán con un 18%.

Ahora bien, de las 494 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?	468	26	494
Porcentaje	**95%**	**5%**	

Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que el 95% de los usuarios recibieron una solución a la solicitud presentada, respecto al 5% que no la recibieron para el periodo del mes de diciembre de 2025, se continuó con la implementación de la 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	436	31	5	4	18	494
Porcentaje	**88%**	**6%**	**1%**	**1%**	**4%**	

Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que el 94% de los usuarios que recibieron un servicio del Contratista, se encuentran entre Muy Satisfecho y Satisfecho. Respecto al 6% que se encuentran entre Medianamente Insatisfecho, Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho, para el periodo del mes de diciembre de 2025, se continuó con 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?	433	46	15	494
Porcentaje	**88%**	**9%**	**3%**	

Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que el 97% de los usuarios que se comunicaron con la Mesa de Servicio contestaron que los canales son Muy Efectivos y Aceptable. Respecto al 3% que reportaron que no son efectivos, para el periodo del mes de diciembre de 2025, se continuó con 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.

Ahora bien, respecto a las Encuestas reportadas por medio Wolkvox, es decir, las encuestas realizadas por los usuarios al finalizar las llamadas telefónicas, el resultado fue el siguiente:

TABLA 4 RESULTADO ENCUESTA TELEFÓNICA MENSUAL

PREGUNTA	CALIFICACIÓN PROMEDIO	Total
1. ¿Cómo califica la atención telefónica del servicio recibido?	4.7	537
¿Qué tan rápido se gestionó su solicitud?	4.6	
Evalúe el nivel de satisfacción general de acuerdo con la atención brindada por el agente	4.7	
PROMEDIO TOTAL	**4.7**	

Fuente: Encuestas ETB

Sin embargo, al validar la cantidad de usuarios atendidos durante el mes, se evidenció un total de 31.522 por lo que al calcular el 20%, la cantidad de encuestas que se deberían realizar para el periodo serían mínimo 6.304, 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 110 auditorías a las solicitudes de servicios registradas por medio de la línea telefónica:

TABLA 5 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 73 auditorías a las solicitudes de servicios registradas por medio del correo electrónico:

TABLA 6 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 50 auditorías a las solicitudes de servicios registradas por medio del WhatsApp:

TABLA 7 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 a continuación el avance:

La Interventoría mediante correo electrónico del 6 de noviembre de 2025 con asunto *"RJMDS-CEL-ETB-103-25 RV: Presentación Firmas Consultoras - Ejecución Encuesta Valoración del Nivel de Satisfacción"*, remitió observaciones a las empresas propuestas por ETB.

Por lo anterior, se realizó una mesa de trabajo del 10 de noviembre y con acta No *RJMDS-AC-RT-118-25*, para revisar cada una de las observaciones, las cuales se presentan a continuación:

"Una vez recibida la información aportada por ETB con el fin de dar cumplimiento a la obligación contractual establecida en el anexo técnico en el numeral 3.6.1.16.2. Valoración del nivel de satisfacción de los servidores judiciales informáticos, con la documentación para soportar que las empresas cumplían con los criterios habilitantes establecidos en el subnumeral 5 del numeral indicado anteriormente, la Interventoría procedió a realizar las respectivas validaciones y a continuación el resultado obtenido:

Empresa	Habilitante Jurídico	Observación General	Habilitante Técnico	Observación General	Habilitante Financiero:	Observación General
QUALYLIFE	**NO CUMPLE**	El Certificado de existencia y representación legal supera los 30 días desde su expedición	**NO CUMPLE**	Las certificaciones presentadas para soportar la experiencia solicitada, no cumple con lo establecido en el subnumeral 5 del numeral 3.6.1.16.2. Valoración del nivel de satisfacción de los servidores judiciales informáticos.	**NO CUMPLE**	Se requiere que ETB informe el valor total del presupuesto establecido para el proceso de contratación para proceder con la valoración del criterio establecido como habilitante financiero
QUANTUM	**NO CUMPLE**	El Certificado de existencia y representación legal supera los 30 días desde su expedición	**NO CUMPLE**	Las certificaciones presentadas para soportar la experiencia solicitada, no cumple con lo establecido en el subnumeral 5 del numeral 3.6.1.16.2. Valoración del nivel de satisfacción de los servidores judiciales informáticos.	**NO CUMPLE**	Se requiere que ETB informe el valor total del presupuesto establecido para el proceso de contratación para proceder con la valoración del criterio establecido como habilitante financiero
C&I	**NO CUMPLE**	El Certificado de existencia y representación legal supera los 30 días desde su expedición	**NO CUMPLE**	Las certificaciones presentadas para soportar la experiencia solicitada, no cumple con lo establecido en el subnumeral 5 del numeral 3.6.1.16.2. Valoración del nivel de satisfacción de los servidores judiciales informáticos.	**NO CUMPLE**	Se requiere que ETB informe el valor total del presupuesto establecido para el proceso de contratación para proceder con la valoración del criterio establecido como habilitante financiero

ETB solicita que se explique de dónde la Interventoría se basó para cada observación, por lo que se realiza la respectiva sustentación para cada ítem habilitante:

- **Jurídico**

5) A efectos de surtir el proceso de contratación de la firma consultora, deberán tenerse en cuenta lo siguientes criterios:
   a) Habilitantes:
      i) Jurídicos:
         (1) Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores, contados desde la fecha de presentación de la propuesta. El objeto social de la persona jurídica deberá corresponder con las actividades descritas en el objeto a contratar.
         (2) Cédula de ciudadanía del Representante Legal.
         (3) RUT.

Y la observación radica en que los Certificados de existencia y representación legal, supera los 30 días calendarios desde su expedición.

- **Financiero**

iii) Financieros:
   (1) Acreditar que la sumatoria de los contratos aportados como experiencia sea mayor o igual al 100% respecto del valor total del presupuesto establecido para el proceso de contratación.

La observación radica en que ETB debe presentar el valor total del presupuesto establecido para el proceso de contratación.

- **Técnico**

ii) Técnicos:
   (1) Contar con dos (2) o más años de experiencia específica en aplicación de encuestas y herramientas de medición de dicha índole.
   (2) Acreditar la ejecución de contratos finalizados cuyo objeto tenga relación con el tipo de medición a efectuar.
   (3) Deberán adjuntarse certificaciones contractuales en las cuales conste: Que el contrato se encuentra finalizado y ejecutado a satisfacción, identificación de la empresa o entidad que emite la certificación, identificación de EL CONTRATISTA, valor del contrato, objeto y obligaciones, plazo, nombre y cargo de quien emite la certificación, firma de quien emite la certificación, fecha de emisión.

Las observaciones radican en que las certificaciones presentadas por las empresas para que sean válidas y puedan soportar los 2 o más años de experiencia, deben cumplir con mínimo los siguientes datos:

- *Que el contrato se encuentra finalizado y ejecutado a satisfacción*
- *identificación de la empresa o entidad que emite la certificación,*
- *identificación de EL CONTRATISTA*
- *valor del contrato*
- *objeto y obligaciones*
- *plazo*
- *nombre y cargo de quien emite la certificación*
- *firma de quien emite la certificación*
- *fecha de emisión.*

Y se evidenció que el mayor inconveniente radica en que ninguna de las certificaciones presentadas incluía las obligaciones.

Por lo anterior, ETB manifestó los siguientes inconvenientes:

Las Certificaciones son expedidas por empresas utilizando sus plantillas por lo que no es sencillo solicitarles que incluyan todo lo que exige el contrato
Los contratos son confidenciales para algunas empresas y no pueden ser entregados.
Por el tiempo que puede demorar en obtener las subsanaciones, es posible que las empresas desistan

En conclusión, se establece:

- *Las observaciones están basadas en lo establecido contractualmente*
- *La información solicitada Contrato no se considera que sea clasificada ni confidencial*
- *Con las obligaciones que presenten las empresas en sus certificaciones, no serán objeto de validación de la Interventoría, sin embargo, si se espera que alguna de las obligaciones esté de acuerdo con el objeto del contrato presentado.*
- *ETB realizará las gestiones con las Empresas para subsanar las observaciones de la Interventoría y manifiesta su preocupación y solicita que se tenga en cuenta que hay información no está dentro de su alcance, dado que cada empresa que haya contratado a las firmas encuestadoras es posible que dicha información sea clasificada como confidencial, algo similar a lo que sucede con las certificaciones laborales con funciones, debido a que son políticas, procedimientos propios de cada una.*

Dependiendo de la respuesta que reciba ETB con las empresas propuestas, se deberá realizar una mesa de trabajo jurídica para determinar el paso a seguir.”

Posteriormente, el Contratista mediante correo del 20 de noviembre de 2025, con asunto *RE: Compromiso Entrega Subsanación Empresas Encuesta Anual,* entregó las siguientes subsanaciones:

1) *"El valor presupuestado internamente por parte de ETB para la ejecución de la encuesta, es de 85 millones.*
2) *Se adjuntan los certificados de experiencia y representación actualizados, para cada una de las empresas presentadas.*
3) *Como informamos en pasada reunión, las certificaciones de experiencia con el detalle de obligaciones presentan una complicación de cara al trámite con cada cliente, las firmas encuestadoras responden de manera coincidente, que generalmente el documento cuenta con una estructura ya definida y así mismo la reciben. Realizaron el acercamiento con los clientes quienes en la mayoría informaron que es un documento preestablecido, en algunos casos reciben la solicitud y se estima que tarden entre 3 y 4 semanas, y en otros casos informan que no es viable la modificación por ser un documento establecido y versionado".*

Una vez realizada la verificación de la Interventoría, se remitió el resultado del nivel de cumplimiento de las empresas propuestas:

Empresa	Habilitante Jurídico	Observación General	Habilitante Técnico	Observación General	Habilitante Financiero:	Observación General
QUALYLIFE	**CUMPLE**	Se subsanaron las observaciones	**NO CUMPLE**	Las certificaciones presentadas para soportar la experiencia solicitada, no cumple con lo establecido en el subnumeral 5 del numeral 3.6.1.16.2. Valoración del nivel de satisfacción de los servidores judiciales informáticos.	**PENDIENTE PARA REVISIÓN**	ETB informó que el valor total del presupuesto establecido para el proceso de contratación es de 85 millones. Por lo anterior, una vez se cuente con la aprobación desde el habilitante técnico de los contratos presentados para soportar la experiencia, se podrá realizar la validación del habilitante financiero.
QUANTUM	**CUMPLE**	Se subsanaron las observaciones	**NO CUMPLE**	Las certificaciones presentadas para soportar la experiencia solicitada, no cumple con lo establecido en el subnumeral 5 del numeral 3.6.1.16.2. Valoración del nivel de satisfacción de los servidores judiciales informáticos.	**PENDIENTE PARA REVISIÓN**	ETB informó que el valor total del presupuesto establecido para el proceso de contratación es de 85 millones. Por lo anterior, una vez se cuente con la aprobación desde el habilitante técnico de los contratos presentados para soportar la experiencia, se podrá realizar la validación del habilitante financiero.

Empresa	Habilitante Jurídico	Observación General	Habilitante Técnico	Observación General	Habilitante Financiero:	Observación General
C&I	**CUMPLE**	Se subsanaron las observaciones	**NO CUMPLE**	Las certificaciones presentadas para soportar la experiencia solicitada, no cumple con lo establecido en el subnumeral 5 del numeral 3.6.1.16.2. Valoración del nivel de satisfacción de los servidores judiciales informáticos.	**PENDIENTE PARA REVISIÓN**	ETB informó que el valor total del presupuesto establecido para el proceso de contratación es de 85 millones. Por lo anterior, una vez se cuente con la aprobación desde el habilitante técnico de los contratos presentados para soportar la experiencia, se podrá realizar la validación del habilitante financiero.

Finalmente, el Contratista solicitó mediante correo electrónico del 26 de noviembre, una mesa de trabajo para revisar la situación:

"Ing. Rafael cordial saludo,

Agradecemos por favor su ayuda generando un espacio de trabajo donde podamos encontrar un punto medio y así poder avanzar en esta actividad; en nuestro concepto, con la documentación allegada en correo adjunto y con las subsanaciones entregadas, estamos cumpliendo con los requisitos para poder avanzar en el proceso.

Es de mencionar que la situación se centra en las certificaciones de experiencia que nos han suministrado las empresas presentadas, las cuales son estándar, las que se usan en el mercado para un proceso de selección para un proceso de encuesta como el que necesitamos, pero la posición de interventoría es que no cumplen, porque en las mismas no está la literalidad que ellos esperan.".

Resultado de lo anterior, se realizó la mesa de trabajo solicitada por el Contratista el 23 de diciembre de 2025, y la Interventoría mediante correo electrónico entregó al Contratista las siguientes conclusiones:

Teniendo en cuenta la sesión realizada el día de hoy y solicitada por el Contratista ETB y con el ánimo de resolver la situación de las obligaciones relacionadas con las certificaciones de las empresas encuestadoras. Se propusieron las siguientes opciones teniendo en cuenta la normatividad vigente y el contrato suscrito, nos permitimos señalar que para sanear las experiencias específicas de los contratistas que participarán en el proceso de selección, existen las siguientes alternativas:

1. *Certificación de cumplimiento que cumpla con lo pactado en el Anexo 1 del contrato.*
2. *Certificación de cumplimiento que no contenga obligaciones, podrá suministrar el contrato suscrito para verificación de las mismas.*
3. *Certificación de cumplimiento que no contenga obligaciones, podrá suministrar acta de liquidación donde se evidencie las obligaciones pactadas.*
4. *Certificación de cumplimiento que no contenga obligaciones, podrá suministrar informe final de supervisión suscrito por la entidad o empresa que recibió el servicio.*

5. *Certificación de cumplimiento que no contenga obligaciones, podrá suministrar por medio de declaración juramentada el cumplimiento de obligaciones específicas suscrito por la persona que tenga la facultad.*

De acuerdo con la reunión sostenida, la Rama Judicial considera viable la declaración juramentada teniendo en cuenta que estos son registrados ante la Cámara de Comercio.

Al corte del presente informe, se encuentra en proceso de revisión y subsanación del Contratista.

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

Durante el periodo, se registraron un total de 59 PQRSF por lo que en la siguiente tabla se presenta el detalle por tipo y el correspondiente estado al cierre del mes:

TABLA 8 GESTIÓN PQRSF

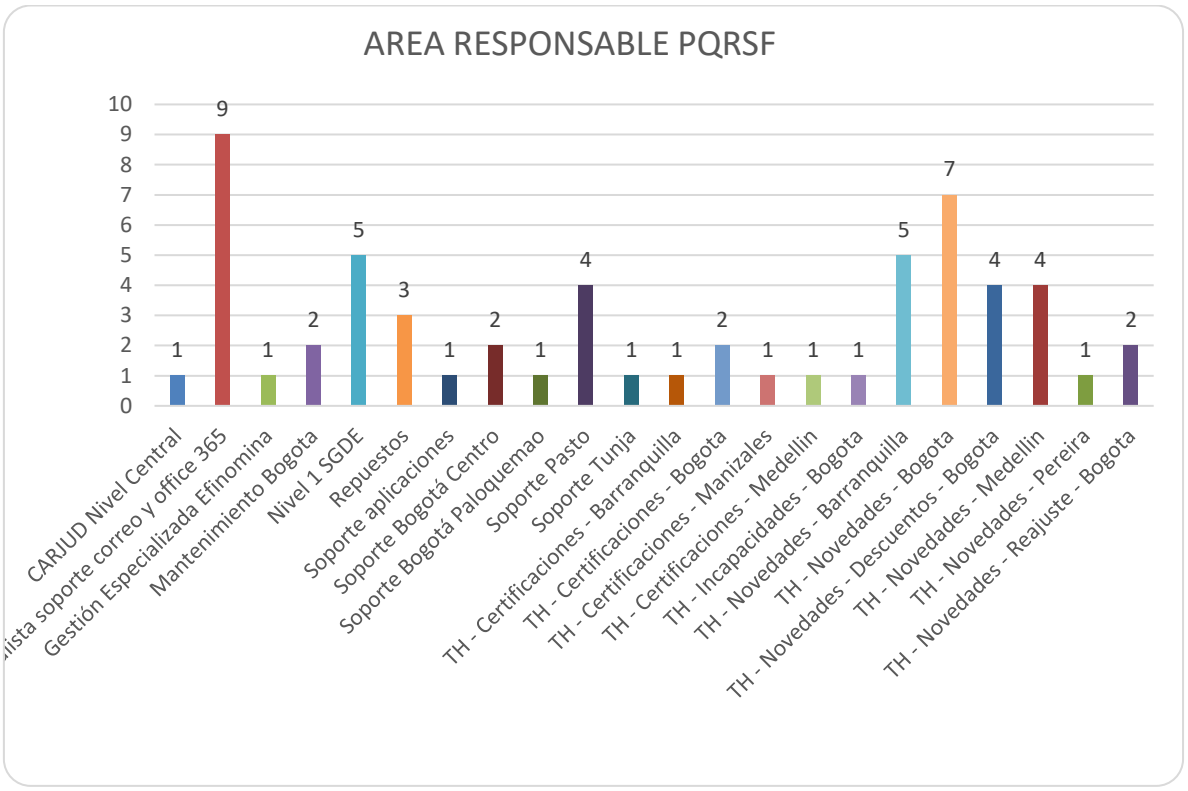
TIPO PQRS	ABIERTAS	CERRADAS	% CIERRE
PETICION	0	32	100%
QUEJA	0	10	100%
RECLAMO	0	6	100%
FELICITACION	0	11	100%
Total	**0**	**59**	**100%**

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 15% de las PQRSF recibidas fueron por “Especialista soporte correo y office 365”, seguidas por y “TH - Novedades - Bogotá” con el 12%, 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 2 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 3 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 cumplimientose 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. Se continúa realizando el cargue en la ruta indicada por la Entidad, respecto al cierre del hallazgo de la auditoría relacionado con la realización de la auditoría del 3% de los distintos canales.

Publicación infografía aumento porcentaje de encuestas. ETB publicó la parrilla para el mes de diciembre de 2025 (Infografía extraordinaria) y así fortalecer las acciones para que los usuarios realicen el proceso de encuestas.

Reuniones de seguimiento realizadas durante el periodo. RJMDS-AC-RT-157-25 del 2 de diciembre de 2025, RJMDS-AC-RT-171-25 del 16 de diciembre de 2025 y RJMDS-AC-RT-178-25 del 23 de diciembre de 2025.

3 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.

4 INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

4.2 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.

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

5.2 CONCLUSIONES

5.2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- Durante el mes de diciembre de 2025, la Interventoría evidenció la ejecución satisfactoria del proceso de Evaluación del Nivel de Madurez y Capacidad de las Prácticas ITIL y del Sistema de Valor del Servicio (SVS), incluyendo la finalización de las entrevistas, la entrega del informe final por parte del Contratista y la emisión del concepto de aprobación por parte de la Interventoría. El assessment se desarrolló conforme al alcance y la metodología aprobados, constituyéndose en un insumo clave para la definición del plan de acción orientado a la mejora continua de la Gestión de Servicios de TI.

- Se evidenciaron avances en el seguimiento al plan de mejoramiento de los hallazgos de la auditoría a la Mesa de Servicios, así como en la actualización de la guía operativa de gestión de repuestos, la cual fue remitida en versión ajustada y se encuentra en proceso de revisión por parte de la Interventoría. Estos avances contribuyen al fortalecimiento de la documentación operativa, la trazabilidad de la gestión y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

- La Interventoría continuará realizando seguimiento en el periodo siguiente a la concertación y ejecución del plan de acción derivado del assessment, a la atención de las observaciones que resulten de la revisión de la guía operativa de gestión de repuestos y a los aspectos asociados a la integración y uso de herramientas de gestión de servicios de TI, con el fin de asegurar la mejora progresiva del modelo operativo y la sostenibilidad del servicio.

5.2.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- La actualización de versión sigue siendo prioritaria y en conjunto con la Entidad se está trabajando con el acompañamiento del proveedor IVANTI para su instalación y dar respuesta al caso que se tiene escalado.

- Se actualiza satisfactoriamente en ambiente de pruebas la versión de agente EPM y se procederá a pasarlo producción.

- Continúan las actividades relacionadas con la integración de JudIT con las plataformas de monitoreo del NOC, lo cual incrementará la trazabilidad y el control de eventos TI.

- Subsanar el hallazgo y soportar los soportes para cumplimiento al plan de mejoramiento de CMDB y la actualización de los nuevos dispositivos de forma completa evitando dejar campos en blanco.

5.2.3 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.

- El Contratista presentó la documentación de las 3 empresas propuestas para la realización de la Encuesta Anual, sin embargo, no cumplen desde el habilitante técnico y el Contratista se encuentra en proceso de subsanación

5.2 RECOMENDACIÓN

5.2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- Derivado del cierre del proceso de Evaluación del Nivel de Madurez y Capacidad de las Prácticas ITIL y del Sistema de Valor del Servicio (SVS), se recomienda que el Contratista ETB elabore y presente a la Entidad y a la Interventoría el plan de acción resultante del assessment, asegurando que este contemple acciones priorizadas, responsables definidos, plazos de ejecución y mecanismos de seguimiento, orientados a la mejora continua de la Gestión de Servicios de TI.

- En relación con los avances evidenciados en el seguimiento al plan de mejoramiento de los hallazgos de la auditoría a la Mesa de Servicios y en la actualización de la guía operativa de gestión de repuestos, se recomienda al Contratista dar continuidad a las actividades de ajuste y subsanación, atendiendo oportunamente las observaciones que emita la Interventoría, con el fin de consolidar la estandarización del proceso, fortalecer la trazabilidad documental y asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

5.2.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- Insistir y reforzar la gestión correspondiente con el proveedor de la herramienta para contar con el soporte y actualización de la Herramienta IVANTI.

- Actualizar la guía almacenada en la herramienta JudIT para la actualización del catálogo de repuestos.

5.2.3 PQRSF y CALIDAD

- 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.

5.3 ACCIONES DE MEJORA

5.3.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- ETB deberá elaborar, concertar y presentar el plan de acción derivado del Assessment de las prácticas ITIL, incorporando las acciones de mejora priorizadas, responsables designados, cronograma de ejecución y mecanismos de seguimiento, de conformidad con las brechas y recomendaciones identificadas en la evaluación del nivel de madurez y del Sistema de Valor del Servicio (SVS). Dicho plan deberá ser socializado con la Entidad y la Interventoría para su validación y seguimiento.

5.3.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI.

- Crear el cronograma general para todos y cada uno de los hallazgos correspondientes al plan de mejoramiento.

5.3.3 PQRSF y CALIDAD

- Presentar los soportes de las Empresas postuladas para la realización de la Encuesta Anual, cumpliendo con lo establecido en el subnumeral 5 del numeral 3.6.1.16.2. Valoración del nivel de satisfacción de los servidores judiciales informáticos del Anexo Técnico.

- Implementar acciones adicionales que permitan incentivar a los usuarios para que respondan las encuestas mensuales y así completar el 20% de las encuestas.

