

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

5416903651050075

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **JUAN ANTONIO COLINA PIMIENTA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 72134220 de BARRANQUILLA (ATLANTICO) Y Tarjeta Profesional No 28082-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

EL CONTADOR PUBLICO NO HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE ACTUALIZAR EL REGISTRO

Dado en BOGOTA a los 5 días del mes de Enero de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.


SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025 ENTRE EL
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA Y LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A E.S. P**

**Periodo Reportado:
(01/11/2025 a 30/11/2025)**

No. Informe: 7

Versión: 01

**Bogotá D.C.
Diciembre, 05 de 2025**

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

	Elaboró	Presentó	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Miguel Portela	Miguel Portela	Oscar Velez	Sección soporte técnico y apoyo logístico
CARGO	Gerente de Proyecto ETB	Gerente de Proyecto ETB	UTDI CSJ	Consejo Superior de la Judicatura - CSJ Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - DEAJ
FECHA	02/05/2025	02/05/2025		

Control de Versiones del Documento

Sumario de Cambios

Versión	Fecha	Responsable	Descripción Cambio
01	02/05/2025	Miguel Portela	Generación Documento

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

LISTA DE DISTRIBUCIÓN	
Nombre	Cargo
Ing. Rafael Londoño	Supervisor Contrato 073 de 2025 Unidad de Transformación Digital e Informática -DEAJ

CONFIDENCIALIDAD DEL DOCUMENTO
Este documento es CONFIDENCIAL y de acceso restringido. Sólo podrá ser conocido por las personas que lo desarrollaron, las que se encuentran en la lista de distribución, personas autorizadas por la Interventoría, personas autorizadas por la supervisión y el Consejo Superior de la Judicatura. Cualquier distribución parcial o total de este documento a otras áreas o personas debe ser autorizada previamente por el Coordinador del Grupo de Seguridad Informática.

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	18
1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO	18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	18
1.2. OBJETO DEL PROYECTO	18
1.3. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO	18
1.4. LÍNEAS DE SERVICIO CONTRATADAS Y SUS COMPONENTES	19
1.5. GESTIÓN FINANCIERA.....	20
1.5.1. Tabla de Resumen de Ejecución Financiera a la Fecha	20
1.5.2. Detalle Valores Comprometidos para Cada Componente	21
1.5.3. Balance General del Contrato Sobre lo Facturado y Conciliado	21
1.5.4. Detalle Facturación Discriminado para Cada Componente	23
1.5.5. Conclusiones Generales y Recomendaciones.....	25
2. COMPONENTES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.....	26
2.1. MESA DE SERVICIOS	26
2.1.1. Organización de la Mesa de Servicios.....	26
2.1.1.1. Funciones de la mesa de servicio.....	26
2.1.1.2. Canales de comunicación.....	27
2.1.1.3 Analistas de mesa de servicio	28
2.1.1.4. Personal para atención de los casos y de soporte a la gestión tecnológica.....	28
2.1.1.5. Resultado actividades periodo	28
2.1.2. Soporte y Atención al Ciudadano	33
2.1.2.1. Requerimientos por parte del ciudadano.	34
2.1.2.2. Comportamiento del Contrato.....	38
2.1.2.3. Factores críticos.....	46
2.1.2.4. Porcentaje de cumplimiento del contrato.....	48
2.1.2.5. Novedades	49
2.1.3. Soporte a Aplicaciones Misionales y de Apoyo.....	49
2.1.4. Soporte a Microsoft Office 365 y Aplicaciones Complementarias.	49

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.1.4.1. Cantidad de casos por tipología	50
2.1.4.2. Medio de gestión	51
2.1.4.3. Estado de gestión	52
2.1.5. Soporte para la Conectividad de Red.	53
2.1.6. Soporte a Otros Servicios, Productos Y Recursos Relacionados con la Información y la Tecnología.....	53
2.2 AUDIENCIAS VIRTUALES, VIDEOCONFERENCIA, STREAMING Y PORTAL DE GRABACIONES A NIVEL NACIONAL	54
2.2.1. Soporte y Administración de la herramienta Videoconferencia- Servicios en la Nube.....	54
2.2.1.1 Detalle de las solicitudes por tipo de servicio	54
2.2.1.2. Gestión de soporte técnico (Bitácora de soporte)	55
2.2.1.3. Gestión de agente especialista audiencias virtuales	58
2.2.1.4. Gestión de promoción del servicio	60
2.2.1.5. Gestión de servicios Streaming.....	68
2.2.1.6. Gestión especialista en plataforma nube de videoconferencia	72
2.2.1.7. Gestión de catalogación	75
2.2.2. Administración y Soporte del Portal de Gestión de Grabaciones	77
2.2.2.1. Gestión portal	77
2.3 GESTIÓN Y DESARROLLO DE SOFTWARE	82
2.3.1. Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Administración, Operación y Soporte Especializado a Aplicaciones Misionales y de Apoyo	82
2.3.1.1. Justicia XXI Web.....	84
2.3.1.2. Firma electrónica.....	85
2.3.1.3. Demanda y tutela en línea	86
2.3.1.4. Gestión Siglo XXI.....	87
2.3.1.5. Gestión software audiencias CICERO	89
2.3.2 Portal Web	91
2.4 GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA.....	98
2.4.1 Soporte en Sitio	98
2.4.1.1 Técnicos en sitio N2 (soporte de segundo nivel)	98
2.4.1.2. Técnicos flotantes o viajeros (soporte de segundo nivel).....	99

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.4.1.3. Técnicos por demanda (soporte de segundo nivel)	99
2.4.1.4. Medio de solicitud	99
2.4.1.5. Récord de casos creados por día	102
2.4.1.6. Área de servicio	102
2.4.1.7. Top 10 de servicios	103
2.4.1.8. Top 10 de categorías	103
2.4.1.9. Relación de Backlog	104
2.4.1.10. Incidentes y requerimientos	107
2.4.1.11. Casos aplicación Siglo XXI (Cliente servidor)	107
2.4.1.12. Encuesta de servicio a través de Judit	108
2.4.1.13. Relación casos IMAC	108
2.4.1.14. Equipos resolutores en mesa de servicios	110
2.4.2. Gestión de Garantías de Equipos y Suministros Tecnológicos	111
2.4.2.1. Casos escalados al área de garantías	111
2.4.2.2. Elementos escalados al área de garantías	111
2.4.2.3. Casos reportados por Seccional/Coordinación	112
2.4.2.4. Casos por proveedor en el mes	114
2.4.2.5. Casos reportados como siniestros y sus estados en noviembre	114
2.4.2.6. Seguimiento Backlog Siniestros	115
2.4.2.7. Seguimiento Backlog Garantías	115
2.4.2.8. Escalamiento, seguimiento y control de los mantenimientos correctivos	116
2.4.2.9. Comportamiento del contrato	116
2.4.2.10. Actividades realizadas en la línea de servicio	117
2.4.3 Instalación y Gestión de Equipos de Continuidad	117
2.4.3.1 Actividades desarrolladas durante el mes	118
2.4.4 Administración, Operación y Soporte Especializado	122
2.4.4.1. Sistema antivirus	122
2.4.4.2. Equipos tecnológicos para el puesto de trabajo	124
2.4.4.3. Servidores, máquinas virtuales, sistemas operativos y software de capa media...	125
2.4.4.4. Servicios básicos de red	126

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.4.4.5. Plataforma de respaldo del Datacenter de LA ENTIDAD	127
2.4.4.6. Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada	127
2.4.4.7. Datacenter	128
2.4.4.8. Seguridad perimetral.....	129
2.4.5. Centro de Operaciones de Red (NOC).....	131
2.4.5.1 Actualización del inventario físico de elementos tecnológicos a nivel nacional.	138
2.5. ADQUISICIÓN DE OFERTAS DE SERVICIO POR DEMANDA (BOLSA DE SERVICIOS POR DEMANDA).....	138
2.5.1 Suministro de Repuestos.....	138
2.5.1.1. Gestión de repuestos operación diaria.....	138
2.5.1.2. Garantía de Repuestos	141
2.5.1.3 Repuestos en espera de aprobación.....	141
2.5.1.4. Cotizaciones	143
2.5.1.5. Cumplimiento a obligaciones.....	144
2.5.1.6 Proceso detallado de recolección de residuos	145
2.5.2. Servicios por Demanda para Audiencias Virtuales.....	149
2.5.2.1. Valores de los eventos conciliados	149
2.5.3. Ampliaciones a las Líneas de Servicios Contratadas	150
2.5.3.1 Ampliación de talento humano	151
2.5.4. Servicios Complementarios de Arrendamiento	152
2.6. SOPORTE A LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI	153
2.6.1. Prácticas y Procesos - Gestión ITIL	153
2.6.1.1 Actividades desarrolladas durante el mes	154
2.6.1.2. Comportamiento gestión de cambio TI	155
2.6.1.3. Estado versiones procedimientos gestiones ITIL.....	157
2.6.1.4. Nivel de madurez gestión ITIL.....	157
2.6.2. Operación y Soporte a la Implementación y Mejora de las Prácticas y Estándares de Gestión de TI.....	159
2.6.2.1. Mesa de servicios	159
2.6.2.2. Gestión de solicitudes de servicio.....	160
2.6.2.3. Gestión de incidentes.....	161

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.6.2.4. Gestión de conocimiento	162
2.6.2.5. Gestión de catálogo de servicios	163
2.6.2.6. Gestión de niveles de servicio.....	164
2.6.2.7. Gestión de problemas	164
2.6.2.8. Habilitación del cambio.....	165
2.6.2.9. Gestión de liberaciones	165
2.6.2.10. Gestión de activos de TI	166
2.6.2.11. Monitoreo y gestión de eventos.....	166
2.6.2.12 Gestión de configuración de servicios	166
2.6.2.13. Gestión de la seguridad de la información.....	167
2.6.2.14. Medición e informes	168
2.6.2.15. Gestión del cambio organizacional	169
2.6.2.16. Mejora continua	169
2.6.3. Administración, Operación y Soporte a Herramientas de Gestión de Servicios y Operaciones de TI	181
2.6.3.1. Actividades desarrolladas herramienta de gestión (IVANTI).....	181
2.6.3.2. Comportamiento del contrato herramienta de gestión IVANTI	181
2.6.3.3. Información adicional	182
2.6.3.4. Incidencias IVANTI	182
2.6.4 Gestión de CMDDB.....	182
2.6.4.1. Administración, gestión y soporte de computadores y sus periféricos, tablets, impresoras, escáneres, plotters y equipos de audio y video	182
2.6.4.2. Equipos de baja	197
2.6.5. Comunicaciones y Publicidad.....	199
2.6.5.1. Gestión del cambio.....	199
3. TALENTO HUMANO BASE REQUERIDO	201
4. CONFIGURACIÓN DE LA LINEA BASE Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	202
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	203
5.1. ESPECIALISTA ITIL	203
5.2. DATADOMAIN.....	203
5.2.1. Recomendaciones.....	203

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

5.3. DATACENTER CAN

203

5.4. ANTIVIRUS

204

5.5. REDES

204

5.5.1 Conclusiones y Recomendaciones LAN Activa

205

5.5.2. Conclusiones y Recomendaciones LAN Pasiva

205

5.6 SERVIDORES

206

5.6.1. Conclusiones

206

5.6.2. Recomendaciones.....

207

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Líneas de servicio contratadas y sus componentes.	20
Ilustración 2. Llamadas recibidas	29
Ilustración 3. Llamadas Abandonadas fuera del umbral.	30
Ilustración 4. Llamadas Aceptable	30
Ilustración 5. Resultado Pregunta 1 encuesta call.	31
Ilustración 6. Resultado Pregunta 2 encuesta call	31
Ilustración 7. Resultado Pregunta 3 encuesta call.	32
Ilustración 8. Resultado consolidado preguntas call	32
Ilustración 9. Resumen de Solicitudes noviembre -2025	35
Ilustración 10. Solicitudes hechas por correo electrónico noviembre - 2025	37
Ilustración 11. Solicitudes hechas por llamadas noviembre-2025.	38
Ilustración 12. Resumen Solicitudes Acumulado del Contrato 073-2025.	39
Ilustración 13. Resumen Solicitudes mayo-2025	40
Ilustración 14. Resumen Solicitudes junio-2025.	41
Ilustración 15. Solicitudes recibidas julio-2025	42
Ilustración 16. Solicitudes recibidas agosto-2025	43
Ilustración 17. Solicitudes recibidas Septiembre-2025	44
Ilustración 18. Solicitudes recibidas Octubre-2025	45
Ilustración 19. Solicitudes recibidas Noviembre-2025	46
Ilustración 20. Llamadas perdidas, rechazadas y/o no contestadas Contrato 073 -2025.	47
Ilustración 21. Soporte aplicativos misionales	49
Ilustración 22. Total de Solicitudes	50
Ilustración 23. Recuento de Casos por Categoría Gestión del servidor	51
Ilustración 24. Recuento de Casos por Categoría Gestión Mesa de Ayuda	51
Ilustración 25. Total Solicitudes por Medio de Atención	52
Ilustración 26. Total Solicitudes por Estado	52
Ilustración 27. Soporte para la conectividad de red	53
Ilustración 28. Soporte a otros servicios.	53
Ilustración 29. Actividades del personal de Soporte Técnico (JudIT).	56
Ilustración 30. Gestión por agentes Soporte Técnico (JudIT).	57
Ilustración 31. Gestión casos JudIT agentes de soporte noviembre 2025	58
Ilustración 32. Totales actividades agentes especialistas audiencias virtuales	59
Ilustración 33. Categorías trabajadas por agentes especialistas audiencias virtuales	59
Ilustración 34. Gestión casos JudIT agentes especialistas audiencias Virtuales	60
Ilustración 35. Seguimiento diario de cantidad de capacitaciones.	66
Ilustración 36. Seguimiento diario de asistencia a capacitaciones	67
Ilustración 37. Subcategorías Judit Promoción y Servicios	67
Ilustración 38. Consolidado Streaming y videoconferencia realizados en el mes de noviembre..	69

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Ilustración 39. Número de eventos atendidos por grupo	69
Ilustración 40. Categorías trabajadas por los Agentes Apoyo Streaming	70
Ilustración 41. Licenciamiento Teams Premium mes noviembre 2025.	73
Ilustración 42. Casos escalados a Microsoft mes noviembre 2025.....	74
Ilustración 43. Casos mes de noviembre 2025 herramienta JudIT	75
Ilustración 44. Total archivos gestionados entre el 01 y el 30 de noviembre del 2025	76
Ilustración 45. Histórico de gestión noviembre.....	77
Ilustración 46. Histórico de casos por día mes de noviembre	80
Ilustración 47. Estado por subcategoría – Judit-Casos abiertos	81
Ilustración 48. Total solicitudes del mes.....	83
Ilustración 49. Acumulado de aplicativos misionales	84
Ilustración 50. Comparativo gestión del contrato /Justicia XXI Web – Básico.....	85
Ilustración 51. Comparativo gestión del contrato / firma electrónica	86
Ilustración 52. Comparativo gestión del contrato / Demanda y Tutela en Línea	87
Ilustración 53. Medio de solicitud en el transcurso del mes.....	88
Ilustración 54. Tipo de solicitud en el transcurso del mes	88
Ilustración 55. Estado de Solicitud en el transcurso del mes	89
Ilustración 56. Histórico Siglo XXI	89
Ilustración 57. Medio de solicitud en el transcurso del mes.....	90
Ilustración 58. Tipos de casos en el transcurso del mes	90
Ilustración 59. Estado de Solicitud de los casos en el transcurso del mes	90
Ilustración 60. Histórico CICERO	91
Ilustración 61. Reporte general noviembre.....	93
Ilustración 62. Gestión Juan Diego Ordoñez Murillo - Reporte general soporte página web	94
Ilustración 63. Gestión María Cristina Limas Rodríguez.....	95
Ilustración 64. Gestión Yeison Andres Cotes Perez	96
Ilustración 65. Gestión Julian David Lara.....	97
Ilustración 66. Medio de Recepción.....	97
Ilustración 67. Acumulado del contrato portal web	98
Ilustración 68. Técnicos soporte en sitio	99
Ilustración 69. Medio de Ingreso de las Solicitudes	100
Ilustración 70. Tipos de Solicitudes Vs. Estado.....	100
Ilustración 71. Casos gestionados y en proceso por equipo resolutor	101
Ilustración 72. Cierre de casos MDS.....	101
Ilustración 73. Casos por día noviembre 2025	102
Ilustración 74. Área de servicio.....	102
Ilustración 75. Top 10 de servicios.....	103
Ilustración 76. Top de categorías	103
Ilustración 77. Backlog por fecha de Creación – corte noviembre 2025	104
Ilustración 78. Histórico creados vs backlog.....	105

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Ilustración 79. Top 10 de Seccionales con más Backlog	106
Ilustración 80. Top 10 de Servicios en Backlog.	106
Ilustración 81. Histórico de Incidentes y Requerimientos	107
Ilustración 82. Encuestas respondidas	108
Ilustración 83. Participación IMAC por estado	109
Ilustración 84. Casos reportados	111
Ilustración 85. Total, Elementos reportados por garantía.	112
Ilustración 86. Casos escalados por Seccional/Coordinación	113
Ilustración 87. Casos escalados por proveedor	114
Ilustración 88. Gestión realizada por seccional durante el periodo reportado	120
Ilustración 89. Total casos antivirus	123
Ilustración 90. Casos por categoría antivirus	123
Ilustración 91. Equipos tecnológicos para el puesto de trabajo	124
Ilustración 92. Casos gestionados	129
Ilustración 93. Total de solicitudes gestionadas por mes	130
Ilustración 94. Solicitudes de VPN por ciudad	130
Ilustración 95. Gestión de Eventos	133
Ilustración 96. Gestión de eventos	134
Ilustración 97. Top 5 Nodos más afectados	134
Ilustración 98. Áreas	135
Ilustración 99. Segregación de redes	136
Ilustración 100. Afectación de equipos	137
Ilustración 101. Repuestos aprobados por seccional	140
Ilustración 102. Histórico de repuestos aprobados mensual	140
Ilustración 103. % Repuestos instalados – Pendiente por instalar	141
Ilustración 104. Cotizaciones enviadas por mes	144
Ilustración 105. Baterías pendientes por recolección junio	146
Ilustración 106. Baterías pendientes por recolección julio	146
Ilustración 107. Baterías pendientes por recolección agosto	147
Ilustración 108. Baterías pendientes por recolección septiembre	147
Ilustración 109. Recolección Baterías Pendiente Octubre	148
Ilustración 110. Recolección Baterías Pendiente Noviembre	148
Ilustración 111. Cantidad de Servicios por Demanda Agendados	149
Ilustración 112. Histórico mensual de cambios presentados al CAB	155
Ilustración 113. Participación Estado de Cambios	156
Ilustración 114. Herramienta Wolkvox Manager	176
Ilustración 115. Visualización hoja de vida en herramienta IVANTI 1.	184
Ilustración 116. Visualización hoja de vida en herramienta IVANTI 2.	184
Ilustración 117. Visualización de softwares instalados por equipo.	185
Ilustración 118. Software instalado por equipo.	186

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Ilustración 119. Elementos por categoría.....	187
<i>Ilustración 120. Top 10 de elementos por sub-categoría (tipo activo)</i>	189
Ilustración 121. Avance de campos.....	190
Ilustración 122. Licencias.....	192
<i>Ilustración 123. Actualización de CMDB con IMAC por seccionales.</i>	194
Ilustración 124. Sugerencia de Bajas por Seccional.....	198
Ilustración 125. Porcentaje de elementos recomendados para dar de baja.....	198
Ilustración 126. Correo envío infografía 1 NOVIEMBRE 2025.....	200
Ilustración 127. Correo envío infografía 2 NOVIEMBRE 2025.....	200
Ilustración 128. Correo envío infografía 3 NOVIEMBRE 2025.....	200
Ilustración 129. Correo envío infografía 4 NOVIEMBRE 2025.....	201

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Total de presupuesto.....	21
Tabla 2. Resumen de la Ejecución del Presupuesto, Sobre Montos Comprometidos	21
Tabla 3. Resumen General del Balance.....	21
Tabla 4. Resumen de la Facturación	22
Tabla 5. Resumen general de la ejecución presupuestal – Mesa de Servicio	23
Tabla 6. Repuestos	24
Tabla 7. Audiencias Virtuales	24
Tabla 8. Arrendamientos.....	25
Tabla 9. Ampliaciones	25
Tabla 10. Descripción de actividades de mejora CALL	33
Tabla 11. Resumen plan de choque llamadas perdidas, rechazadas y/o no contestadas noviembre del 2025.....	47
Tabla 12. Resumen motivos factor crítico llamadas perdidas, rechazadas y/o no contestadas noviembre 2025.....	48
Tabla 13. Solicitudes por tipo de servicio	54
Tabla 14. Solicitudes por Jurisdicción y Especialidad	55
Tabla 15. Consolidado capacitaciones virtuales personalizadas	66
Tabla 16. Consolidado Streaming y videoconferencia	68
Tabla 17. Cantidad de eventos atendidos por grupo	69
Tabla 18. Cantidad de eventos atendidos por agente.....	70
Tabla 19. Actividades Intérpretes de Señas.....	72
Tabla 20. Licencias Teams Premium asignadas	72
Tabla 21. Escalamientos Microsoft noviembre 2025	73
Tabla 22. Casos escalados a Microsoft noviembre 2025.....	74
Tabla 23. Casos Judit Especialista en plataforma nube de videoconferencia noviembre 2025	75
Tabla 24. Gestión por asistente Noviembre	76
Tabla 25. Validación de cargues de catalogación	77
Tabla 26. Distribución atención de casos	78
Tabla 27. Creación de Casos	79
Tabla 28. Ransomware para año corte Noviembre.....	79
Tabla 29. Estado de casos totales Ransomware.....	79
Tabla 30. Distribución informes técnicos.....	80
Tabla 31. Gestión de servicios noviembre /Justicia XXI Web – Básico.....	84
Tabla 32. Gestión de servicios noviembre/ Firma Electrónica.....	85
Tabla 33. Gestión de Servicios noviembre/ Demanda y Tutela en Línea	86
Tabla 34. Gestión de recursos	92
Tabla 35. Seguimiento del Backlog	105
Tabla 36. Casos aplicativos siglo XXI	107

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Tabla 37. Histórico de casos que han quedado en backlog de Siglo XXI en cada uno de sus cortes	108
Tabla 38. Cantidad IMAC por estado	109
Tabla 39.Consolidado IMAC 2025.	110
Tabla 40. Equipos resolutores del grupo MDS	110
Tabla 41. Elementos reportados por garantía	111
Tabla 42. Elementos reportados por garantía	112
Tabla 43. Casos reportados por Seccional/Coordinación	113
Tabla 44. Casos escalados por proveedor	114
Tabla 45. Casos gestionados de siniestros por seccional	115
Tabla 46. Seguimiento Backlog Siniestros	115
Tabla 47. Gestión de Casos Backlog Garantías	116
Tabla 48. Sesiones Teams	116
Tabla 49.Actividades realizadas en la línea de servicio	117
Tabla 50. Equipos de continuidad gestionados durante el contrato.	119
Tabla 51. Demanda de equipos gestionados	120
Tabla 52. Relación equipos mínimos e instalados	121
Tabla 53. Estado de repuestos aprobados	139
Tabla 54. Repuestos instalados y pendientes por instalar	141
Tabla 55. Repuestos en espera de aprobación por seccional	142
Tabla 56. Repuestos en espera de aprobación en general por seccional	143
Tabla 57. Acumulado de cotizaciones por mes	143
Tabla 58. Valores de los Eventos de Servicios por Demanda	149
Tabla 59. Valores Totales por Servicios	150
Tabla 60. Valor Arrendamiento de Equipos2.1	150
Tabla 61. Horas Experto	151
Tabla 62. Ampliación de talento humano	151
Tabla 63. Lista de las prácticas por gestor responsable	154
Tabla 64. Estado actual de Cambios	156
Tabla 65. Listado de procedimientos ITIL aprobados	157
Tabla 66. Listado de prácticas implementadas	158
Tabla 67. Prácticas Mesa de Servicios	160
Tabla 68. Prácticas Gestión de Solicitudes de Servicio	161
Tabla 69. Prácticas Gestión de Incidentes	162
Tabla 70. Prácticas Gestión de Conocimiento	163
Tabla 71. Prácticas Gestión de Catálogo de Servicios	164
Tabla 72. Prácticas Gestión de Niveles de Servicio	164
Tabla 73. Prácticas Gestión de Problemas	165
Tabla 74. Prácticas Habilitación del Cambio	165
Tabla 75. Práctica Gestión de Liberaciones	166

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Tabla 76. Práctica Gestión de Activos de TI	166
Tabla 77. Prácticas Monitoreo y Gestión de Eventos	166
Tabla 78. Práctica Gestión de Configuración de Servicios	167
Tabla 79. Prácticas Gestión de la Seguridad de la Información	168
Tabla 80. Práctica Medición de Informes	169
Tabla 81. Prácticas Gestión del Cambio Organizacional	169
Tabla 82. Prácticas Mejora continua.....	175
Tabla 83. Total de auditorías realizadas	175
Tabla 84. Cantidad de PQRS ingresadas en el mes.....	178
Tabla 85. PQRSF por categorías	178
Tabla 86. PQRSF abiertas y cerradas.....	179
Tabla 87. PQRSF cerradas en el mes	179
Tabla 88. Firmas Consultoras	180
Tabla 89. Comportamiento del contrato Ivanti.....	181
Tabla 90. Elementos por categoría.	187
Tabla 91. OC, Servicios y Contratos.....	187
Tabla 92. Elementos por tipo de activo.	189
Tabla 93. Estadística de campos vacíos en la CMDB 1.	190
Tabla 94. Estadística de campos vacíos en la CMDB 2.	190
Tabla 95. Cantidad de Licencias	191
Tabla 96. Licenciamiento windows	192
Tabla 97. Licencias por seccional	193
Tabla 98. Avance de actualización de IMAC en la CMDB por seccional	194
Tabla 99. Sugerencias de Bajas, noviembre- IVANTI.....	197
Tabla 100. Actividades realizadas en la línea de servicio.....	199
Tabla 101. Histórico ausentismo.....	201

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

ANEXOS

ANEXO 1. MESA DE SERVICIOS CENTRALIZADA
 ANEXO 2. MESA DE CORREO ELECTRÓNICO
 ANEXO 3. APLICATIVOS PROCESALES
 ANEXO 4. REPORTE DE ESPECIALISTAS
 ANEXO 5. ATENCIÓN AL CIUDADANO
 ANEXO 6. GESTIÓN DE GARANTÍAS
 ANEXO 7. GESTIÓN REPUESTOS
 ANEXO 8. RECURSOS HUMANOS
 ANEXO 9. HERRAMIENTA DE GESTIÓN
 ANEXO 10. CENTRO DE OPERACIONES NOC
 ANEXO 12. GESTIÓN EQUIPOS DE CONTINUIDAD
 ANEXO 13. DATACENTER CAN
 ANEXO 14. DATADOMAIN NETWORKER
 ANEXO 15. SERVIDORES
 ANEXO 16. DIRECTORIO ACTIVO
 ANEXO 17. REDES LAN
 ANEXO 18. CMDB
 ANEXO 19. SIGLO XXI
 ANEXO 20. SOFTWARE DE AUDIENCIAS CICERO
 ANEXO 21. ANTIVIRUS
 ANEXO 23. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE (PQRS)
 ANEXO 24. GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD
 ANEXO 26. GESTIÓN DE ANS
 ANEXO 27. GESTION DE RESIDUOS
 ANEXO 28. GESTIÓN DE ITIL
 ANEXO 30. PORTAL WEB
 ANEXO 31. EQUIPOS DE BAJAS
 ANEXO 32. RECIBO SATISFACCIÓN DE ARRENDAMIENTO
 ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES
 ANEXO 35. SEGURIDAD PERIMETRAL
 ANEXO 36. BOLSA DE APMPLIACIONES

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
	CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones contractuales estipuladas en el Contrato 073 de 2025 suscrito entre el CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - CSJ y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP, que tiene por objeto: “Contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.”, A continuación se presenta el siguiente documento que contiene el Informe de Gestión de las actividades realizadas del proyecto en ejecución para la Rama Judicial en el periodo del 01 de noviembre de 2025 al 30 de noviembre de 2025.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Consejo Superior de la Judicatura requiere la cobertura total para la administración, integración, mantenimiento de la infraestructura tecnológica, de la entidad. De acuerdo con el contrato No 073 de 2025 y sus anexos que forman parte de las obligaciones de EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.

1.2. OBJETO DEL PROYECTO

Contratar el suministro de los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos del cliente CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - CSJ.

1.3. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Nombre Proyecto	Mesa de Servicios CSJ				
Fecha de Inicio	02/05/2025	Fecha Final	31/12/2025	Fecha Informe	05/12/2025
Cliente	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA (CSJ)				

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Objeto del Contrato	Contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.
Duración del proyecto	Ocho (08) meses
Contratante:	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - CSJ
Contratista:	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
Supervisión:	La supervisión del presente contrato será ejercida por la interventoría, con Número de Contrato -140 a cargo de la empresa REDTIC, según lo previsto en el estudio previo, el Manual de Contratación de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y sus actualizaciones, en concordancia con la Ley 1474 de 2011 o la que la modifique o sustituya.
Lugar de Ejecución:	El contrato se ejecutará a nivel nacional. El lugar de ejecución será en la Rama Judicial: Corporaciones, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones seccionales, ciudades y municipios conforme a la hoja "Cubrimiento Nacional" del Anexo_2-Informativos

1.4. LÍNEAS DE SERVICIO CONTRATADAS Y SUS COMPONENTES

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

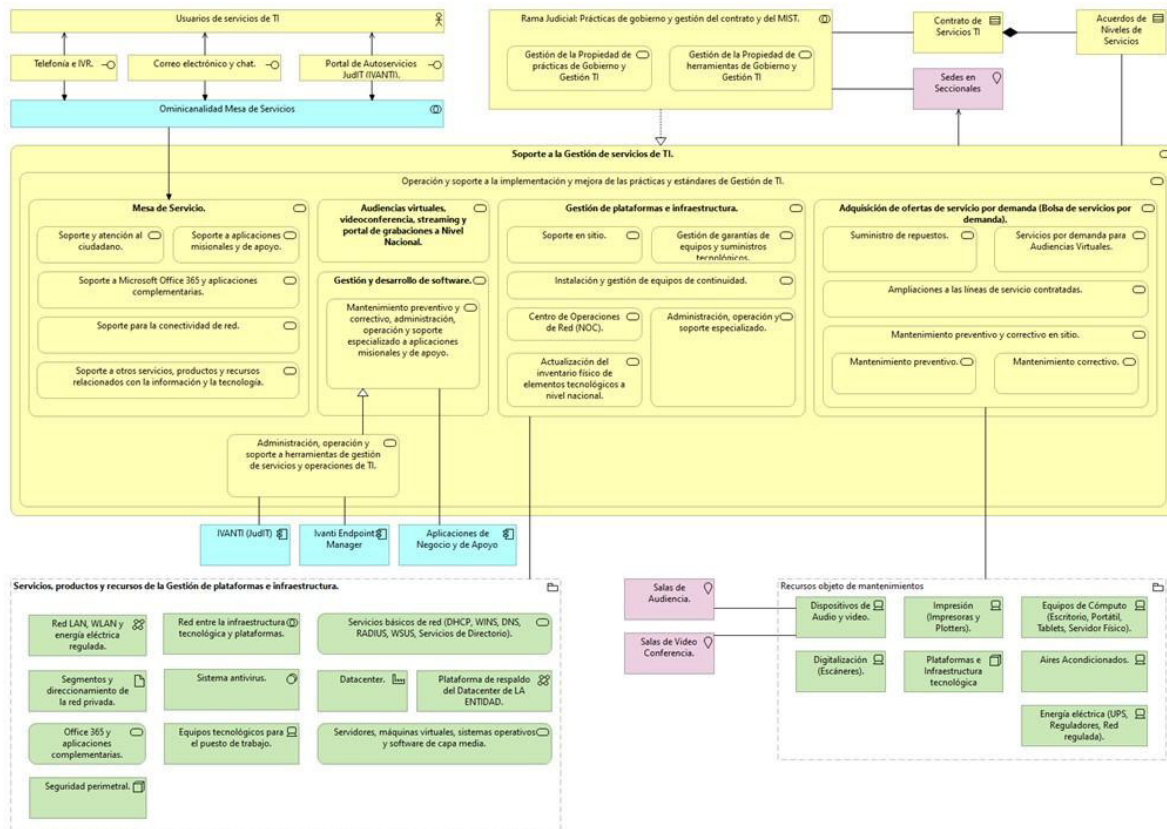


Ilustración 1. Líneas de servicio contratadas y sus componentes.

Fuente: ANEXO_1-ANEXO TÉCNICO del contrato 073 de 2025. Elaboración de la División de Servicios Tecnológicos (Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Unidad de Transformación Digital e Informática). Modelo realizado con especificación ArchiMate® 3.2.

1.5. GESTIÓN FINANCIERA

A continuación, se describe la gestión financiera realizada durante el periodo reportado del 01/11/2025 al 30/11/2025.

1.5.1. Tabla de Resumen de Ejecución Financiera a la Fecha

Para la ejecución del contrato 073-2025, se tiene en cuenta:

Contrato: plazo por ocho (8) meses y presupuesto por \$ 61.718.991.983,82 incluido IVA.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

De acuerdo con lo anterior, se cuenta con un presupuesto total de sesenta y un mil setecientos diez y ocho millones novecientos noventa y un mil novecientos ochenta y tres pesos con ochenta y dos centavos colombianos (\$ 61.718.991.983,82), incluido IVA, iniciando a partir del 02 de mayo de 2025 y finalizando el 31 de diciembre de 2025; este valor total está constituido de la siguiente manera, de acuerdo al valor del contrato, su justificación y forma de pago, señalado en los estudios previos:

CONCEPTOS	PRESUPUESTO INICIAL	TOTAL PRESUPUESTO
MESA DE SERVICIOS	\$ 43.145.289.867,76	\$ 43.145.289.867,76
REPUESTOS	\$ 2.460.588.146,63	\$ 18.573.702.116,06
AUDIENCIAS VIRTUALES	\$ 8.714.433.801,07	
ARRENDAMIENTOS	\$ 1.105.020.499,60	
AMPLIACIONES	\$ 6.293.659.668,76	
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 61.718.991.983,82	\$ 61.718.991.983,82

Tabla 1. Total de presupuesto.

1.5.2. Detalle Valores Comprometidos para Cada Componente

A continuación, se detallan los valores comprometidos para cada componente, es decir se incluyen tanto valores proyectados sin conciliar o en proceso de aprobación y los montos facturados ya acordados sobre cada servicio y elemento efectivamente prestado, entregado o ejecutado:

COMPONENTES	MESA DE SERVICIOS	BOLSA DE REPUESTOS	BOLSA DE AUDIENCIAS VIRTUALES	BOLSA DE ARRENDAMIENTOS	BOLSA DE AMPLIACIONES	TOTAL PRESUPUESTO
PRESUPUESTO	\$ 43.145.289.867,76	\$ 2.460.588.146,63	\$ 8.714.433.801,07	\$ 1.105.020.499,60	\$ 6.293.659.668,76	\$ 61.718.991.983,82
COMPROMETIDO	\$ 36.108.948.922,36	\$ 1.759.828.801,96	\$ 6.162.764.781,53	\$ 426.292.203,41	\$ 369.444.947,45	\$ 44.827.279.656,70
RECURSOS DISPONIBLES	\$ 7.036.340.945,40	\$ 700.759.344,67	\$ 2.551.669.019,54	\$ 678.728.296,19	\$ 5.924.214.721,31	\$ 16.891.712.327,12
EJECUCIÓN %	83,69%	71,52%	70,72%	38,58%	5,87%	72,63%

Tabla 2. Resumen de la Ejecución del Presupuesto, Sobre Montos Comprometidos

Nota Aclaratoria: De acuerdo a lo establecido contractualmente, los descuentos por concepto de ANS, serán recursos destinados para la ejecución del componente de “Repuestos”, es decir, serán parte de los recursos disponibles de este último, previa aprobación y conciliación entre las partes.

1.5.3. Balance General del Contrato Sobre lo Facturado y Conciliado

Basados en los componentes conciliados para el periodo objeto del presente informe y facturas expedidas para este mismo periodo, a continuación, se relaciona el balance general del contrato:

PRESUPUESTO	\$ 61.718.991.983,82
FACTURADO	\$ 35.951.135.046,65
CONCILIADO	\$ 4.308.762.169,71
SIN CONCILIAR	\$ 2.726.761.770,72
SALDO POR EJECUTAR	\$ 18.732.332.996,74
PAGOS REALIZADOS	\$ 16.894.695.747,36
SALDOS POR PAGAR	\$ 19.056.439.299,29

Tabla 3. Resumen General del Balance

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

PERIODO	COMPONENTE	VR. EJECUTADO	VR. PAGADO	SALDO	ESTADO
MAYO	MESA DE AYUDA 80%	\$ 3.887.828.877,97	\$ 3.887.828.877,97	\$ 0,00	Facturado
	MESA DE AYUDA 20%	\$ 934.473.837,08	\$ 934.473.837,08	\$ 0,00	Facturado
	ARRENDAMIENTO	\$ 65.337.971,02	\$ 65.337.971,02	\$ 0,00	Facturado
	AMPLIACIONES	\$ 58.177.611,57	\$ 58.177.611,57	\$ 0,00	Facturado
	AUDIENCIAS VIRTUALES	\$ 765.860.119,39	\$ 765.860.119,39	\$ 0,00	Facturado
JUNIO	MESA DE AYUDA 80%	\$ 3.967.650.403,05	\$ 3.967.650.403,05	\$ 0,00	Facturado
	MESA DE AYUDA 20%	\$ 897.038.391,43	\$ 897.038.391,43	\$ 0,00	Facturado
	AUDIENCIAS VIRTUALES	\$ 466.471.520,29	\$ 466.471.520,29	\$ 0,00	Facturado
	ARRENDAMIENTO	\$ 110.456.914,84	\$ 110.456.914,84	\$ 0,00	Facturado
	AMPLIACIONES	\$ 65.787.004,93	\$ 65.787.004,93	\$ 0,00	Facturado
JULIO	MESA DE AYUDA 80%	\$ 4.094.449.815,99	\$ 4.094.449.815,99	\$ 0,00	Facturado
	MESA DE AYUDA 20%	\$ 893.729.551,50	\$ 0,00	\$ 893.729.551,50	Facturado
	AUDIENCIAS VIRTUALES	\$ 917.549.958,19	\$ 917.549.958,19	\$ 0,00	Facturado
	ARRENDAMIENTO	\$ 126.421.511,47	\$ 126.421.511,47	\$ 0,00	Facturado
	AMPLIACIONES SPD	\$ 123.337.402,64	\$ 123.337.402,64	\$ 0,00	Facturado
	AMPLIACIONES HE	\$ 21.203.502,08	\$ 21.203.502,08	\$ 0,00	Facturado
AGOSTO	MESA DE AYUDA 80%	\$ 4.237.847.936,90	\$ 0,00	\$ 4.237.847.936,90	Facturado
	MESA DE AYUDA 20%	\$ 1.001.472.501,19	\$ 0,00	\$ 1.001.472.501,19	Facturado
	AUDIENCIAS VIRTUALES	\$ 1.099.919.209,31	\$ 0,00	\$ 1.099.919.209,31	Facturado
	ARRENDAMIENTO	\$ 124.075.806,08	\$ 124.075.806,08	\$ 0,00	Facturado
	AMPLIACIONES SPD	\$ 68.217.064,77	\$ 68.217.064,77	\$ 0,00	Facturado
	AMPLIACIONES HE	\$ 32.722.360,72	\$ 32.722.360,72	\$ 0,00	Facturado
SEPTIEMBRE	MESA DE AYUDA 80%	\$ 4.269.450.690,23	\$ 0,00	\$ 4.269.450.690,23	Facturado
	MESA DE AYUDA 20%	\$ 1.067.362.672,56	\$ 0,00	\$ 1.067.362.672,56	Sin Conciliar
	AUDIENCIAS VIRTUALES	\$ 1.796.926.877,36	\$ 0,00	\$ 1.796.926.877,36	Facturado
	ARRENDAMIENTO	\$ 143.877.323,16	\$ 0,00	\$ 143.877.323,16	Sin Conciliar
	AMPLIACIONES SPD	\$ 72.878.766,17	\$ 0,00	\$ 72.878.766,17	Sin Conciliar
	AMPLIACIONES HE	\$ 36.390.786,81	\$ 0,00	\$ 36.390.786,81	Sin Conciliar
OCTUBRE	MESA DE AYUDA 80%	\$ 4.407.712.645,04	\$ 0,00	\$ 4.407.712.645,04	Facturado
	MESA DE AYUDA 20%	\$ 1.070.315.054,88	\$ 0,00	\$ 1.070.315.054,88	Sin Conciliar
	AUDIENCIAS VIRTUALES	\$ 1.116.037.097,00	\$ 0,00	\$ 1.116.037.097,00	Facturado
	ARRENDAMIENTO	\$ 206.406.701,11	\$ 0,00	\$ 206.406.701,11	Sin Conciliar
	AMPLIACIONES SPD	\$ 91.525.571,74	\$ 0,00	\$ 91.525.571,74	Sin Conciliar
	AMPLIACIONES HE	\$ 38.004.894,29	\$ 0,00	\$ 38.004.894,29	Sin Conciliar
NOVIEMBRE	MESA DE AYUDA 80%	\$ 4.281.397.531,91	\$ 0,00	\$ 4.281.397.531,91	Conciliado
	MESA DE AYUDA 20%	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	Sin Conciliar
	AUDIENCIAS VIRTUALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	Sin Conciliar
	ARRENDAMIENTO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	Sin Conciliar
	AMPLIACIONES SPD	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	Sin Conciliar
	AMPLIACIONES HE	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	Sin Conciliar
BOLSA REPUESTOS	Prefectura 1	\$ 14.436.645,46	\$ 0,00	\$ 14.436.645,46	Facturado
	Prefectura 2	\$ 10.491.845,31	\$ 10.491.845,31	\$ 0,00	Facturado
	Prefectura 3	\$ 51.986.460,82	\$ 51.986.460,82	\$ 0,00	Facturado
	Prefectura 4	\$ 67.926.982,13	\$ 67.926.982,13	\$ 0,00	Facturado
	Prefectura 5	\$ 37.230.385,60	\$ 37.230.385,60	\$ 0,00	Facturado
	Prefectura 6	\$ 32.685.262,84	\$ 0,00	\$ 32.685.262,84	Facturado
	Prefectura 7	\$ 18.900.516,28	\$ 0,00	\$ 18.900.516,28	Facturado
	Prefectura 8	\$ 15.985.183,09	\$ 0,00	\$ 15.985.183,09	Facturado
	Prefectura 9	\$ 12.978.265,52	\$ 0,00	\$ 12.978.265,52	Facturado
	Prefectura 10	\$ 27.364.637,80	\$ 0,00	\$ 27.364.637,80	Conciliado
	Prefectura 11	\$ 110.227.728,43	\$ 0,00	\$ 110.227.728,43	Facturado
	Prefectura 12	\$ 28.129.188,42	\$ 0,00	\$ 28.129.188,42	Facturado

Tabla 4. Resumen de la Facturación

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

A continuación, se relacionan los soportes por medio de los cuales se realizó la conciliación y se radicaron las facturas correspondientes expedidas en el presente mes del presente informe.

https://drive.google.com/open?id=1vWpMH2o7JU2hUGR_NZNyr5oFRoUKp6nX&usp=drive_fs

Los componentes de audiencias virtuales, arrendamiento y ampliaciones, no presentan valores facturados.

1.5.4. Detalle Facturación Discriminado para Cada Componente

A la fecha del presente informe, se detallan los componentes del contrato mesa de servicio y bolsa de servicios, esta última subdividida en repuestos, audiencias virtuales, arrendamientos y ampliaciones.

- **Mesa de servicio**

Se incluye en el siguiente cuadro el periodo del 01 al 30 de noviembre 2025 y el resumen de los servicios comprometidos y facturados, para el componente de la mesa de servicios:

PRESUPUESTO	\$ 43.145.289.867,76		
EJECUTADO	\$ 36.108.948.922,36	83,69%	
RECURSOS DISPONIBLES	\$ 7.036.340.945,40	16,31%	
FACTURADO	\$ 28.591.654.650,37	79,18%	
PAGOS REALIZADOS	\$ 13.781.441.325,51	48,20%	
PAGOS PENDIENTES	\$ 14.810.213.324,86	51,80%	

PERIODO	VALOR MENSUAL	ANS APLICADOS	SUBTOTAL	IVA 19%	VALOR	No. FACTURA	F. EXPEDICIÓN	VALOR CANCELADO	F. PAGO
02 AL 31 DE MAYO 2025 80%	\$ 3.267.083.090,73	\$ -	\$ 3.267.083.090,73	\$ 620.745.787,24	\$ 3.887.828.877,97	FC 1000240680	6/8/2025	\$ 3.887.828.877,97	13/8/2025
02 AL 31 DE MAYO 2025 20%	\$ 816.770.772,68	\$ 31.498.640,68	\$ 785.272.132,00	\$ 149.201.705,08	\$ 934.473.837,08	FC 1000256366	26/8/2025	\$ 934.473.837,08	15/9/2025
01 AL 30 DE JUNIO 2025 80%	\$ 3.334.160.002,56	\$ -	\$ 3.334.160.002,56	\$ 633.490.400,49	\$ 3.967.650.403,05	FC 1000256370	26/8/2025	\$ 3.967.650.403,05	15/9/2025
01 AL 30 DE JUNIO 2025 20%	\$ 833.540.000,64	\$ 79.726.226,33	\$ 753.813.774,31	\$ 143.224.617,12	\$ 897.038.391,43	FC 1000272246	26/9/2025	\$ 897.038.391,43	28/10/2025
01 AL 31 DE JULIO 2025 80%	\$ 3.440.714.131,08	\$ -	\$ 3.440.714.131,08	\$ 653.735.684,91	\$ 4.094.449.815,99	FC 1000272250	26/9/2025	\$ 4.094.449.815,99	28/10/2025
01 AL 31 DE JULIO 2025 20%	\$ 860.178.532,77	\$ 109.145.296,22	\$ 751.033.236,55	\$ 142.696.314,94	\$ 893.729.551,50	FC 1000303889	25/11/2025	\$ 0,00	-
01 AL 31 DE AGOSTO 2025 80%	\$ 3.561.216.753,70	\$ -	\$ 3.561.216.753,70	\$ 676.631.183,20	\$ 4.237.847.936,90	FC 1000272295	2/10/2025	\$ 0,00	-
01 AL 31 DE AGOSTO 2025 20%	\$ 890.304.188,43	\$ 48.730.658,02	\$ 841.573.530,41	\$ 159.898.970,78	\$ 1.001.472.501,19	FC 1000303890	25/11/2025	\$ 0,00	-
01 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2025 80%	\$ 3.587.773.689,27	\$ -	\$ 3.587.773.689,27	\$ 681.677.000,96	\$ 4.269.450.690,23	FC 1000302285	10/11/2025	\$ 0,00	-
01 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2025 20%	\$ 906.413.652,68	\$ -	\$ 906.413.652,68	\$ 172.218.594,01	\$ 1.078.632.246,69	Proyectado	-	\$ 0,00	-
01 AL 31 DE OCTUBRE 2025 80%	\$ 3.703.960.205,92	\$ -	\$ 3.703.960.205,92	\$ 703.752.439,12	\$ 4.407.712.645,04	FC 1000303891	25/11/2025	\$ 0,00	-
01 AL 31 DE OCTUBRE 2025 20%	\$ 906.413.652,68	\$ -	\$ 906.413.652,68	\$ 172.218.594,01	\$ 1.078.632.246,69	Proyectado	-	\$ 0,00	-
01 AL 30 DE NOVIEMBRE 2025 80%	\$ 3.625.654.610,74	\$ -	\$ 3.597.813.052,02	\$ 683.584.479,88	\$ 4.281.397.531,90	Proyectado	-	\$ 0,00	-
01 AL 30 DE NOVIEMBRE 2025 20%	\$ 906.413.652,68	\$ -	\$ 906.413.652,68	\$ 172.218.594,01	\$ 1.078.632.246,69			\$ 0,00	-
TOTAL FACTURADO	\$ 26.108.528.673,15	-\$ 269.100.821,25	\$ 25.839.427.851,90	\$ 4.909.491.291,86	\$ 36.108.948.922,36			\$ 13.781.441.325,51	

Tabla 5. Resumen general de la ejecución presupuestal – Mesa de Servicio

Nota: Los ANS para el periodo objeto del presente informe, se encuentran en proceso de revisión y conciliación, una vez definido será actualizado y ajustado en los informes correspondientes.

- **Repuestos**

Se incluye en el siguiente cuadro el periodo del 01 al 30 de noviembre 2025 y el resumen de los servicios de bolsa de repuestos, para el componente de la bolsa de repuestos:

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

PRESUPUESTO + ANS	\$ 2.460.588.147	
COMPROMETIDO	\$ 1.759.828.802	71,52%
RECURSOS DISPONIBLES	\$ 700.759.345	28,48%
PREFACTURAS	\$ 613.094.550	34,84%
FACTURAS	\$ 262.621.547	14,92%
PAGOS REALIZADOS	\$ 167.635.674	63,83%
PAGOS PENDIENTES	\$ 94.985.873	36,17%

COMPONENTE/ÍTEM	SUBTOTAL	IVA 19%	VR FACTURAD	No. FACTURA	F. EXPEDICIÓ	VALOR CANCELAD	F. PAGO
BR_PF1	\$ 12.131.634,84	\$ 2.305.010,62	\$ 14.436.645,46	FC 001000302284	10/11/2025	\$ 0,00	
	\$ 4.619.366,45	\$ 877.679,62	\$ 5.497.046,07	Proyectado PE		\$ 0,00	
BR_PF6	\$ 27.466.607,43	\$ 5.218.655,41	\$ 32.685.262,84	FC 001000288133	4/11/2025	\$ 0,00	
BR_PF3	\$ 43.686.101,53	\$ 8.300.359,29	\$ 51.986.460,82	FC 001000272264	29/9/2025	\$ 51.986.460,82	14/11/2025
BR_PF2	\$ 8.816.676,73	\$ 1.675.168,58	\$ 10.491.845,31	FC 001000270891	10/9/2025	\$ 10.491.845,31	28/10/2025
BR_PF8	\$ 13.432.926,97	\$ 2.552.256,12	\$ 15.985.183,09	FC 001000288140	5/11/2025	\$ 0,00	14/11/2025
BR_PF5	\$ 31.286.038,32	\$ 5.944.347,28	\$ 37.230.385,60	FC 001000272291	2/10/2025	\$ 37.230.385,60	
BR_PF4	\$ 57.081.497,59	\$ 10.845.484,54	\$ 67.926.982,13	FC 001000272296	3/10/2025	\$ 67.926.982,13	
BR_PF14	\$ 14.880.582,79	\$ 2.827.310,73	\$ 17.707.893,52	Proyectado EI		\$ 0,00	
	\$ 8.891.827,50	\$ 1.689.447,22	\$ 10.581.274,72	Proyectado EI		\$ 0,00	
BR_PF9	\$ 10.906.105,48	\$ 2.072.160,04	\$ 12.978.265,52	FC 001000303816	21/11/2025	\$ 0,00	
BR_PF7	\$ 15.882.786,79	\$ 3.017.729,49	\$ 18.900.516,28	FC 001000288135	5/11/2025	\$ 0,00	
BR_PF10	\$ 22.995.493,95	\$ 4.369.143,85	\$ 27.364.637,80	Proyectado EI		\$ 0,00	
BR_PF11	\$ 92.628.343,22	\$ 17.599.385,21	\$ 110.227.728,43	Proyectado EI		\$ 0,00	
BR_PF12	\$ 23.637.973,46	\$ 4.491.214,96	\$ 28.129.188,42	Proyectado EI		\$ 0,00	
	\$ 122.511.528,84	\$ 23.277.190,48	\$ 145.788.719,32	Proyectado PE		\$ 0,00	
	\$ 1.984.205,15	\$ 376.998,98	\$ 2.361.204,13	Proyectado		\$ 0,00	
	\$ 28.001.690,04	\$ 5.320.321,11	\$ 33.322.011,15	Proyectado		\$ 0,00	
	\$ 82.717.887,15	\$ 15.716.398,56	\$ 98.434.285,71	Proyectado PE		\$ 0,00	
	\$ 38.910.292,29	\$ 7.392.955,53	\$ 46.303.247,82	Proyectado PE		\$ 0,00	
	\$ 29.860.348,14	\$ 5.673.466,15	\$ 35.533.814,29	Proyectado PE		\$ 0,00	
	\$ 33.837.629,92	\$ 6.429.149,68	\$ 40.266.779,60	Proyectado		\$ 0,00	
Adicionado por KYS	\$ 1.501.880,72	\$ 285.357,34	\$ 1.787.238,06	Proyectado		\$ 0,00	
Adicionado por KYS	\$ 8.226.454,62	\$ 1.563.026,38	\$ 9.789.481,00	Proyectado		\$ 0,00	

Tabla 6.Repuestos

- Audiencias virtuales**

Para el periodo del 01 al 30 de noviembre 2025 y a este corte, no se cuenta con recursos conciliados y/o aprobados de la ejecución del presente componente y mes:

PRESUPUESTO	\$ 8.714.433.801,07	
COMPROMETIDO	\$ 6.162.764.781,53	70,72%
RECURSOS DISPONIBLES	\$ 2.551.669.019,54	29,28%
FACTURADO	\$ 6.162.764.781,53	100,00%
PAGOS REALIZADOS	\$ 2.149.881.597,86	34,89%
PAGOS PENDIENTES	\$ 4.012.883.183,67	65,11%

COMPONENTE/ÍTEM	SUBTOTAL	IVA 19%	TOTAL	ESTADO	No. FACTURA	F. EXPEDICIÓN	VR. CANCELADO	F. PAGO
SERVICIOS Y EVENTOS A DEMANDA AV MAY 2025	\$ 643.579.932,26	\$ 122.280.187,13	\$ 765.860.119,39	Facturado	FC 001000240678	5/8/2025	\$ 765.860.119,39	29/8/2025
SERVICIOS Y EVENTOS A DEMANDA AV JUN 2025	\$ 391.992.874,19	\$ 74.478.646,10	\$ 466.471.520,29	Facturado	FC 001000272311	6/10/2025	\$ 466.471.520,29	28/10/2025
SERVICIOS Y EVENTOS A DEMANDA AV JUL 2025	\$ 771.050.385,03	\$ 146.499.573,16	\$ 917.549.958,19	Facturado	FC 001000272323	7/10/2025	\$ 917.549.958,19	11/11/2025
SERVICIOS Y EVENTOS A DEMANDA AV AGO 2025	\$ 924.301.856,56	\$ 175.617.352,75	\$ 1.099.919.209,31	Facturado	FC 001000288103	28/10/2025	\$ 0,00	
SERVICIOS Y EVENTOS A DEMANDA AV SEP 2025	\$ 1.510.022.586,02	\$ 286.904.291,34	\$ 1.796.926.877,36	Facturado	FC 001000288104	29/10/2025	\$ 0,00	
SERVICIOS Y EVENTOS A DEMANDA AV OCT 2025	\$ 937.846.300,00	\$ 178.190.797,00	\$ 1.116.037.097,00	Facturado	FC 001000303982	28/11/2025	\$ 0,00	
SERVICIOS Y EVENTOS A DEMANDA AV NOV 2025	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	Proyectado			\$ 0,00	
SERVICIOS Y EVENTOS A DEMANDA AV DIC 2025	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	Proyectado			\$ 0,00	
TOTAL COMPROMETIDO	\$ 5.178.793.934,06	\$ 983.970.847,47	\$ 6.162.764.781,53				\$ 2.149.881.597,86	

Tabla 7. Audiencias Virtuales

- Arrendamientos**

Se incluye en el siguiente cuadro el periodo del 01 al 30 de noviembre 2025, y a este corte, no se cuenta con recursos conciliados y/o aprobados de la ejecución del presente componente y mes:

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
	CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

PRESUPUESTO	\$ 1.105.020.499,60	
COMPROMETIDO	\$ 426.292.203,41	38,58%
RECURSOS DISPONIBLES	\$ 678.728.296,19	61,42%
FACTURADO	\$ 65.337.971,02	0,00%
PAGOS REALIZADOS	\$ 65.337.971,02	0,00%
PAGOS PENDIENTES	\$ 0,00	0,00%

CONCEPTOS	SUBTOTAL	VALOR ANTES DE	IVA 19%	VALOR	No. FACTURA	F. EXPEDICIÓN	VALOR	F. PAGO
Arrendamiento Eq. May 2025	\$ 54.905.858,00	\$ 54.905.858,00	\$ 10.432.113,02	\$ 65.337.971,02	FC 001000240678	5/8/2025	\$ 65.337.971,02	29/8/2025
Arrendamiento Eq. Jun 2025	\$ 92.820.936,84	\$ 92.820.936,84	\$ 17.635.978,00	\$ 110.456.914,84	PROYECTADO	-	\$ 0,00	-
Arrendamiento Eq. Jul 2025	\$ 106.236.564,26	\$ 106.236.564,26	\$ 20.184.947,21	\$ 126.421.511,47	PROYECTADO	-	\$ 0,00	-
Arrendamiento Eq. Agos 2025	\$ 104.265.383,26	\$ 104.265.383,26	\$ 19.810.422,82	\$ 124.075.806,08	PROYECTADO	-	\$ 0,00	-

Tabla 8. Arrendamientos

- **Ampliaciones**

Para el periodo del 01 al 30 de noviembre 2025 y a este corte, no se cuenta con recursos conciliados y/o aprobados de la ejecución del presente componente y mes:

PRESUPUESTO	\$ 6.293.659.668,76	
COMPROMETIDO	\$ 369.444.947,45	5,87%
RECURSOS DISPONIBLES	\$ 5.924.214.721,31	94,13%
FACTURADO	\$ 58.177.611,57	15,75%
PAGOS REALIZADOS	\$ 58.177.611,57	0,98%
PAGOS PENDIENTES	\$ 0,00	0,00%

COMPONENTE/ÍTEM	SUBTOTAL	IVA 19%	VALOR
SERVICIOS PROFESIONALES A DEMANDA - SPD	\$ 265.142.087,33	\$ 50.376.996,59	\$ 315.519.083,92
SERVICIO DE HORAS EXPERTO - HE	\$ 45.315.851,70	\$ 8.610.011,82	\$ 53.925.863,52
SERVICIO DE MANTENIMIENTOS-MTTO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL COMPROMETIDO	\$ 310.457.939,03	\$ 58.987.008,42	\$ 369.444.947,45

PERIODO	CONCEPTOS	SUBTOTAL	IVA 19%	VALOR	No. FACTURA	F. EXPEDICIÓN	VALOR	FECHA DE PAGO
SDP 02 AL 31 MAYO 2025	SPD	\$ 48.888.749,22	\$ 9.288.862,35	\$ 58.177.611,57	FC 001000240678	5/8/2025	\$ 58.177.611,57	29/8/2025
SDP 01 AL 30 JUNIO 2025	SPD	\$ 55.283.197,42	\$ 10.503.807,51	\$ 65.787.004,93	FC 1000319431	10/12/2025		
SDP 01 AL 31 JULIO 2025	SPD	\$ 103.644.876,17	\$ 19.692.526,47	\$ 123.337.402,64	FC 1000319470	10/12/2025		
SDP 01 AL 31 JULIO 2025	HE	\$ 17.818.069,58	\$ 3.385.433,22	\$ 21.203.502,80	FC 1000319470	10/12/2025		
SDP 01 AL AGOSTO 2025	SPD	\$ 57.325.264,52	\$ 10.891.800,26	\$ 68.217.064,78	FC 1000319508	11/12/2025		
SDP 01 AL AGOSTO 2025	HE	\$ 27.497.782,12	\$ 5.224.578,60	\$ 32.722.360,72	FC 1000319508	11/12/2025		

Tabla 9. Ampliaciones

1.5.5. Conclusiones Generales y Recomendaciones

Este análisis se basa en la tabla de resumen general y el detalle de facturación por componente y periodo.

- **Presupuesto vs. Ejecución (Ejecución Financiera)**

Más de la mitad del presupuesto ha sido ejecutado (facturado), pero aún queda una porción significativa (casi la mitad) que debe ser comprometida, facturada y/o ejecutada antes del cierre del periodo fiscal, lo que podría representar un desafío en términos de gestión del tiempo y recursos.

- **Situación de Cartera (Pagos vs. Facturación)**

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Existe un monto representativo en los tiempos de pago. La deuda pendiente es mayor que la suma de los pagos realizados, lo que afecta la liquidez y puede indicar problemas en los procesos administrativos de aprobación y desembolso de fondos.

Finalmente, se informa que se encuentra pendiente por generar el proceso de devolución del impuesto de timbre descontado de las facturas emitidas y que, desde el área de tesorería de la entidad, se generó este proceso al margen de la normatividad vigente, teniendo en cuenta que ETB S.A. ESP, se encuentra exenta de este tipo de impuesto por su naturaleza jurídica.

2. COMPONENTES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

2.1. MESA DE SERVICIOS

A continuación, se relaciona la gestión realizada por parte de las líneas de servicio durante el periodo reportado del presente informe del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, en donde la Mesa de Servicio Central presta sus servicios a través de diferentes canales de atención telefónico, chat y soporte vía email, estos canales están habilitados a los funcionarios de la Rama Judicial para que puedan realizar sus requerimientos o reportar cualquier incidente relacionados con los servicios tecnológicos del alcance de la línea de servicios.

2.1.1. Organización de la Mesa de Servicios

2.1.1.1. Funciones de la mesa de servicio.

Durante el periodo reportado en el presente informe de gestión, la Mesa de Servicios llevó a cabo de manera satisfactoria y sin presentar contratiempos el cumplimiento integral de cada uno de los requisitos definidos en la sección “3.1.1.1. Funciones genéricas de la Mesa de Servicios.” Este cumplimiento se dio en estricto apego a los lineamientos establecidos, garantizando la continuidad y calidad en la atención a los usuarios, así como el soporte eficiente a los diferentes procesos institucionales.

A lo largo del periodo evaluado, se ejecutaron diversas acciones estratégicas y operativas que reflejan el compromiso del equipo con los objetivos del servicio. Estas acciones, que se detallan a continuación, permiten evidenciar los aspectos más relevantes gestionados, los logros alcanzados y las iniciativas implementadas para la mejora continua en la prestación del servicio.

Durante el periodo analizado, la Mesa de Servicios dio cumplimiento a cada una de las funciones definidas para los distintos niveles de atención, consolidando un proceso de soporte estructurado, eficiente y alineado con los requerimientos del servicio.

2.1.1.1.1. Analista mesa de servicios (N1)

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

En el Nivel 1, los analistas de la Mesa de Servicios realizaron el análisis inicial de los incidentes y solicitudes, gestionando de forma oportuna la información reportada por los usuarios, y ejecutando acciones de diagnóstico y restablecimiento del servicio dentro de su alcance. Se garantizó la debida documentación en la herramienta ITSM, permitiendo la trazabilidad de cada caso y fortaleciendo la base de conocimiento. Asimismo, cuando el incidente superaba la capacidad de resolución de este nivel, se ejecutaron los debidos procesos de escalamiento hacia niveles superiores, realizando además el seguimiento continuo hasta el cierre del caso.

2.1.1.1.2. Soporte nivel 2

El Soporte de Nivel 2 llevó a cabo un análisis especializado de los eventos escalados desde el Nivel 1. Este equipo desarrolló tareas de diagnóstico más profundo, implementando soluciones técnicas y registrando cada gestión en la plataforma institucional.

2.1.1.1.3. Proveedor, especialista nivel 3

En cuanto al Nivel 3, conformado por proveedores o especialistas técnicos, se realizaron diagnósticos avanzados y se gestionaron soluciones definitivas a los casos que así lo requerían. Este nivel también aseguró el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos contractualmente, garantizando disponibilidad de recursos y presentando informes técnicos detallados sobre los eventos tratados, lo que contribuyó al cierre efectivo de incidentes críticos y al fortalecimiento de la operación técnica.

En conjunto, las acciones desarrolladas por los distintos niveles de atención permitieron mantener la calidad del servicio, asegurar la continuidad operativa y responder oportunamente a las necesidades de los usuarios, conforme a los lineamientos establecidos en el modelo de soporte técnico y gestión de servicios de la entidad.

2.1.1.2. Canales de comunicación.

2.1.1.2.1. Líneas telefónicas

- Línea gratuita 01 8000 1245 95
- Línea fija en Bogotá 601 555 6666
- WhatsApp (305-830-8435)
- Celular (305-830-8411)

2.1.1.2.2. Correo electrónico

Mesa de Ayuda Rama Judicial mesadeayuda@deaj.ramajudicial.gov.co

2.1.1.2.3. Modulo autogestión

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

- <https://judit.ramajudicial.gov.co/>

2.1.1.2.4. Chat Bot

Se determinó que Ivanti no tiene la funcionalidad de integrar el servicio del chatbot. En su lugar, se tiene un desarrollo, aplicado a través de la línea en WhatsApp (305-806-8043).

2.1.1.3 Analistas de mesa de servicio

La mesa de Servicio Central cuenta con 25 analistas los cuales atienden los diferentes canales de atención, cubriendo los horarios de disponibilidad plena y reducida de los mismos.

Disponibilidad plena en horario de atención: lunes – viernes 7:00 am a 18:00 pm.

Disponibilidad reducida lunes a viernes 6:00 am – 7:00 am y 18:00 pm – 22:00 pm.

Disponibilidad reducida sábados, Domingos, Festivos 6:00 am – 22:00 pm.

2.1.1.4. Personal para atención de los casos y de soporte a la gestión tecnológica.

2.1.1.4.1. Niveles de soporte tecnológico

Para el soporte que ofrece la mesa de servicios se acordaron niveles de soporte tecnológico los cuales aportan tiempos de gestión y análisis de fallas a los casos generados por los usuarios del consejo superior de la judicatura.

Dichos Niveles están compuestos por:

2.1.1.4.2. Analista telefónico N1 (Servicio de primer nivel)

La mesa de Servicio Central cuenta con 25 analistas los cuales atienden los diferentes canales de atención, cubriendo los horarios de disponibilidad plena y reducida de los mismos, la malla de turnos de la Mesa de Servicio describirá los turnos semanales y la disponibilidad para los horarios de atención reducida (**ANEXO 1. MESA CENTRAL / MALLA DE TURNOS MDS NOVIEMBRE.XLSX**).

2.1.1.5. Resultado actividades periodo

Durante el período reportado del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, la planta telefónica no presentó ninguna indisponibilidad, a su vez en ANEXO 1. MESA CENTRAL / REGISTRO DE LA PBX_NOVIEMBRE 2025 30 MIN, se puede consultar el reporte detallado de la relación de

llamadas recibidas en la planta telefónica, como los porcentajes de cumplimiento de metas por cada llamada, intervalo y consolidado.

2.1.1.5.1. Llamadas recibidas

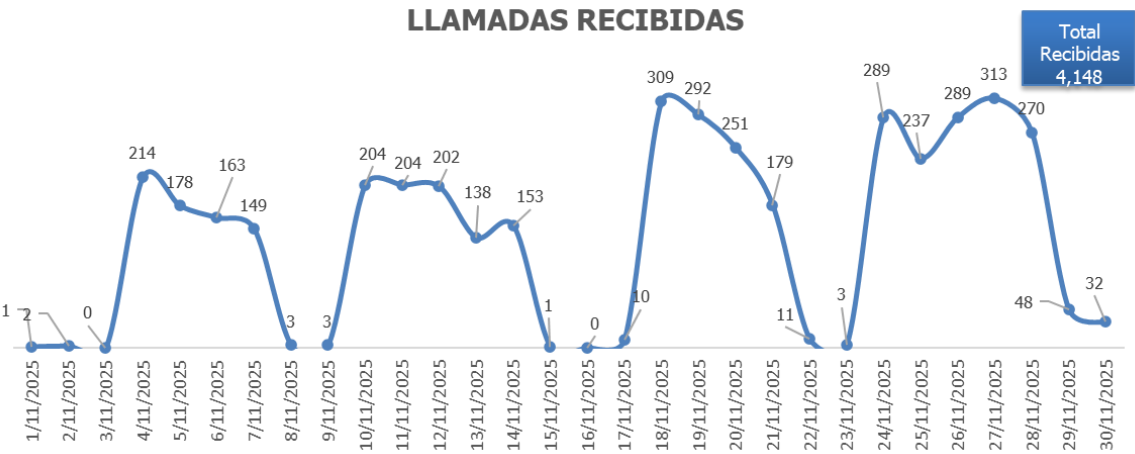


Ilustración 2. Llamadas recibidas

En la anterior gráfica, se muestran los índices de llamadas diarias durante el período del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, para un total de **4.148 llamadas** recibidas en este periodo, el promedio de llamadas diarias es **(138, días hábiles laborales)** los picos altos de llamadas se presentaron el día 27 del mes, además los lunes y martes, se evidencia que estos días en particular tiene mayor volumen de llamadas que los demás días de la semana.

2.1.1.5.2. Tasa de abandono

DÍAS CON LLAMADAS ABANDONADAS F.U

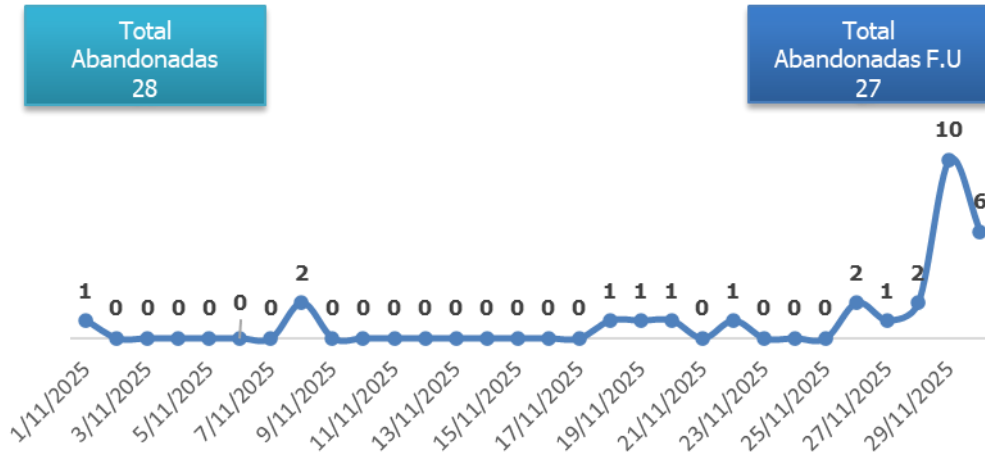


Ilustración 3.Llamadas Abandonadas fuera del umbral.

En la anterior gráfica, se visualiza que se presentaron 27 llamadas abandonadas por fuera del umbral. Durante el período del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, la tasa de abandono fuera del umbral es del 0,65%, Esto debido a la gestión de plan piloto del aplicativo **CARJUD-APP**.

2.1.1.5.3. Llamadas aceptables

Para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025 se contestaron en total 4.120 llamadas, de las cuales fueron atendidas dentro de los parámetros establecidos un total de **4.049** llamadas, siendo el **98.28%** del total de llamadas contestadas.

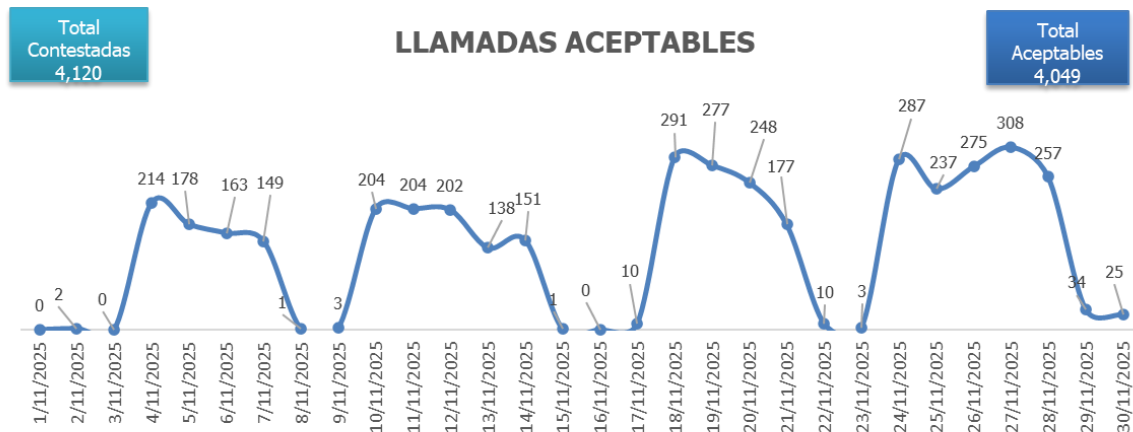


Ilustración 4. Llamadas Aceptable

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.1.1.5.4. Encuestas de servicio telefónicas

De un total de 4.161 llamadas contestadas en el Call durante el corte de Noviembre de 2025, se tienen que 2.486 (60%) funcionarios indicaron que iban a realizar la encuesta, sin embargo 808 fueron encuestas efectivas con al menos una pregunta contestada, lo que representa el 19.4%, con los siguientes resultados:

Se adjunta el **ANEXO 1. MESA CENTRAL_ENCUESTAS_CALL_NOVIEMBRE_2025.XLS**.

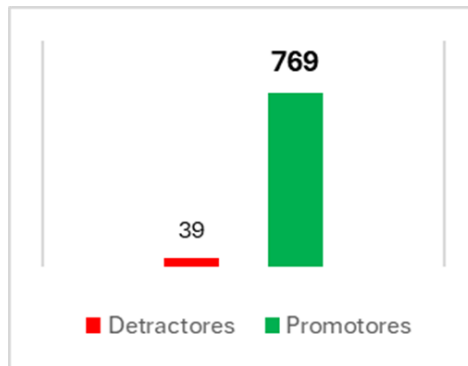


Ilustración 5. Resultado Pregunta 1 encuesta call

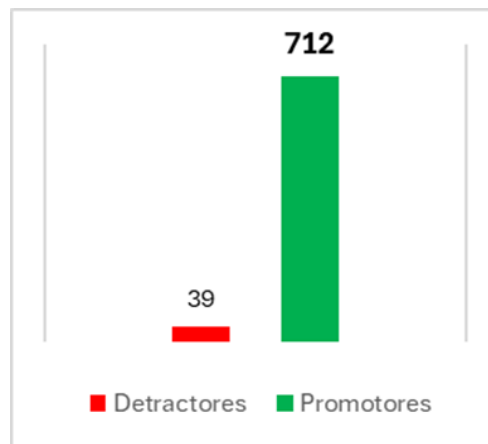


Ilustración 6. Resultado Pregunta 2 encuesta call

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

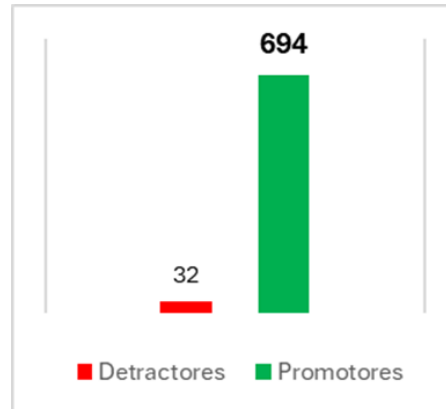


Ilustración 7. Resultado Pregunta 3 encuesta call

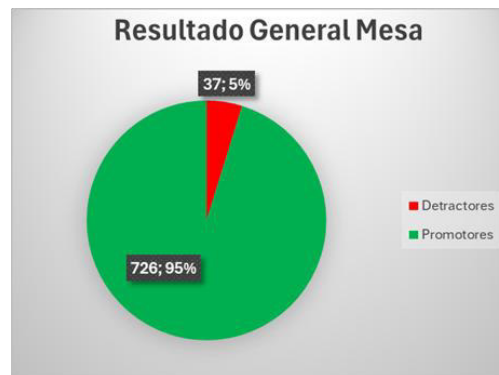


Ilustración 8. Resultado consolidado preguntas call

Se revisaron 74 encuestas y se realizaron 21 comunicaciones con los usuarios, con el fin de verificar su precepción, hacen parte de las notas calificadas como 1 y 2 (detractores) dando como resultado:

1. . 31 encuestas de llamadas informativas: 15 de información de CARJUD, 3 de seguimiento caso, 3 de información atención al ciudadano 4 de orientación ingreso a la herramienta y 6 de otras consultas.
2. 21 encuestas donde el usuario está conforme con la atención y se equivocó al responder la encuesta.
3. 20 encuestas con corte de llamada.
4. 2 encuestas donde no se logra contacto con el funcionario.

A continuación, se relacionan las actividades de mejora ejecutadas durante el mes de Noviembre 2025, con el propósito de reforzar en los agentes los siguientes temas de la gestión del call:

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

ACTIVIDAD	FECHA	ESTADO	OBJETIVO
1. Cierre de capacitación de calidad en habilidades blandas y servicio al cliente. 2. Sensibilizar a los usuarios sobre la tipificación de la encuesta.	Noviembre	100%	- Con la colaboración del área de calidad interna, se llevó a cabo la evaluación final de la capacitación en habilidades blandas y servicio al cliente, con el propósito de mejorar la calidad en la atención por parte del personal de la mesa de servicios. - Retroalimentar al funcionario haciendo claridad que la atención que califica en las encuestas, es del servicio recibido en la llamada en primera línea y del alcance hasta donde llegan los agentes de la mesa para solucionar su solicitud.

Tabla 10. Descripción de actividades de mejora CALL

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [ANEXO 1. MESA DE SERVICIO CENTRALIZADA](#)

2.1.2. Soporte y Atención al Ciudadano

Esta línea permite orientar e informar al ciudadano y usuario, brindando una asesoría formal, frente a sus inquietudes generales de los servicios que presta mediante los portales dispuestos por el Consejo Superior y de su funcionamiento general como el Registro Nacional de Abogados, Centro de Documentación Judicial, digitales: Demanda en línea, Tutela en línea, entre otros y frente a los aplicativos de transición:

- SAMAI
- Jurisprudencia
- Acciones virtuales
- SIUGJ
- Sistemas de transición (Gestor documental, Migrador, Bitácora, etc.)
- Nuevos aplicativos encaminados a la transformación digital

La Línea de Servicio de Atención al Ciudadano brinda orientación a las diversas solicitudes e inquietudes que presenta el ciudadano respecto al uso y manejo del portal Web de la Rama Judicial, brindando una explicación acerca de los trámites, servicios, etc., que se pueden realizar a través de los diferentes aplicativos y secciones de la página en mención.

Así mismo ofrece información sobre los diferentes canales de comunicación que existen entre el usuario externo e interno con los despachos judiciales y administrativos que hacen parte de la organización de la Rama Judicial, entre otros.