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

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación técnica se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL"* adjunto al presente informe.

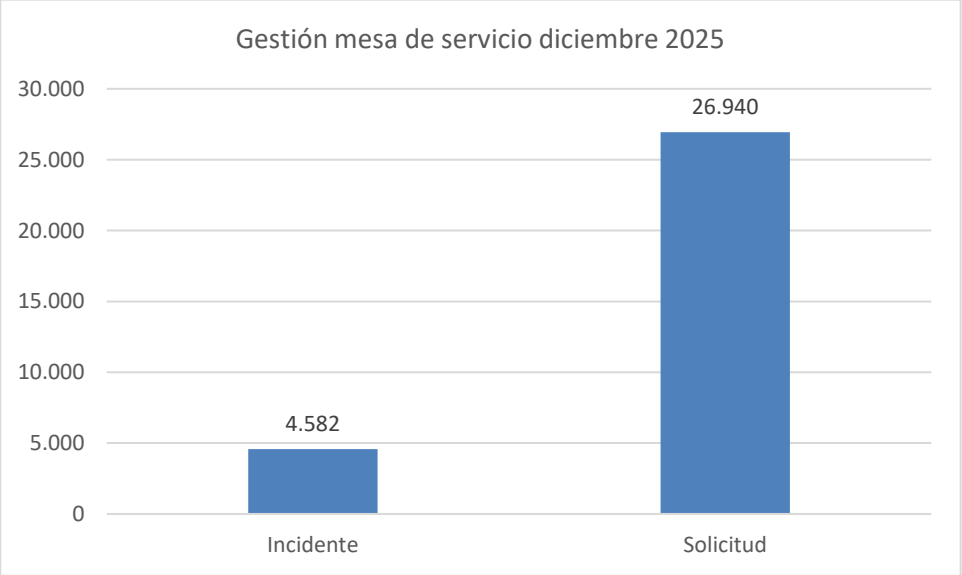
1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

El Contratista presentó la primera versión del informe mensual correspondiente al periodo del 1 al 30 de noviembre de 2025, mediante comunicado RJMDS-ETB-CSJ-2595-2025 del 05 de diciembre 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 diciembre 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 31.522 incidentes y solicitudes discriminadas como se muestra a continuación:

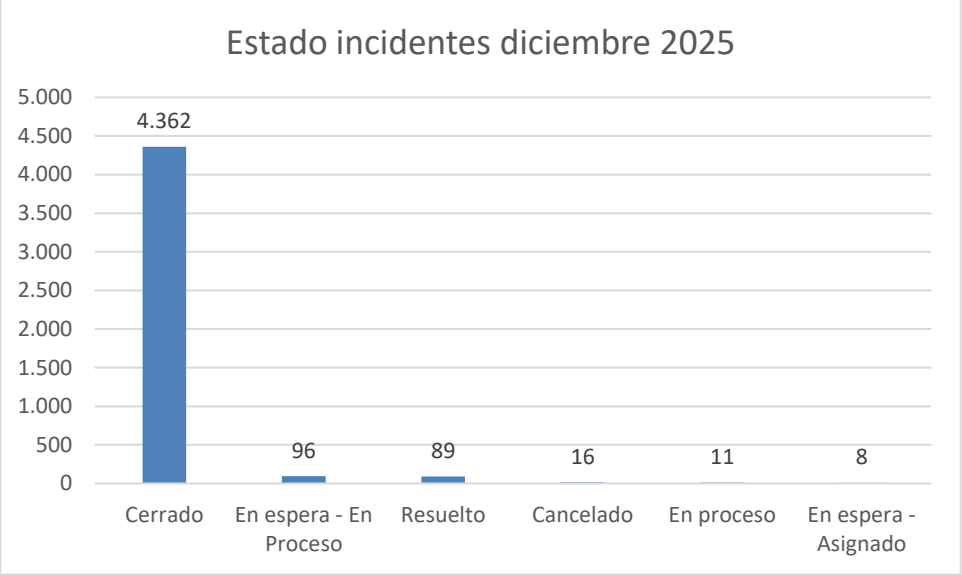
GRAFICA 1 GESTIÓN MESA DE SERVICIO DICIEMBRE 2025.



Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

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

GRAFICA 2.ESTADO INCIDENTES DICIEMBRE 2025.



Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

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

GRAFICA 3 ESTADO SOLICITUDES DICIEMBRE 2025.



Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

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

TABLA 1: CATEGORIZACIÓN INCIDENTES DICIEMBRE 2025.

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Error funcionamiento	899	20%
Expedientes	546	12%
Falla	463	10%
Falla de Aplicación	458	10%
Bloqueo	319	7%
Lentitud/Bloqueos	231	5%
Falla Paquete Office	202	4%
Falla configuración VPN	194	4%
Falla Redes	185	4%
Falla aplicativo	175	4%
Falla perfil usuario	160	3%
Errores sistema operativo	135	3%
Mantenimiento	114	2%
Fallo de hardware	97	2%
ACS/AGS/ASI&E	75	2%
Interoperabilidad	69	2%
Configuración Navegadores IE	61	1%
Soporte Premium	26	1%
Validación	23	1%
Notificaciones	23	1%
Error En La Consulta	13	0%
PC/Posible malware	12	0%
Migración	10	0%
Inconvenientes Al Validar Autenticidad De Documentos	10	0%
Falla aire acondicionado	10	0%
Dificultades Para Firmar Documentos	10	0%
Falla en telefonía	7	0%
Fallas	5	0%
Falla UPS batería	5	0%
Gestión de documentos	5	0%
Problemas De Acceso O Autenticación En Aplicativo De Firma E	4	0%
Incidencia CRM	4	0%
Indisponibilidad Aplicativo	3	0%
Procesos	3	0%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Ventanilla de Atención Virtual	3	0%
Hojas de Vida	2	0%
Actuaciones	2	0%
Secretaría Online	2	0%
Mantenimiento correctivo	2	0%
Error Inicio de sesión	2	0%
Tablero de Control	2	0%
Sujetos procesales	1	0%
Server/Alertas Antivirus	1	0%
Inconvenientes Flujos Sharepoint	1	0%
Consulta de procesos	1	0%
Error en la Aplicación	1	0%
Radicación Interna	1	0%
Reportar Incidente de Seguridad	1	0%
Indisponibilidad Aplicación	1	0%
Alertas	1	0%
Indisponibilidad Aplicación	1	0%
Portal de Firmas	1	0%
TOTAL	**4.582**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia de Interventoría.

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

TABLA 2: CATEGORIZACIÓN SOLICITUDES DICIEMBRE 2025.

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Apoyo En Agendamientos	2.565	10%
Solicitud de información	1.258	5%
Soporte	1.139	4%
Reclamo por Reintegro o Reajuste de Nómina	1.110	4%
Nombramiento - Provisionalidad	1.020	4%
Instalación/configuración equipo	936	3%
Acompañamientos Audiencias Virtuales	925	3%
Módulo De Nómina Y Prestaciones Sociales	903	3%
Expedientes	842	3%
Cierre De Despacho, Reapertura O Anulación	833	3%
Actualización/Configuraciones Sistema Operativo	832	3%
Diagnostico Técnico	708	3%
Búsqueda de Grabación	470	2%
Asesoría / Consulta En General	453	2%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Configuración Perfil Usuario	443	2%
Configuración Impresora	377	1%
Soporte Avanzado	374	1%
Soporte Redes	370	1%
Incapacidades	368	1%
Soporte Paquete Office	367	1%
Retiro del Servicio	336	1%
Reparaciones	330	1%
Vacaciones	315	1%
Validación De Registros	292	1%
Inconvenientes en el registro de Tutelas	269	1%
Solicitud de creación/modificación de usuario	259	1%
Descuentos por Nómina	255	1%
Procesos	252	1%
Inclusión en la agenda de la solicitud	238	1%
Instalación de Aplicación	237	1%
Nombramiento - Encargo	235	1%
Falla por Cargue de Grabación	214	1%
Reporte Tiempo De Servicios	206	1%
Suministros de Papelería	201	1%
Anulación/Modificación A Proceso O Actuación	200	1%
Consulta Procesos	167	1%
Configuración VPN	164	1%
Fallo Reproducción Grabación	158	1%
Capacitación	156	1%
Solicitud	156	1%
Instalación	149	1%
Usuarios	144	1%
Inconvenientes en el registro de Demandas	143	1%
Instalación Impresora	143	1%
Restablecimiento Password	142	1%
Relacionamiento Archivo de Seguimiento Streaming	141	1%
Falla Sistema Operativo	141	1%
Backup/Restauración	137	1%
Solicitud de Dudas	137	1%
Directorios judiciales	135	1%
Licencias - No Remunerada	129	0%
Licencias - Para Otro Cargo	123	0%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Licencia - Permiso Remunerado	121	0%
Nombramiento - Propiedad	109	0%
Monitoreo Recursos Infraestructura	108	0%
Aprovisionamiento	104	0%
Teams - Onedrive	103	0%
Configuración	102	0%
Soporte Usuarios Externos	94	0%
Equipos	93	0%
Soporte Técnico Y Consultas	90	0%
Instalaciones	89	0%
Certificado Vacaciones	89	0%
Configuración	84	0%
VPN	82	0%
Solicitud de CDP Reemplazo vacaciones	81	0%
Instalación	76	0%
Habilitar/Deshabilitar Carpetas compartidas	71	0%
Crear O Trasladar Usuario	70	0%
Modificación De Sujeto Procesal O Predio	70	0%
Migración	65	0%
Petición	65	0%
Traslados Dispositivos	63	0%
Suministros de Mobiliario	63	0%
Configuraciones	62	0%
Tutelas Y Habeas Corpus	55	0%
Cambio de Cuenta Bancaria	53	0%
Adquisición de Vivienda o Lote	52	0%
Traspaso de Bienes	50	0%
Mantenimiento Impresora	49	0%
Módulo De Bienestar Laboral	48	0%
Efinomina En Línea	47	0%
Reintegro de Bienes	46	0%
Solicitud Paz y Salvo	44	0%
Administración Nomina	42	0%
Solicitud de Carnet Institucional	41	0%
Archivos	40	0%
Activar	40	0%
ACS/AGS/ASI&E	39	0%
Solicitud de Servicios de Aseo, Cafetería y Vigilancia	38	0%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Reportes	38	0%
Base de datos	37	0%
Solicitud Certificado Disponibilidad	37	0%
Selección-Usuario Concursante	34	0%
Informes De Agendamientos	34	0%
Actualizaciones, parches, seguridad	33	0%
Solicitud actualización de inventarios	32	0%
Mantenimiento	31	0%
Asignación O Modificación Consecutivos (Radicación/Fijación Estado)	31	0%
Educación	31	0%
Activación usuario EFINOMINA En línea	30	0%
Desvinculación de usuario	30	0%
Crear	27	0%
Suministros	27	0%
Redistribución de Procesos	26	0%
Inconvenientes Al Crear Un Proceso O Actuación	26	0%
Certificado CETIL	25	0%
Ransomware	25	0%
Nombramiento - Libre nombramiento y remoción	24	0%
Gestión Audiencias Internacionales	24	0%
Traslado Fondo de Cesantías	24	0%
Licencias - Suspensión	23	0%
Módulo De Administración Y Recobro De Incapacidades	23	0%
Notificaciones	22	0%
Consejo Superior De La Judicatura	22	0%
Parametrización	21	0%
Ajustes y Desarrollo	21	0%
Recuperación De Grabación Teams	21	0%
Solicitud exención pico y placa	21	0%
Radicación de Demandas	21	0%
Reporte o Solicitud de Seguimiento de Condiciones de Salud	20	0%
Solicitud Publicación Producción	19	0%
Mejora de Vivienda	19	0%
Aplicativo Coactivo	19	0%
Soporte Premium	19	0%
Solicitud de Servicios de Sedes Arrendadas	19	0%
Traslado de EPS	18	0%
Modificar Perfil	18	0%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Tareas	18	0%
Selección-Usuario Administrador	18	0%
Interoperabilidad	18	0%
Desarchive Procesos	18	0%
Creación de usuario	17	0%
Traslado Fondo de Pensiones	16	0%
Suspicious Process	16	0%
Instalación / Reinstalación UPS	16	0%
Desbloqueo de Usuarios en Cuenta Judicial	16	0%
Solicitud Cesantías Canon Extraordinario Leasing Habitacional	15	0%
Infraestructura	15	0%
Creación O Modificación Usuarios En Portal	14	0%
Modificación consecutivos (Radicación/Fijación)	14	0%
Asesorías Jurídicas	13	0%
IMAC	13	0%
Solicitud Creación Vpn	13	0%
Configuraciones SPFW	13	0%
Crear Carpetas Compartidas	12	0%
Líneas de soporte técnico	12	0%
Transferencia Grabaciones Teams	12	0%
Registro Nacional De Abogados	12	0%
Creación De Usuarios	12	0%
Comisión Nacional De Disciplina Nacional	11	0%
Alivio Tributario	11	0%
Apoyo virtual en audiencia con Streaming	11	0%
Solicitud de Servicios Parque Automotor	10	0%
Talento Humano	10	0%
Módulo Seguridad Y Salud En El Trabajo	10	0%
Licencias - Por luto	10	0%
Monitoreo disponibilidad Url	9	0%
Permisos	9	0%
Aplicativo	9	0%
Leak de Credenciales	9	0%
Reportes O Informes	9	0%
Comisión de Servicios	8	0%
Parque Automotor	8	0%
Direcciones seccionales de administración Judicial	8	0%
Publicación de Edictos	8	0%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Flash Alert Cve	7	0%
Inspección Puesto de Trabajo e Inspecciones Locativas de Seguridad Industrial	7	0%
Atención Virtual o Presencial en Eventos	7	0%
Informe Técnico	7	0%
Verificación Código Fuente	7	0%
Solicitud De Otros Informes O Reportes	7	0%
Solicitud de Certificaciones - Seguridad y Salud en el Trabajo	6	0%
Falla de Reproducción	6	0%
Edición o ajuste de usuario	6	0%
Construcción de Vivienda	6	0%
Aplicativo Portal Coactivo	6	0%
Talleres y Eventos Bienestar	6	0%
Configuración Políticas	6	0%
Módulo ley de transparencia	5	0%
Monitoreo Servidores	5	0%
Certificado de Pensión	5	0%
Procesando	5	0%
Liberación de Gravamen Hipotecario	5	0%
Apoyo Presencial En Audiencia	4	0%
Asesoría Técnica	4	0%
Trasferencia FTP	4	0%
Solicitud de Servicios Públicos	4	0%
Asc-Lmo-Tsco-001: Malicious File Uploaded To Storage Account	4	0%
Solicitud de Actividades por la ARL y/o Seguridad y Salud en el Trabajo	4	0%
Solicitud de Consultoría Organizacional por Psicología	4	0%
Vinculación de usuarios a los grupos VPN	4	0%
Eliminar Elementos	4	0%
Asignación y/o modificación perfil de usuario	4	0%
Devolución	4	0%
Módulo De Hojas De Vida E Historias Laborales	3	0%
Cobro Coactivo	3	0%
Eliminación de usuario	3	0%
Solicitud de reportes	3	0%
Desactivar	3	0%
Rediseño de Subsitio	3	0%
Módulo De Derechos De Petición Y Recursos	3	0%
Solicitud de modificación de firma electrónica	3	0%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Reporte de Condiciones Inseguras o de Riesgo, Estado del Mobiliario	3	0%
Certificaciones	3	0%
Creación o edición de DNS y GPO	3	0%
Integraciones	3	0%
Modificar Carpetas	3	0%
Wd-Exe-Uexe-001: Malware Activity Detected	3	0%
Configuración Red WIFI	2	0%
Instalación de Switch	2	0%
Módulo de Usuarios y Organizaciones	2	0%
Dc-Cac-Bfor-001: Múltiples Intentos De Inicio De Sesión Fallidos	2	0%
Ventana de mantenimiento	2	0%
Clonación de MV	2	0%
Configuración Permisos / Politicas	2	0%
Mantenimiento preventivo	2	0%
Módulo De Liquidación De Sentencias	2	0%
Licenciamiento Teams	2	0%
Instalación/configuración	2	0%
Solicitudes	2	0%
Configuraciones Cloud	2	0%
Reportes/Estadística	2	0%
Apertura de Cuenta Judicial	2	0%
Modificación de recursos de MV	2	0%
Grabación No Corresponde - Solicitud	2	0%
Conectividad	2	0%
Instalación nueva	2	0%
Solicitud Informe CPNU	1	0%
Solicitud de Asesoría Individual por Psicología	1	0%
Cloud	1	0%
Capacitación y Formación	1	0%
Instalación / Reinstalación punto de red eléctrica regulada	1	0%
Edición de Video	1	0%
A User Account Was Unlocked	1	0%
Pago de Impuestos	1	0%
Creación de MV	1	0%
Otros	1	0%
Restablecimiento Contraseñas	1	0%
Dotación de vivienda - No acogidos	1	0%
Permisos Usuarios	1	0%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Configuraciones Onpremise	1	0%
Ajuste Software Servidores	1	0%
Modificar Elementos	1	0%
Modificación Perfil Usuario	1	0%
Solicitud Capacitaciones	1	0%
Restauración de Backup	1	0%
Solicitud Ajuste	1	0%
Asesoría técnica de servidores	1	0%
Selección-Traslados	1	0%
Mejoras Aplicativo	1	0%
Acompañamiento	1	0%
Inventarios	1	0%
Solicitud de Traductores	1	0%
Desbloqueo De Cuentas De Usuarios	1	0%
TOTAL	**26.940**	**100%**

Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

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 requerido que EL CONTRATISTA planifique y realice mantenimientos preventivos.

De los incidentes y solicitudes antes mostrados se ejecutaron 671 mantenimientos correctivos los cuales equivalen a un 2.13% 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 diciembre de 2025.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

2.1 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.

A continuación, presentamos el detalle de las actividades realizadas en el periodo:

La Interventoría asistió a reunión de seguimiento el día 19 de diciembre de 2025 documentada mediante acta RJMDS-AC-RT-173_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 correo electrónico enviado el 26 de diciembre de 2025, emitió concepto de aprobación del plan de vacancia judicial para el personal de la mesa de servicio centralizada. entregado por el Contratista mediante correo electrónico del 24 de diciembre de 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 diciembre de 2025, la Mesa de Servicio gestionó en total 31.522 casos de los cuales el 85% corresponden a solicitudes, y el 15% a incidentes.

El 20.27% de los incidentes corresponde a error de funcionamiento de equipos, seguido por Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE) con un 12% y otras fallas de aplicaciones con un 10%.

El 10% de las solicitudes corresponden a apoyo en agendamientos, seguido por solicitud de información con un 5%, soporte con un 4% y novedades de nómina con un 4%.

3.2 RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la Entidad intensificar el proceso de adquisición de repuestos teniendo en cuanta las acciones de seguimiento y recomendaciones realizadas por al Interventoría plasmadas en el documento ANEXO 5E IMI CT LINEA DE SERVCIO SEGUIMIENTO POR DEMANDA Y DESARROLLO DE SOFTWARE 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 3: 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	%DE AVANCE IMPLEMENTACION Y DOCUEMNTACION
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	100%
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	100%

No.	HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	UNIDAD DE MEDIDA DE LAS METAS	RESPONSABLE EN EL CTO 073-2025	%DE AVANCE IMPLEMENTACION Y DOCUEMNTACION
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	100%

Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

A la fecha, se viene adelantando las mesas de trabajo con asistencia de la Interventoría, donde se han presentado los avances que se muestran en la tabla anterior.

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 de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento "*PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL"* adjunto al presente informe.

1.2 Análisis del Informes mensual del Contratista

Durante el mes de diciembre, se realizaron las siguientes observaciones correspondientes al informe mensual del Contratista de noviembre de 2025:

TABLA 1 OBSERVACIONES INFORMES ETB

ÍTEM	PÁG	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
2.2.1.6.2. Casos escalados a Microsoft	77	Análisis de Indicadores	Se solicita especificar fechas de aperturas de casos que están abiertos en el periodo para validar tiempo que lleva en gestión.
2.2.1.7.1. Validación de archivos entregados por catalogación.	80	Agregar actividades y metas del personal de catalogación individual por persona	Archivos catalogación.
2.2.2.1. Gestión portal	81	Tabla 25. Distribución atención de casos	Especificar porque algunos del equipo N1 tiene una diferencia tan amplia con los otros similares al cargo
2.5.2. Servicios por Demanda para Audiencias	152	NOTA:	Actualizar o eliminar comentario al nuevo corte
2.5.2.1. Valores de los eventos conciliados	152	Valores conciliados	Actualizar información de SXD

Fuente: Elaboración propia de Interventoría

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 diciembre de 2025, se realizaron una serie de reuniones de realimentación, validación y seguimiento con la Unidad de Transformación Digital, el CENDOJ y el Contratista. De cada sesión se generaron las actas correspondientes con sus

respectivos compromisos. En estas sesiones, se realizó el seguimiento al cumplimiento de los compromisos, llevándolos a las mesas de seguimiento y verificando su cierre a satisfacción conforme a las condiciones requeridas y los tiempos acordados.

Para el seguimiento de audiencias virtuales, se generaron 7 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.

A continuación, se relacionan las actas generadas en los distintos seguimientos:

TABLA 2 ACTAS MESAS DE SEGUIMIENTOS AV-GRABACIONES

No.	ACTA & TEMA	FECHA
1	RJMDS-AC-RT-159-25-REVISIÓN CONCILIACION Y CIERRE ANS-OCTUBRE	12/12/2025
2	RJMDS-AC-RT-160-25-SEGUIMIENTO GRABACIONES NOVIEMBRE	12/12/2025
3	RJMDS-AC-RT-161-25-REVISIÓN CONCILIACION Y CIERRE ANS-NOVIEMBRE	12/12/2025
4	RJMDS-AC-RT-162- 25-SEGUMIENTO AV- NOVIEMBRE	12/12/2025
5	RJMDS-AC-RT-167-25-SEGUIMIENTO Y DEPURACIÓN ALMACENAMIENTO	15/12/2025
6	RJMDS-AC-RT-177-25-SEGUIMIENTO GRABACIONES DICIEMBRE	12/12/2025
7	RJMDS-AC-RT-184- 25-Seguimiento Vacancia Audiencias Virtuales	29/12/2025

Fuente: Elaboración propia de Interventoría

1.3.1.1 Compromisos generados y avances

Durante el mes de diciembre se atendieron las audiencias virtuales solicitadas conforme a la demanda presentada. En este periodo se generaron los compromisos correspondientes, los cuales presentan avances de acuerdo con los plazos establecidos y el seguimiento realizado.

- Acta 162 Seguimiento operación de AV 12/12/2025

N.	Descripción	Fecha inicial / Nueva Fecha propuesta	Estado	Observaciones
Especialista Plataforma Nube				
1	Fortalecer el acompañamiento entre el especialista y los apoyos en sitio para garantizar contacto efectivo con los despachos y evitar cierres sin respuesta.	Permanente	Cumple	Acompañamiento efectivo y estandarización del informe técnico unificado cumplidos.
2	Mantener acompañamiento continuo entre el especialista y	Permanente	Cumple	

N.	Descripción	Fecha inicial / Nueva Fecha propuesta	Estado	Observaciones
	los apoyos en sitio para garantizar contacto efectivo con los despachos.			
3	Estandarizar la emisión del informe técnico unificado (red, correo y grabaciones) para todos los casos.	Permanente	Cumple	
Seguimiento servicios por demanda AV				
1	Entrega de la información de la ARL del personal que asistirá a los eventos mínimo con 24 horas de antelación al evento. Eventos - 12 horas	Permanente	No cumple	El operador presenta mejoras en los tiempos de entrega de la información de la ARL; sin embargo, aún no cumple plenamente con los plazos establecidos.
2	Notificación de Cambios de Personal, Adjuntar soportes de novedades. Línea Base	Permanente	Parcial	El operador ha notificado las novedades de línea base; no obstante, para el corte de diciembre se presentaron dos novedades sin notificación previa a la Interventoría ni soportes asociados.
3	ETB informará la fecha en la que podría programarse la reunión entre las áreas jurídicas de ambas partes. Esta situación no da lugar, debido a que ETB se encuentra evaluando internamente el soporte jurídico. En caso de no existir dicho soporte, el operador ha indicado que la información se irá presentando de manera gradual.	05-10-2025/ 18 -11-2025 Respuesta 02/01/2026 Implementado 10/01/2026	Parcial	El operador incurrió en el compromiso de informar la fecha para la reunión entre las áreas jurídicas en las fechas establecidas (05/10/2025 y 18/11/2025). En consecuencia, informó que el 02/01/2026 emitiría respuesta con soporte jurídico; de no existir, la información se entregaría de forma progresiva a partir del 10/01/2026. Compromiso implementado
4	Se identificaron 95 despachos con registros incorrectos, los cuales permanecerán bajo seguimiento hasta su corrección.	Permanente	Cumple	Al corte de diciembre se registran 103 despachos, de los cuales 85 fueron identificados con marcación correcta, manteniéndose el

N.	Descripción	Fecha inicial / Nueva Fecha propuesta	Estado	Observaciones
				seguimiento hasta la corrección total.
5	Carnetización y prendas distintivas avance Bogotá.	Permanente	Cumple	Incumplimiento inicial al 31/10/2025; cumplimiento total de chalecos al 27/11/2025 y carnetización personalizada al 26/12/2025
6	Entrega de data de relación de personal con la información solicitada, fue cumplido sin embargo la Entidad solicita que se adicione la EPS	24-10-25 Avance 75% 12-12-2025 100%	Cumple	El operador ha cargado la información correspondiente en el OneDrive compartido.
7	Aseguramiento de protocolo de pruebas por parte del soporte Streaming- Punto 5 (Respuesta_CDJO25-2499).	Permanente	Cumple	Para el periodo de diciembre se implementó el diligenciamiento del protocolo de pruebas por parte del soporte de Streaming.
8	Entrega de las primeras actas de capacitaciones – Plan de capacitación de refuerzo cada trimestrales	5/12/2025 19/12/2025	Parcial	Cumplimiento del plan de capacitación trimestral; no obstante, la Interventoría no ha evidenciado las actas correspondientes a las capacitaciones ejecutadas durante el año 2025.
9	Incluir información de EPS en los correos de notificación de personal asignado a eventos (no solo en bases generales).	Permanente	Cumple	A la fecha, el operador viene dando cumplimiento al compromiso, incluyendo la información de EPS en los correos de notificación de personal asignado a eventos.
10	Implementar y documentar medidas correctivas frente al caso ID 2025-1335367 (anexando soportes verificables).	6/12/2025 16-12-2025	No Cumple	Incumplimiento inicial al 6 de diciembre, dando respuesta hasta el 16 de diciembre. No obstante, la Interventoría realizó observación, dado que el soporte presentado se encuentra firmado por Sebastián Roberto, quien no hace parte de la línea base; por lo anterior, corresponde a un tema contractual. En

N.	Descripción	Fecha inicial / Nueva Fecha propuesta	Estado	Observaciones
				consecuencia, el compromiso continúa pendiente. Se aplica ANS 7.

- Acta N184 -Seguimiento Vacancia Audiencias Virtuales 29-12-25

No	Descripción	Fecha inicial / Nueva Fecha propuesta	Estado	Observaciones
1	Plan de acción para la atención de audiencias durante la vacancia judicial	30/12/2025	Cumple	Se verifica que el Plan de Acción para la atención de audiencias durante la vacancia judicial fue entregado y cumplido en la fecha pactada.

Grabaciones:

Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
Envío de gestión con CallTech	22-sep	22-sep	CUMPLIDO	Se reenvían correos
Envío de plan de almacenamiento y recuperación de grabaciones	22-sep	22-sep	CUMPLIDO	Se reenvían correos
Cruce y/o cargue de los agendamientos encontradas en Apicom en el portal de CallTech.	10-oct	10-oct	CUMPLIDO	10/10/2025: ETB envía esta información hoy 03/10/2025: Martes 07/10/2025

Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
Solicitar a CallTech que se carguen todos los agendamientos que no están cargados en la próxima reunión				29/09/2025: Se reportan 44872 sin migrar, no se reporta la razón, no se reporta el estado de los otros meses, no se reporta el avance histórico
Reunión con CallTech 10am. Envío de análisis a la respuesta de CallTech	25-sep	3-oct	CUMPLIDO	03/10/2025: Se explicó en la presentación. Se realizó la reunión. Se solicita la respuesta de Calltech y se espera el análisis.
Presentación en PowerPoint para todas las reuniones de avance de Grabaciones	25-sep	3-oct	CUMPLIDO	Se demuestra en reunión el 03/10/2025
Estado de cruce grabaciones ApiCom en agendamientos de CallTech, envío a CENDOJ	29-sep	3-oct	CUMPLIDO	
Entregar respuesta de 11490 de LifeSize	3-oct	3-oct	CUMPLIDO	10/10/2025: Se envió por correo el 03/10/2025
Revisión y clasificación de casos Ramsonware	6-oct	6-oct	CUMPLIDO	Se tratará en la presentación

Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
Entrega de histórico de datos de grabaciones sin link	9-oct	6-oct	CUMPLIDO	Se tratará en la presentación
Agregar histórico backlog últimas 4 semanas en presentación y enviar correo	6-nov	6-nov	CUMPLIDO	22/10/2025: Compromiso incumplido, ETB va a realizar lo solicitado en la siguiente presentación
Programar reunión 15/10/2025 - 4:00 p.m. con Jairo Maya y el equipo de CallTech:"analizar agendamientos que no llegaron a la plataforma de CallTech	27-oct	6-nov	CUMPLIDO	06/11/2025: ETB se encuentra realizando la gestión, el agendamiento se hará hoy 06/11/2025 22/10/2025: Incumplido, no se ha copiado a la Interventoría la gestión realizada
Enviar avance de revisión de casos de Ransomware y agregar a diapositiva	17-oct	22-oct	CUMPLIDO	22/10/2025: Se cumple en presentación,
Entrega de cruce de los 24,423 archivos con etiquetas similares	17-oct	12/	CUMPLIDO	22/10/2025: Correo enviado no cumple con lo solicitado, la Interventoría contestará el análisis 17/10/2025: Se envía correo, se requiere explicación

Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
				En reunión de "Depuración del almacenamiento" de 15/10/2025
Casos Ramsonware: Reiterar la solicitud a iFx de validar los 948 casos abiertos, relación en Excel	24-oct	2-dic	CUMPLIDO	09/12/2025: Pendiente la confirmación de iFx 02/12/2025: Leonel Torres (RJ) envió correo con solicitud de revisión de 940 grabaciones 27/11/2025: Se envió correo entidad a iFx 25/11/2025: Se llevó a cabo reunión con Leonel de la CSJ, supervisor de iFx el día 24/11/2025, con WIlliam Cruz se diseñó una plantilla de reporte general.Se entregará la otra semana 06/11/2025: ETB reporta una reducción en este número. Se debe realizar una consolidación en Excel. Se entregará el 10/11/2025

Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
				22/10/2025: Se solicita por parte de CSJ, ETB confirma que los datos se extrajeron de Ivanti con la relación de los casos asignados por iFx
Análisis de 11101 agendamientos cuyo estado fue cambiado a "Realizado" por la cuenta soportegrabaciones2 dónde se debe validar si hubo inicio de sesión y si hubo inicio de grabación	27-oct	18-dic	CUMPLIDO	18/12/2025: Cendoj aprueba por correo la ejecución del cambio de estado del 10% 17/12/2025: No ha habido respuesta del CENDOJ, se reiteró el 05/12/2025 y 17/12/2025. 09/12/2025: Se realizó la reunión el 03dic2025. ETB envió un plan de trabajo detallado el 4 de diciembre, proponiendo actualizar estados de "Realizado" a "No Realizado" solo para los casos cerrados por el área técnica. Está pendiente aprobación por parte del CENDOJ

Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
				02/12/2025: Está pendiente mesa de trabajo con CENDOJ para el 03/12/2025.
				27/11/2025: Se envia correo explicando que 11077 agendamientos no se encuentran en el backup entregado por ApiCom pues estos se realizaron con el aplicativo LifeSize, se debe consultar si esta información fue entregada a la entidad o a la Interventoría de ese momento.
				06/11/2025: Se va a solicitar a CallTech antes de mediodía de 07/11/2025
				22/10/2025: CSJ solicita

Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
Enviar a la Interventoría la relación, ruta y links de acceso de todos los archivos multimedia (WMA, WMV, MP3, MP4 y los que aplique a grabaciones de audiencias) que compone el universo de archivos a analizar (excluyendo los 24,423 coincidentes). Se debe enviar antes de mediodía del 11/11/2025. Se aclara que estos archivos son los que están por fuera de la carpeta del portal de grabaciones.	11-nov	14-nov	CUMPLIDO	06/11/2025: ETB lo envía el 11/11/2025 28/10/2025: ETB adquiere el compromiso
Enviar a la Interventoría la revisión de los 33 eventos con novedad de retraso en documentación	4-nov	11-nov	CUMPLIDO	06/11/2025: No se cumplió compromiso 29/10/2025: ETB adquiere el compromiso
Incluir en presentación gráfica de "Realizadas sin link de grabaciones"	25-nov	25-nov	CUMPLIDO	06/11/2025: Intv solicita

Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
Incluir en presentación gráfica de Tipología de casos cerrados	20-nov	25-nov	CUMPLIDO	06/11/2025: CSJ solicita
Enviar links del portal de catalogación y relación de catalogaciones realizadas por el apoyo en sitio de Barranquilla antes de mediodía de 07/11/2025	7-nov		CUMPLIDO	06/11/2025: CSJ solicita
Entregar revisión de 48 archivos sin link: Se debe entregar la revisión de las 15 grabaciones que no se entregaron el 26 de noviembre	26-nov	26-nov	CUMPLIDO	10/12/2025: Se envió la revisión de 15 archivos, se corrigieron 3 etiquetas 26/11/2025: Se entregó el 26 de noviembre un total de 33 archivos, el restante no están 25/11/2025: ETB se compromete
Escalar y responder al Juzgado 01 Penal del Circuito de Antioquia sobre el caso 516768 (grabación dañada en OneDrive), copiando a interventoría.	26-nov	26-nov	CUMPLIDO	26/11/2025: Está pendiente confirmación con usuario de averiguar con persona responsable del manejo de estos archivos si tenía acceso al original 25/11/2025: Se agendó sesión para el 26nov2025

Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
CDJO25-2623 - Traslado - EXTCSJ25-8797 - INTERROGANTES RESPECTO DE ERROR PRESENTADO EN LA REPRODUCCIÓN DE 2 AUDIENCIAS CELEBRADA - 50001333300820210019800: Solicitud de informe técnico por William Cruz	5-dic	10-dic	CUMPLIDO	10/12/2025: Se envía correo con informe 09/12/2025: Caso 573476 vigente todavía, se va a entregar hoy 09dic2025 02/12/2025: Se entrega informe. El 5/12/2025
Corregir flujograma del incidente de seguridad	3-dic	21-nov	CUMPLIDO	17/12/2025: ETB informa que se reunió con los interesados de Paloquemao donde surgió una modificación proactiva del flujograma.
Presentar el histórico de la revisión interna de calidad de catalogaciones, semanal	19-dic	19-dic	CUMPLIDO	19/12/2025: Se presenta en presentación 9/12/2025: Se solicita para la próxima presentación

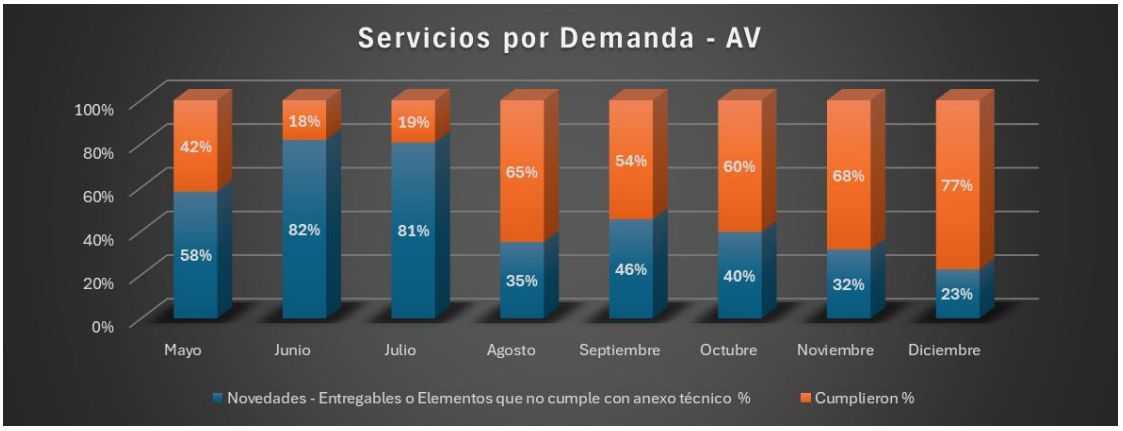
Descripción	Compromiso	Cumplido	ESTADO	Observaciones
Presentar las 15 grabaciones que no coincidieron por catalogación, para informe de almacenamiento de los archivos no coincidentes	9-dic	10-dic	CUMPLIDO	10/12/2025: Se envía correo con informe
Entregar por correo avance del cruce de la comparación del histórico de catalogación archivos encontrados del anterior proveedor con los archivos de mediateca. (EN HORAS DE LA TARDE)	18-dic	19-dic	CUMPLIDO	

1.3.2 Seguimiento mensual de consumos del servicio

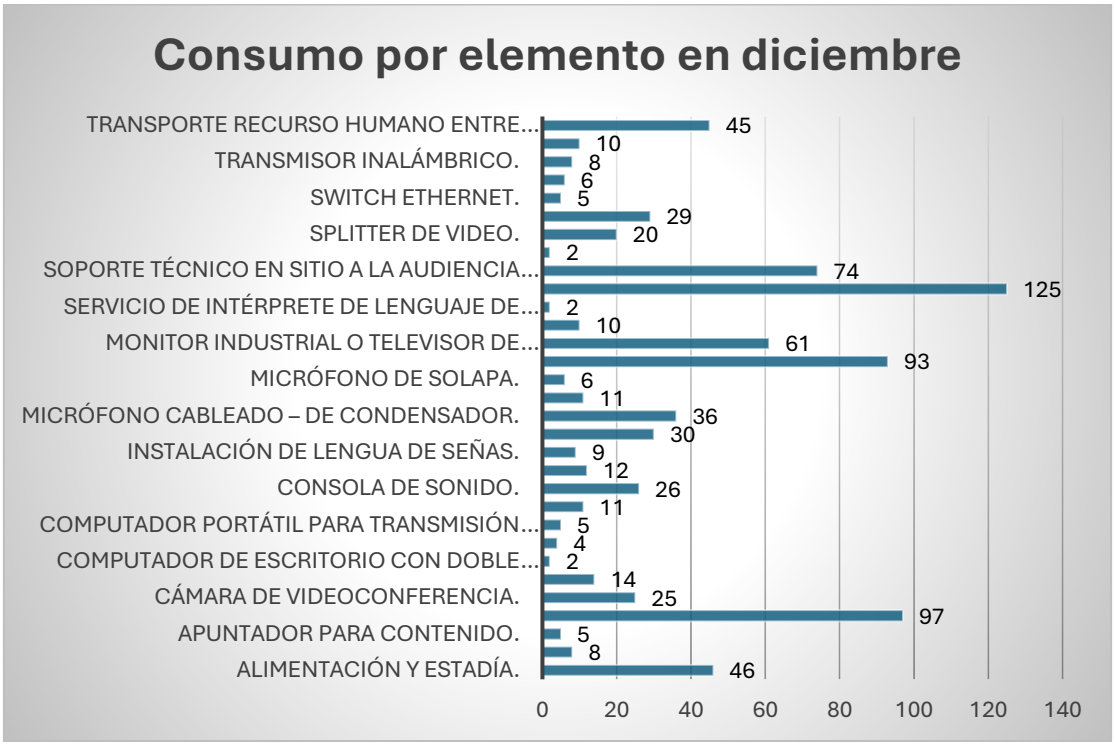
Durante el periodo analizado, se evidenció que el cumplimiento de los entregables ha mejorado progresivamente. Los meses de junio y julio presentaron los mayores porcentajes de elementos que no cumplen con el anexo técnico; sin embargo, entre agosto y diciembre se observa un aumento sostenido en el nivel de cumplimiento, alcanzando un 77 % en diciembre. Este comportamiento refleja una mejora continua en la entrega de los elementos y en la prestación del servicio por demanda.

Ilustración 1 servicios por demanda mensual

Mes	Total de Eventos x Demanda	Total de Eventos Facturados con valor diferente a cero	Estado Realizado	Cancelada - Asistida	No aplica a Eventos por demanda	Canceladas	Aplazada	Novedades - Entregables o Elementos %	Novedad	Cumplieron %
Mayo	74	55	54	1	0	19	0	32	58%	42%
Junio	66	55	53	2	4	7	0	45	82%	18%
Julio	119	93	90	8	5	14	2	75	81%	19%
Agosto	78	74	67	6	0	4	1	26	35%	65%
Septiembre	165	112	131	8	0	26	0	51	46%	54%
Octubre	132	88	103	8	0	21	0	35	40%	60%
Noviembre	93	82	71	11	0	11	0	26	32%	68%
Diciembre	39	31	26	5	0	8	0	7	23%	77%



Adicionalmente, con el fin de detallar el comportamiento del consumo en el mes con mayor nivel de cumplimiento, a continuación, se presenta la gráfica correspondiente al consumo por elemento en diciembre.



Para este periodo, se realizó la conciliación de los elementos en calidad de adición para los servicios por demanda, en la cual se aprueban los elementos mencionados en el acta y únicamente está pendiente de la firma de los representantes para iniciar con la inclusión de los elementos en el catálogo.

Adicionalmente, se realizó la validación de 93 agendamientos generados en el periodo del 1 al 30 de noviembre de 2025, por medio del archivo preliminar de conciliación y se generaron las respectivas observaciones para ser subsanadas. Al finalizar las sesiones se logró conciliar un total de 2.393 elementos, por un valor con IVA de $1.332.731.540,45.

Se acuerda conciliar los servicios por demanda correspondientes a diciembre, específicamente al 18 de diciembre por las actividades de vacancia judicial y dejar facturado y cerrado todo el año 2025, por lo cual se procedió de igual forma con la conciliación correspondiente, para esta sesión se logró conciliar un total 39 agendamientos para un total de 630 elementos con un valor de $ 341.896.305,03. Con esta cifra se da por cerrado el periodo de diciembre, teniendo en cuenta que no había más agendamientos para el resto del mes.

Adicionalmente, se realizó la conciliación adicional de los cinco (5) casos que no se habían logrado por estar asociadas a la insatisfacción del usuario final y las quejas en los distintos servicios.

El estado final de conciliación de estos casos se presenta a continuación:

ILUSTRACIÓN 2 CASOS PENDIENTES OCTUBRE CONCILIADOS

ID agendamiento	TOTALES	Cantidad de elementos
	TOTAL PRECIARIO ETB VALOR MENSUAL	
2025-1191892	$ 12.148.702,32	22
2025-1143751	$ 27.414.252,65	40
2025-1143757	$ 11.573.878,58	21
2025-1301391	$ 24.925.240,97	29
2025-1255746	$ 21.253.599,61	63
	$ 97.315.674,13	**175**

Fuente: Elaboración propia de Interventoría

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.

Se realizó el cierre de ANS de los periodos de octubre y noviembre de 2025, en los cuales el contratista no presentó las evidencias necesarias para la subsanación correspondiente para el ANS 7. Por lo tanto, este indicador presentó estado incumplido con un porcentaje de descuento del 1%.

1.3.2.1 Resultado de Visitas a Audiencias virtuales vacancia judicial

Durante el periodo de diciembre, la Interventoría ejecutó las siguientes dos (2) visitas para la verificación y control de las actividades de vacancia judicial, según lo reportado y personal presentado por ETB S.A. ESP para la ejecución en este periodo:

Las visitas fueron realizadas los días 23 y 30 de diciembre de 2025 en la sede del Contratita, en las cuales se encontraron los siguientes hallazgos y observaciones:

Visita 1 - Hallazgos y Observaciones

Durante la Visita 1, se evidenció lo siguiente:

Asistencia de personal:

La asistente de catalogación Angie Moreno Vera se encontraba en periodo de vacaciones, siendo reemplazada por Fernanda Osorio, quien asumió las funciones correspondientes.

El coordinador Oscar Alejandro Mojica Guzmán también estaba en vacaciones, y sus responsabilidades fueron cubiertas por Lady Johana Carvajal, conforme al plan de vacancias establecido.

Agente Especialista en Audiencias

Virtuales - Jenny Paola Ballesteros Clavijo:

Jenny Paola Ballesteros Clavijo no se encontraba presente en las instalaciones de ETB al momento de la visita. Según lo informado, se encontraba realizando actividades de empalme con el coordinador Ing. Reinaldo, y su salida de las instalaciones de DEAJ–CENDOJ fue registrada a las 3:30 p.m.

Sin embargo, no se presentó una justificación formal para su ausencia en las instalaciones de ETB S.A. ESP durante la visita de seguimiento. Cabe resaltar que esta colaboradora pertenece a la Zona 2 y actualmente apoya de manera temporal a la Zona 3 mientras se lleva a cabo la contratación del reemplazo de Stephanie Polo.

Plan de Vacancias:

Se verificó que los asistentes de catalogación están cumpliendo con la métrica de la meta establecida.

También se revisó el desempeño de los coordinadores regionales (Agentes Especialistas en Audiencias Virtuales), quienes presentaron el detalle de las actividades de soporte en sitio.

Se identificó un retraso en el cumplimiento de las actividades de soporte en sitio durante el periodo comprendido entre el 1 y el 20 de diciembre de 2025, atribuible a diversas actividades operativas y administrativas propias de ese mes. A partir del 22 de diciembre de 2025, se evidenció un incremento en la revisión de grabaciones, lo que refleja una normalización progresiva de las actividades.