Del mismo modo, presta apoyo como redireccionamiento de solicitudes de funcionarios de la Rama Judicial, sobre trámites y/o soporte técnico de aplicativos en caminados a la transformación de la justicia digital.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Dentro de las acciones o actividades realizadas en la gestión del contrato 073 del 2025, en el periodo del 01/11/2025 al 30/11/2025, la Línea de Servicio de Atención al Ciudadano, realizó las actividades que se relacionan a continuación y el detalle se puede consultar en el **ANEXO 5. ATENCIÓN AL CIUDADANO**, donde se encuentran los siguientes archivos de consulta:

- HISTORICO_Y_DATA_IVANTI_01NOVIEMBRE_30NOVIEMBRE_2025_ATENCIONALCIUDADANO
- IND_GRAFICAS_01NOVIEMBRE_30NOVIEMBRE_2025_ATENCIONALCIUDADANO
- BITÁCORA_NOVIEMBRE2025_SEGUIMIENTO_FACTORCRITICO_LLAMADAS_ATENCIONALCIUDADANO

2.1.2.1. Requerimientos por parte del ciudadano.

- Se brindó orientación acerca de cómo consultar un proceso judicial mediante la opción de “Consulta de Procesos Nacional Unificada”, explicándole al ciudadano como a través de esta consulta pueda visualizar las actuaciones que registran dentro del proceso.
- Se entregó información sobre las líneas de atención y recepción de documentación legal de los diferentes Despachos y Juzgados a nivel nacional, suministrando de este modo direcciones electrónicas o, en algunos casos, números telefónicos.
- Se suministró información acerca de solicitudes de Desarchivo de Expediente Judicial a nivel Nacional, indicando los datos que dicha solicitud debe tener.
- Se brindó orientación acerca de Depósitos Judiciales y Títulos Judiciales.
- Se informó acerca de la radicación, trámite y estado de una Queja Disciplinaria, comunicándole al ciudadano que todo ello reposa en el portal de la Comisión Nacional de Disciplina Judicial, dispuesto en la Rama Judicial, y así mismo, indicando cómo puede acceder a este.
- Se brindó ruta de acceso para la validación de Estados Electrónicos dispuestos en cada micrositio de los Juzgados, a través de la página de la Rama Judicial.
- Se suministró orientación acerca de la radicación de Demandas mediante el aplicativo “Demanda en Línea” para la ciudad de Bogotá y para el resto del país, se indicaron los diferentes canales de radicación y correos electrónicos para la recepción de las mismas.
- Se brindó información sobre la radicación de Acciones de Tutela y Habeas Corpus, mediante el aplicativo de “Tutela en Línea”, indicando que dicho aplicativo funciona a nivel nacional.
- Se dio orientación al ciudadano (abogados - practicantes, etc.) frente al uso de aplicativos como SAMAI, Consulta de Procesos Nacional Unificada, Justicia XXI Web, Tyba, Registro Nacional de Abogados.
- Se realizó orientación a los usuarios frente a los trámites que se llevan a cabo por medio del Registro Nacional de Abogados- Sirna, tales como tarjeta profesional, práctica jurídica, etc.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

En lo que respecta al funcionario de la Rama Judicial se realizó redireccionamiento frente a los diversos canales de atención de soporte técnico, tanto de la Mesa de Servicio como de los aplicativos del portal web de la Rama Judicial y el redireccionamiento frente a temas de talento humano, nómina, etc.

La Línea de Servicio de Atención al Ciudadano, recibió en el periodo reportado un total de 243 solicitudes, de las cuales 58 fueron hechas mediante las líneas de atención telefónica y 185 mediante la línea de atención de correo electrónico.

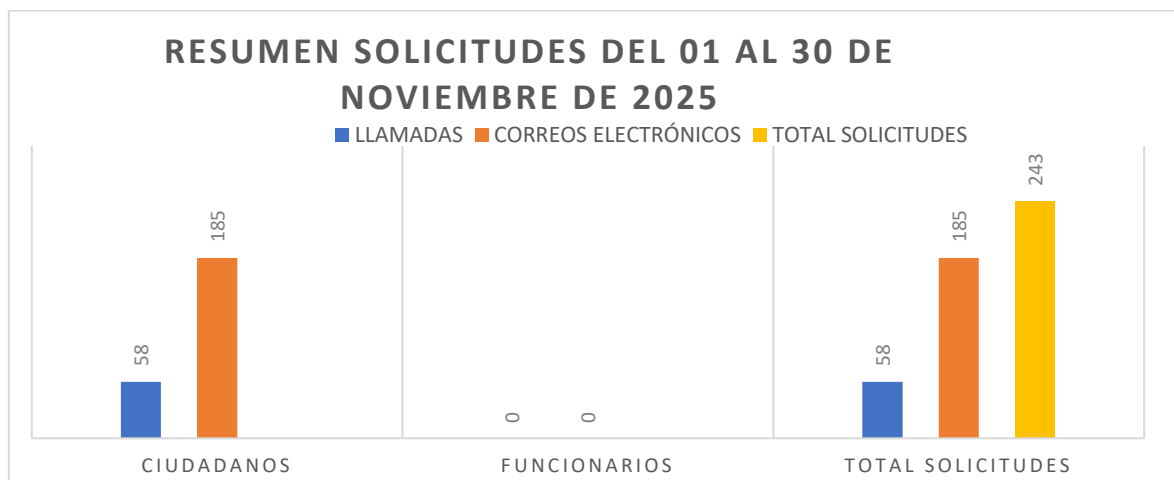


Ilustración 9. Resumen de Solicitudes noviembre -2025

En dicho periodo, a través de la dirección electrónica: atencion_usuario@cendoj.ramajudicial.gov.co se tramitaron 185 solicitudes, de las cuales 185 fueron hechas por “usuarios ciudadanos” y 0 por “usuarios funcionarios”.

En dicho periodo, a través de las líneas de atención (601) 555 6666 opc. 6 “experiencia al ciudadano” y 01 8000 0124595 opc. 6 “experiencia al ciudadano”, se recibieron un total de 58 llamadas, de las cuales 58 fueron hechas por “usuarios ciudadanos” y 0 por “usuarios funcionarios”.

Dichas solicitudes, previo a la indagación adecuada, se identificaron y clasificaron entre las siguientes categorías, según correspondieron:

- Asesorías Jurídicas
- Audiencias Virtuales
- Consejo Superior de la Judicatura
- Comisión Nacional de Disciplina Judicial
- Consulta de Procesos
- Consulta de Jurisprudencia
- Radicación Demandas
- Depósitos Judiciales
- Cobro Coactivo

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

- Desarchive
- Dirección Seccional de Administración Judicial
- Directorio Judicial
- Líneas de Soporte
- Micrositios Juzgados
- Otros
- PQRS
- REGNAL
- SAMAI
- Talento Humano
- Tutelas y Habeas Corpus

El estado actual de las 243 solicitudes es **cerrado**.

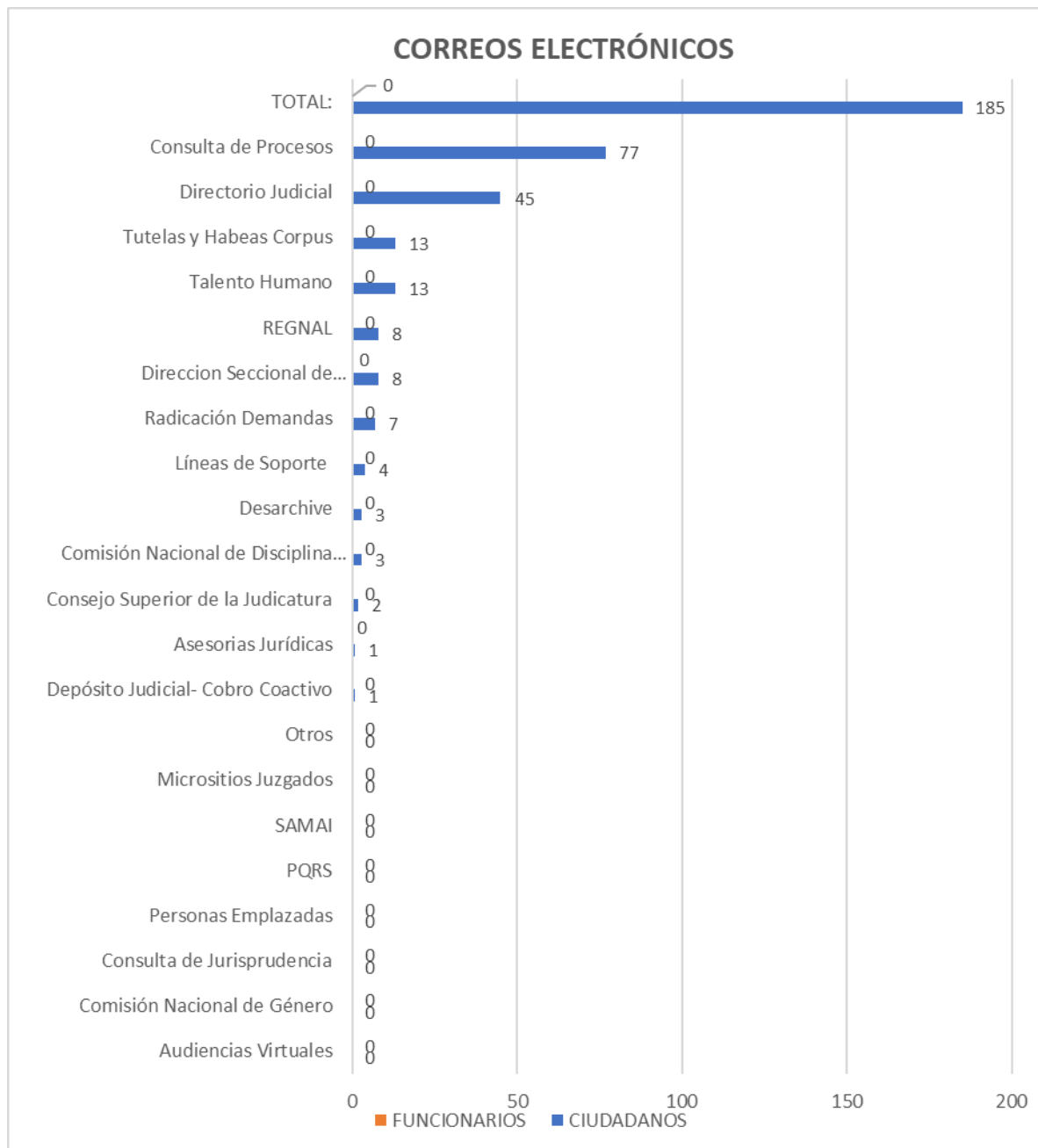


Ilustración 10. Solicitudes hechas por correo electrónico noviembre - 2025

Con respecto a la gráfica anterior, se evidencia que, a través de la línea de atención al ciudadano por correo electrónico, la categoría más consultada fue la de “Consulta de Procesos” con un total de 77 casos, seguida de “Directorio Judicial” con 45 casos, y la de “Tutelas y Habeas Corpus” con 13 casos.

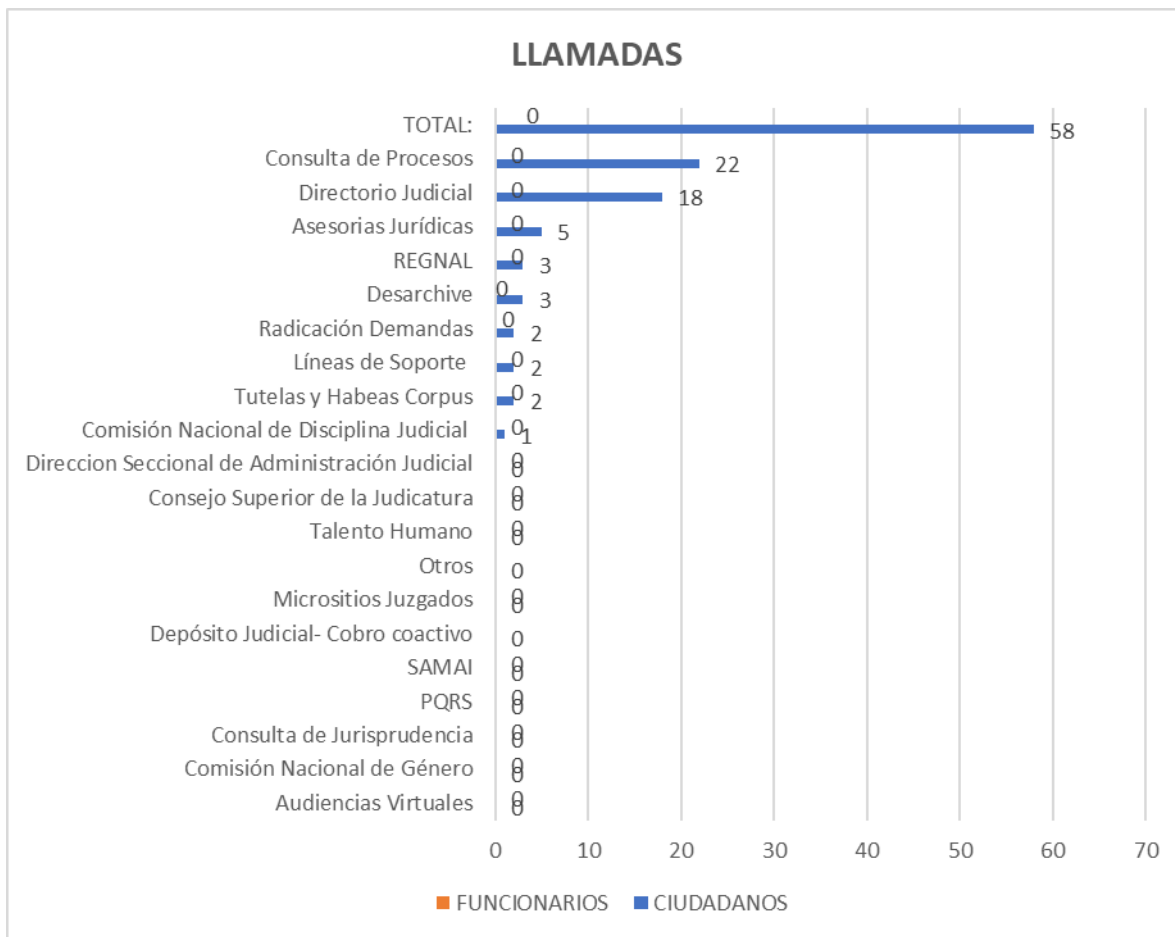


Ilustración 11. Solicitudes hechas por llamadas noviembre-2025

Con respecto a la gráfica anterior, se evidencia que, a través de la línea telefónica de atención al ciudadano, la categoría más consultada fue la de “Consulta de Procesos” con 22 casos seguida de la de “Directorio Judicial” con 18 casos y “Asesorías Jurídicas” con 5 casos.

2.1.2.2. Comportamiento del Contrato

En el transcurso del contrato 073 del 2025, la línea de servicio de atención al ciudadano ha atendido un total de 1.728 solicitudes:

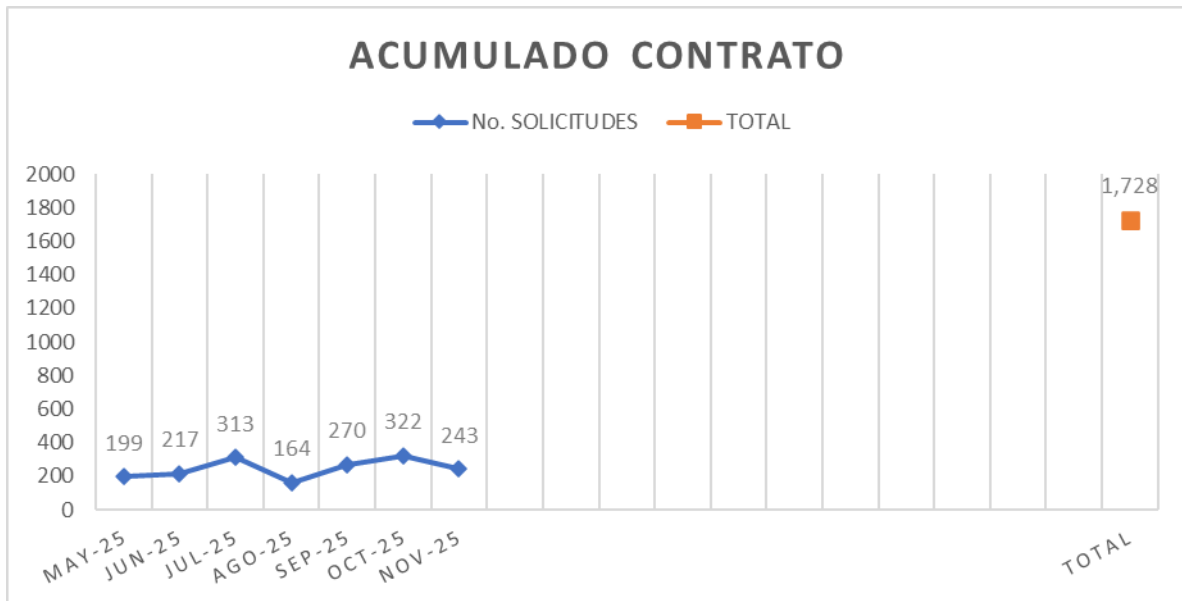


Ilustración 12. Resumen Solicitudes Acumulado del Contrato 073-2025

Se puede evidenciar con la gráfica anterior, que la línea de servicio de atención al ciudadano para el mes de mayo atendió un total de 199 solicitudes, en el mes de junio se atendieron un total de 217 solicitudes, en el mes de julio se atendieron un total de 313 solicitudes, para el mes de agosto se atendieron un total de 164 solicitudes, para el mes de septiembre un total de 270 solicitudes, para el mes de octubre un total de 322 solicitudes y para el mes de noviembre un total de 243 solicitudes.

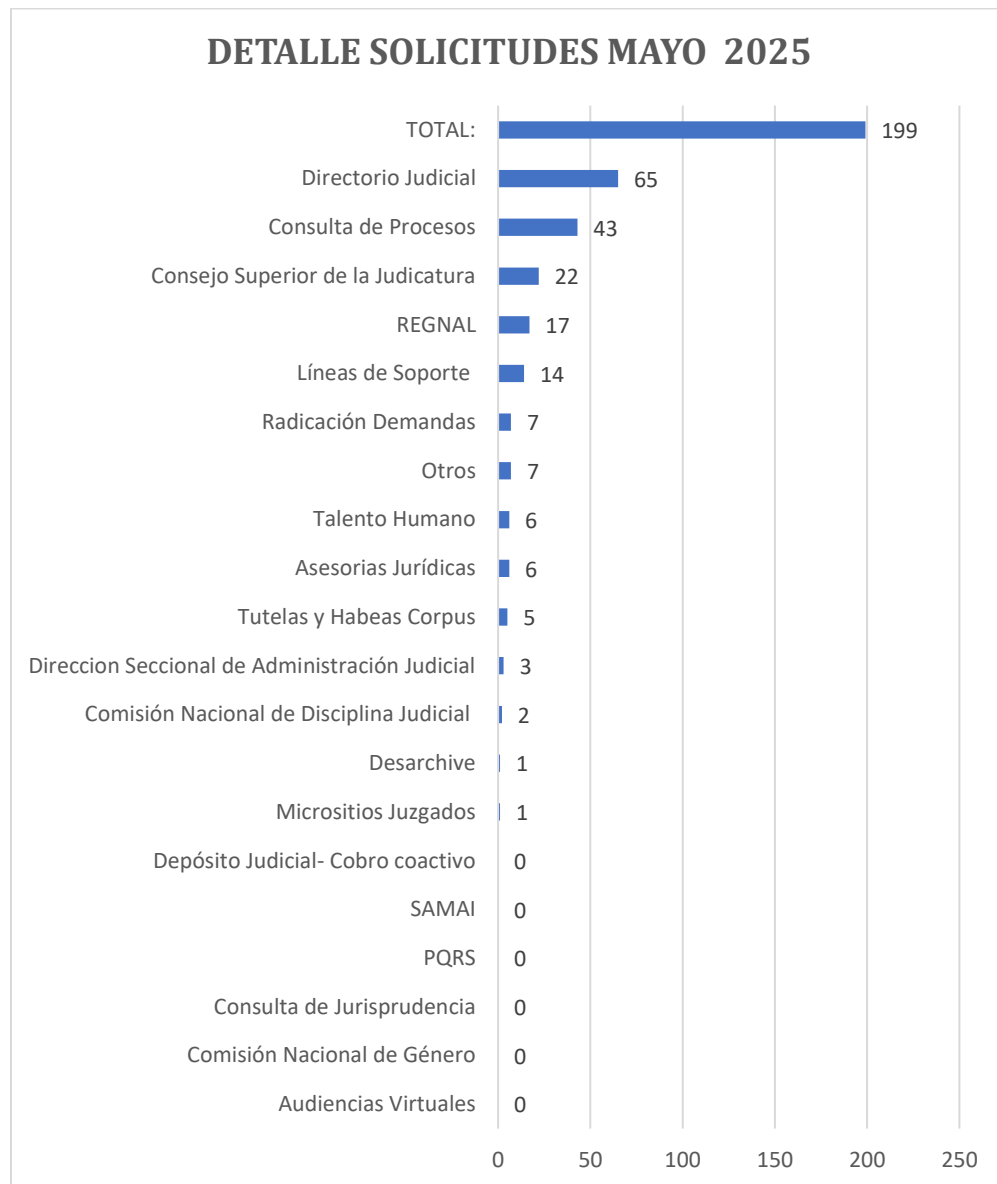


Ilustración 13. Resumen Solicitudes mayo-2025

Ahora bien, respecto a la gráfica anterior en el mes de mayo la categoría más consultada fue la de “Directorio Judicial” con un total de 65 solicitudes, seguida de la de “Consulta de Procesos” con 43 solicitudes, “Consejo Superior de la Judicatura” con 22 solicitudes y “Registro Nacional de Abogados” con 17 solicitudes.

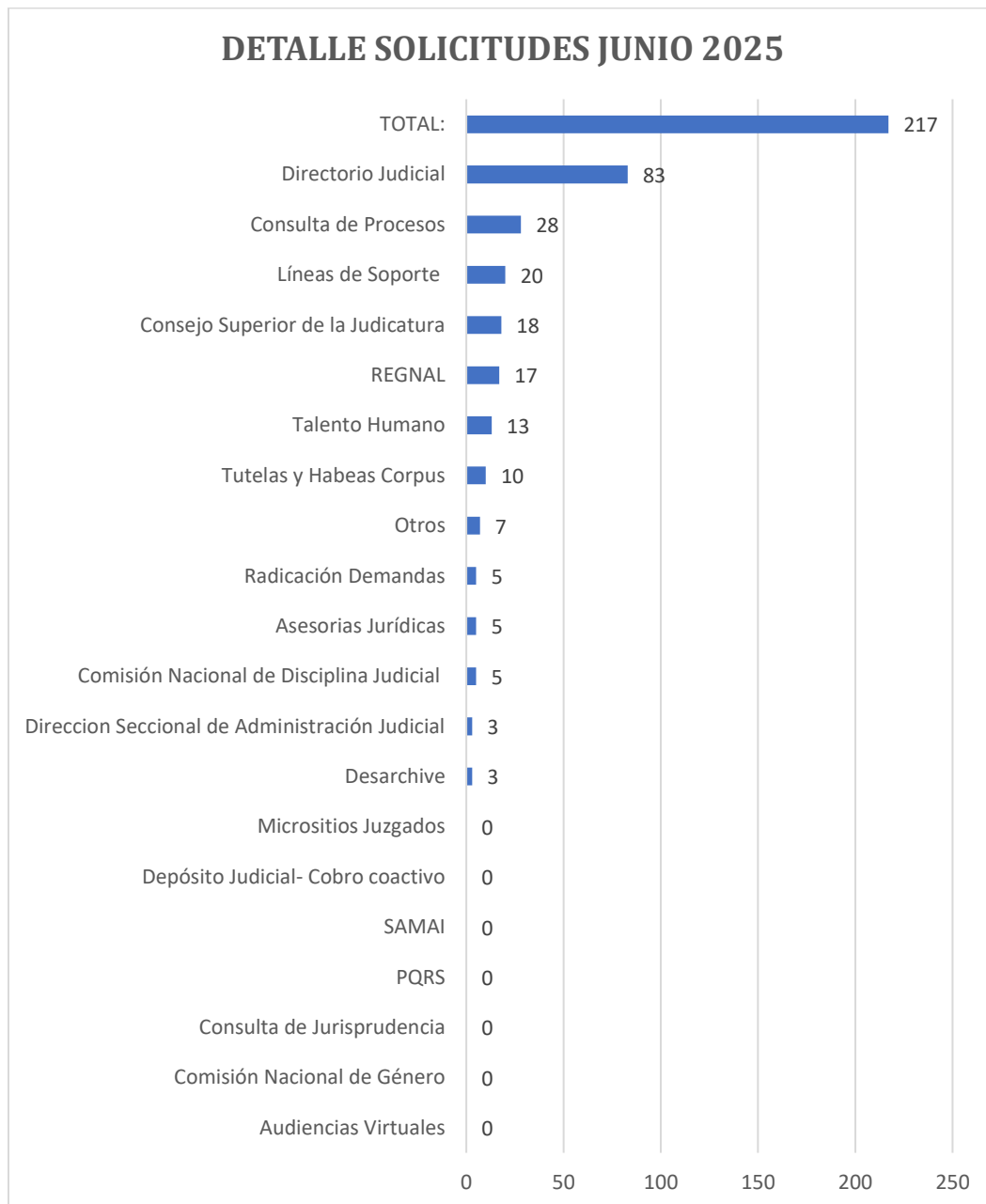


Ilustración 14. Resumen Solicitudes junio-2025

Igualmente, teniendo en cuenta la gráfica anterior para el mes de junio la categoría más consultada fue la de “Directorio Judicial” con un total de 83 solicitudes, seguida de la de “Consulta de Procesos” con 28 solicitudes, “Líneas de Soporte” con 20 solicitudes y “Consejo Superior de la Judicatura” con 18 solicitudes.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	



Ilustración 15. Solicitudes recibidas julio-2025

Con respecto a la gráfica anterior, se evidencia que en el mes de julio del 2025 la categoría más consultada fue la de “Directorio Judicial” con un total de 141 solicitudes, seguida de la de “Consulta de Procesos” con 39 solicitudes, “Líneas de Soporte” con 23 solicitudes y “Consejo Superior de la Judicatura” con 19 solicitudes.

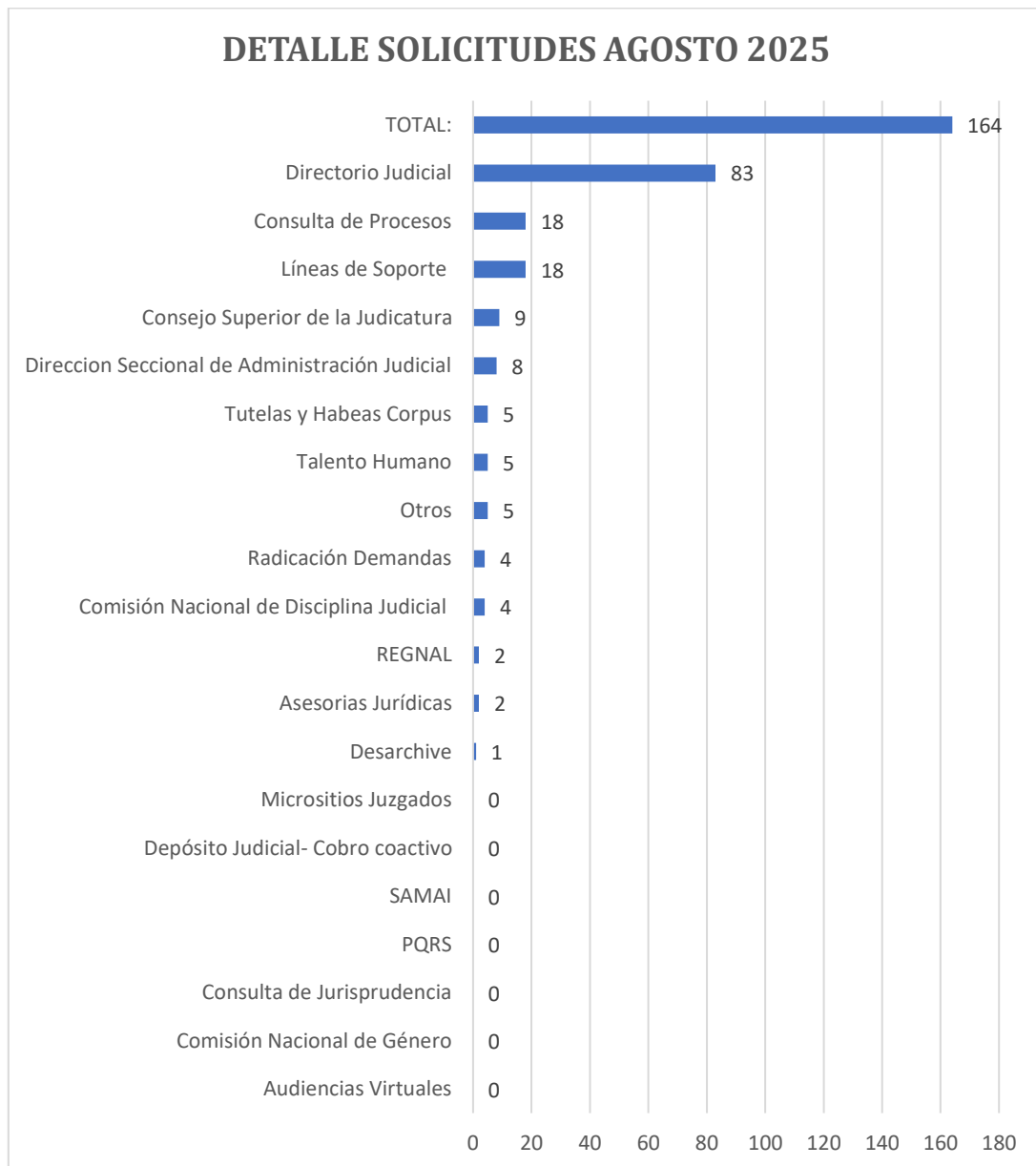


Ilustración 16. Solicitudes recibidas agosto-2025

Con respecto a la gráfica anterior, se evidencia que en el mes de agosto del 2025 la categoría más consultada fue la de “Directorio Judicial” con un total de 83 solicitudes, seguida de la de “Consulta de Procesos” con 18 solicitudes, “Líneas de Soporte” con 18 solicitudes y “Consejo Superior de la Judicatura” con 9 solicitudes.



Ilustración 17. Solicitudes recibidas Septiembre-2025

Con respecto a la gráfica anterior, se evidencia que en el mes de septiembre del 2025 la categoría más consultada fue la de “Directorio Judicial” con un total de 84 solicitudes, seguida de la de “Consulta de Procesos” con 72 solicitudes, “Líneas de Soporte” con 18 solicitudes y “Tutelas y Habeas Corpus” con 18 solicitudes.



Ilustración 18. Solicitudes recibidas Octubre-2025

Con respecto a la gráfica anterior, se evidencia que en el mes de Octubre del 2025 la categoría más consultada fue la de “Consulta de Procesos” con un total de 114 solicitudes, seguida de la de “Directorio Judicial” con 88 solicitudes, “Líneas de Soporte” con 19 solicitudes y “Tutelas y Habeas Corpus” con 17 solicitudes.



Ilustración 19. Solicitudes recibidas Noviembre-2025

Con respecto a la gráfica anterior, se evidencia que en el mes de Noviembre del 2025 la categoría más consultada fue la de “Consulta de Procesos” con un total de 99 solicitudes, seguida de la de “Directorio Judicial” con 63 solicitudes, “Tutelas y Habeas Corpus” con 15 solicitudes y “Talento Humano” con 13 solicitudes.

2.1.2.3. Factores críticos

En razón al incremento de solicitudes a través del canal de atención telefónica y también el incremento de solicitudes por correo electrónico, se ha realizado un análisis de los números recurrentes a esta línea de atención, identificando que varias llamadas que se realizan tienen una duración de repique o timbre de una sola vez sin dar oportunidad a la atención, llamadas que ingresan de números de spam, bancos, entre otros factores que no están asociados a la gestión de

este servicio. Así mismo se ha realizado el backlog correspondiente haciendo la devolución de las llamadas perdidas y aquellas cuya devolución fue favorable pasando a ser parte de las llamadas gestionadas.

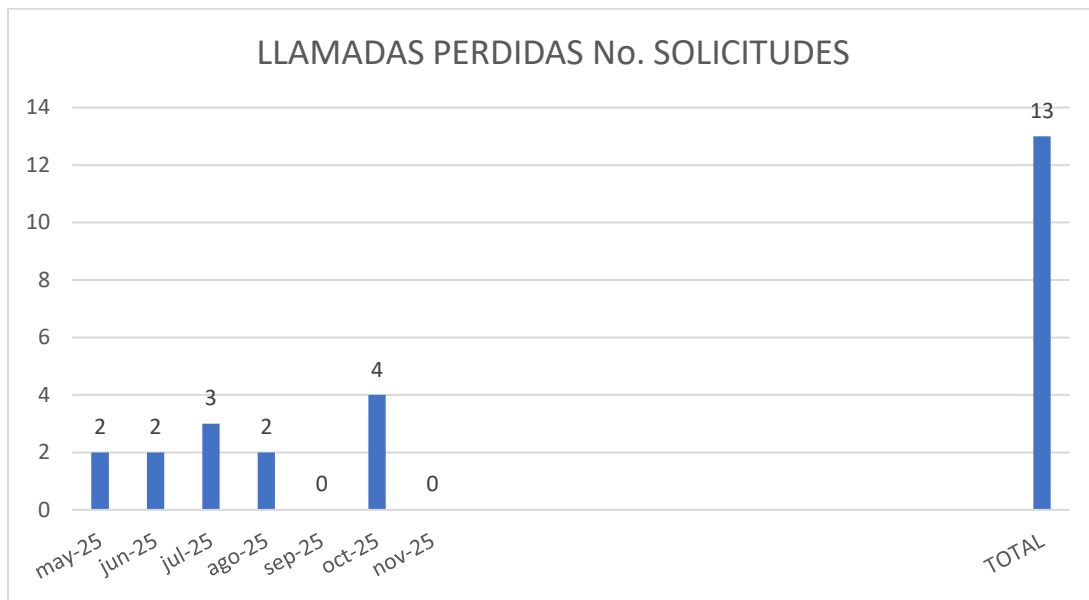


Ilustración 20. Llamadas perdidas, rechazadas y/o no contestadas Contrato 073 -2025.

Así mismo, se procedió a diligenciar el documento de Excel “Bitácora” de seguimiento al Factor Crítico, misma que se anexa al presente informe. De acuerdo con la mencionada bitácora, se puede establecer que, durante el periodo reportado del mes de noviembre del 2025, se perdieron y/o rechazaron y/o no contestaron un total de 0 llamadas, sin embargo, al realizar el plan de choque del factor crítico quedaron reportadas un total de 0 llamadas.

Llamadas perdidas-rechazadas-no contestadas inicialmente	Llamadas devueltas Gestionadas	Llamadas devueltas Sin Gestionar
0	0	0

Tabla 11. Resumen plan de choque llamadas perdidas, rechazadas y/o no contestadas noviembre del 2025.

Motivo factor crítico	
Break-Almuerzo	0
En llamada	0
Fuera de Horario	0
Spam	0
Mala señal	0

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Motivo factor crítico	
Desconocida	0
Total	0

Tabla 12. Resumen motivos factor crítico llamadas perdidas, rechazadas y/o no contestadas noviembre 2025.

2.1.2.4. Porcentaje de cumplimiento del contrato

Con el fin de determinar un porcentaje de cumplimiento del contrato para la Línea de Servicio de Atención al Ciudadano en el periodo reportado se tuvieron en cuenta los siguientes factores:

1. La calidad del servicio brindado teniendo en cuenta el protocolo de recepción de llamadas (formalidad, saludo, respeto, vocalización, identificación de la solicitud, solución dada, despedida, etc.), el cual es similar al utilizado por los agentes de la Mesa de Servicios, y también la manera de contestar, con los mismos principios, los correos electrónicos de solicitudes.
2. La clasificación de las solicitudes por categorías.
3. La efectividad y asertividad en las respuestas dadas.
4. El estado de los casos o solicitudes (cerrados, abiertos)
5. La totalidad de casos recibidos y atendidos.
6. El tiempo de atención y respuesta para los casos.
7. La satisfacción de la atención brindada por parte de los usuarios.
8. El Factor Crítico.

Se identificó que en todas las llamadas y correos contestados se siguió el protocolo; en cada llamada se dio solución de fondo a la solicitud, quedando la misma en estado cerrado de manera inmediata.

Todos los correos electrónicos fueron atendidos en el menor tiempo posible, aun cuando por Ley 1755 de 2015, se contaba con al menos 15 días hábiles para dar contestación de fondo, clara y concreta, dicho término nunca se cumplió, puesto que todas se resolvieron antes.

Todas las solicitudes fueron clasificadas en debida forma de acuerdo con las categorías que lograron establecerse y que fueron creadas en la plataforma de Ivanti o Judit, los usuarios no devolvieron respuestas por ser desacertadas.

A la fecha, todos los casos se encuentran en estado cerrado y terminado.

Por ello, el porcentaje de cumplimiento del contrato en el periodo reportado fue del 100%, este porcentaje se establece de acuerdo con las solicitudes recibidas y atendidas en Judit por la línea de servicio de atención al ciudadano.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.1.2.5. Novedades

La gestión de la Línea de Servicio de Atención al Ciudadano fue exitosa, cumpliendo con lo solicitado por el contrato durante el corte del mes o periodo reportado, se logró identificar cada una de las categorías de consulta de acuerdo con las solicitudes y requerimientos hechos por los usuarios (funcionarios y/o ciudadanos) haciendo una gestión efectiva y oportuna de cada uno.

Todas las solicitudes recibidas por la línea de Atención al Ciudadano se encuentran actualmente en estado CERRADO. Es decir, atendidas y culminadas a satisfacción del usuario.

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [ANEXO 5. ATENCION AL CIUDADANO](#)

2.1.3. Soporte a Aplicaciones Misionales y de Apoyo.

A continuación, se comparte el listado de los aplicativos misionales que mayor soporte de nivel 1 recibieron durante el periodo 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, siendo Ivanti quien mayor soporte recibió de estos niveles con un total de 176 casos, y en la clasificación de Otras Aplicaciones 203 casos.

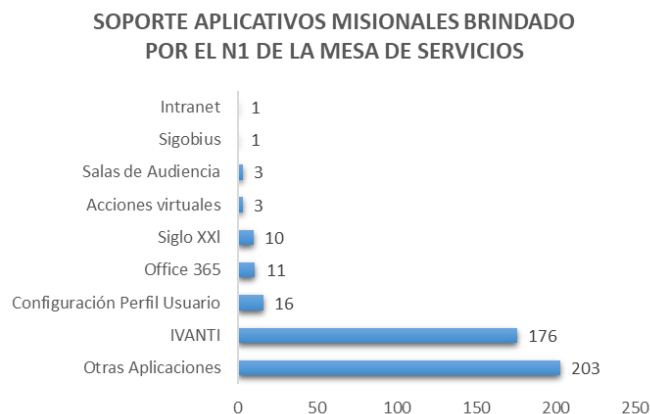


Ilustración 21. Soporte aplicativos misionales

En la sección 2.3.1 Servicio Especializado de Aplicaciones Misionales y de Apoyo, se relacionan las gestiones realizadas por el personal del nivel 2 y 3.

2.1.4. Soporte a Microsoft Office 365 y Aplicaciones Complementarias.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Para el período comprendido entre el 1/11/2025 al 30/11/2025 se categorizaron **11794** casos referentes a las solicitudes recibidas por la línea de servicio. Estos casos se encuentran categorizados por: Gestión del servidor y Gestión mesa de ayuda. La gestión de mesa de correo electrónico se puede consultar al detalle en el **ANEXO 2. MESA DE CORREO ELECTRÓNICO**, es de aclarar que en el informe en la gestión de los casos se registran las fechas de inicio de solicitud del caso que corresponde al periodo comprendido del 1/11/2025 al 30/11/2025.

En la siguiente ilustración se puede evidenciar la cantidad y el promedio de casos atendidos por cada categoría.