Revisión de Grabaciones:

Durante la revisión de grabaciones, se evidenció que algunos registros estaban mal catalogados. Esta situación se deja como hallazgo, ya que puede afectar la representatividad de la muestra en los procesos de revisión de grabaciones cargadas en el portal.

Personal en Sede:

La línea base de personal para las instalaciones de ETB es de trece (13) personas, de las cuales doce (12) colaboradores se encontraban presentes durante la visita.

La persona restante, correspondiente a la Coordinadora de la Zona 3, la cual se encontraba pendiente de contratación.

En consecuencia, se confirma que al cierre de la visita el personal en sede es de doce (12) personas.

Visita 2 - Hallazgos y Observaciones

Durante la Visita 2, se evidenció lo siguiente:

Asistencia de personal:

- Se confirmó que Angie Moreno Vera se encontraba en periodo de vacaciones, siendo reemplazada inicialmente por Fernanda Osorio. Sin embargo, según lo informado por la coordinadora Jhonnaha Carvajal, Fernanda Osorio también salió de vacaciones y fue reemplazada por Camila Pinzón, novedad que no fue reportada ni a la Entidad ni a la Interventoría.

- Camila Pinzón no se encontraba presente debido a una cita médica. Se solicitó la remisión de la justificación formal de las novedades presentadas, así como la cantidad de revisiones de grabaciones ejecutadas por esta colaboradora durante el día correspondiente.

- Asistente Lina María Ortiz Hoyos:

Se evidenció la ausencia de la asistente Lina María Ortiz Hoyos, quien, según la coordinadora Jhonnaha Carvajal, cambió su día de descanso, novedad que no fue informada ni a la Interventoría ni a la Entidad.

En consecuencia, se indicó que la asistente deberá asistir el día viernes, de lo contrario, se procederá a registrar el correspondiente hallazgo por ausencia.

- Asistente Sophia Bernal García:

No se tuvo claridad respecto al motivo de la ausencia de la asistente Sophia Bernal García durante la visita, por lo que se solicitó la remisión de la justificación correspondiente y el soporte necesario que aplique.

Recomendaciones visitas

- Notificación de novedades: Es fundamental que cualquier cambio o ausencia de personal sea notificado con antelación tanto a la Entidad como a la Interventoría, con el fin de evitar incidencias o dudas durante las visitas de seguimiento.

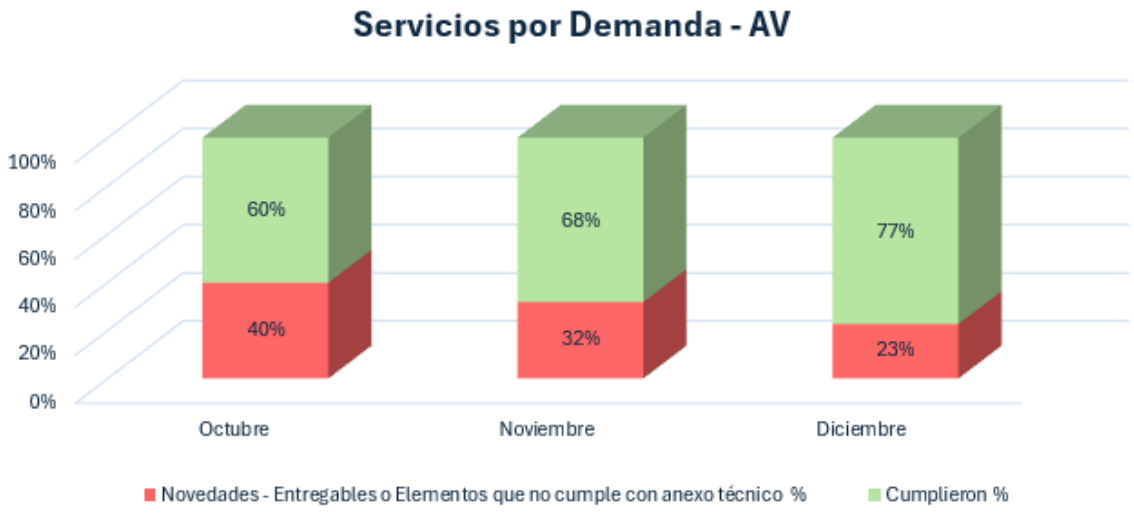
- Cumplimiento del Plan de Vacancias: Se recomienda seguir de cerca el cumplimiento del plan de vacancias, asegurando que las asignaciones de personal sean claras y estén debidamente informadas.

- Revisión y validación de grabaciones: Se sugiere fortalecer los procesos de catalogación y revisión de grabaciones para evitar futuros registros incorrectos que puedan afectar la representatividad de la muestra.

- Se solicita a ETB mantener los permisos activos para las constantes visitas de la INTERVENTORIA y SUPERVISION, en la sede mencionada puesto que es un insumo importante para el seguimiento de las actividades de la línea base y es fundamental agilizar el proceso de ingreso y de respuesta en tiempo real de cada una de las novedades que se encuentran en estas visitas.

A continuación, se presenta el comportamiento de las novedades en los servicios prestados.

GRÁFICA 1 ENTREGABLES Y ELEMENTOS QUE NO CUMPLEN VS CUMPLEN



Fuente: Elaboración propia de Interventoría

1.3.3 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. Sobre estos, existe un total de 351 casos recibidos, de los cuales 113 se encuentran cerrados.

Durante el mes de diciembre, el área de catalogación gestionó un total de las grabaciones de 8.884 de las cuales cuenta con un 77% catalogables, 13% residuales, 10% no catalogables:

Así mismo, se realizaron mesas de trabajo para gestionar el almacenamiento actual, el cual presenta un nivel bajo de espacio disponible. La Interventoría realiza una primera entrega de un el concepto del universo de alrededor de 24.420 archivos y los resultados de la muestra junto con los conceptos técnico y jurídicos correspondientes.

1.3.3.1 Analisis volumetria de casos por personal

Ilustración 3 Volumetría casos por técnicos

Técnico	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	Total general
Maira Alejandra Cardozo Cardona	720	267	296	264	276	361	276	88	2548
David Mauricio Carpeta Saldaña		220	286	235	281	177	65	130	1394
Ruby Dayana Vargas Pasten	2	3	79	29	47	16	42	3	221
Luis Alberto Murcia Pacagüi	1	34	16	3		1	8	51	114
Fabian Camilo Preciado Castillo	1	12	4	8	20	24	16	4	89
David Enrique Zabala Gonzalez		23	9	4	6	10	4	1	57
Andrea Sastoque		7	1	2	1	2	1		14
Brayan Steven Ahumada Castañeda		4	1		1				6
Total	**724**	**570**	**692**	**545**	**632**	**591**	**412**	**277**	**4443**

Ilustración 4 históricos casos por técnico

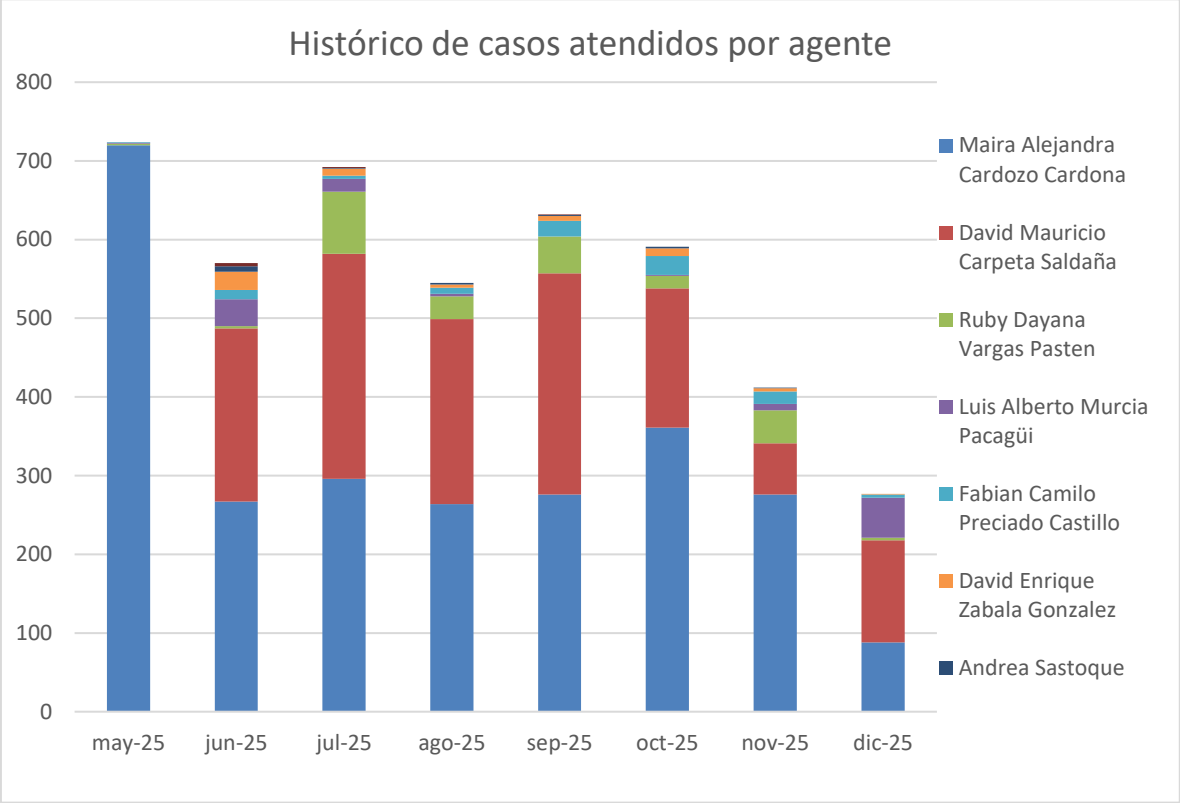
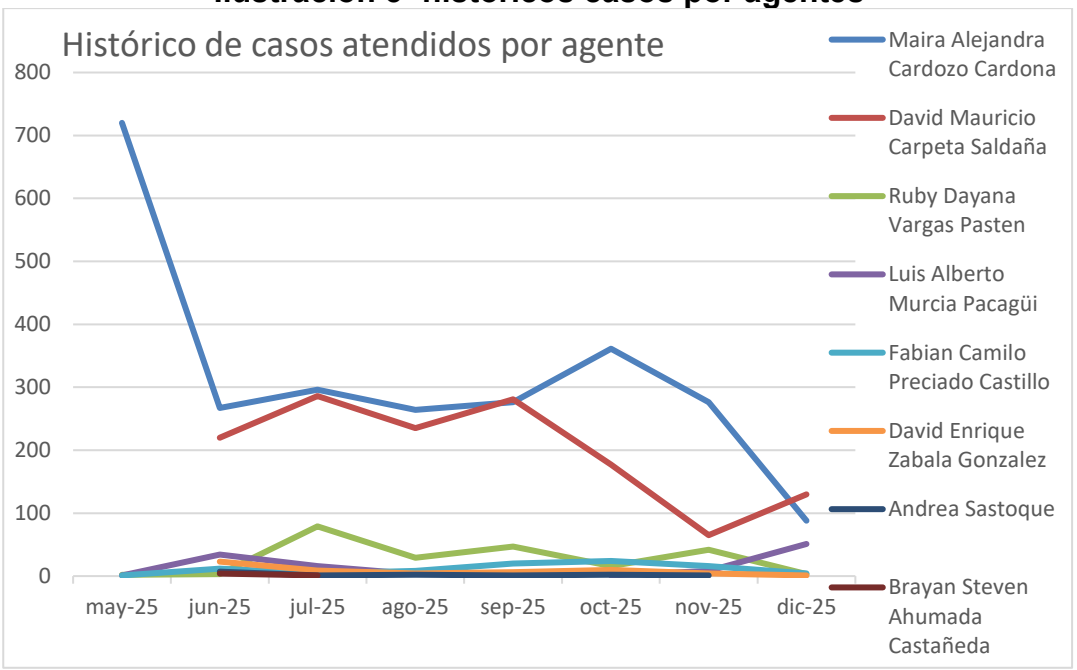


Ilustración 5- históricos casos por agentes



Evaluando la distribución y evolución de la carga de trabajo (casos resueltos) entre colaboradores de mayo a diciembre, identificando patrones, picos y variaciones significativas se extraen las siguientes conclusiones:

- **Maira Alejandra** y **David Mauricio** concentran **más del 86%** de los casos resueltos. Los demás colaboradores representan solo **13.5%** de la carga total generando el riesgo de una dependencia excesiva en dos personas para la resolución de casos.
- **Reducción general hacia fin de año**: Disminución del 61.7% en volumen total (dic vs. mayo), posiblemente por la vacancia judicial

Se recomienda distribuir la carga de atención de casos o analizar si es sostenible para el proyecto concentrar casi el 86% de la carga en sólo dos colaboradores, además de fortalecer habilidades de resolución en el equipo menos activo para aumentar flexibilidad.

1.3.4 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) octubre y noviembre 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 a los meses de octubre y noviembre de 2025. El detalle de esta información se remite en el Anexo 6 “Acuerdos de Niveles de Servicio”.

1.4.2 Seguimiento cumplimiento Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) octubre y noviembre 2025

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

Adicionalmente, se encuentra en revisión las observaciones generadas por la Interventoría respecto al incumplimiento en los tiempos de entrega de actas e informes relacionado con 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 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.

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 realizará las solicitudes al operador que se encuentran dentro del alcance contractual y sobre las cuales no se evidencia total cumplimiento en la actualidad, como el uso de distintivos institucionales (carné, chaleco, etc).

- 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.
  .

- Se solicita al contratista el cumplimiento del plan de vacancia presentado y la asistencia del personal mencionado ante las novedades presentadas.

- Durante el mes de diciembre de 2025, se atendieron las audiencias virtuales solicitadas conforme a la demanda presentada, generando los compromisos correspondientes y evidenciando avances en la mayoría de ellos, de acuerdo con los plazos establecidos y el seguimiento realizado por la interventoría.

- Las acciones de acompañamiento del especialista de Plataforma Nube y los apoyos en sitio se han cumplido de manera efectiva, garantizando contacto constante con los despachos y la estandarización de los informes técnicos unificados, lo cual contribuye a la eficiencia operativa.

- El seguimiento de servicios por demanda refleja un aumento progresivo en el cumplimiento de los entregables, alcanzando un 77 % en diciembre, lo que evidencia una mejora continua en la prestación del servicio, la entrega de elementos y la gestión del cumplimiento de compromisos.

- Respecto al catálogo de audiencias virtuales, se entregó en formato XLSX avalado por la interventoría, incluyendo los campos requeridos para garantizar trazabilidad y control. No obstante, se observa la ausencia de etiquetado de los códigos JudIT para los elementos adicionados en diciembre, situación cuya gestión y actualización corresponde a la UTDI.

- En general, los avances alcanzados durante diciembre reflejan mejora continua, cumplimiento de la mayoría de los compromisos operativos y fortalecimiento de la gestión documental y del control de los elementos asociados a las audiencias virtuales por demanda.

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 han evidenciado 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.

- Se recomienda la realización de capacitación al personal que ejecuta los eventos de audiencias y que de igual forma se realice invitación y se comparta la temática de las capacitaciones a la Interventoría.

- Se recomienda el constante reporte de las novedades del personal a la entidad y a la Interventoría y los cubrimientos en los casos de afectación a la línea base.

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. Lo anterior, con el cargue continuo en el repositorio del personal que ejecuta los eventos, los documentos requeridos en cumplimiento a las condiciones de seguridad social y vigencia de planillas, en los mismos repositorios y realizar la subsanación en tiempo real cuando se generan las observaciones pertinentes.

- 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.

- Aplicar los planes de mejora propuestos en el comunicado de respuesta de quejas asociadas al servicio

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

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación técnica se encuentra en el documento *"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 noviembre 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-228-25, a la ETB para que fueran subsanadas.

1.3 SOPORTE EN SITIO

En la gestión del mes de diciembre se tomaron todos los casos de la herramienta JudIT que fueron atendidos por los técnicos por demanda y cruzó contra la ***MALLA DE TURNOS SOPORTE EN SITIO NOVIEMBRE.XLSX,*** en la que ETB reporta el personal de línea base para atender todas las solicitudes, obteniendo como resultado que ninguno de los técnicos por demanda pertenece a la línea base con lo cual se da cumplimiento a la obligación.

Se realizó la verificación que para aquellas sedes que requería soporte en días no hábiles se haya contado con el personal de soporte.

Se realizó la validación del **CONSOLIDADO TICKETS NOVIEMBRE 2025** entregados por ETB en el informe de gestión del mes de noviembre, vs los tickets atendidos reportados en el **V.2 INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025** encontrando que coinciden con la cantidad de casos atendidos y no se identifica alguna novedad o caso especial para seguimiento.

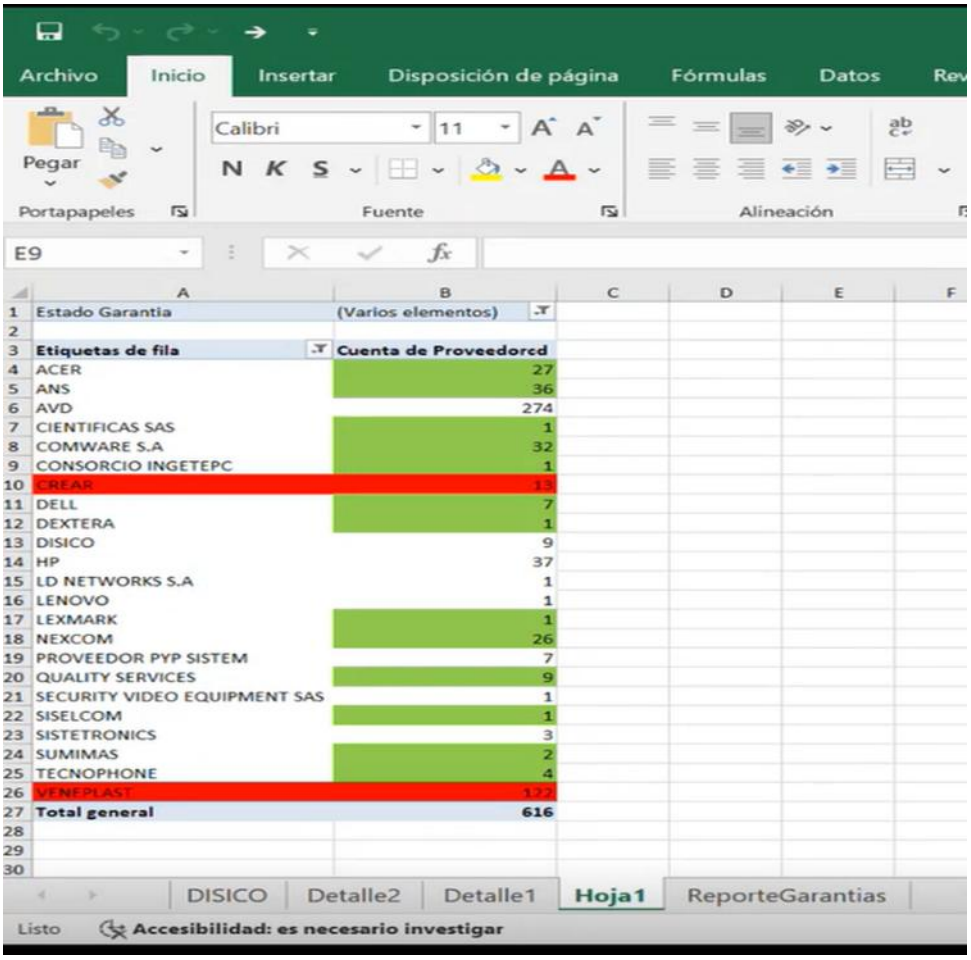
1.4 GARANTIA DE EQUIPOS Y SUMINISTROS TECNOLÓGICOS

En la reunión correspondiente al 29 de diciembre, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-182-25** se realizó el seguimiento respectivo en el cual se revisaron los siguientes temas:

1. **Seguimiento garantías por proveedor y correos enviados de proveedores**

- La Interventoría solicita a ETB presentar el estado en el que se encuentra cada uno de los proveedores, El Contratista proyecta el cuadro que maneja con cada uno de los proveedores:

ILUSTRACIÓN 1. ESTADO SEGUIMIENTO GESTIÓN GARANTÍAS PROVEEDORES



	A	B	C	D	E	F
1	Estado Garantia	(Varios elementos)				
2						
3	Etiquetas de fila	Cuenta de Proveedorcd				
4	ACER	27				
5	ANS	36				
6	AVD	274				
7	CIENTIFICAS SAS	1				
8	COMWARE S.A	32				
9	CONSORCIO INGETEPC	1				
10	CREAR	13				
11	DELL	7				
12	DEXTERA	1				
13	DISICO	9				
14	HP	37				
15	LD NETWORKS S.A	1				
16	LENOVO	1				
17	LEXMARK	1				
18	NEXCOM	26				
19	PROVEEDOR PYP SISTEM	7				
20	QUALITY SERVICES	9				
21	SECURITY VIDEO EQUIPMENT SAS	1				
22	SISELCOM	1				
23	SISTETRONICS	3				
24	SUMIMAS	2				
25	TECNOPHONE	4				
26	VENEPLAST	122				
27	Total general	616				
28						
29						
30						

Fuente: ETB

- **Convenciones Rojo:** Proveedores sin respuesta V**erde:** Proveedores Con respuesta.

- Se destaca los proveedores **CREAR y VENEPLAST** con 13 y 122 casos respectivamente a los cuales se les ha enviado múltiples correos e incluso se ha contado con apoyo de los supervisores de los contratos de la Rama Judicial sin que se haya logrado respuesta ni solución por parte de estos proveedores.

- Respecto al proveedor **ANS** ha dado algunas respuestas en las que informa que está a la espera de algunas piezas y que esos casos siguen abiertos hasta cuando lleguen los repuestos.

- Por parte de **ACER, DELL Y NEXCOM,** ETB informa que se han logrado avances significativos ya que se tenían más de 100 casos abiertos, y al cierre se tenían 60 casos. Gracias a las sesiones de trabajo y el envío de actas, han permitido documentar y cerrar un gran número de casos con su respectiva solución.

- **COMWARE** es un proveedor el cual ha enviado diferentes actas, pero estas son solo de diagnóstico y no de solución por lo que no se han podido cerrar casos con este proveedor.

- **QUALITY** Se han cerrado bastantes casos según lo indicado por ETB, aunque muestra 9 casos abiertos a la fecha de la reunión solo quedan 3 casos.

- **SUMIMAS** se están manejando solo 2 casos.

- **TECNOPHONE** solo se tiene 4 casos abiertos, han enviado actas como respuesta.

- **AVD**: Se tienen 274 casos abiertos, se tenía 290 a 300 casos y se han cerrado 18. Se realizan sesiones semanales con el acompañamiento del Ing. de la Rama Judicial. Siguen informando que se encuentran a la espera de repuestos.

  Respecto a las actas que enviaron hubo varias inconsistencias ya que AVD informó en un consolidado en Excel que no aplicaba garantías, pero el acta indicaba que sí, AVD mencionó que iba a volver a reestructurar el cuadro y enviarlo nuevamente.

  Interventoría pregunta si ya se inició algún proceso de la Rama Judicial con el proveedor AVD a lo que ETB responde que los supervisores de este Contrato están con el tema del incumplimiento y es un proceso que está haciendo la Entidad contra AVD, pero no sabe del estado de este ya que no es de su alcance.

- Interventoría indaga si se sabe de un repuesto de parte de **SUMIMAS** el cual habían informado que llegaba el 26 de diciembre de 2025, El Contratista dice que posiblemente ya llegó pero no se puede hacer mucho por la vacancia judicial por lo que se debe esperar cuando regresen y así les den el permiso de ingreso e intervención del equipo.

2. **VARIOS**

- **Validación equipos en garantía vs Equipos de Continuidad**

  Interventoría solicita a ETB informar si se ha verificado los equipos liberados por atención de la garantía que estén asociado a equipos de continuidad, ETB menciona que antes de cerrar el caso, cuando el proveedor envía el acta de resuelta la garantía, se revisa en el módulo de continuidad y si tiene un caso abierto, se le notifica al Gestor de Equipos de Continuidad para que realice la gestión respectiva.

1.5 INSTALACIÓN Y GESTION DE EQUIPOS DE CONTINUIDAD

En la reunión correspondiente al 29 de diciembre, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-180-25** se realizó el seguimiento respectivo en el cual se revisaron los siguientes temas:

1. Seguimiento avance plan de mejoramiento

Se está realizando seguimiento al plan de mejoramiento producto de hallazgos encontrados en auditoría. La ejecución incluye revisión de especificaciones técnicas de equipos suministrados bajo el Contrato 073 de 2025.

Se centró en la revisión de impresoras, escáneres y computadoras y se hace énfasis en el cumplimiento de la obligación del contrato que exige que el equipo de continuidad debe tener las mismas características o superiores. Independiente de que el usuario esté satisfecho del servicio.

La Interventoría presentó 4 equipos de continuidad asociados a Escáners en los que no se cumplen con las características mínimas:

Capacidad de escaneo:

- Escáner original: 70 páginas por minuto vs Escáner suministrado: 50 páginas por minuto

Volumen mensual:

- Equipo reemplazado: 10,000 páginas/mes vs Equipo suministrado: 6,000 páginas/mes

Capacidad alimentador:

- Equipo original: 100 páginas vs Equipo suministrado: 75 páginas

El gerente de ETB manifestó que se debe tener en cuenta:

- El objetivo de equipos de continuidad es evitar afectación operativa (no dejar sin servicio).
- Los usuarios probablemente estarán satisfechos con los equipos.
- Impacto operativo real es bajo (scanner a 50 vs 70 ppm probablemente no afecta).
- Hay riesgo de obsolescencia: Equipos antiguos no tienen repuestos disponibles
- Suministrar equipos antiguos con especificaciones iguales es RIESGOSO operativamente.

La Interventoría reitera que, se debe cumplir con lo que mencionó anteriormente sobre el cumplimiento de las características mínimas que dice la obligación referente a los equipos de continuidad, y claro que se debe tener en cuenta la satisfacción del usuario sin olvidar el cumplimiento de la obligación. De otra parte, advirtió que aceptar equipos con fichas técnicas inferiores sin una justificación contractual sólida dejaría la puerta abierta a sanciones por parte de entes de control externos.

La Interventoría propone elevar el caso con la Rama Judicial, pero con un soporte técnico sólido que justifique las características de los equipos instalados cuando no cumplan con las características mínimas.

La ETB manifiesta, que muchos de los escáneres solicitados originalmente sufren de obsolescencia y conseguir repuestos (kits de rodillos, cámaras de escaneo) para los modelos antiguos es más costoso y difícil, que adquirir equipos nuevos y modernos. La Interventoría solicitó que este argumento se documente formalmente para presentarlo como una mejora tecnológica ante la Entidad.

Se propone crear una tabla de homologación de equipos en la cual:

- Se defina equipo base/estándar que cubra características comunes.
- Mix entre equipos nuevos (que compra Rama) y antiguos (en servicio).
- Garantizar que el equipo de continuidad cumpla función operativa.
- Reducir riesgo de especificaciones iguales en equipos obsoletos.

Los beneficios de realizar la homologación son: que el equipo continuidad garantiza no afectar al usuario, no exigir imposibles (equipos obsoletos sin repuestos) y establecer criterios técnicos básicos de aceptación.

La Interventoría le consulta a ETB, si se encontraron las actas en la que se acordó con la Rama Judicial un equipo estándar para proveer como equipo de continuidad de acuerdo con lo informado en reunión anterior con ETB, a lo cual el Contratista informa que no se ha encontrado.

Otro punto tratado, es el relacionado con los casos en los cuales el equipo de continuidad suministrado tiene LA MISMA SERIE que el equipo reemplazado. La Interventoría solicita actualizar la información en el aplicativo JudIT y verificar con los ingenieros en sitio las características del equipo instalado.

2. Seguimiento inventarios equipos de continuidad vs actas Ingenieros seccionales

La Interventoría informa que existen varias actas de equipos continuidad que NO están firmadas por los Ingenieros seccionales y sin estas actas no se va a poder facturar el concepto de equipos de continuidad a partir de noviembre de 2025.

Adicionalmente, Algunos equipos están registrados en JudIT pero NO aparecen en el acta firmada por el Ingeniero seccional, hay discrepancias entre lo que está en JudIT y lo que certifica el Ingeniero, también se evidencia Información incompleta o mal registrada.

3. Varios

La Interventoría solicita información sobre el incidente INC-232068 que la Interventoría no lograba conciliar. El Gerente MDS de ETB aclaró que la confusión nació de una decisión logística: el repuesto definitivo para el equipo dañado llegó a la sede antes de que el equipo de continuidad pudiera ser instalado.

- Se decidió instalar directamente el repuesto.
- Aunque la solución técnica fue eficiente, la Interventoría señaló que la falta de respuesta a este caso copiando a la Interventoría generó una "alarma" de falta de soporte que consumió tiempo innecesario de revisión.

1.6 OFFICE 365 Y APLICACIONES COMPLEMENTARIAS.

Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones evidenciadas en el informe de gestión de ETB V.2 INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 en donde no se identifican inconsistencias que representen alguna observación, en adición se valida lo correspondiente al INFORME GESTION MENSUAL NOVIEMBRE 2025 MESA DE CORREO en donde tampoco se evidencia alguna novedad que genere observaciones.

El detalle del seguimiento puede evidenciarse *"PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL"* en la que se relaciona cada una de las obligaciones y su respectiva gestión.

1.7 SISTEMA ANTIVIRUS

En la reunión correspondiente al 29 de diciembre, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-181-25** se realizó el seguimiento respectivo en el cual se revisaron los siguientes temas:

1. Seguimiento Alertas

En este apartado se revisó el estado de las notificaciones críticas del sistema de protección de endpoints:

Se realizaron revisiones en Cundinamarca y se impactaron 28 máquinas en las cuales se actualizó el antivirus.

Se realizó la visita al municipio de Gachetá a un equipo específico no ubicado, pero no se encontró porque el juzgado se encontraba cerrado al momento de la visita.

Frente a los equipos críticos por temas de reinicio se tiene:

VALLEDUPAR: Servidor con alertas por operación en módulos de antivirus, se solicita autorización para reinicio o posibilidad de ejecutar en vacancias judiciales la actividad, pero no se recibe respuesta. Se acuerda reenviar correo y copiar a la Rama Judicial para lograr apoyo en gestionar la autorización.

SOACHA: Sistema operativo: Windows XP (obsoleto), En producción actualmente, Problema: Base de datos en Windows XP no se deja migrar a equipo nuevo.

Visitas en sitio

La Interventoría informa a ETB, que inició las visitas en Sitio y se identificaron Equipos sin antivirus instalado o con antivirus inactivo especialmente en Cundinamarca (pueblos pequeños) donde quedaron equipos pendientes sin antivirus. El especialista antivirus informa que no tenía conocimiento formal de este ejercicio de visitas en sitio ni había sido informado de los hallazgos encontrados. Como plan de mejoramiento se establece que una vez terminada las visitas si quedan casos pendientes se le escalen.

2. Seguimiento Alertas – Double Pulsar

La Interventoría solicitó un status específico sobre el monitoreo de este vector de ataque:

- Se retomó la revisión de los casos detectados en la reunión pasada. El objetivo principal es garantizar que las medidas de mitigación aplicadas hayan sido efectivas y que la consola de antivirus no reporte nuevas incidencias relacionadas con esta vulnerabilidad en la red.
- ETB informó un 82% de disminución en diciembre vs. noviembre de 2025.
- Se continuará con el monitoreo.

3. Varios

Se trataron temas relacionados con la compatibilidad de sistemas operativos y la planeación operativa para el cierre de año:

- Se confirmó que sistemas modernos como Windows 11 operan sin inconvenientes con la última versión del antivirus.

- Persisten limitaciones en sistemas antiguos (Windows XP, Windows 8, Windows Server 2003, 2008 y algunas versiones de 2012) donde ya no es posible instalar las versiones más recientes de la solución de seguridad.
- Se identificó un grupo de aproximadamente 14 a 15 servidores con Windows Server 2003 que no han sido migrados debido a que albergan aplicaciones institucionales que no son compatibles con sistemas operativos más recientes. La ETB señaló que, mientras los aplicativos no migren, estos equipos deberán mantenerse en ese estado.
- La Interventoría propuso aprovechar el periodo de vacancia judicial para intentar actualizar los 12 equipos remanentes que quedaron pendientes de gestión, dada la baja carga operativa en las sedes durante esas fechas.
- Se ratificó que los temas de actualizaciones de sistema operativo y obligatoriedad de antivirus se coordinarán directamente con el área liderada por la Mesa de Ayuda, asegurando un trabajo conjunto entre el soporte centralizado y el soporte en sitio.

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

Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones evidenciadas en el informe de gestión de ETB V.2 INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 se realizó la subsanación correspondiente a la observación *"Adjuntar soportes del estado de validación de software de acuerdo con el licenciamiento y mesas de trabajo realizadas como se hizo en la subsanación del mes de octubre"* en donde ETB indica *"Se adjunta soporte en el ANEXO. 1 MESA DE SERVICIO CENTRALIZADA > Plan de Migración Windows 10 Nivel Nacional - SOCIALIZACION LB DE SOFTWARE."*, la siguiente se valida en la ruta especificada. No se identificaron observaciones adicionales o alguna novedad a reportar.

El detalle del seguimiento puede evidenciarse *"PC-RJMDS-F01 PLAN DE CONTROL"* en la que se relaciona cada una de las obligaciones y su respectiva gestión.

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

En la reunión correspondiente al 30 de diciembre, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-186-25** se realizó el seguimiento respectivo en el cual se revisaron los siguientes temas:

1. **Seguimiento Servidor aplicativo Siglo XXI**

Antecedentes:
En reunión pasada se realizó seguimiento a los servidores del aplicativo Siglo XXI en el complejo judicial de Paloquemao. Se esperaba confirmación sobre:

- Recuperación de información
- Equipo de continuidad
- Cotización de reparaciones

- Directrices de la rama judicial

Al respecto ETB informa:

- Ubicación: Complejo judicial Paloquemao
- Daño: Daño lógico de servidores
- Envío a reparación: Centro especializado para extracción de información
- Resultado: No se pudo recuperar información
- Razón: Daño lógico del servidor impidió recuperación
- Tipo de información perdida: Carpetas compartidas locales (no base de datos)
- Datos perdidos: Información interna que los funcionarios tenían en carpetas compartidas del centro de servicios

Actividades pendientes

- Se espera autorización de la Rama Judicial para formatear todos los discos
- Una vez formateado: Se devolverá el servidor al Contratista (con el cual ETB funciona el servidor Siglo XXI)
- Estado: En espera de autorización

Se confirma que actualmente existen **2 servidores de ETB**:

Servidor de continuidad operativo:

- Ubicación: Reparto del Siglo XXI, complejo judicial Paloquemao
- Estado: Operativo actualmente
- Responsable de configuración: Especialista A (reconfiguró Siglo XXI)
- Características: 4 terabytes de almacenamiento, 56 GB de RAM
- Modelo: Prácticamente el mismo modelo del servidor que se dañó

Servidor de espejo (será retirado):

- Propósito original: Intento de recuperación de información
- Configuración: Mismas características que el original
- Estado: A ser retirado/recogido
- Responsable de recolección: Ing. Miguel (solicita mensajería ETB)
- Justificación: Ya existe otro servidor de continuidad funcionando, este es redundante

Solución definitiva:

- Quedará un servidor de continuidad (el operativo)
- Se retirará el de espejo
- El servidor original dañado será formateado y devuelto al Contratista

Estado operativo:

- Siglo XXI está completamente funcional en continuidad
- No hay impacto en el servicio judicial

2. Horarios actualización Microsoft WSUS

Respecto a los horarios de actualización de WSUS ETB informa que en reunión con seguridad y Microsoft se estableció:

- Habilitar Windows Update como respaldo del servidor WSUS
- Horario autorizado: 2:00 PM a 6:00 AM (día siguiente)
- Objetivo: Asegurar que todos los equipos estén actualizados

La Interventoría solicita a ETB informar sobre comunicado enviado por la Rama Judicial el cual indica que se estaban realizando actualizaciones en las horas de la mañana. ETB menciona que esas actualizaciones estaban aprobadas en reuniones previamente realizadas.

Referente a lo expuesto en el comunicado el especialista de ETB explica el proceso:

- Equipos se apagaron durante el horario autorizado (2 PM - 6 AM) mientras estaban descargando actualizaciones.
- Cuando se apagó el equipo, quedó pausado en medio del proceso de descarga.
- Al día siguiente, cuando se encendió el equipo (8:00-8:30 AM), continuó automáticamente con el proceso de descarga.
- Esto es una política interna del fabricante (Windows).
- Si el equipo estaba en proceso de actualización y se apaga/enciende, continúa con el proceso.

Varios equipos en la seccional que reportó la queja fueron apagados ese día (razón desconocida) y al día siguiente reiniciaron el proceso de descarga.

Para evitar que vuelva a presentarse esta situación se implementará una nueva política en las cuales las actualizaciones no terminan de instalarse y se apaga el equipo, quedan pausadas y se reanudan en horario autorizado (2 PM a 6 PM), esto evita que reinicien el proceso de descarga en horario de trabajo.

3. Avance actualización información servidores seccionales.

Otro tema que trata la Interventoría es el de los correos masivo a todos los líderes seccionales solicitando inventario actualizado de servidores y características de cada servidor

La ETB informó que solo hay respuesta de las seccionales del correo enviado inicialmente, y de la reiteración realizada no hubo respuesta a la fecha el porcentaje de la información actualizada, es muy bajo.

ETB comunica que el NOC continúa monitoreando con información desactualizada, esto afecta la calidad del monitoreo y gestión de infraestructura. La Interventoría solicita a ETB enviar correo a las seccionales reiterando la información el día 13 de enero de 2025 cuando termina la vacancia judicial

1.10 SEGURIDAD PERIMETRAL.

En la reunión correspondiente al 30 de diciembre, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-183-25** se realizó el seguimiento respectivo en el cual se revisaron los siguientes temas:

- **Seguimiento obligaciones – Evaluación implementación en JudIT**

Antecedentes

- En seguimiento anterior se reportaron 62 casos registrados en JudIT.
- Algunos casos carecían de adjuntos y documentación en diagnóstico.
- Se requería verificar el avance en la incorporación de información pendiente.

Frente a este tema la ETB, reportó que en reunión con el Coordinador de IVANTI para evaluar la posibilidad de modificar casos cerrados en la herramienta, éste le informó que estos no pueden reabrirse fácilmente para agregar información adicional, por lo tanto, se propuso inicialmente guardar los archivos faltantes en un repositorio de carpeta compartida. La Rama Judicial recomendó cambiar el enfoque: no usar carpetas externas, sino consolidar toda la documentación dentro del sistema IVANTI.

Para dar solución a esta situación se acordó, crear un caso único de consolidación en IVANTI denominado "Consolidación Casos VPNs Anteriores" que incluya:

- Cargar todos los PDFs y formatos de solicitudes originales como adjuntos del sistema.
- Colocar a cada documento la numeración con prefijo del consecutivo IVANTI original para fácil identificación.
- Todas las evidencias disponibles en un solo registro dentro de IVANTI.

Esto garantiza disponibilidad para auditorías internas y validaciones de cualquier ente externo.

ETB, informa que como resultado de la gestión realizada en IVANTI a partir del 15 de noviembre se han registraron 70 casos y para diciembre 119.

La Interventoría reconoce el buen trabajo que se está realizando en cuanto a seguridad perimetral y los avances que se han tenido en cuanto al manejo de herramienta y gestión en general de los casos asignados a esta área.

1. Varios

1.1. AJUSTES AL CATÁLOGO DE SERVICIOS

ETB informó, que se detectaron elementos en el catálogo en IVANTI que no corresponden al servicio de seguridad perimetral, tales como:

- Soporte para problemas de antivirus.
- Soporte para daños en VPN (que es responsabilidad de mesa de ayuda nivel 1).
- Problemas de escáner.
- Problemas de impresoras.

Teniendo en cuenta lo anterior se va a reorganizar el catálogo de servicios para que contenga ÚNICAMENTE elementos de seguridad perimetral:

- VPNs
- Permisos de acceso
- WAF (Web Application Firewall)
- Creación de políticas

- Otros servicios de conectividad relacionados

Los elementos de soporte general (antivirus, scanner, impresoras) deben estar en servicios de conectividad u otros servicios adecuados.

De otra parte, se informa que deben existir dos vistas (perfiles):

- Vista del solucionador (técnico interno): Acceso a todas las opciones técnicas
- Vista del usuario final: Debe ser simplificada y contener solo servicios pertinentes

1.2. PREPARATIVOS PARA PUESTA EN PRODUCCIÓN (15 DE FEBRERO 2026)

- **Actividades pendientes identificadas:**

  - **Recursos Humanos:** Está pendiente la validación de las tres (3) hojas de vidas enviadas a la Interventoría. Se estima entre en 02 y 05 de enero entregar la evaluación.

  - **Configuración del Sistema:** Finalizar cambios en catálogo de servicios, parametrización completa en IVANTI, Validación de flujos y procesos, transferencia de conocimiento a residentes.

  - **Gestión del Conocimiento:** Capacitación a ingenieros residentes, documentación de procesos, protocolos operacionales escalamiento de incidentes

  - **Comunicación Interna:** Presentación al Director Administrativo de la División de Servicios Tecnológicos del funcionamiento del nuevo catálogo, demostración de la cadena de atención (usuario → caso en IVANTI → asignación a residentes), presentación del "engranaje" operacional completo.

  - **Campaña de Sensibilización:** Contratos de implementación (Wesler): Responsables de campañas de sensibilización y apropiación según contrato, comunicaciones corporativas: Publicación en intranet, Interventoría ETB: Coordinación integrada.

    Para este tema se sugiere también banners informativos y diapositivas educativas.

1.11 CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC).

En la reunión correspondiente al 30 de diciembre, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-188-25** realizó el seguimiento respectivo en el cual se revisaron los siguientes temas:

1. **Seguimiento integración JudIT – IVANTI (Avance ambiente de pruebas).**

La Interventoría pregunta a ETB sobre el estado de integración del NOC con la herramienta JudIT. Según lo reportado por el Líder NOC, el proyecto se encuentra actualmente en un estado de parálisis técnica debido a factores externos. A pesar de los esfuerzos del equipo operativo, no se ha recibido la confirmación necesaria por parte de la Entidad para avanzar.

- El Líder NOC informó que la Entidad no ha proporcionado la información referente al entorno de pruebas, lo cual incluye la dirección IP y la publicación necesaria para establecer la conexión.
- La Interventoría manifestó su preocupación, señalando que este estado de espera se ha prolongado por aproximadamente un mes y medio. La situación es crítica, ya que se esperaba contar con un ambiente de pruebas funcional para validar la configuración del sistema.

Se concluye que el equipo del NOC tiene total disposición para proceder, pero la dependencia es 100% de la gestión de la Entidad. La Interventoría tomó nota de esta situación para validar con el equipo administrativo (mencionando al ingeniero de la Rama) posibles rutas de desbloqueo, aunque por el momento el tema permanece en espera.

2. Varios

2.1 ANÁLISIS DE CASOS EN ESTADO "PENDIENTE CLIENTE" EN IVANTI

Durante revisión de casos realizado por la Interventoría en la herramienta IVANTI/JudIT, se identificaron patrones problemáticos en casos clasificados como "Pendiente Cliente".

Casos revisados como ejemplos:

a. Caso 6410 (Ejemplo principal)

- Tipo: Evento de servidor
- Problema: Sin respuesta a múltiples notificaciones
- Duración: Meses sin resolución
- Patrón: Múltiples escalamientos sin respuesta del responsable

b. Caso 7581 (Referencia adicional)

- Característica: Sede trasladada
- Problema: Sede supuestamente no existe, pero continúa en monitoreo
- Duración: Meses sin cierre
- Patrón: Persistencia de alertas post-traslado

Por el patrón de estos casos se infiere que los ingenieros a los que se les reportan los casos no fueran los encargados del equipo, o la cuenta a la que le llega la información no estuviera actualizada, porque se les reitera los casos y no hay respuesta. Incluso existen casos que llevan dos, tres meses sin atención. A la fecha existen 142 registros con esta problemática.

La ETB, explica el proceso establecido el cual se viene ejecutando para estos casos:

Cómo funciona el escalamiento:

- **Detección**: NOC identifica un evento/alarma
- **Clasificación**: Se aplica matriz de escalamiento definida
- **Notificación**:

  - Se escribe por WhatsApp según la matriz
  - Se envían correos a los responsables identificados
  - Dirigidos a ingenieros seccionales
- **Seguimiento**: Se realiza seguimiento según procedimiento NOC
- **Problema**: Sin respuesta del responsable, el caso permanece abierto

Limitaciones del escalamiento actual:

- **Sin presión posible:** El NOC no puede hacer presión sobre ingenieros seccionales
- **Sin asignación clara**: No está claro quién es responsable específico en muchos casos
- **Falta de personalización:** Sin información de sede, "Bogotá" aplica a todos/nadie
- **Responsables ausentes:** En vacancia, claramente no hay respuestas
- **Aumento de casos:** Especialmente en Sirion, los casos van incrementando

2.2 PROCEDIMIENTO OPERATIVO Y AUDITORÍA

La ETB, expone el procedimiento operativo que se sigue en el monitoreo

Requisito fundamental:

El NOC no puede eliminar o modificar equipos en monitoreo sin:

- Aval formal de alguien de la Entidad
- Evidencia documental del cambio
- Autorización en proceso operativo establecido

Razón:

"Si no hay esa documentación, la solución de un NOC no puede ser eliminar los equipos que nos están generando problemas" - Especialista NOC

Riesgo de actuar sin documentación:

- Pérdida de coherencia de información
- Conflictos posteriores
- Falta de trazabilidad
- "Eso se nos va a volver un problema mayúsculo después"

2.3 MATRIZ DE ESCALAMIENTO – EVALUACIÓN

Problemas identificados con la matriz actual:
- **Incompletitud**: Posiblemente omiten responsables específicos de equipos
- **Falta de especificidad geográfica**: Sin información de sede
- **Falta de responsables identificados**: No está claro quién debe responder en cada área
- **Inefectividad:** No genera respuestas esperadas
- **Necesidad de actualización:** Requiere revisión y ajuste

Antecedente:
Ya se han hecho "bastantes actualizaciones" a la matriz, pero continúan los problemas.