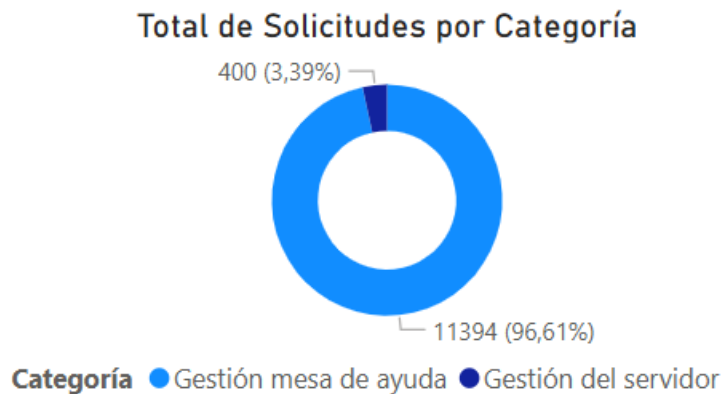


Ilustración 22. Total de Solicitudes

2.1.4.1. Cantidad de casos por tipología

En la siguiente gráfica se puede evidenciar el top 6 de las tipologías para la categoría “Gestión del servidor” correspondientes a las solicitudes realizadas por los servidores judiciales de la Rama Judicial con corte del 1/11/2025 al 30/11/2025.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Recuento de Id por Tipología

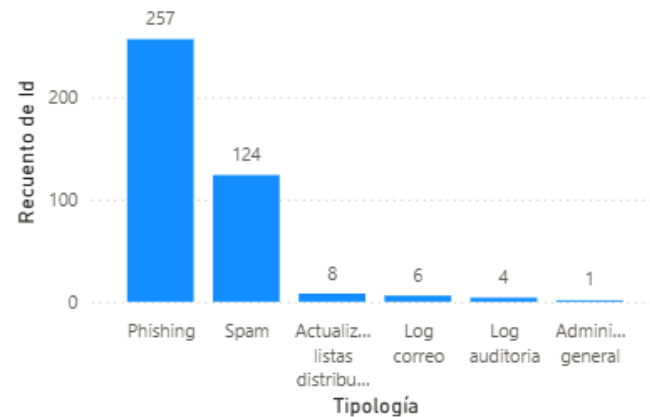


Ilustración 23. Recuento de Casos por Categoría Gestión del servidor

En la siguiente gráfica se puede evidenciar el top 10 de las tipologías para la categoría “Gestión Mesa de Ayuda” correspondientes a las solicitudes realizadas por los servidores judiciales de la Rama Judicial con corte del 1/11/2025 al 30/11/2025.

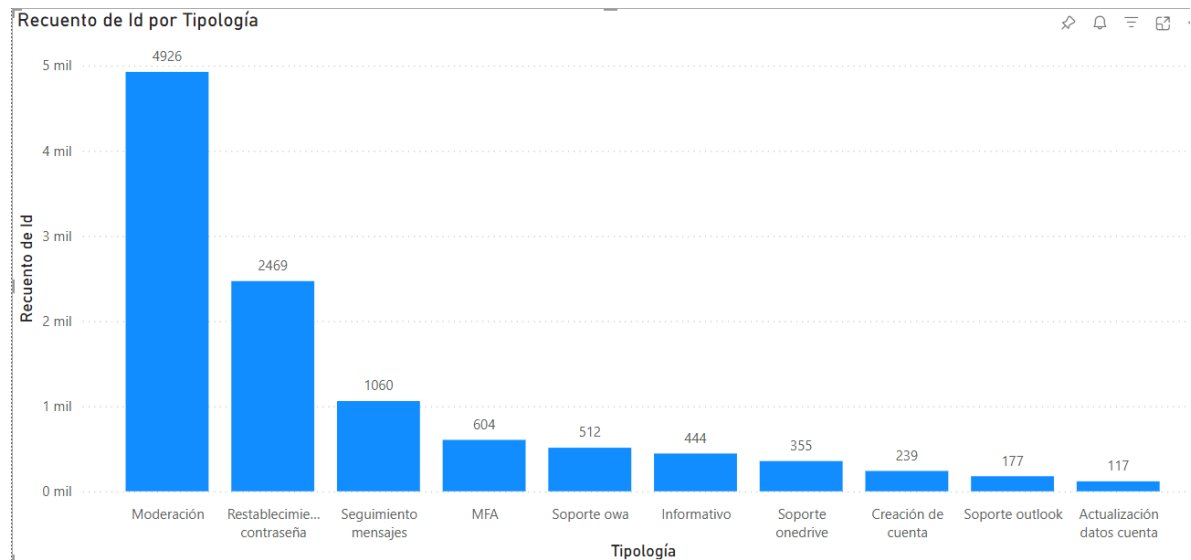


Ilustración 24. Recuento de Casos por Categoría Gestión Mesa de Ayuda

2.1.4.2. Medio de gestión

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

La siguiente ilustración muestra la cantidad de casos categorizados por el medio de solicitud del usuario.

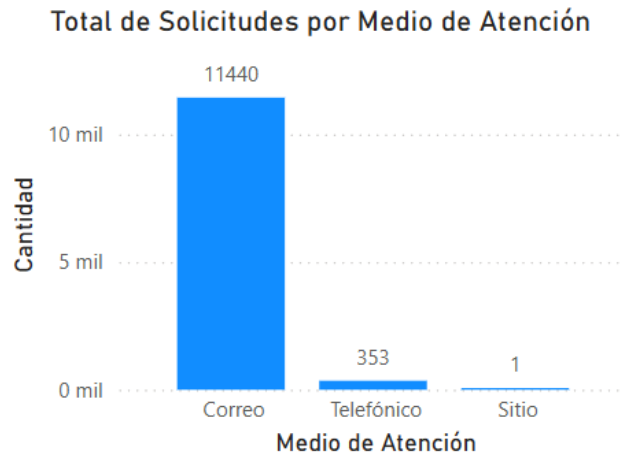


Ilustración 25. Total Solicitudes por Medio de Atención

2.1.4.3. Estado de gestión

La siguiente ilustración muestra la cantidad de casos en sus diferentes estados.

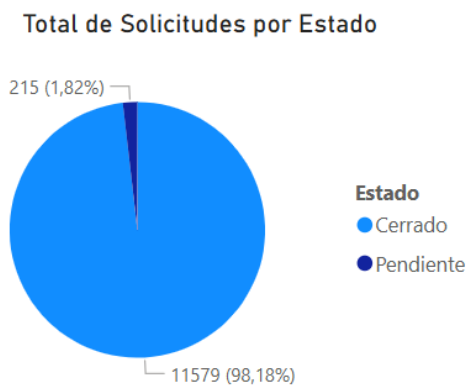


Ilustración 26. Total Solicitudes por Estado

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 2. MESA DE CORREO ELECTRONICO**

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.1.5. Soporte para la Conectividad de Red.

Durante el periodo mencionado se atendieron 17 casos por las categorías de acceso wifi y redes dentro del nivel 1 de la mesa de servicios.

SOPORTE CONECTIVIDAD DE LA RED N1

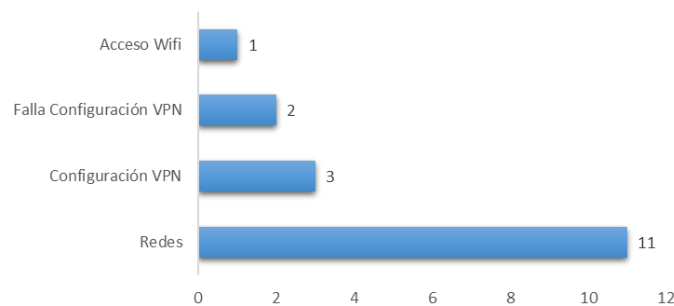


Ilustración 27. Soporte para la conectividad de red

En la sección 2.4.4.6 Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada, se relacionan las gestiones realizadas por el personal del nivel 2 y 3.

2.1.6. Soporte a Otros Servicios, Productos Y Recursos Relacionados con la Información y la Tecnología.

Durante el periodo del informe se atendieron 62 casos relacionados con otros servicios, productos y recursos, tales como equipos de escritorio y aire acondicionado dentro del nivel 1 de la mesa de servicios.

SOPORTE A OTRO SERVICIOS, PRODUCTOS Y RECURSOS

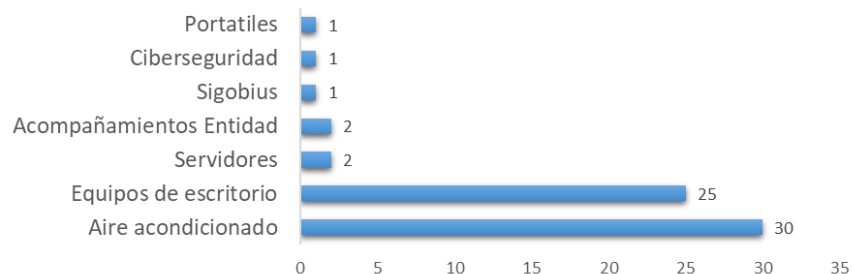


Ilustración 28. Soporte a otros servicios

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.2 AUDIENCIAS VIRTUALES, VIDEOCONFERENCIA, STREAMING Y PORTAL DE GRABACIONES A NIVEL NACIONAL

Con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones contractuales estipuladas para el servicio de la línea de servicio de Audiencias Virtuales, a continuación, se presentan las actividades realizadas en el periodo del 1 al 30 de noviembre 2025 del Contrato 073 de 2025.

2.2.1. Soporte y Administración de la herramienta Videoconferencia- Servicios en la Nube

A continuación, se presentan los datos tomados durante el mes de noviembre de 2025 (1 al 30) para el servicio de Audiencias Virtuales, Videoconferencias y Streaming.

2.2.1.1 Detalle de las solicitudes por tipo de servicio

Tipo de Solicitud	Agendado	Aplazada	Asistida y aplazada	Asistida y cancelada	Cancelada	No Realizada	Realizada	Total
Audiencia	46.674	1	7.077	696	2.600	16.616	54.501	128.165
Evento	8	0	0	1	13	0	61	83
Videoconferencia	49	0	3	0	3	13	44	112
Total	46.731	1	7.080	697	2.616	16.629	54.606	128.360

Tabla 13. Solicitudes por tipo de servicio

Detalle de las solicitudes por jurisdicción y especialidad:

Jurisdicción	Especialidad	Agendado	Aplazada	Asistida y aplazada	Asistida y cancelada	Cancelada	No Realizada	Realizada	Total
Ordinaria	Civil	3.327	0	88	12	160	323	1.868	5.778
	Civil - Familia	11	0	0	0	9	4	59	83
	Civil - Familia - Laboral	0	0	0	0	0	0	1	1
	Ejecución de penas	20	0	0	0	3	3	36	62
	Familia	1.352	0	51	4	83	159	1.222	2.871
	Laboral	2.755	1	94	7	150	400	2.441	5.848
	Penal	23.624	0	5.308	347	1.204	11.465	27.491	69.439
	Penal Adolescente	562	0	72	1	26	136	574	1.371
	Penal especializado	4.250	0	498	242	130	1.488	9.041	15.649

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Jurisdicción	Especialidad	Agendado	Aplazada	Asistida y aplazada	Asistida y cancelada	Cancelada	No Realizada	Realizada	Total
	Promiscuo	8.412	0	868	75	505	2.099	8.142	20.101
Constitucional		1	0	0	0	2	0	6	9
Contencioso Administrativo		1.691	0	27	6	151	167	2.109	4.151
Disciplinaria		719	0	74	3	187	377	1.567	2.927
Unidades Administrativas		7	0	0	0	6	8	49	70
Total		46.731	1	7.080	697	2.616	16.629	54.606	128.360

Tabla 14. Solicitudes por Jurisdicción y Especialidad

De la tabla anterior se puede afirmar lo siguiente:

- Los juzgados con especialidad penal fueron los que más registraron, con un total de 69.439 (54,10% del total), de los cuales 23.624 (34,02% de sus audiencias) se encuentran en estado AGENDADO.
- En términos porcentuales, los que más audiencias tienen en estado agendado del total de sus servicios creados, son los de especialidad Civil, con un 57,58% (3.327 de un total de 5.778); y los que menos tienen en estado agendado son los de especialidad Civil – Familia - Laboral, con un 0% (un total de 1 audiencia creada, la cual está en estado REALIZADA).

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES> ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

2.2.1.2. Gestión de soporte técnico (Bitácora de soporte)

A continuación, las actividades de soporte técnico del periodo 1 al 30 de noviembre de 2025, correspondiente a la bitácora de soporte JudIT, con un total de actividades 6.432. Para estos datos,

se tiene en cuenta el campo “Creado Por” y en la gráfica se muestran las subcategorías con más cantidad de actividades.

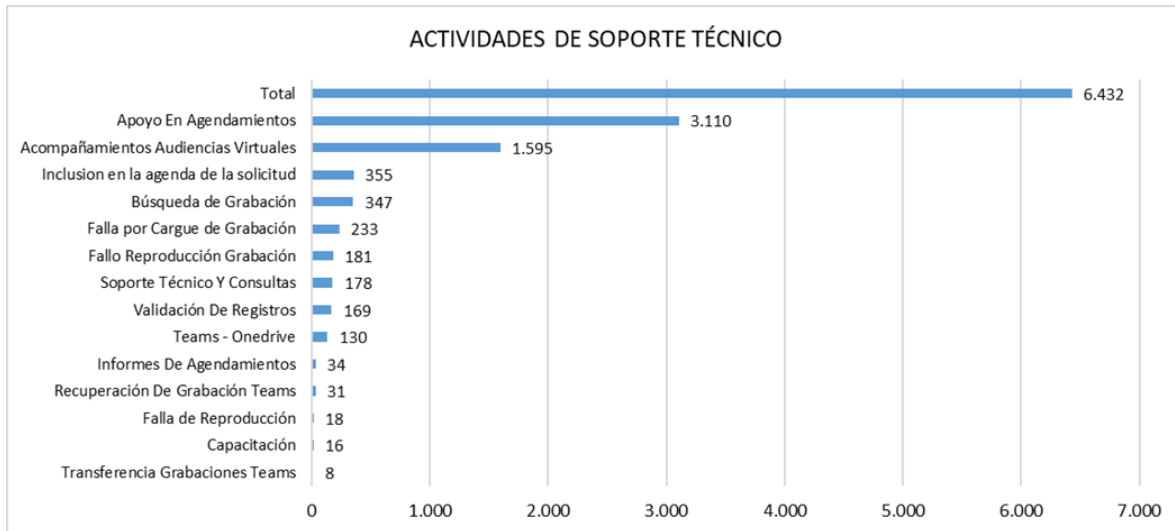


Ilustración 29. Actividades del personal de Soporte Técnico (JudIT).

De la ilustración anterior podemos concluir que la principal actividad realizada por el personal de soporte técnico durante el mes de noviembre es Apoyo en Agendamientos (3.110 casos), seguido por Acompañamientos Audiencias Virtuales (1.595 casos). Esto se debe a que los apoyos en sitio están acompañando más a los juzgados en el correcto uso del portal de agendamientos, no solo en los cambios de estado sino también en realizar un correcto agendamiento de las audiencias.

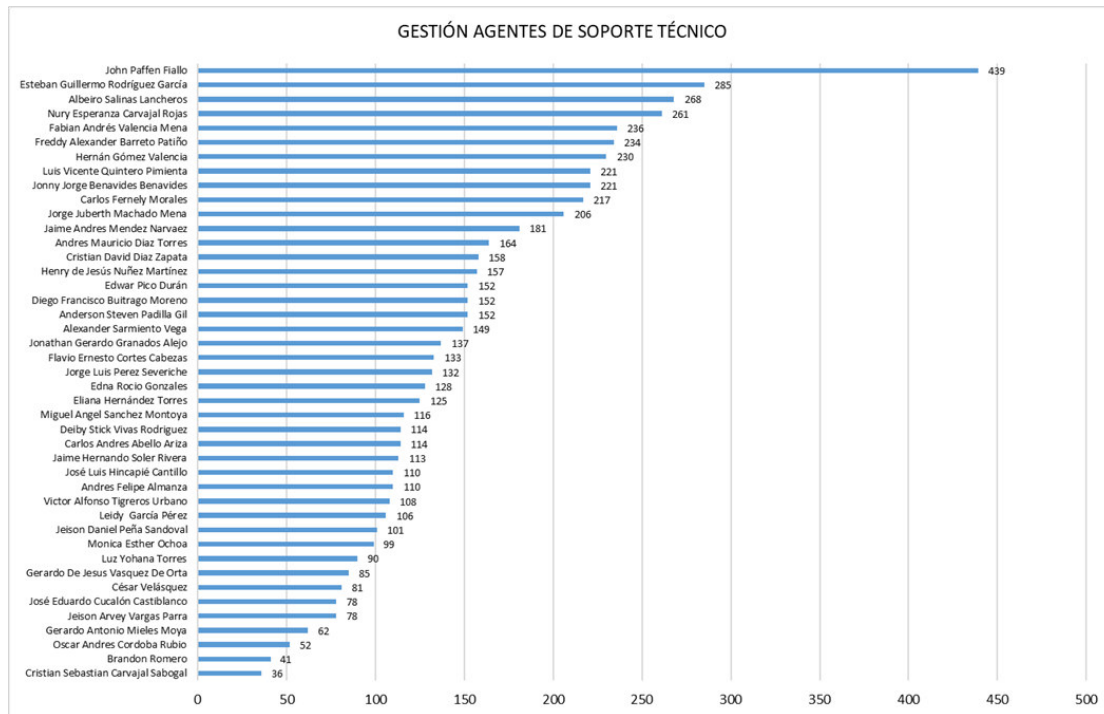


Ilustración 30. Gestión por agentes Soporte Técnico (JudIT).

En la Ilustración anterior, se puede evidenciar el registro en JudIT de los agentes de soporte técnico vinculados al proyecto. Para estos datos, se tuvo en cuenta el campo “Creado Por”.

A continuación, en la siguiente ilustración. Gestión casos JudIT Agentes de Soporte noviembre 2025, se describe el volumen de casos cerrados 6.399 y pendientes 0 en el mes, por parte de los agentes de soporte técnico en sitio (para estos datos, se tuvo en cuenta el campo “Propietario”, por eso hay un total de 6.399 casos).

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

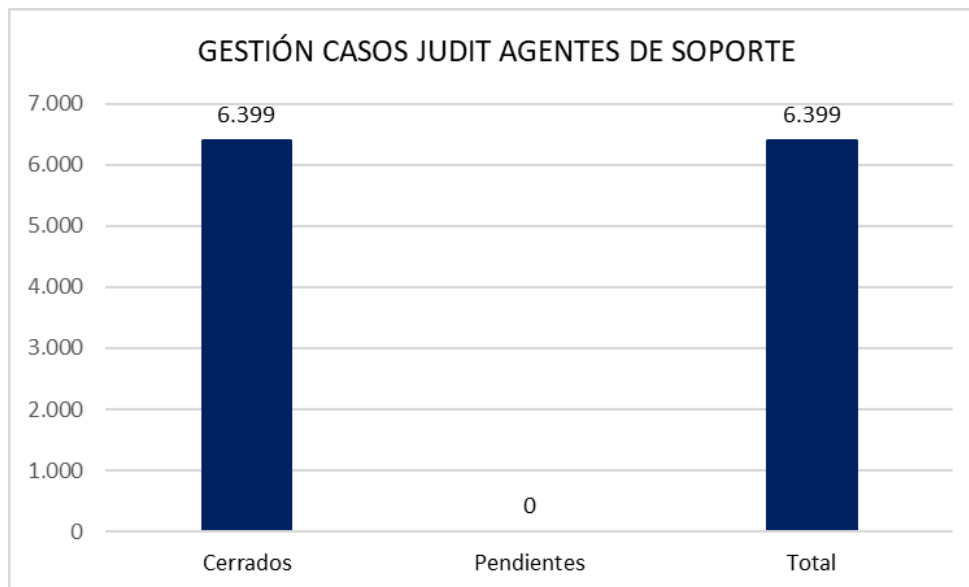


Ilustración 31. Gestión casos JudIT agentes de soporte noviembre 2025

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

2.2.1.3. Gestión de agente especialista audiencias virtuales

Dentro de la gestión realizada por los agentes especialistas audiencias virtuales en el mes de noviembre se toma desde la aplicación JudIT, con un total de 305 actividades. Para estos datos, se toma en cuenta la columna "Propietario".

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	



Ilustración 32. Totales actividades agentes especialistas audiencias virtuales

En la anterior ilustración, **Totales actividades agentes especialistas audiencias virtuales**, se diferencia por agentes especialistas audiencias virtuales las actividades ejecutadas en el mes de noviembre 2025.



Ilustración 33. Categorías trabajadas por agentes especialistas audiencias virtuales

En la Ilustración anterior, **Categorías trabajadas por agentes especialistas audiencias virtuales**, se aprecia que la actividad que más han gestionado los especialistas audiencias virtuales corresponde a Apoyo en agendamientos (158), seguido por Validación de registros (81 casos).

A continuación, en la siguiente ilustración, **Gestión casos JudIT agentes especialistas audiencias virtuales**, se describe el volumen de casos solucionados y pendientes en el mes por parte de los Agentes especialistas de audiencias.

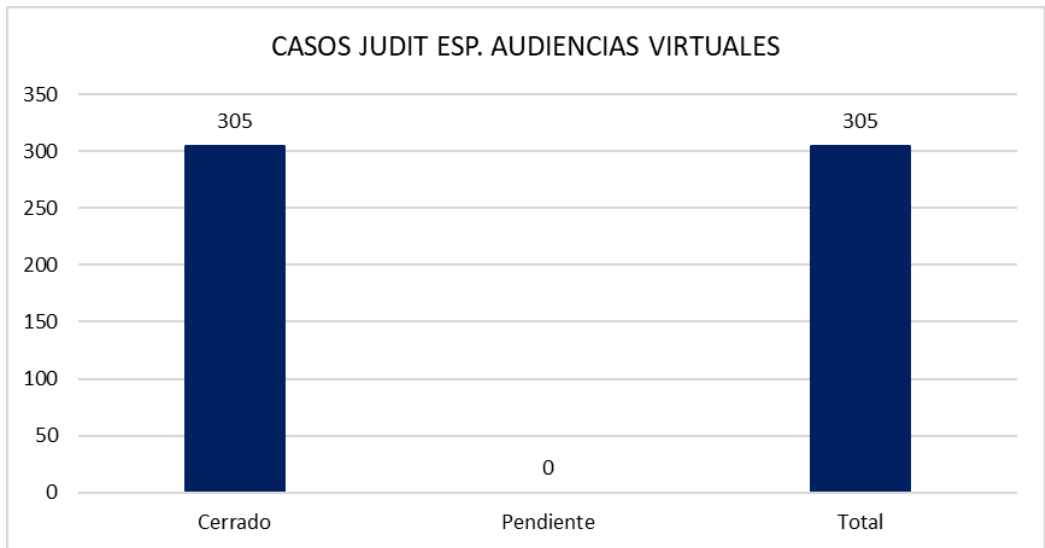


Ilustración 34. Gestión casos JudIT agentes especialistas audiencias Virtuales

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

2.2.1.4. Gestión de promoción del servicio

El equipo de Promoción de Servicio y Experiencia al Usuario realizó durante el mes de noviembre de 2025 las siguientes actividades:

2.2.1.4.1. Capacitación virtual personalizada

Se evidencia en la siguiente tabla. El consolidado de capacitaciones para el mes de noviembre 2025, correspondientes a capacitaciones virtuales personalizadas realizadas con un total de 130.

FECHA	TAREA SOLICITADA	CANT. DE CAP.	CANT. DE INT.	SEDE /JUZGADO
4/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Boyacá, Paya

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

FECHA	TAREA SOLICITADA	CANT. DE CAP.	CANT. DE INT.	SEDE /JUZGADO
4/11/2025	Completa Sistema de Audiencias	1	3	Juzgado 01 Penal Circuito Conocimiento Adolescentes - Boyacá, Tunja
4/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Quindío, Filandia
4/11/2025	Portal de Grabaciones	1	1	Juzgado 121 Penal Municipal Conocimiento - Bogotá D.C.
4/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	2	Juzgado 01 Laboral Circuito - Cundinamarca, Ubaté
4/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	2	Juzgado 01 Penal Circuito - Meta, Villavicencio
5/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	5	Despacho 03 Comisión Seccional Disciplina Judicial - Magdalena, Santa Marta
5/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 03 Civil Municipal - Antioquia, Itagüí
5/11/2025	Microsoft Teams	1	1	Juzgado 02 Promiscuo Municipal - Meta, Granada
5/11/2025	Portal de Grabaciones	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Quindío, Montenegro
5/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	2	Juzgado 27 Penal Circuito Conocimiento - Bogotá D.C
6/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 06 Civil Municipal Ejecución Sentencias - Valle del Cauca, Cali
6/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	3	Juzgado 02 Penal Municipal - Nariño - Ipiales
6/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	3	Juzgado 08 Civil Circuito - Santander, Bucaramanga
6/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 01 Civil Municipal - Antioquia, Apartadó
6/11/2025	Completa Sistema de Audiencias	1	1	Juzgado 17 Civil Circuito - Bogotá D.C.
6/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 20 Penal Municipal Control Garantías - Bogotá D.C.
6/11/2025	Portal de Grabaciones	1	3	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Caldas, Chinchiná
7/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	3	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Chocó, San José Del Palmar
7/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	2	Despacho 04 Comisión Seccional Disciplina Judicial - Bolívar, Cartagena
7/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Cauca, Almaguer
7/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Cauca, Almaguer
7/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	2	Juzgado 01 Penal Municipal - Cundinamarca, Chocontá
7/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	3	Juzgado 01 Penal Circuito Especializado - San Andrés Islas

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

FECHA	TAREA SOLICITADA	CANT. DE CAP.	CANT. DE INT.	SEDE /JUZGADO
7/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 01 Penal Circuito Conocimiento - Santander, Barrancabermeja
7/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Despacho 08 Oral Tribunal Administrativo - Santander, Bucaramanga
10/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Penal Circuito - Magdalena, El Banco
10/11/2025	Portal de Grabaciones	1	1	Juzgado 01 Penal Circuito Especializado - Caldas, Manizales
10/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	3	Juzgado 01 Penal Circuito Conocimiento Adolescentes - Caquetá, Florencia
10/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	4	Juzgado 02 Civil Circuito - Valle del Cauca, Buenaventura
10/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Sucre, Buenavista
10/11/2025	Portal de Grabaciones	1	1	Juzgado 121 Penal Municipal Conocimiento - Bogotá D.C.
10/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 02 Promiscuo Circuito - Caquetá, Puerto Rico
11/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	3	Juzgado 01 Promiscuo Circuito - Santander, Málaga
11/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 03 Civil Circuito - Sucre, Sincelejo
11/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 10 Penal Municipal Conocimiento - Cesar - Valledupar
11/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 04 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Bolívar, Cartagena
11/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	6	Juzgado 01 Civil Circuito - Atlántico, Barranquilla
11/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Penal Municipal Control Garantías Ambulante - Magdalena, Santa Marta
12/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	3	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Bolívar, Norosí
12/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Despacho 03 Tribunal Administrativo - Nariño, Pasto
12/11/2025	Portal de Grabaciones	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Bolívar, Pinillos
12/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 03 Promiscuo Municipal - Caldas, Salamina
13/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 036 Civil Municipal - Antioquia, Medellín
13/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Cesar, Curumaní
13/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Despacho 02 Administrativo - Arauca, Arauca
13/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 02 Ejecución Penas Medidas Seguridad Circuito - Meta, Acacías
13/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada	1	4	Despacho 04 Sala Penal Tribunal Superior

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

FECHA	TAREA SOLICITADA	CANT. DE CAP.	CANT. DE INT.	SEDE /JUZGADO
	"Cierre de Agendamientos			- Cundinamarca, Bogotá D.C.
13/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	4	Juzgado 06 Administrativo - Meta, Villavicencio
14/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 39 Penal Circuito Conocimiento - Bogotá D.C.
14/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 01 Civil Municipal - Cauca, Puerto Tejada
14/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	2	Juzgado 01 Penal Municipal Adolescentes Control Garantías - Nariño, San Andrés de Tumaco
14/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 02 Administrativo - Cundinamarca, Zipaquirá
14/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Apoyo especial por demanda"	1	3	Juzgado 24 Penal Municipal Conocimiento - Santander, Bucaramanga
14/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	3	Juzgado 01 Civil Circuito - Antioquia, Bello
14/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	3	Juzgado 03 Promiscuo Municipal - Santander, Socorro
14/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 02 Civil Circuito - Tolima, Espinal
14/11/2025	Microsoft Teams	1	1	Juzgado 01 Penal Circuito Especializado - Caldas, Manizales
18/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Tolima, Alpujarra
18/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Apoyo especial por demanda"	1	1	Juzgado 130 Penal Municipal Control Garantías - Bogotá D.C.
18/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	3	Juzgado 01 Civil Circuito - Antioquia, Bello
18/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Circuito - Boyacá, Socha
18/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Apoyo especial por demanda"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Familia Circuito - Huila, Pitalito
19/11/2025	Portal de Grabaciones	1	1	Juzgado 24 Penal Municipal Control Garantías - Bogotá D.C.
19/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 48 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Bogotá D.C.
19/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Nariño, Ancuyá
19/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	8	Juzgado 01 Promiscuo Familia Circuito - Nariño, La unión
19/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	4	Juzgado 01 Familia Circuito - Magdalena, Santa Marta
19/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	6	Juzgado 24 Familia Circuito - Bogotá D.C.
20/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 17 Civil Municipal - Bolívar, Cartagena
20/11/2025	Refuerzo Sistema de Audiencias	1	4	Juzgado 01 Penal Circuito Conocimiento - Caldas, Manizales

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

FECHA	TAREA SOLICITADA	CANT. DE CAP.	CANT. DE INT.	SEDE /JUZGADO
20/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	3	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Meta, Cumaral
20/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 10 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Antioquia, Medellín
20/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	3	Juzgado 62 Penal Circuito Conocimiento - Bogotá, D.C.
20/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 30 Pequeñas causas Competencia Múltiple - Bogotá D.C.
20/11/2025	Completa Sistema de Audiencias	1	5	Despacho 04 Sala Penal Tribunal Superior - Cundinamarca, Bogotá D.C.
20/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 62 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Bogotá D.C.
20/11/2025	Microsoft Teams - lifesize	1	3	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Santander, San Miguel
21/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 07 Civil Municipal Ejecución de sentencias - Santander, Bucaramanga
21/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 01 Civil Municipal - Risaralda, Pereira
21/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 13 Administrativo Oral - Norte de Santander, Cúcuta
21/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 02 Promiscuo Familia Circuito - San Andrés
21/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	5	Juzgado 04 Administrativo - Santander, Bucaramanga
21/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Antioquia, Ebéjico
21/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 02 Promiscuo Municipal - Sucre, San Luis De Sincé
21/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 01 Penal Circuito - Cesar, Aguachica
21/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Boyacá, Nuevo Colón
21/11/2025	Portal de Grabaciones	1	2	Juzgado 25 Civil Municipal - Antioquia, Medellín
24/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	5	Juzgado 02 Civil Circuito - Antioquia, Medellín
24/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 33 Laboral Circuito - Bogotá D.C.
24/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Nariño, El Tablón De Gómez
24/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	8	Juzgado 17 Civil Municipal - Bolívar, Cartagena
24/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Antioquia, San Carlos
24/11/2025	Portal de Grabaciones	1	1	Despacho 02 Tribunal Administrativo - Arauca, Arauca
25/11/2025	Portal de Grabaciones	1	1	Juzgado 02 Civil Municipal - Valle del

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

FECHA	TAREA SOLICITADA	CANT. DE CAP.	CANT. DE INT.	SEDE /JUZGADO
				Cauca, Yumbo
25/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 47 de Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Bogotá D.C.
20/11/2025	Completa Sistema de Audiencias	1	1	Juzgado 02 Civil Municipal - Antioquia, Medellín
25/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	6	Juzgado 28 Administrativo - Antioquia, Medellín
25/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Antioquia, Anzá
25/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	3	Despacho 11 Sala Penal Tribunal Superior - Bogotá D.C.
26/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	3	Despacho 05 Comisión Seccional Disciplina Judicial - Cundinamarca
26/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 02 Promiscuo Familia - Cesar, Aguachica
26/11/2025	Microsoft Teams	1	2	Centro Servicios Judiciales Juzgados Penales Adolescentes - Caldas, Manizales
26/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Penal Circuito Conocimiento - Antioquia, Envigado
26/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Boyacá, Nuevo Colón
26/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Antioquia, Titiribí
27/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Civil Circuito - Quindío, Armenia
27/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Apoyo especial por demanda"	1	1	Juzgado 02 Penal Circuito Conocimiento - Risaralda, Pereira
27/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 07 Penal Circuito Conocimiento - Antioquia, Medellín
27/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Antioquia, Angelópolis
27/11/2025	Microsoft Office	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Nariño, Ancuyá
27/11/2025	Portal de Agendamientos	1	2	Juzgado 01 Penal Circuito - Santander, Barrancabermeja
27/11/2025	Portal de Agendamientos	1	2	Juzgado 05 Penal Especializado - Atlántico, Barranquilla
27/11/2025	Portal de Agendamientos	1	1	Juzgado 03 Penal Circuito - Meta, Villavicencio
27/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 62 Administrativo Sección Tercera - Bogotá D.C.
27/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 02 Civil Circuito Conocimiento Laboral - Cauca, Santander Quilichao
27/11/2025	Portal de grabaciones	1	1	Juzgado 01 Penal Circuito Especializado - Caldas, Manizales
27/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Penal Circuito Conocimiento - Cauca, Popayán
28/11/2025	Microsoft Office	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Nariño,

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

FECHA	TAREA SOLICITADA	CANT. DE CAP.	CANT. DE INT.	SEDE / JUZGADO
				Ancuyá
28/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	6	Juzgado 11 Familia Circuito - Valle del Cauca, Cali
28/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	4	Despacho 05 Sala Penal Tribunal Superior - Santander, Bucaramanga
28/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 07 administrativo - Cesar, Valledupar
28/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	2	Juzgado 15 Civil Circuito - Valle del Cauca, Cali
28/11/2025	Microsoft Teams	1	1	Centro Servicios Judiciales Penales Adolescentes - Caldas, Manizales
28/11/2025	Microsoft Teams	1	1	Juzgado 02 Promiscuo Circuito - Casanare, Monterrey
28/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Cundinamarca, Bituima
28/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	5	Juzgado 37 Administrativo - Antioquia, Medellín
28/11/2025	Capacitación Virtual Personalizada "Cierre de Agendamientos"	1	1	Juzgado 78 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Bogotá D.C.
28/11/2025	Portal de grabaciones	1	1	Despacho 05 Comisión Seccional Disciplina Judicial - Cundinamarca
28/11/2025	Microsoft Teams	1	1	Juzgado 93 Penal Municipal Conocimiento - Bogotá D.C.

Tabla 15. Consolidado capacitaciones virtuales personalizadas

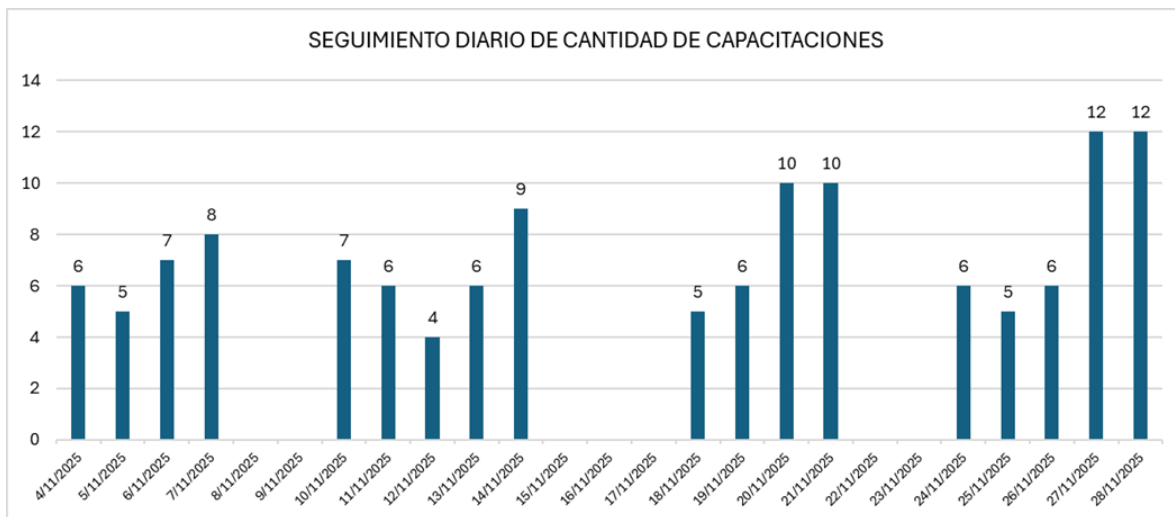


Ilustración 35. Seguimiento diario de cantidad de capacitaciones

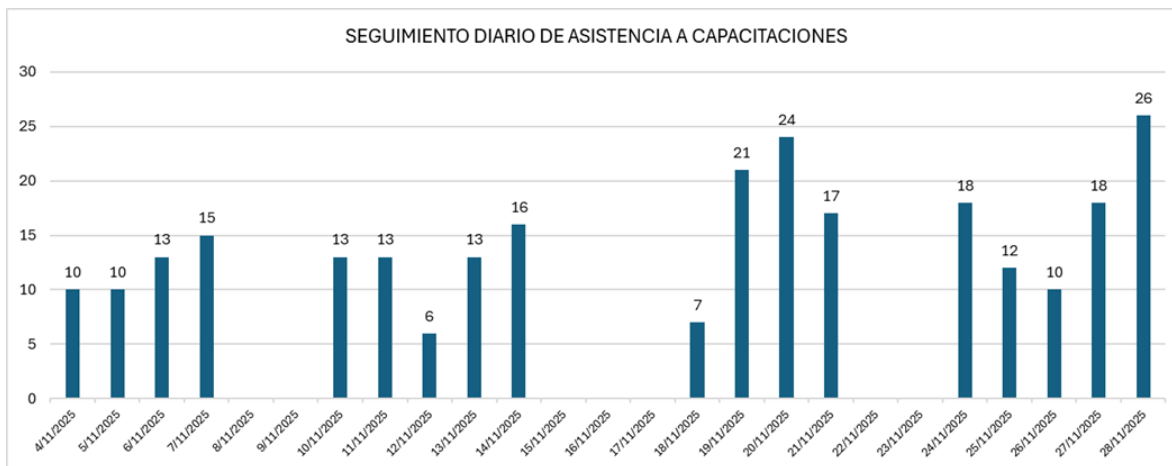


Ilustración 36. Seguimiento diario de asistencia a capacitaciones

En cuanto a las asistencias a las 130 capacitaciones que se dictaron en el mes de noviembre, asistieron un total de 262 personas, recalando que todas tuvieron asistencia. Los links de las capacitaciones, donde se puede evidenciar que se dictaron y donde se puede confirmar los participantes, se encuentran en la columna M del archivo “Anexo 3.1 Bitácora_Prom y Serv_Nov2025”.

En la siguiente ilustración, se puede apreciar la cantidad total de actividades (por subcategorías) que realizó el equipo de Promoción de Servicio durante el mes de noviembre de 2025, registradas en JudIT:

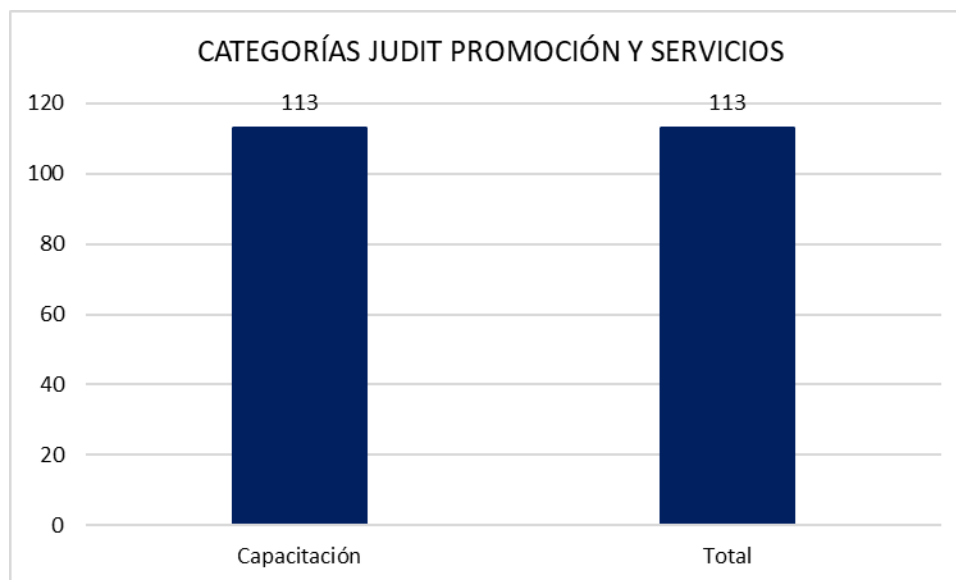


Ilustración 37. Subcategorías Judit Promoción y Servicios

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

De las 113 actividades registradas en JudIT, todas corresponden a capacitaciones.

- **Registros incorrectos en el campo “Apoyo Especial por Demanda”**

En un trabajo que se realiza en conjunto con los especialistas de audiencias virtuales (coordinadores de zona) y los agentes de soporte técnico, en un principio se detectaron 88 despachos que, al realizar el agendamiento en el sistema de audiencias, estaban marcando mal el campo “Apoyo especial por demanda”; se incrementaron 7 más, por lo que ahora son 95. Este trabajo consiste en:

- Los agentes de soporte técnico y especialistas de audiencias virtuales (coordinadores de zona) validan con los despachos si efectivamente las audiencias marcadas con algún tipo de apoyo en el campo “Apoyo especial por demanda” requieren de dicho apoyo, y si no lo requieren, lo cambian por “Tiene todos los medios”.
- Los despachos que realizaron mal la marcación son informados al área de promoción y servicios para que hagan una capacitación de refuerzo.
- Una vez promoción y servicios realiza la capacitación, se hace el seguimiento para verificar que efectivamente están haciendo bien la marcación.

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

2.2.1.5. Gestión de servicios Streaming

A continuación, se relaciona el consolidado de 177 servicios de Streaming y Videoconferencias realizados en el periodo del 1 al 30 de noviembre de 2025:

Tipo Streaming	Total
Streaming plano	113
Streaming con Edición	46
Videoconferencias	17
Videoconferencia con Edición	1

Tabla 16. Consolidado Streaming y videoconferencia



Ilustración 38. Consolidado Streaming y videoconferencia realizados en el mes de noviembre

- **Eventos realizados por tipo de grupo:**

A continuación, se relaciona el número de eventos atendidos por cada grupo, para un total de 177 streaming y videoconferencias con apoyo técnico y equipos.

GRUPO	Total
GRUPO 1	171
GRUPO 2	5
GRUPO 3	0
GRUPO 4	0
GRUPO 5	1

Tabla 17. Cantidad de eventos atendidos por grupo



Ilustración 39. Número de eventos atendidos por grupo

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

- **Agentes apoyo streaming**

En la siguiente tabla, se puede observar la distribución de los 382 casos realizados por los agentes apoyo streaming entre el 1 y el 30 de noviembre, registrados en JudIT:

Creado Por	Cantidad
Alison Andrea Hurtado Martínez	59
Daniela Gomez Quiroga	18
Danna Sofia Chala Palacio	50
Laura Valentina Bermúdez Restrepo	26
Mario Jose De Los Rios	229
Total	382

Tabla 18. Cantidad de eventos atendidos por agente

De la tabla anterior se puede apreciar que los agentes Mario José de los Ríos y Alison Andrea Hurtado son las que más actividades registraron en el mes de noviembre 2025. Los agentes Laura Bermúdez, Danna Chalá y Daniela Gómez son los que menos casos registran debido a que apoyan más eventos que los demás, adicionalmente, Daniela Gómez si bien ingresó a la operación el 5 de noviembre, estuvo en plan canguro por más de 2 semanas.

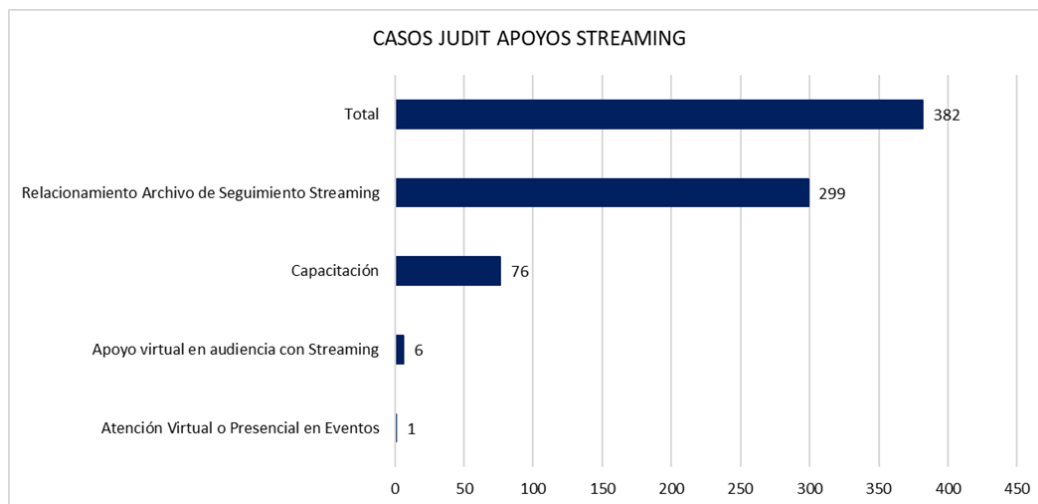


Ilustración 40. Categorías trabajadas por los Agentes Apoyo Streaming

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

En la ilustración anterior, se puede apreciar que, de las 382 actividades registradas, la que más predomina es la subcategoría “Relacionamiento archivo de seguimiento streaming”. Este es el archivo que se lleva de control de todos los eventos que se realizan en el mes, el cual es de suma importancia para realizar la conciliación de los servicios por demanda; también hace referencia a la creación en JudiT de todos los eventos por demanda.

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx.**

- **Intérpretes Lenguaje de Señas**

En la siguiente tabla, se puede observar las labores realizadas (bitácora) por los intérpretes lenguaje de señas entre el 1 y el 30 de noviembre.

ID	FECHA	ACTIVIDAD	NOMBRE DEL EVENTO	PERSONAL DE LENGUA DE SEÑAS
2025-1329205	6/11/2025	Evento	JORNADA ACADÉMICA	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1350163	7/11/2025	Evento	conversatorios regionales de Género y Enfoque Diferencial	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1345352	10/11/2025	Evento	60 años del tribunal de la Guajira	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1354363	11/11/2025	Evento	Posesión Magistrado Sección Primera	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1354314	12/11/2025	Evento	Conversatorio Consejo de Estado Universidad Javeriana	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1256718	13/11/2025	Evento	XIII Encuentro de Jurisdicciones, independencia y autonomía judicial	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1124771	14/11/2025	Evento	Seminario Regional Conversatorio Gestión documental	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1272081	18/11/2025	Evento	Coloquio de la Jurisdicción Civil y de Familia	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-0405802	20/11/2025	Evento	II Conversatorio Nacional de la Especialidad Penal-BOGOTÁ, D.C.	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-0405814	21/11/2025	Evento	II Conversatorio Nacional de la Especialidad Penal-BOGOTÁ, D.C.	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1409744	24/11/2025	Evento	Audiencia pública de entrevista para conformar la lista de elegibles destinada a proveer un cargo de consejero (a) de la Sección Tercera del Consejo de Estado, vacante de la magistrada María Adriana	Mayerly Rondón Nelson Ruiz

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

ID	FECHA	ACTIVIDAD	NOMBRE DEL EVENTO	PERSONAL DE LENGUA DE SEÑAS
			Marín	
2025-1398037	25/11/2025	Evento	audiencia de Rendición de Cuentas año 2024 de la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Sucre	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1391568	27/11/2025	Evento	Conversatorio Nacional Proceso formativo de Inducción	Mayerly Rondón Nelson Ruiz
2025-1391618	28/11/2025	Evento	Conversatorio Nacional Proceso formativo de Inducción	Mayerly Rondón Nelson Ruiz

Tabla 19. Actividades Intérpretes de Señas

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

2.2.1.6. Gestión especialista en plataforma nube de videoconferencia

2.2.1.6.1. Licenciamiento Teams Premium

Se han asignado licencias a los despachos de Teams Premium para llevar a cabo audiencias virtuales en los juzgados. A continuación, se detallan las licencias asignadas:

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Licencias Asignadas	6.361	97,86%
Licencias Disponibles	139	2,14%
Total de Licencias	6.500	100%

Tabla 20. Licencias Teams Premium asignadas

Gestión de Licenciamiento Teams Premium

- **Total de licencias adquiridas:** 6.500
- **Licencias asignadas:** 6.361
- **Licencias disponibles:** 139

Análisis

- **Porcentaje de uso:** 97,86%
- **Disponibilidad restante:** 2,14%

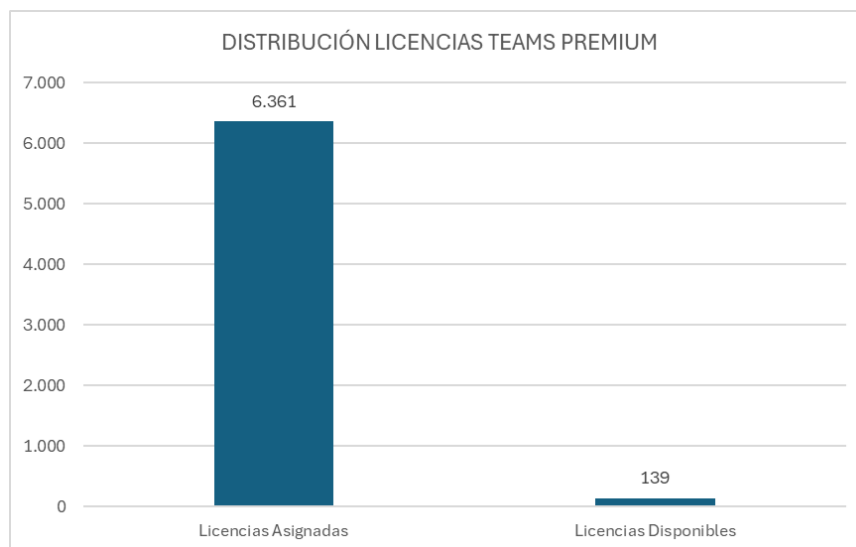


Ilustración 41. Licenciamiento Teams Premium mes noviembre 2025.

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

2.2.1.6.2. Casos escalados a Microsoft

A continuación, se presenta un resumen de los escalamientos gestionados por el área de Microsoft durante el mes de noviembre de 2025:

Indicador	Cantidad	Porcentaje	Observación
Casos escalados	4	100%	Total de casos enviados a Microsoft durante el mes.
Casos abiertos y asignados	1	25%	Abiertos y asignados (en proceso de resolución).
Casos cerrados	3	75%	Cerrado y solucionado.

Tabla 21. Escalamientos Microsoft noviembre 2025

Análisis de Indicadores

1. Casos Escalados (100% - 4 casos):

- o Representa la totalidad de los casos gestionados en el mes que fueron enviados a Microsoft para su resolución.
- o Este valor establece la base para el cálculo de los demás indicadores.

2. Casos Abiertos y Asignados (25% - 1 casos):

- o Un 25% de los casos escalados se encuentran actualmente abiertos (asignado - en

proceso de resolución por un agente).

3. Casos Cerrados (75% - 3 casos):

- o El 75% de los casos escalados han sido cerrados y solucionados durante el periodo analizado.
- o Este indicador refleja una alta resolución de casos.

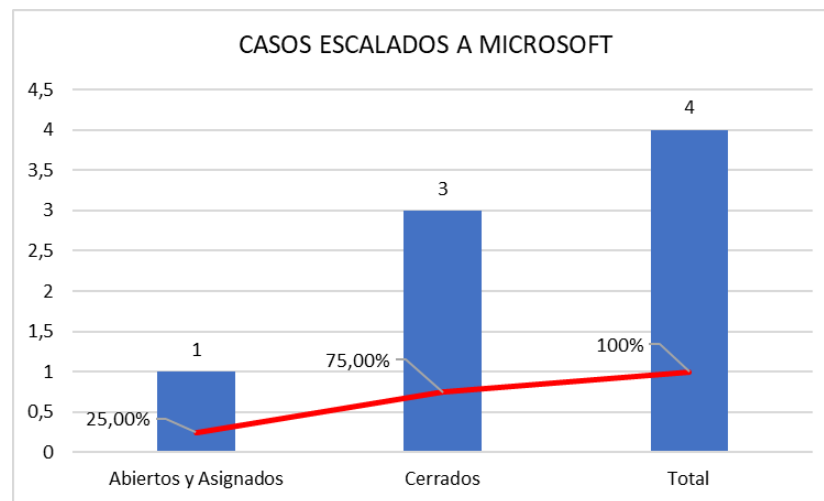


Ilustración 42. Casos escalados a Microsoft mes noviembre 2025

Mes	Cerrado	Abiertos y Asignados	Total
Noviembre 2025	3	1	4

Tabla22. Casos escalados a Microsoft noviembre 2025

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

2.2.1.6.3. Casos herramienta Judit despachos judiciales noviembre 2025

A continuación, se presenta un análisis detallado de los tipos de casos resueltos en los despachos judiciales durante el mes de noviembre de 2025 por la herramienta de JudIT.

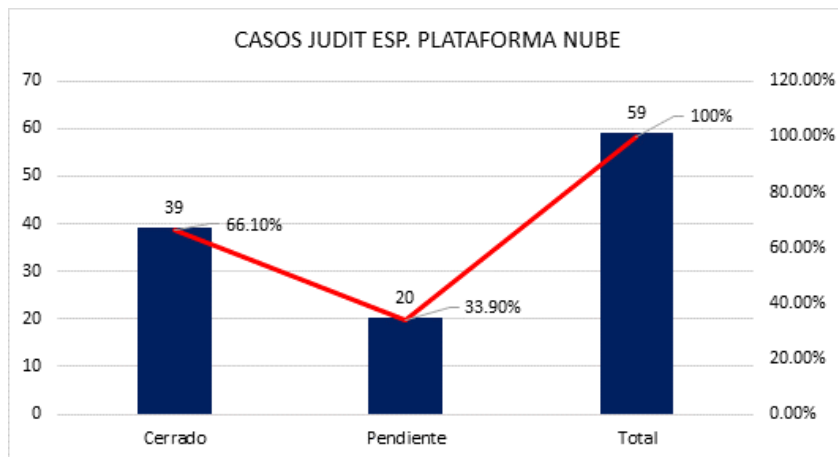


Ilustración 43. Casos mes de noviembre 2025 herramienta JudIT

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Total casos	59	100%
Casos Pendientes	20	33,90%
Casos cerrados	39	66,10%

Tabla 23. Casos Judit Especialista en plataforma nube de videoconferencia noviembre 2025

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

2.2.1.7. Gestión de catalogación

Los anexos del informe de catalogación y archivos de actividades realizadas en el mes se encuentran compartidos con el OneDrive compartido al grupo técnico de interventoría.

En noviembre de 2025, la operación de catalogación se desarrolló de manera integral con un equipo consolidado de 5 asistentes de catalogación más 1 asistente de continuidad. Se gestionaron un total de 16.980 archivos, cumpliendo con la meta proyectada para el mes.

- **Catalogados:** 12.832 archivos (76% del total).
- **No catalogables:** 2.408 archivos (14% del total).
- **Residuales:** 1.740 archivos (10% del total).

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

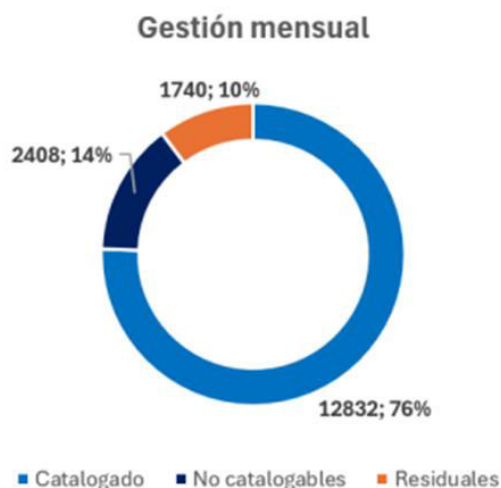


Ilustración 44. Total archivos gestionados entre el 01 y el 30 de noviembre del 2025

- ✓ Se cumplió con la meta proyectada para el mes de noviembre, lo anterior demuestra un excelente trabajo en equipo.

Gestión por asistente Noviembre			
Asistente	Total	Meta	Actividad
Lina Maria Ortiz Hoyos	2400	2112	Catalogación y desde 21 de noviembre apoya revisión en el portal de grabaciones.
Jully Carolina Toro Gonzalez	3610	3168	Catalogación
Angie Moreno Vera	3585	3168	Catalogación
Leidy Patricia Prada Ramirez	3445	3168	Catalogación
Sophia Bernal Garcia	3586	3168	Catalogación

Tabla 24. Gestión por asistente Noviembre

- ✓ Desde el área de soporte de grabaciones hemos recibido carpetas de casos para catalogar, a los cuales se les ha dado prioridad en la gestión.
- ✓ Las estrategias de formación, el fortalecimiento del plan de catalogación y las actividades proactivas implementadas fueron clave para mejorar la eficiencia y calidad del proceso.

2.2.1.7.1. Validación de archivos entregados por catalogación.

Se realizó una validación sobre los archivos suministrados por el área de Catalogación en el mes de noviembre.

En donde se ubican y remiten 12802 links, 25 grabaciones inferior a 1 MB no suben por regla de negocio y 7 grabaciones en las que se evaluó la necesidad de transcodificar para recuperar códec compatibles con el portal de grabaciones.

Etiquetas Fila	Cuenta de estado	Porcentaje
Cargadas con Link	12802	99.7%
Inferiores a 1 MB	25	0.2%
Trascodificando	7	0.1%
Total General	12834	100%

Tabla 25. Validación de cargues de catalogación

En relación con los casos y los servicios prestados, se tiene toda la trazabilidad de estos, por lo que se solicita consultar el **ANEXO 33. AUDIENCIAS VIRTUALES -> 03. Anexos gestión de catalogación.**

2.2.2. Administración y Soporte del Portal de Gestión de Grabaciones

2.2.2.1. Gestión portal

En la gestión de Grabaciones se recibieron un total de 418 requerimientos durante el mes de noviembre de 2025. En la siguiente ilustración se evidencia el histórico de casos creados y gestionados por la mesa de soporte grabaciones en el mencionado mes.

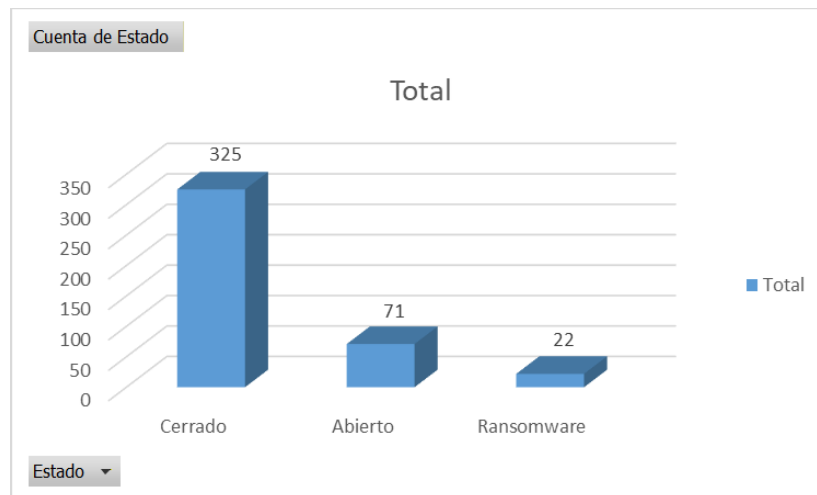


Ilustración 45. Histórico de gestión noviembre

De los cuales se cerraron 325, 71 de abiertos y 22 de temática Ransomware.

Para el seguimiento de cierre por agente contamos con el siguiente seguimiento

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Gestión x agente noviembre	
Etiquetas de fila	Cuenta de Solucionado Por
Andrea (Equipo N1)	1
Edwin (Equipo N1)	1
David C (Equipo N1)	71
Brayan Ahumada (Lider)	4
Maira C (Equipo N1)	196
David Zabala (Agente Soporte)	1
Fabian (Agente Soporte)	17
Dayana (Agente Soporte)	24
Luis Murcia (Agente Soporte)	10

Tabla 26. Distribución atención de casos

Sumando un total de 325, cerrados directamente por el área de soporte grabaciones.

La diferencia en las cifras de cierre entre los agentes N1 se debe a la naturaleza de las funciones asignadas a cada operario. En el caso de David Carpeta y Maira Cardozo, su gestión se enfoca principalmente en casos de menor complejidad, tales como asignación de permisos, búsquedas de grabaciones y remisión de información, razón por la cual presentan los indicadores de cierre más elevados.

Por su parte, Andrea Sastoque es la encargada de la creación y recepción de casos; no obstante, se le ha impartido la instrucción de que, en los periodos en los que no se registre creación de nuevos casos, se priorice el cierre de los existentes.

Etiquetas de fila	Cuenta de Creado Por
Andrea Sastoque	338
Carlos Andres Abello Ariza	1
Diego Alexander Rodriguez Vargas	1
Edgardo Benavides Cortina	9
Edwin Alberto Peña Bejarano	1
Eliana Hernández Torres	1
Especialista En Plataforma Nube de Videoconferencia	2
Fabian Camilo Preciado Castillo	12
Jenny Paola Ballesteros Clavijo	7
Jonny Jorge Benavides Benavides	2
Juan David Chavarro Plazas	1
Leidy García Pérez	3
Maira Alejandra Cardozo Cardona	32
Ruby Dayana Vargas Pasten	2

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Etiquetas de fila	Cuenta de Creado Por
Stephanie Polo Ochoa	2
Total general	414

Tabla 27. Creación de Casos

Como se puede evidenciar en la tabla directamente anterior la creación de casos se centraliza en la operaria Andrea Sastoque, seguida por Maira Cardoso con 32 y Fabian Preciado con 12.

En cuanto al operario Edwin Peña, durante el mes de noviembre presentó una novedad que lo mantuvo fuera de servicio por un periodo de 14 días. Adicionalmente, sus labores están orientadas al apoyo especializado en la Corte Suprema. Cabe resaltar que recientemente recibió la instrucción de realizar tanto la creación como el cierre de casos en la plataforma Ivanti, lineamiento que previamente no le había sido comunicado.

Para la temática Ransomware se tiene un total de 1270 distribuidos por año de la siguiente manera

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado
2023	118
Abierto	50
Cerrado	68
2024	712
Abierto	450
Cerrado	262
2025	440
Abierto	346
Cerrado	94
Total general	1270

Tabla 28. Ransomware para año corte Noviembre

De igual manera actualmente se tiene un total de 846 casos abiertos y 424 actualmente cerrados, se espera que una vez obtenida la respuesta por parte del proveedor ifx y conforme a la instrucción recibida por la entidad se procederá a dar cierre a estos 846 que continúan abiertos.

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado
Abierto	846
Cerrado	424
Total general	1270

Tabla 29. Estado de casos totales Ransomware

Informes Técnicos Noviembre	
Etiquetas de fila	Cuenta de Estado
Abierto	5
Cerrado	18
Total general	23

Tabla 30. Distribución informes técnicos

La gestión y desarrollo de los informes técnicos se ajusta a un tiempo de respuesta variable, determinado por la complejidad inherente a cada caso. Dicha complejidad, junto con la urgencia, se establece con base en el número de documentos adjuntos y el nivel de claridad requerido, aplicando los siguientes niveles de prioridad:

Urgente y prioritario: Casos designados como 'Tutela'.

Prioridad media-alta: Casos referenciados como 'Oficio - Derecho de petición'.

Prioridad media: Casos que se presentan 'Sin documento'.

En la siguiente ilustración se evidencia los casos por día del mes de noviembre con un promedio de 23 casos diarios, es importante mencionar que en esta oportunidad los casos promedio disminuyeron respecto a meses anteriores (septiembre y octubre).

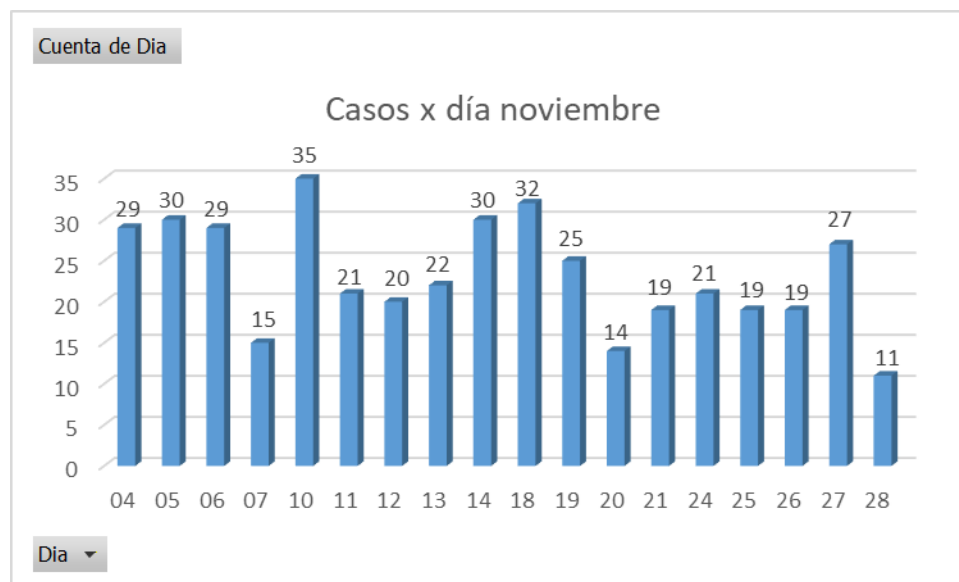


Ilustración 46. Histórico de casos por día mes de noviembre

Las diferentes subcategorías que nos proporciona la plataforma JudIT-Ivanti respecto a los casos abiertos (93) son las siguientes:

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

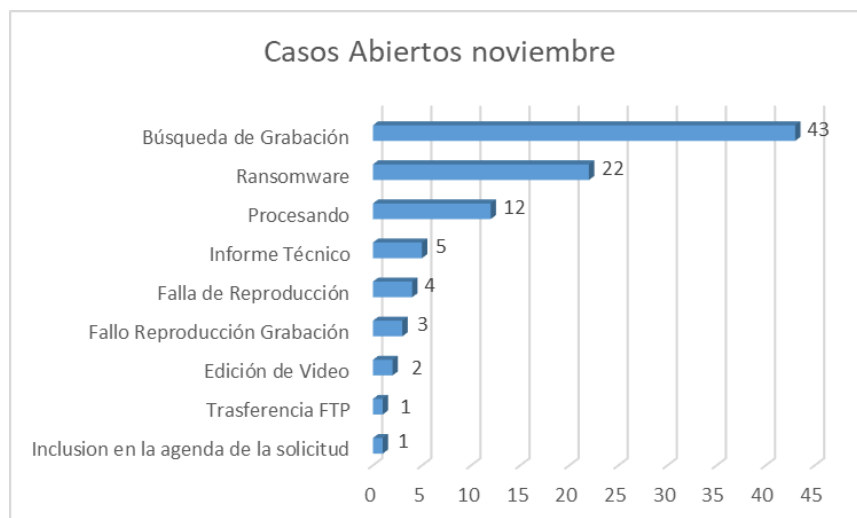


Ilustración 47. Estado por subcategoría – Judit-Casos abiertos

Del total de 93 para el mes de noviembre se evidencia como casuística significativa 43 casos en Búsqueda de grabación.

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx**.

Remitirse a los anexos del documento integral **ANEXO. AUDIENCIAS VIRTUALES** donde se encontrarán los siguientes archivos:

Audiencias Virtuales, Videoconferencias y Streaming

- Anexo 1.1 Data audiencias 1_30Nov_2025 01122025 754am
- Anexo 1.2 Data audiencias x jurisdiccion 1_30Nov2025 01122025 754am
- Anexo 1.3 Data Audiencias 1Sep_31Dic_2024 01122025 823am
- Anexo 1.4 Data Audiencias 1Ene_31Ago_2025 01122025 1200m
- Anexo 1.5 Data audiencias 1Sep_30Nov_2025 01122025 754am
- Anexo 2.1 Data JudIT 1_30Nov_2025 01122025 221pm
- Anexo 2.2 Data JudIT 1Oct2024_30Nov2025 01122025 221pm
- Anexo 3.1 Bitácora_Prom y Serv_Nov2025
- Anexo 3.2 bitacora David Laiton noviembre 2025
- Anexo 3.3 bitacora Floralba Espinosa noviembre 2025
- Anexo 4.1 Streaming noviembre 2025
- Anexo 4.2 ACTA_DE_REUNIÓN_CAPACITACIÓN_EMPALME - DANIELA GOMEZ

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

- Anexo 5 Casos Microsoft a 30112025 y Lic Premium
- Anexo 6 Servicios por demanda noviembre 2025

Gestión de Grabaciones

- Anexo 1. Seguimiento Noviembre
- Anexo 2. Seguimiento Backlog 073 nov.
- Anexo 3. Ransomware 30 noviembre

Gestión de Catalogación

- Anexo. Bitácora Individual Catalogación Noviembre
- Anexo. Seguimiento Streaming Catalogación Noviembre 2025
- Anexo. CTO 073 de 2025 Informe mensual Octubre - Noviembre

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES**

2.3 GESTIÓN Y DESARROLLO DE SOFTWARE

2.3.1. Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Administración, Operación y Soporte Especializado a Aplicaciones Misionales y de Apoyo

A continuación, se relacionan los casos gestionados durante el período del mes de noviembre (01/11/2025 al 30/11/2025) del contrato 073 de 2025. Estos pueden ser consultados en el **ANEXO 3.APLICATIVOS PROCESALES / CASOS APLICATIVOS MISIONALES NOVIEMBRE** es de aclarar que estos datos se encuentran bajo la gestión de los especialistas de aplicativos procesales y bajo la gobernanza al 100% de la Dirección de la Unidad de Infraestructura de Software, a partir del informe de octubre esta información será complementada con la sabana de casos que se genera en Judit-IVANTI, en cuanto a la tipificación de estados, fechas de gestión, documentación u otras observaciones.

Remitirse a los anexos del documento integral ANEXO 3. APLICATIVOS PROCESALES donde se encontrarán los siguientes archivos:

- CASOS APLICATIVOS MISIONALES NOVIEMBRE.
- ACUMULADO DATA NOVIEMBRE

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Los aplicativos procesales comprenden datos de: JUSTICIA XXI WEB, FIRMA ELECTRÓNICA Y DEMANDA Y TUTELA EN LINEA.

Por parte del área de aplicativos misionales en la ejecución del contrato 073 de 2025, en el periodo del 01/11/2025 al 30/11/2025 se brindó soporte técnico a un total de 4.788 solicitudes en lo que comprende justicia siglo XXI 2735, firma electrónica con 435 casos y demanda y tutela en línea con 1618 casos.

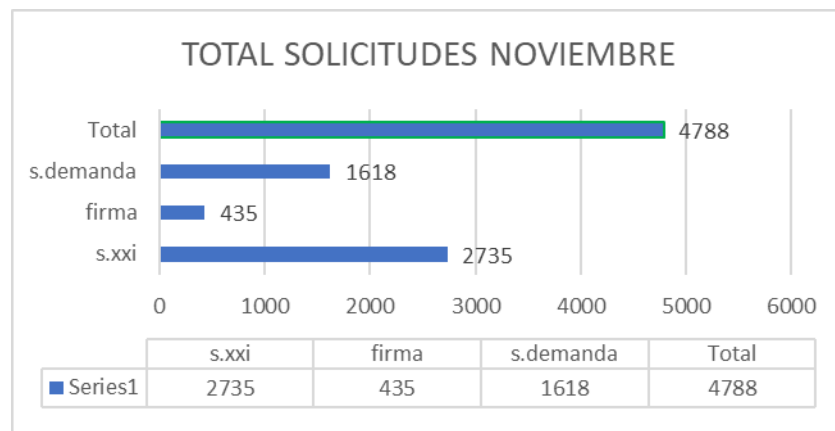


Ilustración 48. Total solicitudes del mes

Para el área de aplicativos se consolida el histórico donde se brindó soporte técnico a un total de 31.623 solicitudes.

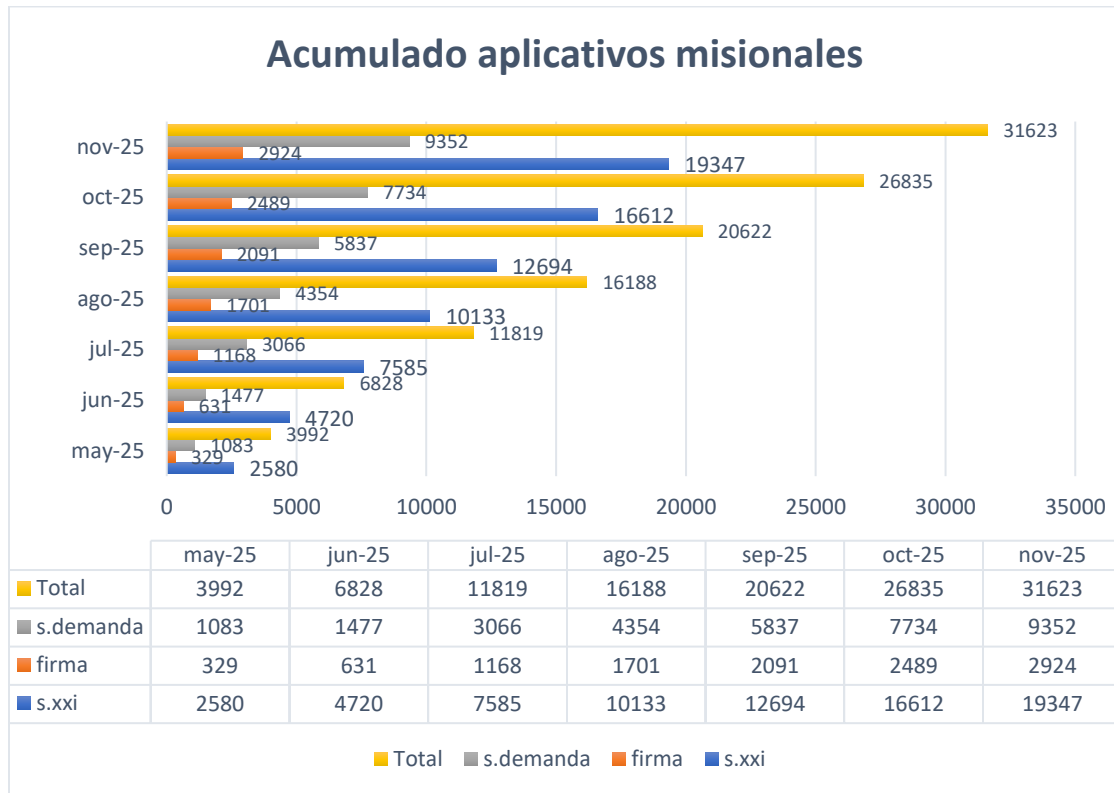


Ilustración 49. Acumulado de aplicativos misionales

2.3.1.1. Justicia XXI Web

ESTADO	ABIERTO	CERRADO	TOTAL
INCIDENTE	0	0	0
REQUERIMIENTO	9	2726	2735
TOTAL	9	2726	2735

Tabla 31. Gestión de servicios noviembre /Justicia XXI Web – Básico

En la tabla anterior, se evidencia que para Gestión de Servicios – Justicia XXI Web durante el período del mes de noviembre, se generaron 2735 casos de este aplicativo de los cuales el 100% corresponden a requerimientos , además el 99,7% de los casos se encuentran en estado cerrado (los cuales están consolidados por tipo de Estado Cerrado y Resuelto) y el 0.3% se encuentra abierto (los cuales están consolidados por tipo de Estado Cancelado, En espera-Asignado, En espera-En proceso y En Proceso).

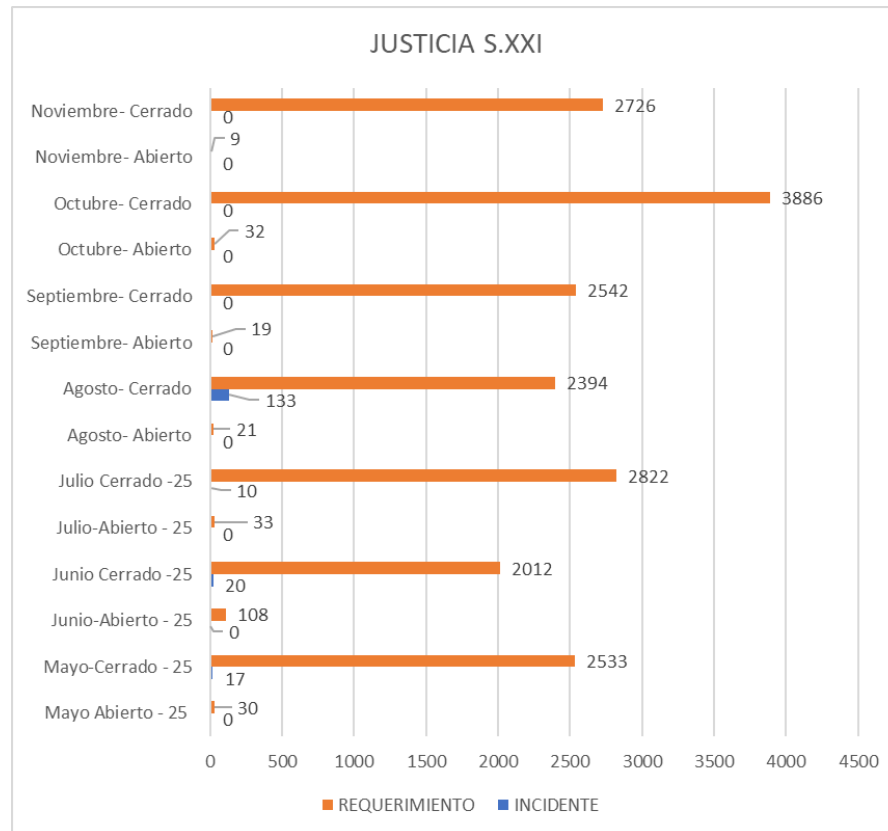


Ilustración 50. Comparativo gestión del contrato /Justicia XXI Web – Básico

En la anterior ilustración, se evidencia que para la gestión de servicios de Justicia siglo XXI, durante el periodo del contrato el promedio de incidentes por mes es de 13 casos y en cuanto a los requerimientos el promedio es de 1369 casos por mes. De modo que se evidencia una disminución de casos en el último mes. De igual forma el promedio de los casos abiertos por mes es de 18 y el promedio de casos cerrados es de 1363.9 por mes.

2.3.1.2. Firma electrónica

ESTADO DEMANDA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL
INCIDENTE	0	29	29
REQUERIMIENTO	0	406	406
TOTAL	0	435	435

Tabla 32. Gestión de servicios noviembre/ Firma Electrónica

En la tabla anterior se evidencia el comparativo Gestión de Servicios – firma electrónica en el periodo del mes de noviembre, en el que se generaron 435 casos de este aplicativo, de los cuales el

93% corresponde a requerimientos y el 7% corresponde a incidentes, de igual forma el 100% de los casos se encuentran en estado cerrado (los cuales están consolidados por tipo de Estado Cerrado y Resuelto) y el 0% se encuentra abierto (los cuales están consolidados por tipo de Estado Reabierto).