Necesidad identificada:
Que la Entidad indique cómo debería funcionar la matriz actualizada.

Cambio propuesto:
Cambiar estructura de matriz de escalamiento hacia nivel de sede esto permitiría: Personalización, claridad de responsable, mayor efectividad.

La **Interventoría** expresó su inconformismo respecto al cierre del año, ya que temas críticos de escalamiento como "Sirion" no presentaron los avances esperados.

- Se identificó que gran parte de los retrasos de actualizaciones que dependen de terceros no se logró, a pesar de que se haya escalado a la Rama Judicial para obtener el apoyo respectivo.
- El Líder NOC reiteró su disposición para realizar sesiones de trabajo conjuntas que permitan mejorar la agilidad de los reportes. Se acordó que es necesario buscar un mecanismo más eficiente para llegar a los "dolientes" o responsables directos dentro de la Entidad para destrabar los casos pendientes.

1.12 DATACENTER

En la reunión correspondiente al 30 de diciembre, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-186-25** se realizó el seguimiento respectivo en el cual se revisaron los siguientes temas:

- Mantenimiento de red eléctrica
- Mantenimiento de infraestructura
- Involucramiento de equipo Data Center

ETB informa el estado de cada uno de los ítems asociados al DATACENTER que se relacionan a continuación:

Situación actual - Comunicación:
- **Comunicación formal**: No ha habido comunicación formal desde la seccional Cundinamarca
- **Característica de seccional**: Muy renuente con temas de mantenimiento
- **Situación**: El administrador pasa por la oficina y comenta sobre llegada de personal de mantenimiento

Revisión de infraestructura eléctrica:
La seccional Cundinamarca ha revisado recientemente la planta eléctrica.

Cortes de fluido eléctrico:
Se han evidenciado varios cortes:

- **Algunos**: El ingeniero de ETB se da cuenta por apagón
- **Otros**: Han informado (a veces)
- **Horarios**: Algunos a 1:00 AM, incluso domingo
- **Duración**: Cortes no muy prolongados

- **Respuesta** De planta: ha respondido en los casos detectados

Sistema de UPS - Capacidad:

- **Capacidad**: 20 KVA
- **Autonomía**: 30-40 minutos aproximadamente
- **Desempeño**: Ha soportado los cortes sin que planta entre
- **Casos críticos**: Cortes mayores a 30 minutos pueden generar pérdida de servicios
- **Historial**: Las veces que la planta no ha entrado, no han superado media hora

Capacidad de soportar indisponibilidad:

- Más de 30 minutos sin planta = Pérdida probable de servicios
- UPS aguanta los tiempos actuales
- Es importante indicar que las veces que no ha entrado la planta no ha sido por más de media hora.

Se ha reiterado mucho a la seccional Cundinamarca sobre la importancia del mantenimiento del dispositivo UPS.

ORGANIZACIÓN Y LIMPIEZA DATACENTER
Se realizó auditoría que generó hallazgos sobre la organización del DATACENTER.

Acciones correctivas implementadas:

- **Limpieza de cuartos**: Toda el área fue limpiada
- **Reorganización**: Se solicitó espacio a seccional Cundinamarca
- **Asignación**: Se asignó pequeño espacio en otro cuarto
- **Reubicación:** Todo el material se movió a nueva ubicación

Estado actual:

- **Organización**: Todo está limpio actualmente
- **Equipamiento**: Se han removido equipos guardados que estaban afectando auditoría
- **Cumplimiento**: Ya no hay hallazgos de auditoría por este tema
- **Apariencia**: Ha mejorado significativamente la presentación

Sistema contraincendios:

- Todo esquematizado y bien organizado
- Se ve bien presentado

1.13 SERVICIOS BASICOS DE RED, RED LAN, WAN Y ENERGIA REGULADA

En la reunión correspondiente al 30 de diciembre, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-189-25** se realizó el seguimiento respectivo en el cual se revisaron los siguientes temas:

1. EQUIPOS FUERA DEL DIRECTORIO ACTIVO - HALLAZGO CRÍTICO

Durante las visitas en sitio se identificaron equipos que NO están inscritos en el Directorio Activo (no enrolados en dominio). Casos específicos en los pueblos:

Palacio de Justicia Melgar (noviembre 26)

- Equipos encontrados sin dominio: 16 equipos inicialmente detectados
- Equipos incorporados en visita: 7 equipos
- Equipos aún pendientes: 6 equipos
- Técnico in situ: Subsanó algunos durante la visita

Fomeque (pequeño municipio - Cundinamarca)

- Equipos detectados sin dominio: 13 equipos
- Estado actual: TODOS PENDIENTES POR SUBSANAR
- Razón: No se han podido incorporar al dominio

Problema identificado:

- No existe un mecanismo centralizado para detectar equipos fuera del Directorio Activo
- Se requería presencia física (visita en sitio) para identificar el problema
- Los informes centrales de Directorio Activo no muestran equipos desconectados
- Personal central no tenía visibilidad de estos equipos

Problema de visibilidad:
Desde el nivel central NO es posible ver qué equipos están fuera del dominio porque:

- No existe query centralizada para detectar desconectados
- Cada administrador regional solo ve su subdominio
- Latencia entre dominios afecta sincronización
- Requeriría solicitud específica a cada región

Agregar máquinas y usuarios a cada grupo de administradores recae en los coordinadores técnicos locales y administradores de dominio regional.

2. PLAN DE TRABAJO - SINCRONIZACIÓN DE CONTROLADORES

Se han identificado varias falencias en sincronización de controladores de dominio:

Problemas encontrados:

- **Latencia entre dominios**: Subdominios en diferentes zonas geográficas con latencia alta
- **Sincronización deficiente:** Algunos tiempos de sincronización superiores a lo aceptable
- **Despromoción incompleta:** Algunos controladores nunca fueron despromocionados formalmente (quedan activos)
- **Sincronización de hora:** Falencias en NTP (Network Time Protocol) entre controladores
- **Enrolamiento de máquinas**: Por latencia/sincronización, equipos no enrolan en su momento

Impacto:

- Máquinas no se sincronizan correctamente
- Equipos no enrolan en Directorio Activo
- Genera inconsistencias (equipos sin dominio)

Plan de trabajo comprometido:

- **Revisión de cada controlador de dominio**: Validar estado
- **Identificación de activos/inactivos:** Cuáles están operativos, cuáles no
- **Corrección de despromoción**: Remover controladores que no están siendo utilizados
- **Verificación de sincronización:** Tiempos entre controladores
- **Sincronización de hora:** Validar NTP está bien configurado

Metodología:

- Reuniones coordinadas con especialistas regionales
- Validación punto a punto con cada región
- Estandarización de políticas de sincronización

Acción comprometida:

- Plan de trabajo será incluido en informes a partir de enero de 2026
- Seguimiento mensual a correcciones realizadas
- Objetivo: Garantizar continuidad de servicios

Casos de seguimiento específicos:

- Melgar: 6 equipos pendientes por subsanar
- Fomeque: 13 equipo**s pendientes (prioridad)**

3. INFRAESTRUCTURA DE RED - HALLAZGOS EN VISITAS

Hallazgos identificados en sitio:

Se encontraron deficiencias en:

- Aires acondicionados en cuartos técnicos
- UPS con falta de mantenimiento
- Cableado expuesto
- Equipos no autorizados

La ETB informa que se inicia la Fase 4 de actualización nacional próximo año (2026) iniciará Fase 4 en la cual:

- Sedes no actualizadas en fases 1-3 serán renovadas
- Cableado estructurado será reemplazado
- Aires acondicionados serán actualizados
- UPS serán renovadas

Limitación: Solo aplica a sedes PROPIAS de la Rama Judicial

4. CASO CRÍTICO SEDE ARRENDADA

CALI - EDIFICIO GOYA

Aire acondicionado del cuarto técnico:

- Problema: Goteo de agua del equipo
- Ubicación: Cuarto técnico de red y comunicaciones
- Impacto: Riesgo a equipos, corrosión, daño

UPS del cuarto técnico:

- Problema: Lleno de polvo, sucio, sin mantenimiento
- Estado: Muy deteriorado
- Banco de baterías: Posiblemente vencido
- Modo operativo: En bypass (no protegiendo equipos)
- Impacto: Sin protección ante cortes de energía

Responsabilidad:

Por ser arrendado:
- **Propietario del edificio** es responsable de mantener aire acondicionado y energía
- **Rama Judicial:** No invierte en infraestructura que no es suya (evita detrimento patrimonial)
- **Acción requerida**: Crear oficio para que propietario realice mantenimiento

5. CABLEADO EXPUESTO EN RACKS – JUMBO

En Jumbo, cuarto técnico donde está ubicado el rack se encontraron cables sueltos por fuera del rack, Cables expuesto sin canaletas que impedía cerrar la puerta del cuarto técnico

Riesgos:

- Seguridad física: Personas pueden tropezarse
- Conectividad: Cable puede ser jalado, desconectando switches
- Cortes de servicio: Desconexión accidental causa caída de red

Status actual:

- Fue detectado en visita
- Ya fue arreglado (subsanado)
- Se debe revisar si existen más casos similares en otras sedes

6. SWITCH NO AUTORIZADO EN BELLO

Hallazgo:
Switch de 8 puertos conectado DEBAJO del escritorio de un funcionario.

La ETB informa que existe una política de seguridad en la que está PROHIBIDO conectar equipos personales a la red, ya que puede causar loops en la red (la tumba), crear redes wifi-abiertas no autorizadas generando riesgo de seguridad de la información. Se han encontrado varios casos de estos. Frente a este caso en particular se va a verificar si es equipo del usuario o de la Rama y en caso de ser del usuario se procederá a decomisar el equipo en caso contrario se revisará porqué se instaló el equipo debajo del escritorio y se documentará el caso.

7. RECOMENDACIONES SOBRE EDIFICIOS ARRENDADOS

Para próximos contratos de arrendamiento (2026), incluir:

- **Mantenimiento mensual de cableado**: Peinado, canaletas, orden
- **Mantenimiento semestral de aires:** Limpieza, filtros, revisión de goteos
- **Mantenimiento anual de UPS**: Cambio de baterías si es necesario
- **Inspecciones trimestrales:** Validar estado de infraestructura

Objetivo:

- Exigir a propietarios mantenimiento de infraestructura
- Incorporar clausulas en contratos de arrendamiento
- Evitar degradación de servicios
- Responsabilizar al propietario

1.14 PLATAFORMA DE RESPALDO DEL DATACENTER DE LA ENTIDAD

En la reunión correspondiente al 30 de diciembre, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-190-25** se realizó el seguimiento respectivo en el cual se revisaron los siguientes temas:

1. **Seguimiento obligaciones Plataforma de respaldo.**

La Interventoría informa sobre los dos ejercicios de recuperación a bases de datos en equipos, específicamente al servidor de antivirus y el de base de datos CIAS, con un resultado satisfactorio como lo informa ETB en su informe de noviembre.

ETB, informa que la razón de los ejercicios en noviembre se hizo por solicitud del personal que maneja los equipos, Petición específica del ingeniero de la Rama Judicial y sirvió como ejercicio de recuperación pero que no parte de planificación regular

La Interventoría solicita que para los futuros ejercicios de recuperación se dé más detalle y evidencias sobre:

- Fechas exactas de ejecución
- Duración de la recuperación
- Datos recuperados
- Validación de la recuperación
- Logs o reportes de la operación
- Confirmación de funcionamiento

Ya que en los ejercicios realizados en noviembre solo se informó que se realizaron y no se adjuntaron evidencias.

Para el mes de diciembre la ETB informa que por la vacancia judicial no se programaron ejercicios de recuperación.

La Interventoría hace énfasis que los ejercicios de recuperación se deben realizar mensualmente como lo exige la obligación por lo tanto se solicita que se realice la programación por lo menos semestral de a qué equipos se les va a realizar los ejercicios de recuperación.

La ETB, informa que en el mes de enero se elaborará el plan en el que se definirá a qué equipos se les realizarán los ejercicios de recuperación.

Se revisará el plan y la ejecución de ejercicios de recuperación en el informe que entregue ETB del mes de enero y se realizará el seguimiento correspondiente sobre esa planeación, en cuanto a lo demás se evidencia que se tiene controlada la información que suministran mes a mes.

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 noviembre 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 140 DE 2025

2.1 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.

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 autorizó el uso de la API, para realizar la integración entre JudIT y 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.
- Se implementó las solicitudes de servicio de seguridad perimetral por IVANTI.
- En lo referente a GARANTIA DE EQUIPOS Y SUMINISTROS TECNOLÓGICOS, se evidencia el seguimiento continuo por parte de ETB a los proveedores que tienen casos reportados de garantías. se identifica que algunos no dan la solución con la oportunidad esperada a los casos reportados. Para lo cual se requiere un apoyo de la Rama Judicial requiriendo a estos proveedores en especial a las empresas **CREAR, VENEPLAST y AVD**.

- ANTIVIRUS, mientras existan limitaciones en sistemas operativos antiguos ((Windows XP, W, indows 8, Windows Server 2003, 2008 y algunas versiones de 2012), persistirán las alertas en la consola de Antivirus por no permitir la actualización a la ultima versión del Antivirus.
-
- Se identificó que hay equipos que existen equipos que no se pueden migrar a versiones recientes del sistema operativo (Window server 2003), no se pueden migrar debido a que albergan aplicaciones institucionales que no son compatibles con sistemas operativos más recientes.
-
- SERVIDORES, MÁQUINAS VIRTUALES, SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE DE CAPA MEDIA, debido a la no actualización de la información de servidores por parte de los ingenieros seccionales no ha sido posible actualizar la DATA registrada en el NOC para el respectivo monitoreo.
- SEGURIDAD PERIMETRAL, teniendo en cuenta que se identificaron elementos en el catálogo de servicios definidos en JudIT para Seguridad Perimetral que no corresponde a este tema se realizarán los ajustes correspondientes que permita delimitar los casos que se reportar por este concepto sean los que correspondan.
- NOC, No se ha podido avanza en la integración del NOC con IVANTI debido a que no se ha logrado disponer del ambiente de pruebas por parte de la Entidad, que permita realizar las pruebas necesarias que garantice su paso a producción. ETB se encuentra lista para el inicio de estas.
- Frente al DATACENTER, se asignó un espacio adicional que permitió remover todo el material y elementos que estaban en este sitio logrando obtener un espacio adecuado y organizado subsanando de esta manera los hallazgos realizados por la auditoría.
- Referente a SERVICIOS BASICOS DE RED, RED LAN, WAN Y ENERGIA REGULADA, en las visitas realizadas por la interventoría se identificaron problemas con UPS, Cableado Estructurado y Aires Acondicionados en sedes arrendadas para lo cual se hace necesarios tener en cuenta en futuros contratos de arrendamientos la exigencia del cumplimiento de unos mínimos que garanticen el servicios y cumplimientos de los estándares que necesita la Rama Judicial.

3.2 RECOMENDACIÓN

- Se recomienda a la Rama Judicial (Ingenieros seccionales) enviar la información actualizada de los equipos que permitan actualizar la información de la DATA del NOC que permitan realizar un monitoreo eficiente a la 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.
- Se recomienda a la Rama Judicial realizar las actividades necesarias que permitan disponer del ambiente de pruebas para poder iniciar el proceso de integración del NOC con IVANTI.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (ETB)

- Mantener 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 - VISITAS TÉCNICAS PERMANENTES DE VERIFICACIÓN Y CALIDAD

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

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.

2. CRONOGRAMA DE VISITAS EJECUTADAS EN EL PERIODO

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

No	Responsable	Seccional	Municipio	Sede	Fecha
1	Jonathan Vargas Roa	Bogotá	Bogotá	Edificio ITAU	04 de diciembre de 2025 05 de diciembre de 2025
2	Jonathan Vargas Roa	Bogotá	Bogotá	Edificio Jaramillo Montoya	09 de diciembre de 2025
3	Jonathan Vargas Roa	Bogotá	Bogotá	Unidad de Respuesta Inmediata (URI) – Puente Aranda-Juzgados	10 de diciembre de 2025
4	Jonathan Vargas Roa	Cundinamarca	Guatavita	Juzgado Promiscuo Municipal	11 de diciembre de 2025
5	Jonathan Vargas Roa	Bogotá	La Calera	Juzgado Promiscuo Municipal	12 de diciembre de 2025
6	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Cali	Juzgados Penales para Adolescentes	05 de diciembre de 2025
7	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Cali	Edificio Ley de Tierras	09 de diciembre de 2025
8	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Palmira	Palacio de Justicia de Palmira	10 de diciembre de 2025
9	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	San Pedro	Juzgado Promiscuo Municipal - San Pedro	11 de diciembre de 2025
10	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Bugalagrande	Juzgado Promiscuo Municipal - Bugalagrande	12 de diciembre de 2025
11	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Cali	Palacio Nacional	15 de diciembre de 2025
12	Jaime Rojo Zapata	Medellín	Medellín	Edificio Bulevar Bolívar	09 de diciembre de 2025
13	Jaime Rojo Zapata	Medellín	Medellín	Edificio Confiar	10 de diciembre de 2025
14	Jaime Rojo Zapata	Medellín	San Pedro de Los Milagros	Juzgados Promiscuos Municipales	11 de diciembre de 2025
15	Jaime Rojo Zapata	Medellín	Entrerríos	Juzgados Promiscuos Municipales	12 de diciembre de 2025
16	Jaime Rojo Zapata	Medellín	San Félix	Juzgado Municipal	15 de diciembre de 2025

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

3. RESULTADOS DE LA VISITAS DEL PERIODO

TABLA 2. CANTIDAD CONSOLIDADO DE HALLAZGOS ENCONTRADOS EN SITIO MES DICIEMBRE DE 2025 POR LÍNEA DE SERVICIO Y SECCIONAL

Línea de Servicio	Cali	Cundinamarca	Medellín	Bogotá-Central	Bogotá-Centro	Total, general
Antivirus	1			2		3
Recurso Humano Y Dotación	7	1		1		9
Redes e Infraestructura	1		2		1	4
Sala de audiencias	1					1
Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3.	12		5	3	9	29
Elemento de Continuidad				9	2	11
Mesa de Servicios		1		6		7
Garantías					1	1
Sala de Audiencias - Repuestos					1	1
Sala de Audiencias - Dominio					1	1
Sala de Audiencias - Antivirus					1	1
Sala de Audiencias - Aplicativo: Microsoft Office 365					1	1
Sala de Audiencias		1			1	2
Repuesto - Dispositivo: Escáner Kodak					1	1
Redes e Infraestructura - UPS		1				1
Elementos para dar de Baja		1				1
Total, general	**22**	**5**	**7**	**21**	**19**	**74**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

TABLA 3. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS ENCONTRADOS EN SITIO MES DICIEMBRE DE 2025 POR LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE - SECIONAL BOGOTÁ

LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE	PENDIENTE	TOTAL
Antivirus	**2**	**2**
Edificio ITAU - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Seccional Cundinamarca Piso 6	1	1
Edificio ITAU - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Seccional Cundinamarca Piso 7	1	1
Recurso Humano Y Dotación	**1**	**1**
Edificio ITAU - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Seccional Cundinamarca Piso 6 y 7	1	1
Redes e Infraestructura	**1**	**1**
Unidad de Repuesta Inmediata URI Puente Arana - Juzgado 09 Penal Municipal	1	1
Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3.	**12**	**12**
Edificio ITAU - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Seccional Cundinamarca Piso 6	2	2
Edificio ITAU - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Seccional Cundinamarca Piso 7	1	1
Edificio Jaramillo Montoya- oficina de Apoyo Piso 3	1	1
Edificio Jaramillo Montoya-oficina de Apoyo Piso 3	2	2
Edificio Jaramillo Montoya-oficina de Apoyo Piso 5	4	4
Unidad de Repuesta Inmediata URI Puente Arana - Juzgado 09 Penal Municipal	2	2
Elemento de Continuidad	**11**	**11**
sede Edificio ITAU-DEAJ-Dirección Ejecutiva de Administración Judicial-carrera 7 # 27-18, piso 17	1	1
Edificio Hernando Morales, Área de Tecnología	1	1
Edificio ITAU - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Seccional Cundinamarca Piso 16	1	1
Edificio Jaramillo Montoya-Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles del Circuito de Ejecución de Sentencias Bogotá-Carrera 10 N° 14-30 Piso 3	1	1
Edificio Jaramillo Montoya-Oficina de Apoyo Para Los Juzgados Civiles Del Circuito De Ejecución De Sentencias Bogotá-Carrera 10 N° 14-30 Piso 5	1	1
sede DEAJ-Dirección Ejecutiva de Administración Judicial-Carrera 7#26-40	1	1
Sede Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Blanca Margarita Rodríguez García - Carrera 7 No. 27-18.	1	1
Sede Edificio Banco de Crédito-Área de Tecnología-Cra. 7 # 27 – 18 PISO 9	1	1
sede Edificio ITAU-Dirección Ejecutiva de Administración Judicial-DEAJ	1	1
sede Edificio ITAU-Dirección Ejecutiva de Administración Judicial-piso 20	1	1

LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE	PENDIENTE	TOTAL
sede Edificio ITAU-Dirección Ejecutiva de Administración Judicial-piso 22	1	1
Mesa de Servicios	**6**	**6**
Edificio ITAU - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Seccional Cundinamarca	1	1
Edificio ITAU - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Seccional Cundinamarca Piso 6 y 7	5	5
Garantías	**1**	**1**
Edificio Jaramillo Montoya- Piso 3 y 5	1	1
Sala de Audiencias - Repuestos	**1**	**1**
Unidad de Repuesta Inmediata URI Puente Aranda - Centro de Servicios Sistema Penal Acusatorio	1	1
Sala de Audiencias - Dominio	**1**	**1**
Unidad de Repuesta Inmediata URI Puente Aranda - Juzgado 09 Penal Municipal	1	1
Sala de Audiencias - Antivirus	**1**	**1**
Unidad de Repuesta Inmediata URI Puente Aranda - Juzgado 09 Penal Municipal	1	1
Sala de Audiencias - Aplicativo: Microsoft Office 365	**1**	**1**
Unidad de Repuesta Inmediata URI Puente Aranda - Juzgado 09 Penal Municipal	1	1
Sala de Audiencias	**1**	**1**
Juzgado Promiscuo Municipal La Calera	1	1
Repuesto - Dispositivo: Escáner Kodak	**1**	**1**
Juzgado Promiscuo Municipal La Calera	1	1
TOTAL	**40**	**40**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