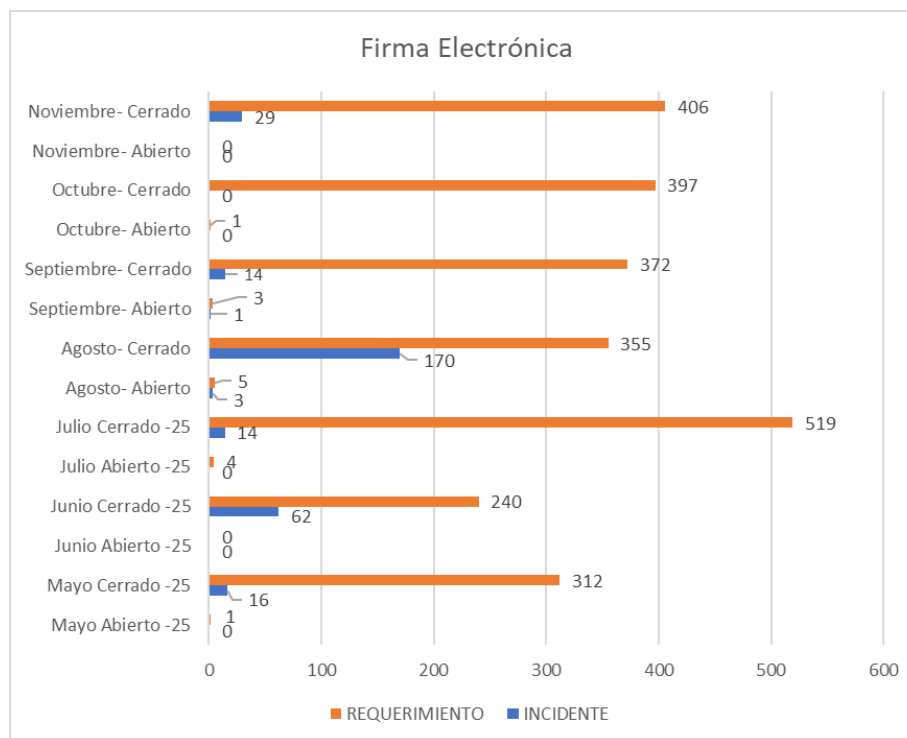


Ilustración 51. Comparativo gestión del contrato / firma electrónica

En la anterior ilustración se evidencia que, para la gestión de servicios de Firma Electrónica, durante el periodo del contrato el promedio de incidentes por mes es de 22 casos y en cuanto a los requerimientos el promedio por mes es de 186.7 casos. De modo que se evidencia un aumento de casos en el último mes. De igual forma el promedio de los casos abiertos es de 1.3 y el promedio de casos cerrados es de 207.5 por mes.

2.3.1.3. Demanda y tutela en línea

ESTADO FIRMA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL
INCIDENTE	0	0	0
REQUERIMIENTO	1	1617	1618
TOTAL	1	1617	1618

Tabla 33. Gestión de Servicios noviembre/ Demanda y Tutela en Línea

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

En la tabla anterior se evidencia el comparativo Gestión de Servicios – Demanda y Tutela en Línea en el periodo del mes de noviembre, en el que se generaron 1618 casos de este aplicativo, de los cuales (731 casos corresponden a Demanda en Línea y 887 a Tutela en Línea). A su vez el 100% de los casos corresponde a requerimientos, el 99.9% se encuentra en estado cerrado y el 0.1% se encuentra en estado abierto.

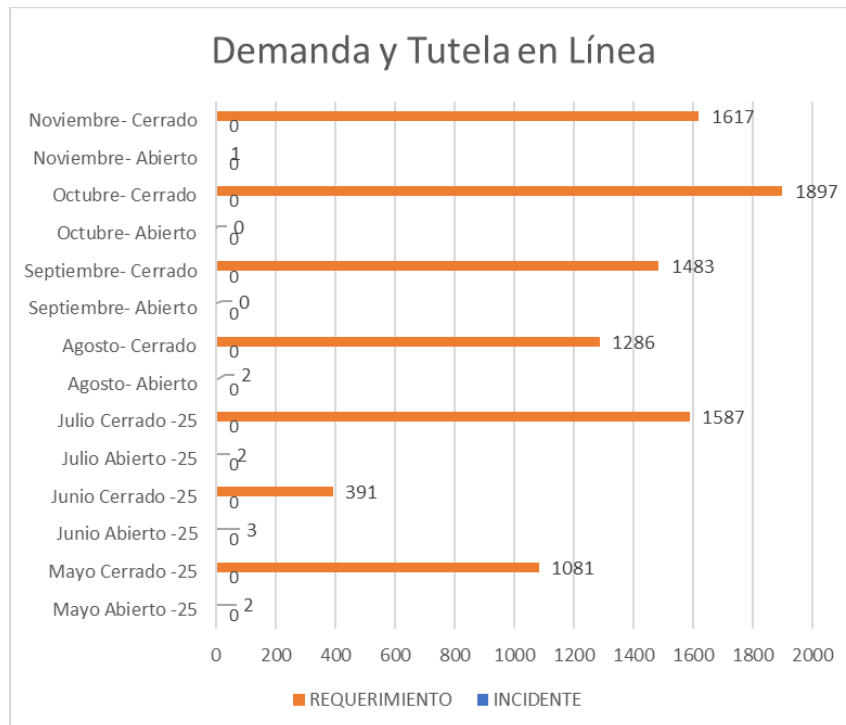


Ilustración 52. Comparativo gestión del contrato / Demanda y Tutela en Línea

En la anterior ilustración se evidencia que, para la gestión de servicios de Demanda y Tutela en Línea, durante el periodo del contrato el promedio de incidentes por mes es de 0 casos y en cuanto a los requerimientos el promedio mensual es de 668 casos. De modo que se evidencia una disminución de casos en el último mes. De igual forma el promedio de los casos abiertos es de 0.71 y el promedio de casos cerrados es de 667.2 por mes.

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [ANEXO 3. APLICATIVOS PROCESALES](#)

2.3.1.4. Gestión Siglo XXI

Durante el periodo comprendido entre el 01/11/2025 al 30/11/2025, se crearon 470 casos los cuales el detalle se encuentra en el **ANEXO 19. SIGLO XXI \ DATA SIGLO XXI NOVIEMBRE.**

En la siguiente ilustración, se evidencia que, en el transcurso del mes de noviembre, el medio de solicitud por llamada telefónica representa 184 casos (39%), el medio de correo electrónico representa 58 casos (12%), las solicitudes por medio de chat representan 40 casos (9%), las solicitudes de forma presencial representan 16 casos (3%) y la forma de autoservicio representa 172 casos (37%).

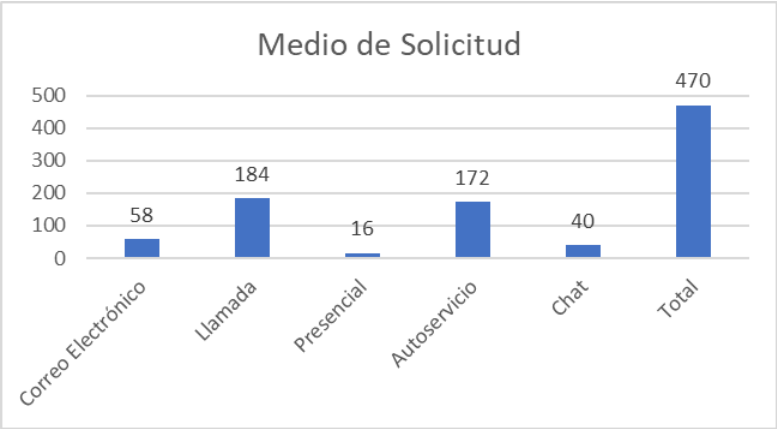


Ilustración 53. Medio de solicitud en el transcurso del mes

En la siguiente ilustración, se evidencia que en el transcurso del mes de noviembre de 2025 el tipo de caso referente a incidentes representa 216 casos con un 46% y los requerimientos representan 254 casos con un 54%.

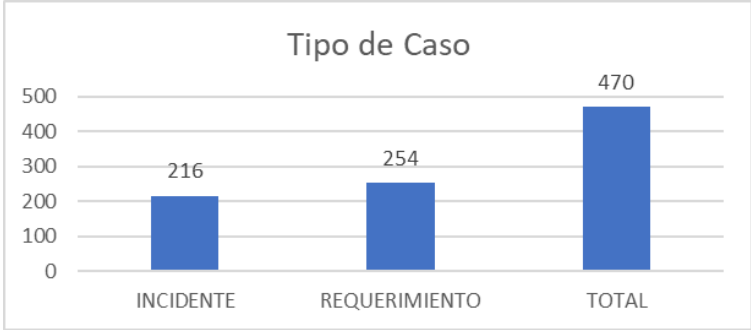


Ilustración 54. Tipo de solicitud en el transcurso del mes

En la siguiente ilustración, se evidencia que para el mes de noviembre de 2025 los casos cerrados representan 367 con un 78%, los casos abiertos 97 con un 21% y los cancelados 6 con un 1%.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

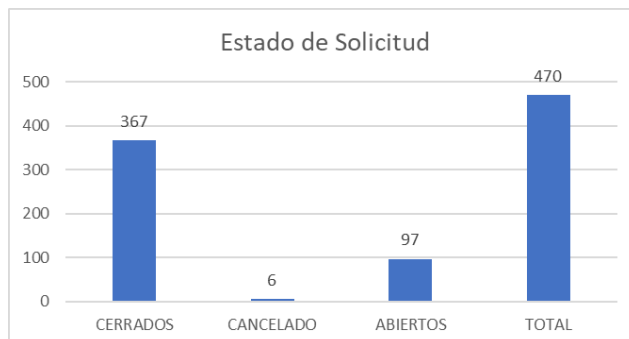


Ilustración 55. Estado de Solicitud en el transcurso del mes

- **Histórico de gestión**

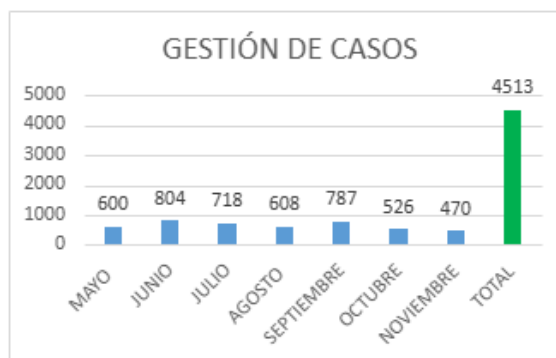


Ilustración 56. Histórico Siglo XXI

Los casos creados para el aplicativo Siglo XXI en el mes de noviembre disminuyeron en un total de 56 casos en comparación con el mes anterior. De igual manera a lo largo del presente contrato, el mes que ha tenido mayor afluencia de casos ha sido el mes de junio. El total de casos creados durante el contrato es de 4513.

Nota: Data obtenida de los incidentes y solicitudes del aplicativo IVANTI

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [**ANEXO 19. SIGLO XXI**](#)

2.3.1.5. Gestión software audiencias CICERO

Durante el periodo comprendido entre el 1/11/2025 al 30/11/2025, no se creó ningún caso, el cual en detalle se encuentra en el **ANEXO 20. SOFTWARE DE AUDIENCIAS CICERO/ CASOS CICERO NOVIEMBRE**

En la ilustración se evidencia que durante el mes de noviembre no hubo ninguna solicitud.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

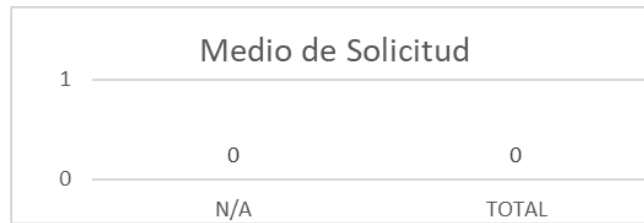


Ilustración 57. Medio de solicitud en el transcurso del mes

En la siguiente ilustración, se evidencia los tipos de caso referente al mes de noviembre, en donde se observa, que en el transcurso del mes no se presentó ninguno.

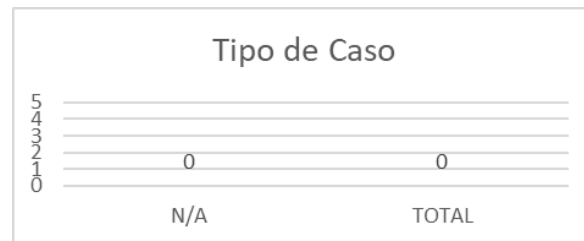


Ilustración 58. Tipos de casos en el transcurso del mes

En la siguiente ilustración, se evidencia el comparativo de los estados de solicitud referente al mes de noviembre, en donde se evidencia que no hubo solicitudes.

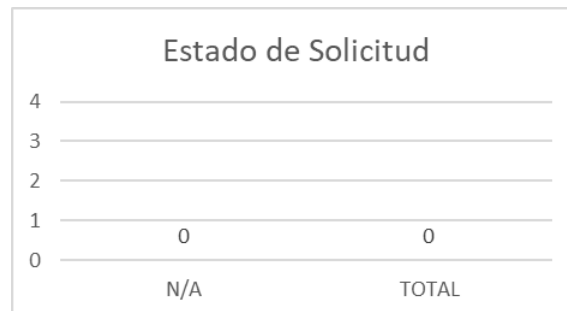


Ilustración 59. Estado de Solicitud de los casos en el transcurso del mes

- **Histórico de Gestión**

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

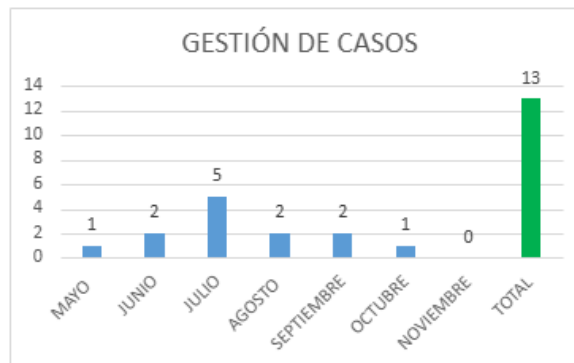


Ilustración 60. Histórico CICERO

Los casos creados para el aplicativo software audiencias CICERO en el mes de noviembre disminuyeron en un total de 1 caso en comparación con el mes anterior. De igual manera a lo largo del presente contrato, el mes que ha tenido mayor afluencia de casos ha sido el mes de julio. El total de casos creados durante el contrato es de 13.

Nota: Data obtenida de los incidentes y solicitudes del aplicativo IVANTI

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [ANEXO 20. SOFTWARE DE AUDIENCIAS CICERO](#)

2.3.2 Portal Web

Actualmente la Rama Judicial cuenta con la mesa de portal web los cuales son administrados y bajo el 100% de la gobernanza del CENDOJ, por lo tanto, la información que se reporta del período del presente informe comprendido del 01/11/2025 al 30/11/2025 es suministrada por el CENDOJ, motivo por el cual se adjuntan los soportes de la gestión realizada por la Unidad de Transformación Digital e Informática- UTDI de la DEAJ en el (**ANEXO 30. PORTAL WEB**). Por lo anterior nos permitimos remitir las actividades realizadas por el personal durante este período:

- **Sitios para la sede electrónica judicial**

Es importante aludir que, en cada una de las actividades descritas anteriormente, se derivan soportes tanto del Portal web de la Rama Judicial como de la Consulta Nacional Unificada de Procesos.

Así mismo es de aclarar que los reportes de las estadísticas o gestión que realizan cada una de las personas de la línea de servicio del Portal web de la Rama Judicial y Consulta de procesos que se muestran a continuación, son la única data que se reporta por parte de esta línea de servicio.

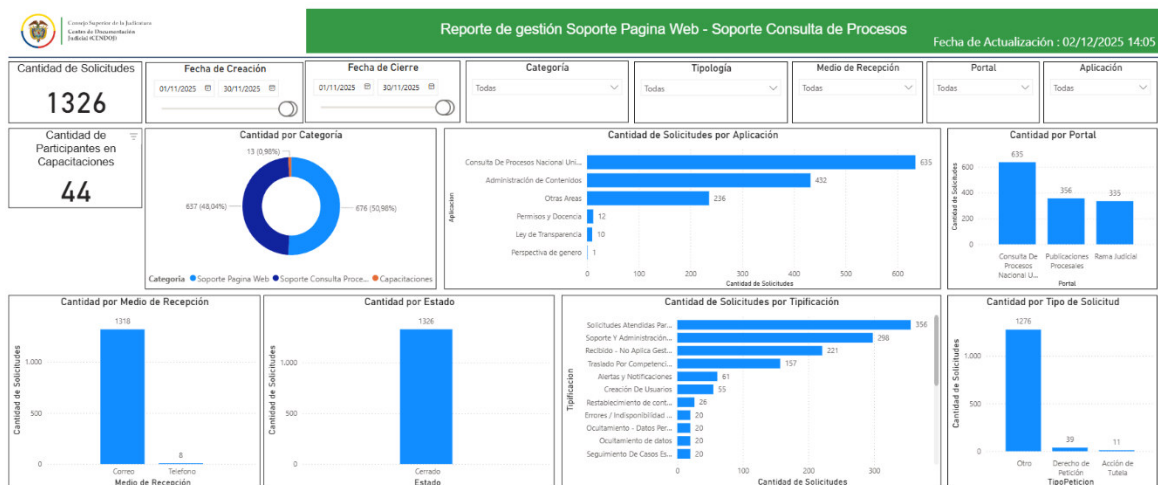
Nota: se carga archivo “Detallado Gestión Portales - Noviembre 2025”, con la data pertinente.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

- Reporte general soporte Página Web

Recurso	Observaciones
Juan Diego Ordoñez Murillo	Realiza el Soporte a Página Web
Maria Cristina Limas Rodriguez	Realiza el Soporte a Página Web en el área de Consulta de Procesos
Yeison Andres Cotes Perez	Realiza el Soporte a Página Web en el área de Soporte Nivel Central se encuentra en etapa de aprendizaje, no obstante se han realizado actividades de apoyo rotativo en la atención de solicitudes recibidas en los buzones de correo electrónico soportepaginaweb@cendoj.ramajudicial.gov.co y soportecpnu@cendoj.ramajudicial.gov.co .
Julian David Lara Gonzalez	Realiza el Soporte a Página Web en el área de Soporte Nivel Central se encuentra en etapa de aprendizaje, no obstante se han realizado actividades de apoyo rotativo en la atención de solicitudes recibidas en los buzones de correo electrónico soportepaginaweb@cendoj.ramajudicial.gov.co y soportecpnu@cendoj.ramajudicial.gov.co .

Tabla 34. Gestión de recursos



 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

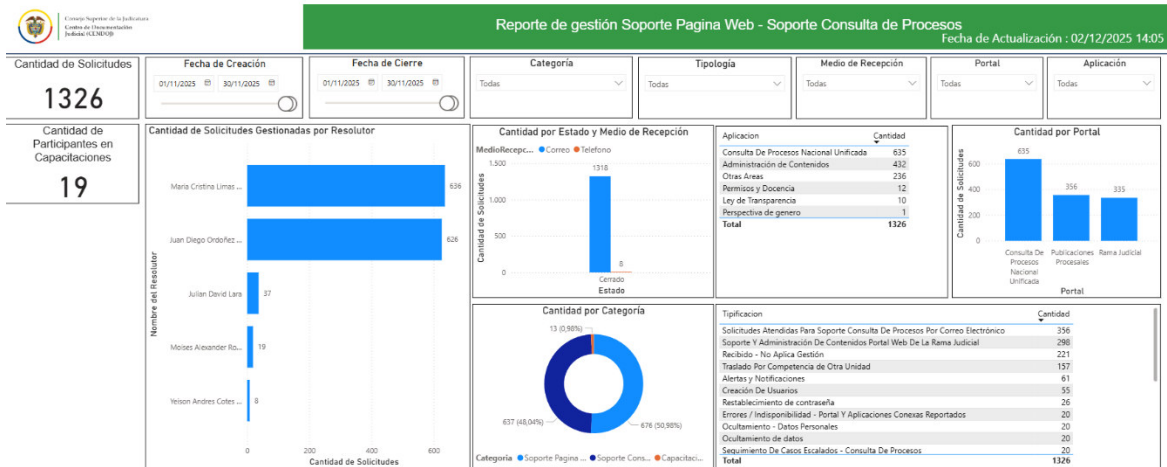
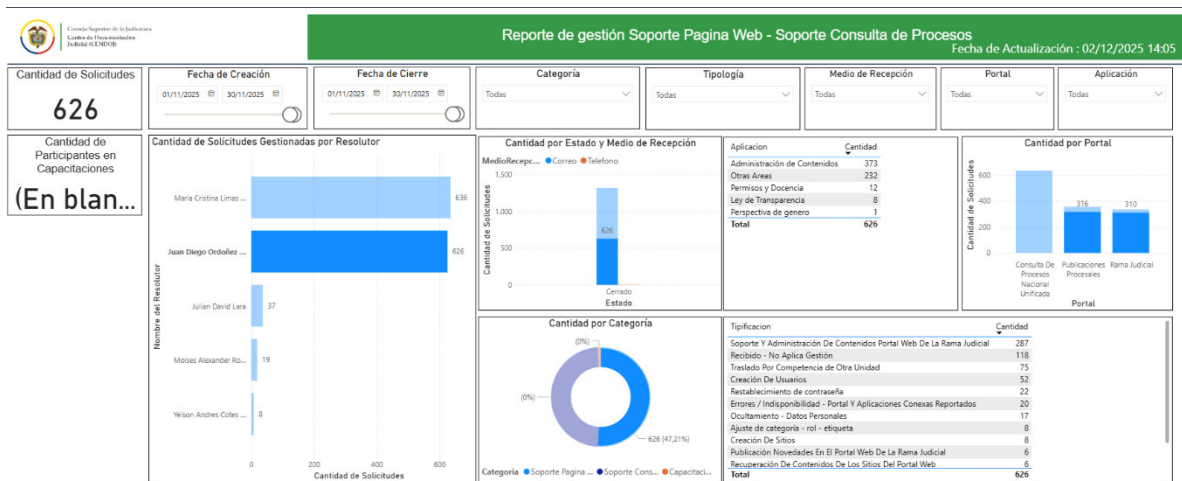


Ilustración 61. Reporte general noviembre

- Gestión Juan Diego Ordoñez Murillo – Soporte página web



- **Gestión Maria Cristina Limas Rodriguez – Soporte página web - Soporte Consulta de procesos.**



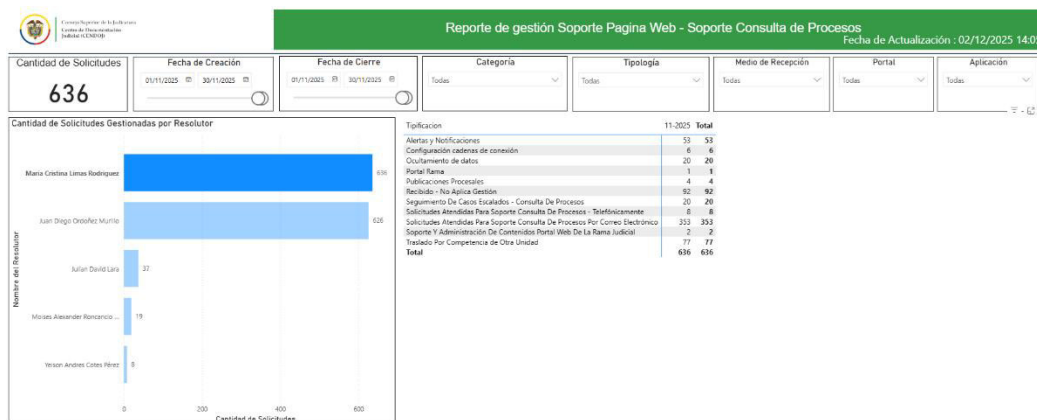
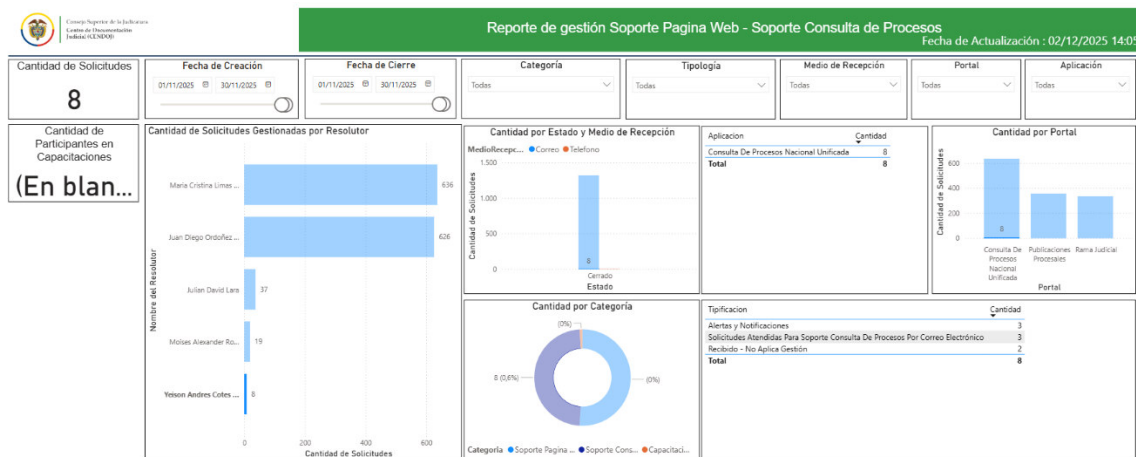


Ilustración 63. Gestión María Cristina Limas Rodríguez

- **Gestión Yeison Andres Cotes Perez – Soporte página web - Soporte Nivel Centra**



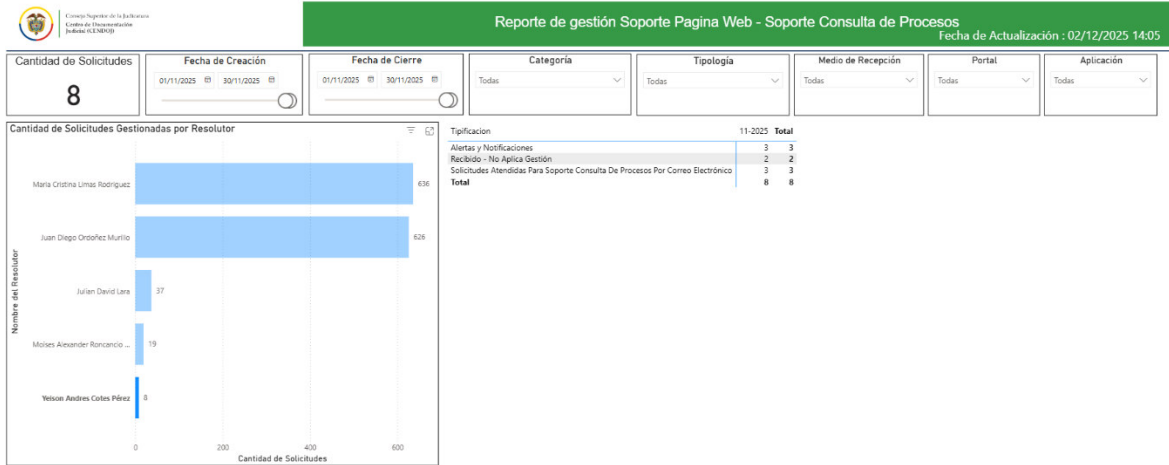
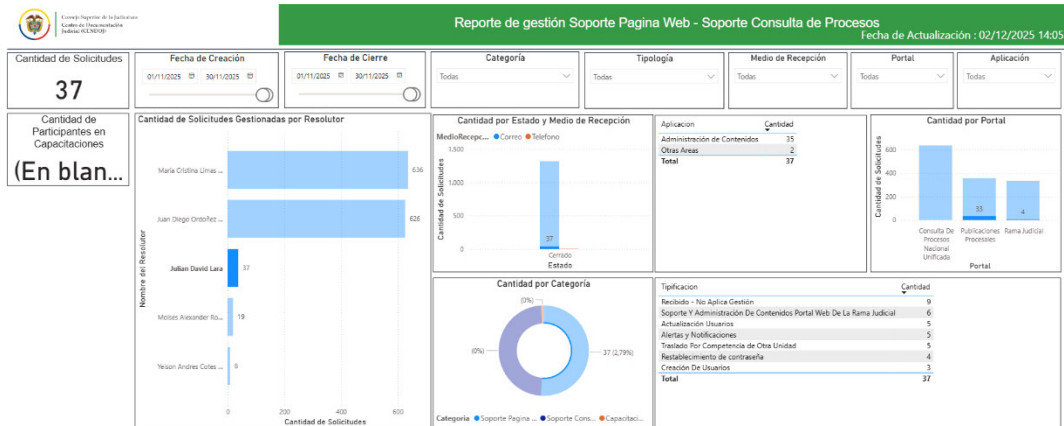


Ilustración 64. Gestión Yeison Andres Cotes Perez

- Gestión Julian David Lara– Soporte página web - Soporte Nivel Central**



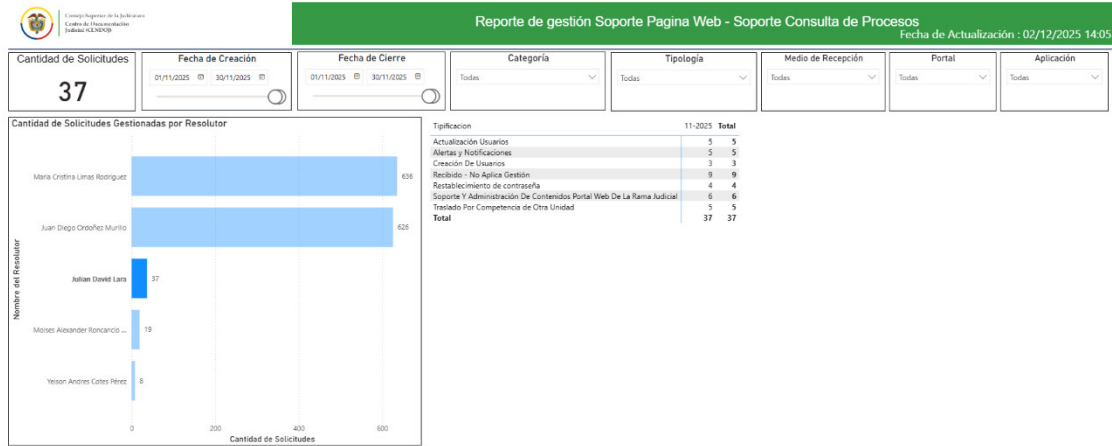


Ilustración 65. Gestión Julian David Lara

Durante el periodo del 1/11/2025 al 30/11/2025 el PORTAL WEB, gestiono 1326 casos, donde se puede evidenciar que 1318 fueron recibidos por correo y 8 fueron recibidos por medio telefónico. Donde todos los casos se encuentran en estado cerrado.

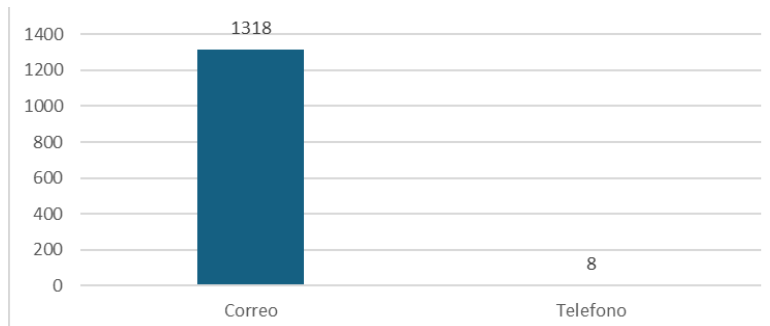


Ilustración 66. Medio de Recepción

Durante la gestión de esta línea, en el transcurso del contrato 073 de 2025 se ha brindado soporte a un total de 14.462 casos en temas como actualización de usuarios, alertas y notificaciones, configuración de contenidos de los sitios del portal, configuración de la plantilla por especialidad, entre otros.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

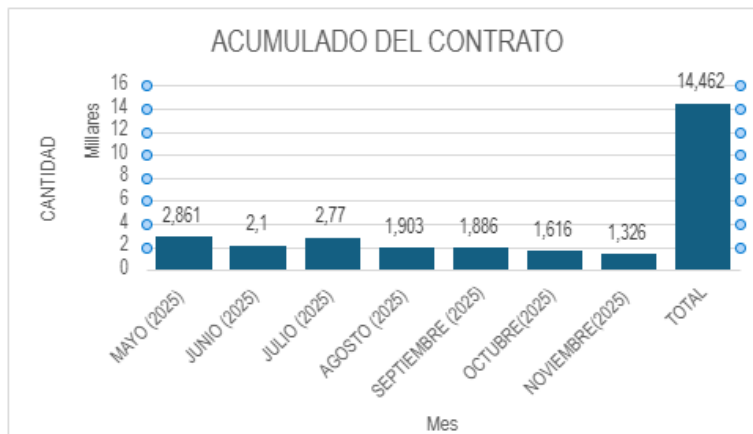


Ilustración 67. Acumulado del contrato portal web

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 30. PORTAL WEB**

2.4 GESTIÓN DE PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA

2.4.1 Soporte en Sitio

2.4.1.1 Técnicos en sitio N2 (soporte de segundo nivel)

Se cuentan con 279 personas de soporte en sitio según se muestra en la siguiente ilustración, todos distribuidos entre las diferentes Seccionales y sedes asignadas según los requerimientos, la malla de turnos de los técnicos en sitio describe la disponibilidad de las sedes con personal técnico y la atención reducida con disponibilidad de desplazamiento o soporte asistido según la falla en las sedes del Sistema Penal Acusatorio y la Sede de Paloquemao (Bogotá – Cundinamarca) **(Ver ANEXO 1. MESA CENTRAL / MALLA DE TURNOS SOPORTE EN SITIO NOVIEMBRE.XLSX)**. El 14 de Noviembre se notificó el Ingreso de Kevin Perez, técnico de Soporte en la Seccional Cundinamarca, posterior a que la entidad y la interventoría aprobaran la incorporación del rol en la seccional.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

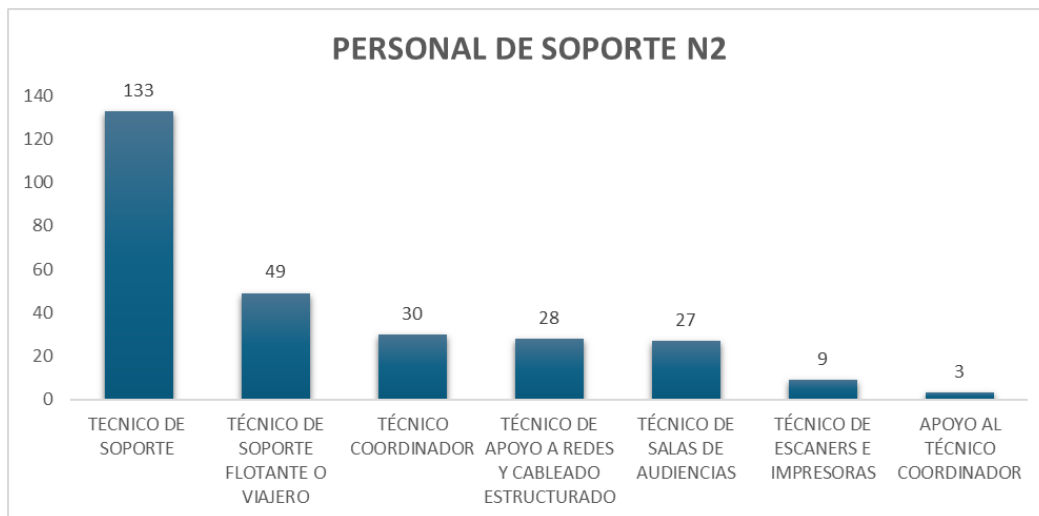


Ilustración 68. Técnicos soporte en sitio

2.4.1.2. Técnicos flotantes o viajeros (soporte de segundo nivel)

Se cuenta con 49 Técnicos Viajeros y/o flotantes distribuidos entre las diferentes Seccionales y en los Municipios de los diferentes grupos para los desplazamientos y cubrimientos de los servicios solicitados.

2.4.1.3. Técnicos por demanda (soporte de segundo nivel)

Se cuenta con un grupo de técnicos distribuidos a nivel nacional con la disponibilidad para desplazarse entre varias instalaciones de la Rama Judicial que les sean asignada en el municipio o conjunto de municipios asignados, este personal es contratado según la demanda y volumetría de casos que se genere durante el periodo y es personal ajeno a la Línea Base del Contrato, su gestion es identificable dentro de ANEXO **ReporteSabanaMaestra**, Columna “**Equipo**” En el Grupo Resolutor Soporte **Viajeros**.

- **Actividades desarrolladas durante el mes soporte en sitio**

2.4.1.4. Medio de solicitud

A continuación, se relacionan los casos creados durante el periodo del informe del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025 (40.703), teniendo en cuenta el medio por el cual se recibió el reporte del usuario.

ORIGEN

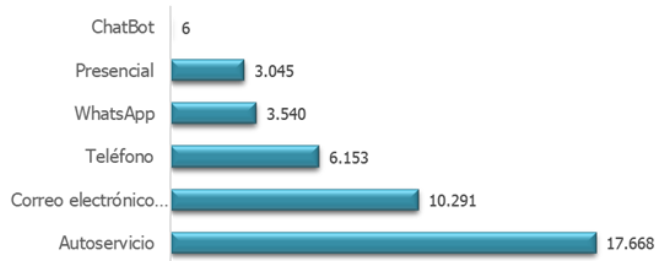


Ilustración 69. Medio de Ingreso de las Solicitudes

En la anterior ilustración, se visualizan las solicitudes que se generaron durante el periodo del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, según el origen o el medio de contacto.

ESTADO DE LOS CASOS



Ilustración 70. Tipos de Solicitudes Vs. Estado.

La anterior ilustración muestra la relación de incidentes y solicitudes globales, del periodo del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025 de acuerdo con su estado.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02 Versión: 1 Fecha Versión: 2025-05-02	

EQUIPOS 154				TOTAL, CASOS 40,703				SOLUCIONADOS 37,320				ABIERTOS 3,383			
EQUIPO	ABIERTO	SOLUCIONADO	TOTAL	EQUIPO	ABIERTO	SOLUCIONADO	TOTAL	EQUIPO	ABIERTO	SOLUCIONADO	TOTAL	EQUIPO	ABIERTO	SOLUCIONADO	TOTAL
Soporte Audiencias Virtuales	20	6.747	6.767	Soporte Villavicencio	4	272	276	Soporte Quibdó		91	91				
TH - Certificaciones - Medellín	260	2.532	2.792	Soporte Tunja		264	264	Garantías	81	8	89				
Soporte Técnico Justicia XXI				Mantenimiento Bogotá	24	235	259	Almacén Bogotá	36	53	89				
Web	5	2.192	2.197	Mantenimiento Barranquilla	60	199	259	Líderes Mesa De Servicio	1	77	78				
Nivel 1 SODE	9	2.042	2.051					TH - Certificaciones - Barranquilla							
TH - Certificaciones - Bogotá	1.378	497	1.875					TH - Certificaciones - Barranquilla	39	39	78				
Soporte Bogotá Centro	6	1.622	1.628					TH - Novedades - Descuentos - Bogotá	2	75	77				
TH - Novedades - Medellín	23	1.177	1.200					TH - Novedades - Riohacha	5	67	72				
Soporte Bogotá Palacio	9	1.157	1.166					TH - Certificaciones - Pereira	70	70	140				
Soporte NI Singl	122	836	958					Soporte Seguridad Perimetral	70	70	140				
Soporte Técnico Tutela en línea		880	880					Soporte Sincetajo	2	67	69				
Soporte Técnico Demanda en línea		724	724					TH - Cesantías - Bogotá	39	39	78				
Soporte Viajeros	37	666	703					Conectividad	3	65	68				
Soporte Cali	4	672	676					Soporte Avanzado SODE	8	56	64				
TH - Novedades - Bogotá	87	564	651					TH - Novedades - Pereira	54	54	108				
Soporte Barranquilla	12	655	667					Administrativos - Bogotá	21	32	53				
Gestión Especializada Etnomina	67	580	647					Almacén Barranquilla	3	46	49				
Soporte Pasto		646	646					TH - Novedades - Nominia - Pereira	47	47	94				
Soporte Medellín	8	620	628					UPS y AA	12	34	46				
Soporte Avanzado TYBA-FIRMA-TUT-DEM	5	552	557					Nz Portal Vets		45	45				
Mesa de servicio	1	523	524					TH - Bienestar - Medellín	1	43	44				
Soporte Bucaramanga	4	504	508					Administrativos - Descongestion - Bogotá	3	40	43				
Soporte Popayán	1	478	479					TH - Certificaciones - Armenia	1	40	41				
Soporte Cúcuta		452	452					Administrativos - Medellín	12	25	37				
Firma Electrónica N1		426	426					TH - Cesantías - Medellín	2	34	36				
Soporte Grabaciones Virtuales	118	300	418					Especialista de servidores	2	34	36				
Soporte Gestión Streaming		382	382					Desarrollo Portal Coactivo	32	32	64				
Soporte Manizales	3	363	366					TH - Certificaciones - Popayán	30	1	31				
Soporte Bogotá Paliquemao	29	318	347					Administrativos - Barranquilla	3	28	31				
Soporte Cundinamarca	9	301	310					TH - Cesantías - Barranquilla	6	23	29				
TH - Novedades - Barranquilla	17	283	300					TH - Certificaciones - Manizales	28	28	56				
CARUJO Nivel Central		299	299					TH - Novedades - Quibdó	6	19	25				
Especialistas Aplicativos								Almacén Riohacha	4	20	24				
Conexas	4	284	288												

Ilustración 71. Casos gestionados y en proceso por equipo resolutor

La anterior ilustración muestra la relación de casos solucionados y abiertos del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, de acuerdo con el grupo resolutor.