TABLA 4. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS ENCONTRADOS EN SITIO MES DICIEMBRE DE 2025 POR LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE - SECIONAL CALI

LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE	PENDIENTE	TOTAL
Antivirus	**1**	**1**
Edificio Juzgados Penales para Adolescentes - Sala de audiencia 3	1	1
Recurso Humano Y Dotación	**7**	**7**
Edificio Juzgados Penales para Adolescentes	2	2
Edificio Ley de Tierras	1	1
Juzgado Promiscuo Municipal - Bugalagrande	2	2
Palacio de Justicia de Palmira	1	1
Palacio Nacional	1	1
Redes e Infraestructura	**1**	**1**
Edificio Juzgados Penales para Adolescentes - Cuarto Técnico Piso 3	1	1
Sala de audiencias	**1**	**1**
Edificio Juzgados Penales para Adolescentes - Sala de audiencia 3	1	1
Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3.	**12**	**12**
Edificio Juzgados Penales para Adolescentes - Centro de Servicios	1	1
Edificio Juzgados Penales para Adolescentes - Juzgado 2 Penal Adolescentes Garantías	1	1
Edificio Juzgados Penales para Adolescentes - Juzgado 3 Penal Adolescentes con Funciones de Conocimiento	1	1
Edificio Juzgados Penales para Adolescentes - Juzgado 4 Penal Adolescentes con Funciones de Conocimiento	1	1
Edificio Ley de Tierras - Despacho 001	1	1
Edificio Ley de Tierras - Despacho 002	1	1
Edificio Ley de Tierras - Despacho 003	1	1
Edificio Ley de Tierras - Juzgado 2 Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras	1	1
Edificio Ley de Tierras - Sala de Audiencias - secretaria	1	1
Edificio Ley de Tierras - secretaria	1	1
Palacio Nacional - Oficina 408	1	1

LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE	PENDIENTE	TOTAL
Palacio Nacional - Sala Audiencia 03	1	1
TOTAL	**22**	**22**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

TABLA 5. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS ENCONTRADOS EN SITIO MES DICIEMBRE DE 2025 POR LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE - SECIONAL CUNDINAMARCA

LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE	PENDIENTE	TOTAL
Elementos para dar de Baja	**1**	**1**
Juzgado Promiscuo Municipal Guatavita	1	1
Mesa de Servicios	**1**	**1**
Juzgado Promiscuo Municipal Guatavita	1	1
Recurso Humano Y Dotación	**1**	**1**
Juzgado Promiscuo Municipal Guatavita	1	1
Redes e Infraestructura - UPS	**1**	**1**
Juzgado Promiscuo Municipal Guatavita	1	1
Sala de Audiencias	**1**	**1**
Juzgado Promiscuo Municipal Guatavita	1	1
TOTAL	**5**	**5**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

TABLA 6. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS ENCONTRADOS EN SITIO MES DICIEMBRE DE 2025 POR LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE - SECIONAL MEDELLÍN

LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE	PENDIENTE	TOTAL, GENERAL
Redes e Infraestructura	**2**	**2**
Juzgado 24 laboral municipal	1	1
oficina de pequeñas causas y competencias múltiples	1	1
Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3.	**5**	**5**
Juzgado 12 municipal de pequeñas causas	2	2

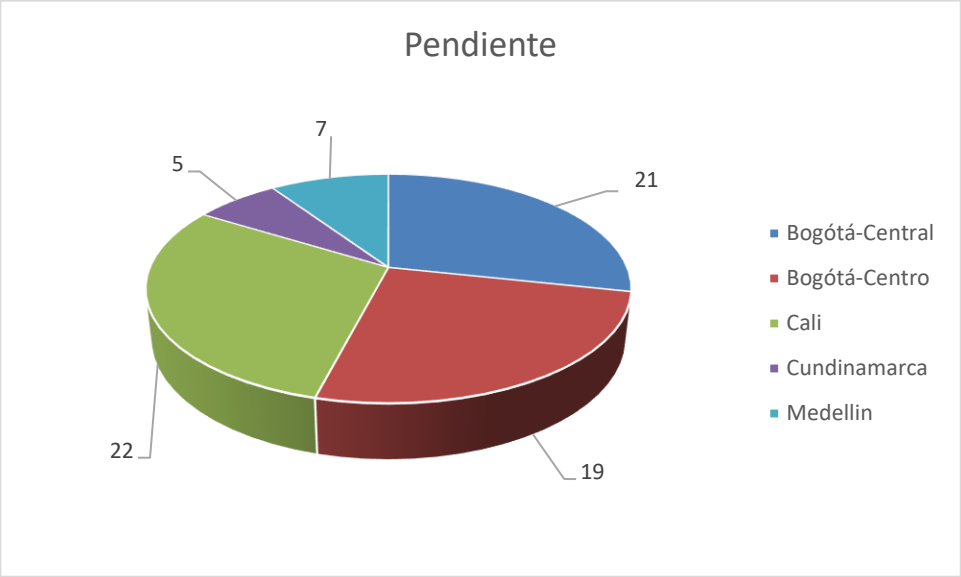
LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE	PENDIENTE	TOTAL, GENERAL
Juzgado 24 laboral municipal	1	1
Juzgado 29 laboral municipal	1	1
Juzgado promiscuo municipal	1	1
TOTAL, GENERAL	**7**	**7**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

3.1 RESUMEN GENERAL POR SECCIONAL

El levantamiento de hallazgos en sitio durante el mes de diciembre de 2025, arrojó un total general de 74 hallazgos distribuidos entre las seccionales de Bogotá, Cali, Cundinamarca y Medellín.

GRÁFICA 1. HALLAZGOS POR SECCIONAL



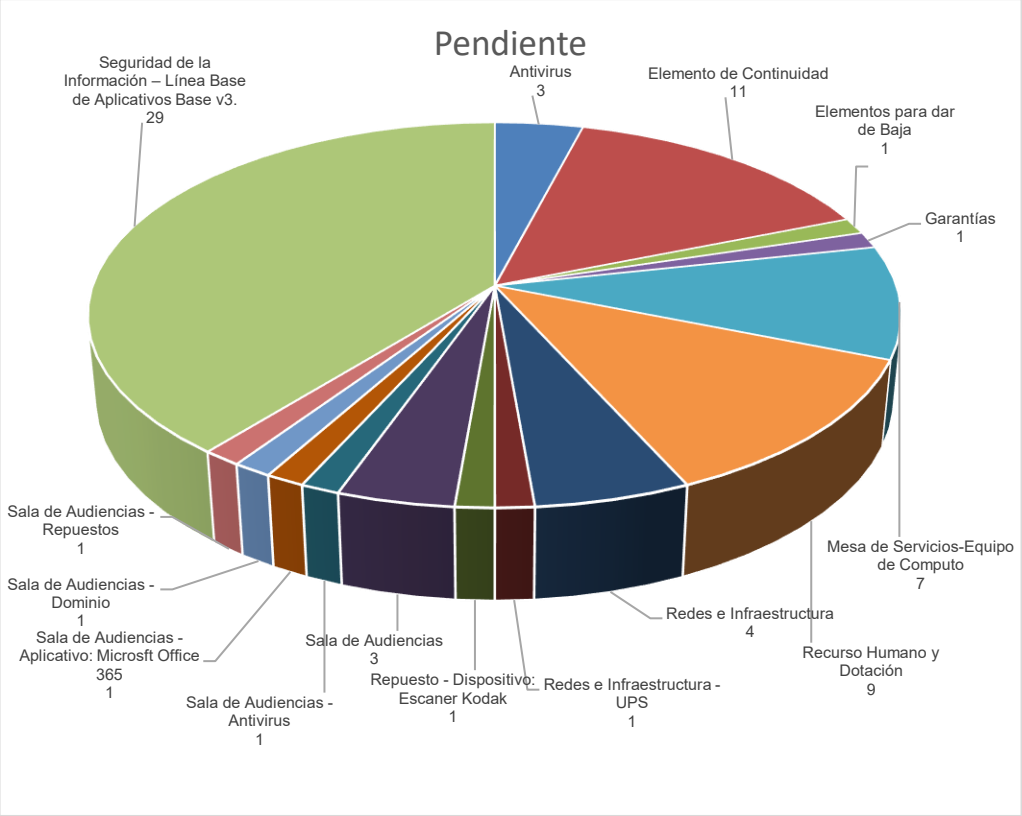
Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

De acuerdo con la gráfica anterior, se establece que el total general de hallazgos encontrados durante el periodo es de 74. La distribución por seccional es la siguiente:

- **Bogotá Central:** 21 hallazgos.
- **Bogotá Centro:** 19 hallazgos.
- **Cali:** 22 hallazgos.
- **Cundinamarca:** 5 hallazgos.
- **Medellín:** 7 hallazgos.

4. 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:

DESCRIPCIÓN CON DETALLE DE LOS HALLAZGOS POR LINEA DE SERVICIO

4.1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – LÍNEA BASE DE APLICATIVOS V3

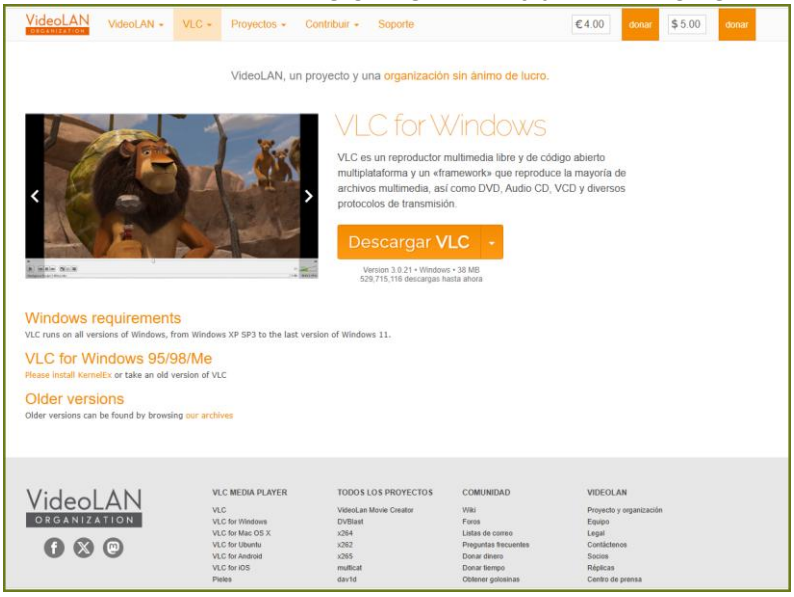
Hallazgos: 29
Distribución: Cali **12** · Medellín **5** · Bogotá Central **3** · Bogotá Centro **9** ·
Patrones observados: uso de software no autorizado o de uso libre (p.ej., WINRAR, TEAMVIEWER, NITROPDF, ILOVEPDF, ETC), versiones no controladas de

PDF24/VLC/7-Zip), inconsistencias de Hardening[1] (Mitigación de Amenazas) en faltas en control de versiones.
Riesgo: Alto (vulnerabilidades, incumplimiento de políticas).

Paginas oficiales de los productos de software Libre aprobados por la División y seguridad de datos de la DEAJ:

- VLC Media Player: https://www.videolan.org/vlc/download-windows.html
- 7 Zip: https://www.7-zip.org/
- PDF24 Creator: https://www.pdf24.org/es/

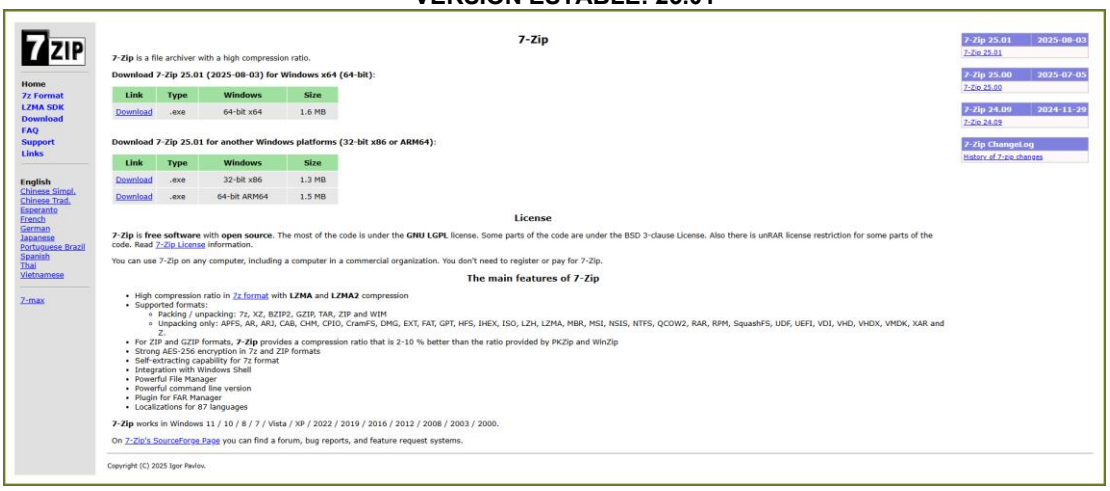
ILUSTRACIÓN 1. CAPTURA DE PANTALLA ÚLTIMA VERSIÓN A CORTE DE 3-01-2026 – APLICATIVO VLC MEDIA PLAYER – VERSIÓN ESTABLE: 3.0.21 - WINDOWS



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

[1] El hardening es el proceso de reforzar la seguridad de un sistema reduciendo al máximo sus vulnerabilidades mediante configuraciones, controles de versiones y buenas prácticas.

ILUSTRACIÓN 2. CAPTURA DE PANTALLA ÚLTIMA VERSIÓN A CORTE DE 3-01-2026 – APLICATIVO 7-ZIP – VERSIÓN ESTABLE: 25.01



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

ILUSTRACIÓN 3. CAPTURA DE PANTALLA ÚLTIMA VERSIÓN A CORTE DE 3-01-2026 – APLICATIVO PDF24 CREATOR VERSIÓN ESTABLE: 11.29.0.



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Nota: Se debe garantizar la actualización de cada estación de trabajo de los funcionarios judiciales a su última versión estable, únicamente cuando las aplicaciones instaladas estén libres y compatibles con dicha actualización.

4.2. ELEMENTOS DE CONTINUIDAD

Hallazgos: 11
Distribución: Bogotá-Central **9** · Bogotá-Centro **2.**
Patrones observados: equipos de continuidad instalados sin trazabilidad.
Riesgo: Medio-alto (sobrecostos, inventario impreciso)

4.3. RECURSO HUMANO Y DOTACIÓN

Hallazgos: 9
Distribución: Cali **7** · Bogotá **1** · Cundinamarca **1.**
Patrones observados: chalecos en mal estado, carnets no acordes al contrato, y equipos de técnicos con antigüedad >36 meses.
Riesgo: **Medio** (imagen institucional, productividad del soporte, seguridad física).

4.4. MESA DE SERVICIOS-EQUIPOS DE COMPUTO

Hallazgos: 7
Distribución: Bogotá-Central 6 · Cundinamarca 1.
Patrones observados: Equipos de cómputo asignado a los agentes de soporte Nivel 2, no cumplen con la obligación contractual del anexo técnico numeral 2, ítem 2.4 “Información y Tecnología”, numeral 7.
Riesgo: Medio-alto (obligación contractual del anexo técnico numeral 2, ítem 2.4 “Información y Tecnología”, numeral 7).

4.5. ANTIVIRUS

- **Hallazgos: 3**
- **Distribución:** Bogotá **2** · Cali **1**.
- **Patrones observados:** equipos **sin ESET** o con firmas **desactualizadas**; estaciones de sala con cobertura incompleta.
- **Riesgo: Alto** (malware, indisponibilidad).

4.6. REDES E INFRAESTRUCTURA

- **Hallazgos: 4** + **1** específico de **UPS** (Cundinamarca).
- **Distribución:** Cali **1** · Medellín **2** · Bogotá-Centro **1** · Cundinamarca (UPS) **1**.
- **Patrones observados:** ausencia de **cuarto técnico** y **aire acondicionado** (municipios Cali), cableado **no conforme** (RETIE/TIA), falta de **segmentación VLAN** y **switches gestionables**.

4.7. SALA DE AUDIENCIAS

- **Hallazgos totales: 7** (3 generales; PC Micrófonos Funcionalidad + 4 específicos: **Antivirus**, **Dominio**, **Office 365**, **Repuestos**).
- **Distribución:** Principalmente **Bogotá Centro** y **Cali**.
- **Patrones observados:** fallas de **audio/micrófonos**, **cobertura antivirus**, **vinculación a dominio**, y dependencias de **Office 365**.
- **Riesgo: Alto** (impacto directo en audiencias y servicio a usuarios).

4.8. GARANTÍAS

- **Garantías:** 1 (Bogotá-Centro)
- **Repuestos específicos:** Escáner Kodak (1); varios UPS en espera de aprobación en Medellín (4 casos).
- **Riesgo:** Medio (tiempos de indisponibilidad, reprocesos).

4.9. ELEMENTOS PARA DAR DE BAJA

- **Hallazgos: 1** (Cundinamarca – Guatavita).
- **Patrones observados:** falta de **formalización documental** (acta, cadena de custodia).
- **Riesgo: Bajo medio** (inventario).

5. PROGRAMACIÓN DE VISITAS MES ENERO DE 2026.

TABLA 7. PROGRAMACIÓN DE VISITAS TÉCNICAS - MES ENERO DE 2026.

No	Responsable	Seccional	Municipio	Sede	Fecha
1	Jonathan Vargas Roa	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales Molina	19 de enero de 2026
2	Jonathan Vargas Roa	Bogotá	Bogotá	Casa de Justicia Chapinero	20 de enero de 2026
3	Jonathan Vargas Roa	Cundinamarca	Zipaquirá	Centro de Servicios de Zipaquirá	22 de enero de 2026
4	Jonathan Vargas Roa	Cundinamarca	Chocontá	Juzgado Promiscuo Municipal	23 de enero de 2026
5	Jonathan Vargas Roa	Cundinamarca	Funza	Juzgado Primero Civil del Circuito -	27 de enero de 2026
6	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Toro	Juzgado Promiscuo Municipal - Toro	19 de enero de 2026
7	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Pradera	Juzgado Promiscuo Municipal - Pradera	20 de enero de 2026
8	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Obando	Juzgado Promiscuo Municipal - Obando	21 de enero de 2026
9	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Buga	Palacio de Justicia	22 de enero de 2026

No	Responsable	Seccional	Municipio	Sede	Fecha
10	Jorge Luis Mayorquin Leal	Cali	Tuluá	Edificio Wespedes	23 de enero de 2026
11	Jaime Rojo Zapata	Medellín	Medellín	Edificio Edatel	19 enero 2026
12	Jaime Rojo Zapata	Medellín	Medellín	Edificio Confiar	20 enero 2026
13	Jaime Rojo Zapata	Medellín	Belmira	Juzgados municipales	21 enero 2026
14	Jaime Rojo Zapata	Medellín	Santa Rosa de Osos	Juzgados municipales	22 enero 2026
15	Jaime Rojo Zapata	Medellín	Don Matías	Juzgados municipales	23 enero 2026
16	Jaime Rojo Zapata	Medellín	Barbosa	Juzgados municipales	26 enero 2026

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea

6. GESTIÓN INGENIEROS RESIDENTES DE INTERVENTORIA

6.1 VISITAS DE INTERVENTORIA

6.1.1 BOGOTÁ

En el transcurso del mes de **diciembre** de 2025, se efectuaron las siguientes visitas de residencia:

- Edificio Hernando Morales Molina.
- Palacio de Justicia Bogotá.
- Calle 72 Comisión Nacional.
- Complejo Kaisser – Escuela Judicial.
- Edificio Calle 30ª
- Edificio TCI – DEAJ.
- Complejo Judicial de Paloquemao.
- Tribunales de Bogotá y Cundinamarca.
- Juzgados CAN.

6.1.1.1 CASOS INCIDENTES - SECCIONAL BOGOTÁ

En la herramienta **ITSM IVANTI JudIT**, dentro del módulo de **Incidentes**, al realizar la exportación de todos los casos reportados entre **2023 y 2025**, se identificaron **306 incidentes desde el año 2023, 2024 y 2025,** que aún se encuentran en estado: **Asignado**, **En Espera-Asignado**, **En Espera-En Proceso**, **En Proceso** y **Reabierto**.

CONTEXTO GENERAL

- **Entidad:** Rama Judicial (Consejo de Estado, Corte Suprema, Tribunales, Juzgados).

- **Periodo:** Incidentes registrados entre 2023, 2024 y 2025.
- **Cobertura:** Principalmente Bogotá.
- **Total, casos:** 306.
- **Modalidades de reporte:** Presencial, autoservicio, teléfono, correo, WhatsApp.

- **Estados más frecuentes:**
  - *En espera - En Proceso*: 179 casos.
  - *En proceso*: 112 casos.

PRINCIPALES CATEGORÍAS

APLICACIONES INSTITUCIONALES

- **SAMAI:** 59 casos en 2025 (mayor concentración).
  - Problemas: errores en fijación de estado, visualización de documentos, alertas, notificaciones, sincronización de base de datos.
- **SGDE, SIUGJ, CPNU:** fallas en autenticación, integración y ocultamiento de documentos.
- **Bestdoc:** incidencias menores (carga lenta, errores en expedientes).

EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS

- **Impresoras:** 35 casos (atascos, rodillos, ruido, no enciende).
- **Equipos de escritorio y portátiles:** 23 casos (fallas de hardware, lentitud).
- **Salas de Audiencia:** 24 casos (micrófonos, cámaras, cable HDMI).
- Otros: Scanner, servidores, redes, UPS.

DISTRIBUCIÓN POR AÑO

- **2023:** 4 casos.
- **2024:** 72 casos.
- **2025:** 230 casos.

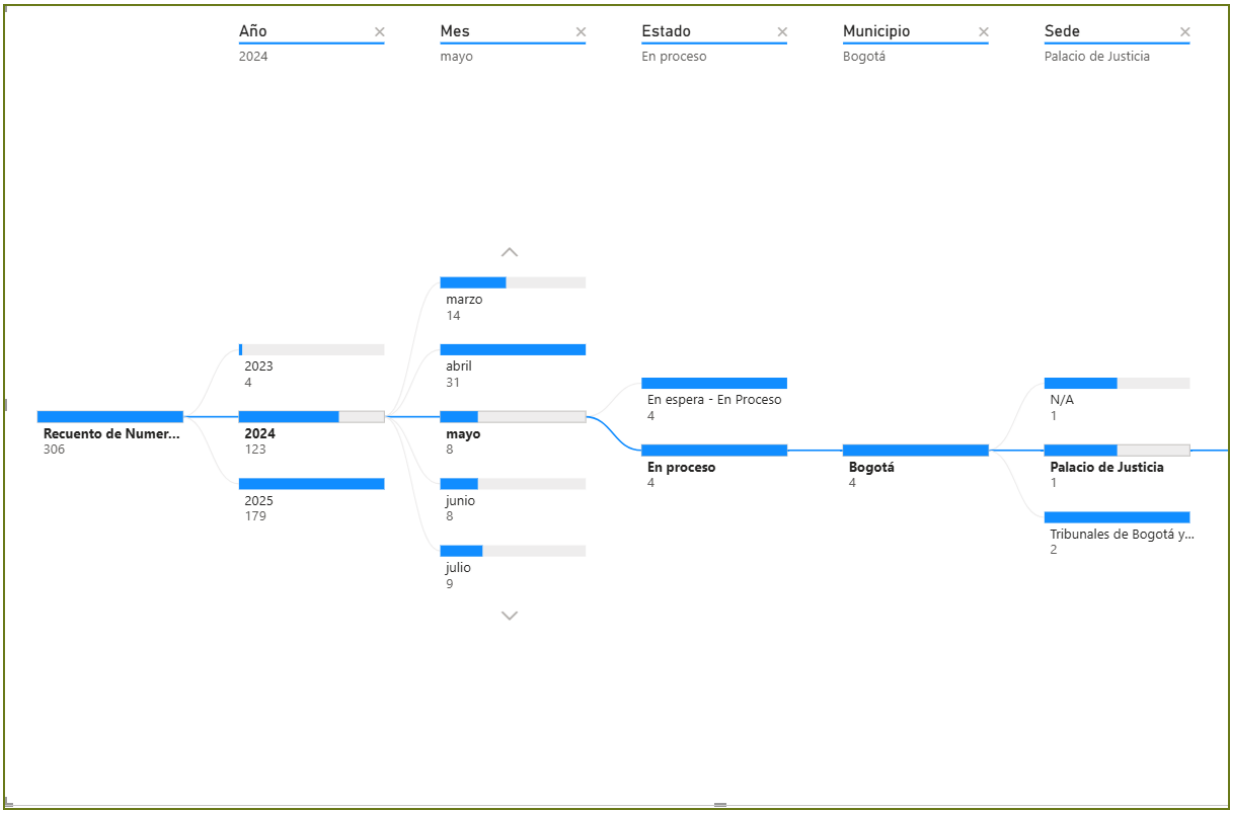
CATEGORÍAS MÁS AFECTADAS EN 2025

- **SAMAI (59)**

- **Impresora (35)**
- **Equipos de escritorio (23)**
- **Salas de Audiencia (24)**

MODALIDADES PREDOMINANTES: Presencial y autoservicio.

ILUSTRACIÓN 4. INCIDENTES AUN ES PROCESO DESDE EL AÑO 2023



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea

TABLA 8. CANTIDAD DE INCIDENTES POR CATEGORÍA Y ESTADO

CATEGORÍA	ASIGNADO	EN ESPERA - ASIGNADO	EN ESPERA - EN PROCESO	EN PROCESO	REABIERTO	TOTAL, GENERAL
2023						
Acceso wifi	1					1
Impresora			1			1
Página web		1				1
Salas de Audiencia			1			1
2024						

CATEGORÍA	ASIGNADO	EN ESPERA - ASIGNADO	EN ESPERA - EN PROCESO	EN PROCESO	REABIERTO	TOTAL, GENERAL
Activo de información		1		1		2
BESTDOC				3		3
Equipos de escritorio		5	11	6		22
Impresora			14			14
Redes			1			1
Salas de Audiencia			8		1	9
SAMAI			18	54		72
2025						
Activo de información		3		2		5
Aire acondicionado			1			1
BESTDOC				1		1
CPNU Consulta de Procesos Nacional Unificada				2		2
Equipos de escritorio			20	3		23
Impresora			31	4		35
Otras Aplicaciones			1			1
Portátiles			3			3
Redes			4			4
Salas de Audiencia			21	3		24
SAMAI	3		24	32		59
Scanner			5			5
Servidores			6			6
Siglo XXI			1			1
Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE)			3	1		4
SIUGJ			1			1
SIUGJ Sistema de Gestión Procesal Laboral			3			3
UPS			1			1

CATEGORÍA	ASIGNADO	EN ESPERA - ASIGNADO	EN ESPERA - EN PROCESO	EN PROCESO	REABIERTO	TOTAL, GENERAL
Total, general	**4**	**10**	**179**	**112**	**1**	**306**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea

Nota: archivo en Excel: Export Incidentes2026_03_1_02_28_13.xlsx.

6.1.1.2 ELEMENTOS DE CONTINUIDAD

Se realizó la identificación de la sede correspondiente a 368 elementos de continuidad. Esta actividad se llevó a cabo debido a que, en el archivo exportado desde el Módulo de Continuidad, no se encontraba registrada la sede ni la dirección del elemento, a pesar de que el sistema reportaba días de instalación. Adicionalmente, el módulo no especificaba con exactitud la ubicación del recurso. La labor se ejecutó desde la residencia de Bogotá, dado que la parametrización del módulo de Continuidad, en la data exportada, no arroja información asociada a sede, municipio ni dirección. Dicha información se puede consultar en el archivo Excel denominado **"ELEMENTOS DE CONTINUIDAD"**.

6.1.2. CALI

En el transcurso del mes de **diciembre** de 2025, se realizaron visitas de residencia al Palacio de Justicia y al Palacio Nacional. Durante estas visitas se obtuvieron los siguientes resultados:

6.1.2.1. CASOS DE REPUESTOS

Los casos de repuestos son:

TABLA 9. 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.

N°	N° Caso	Estado	Municipio	Resumen	Repuesto Requerido
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.

6.1.2.2. CASOS DE GARANTÍAS

Los casos de garantías son:

TABLA 10. CASOS DE GARANTÍAS - SECCIONAL CALI

N°	N° Caso	Estado	Municipio	Resumen	Observación Interventoría
1	INC - 106397	En espera - En Proceso	Cali	No funciona el audio de la sala de audiencias 6.	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Sala Audiencia. **Marca de equipo:** BIAMP. **Proveedor:** AVD.
2	INC - 200086	En espera - En Proceso	Cali	PC no enciende.	**Estado:** Escalado al Proveedor. **Tipo elemento:** Portátil. **Marca de equipo:** Acer. **Proveedor:** Acer.
3	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.

6.1.2.3. EQUIPOS DE CONTINUIDAD

Durante el periodo de diciembre de 2025, en la seccional de Cali se identificaron 11 casos de equipos de continuidad en la herramienta de JudIT – Modulo Continuidad, los cuales se verificaron en sitio:

TABLA 11. EQUIPOS DE CONTINUIDAD- SECCIONAL CALI

N°	Consecutivo	Caso Asociado	Elemento	¿Requiere Continuidad?	Creado el	Fecha Instalación	Estado Continuidad	Seccional	Municipio	Sede	¿Equipo en sitio?
1	319	INC - 78982	Portátil	Si	6/02/2024 15:54	13/02/2024 0:00	Instalado	Cali	Cali	Palacio de Justicia de Cali – Juzgado 10 de Familia	No
2	558	INC - 99897	Computador	Si	9/04/2024 11:29	8/04/2024 0:00	Instalado	Cali	Cali	Palacio Nacional - Despacho 004 Sala Penal Tribunal Administrativo de Valle del Cauca	No
3	332	INC - 68489	Computador	Si	8/02/2024 17:24	12/02/2024 0:00	Instalado	Cali	Yumbo	Juzgado 002 Civil Municipal de Yumbo	No
4	781	INC - 121982	Ups	Si	21/06/2024 16:34	2/07/2024 0:00	Instalado	Cali	Cali	Palacio de Justicia de Cali - Torre A Piso 3 – Cuarto Eléctrico	SI
5	317	INC - 79949	Computador	Si	6/02/2024 15:20	13/02/2024 0:00	Instalado	Cali	Cali	Palacio de Justicia de Cali - Juzgado 010 de Familia de Cali - Piso 8	No
6	1190	INC - 180657	Computador	Si	19/02/2025 22:02	24/02/2025 0:00	Instalado	Cali	Ginebra	Juzgado 001 Promiscuo Municipal de Ginebra	No
7	445	INC - 88278	Portátil	Si	26/02/2024 11:47	26/02/2024 0:00	Instalado	Cali	Cali	Palacio de Justicia de Cali - Juzgado 019 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Cali - Piso 15	No se logró validar en sitio.
8	468	INC - 91151	Switch	Si	5/03/2024 9:22	4/03/2024 0:00	Instalado	Cali	Cali	Palacio de Justicia de Cali - Piso 15 – Cuarto Técnico	Si

N°	Consecutivo	Caso Asociado	Elemento	¿Requiere Continuidad?	Creado el	Fecha Instalación	Estado Continuidad	Seccional	Municipio	Sede	¿Equipo en sitio?
9	1120	REQ - 252068	Ups	Si	17/01/2025	24/01/2025	Instalado	Cali	Buenaventura	Edificio Atlantis- Oficina de Apoyo Judicial-Calle 3 A # 2 A 32 Edifico Transferencia.	El Técnico de la sede menciona por llamada al técnico coordinador que el equipo está en sitio, pero debe ser recogido, porque no se requiere.
10	1104	REQ - 251601	Ups	Si	13/01/2025	31/01/2025	Instalado	Cali	Cali	Palacio de Justicia de Cali - Piso 6 – Cuarto Eléctrico	Si
11	1731	REQ - 550791	Ups	Si	20/11/2025	25/11/2025	Instalado	Cali	Roldanillo	Oficina de Servicios - Roldanillo Valle- Carrera 7 # 9 -02	El Técnico de la sede menciona por llamada al técnico coordinador que el equipo está en sitio, pero debe ser recogido, porque no se requiere.

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea y Herramienta JudIT.

6.1.2.3.1. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS UPS INC - 121982

ILUSTRACIÓN 5. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS UPS INC - 121982.



Fuente: Interventoría Consorcio en línea.

6.1.2.3.2. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS SWITCH INC – 91151

ILUSTRACIÓN 6. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS SWITCH INC – 91151.



Fuente: Interventoría Consorcio en línea.

6.1.2.3.3. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS UPS REQ - 251601

ILUSTRACIÓN 7. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS UPS REQ - 251601.



Fuente: Interventoría Consorcio en línea.

6.1.3. MEDELLIN

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

- Edificio Confiar
- Edificio José Félix de restrepo
- Edificio Paseo Bolívar

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:

6.1.3.1. CASOS REPUESTOS Y GARANTIAS PENDIENTES

TABLA 12. SOLICITUDES PENDIENTES POR GARANTÍA.

#	Número de caso	Sede	Estado del caso	Resumen	Observaciones Interventoría
1	INC - 168229	Juzgado 011 Laboral De Medellín	En Garantía	Equipos de escritorio	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
2	INC - 183075	Centro de Servicios juzgados penales	En Garantía	Salas de Audiencia	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
3	INC - 183599	Juzgado 025 Civil Municipal De Medellín	En Garantía	Salas de Audiencia	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
4	INC - 190832	Centro de Servicios juzgados penales	En Garantía	Salas de Audiencia	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
5	INC - 196452	Juzgado 018 Civil Municipal De Medellín	En proveedor	Equipos de escritorio	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
6	INC - 200005	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En Garantía	Salas de Audiencia	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
7	INC - 204209	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En Garantía	Impresora	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
8	INC - 205318	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En Seguimiento - Pruebas del Usuario	Equipos de escritorio	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
9	INC - 209558	Juzgado 004 De Ejecución De Penas Y Medidas De Seguridad De Medellín	En Garantía	Impresora	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT

#	Número de caso	Sede	Estado del caso	Resumen	Observaciones Interventoría
10	INC - 214508	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Impresora	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
11	INC - 219274	Juzgado 010 Laboral De Medellín	En espera aprobación repuesto	Salas de Audiencia	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
12	INC - 223501	Centro de Servicios juzgados penales	En Garantía	Salas de Audiencia	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
13	INC - 225779	Oficina de apoyo	En Garantía	Equipos de escritorio	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
14	INC - 226906	Secretaria Sala Disciplinaria - Comisión Seccional De Disciplina Judicial De Medellín	En espera aprobación repuesto	Salas de Audiencia	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
15	INC - 235182	Juzgado 007 Laboral De Medellín	En espera aprobación repuesto	Equipos de escritorio	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
16	INC - 240352	Juzgado 002 De Familia De Medellín	En Garantía	Equipos de escritorio	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
17	INC - 248994	Despacho 022 Del Tribunal Administrativo De Antioquia	En Garantía	Equipos de escritorio	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
18	INC - 254624	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
19	INC - 254647	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI -JudIT
20	INC - 254673	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
21	INC - 254910	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Salas de Audiencia	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
22	INC - 255067	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
23	INC - 255092	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT

#	Número de caso	Sede	Estado del caso	Resumen	Observaciones Interventoría
24	INC - 255289	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema Ivanti-JudIT
25	INC - 255305	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
26	INC - 255320	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
27	INC - 255329	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
28	INC - 255344	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
29	INC - 255456	D.S.A.J. Área Administrativa-Grupo Mantenimiento Y Soporte Tecnológico	En espera aprobación repuesto	Scanner	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
30	INC - 258336	Juzgado 014 Penal Del Circuito Con Función De Conocimiento De Medellín	En espera aprobación repuesto	Salas de Audiencia	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
31	INC - 259410	Juzgado 005 Penal Del Circuito Con Función De Conocimiento De Medellín	En espera aprobación repuesto	Equipos de escritorio	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT
32	INC - 264394	Juzgado 008 Civil Municipal De Medellín	En Garantía	Impresora	El estado del caso es consultado por interventoría mediante revisión en el sistema IVANTI-JudIT

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

6.1.3.2. CASOS UPS PENDIENTES

TABLA 13. SOLICITUDES PENDIENTES POR APROBACIÓN DE REPUESTOS PARA UPS.

#	Número de caso	Sede	Estado del caso	Resumen	Observaciones Interventoría
1	REQ - 317846	Secretaría General Tribunal Superior de Medellín	Pendientes repuestos	En espera aprobación repuesto	El caso se encuentra pendiente por aprobación de repuestos, según consulta en el sistema IVANTI-JudIT
2	REQ - 320765	Secretaría General Tribunal Superior de Medellín	Pendientes repuestos	En espera aprobación repuesto	El caso se encuentra pendiente por aprobación de repuestos, según consulta en el sistema IVANTI-JudIT

#	Número de caso	Sede	Estado del caso	Resumen	Observaciones Interventoría
3	REQ - 320770	Secretaría General Tribunal Superior de Medellín	Pendientes repuestos	En espera aprobación repuesto	El caso se encuentra pendiente por aprobación de repuestos, según consulta en el sistema IVANTI-JudIT
4	REQ - 320781	Secretaría General Tribunal Superior de 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.

6.1.3.3. RECURSO HUMANO Y DOTACIÓN

TABLA 14. RECURSO HUMANO – SECCIONAL MEDELLÍN.

ID	Nombre y apellidos completos	Cedula	Sede de trabajo actual	Atiende municipios S/N
1	Javier Alexis Sánchez Londoño	1017207082	Ed. José Félix de Restrepo	NO
2	Orlando Javier López Otero	1066742732	Ed. José Félix de Restrepo	SI
3	Yonathan Andrés Rivera Aguirre	1128442481	Ed. José Félix de Restrepo	SI
4	Wilson Antonio Rendón Restrepo	71270353	Ed. José Félix de Restrepo	SI
5	Santiago Zapata Arboleda	1214728912	Ed. José Félix de Restrepo	NO
6	Wilber Rúa Gaviria	71334865	Ed. José Félix de Restrepo	NO
7	Fredy Alexander Quintero Quintero	71764514	Ed. José Félix de Restrepo	SI
8	Johan Alexis Castrillón Cardona	1234988628	Ed. José Félix de Restrepo	NO
9	Martin Emilio Rojas Niño	88248274	Ed. José Félix de Restrepo	SI
10	Álvaro Holguín Lema	71334146	Ed. José Félix de Restrepo	NO
11	Jairo Esteban Hernández Obando	1152191825	Ed. José Félix de Restrepo	NO
12	Héctor León Sierra Chica	8104777	Ed. José Félix de Restrepo	NO
13	Juan Camilo González López	717926829	Ed. José Félix de Restrepo	NO
14	Duban Andrés Álvarez Blandón	1036678821	Ed. José Félix de Restrepo	SI
15	Juan Guillermo Upegui Valbuena (provisional)	1214741659	Ed. José Félix de Restrepo	NO
16	Daniel Alfonso Revollo Bustamante	1067292127	Bello	SI
17	Franklin Luis Bocanegra	78297951	Poblado	NO
18	Juan Esteban Santamaria	98631582	Envigado/Itagüí	NO
19	Alex Arrieta Garces(provisional)	1028001817	Turbo/Apartadó	NO

Fuente: Técnico coordinador de Medellín, Mesa de Servicios ETB SA ESP.

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

BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA

- En primer lugar, las aplicaciones deben ser seleccionadas y actualizadas a su última versión estable (PDF24, VLC media player y 7 Zip) para asegurar la productividad y reducir riesgos de vulnerabilidad. Es indispensable establecer políticas de uso y control de versiones para mantener la compatibilidad y estabilidad del sistema.
- Por otro lado, los antivirus continúan siendo la primera línea de defensa contra amenazas informáticas, pero su efectividad depende de actualizaciones constantes y configuraciones correctas.
- En cuanto a las redes, una infraestructura segura y segmentada es clave para proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos. El uso de protocolos cifrados (HTTPS, VPN), firewalls y monitoreo permanente son prácticas esenciales para prevenir accesos no autorizados y garantizar la continuidad operativa.
- Finalmente, el cumplimiento del RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas) no solo es una obligación legal, sino una medida preventiva para proteger personas y equipos frente a riesgos eléctricos. La correcta implementación de sistemas de puesta a tierra, protecciones contra sobre corriente y mantenimiento preventivo son pilares fundamentales para la seguridad eléctrica y la confiabilidad de las instalaciones.
- En conclusión, la integración de buenas prácticas en aplicaciones, seguridad informática, redes y normativas eléctricas asegura un entorno tecnológico robusto, seguro y alineado con los estándares legales y operativos.

CALI

- Durante el desarrollo de las visitas técnicas, se identificó que existen computadores que tienen instalado software de uso libre, los cuales generan vulnerabilidades que pueden afectar la seguridad de la información.
- Los Juzgados Promiscuos Municipales de San Pedro y Bugalagrande, no cuentan con la asignación de un cuarto técnico y un aire acondicionado para la protección de los equipos de red.

- Existen computadores que no tienen instalado el antivirus ESET, lo cual genera un riesgo, ya que hay la posibilidad de que un Malware trate de robar información o afectar su optimo funcionamiento.
- Existen computadores de los técnicos en sitio que superan la antigüedad de 36 meses.
- Se identificaron técnicos en sitio que tienen el chaleco en mal estado, y el carnet no correspondiente al contrato 073 de 2025.

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.

7.2. RECOMENDACIÓNES GENERALES DE HALLAZGOS

BOGOTÁ

- Validar y controlar y actualizar a su última versión estable el uso de software libre en estaciones de trabajo.
- Garantizar la instalación y actualización del antivirus corporativo.
- Reestructurar el cableado eléctrico y de red conforme a normas RETIE y TIA/EIA-568.
- Implementar switches gestionables, segmentación por VLANs y canalización adecuada.
- Documentar la infraestructura instalada y capacitar al personal técnico.

CUNDINAMARCA - 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.

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

- Se recomienda organizar y actualizar el módulo de continuidad de la Herramienta JudIT, porque existen equipos que ya no están instalados.
- Se debe generar un plan de acción que facilite la solución definitiva de los casos de repuestos y garantías que están pendientes en la seccional Cali, para que los funcionarios afectados puedan realizar sus actividades de forma eficiente.
- Se recomienda difundir a todos los funcionarios de la seccional de Cali, los beneficios que brinda la herramienta JudIT al momento de ser utilizada, para que puedan realizar la apertura y consulta de casos de forma fácil y rápida.
- Se recomienda que, para los juzgados de los municipios de la seccional de Cali, se asigne un cuarto técnico con un aire acondicionado para los equipos de red y UPS, con el objetivo de proteger la infraestructura tecnológica y así mismo garantizar la seguridad operativa de la red.
- Se aconseja controlar el uso de software libre en los computadores asignados a los funcionarios.
- Se recomienda entregar de forma correcta todos los elementos de dotación a los técnicos en sitio, para que puedan realizar sus actividades de forma fácil, rápida y eficiente.

MEDELLÍN

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

- Se debe entregar a cabalidad todos los elementos, herramientas, medios, etc. Sobre todo, los consumibles 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
- Se debe realizar revisión y corrección de la plantilla de línea base de software para los equipos de los funcionarios, ya que se encontraron varios temas de aplicaciones como WINRAR instalados los cuales no están ya autorizados y tienen vulnerabilidades.
- Se realiza la revisión de los equipos asignados a los técnicos de soporte en sitio y de la mesa de servicio, luego de las respectivas validaciones se estableció que no cumplen contractualmente por vigencia ni de manera técnica a los requerimientos de atención requeridos, por tanto, se hace recomendación para su respectiva y pronta renovación.
- 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 32:

    - INC – 168229, INC – 183075, INC – 183599, INC – 190832, INC – 196452, INC – 200005, INC – 204209, INC – 205318, INC – 209558, INC – 214508, INC – 219274, INC – 223501, INC – 225779, INC – 226906, INC – 235182, INC – 240352, INC – 248994, INC – 254624, INC – 254647, INC – 254673, INC – 254910, INC – 255067, INC – 255092, INC – 255289, INC – 255305, INC – 255320, INC – 255329, INC – 255344, INC – 255456, INC – 258336, INC – 259410 y INC – 264394
    - **Casos de Ups pendientes** 4: REQ – 317846, REQ – 320765, REQ – 320770 y REQ – 320781

7.3. ACCIONES DE MEJORA

BOGOTÁ

- 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.

- Formalizar el proceso de Elementos de Continuidad raspándolo con actas y soporte documental que garanticen trazabilidad

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, Fusagasugá y 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.

CALI

- Se debe crear una bitácora para registrar el ingreso de las personas que acceden a los cuartos técnicos, con el propósito de llevar un seguimiento adecuado de las actividades que se realizaron.
- Difundir los diferentes medios de contacto que brinda la Mesa de Servicios, para la apertura o consulta de estado de casos.
- Realizar la renovación de los computadores que le asignaron a los técnicos en sitio, ya que superan la antigüedad de 36 meses.

MEDELLÍN

- Implementar un plan de fortalecimiento del uso de la herramienta de autogestión JudIT, que incluya jornadas de capacitación y sensibilización dirigidas a los

funcionarios, con el fin de promover el uso de los canales oficiales de atención y reducir la dependencia del soporte técnico presencial.

- Establecer un cronograma de visitas periódicas del área de tecnología a los juzgados de municipios para actividades preventivas, de seguimiento y socialización de buenas prácticas.
- Reforzar la estrategia de divulgación de los canales de atención de la Mesa de Servicios, asegurando que los funcionarios conozcan y utilicen de manera adecuada JudIT, así como los demás medios de contacto disponibles.