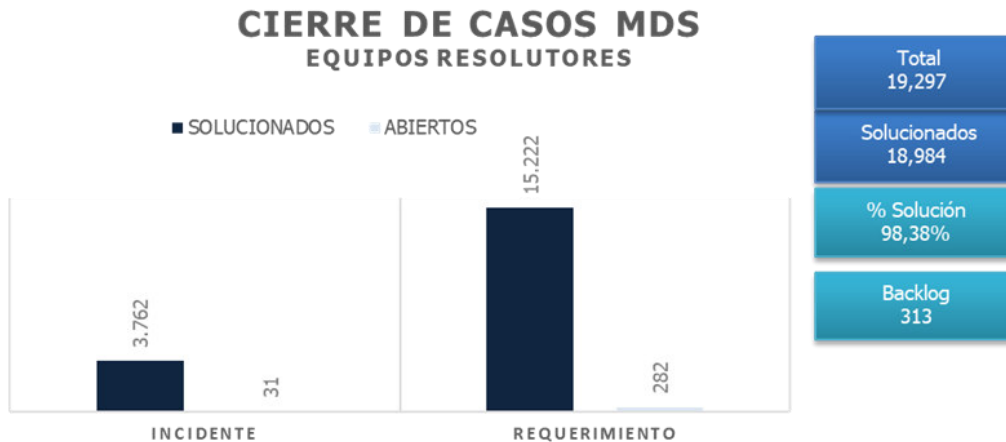


Ilustración 72. Cierre de casos MDS

Para el periodo del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025 dentro de los casos de Mesa de Servicio se tienen 18.984 casos solucionados De 19.297 casos asignados a MDS, teniendo para este periodo un porcentaje de solución del 98,38%.

En la anterior ilustración, se visualiza que de los **3.793** Incidentes generados se solucionaron 3.762 y quedaron abiertos 31. En Requerimientos, de los **15504** generados, se solucionaron 15.222 y quedaron abiertos 282.

2.4.1.5. Récord de casos creados por día

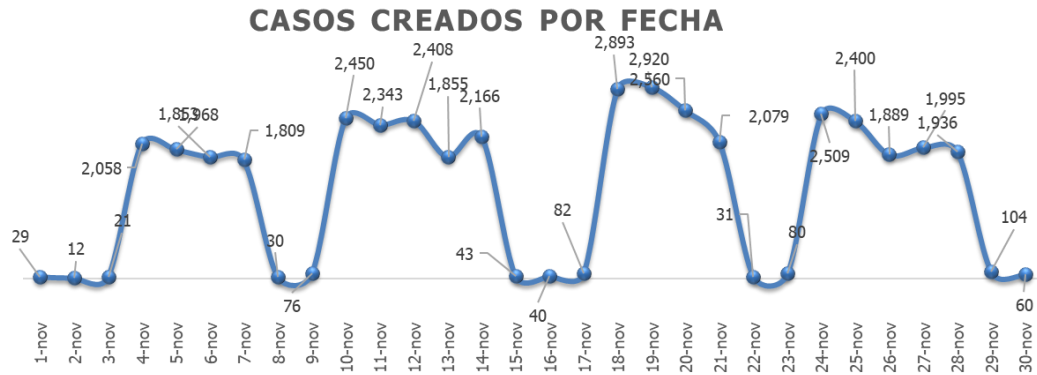


Ilustración 73. Casos por día noviembre 2025

En la anterior ilustración, se visualiza a diario la cantidad de casos que fueron creados en la herramienta ITSM, para el periodo del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, los picos más bajos hacen referencia a los fines de semana durante el corte incluyendo festivos, los días con mayor creación de casos son los lunes y martes donde se presenta mayor demanda de solicitudes.

2.4.1.6. Área de servicio

De acuerdo con la configuración que se realizó en la herramienta de ITSM de Ivanti la caracterización de los casos está compuesta por una estructura jerarquía de 4 niveles (Área de Servicio, Servicio, Categoría y Subcategoría).

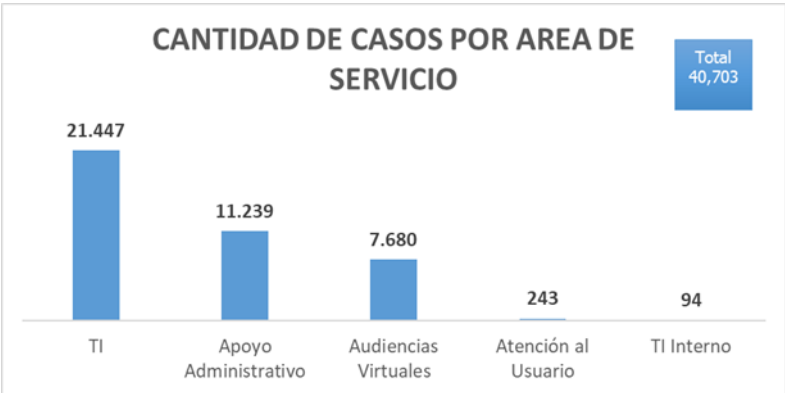


Ilustración 74. Área de servicio

2.4.1.7. Top 10 de servicios

En la siguiente ilustración podemos observar el ranking que recoge los 10 servicios que mayor gestión de casos tuvieron durante el periodo 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, siendo el servicio de Configuración de Aplicaciones de la Entidad quien mayor gestión de casos tuvo con un total de 10.371.



Ilustración 75.Top 10 de servicios

2.4.1.8. Top 10 de categorías

En la siguiente ilustración podemos observar el ranking que recoge las 10 categorías que mayor gestión de casos tuvieron durante el periodo 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, siendo la categoría de Certificaciones y otras solicitudes quien mayor gestión de casos tuvo con un total de 5.831.

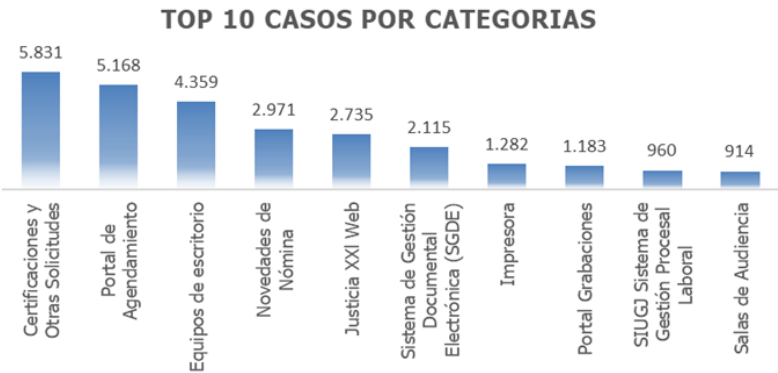


Ilustración 76.Top de categorías

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.4.1.9. Relación de Backlog

2.4.1.9.1. Relación de casos pendientes (Backlog)

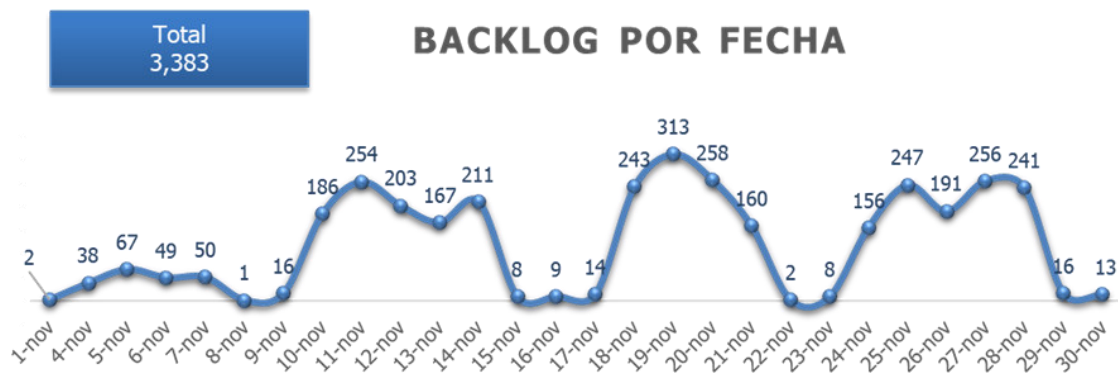


Ilustración 77. Backlog por fecha de Creación – corte noviembre 2025

En la anterior ilustración, se evidencian los casos agendados según su fecha de creación, los cuales corresponden al corte del informe del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, se cuenta con 3.383 casos que se encuentran en gestión por parte de las respectivas áreas de tecnología, la Mesa de Servicios Central y a su vez dentro de la gestión diaria de los técnicos en sitio a nivel nacional.

- Se priorizan los desplazamientos a los municipios para gestionar las solicitudes.
- Se realizan auditorías internas de casos abiertos con más de 15 días de apertura.
- Se realizan auditorías de casos en estado En espera.
- Labores de gestión de casos con técnicos coordinadores.

2.4.1.9.2. Histórico de Backlog de casos

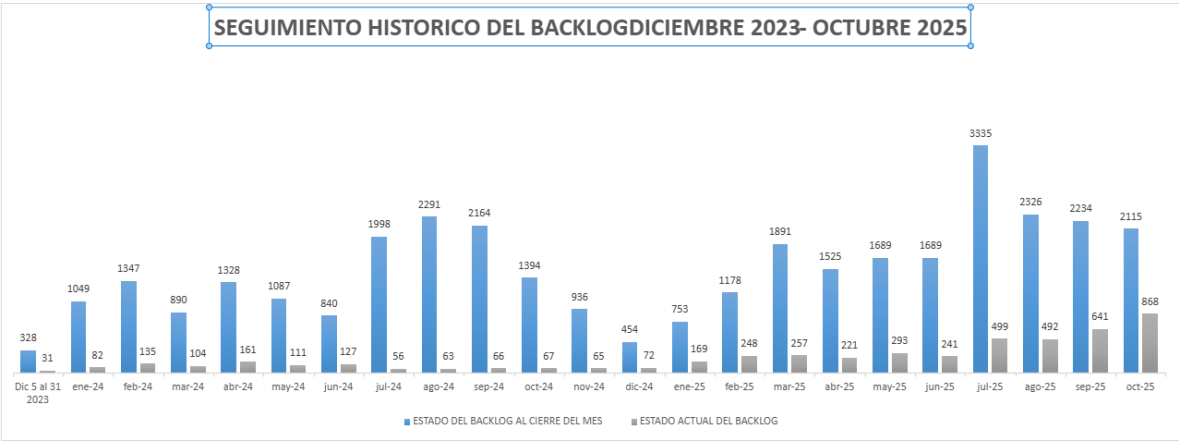


Ilustración 78.Histórico creados vs backlog

En la anterior ilustración, se evidencian los casos creados por mes, y los casos que quedaron en backlog en dicho periodo para todos los grupos resolutores. Los casos en backlog vienen siendo gestionados por las diferentes áreas resolutoras, con un porcentaje de reducción consolidado a del 85,45%.

2.4.1.9.3. Evolución del Backlog por periodo.

Se muestra el comportamiento del Backlog por periodo y el % de reducción del mismo periodo a periodo, teniendo en cuenta el Backlog generado entre el 5 de diciembre del 2023 y el 31 de octubre del 2025.

FECHA	ESTADO DEL BACKLOG AL CIERRE DEL MES	ESTADO ACTUAL DEL BACKLOG	% REDUCCIÓN
Dic 5 al 31 2023	328	31	91%
ene-24	1049	82	92%
feb-24	1347	135	90%
mar-24	890	104	88%
abr-24	1328	161	88%
may-24	1087	111	90%
jun-24	840	127	85%
jul-24	1998	56	97%
ago-24	2291	63	97%
sep-24	2164	66	97%
oct-24	1394	67	95%
nov-24	936	65	93%
dic-24	454	72	84%
ene-25	753	169	78%
feb-25	1178	248	79%
mar-25	1891	257	86%
abr-25	1525	221	86%
may-25	1689	293	83%
jun-25	1689	241	86%
jul-25	3335	499	85%
ago-25	2326	492	79%
sep-25	2234	641	71%
oct-25	2115	868	59%
TOTAL	34841	5069	85,45%

Tabla 35. Seguimiento del Backlog

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

En la tabla anterior se muestra la comparativa del backlog reportado en cada periodo vs la cantidad de casos en backlog de cada periodo que continúan abiertos para el corte de octubre 2025, incluyendo todos los grupos resolutores.

2.4.1.9.4. Top 10 backlog por seccional

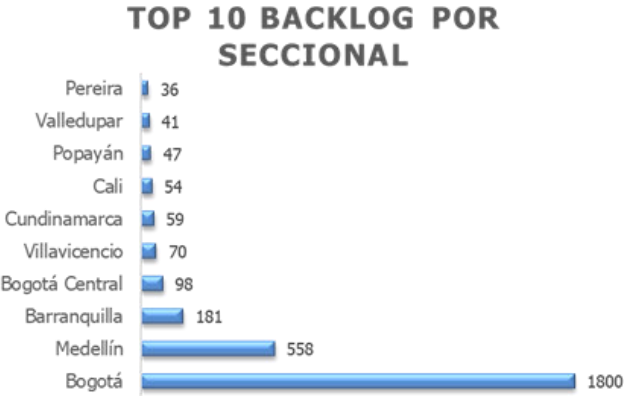


Ilustración 79. Top 10 de Seccionales con más Backlog

En la anterior ilustración, se evidencian el top 10 de las seccionales con más casos en backlog, durante el periodo del informe del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, teniendo en cuenta la fecha de creación de los casos dentro del mismo.

Por último, se observa el Ranking de los 10 Equipos de soporte que a corte del 30 de noviembre del 2025 conservan la mayor cantidad de casos abiertos.



Ilustración 80. Top 10 de Servicios en Backlog.

2.4.1.10. Incidentes y requerimientos

Casos categorizados según su tipo (Incidentes o Requerimientos):

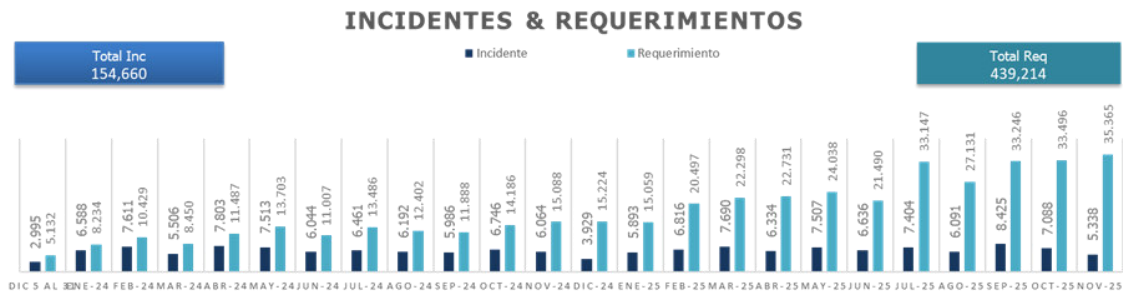


Ilustración 81.Histórico de Incidentes y Requerimientos

En la anterior ilustración, se visualiza el histórico de incidentes y requerimientos por periodo (corte), para el contrato actual 073 del 2025.

2.4.1.11. Casos aplicación Siglo XXI (Cliente servidor)

En la categoría de Siglo XXI se encuentran creados **464** casos para el pedido del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, de los cuales ya se encuentran solucionados **458** casos:

TIPO	CANTIDAD
Incidente	212
Solicitud	252
Total	464

Tabla 36. Casos aplicativos siglo XXI

A continuación, se relaciona el histórico de casos de Siglo XXI que han quedado en backlog en cada uno de sus cortes:

MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD
Enero 2024	3	Septiembre 2024	0	Mayo 2025	4
Febrero 2024	26	Octubre 2024	4	Junio 2025	6
Marzo 2024	7	Noviembre 2024	3	Julio 2025	8
Abril 2024	32	Diciembre 2024	0	Agosto 2025	5
Mayo 2024	6	Enero 2025	1	Septiembre 2025	0
Junio 2024	13	Febrero 2025	5	Octubre 2025	1

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD
Julio 2024	16	Marzo 2025	3	Noviembre 2025	6
Agosto 2024	3	Abril 2025	3	Diciembre 2025	

Tabla 37. Histórico de casos que han quedado en backlog de Siglo XXI en cada uno de sus cortes

2.4.1.12. Encuesta de servicio a través de Judit

Para la verificación de las encuestas se creó un informe en el módulo de reportes de Ivanti, para el periodo del informe se tomaron las encuestas calificadas dentro del periodo 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025 cuantificando únicamente las preguntas correspondientes a los casos de Mesa de Servicio para un total de **511** encuestas diligenciadas, las cuales corresponden a **145** de Incidentes y **366** de Requerimientos, el porcentaje de realización de encuestas es del **2%** sobre el total de casos registrados 40.703, se adjunta el **ANEXO 1. MESA CENTRAL / ENCUESTAS_MDS_NOVIEMBRE_2025.XLS**.



Ilustración 82. Encuestas respondidas

2.4.1.13. Relación casos IMAC

En el mes de noviembre 2025, aplicaron 22 casos tipo IMAC, de los cuales 16 IMAC se finalizaron de manera exitosa durante el periodo. 6 IMAC, se encuentran en proceso, los cuales hasta la fecha del corte se van ejecutando de acuerdo con el cronograma planeado.

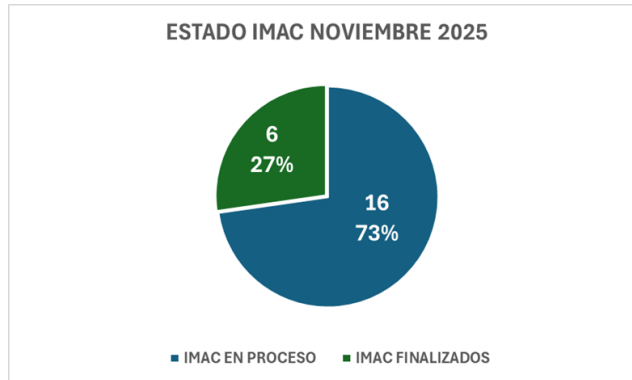


Ilustración 83. Participación IMAC por estado

IMAC POR AVANCE	CANTIDAD
IMAC EN PROCESO A TIEMPO	16
IMAC FINALIZADOS A TIEMPO	6
IMAC PLANEADOS A TIEMPO	0
TOTAL, IMAC CORTE	22

Tabla 38. Cantidad IMAC por estado

CASO	SECCIONAL	TIPO IMAC	FECHA PROGRAMADA INICIO IMAC	FECHA PROGRAMADA FIN IMAC	ETAPA IMAC	% AVANCE
REQ - 364346	Soporte Pereira	All In One	28/05/2025	28/11/2025	Cierre	100%
REQ - 489495	Soporte Medellín	Software	1/10/2025	24/11/2025	Cierre	100%
REQ - 523305	Soporte Bogotá Centro	Software	28/10/2025	19/11/2025	Cierre	100%
REQ - 534068	Soporte Cali	Salas De Audiencias	4/11/2025	6/11/2025	Cierre	100%
REQ - 542056	Soporte Bogotá Paloquemao	Traslado	13/11/2025	20/11/2025	Cierre	100%
REQ - 552010	Soporte Bogotá Palacio	Traslado	21/11/2025	19/12/2025	Ejecución	41%
REQ - 553729	Soporte Popayán	Software	21/11/2025	29/01/2026	Ejecución	16%
REQ - 560008	Soporte Bogotá Paloquemao	Software	3/12/2025	19/12/2025	Ejecución	19%
REQ - 563034	Soporte Sincelejo	Software	24/11/2025	30/01/2026	Ejecución	11%
REQ - 563712	Soporte Bogotá DEAJ	Bajas	3/12/2025	11/02/2026	Ejecución	2%
REQ - 564422	Soporte Montería	Software	26/11/2025	16/12/2025	Ejecución	45%
REQ - 564796	Soporte Medellín	Software	1/12/2025	12/12/2025	Ejecución	36%
REQ - 564816	Soporte Ibagué	All In One	24/11/2025	28/11/2025	Cierre	100%
REQ - 565528	Soporte Florencia	Software	26/11/2025	16/12/2025	Ejecución	37%
REQ - 565529	Soporte Neiva	Software	24/11/2025	23/02/2026	Ejecución	9%
REQ - 566234	Soporte Bogotá CAN	All In One	26/11/2025	19/12/2025	Ejecución	27%
REQ - 566468	Soporte Bogotá Centro	Inventario	1/12/2025	22/12/2025	Ejecución	13%
REQ - 567111	Soporte Pereira	Software	27/11/2025	12/12/2025	Ejecución	6%
REQ - 567523	Soporte Cali	Mantenimiento	27/11/2025	13/01/2026	Ejecución	62%
REQ - 569048	Soporte San Andres	Software	27/11/2025	5/12/2025	Ejecución	74%

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

CASO	SECCIONAL	TIPO IMAC	FECHA PROGRAMADA INICIO IMAC	FECHA PROGRAMADA FIN IMAC	ETAPA IMAC	% AVANCE
REQ - 571461	Soporte Cartagena	Salas De Audiencias	1/12/2025	19/12/2025	Ejecución	15%
REQ - 571462	Soporte Cartagena	Mantenimiento	1/12/2025	19/12/2025	Ejecución	20%

Tabla 39.Consolidado IMAC 2025.

La tabla anterior, hace referencia a todos los IMAC que han sido creados y gestionados entre 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025, indicando su correspondiente avance a corte del 30 de noviembre del 2025

2.4.1.14. Equipos resolutores en mesa de servicios.

En la Siguiete tabla se observan los grupos resolutores, creados en la gestión de casos de la herramienta Ivanti y que hacen parte de la gestión de la Mesa de servicios.

EQUIPOS RESOLUTORES GRÁFICA 5 CIERRE DE CASOS MDS	
Especialista antivirus	Soporte Ibagué
Especialista de servidores	Soporte Manizales
Especialista directorio activo	Soporte Medellín
Especialista redes y cableado estructurado	Soporte Montería
Mesa de servicio	Soporte Neiva
Soporte Armenia	Soporte Pasto
Soporte Barranquilla	Soporte Pereira
Soporte Bogotá CAN	Soporte Popayán
Soporte Bogotá Centro	Soporte Quibdó
Soporte Bogotá DEAJ	Soporte Riohacha
Soporte Bogotá Palacio	Soporte San Andrés
Soporte Bogotá Paloquemao	Soporte Santa Marta
Soporte Bogotá Tribunales	Soporte Sincelejo
Soporte Bucaramanga	Soporte Tunja
Soporte Cali	Soporte Valledupar
Soporte Cartagena	Soporte Viajeros
Soporte Cúcuta	Soporte Villavicencio
Soporte Cundinamarca	UPS y AA
Soporte Florencia	Soporte audiencias Virtuales
Soporte Grabaciones virtuales	

Tabla 40. Equipos resolutores del grupo MDS

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link ANEXO 1. MESA DE SERVICIO CENTRALIZADA

2.4.2. Gestión de Garantías de Equipos y Suministros Tecnológicos

Se relaciona en el informe el **ANEXO 6. GARANTÍAS** en donde se encuentra cargado el seguimiento diario de los casos de garantías y los siguientes archivos:

- BACKLOG GARANTIAS NOVIEMBRE
- GARANTÍAS NOVIEMBRE
- SINIESTROS NOVIEMBRE
- BACKLOG SINIESTROS NOVIEMBRE

2.4.2.1. Casos escalados al área de garantías

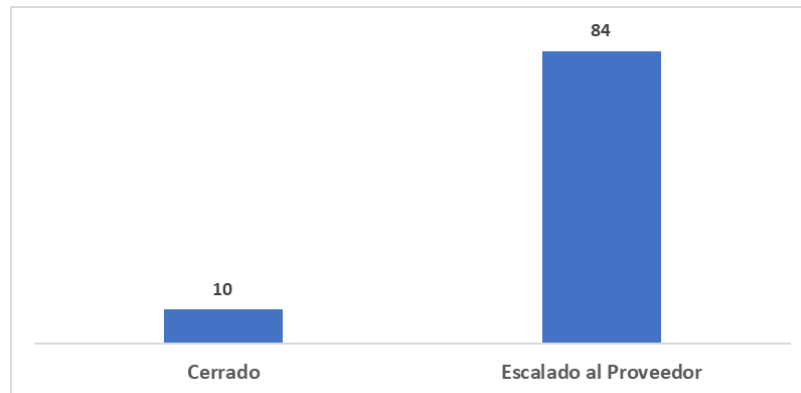


Ilustración 84. Casos reportados

Durante el mes fueron escalados al área de garantías 94 casos, de los cuales 10 fueron cerrados y 84 se mantienen abiertos.

ESTADO	CANTIDAD	Porcentaje
ABIERTO	84	89%
CERRADO	10	11%
Total general	94	

Tabla 41. Elementos reportados por garantía

2.4.2.2. Elementos escalados al área de garantías

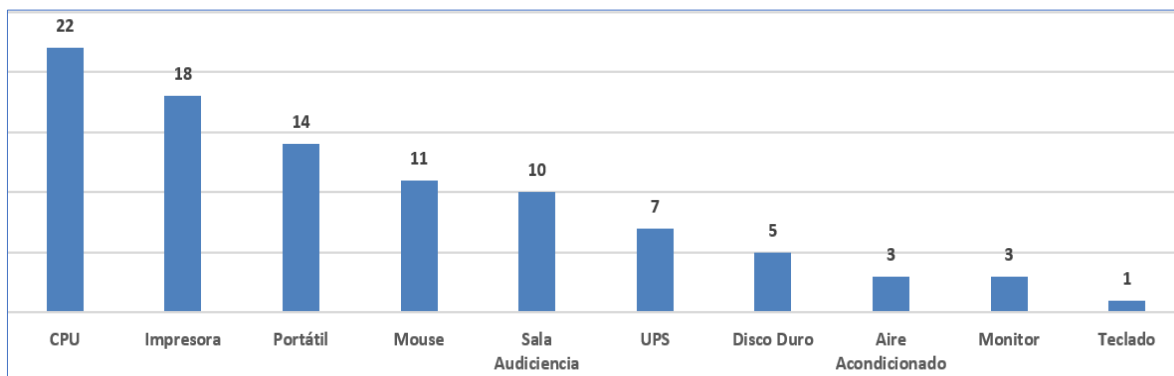


Ilustración 85. Total, Elementos reportados por garantía.

Durante el mes fueron escalados al área de garantías 94 casos, de los cuales 22 casos (23%) reportados fueron CPU, 18 casos (19%) de Impresoras y 14 casos (15%) reportados fueron de Portátil, estos 3 elementos fueron los que representaron una mayor cantidad de casos escalados al área de garantías.

TIPO DE ELEMENTO	CANTIDAD
CPU	22
Impresora	18
Portátil	14
Mouse	11
Sala Audiencia	10
UPS	7
Disco Duro	5
Aire Acondicionado	3
Monitor	3
Teclado	1
Total general	94

Tabla 42. Elementos reportados por garantía

2.4.2.3. Casos reportados por Seccional/Coordinación

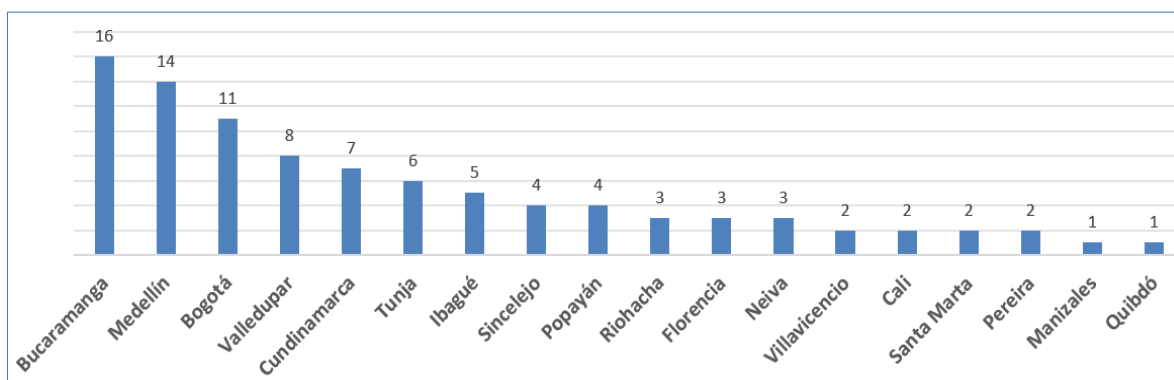


Ilustración 86. Casos escalados por Seccional/Coordinación

En la ilustración anterior, se puede observar que las ciudades con mayores solicitudes de garantías durante el mes son: Bucaramanga 16 Casos (17%) , Medellín con 14 casos (15%) y Bogotá con 11 Casos (12%).

SECCIONAL	# CASOS
Bucaramanga	16
Medellín	14
Bogotá	11
Valledupar	8
Cundinamarca	7
Tunja	6
Ibagué	5
Sincelejo	4
Popayán	4
Riohacha	3
Florencia	3
Neiva	3
Villavicencio	2
Cali	2
Santa Marta	2
Pereira	2
Manizales	1
Quibdó	1
Total general	94

Tabla 43. Casos reportados por Seccional/Coordinación

2.4.2.4. Casos por proveedor en el mes

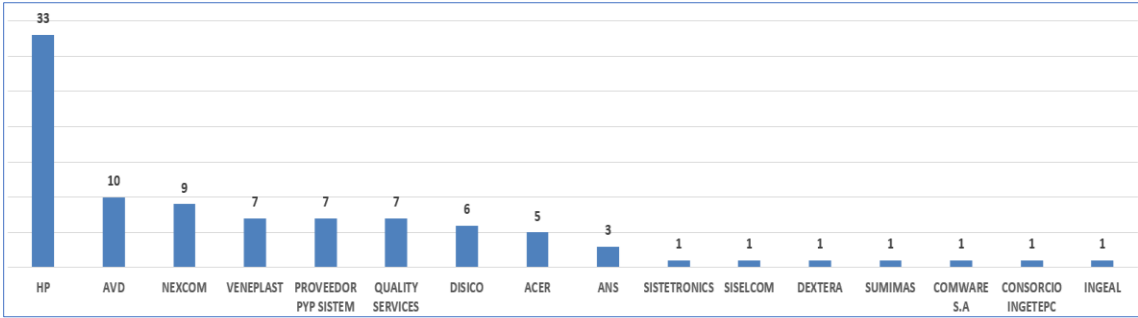


Ilustración 87. Casos escalados por proveedor

PROVEEDOR	#CASOS
HP	33
AVD	10
NEXCOM	9
VENEPLAST	7
PROVEEDOR PYP SISTEM	7
QUALITY SERVICES	7
DISICO	6
ACER	5
ANS	3
SISTETRONICS	1
SISELCOM	1
DEXTERA	1
SUMIMAS	1
COMWARE S.A	1
CONSORCIO INGTEPC	1
INGEAL	1
Total general	94

Tabla 44. Casos escalados por proveedor

2.4.2.5. Casos reportados como siniestros y sus estados en noviembre

Durante el mes se recibieron 6 casos con asociación de siniestros.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SECCIONAL	EN ESPERA
Armenia	1
Bogotá	3
Cali	1
Cúcuta	1
Total general	6

Tabla 45. Casos gestionados de siniestros por seccional

2.4.2.6. Seguimiento Backlog Siniestros

En la siguiente tabla se relaciona la totalidad de casos de backlog por cada proveedor, así como el seguimiento realizado tanto a estos casos como a los recientemente escalados. De estos, se han instalado 5 equipos de continuidad; para los demás no fue solicitado dicho equipo.

PROVEEDOR	CANT.	OBSERVACIÓN
Bogotá	4	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Bucaramanga	37	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Cali	2	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Cundinamarca	4	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Florencia	1	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Manizales	4	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Medellín	7	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Pereira	1	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Tunja	2	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Valledupar	1	En seguimiento con cada TC, si se obtuvo respuesta de Aseguradora
Total general	63	

Tabla 46. Seguimiento Backlog Siniestros

2.4.2.7. Seguimiento Backlog Garantías

En la siguiente tabla se relacionan la totalidad de casos de Backlog por cada Proveedor. Y el seguimiento que se ha realizado tanto a los casos de backlog , como los casos recientemente escalados a cada proveedor.

PROVEEDOR	CANT.	OBSERVACIÓN
ACER	3	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 07-11-2025 2:54 pm

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

PROVEEDOR	CANT.	OBSERVACIÓN
ANS	17	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 07-11-2025 1:36 pm
AVD	143	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 11-11-2025 7:20 am
COMWARE S.A	17	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 19-11-2025 05:35 pm
CREAR	10	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 04-11-2025 3:55 pm
DELL	6	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 07-11-2025 2:54 pm
HP	2	En seguimiento
IMPORTSYSTEM	4	Este proveedor ya no suministra soporte y planear retirarse de América del sur
LD NETWORKS S.A	1	En seguimiento
LEXMARK	1	Cerrada
NEXCOM	2	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 07-11-2025 2:54 pm
PROINTECH	96	Este proveedor ya no suministra soporte y planear retirarse de América del sur
QUALITY SERVICES	1	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 20-11-2025 11:05 am
SISTETRONICS	1	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 18-11-2025 11:10 am
VENEPLAST	47	En seguimiento, correo enviado, con copia a la entidad e interventoría, 11-11-2025 02:34 am
Total general	351	

Tabla 47. Gestión de Casos Backlog Garantías

2.4.2.8. Escalamiento, seguimiento y control de los mantenimientos correctivos

Sesiones realizadas con el proveedor y supervisión del contrato, grabadas en Teams

Viernes	31 Octubre	12 pm
Martes	11 Noviembre	3 pm
Martes	18 Noviembre	3 pm
Miércoles	26 Noviembre	2 pm
Miércoles	28 Noviembre	11 am

Tabla 48. Sesiones Teams

Proveedor DISICO: Mantenimiento a equipos UPS - AIRES ACONDICIONADOS

2.4.2.9. Comportamiento del contrato

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Gestión diaria:

Durante el mes se han cerrado y solucionado 10 casos de gestión diaria, aún quedan abiertos un total de 84 casos los cuales se encuentran gestionados y en espera de respuesta de proveedor, para un total de 94 casos gestionados en el área de garantías en la gestión diaria no se tienen casos de equipo de continuidad.

Siniestros:

Durante el periodo evaluado se han gestionado un total de 6 casos de siniestros, derivados de la actividad diaria relacionada con garantías, los cuales ya han sido escalados a la aseguradora correspondiente y se encuentran a la espera de una respuesta formal.

Backlog:

En el backlog de garantías se tenían al comienzo del contrato 651 casos los cuales se han ido solucionando 300 en compañía de los diferentes proveedores y coordinadores seccionales. Continuando en gestión 351 Casos.

2.4.2.10. Actividades realizadas en la línea de servicio

Línea De Servicio	Actividad	Cantidad Horas Diarias / Actividad
Garantías	Revisión de casos escalados diariamente	DATA GARANTÍAS V38,1- JUDIT
Garantías	Cierre de casos	DATA ANS GARANTÍAS- JUDIT
Garantías	Reunión con proveedores	Reuniones por teams en el correo
Garantías	Elaboración de informe mensual	Presentación de informe mensual
Garantías	Medición de los ANS	DATA ANS GARANTÍAS- Cumplimiento de los ANS-JUDIT
Garantías	Revisión de correos	Escalamiento de casos, revisión de correos entidad interventoría
Garantías	Envío de correos a los proveedores de casos pendientes	Correo enviado a los diferentes proveedores
Garantías	Envío de correos a Entidad e Interventoría	Correo alertando incumplimiento de parte de proveedores.

Tabla 49.Actividades realizadas en la línea de servicio

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [**ANEXO 6. GESTION DE GARANTIAS**](#)

2.4.3 Instalación y Gestión de Equipos de Continuidad

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.4.3.1 Actividades desarrolladas durante el mes

1. Incidentes críticos en transportadora por zonas lejanas: se cumple con los envíos y gestión de tiempos, pero hay zonas de difícil acceso y quedamos a los tiempos en que la transportadora pueda llegar a sitio (vías, orden público, difícil acceso).
2. Histórico de solicitudes remitidas y gestionadas.

Principales logros:

- Se ha logrado mantener la continuidad del servicio mediante la correcta instalación y diagnóstico de los equipos asignados en las sedes priorizadas.
- Se estructuró un proceso de atención técnica con soporte documental (diagnósticos, onsite y registros fotográficos) que respalda cada gestión.
- Mejora significativa en los tiempos de respuesta y seguimiento a los incidentes reportados.

Desafíos más grandes:

- Uno de los retos más significativos ha sido asegurar la recepción de la documentación de manera correcta y oportuna, especialmente en lo relacionado con el diligenciamiento de actas y anexos técnicos.
- Se han presentado demoras e inconvenientes logísticos ocasionados por las transportadoras, afectando tanto la entrega como la recogida de equipos, lo cual impacta directamente en los tiempos de instalación y cierre de casos.

Recomendaciones clave:

- Fortalecer el componente documental con énfasis en causas técnicas y decisiones adoptadas por cada caso.
- Ajustar metodologías de seguimiento preventivo para anticipar fallos en sedes críticas.

Situación actual de los equipos de continuidad:

Actualmente, se encuentran 294 equipos instalados como parte del proceso de continuidad del servicio. Esta gestión corresponde y ha sido adoptada bajo el nuevo contrato No. 073 de 2025, el cual dio continuidad al trabajo previamente desarrollado en el marco del contrato 151 de 2023.

Gestión de incidentes y problemas:

Cada incidente ha sido abordado con visita técnica (onsite) para diagnóstico, generando acciones correctivas según el caso: limpieza, ajuste de componentes, reemplazo o recomendación de baja técnica. Los reportes se encuentran sistematizados y fueron compartidos con las áreas correspondientes para su seguimiento.

Gestión de riesgos:

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Los principales riesgos identificados incluyen:

- **Operacionales:** Fallas recurrentes por obsolescencia de equipos en sedes sin backup, riesgo de afectación en la continuidad del servicio.
- **Logísticos:** Falta de disponibilidad inmediata de repuestos críticos e inconvenientes que se presentan por medio de las transportadoras y vías principales del país.

Equipos de continuidad gestionados durante el contrato en el periodo reportado del 01/11/2025 al 30/11/2025.

Seccional	Cancelado	Instalado	Total, general
Bogotá Central	3		3
Cali	2	1	3
Cundinamarca	1		1
Medellín	2	2	4
San Andres	1		1
Tunja	1		1
Valledupar	2		2
Total, general	12	3	15

Tabla 50. Equipos de continuidad gestionados durante el contrato.

- **Cancelado:** Se encuentran 12 casos cancelados, 3 en Bogotá Central, 2 en Cali, 1 en Cundinamarca, 2 en Medellín, 1 en San Andres, 1 en Tunja y 2 en Valledupar, al ser casos que se solicitaron por error o se solucionó por el área de repuestos o por parte de la seccional, se deja observación en la herramienta.
- **Instalado:** Se encuentran 3 equipos instalados a conformidad, 1 en Cali y 2 en Medellín.

Gestión realizada por seccional durante el periodo reportado del 01/11/2025 al 30/11/2025.

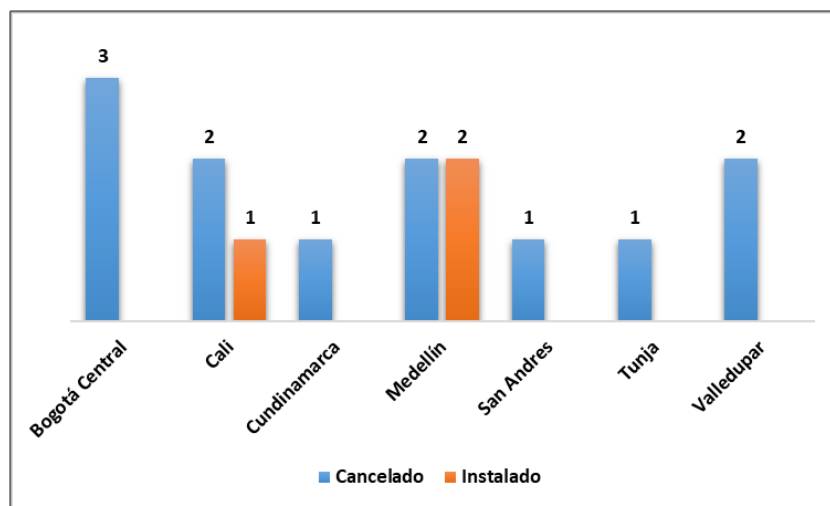


Ilustración 88. Gestión realizada por seccional durante el periodo reportado

Porcentaje de demanda de equipos durante el periodo reportado del 01/11/2025 al 30/11/2025.

Elemento	Instalado	Total general
Scanner	2	2
Ups	1	1
Total general	3	3

Tabla 51. Demanda de equipos gestionados

- **Instalado:** Actualmente, se cuenta con 3 equipo instalado, el cual consiste en 2 Scanner y 1 UPS. El equipo quedo instalado a satisfacción del usuario.

Para cada solicitud de equipo de continuidad, se realiza un ONSITE con el fin de efectuar el diagnóstico correspondiente. Esta información es registrada y cargada en la herramienta de gestión JUDIT, lo que permite hacer seguimiento a cada caso y validar técnicamente si aplica o no la asignación del equipo de continuidad.

Adicionalmente, se está fortaleciendo la redacción de los diagnósticos con el objetivo de dejar claramente documentadas las causas que justifican cada solicitud, lo cual facilita la trazabilidad del proceso y respalda las decisiones tomadas.

- **Relación equipos mínimos e instalados**

ELEMENTOS	MÍNIMOS	MÁXIMOS	INSTALADOS	DIFERENCIA
CPU Y PORTÁTILES	410	460	81	379
IMPRESORAS	50	65	71	-6
SERVIDORES	10	10	5	5

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

ELEMENTOS	MÍNIMOS	MÁXIMOS	INSTALADOS	DIFERENCIA
UPS	10	10	13	-3
REGULADORES	10	13	0	13
EQUIPOS ACTIVOS	20	26	24	2
SCANER	50	65	100	-35
SALAS DE AUDIENCIA PRESENCIAL	10	10	0	10
SALAS DE VIDEOCONFERENCIAS	10	10	0	10
AIRES ACONDICIONADOS	2	2	0	2
TOTAL	582	671	294	

Tabla 52. Relación equipos mínimos e instalados

- **CPU Y PORTÁTILES:** Se tienen instalados 81 de los 410 establecidos en los mínimos y los 460 en los máximos.
- **IMPRESORAS:** Se tienen instaladas 71 de las 50 establecidos en los mínimos y los 65 en los máximos.
- **SERVIDORES:** Se tienen instalados 5 de los 10 establecidos en los mínimos y los 10 en los máximos.
- **UPS:** Se tienen instaladas 13 de las 10 establecidos en los mínimos y los 10 en los máximos.
- **REGULADORES:** No se tiene instalado ningún regulador de los 10 establecidos en los mínimos.
- **EQUIPOS ACTIVOS:** Se tienen instalados 24 de los 20 establecidos en los mínimos y los 26 en los máximos.
- **SCÁNER:** Se tienen instalados 100 de los 50 establecidos en los mínimos y los 65 en los máximos.
- **SALAS DE AUDIENCIA PRESENCIAL:** No se tiene instalada ninguna de las 10 establecidos en los mínimos.
- **SALAS DE VIDEOCONFERENCIAS:** No se tiene instalada ninguna de las 10 establecidos en los mínimos.
- **AIRES ACONDICIONADOS:** No se tiene instalado ninguno de los 2 establecidos en los mínimos.

Se aclara que aquellos equipos de continuidad que actualmente superan los máximos establecidos están siendo objeto de evaluación por parte de la entidad. Esto se debe a que, en contratos anteriores, no se tenían definidos topes máximos para este tipo de equipos, lo que ha generado un excedente que requiere revisión y control.

Actualmente, se está realizando el seguimiento correspondiente para identificar a qué área pertenece cada uno de estos equipos excedentes y cómo se puede brindar una solución definitiva para su recogida o reubicación, conforme a las directrices técnicas y contractuales vigentes.

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Este proceso debe articularse también con el área de repuestos, con el fin de establecer posibles valores, medidas o acciones correctivas que permitan gestionar estos excedentes de forma organizada.

Cabe resaltar que la mayoría de estos casos ya se encuentran en estado “cerrado”, con los repuestos cancelados, situación que no puede ser revertida administrativamente, ya que el cierre fue autorizado directamente por la entidad como parte de su decisión técnica final para el cierre del contrato anterior.

- **Actas firmadas por los ingenieros seccionales**

Nota: Se está realizando un trabajo articulado con las diferentes seccionales con el propósito de actualizar y dejar al día el inventario de continuidad. En este sentido, las actas generales se encuentran actualmente en proceso de firma para el periodo correspondiente a noviembre y serán enviadas a conformidad para el día 9 de diciembre.

Anexos

- DATA GENERAL EQUIPOS DE CONTINUIDAD

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 12. EQUIPOS DE CONTINUIDAD**

2.4.4 Administración, Operación y Soporte Especializado

2.4.4.1. Sistema antivirus

Durante el período, se realizó la atención de 14 casos dentro de la gestión de la plataforma de antivirus a nivel nacional de los cuales 7 correspondieron a incidentes y 7 correspondieron a solicitudes registradas en la herramienta Ivanti así:

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

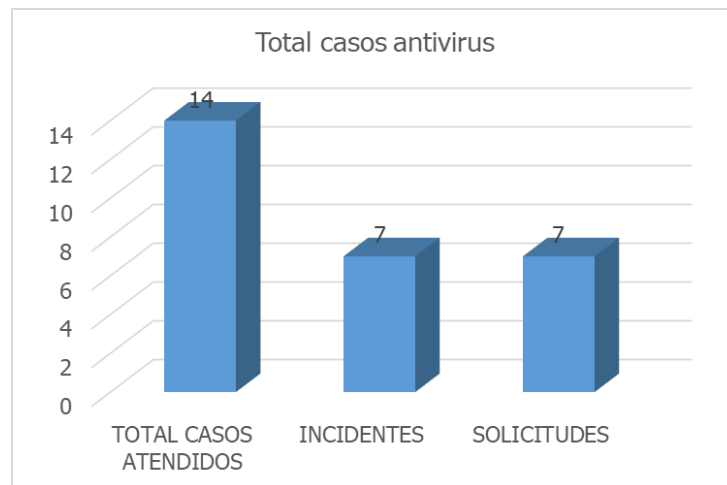


Ilustración 89. Total casos antivirus

Dentro de los casos reportados, se presentaron 7 casos por posible malware en Pc, 5 casos por configuración de políticas, 1 caso por instalación de antivirus en servidores y 1 caso por instalación de antivirus en cliente Pc. Se anexa el archivo denominado **“4. Análisis casos noviembre 2025.xlsx”**.

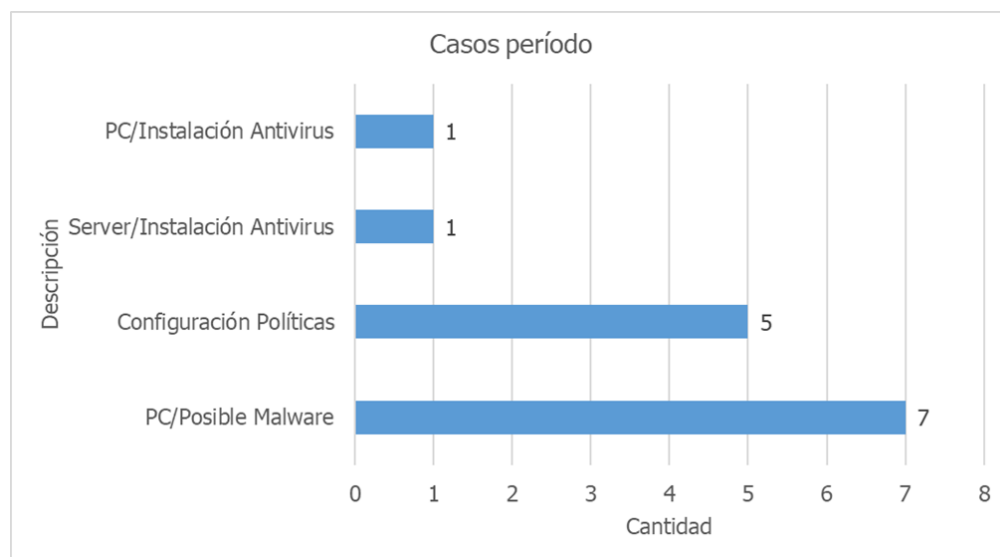


Ilustración 90. Casos por categoría antivirus.

Se solicita consultar el **ANEXO 21. ANTIVIRUS** donde se detallan estos y se encuentran los siguientes archivos:

1. Listados para informe noviembre 2025.xlsx
2. Aplicaciones de ESET instaladas.xlsx
3. Objetos en cuarentena detallados noviembre 2025.xlsx

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

4. Análisis de casos noviembre 2025.xlsx
5. Exploraciones de los últimos 30 días.xlsx
6. Informe gestión antivirus 1 de noviembre 2025 a 30 de noviembre 2025

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 21. ANTIVIRUS**

2.4.4.2. Equipos tecnológicos para el puesto de trabajo

A continuación se incluye estadística correspondiente a la administración, operación y soporte de elementos en el puesto de trabajo.

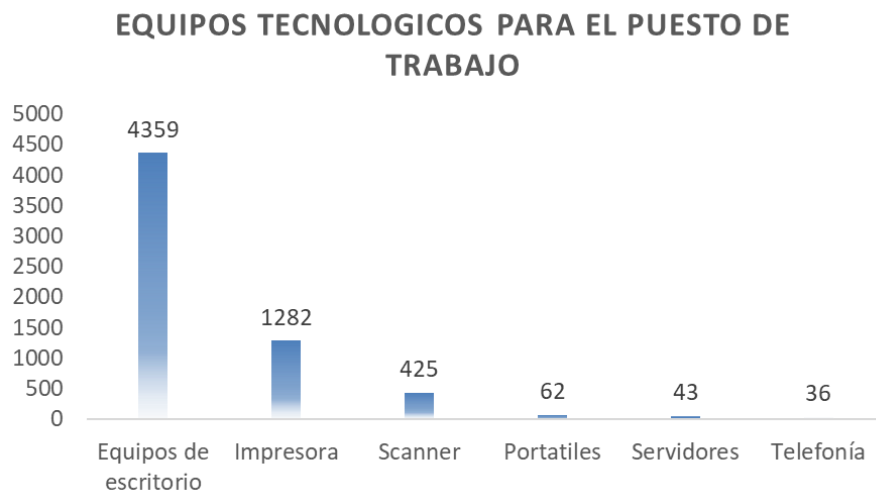


Ilustración 91. Equipos tecnológicos para el puesto de trabajo

Durante el periodo de gestión se atendieron 6.207 casos relacionados con Equipos tecnológicos para el puesto de trabajo, relacionados con los niveles 1 y 2 de la mesa de servicios.

En relación con la instalación de software no autorizado por la entidad, se remite mensualmente al personal técnico de la Mesa de servicios, el listado de software que la entidad emite desde la Unidad de Seguridad Informática, con esto se verifica que se esté cumpliendo con la instalación del software.

Para garantizar que la instalación de software se realice únicamente por personal idóneo, se recomienda, que los usuarios no tengan acceso completo bajo ningún concepto sobre la modificación, instalación, y modificación de software sobre los equipos de cómputo.

De igual manera, en la línea de CMDB en la sección 2.6.4.1.1.Actualización inventario físico de elementos tecnológicos a nivel nacional, se puede evidenciar en la Ilustración 117. Elementos por

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

categoría, que durante el mes de octubre fueron encontrados 249.699 elementos, la mayoría de los elementos pertenecen a la categoría (equipos tecnológicos para puesto de trabajo) 222.936 elementos (89%) y (equipos de audio/video para salas de audiencia) 15907 elementos (6%).

Además esta administración de equipos incluye la verificación del debido licenciamiento del software instalado, por ende, en la gestión del CMDb en la sección **2.6.4.1.3. Descubrimientos del agente IVANTI en el mes**, se encuentra la información detallada.

2.4.4.3. Servidores, máquinas virtuales, sistemas operativos y software de capa media

2.4.4.3.1. Gestión de incidentes y requerimientos

Durante el periodo de noviembre de 2025 del contrato 073 de 2025 se registraron 36 incidentes y requerimientos en la herramienta de gestión JudIT (Ivanti) relacionados con el área de servidores. Ver **(ANEXO 15. SERVIDORES / 15.11 INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS SERVIDORES)** debido a solicitudes de actualizaciones de sistema operativo necesarias en los equipos para las seccionales Bogotá y Bogotá central que generó la apertura masiva de casos sobre la herramienta de gestión e incidente por fallas en la red WAN y fallas de energía.

Remitirse a los anexos del documento integral **ANEXO 15. SERVIDORES** donde se encontrarán los siguientes archivos:

- SERVIDORES EN CONSOLA.XLSX
- ANEXO. ACTUALIZACIONES SISTEMA OPERATIVO SERVIDORES CAN
- ANEXO. SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE HORARIO PARA DESCARGAS WSUS
- ANEXO. PLANTILLA HARDENING UBUNTU 18.04
- ANEXO. DATA NOC NOVIEMBRE
- ANEXO 15.1 DISPONIBILIDAD SERVIDORES.XLSX
- ANEXO 15.3. INVENTARIO DE SERVIDORES.XLSX
- ANEXO 15.4. ACTUALIZACIONES SERVIDORES VILLAVICENCIO.PST
- ANEXO 15.5. MIGRACIÓN DE USUARIOS RF-303781-1-282654 Y RF-303778-1-282653.PST
- ANEXO 15.6. INSTALACION DE DISCOS 1TB CONSEJO DE ESTADO
- ANEXO 15.7. REPUESTOS SERVIDORES POR FALLA.
- ANEXO 15.9. ACTUALIZACIONES SERVIDORES CAN.
- ANEXO 15.11. INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS SERVIDORES.XLSX

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

- ANEXO 15.12. BITÁCORA SERVIDORES OCTUBRE.XLSX
- ANEXO 15. 14 INSTALACIÓN DE DISCOS 1TB CONSEJO DE ESTADO
- ANEXO 15.15. INSTALACION DE DISCOS 1TB CONSEJO DE ESTADO.PST
- ANEXO 15.16 REPUESTOS SERVIDORES POR FALLA.PST
- ANEXO 15.17 REPUESTOS SERVIDORES AMPLIACIONES.PST
- ANEXO 15.18. ACTUALIZACIONES SERVIDORES CAN.PST
- ANEXO 15.19. ACTUALIZACIÓN SERVIDORES CUCUTA.PST
- ANEXO 15.20 RV_ INVENTARIO SERVIDORES CICERO
- INFORME GESTION MENSUAL NOVIEMBRE

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 15. SERVIDORES**

2.4.4.4. Servicios básicos de red

2.4.4.4.1 Servicios de directorio activo

En el presente informe se evidencia la gestión realizada durante el periodo comprendido del mes de **01 de noviembre 2025 a 30 de noviembre 2025**, en el proceso de apoyo a la Rama Judicial, en donde se da a conocer el avance y seguimiento a los procesos asociados a Directorio Activo.

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

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

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

2.4.4.4.2. Servicios de actualización de Microsoft Windows

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Dentro de esta línea se relaciona la sección **2.4.4.3. Servidores, máquinas virtuales, sistemas operativos y software de capa media**, donde se establecen los anexos pertinentes para la gestión.

2.4.4.4.3. Otros servicios asociados a la red

Dentro de esta línea se relaciona las secciones de **2.4.4.4.1 Servicios de directorio activo y 2.4.4.6. Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada**, donde se establecen los anexos pertinentes para la gestión.

2.4.4.5. Plataforma de respaldo del Datacenter de LA ENTIDAD

Debido al constante monitoreo de las copias de seguridad programadas en la solución Networker, se supervisan los tiempos de ejecución de cada copia de seguridad programada, además de las posibles fallas que puedan tener los mismos. De esta forma se logra optimizar la ejecución de estas copias de seguridad de acuerdo con los procesos asociados a los mismos.

Por lo cual, por parte de la Mesa de Servicio se garantiza el monitoreo 7X24 de las soluciones de Respaldo con el que cuenta la Rama, generando de manera automática en la herramienta de gestión de servicio, el registro de incidencias presentadas. De igual manera, con base en dicho monitoreo se debe mantener una bitácora con el registro del estado de la plataforma, las acciones sobre la misma y el uso de los espacios de almacenamiento, el detalle de este servicio puede ser consultado en el **ANEXO 14. DATADOMAIN NETWORKER**.

- INFORME GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2025 DATADOMAIN
- REPORTE DIARIO CSJ NOVIEMBRE NETWORKER FISICO 2025
- REPORTE DIARIO CSJ NOVIEMBRE NETWORKER VIRTUAL 2025
- ANS Datadomain histórico general

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 14. DATADOMAIN NETWORKER**

2.4.4.6. Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada

En el presente informe y en el **ANEXO 17. REDES** se pueden visualizar las actividades desarrolladas de acuerdo con los requerimientos contractuales descritos en el Anexo Técnico para la administración de la red de cableado durante el período reportado en el presente informe del 01/11/2025 al 30/11/2025.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 17. REDES LAN**

2.4.4.7. Datacenter

El siguiente informe busca dar a conocer las actividades de gestión y apoyo sobre el Datacenter ubicado en la sede del CAN perteneciente al Consejo Superior de la Judicatura llevadas a cabo por la Administración del Centro de Datos, y actividades adicionales ejecutadas durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre de 2025, cuyo alcance está definido por los siguientes puntos:

- Administración de plataforma VMware
- Administración de plataforma de almacenamiento
- Administración de plataforma UCS
- Administración de Redes de Datos y conexiones de Datacenter
- Monitoreo de consumo de Datastores
- Creación de casos con proveedores pertenecientes al Datacenter
- Labores de administración del Datacenter.

La finalidad de reportar los anteriores puntos es poder llevar un control sobre el consumo de los recursos, cambios efectuados en la infraestructura del Datacenter, atención de los requerimientos e incidentes que se presentan, estados de servidores virtuales disponibles, gestores que forman parte dentro de la administración del Datacenter y Actividades ejecutadas dentro del periodo reportado.

Como parte de la administración y el soporte brindado al Centro de Datos ubicado en el Edificio del CAN para la infraestructura Hiperconvergente y todos los componentes adicionales que garantizan la continuidad de los servicios prestados desde este Datacenter; todas las actividades que se realizaron para el periodo reportado del 01/11/2025 al 30/11/2025 pueden ser consultados en el ***ANEXO 13. DATACENTER CAN*** donde se encuentra el informe de gestión integral de esta línea y los archivos relacionados como anexos de la información:

1. SERVERS DC CAN.XLSX
2. BD ON SERVER DC CAN.XLSX
3. BITÁCORA DE SERVICIOS NOVIEMBRE 2025.XLSX
4. INFORME GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2025 DC CAN.
5. Dispositivos contra Amenazas-Medioambientales

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 13. DATACENTER CAN**

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.4.4.8. Seguridad perimetral

En el periodo del presente informe la sección “3.4.4.9. Seguridad perimetral.” del Anexo_1-AnexoTecnico del Contrato 073 de 2025, reporta la siguiente información:

- Bitácora de los casos atendidos durante el periodo NOVIEMBRE 2025, el cual tiene descripción de la fecha de apertura, fecha de gestión y fecha de cierre del caso reportado por IFX, Descripción de la solicitud y quien reporta el caso.
- Reporte del número de casos atendidos en el periodo: 202 casos atendidos, donde el mayor número se encuentra en casos de VPN, seguido de SP.

NOTA: Los datos presentados en la siguiente ilustración pertenecen a los casos atendidos por el Gestor de Integración en el proyecto de Nube Privada IV, del Proyecto de Datacenter y Seguridad Perimetral con el Operador de IFX Networks. De los 202 casos gestionados, 89 correspondieron a correos con solicitudes de VPN, (cabe resaltar que dentro una solicitud o correo puede venir implícito más de un requerimiento de VPN). Es esta la razón por la cual en el gráfico de casos de VPN en el periodo y el grafico de caso de VPN por Ciudad las cantidades corresponden a 244 VPN.

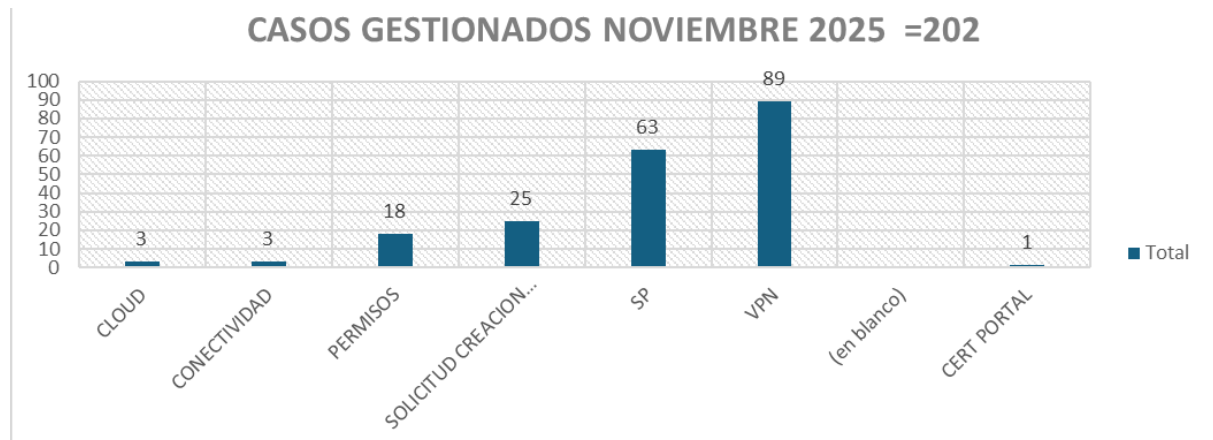


Ilustración 92. Casos gestionados

- Histórico donde está el detalle de las cantidades de los requerimientos atendidos de VPN en cada periodo de 2025.

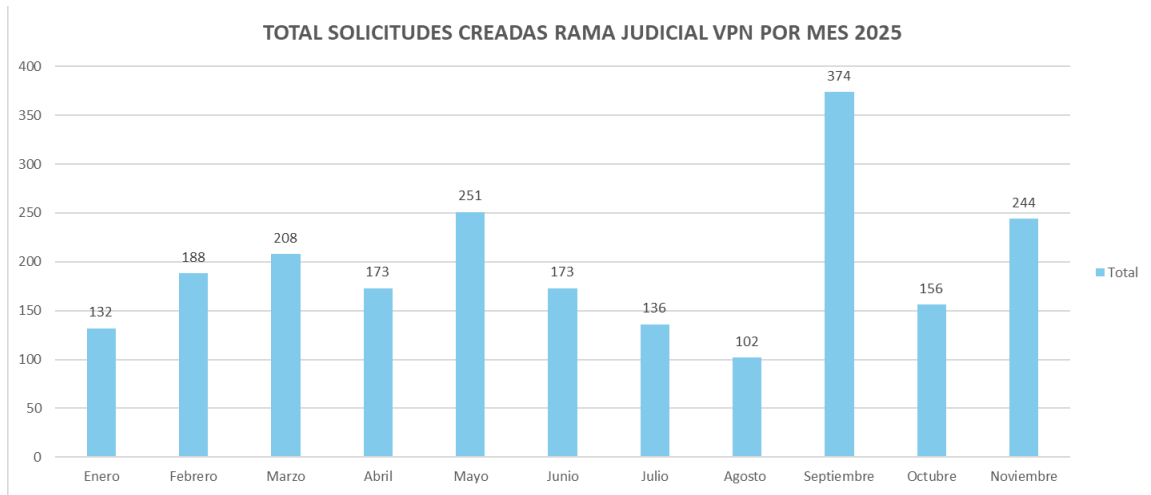


Ilustración 93. Total de solicitudes gestionadas por mes

- VPN Ciudad Noviembre- Insumo de las VPN atendidas en el periodo por Ciudad (244).

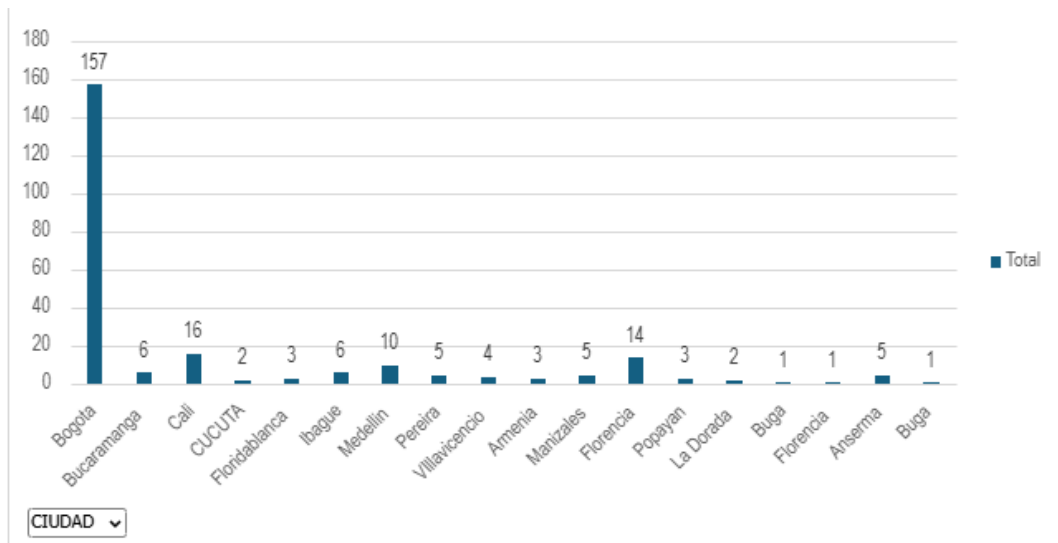


Ilustración 94. Solicitudes de VPN por ciudad

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [**ANEXO 35. SEGURIDAD PERIMETRAL**](#)

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2.4.5. Centro de Operaciones de Red (NOC)

Inicio del corte: 01 de noviembre del 2025

Fin del corte: 30 de noviembre del 2025

1). EL CONTRATISTA debe contar con un Centro de Operaciones de Red – NOC integrado al Modelo de Prestación del Servicio y debe integrar la gestión de incidentes y gestión de configuraciones con Ivanti® Neurons for ITSM (JudIT) de LA RAMA JUDICIAL, según diseños y aval de LA INTERVENTORÍA o LA SUPERVISIÓN, para el monitoreo de la plataforma activa de la red LAN y servidores al servicio de LA RAMA JUDICIAL, el cual debe quedar implementado a más tardar durante los primeros 15 días de la Etapa de Entrada. En todo momento el NOC debe trabajar de manera coordinada e integrada con la Mesa de Servicios y las otras líneas de servicio contratadas, para garantizar la gestión proactiva que redunde en el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio y la resiliencia de los servicios de TI.

Se cuenta con un Centro de Monitoreo que opera con cobertura 7x24, donde se realiza la gestión de eventos por parte del grupo de analistas NOC, el registro de los eventos se realiza en la herramienta ITSM JUDIT.

***Nota 1** La verificación de las evidencias fotográficas reposa en el informe número 1

***Nota 2** el cumplimiento del organigrama está registrado en el informe número 1 y no se tiene ninguna actualización.

2). EL CONTRATISTA debe tener el monitoreo mínimo de 527 servidores físicos y/o máquinas virtuales y 2183 equipos activos de red (LAN y/o WAN), de tal manera que LA RAMA JUDICIAL pueda desde la mesa de servicios tener el monitoreo, incluido el sistema de alarma y creación automática de incidentes en la herramienta de gestión de Servicios de TI de LA ENTIDAD, esto último de conformidad con la optimización del filtrado de eventos avalado por LA INTERVENTORÍA o LA SUPERVISIÓN. LA ENTIDAD si lo requiere podrá ampliar la cantidad de elementos a monitorear de conformidad con lo establecido en la sección 3.5.5 Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas.

Dando cumplimiento a esa obligación la herramienta E-Management se tiene configurar los siguientes elementos:

- Hasta el de 27 de agosto se tenían 1045 elementos LAN incluidos switch y AP, a nivel WAN se tiene 1140 para un total de 2185 por las dos áreas, luego de la solicitud de la entidad para depurar 335 equipos, se añadieron 192 equipos LAN del departamento de Antioquia y 26 de Tribunales de Bogotá. LAN se tiene: equipos 995* elementos LAN incluidos switch y AP, a nivel WAN se tiene 1140 para un total de 2135.

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

- Systems 522 y URLs 43*, para un total de 565.

*Estamos a espera que se suban equipos de la ciudad de Bogotá DEAJ tales como equipos LAN y UPS, pendientes por confirmar por entidad.

*Por parte de la entidad se solicitó baja de 3 servidores.

Nota 3 el registro de los elementos listados se encuentra en el archivo “inventario noviembre”, adjunto.

3). En el NOC, EL CONTRATISTA deberá suministrar, instalar, configurar, poner en funcionamiento y operar una solución de monitoreo para la infraestructura y servicios de LA ENTIDAD que por lo menos tenga la siguiente funcionalidad:

- Supervisión, monitorización y gestión de alarmas, correspondientes a la infraestructura TI de LA ENTIDAD y las adicionales que sean asignadas: Logramos apreciar que la herramienta se puede realizar la administración de falla o eventos.
- Visualización, monitoreo y control 24 x 365 de la salud, rendimiento y disponibilidad de los servicios tecnológicos relacionados con los servidores físicos, servidores virtuales, y equipos activos de red de LA ENTIDAD.
- Detección, clasificación y categorización de eventos, determinando el impacto generado al óptimo funcionamiento de la infraestructura TI monitoreada.
- Registro, solución, escalamiento, documentación, seguimiento y control sobre los diferentes incidentes presentados, incluyendo la generación de estadísticas de estos.

Se realiza gestión de los eventos en la herramienta ITSM JUDIT, adicional en un formulario de registro de eventos o bitácora de eventos en donde se registrarán lo eventos con su respectivo escalamiento y seguimiento, esta información se presenta en informes mensuales y quincenales. (se adjunta el formato de la bitácora).

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

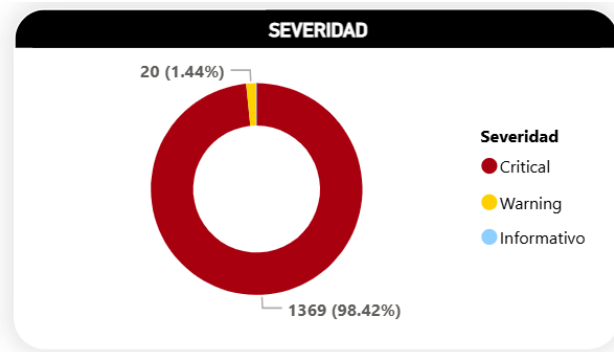


Ilustración 95. Gestión de Eventos

E. Prevención, control y acciones de remediación contra incidentes de caídas de energía

Para este numeral se mantiene la matriz de escalamiento “Matriz de escalamiento CSJ V2” adjunta, las acciones de prevención y control realizadas por el NOC en el periodo se enfocaron en:

- Se generan cambios en la herramienta de monitoreo según el procedimiento operativo estándar aprobado.
- Se continúan las sesiones con el área de URLs con el fin de identificar y acordar cambios al informe semanal.

F. Disposición de herramientas que le permitan el monitoreo remoto en tiempo real de los servidores físicos, servidores virtuales y equipos activos de red de LA ENTIDAD

Con la verificación del informe número 1 se realizó la confirmación de las funcionalidades de la herramienta de monitoreo a nivel de fallas o eventos, con lo anterior se da cumplimiento a los numerales A,B,C Y F.

G. Escalamiento de incidentes a los terceros responsables de la infraestructura monitoreada.

Se cuenta con matriz de escalamiento de todas las áreas involucradas según casos creados en la herramienta de Judit.

H. Gestión, seguimiento, actualización y solución de los incidentes y requerimientos.

Para el cumplimiento de este numeral luego de la aprobación del documento procedimiento operativo estándar (SOP), por parte de la entidad, se crea módulo de requerimientos del NOC, donde se incluye categorías como modificar, eliminar y crear.

I. Actualización de la base de datos de conocimiento basado en los casos atendidos.

Desde el centro de monitoreo se cuenta con tablero en BI a partir del cual se pueden identificar tendencias a nivel de equipo y ciudades con mayor volumetría de eventos, adicional en el informe mensual se realizar consolidación de esta información.

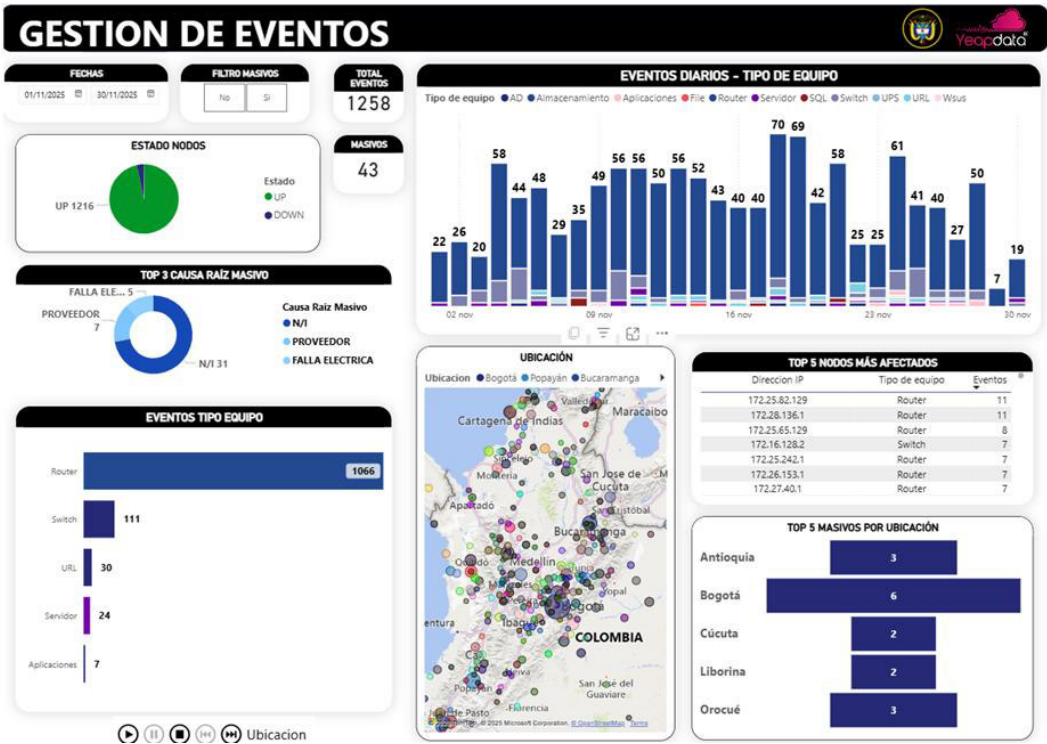


Ilustración 96. Gestión de eventos

Se presentan los diferentes top de nodos afectados o ubicaciones

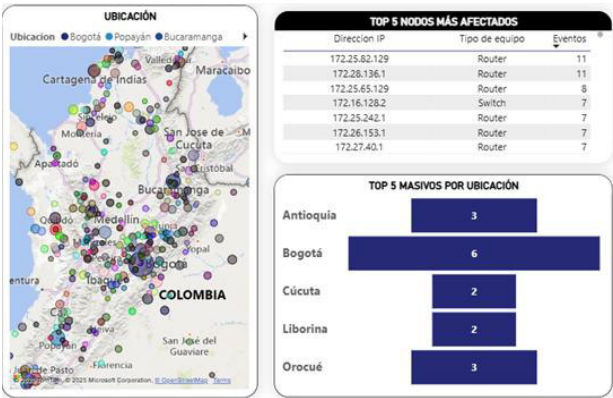


Ilustración 97. Top 5 Nodos más afectados

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

El en tableo se identifican las áreas que tiene mayor cantidad de eventos registrados

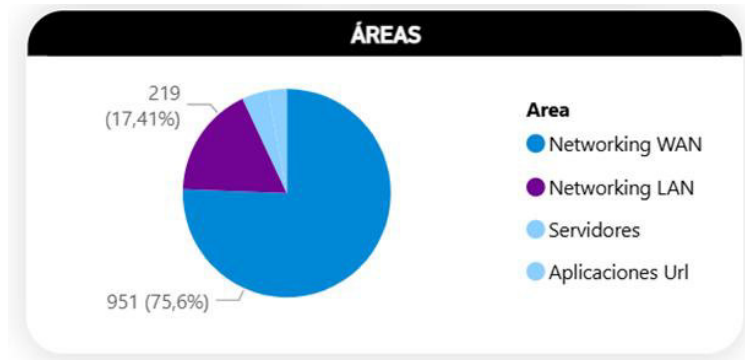


Ilustración 98. Áreas

J. Documentación y actualización:

Documentación y actualización: Inventario de equipos Administrados

Continuamos a la espera de la respuesta de la validación de la información entregada a Cirion identificando equipos duplicados, equipos que no tiene respuesta de conectividad, equipos caídos y a espera de la confirmación para eliminar 202 nodos, a la fecha no se tiene respuesta por parte del proveedor Cirion.

Nota: Se genera anexo del correo enviado con las evidencias de las labores realizadas.

Diagramas con la arquitectura lógica y física de cada servicio

Con la verificación del informe número 1 se realizó la validación de arquitecturas del servicio de la herramienta de monitoreo a nivel de fallas o eventos, con lo anterior se da cumplimiento a este apartado.

Guías, Manuales, Procedimientos, Formatos

Dando cumplimiento al numeral se finalizó la construcción del documento de escalamiento para aplicaciones URLs con el documento “formato para documentar URLs” y se construyó el procedimiento operativo estándar para el NOC (SOP).

Se está creando formato para informe de URLs en conjunto con la entidad.

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Matriz de Roles y Responsabilidades en general (Formato Ingresos _NOC _CSJ V1 2025)

Con la verificación del informe número 1 se realizó la validación de arquitecturas del servicio de la herramienta de monitoreo a nivel de fallas o eventos, con lo anterior se da cumplimiento a este apartado.

K. Adopción de lineamientos y estándares de seguridad de la información y adicionalmente, los que defina LA ENTIDAD, relacionados con el monitoreo de los servidores físicos, virtuales y equipos activos de red.

- Se tiene conexiones remotas por redes privadas virtuales a las redes locales de la Rama Judicial las cuales son autorizadas por la Unidad de transformación digital e informática mediante redes dedicadas para la entidad.
- Se generar la segregación de redes con el fin de independizar el tráfico de la entidad.

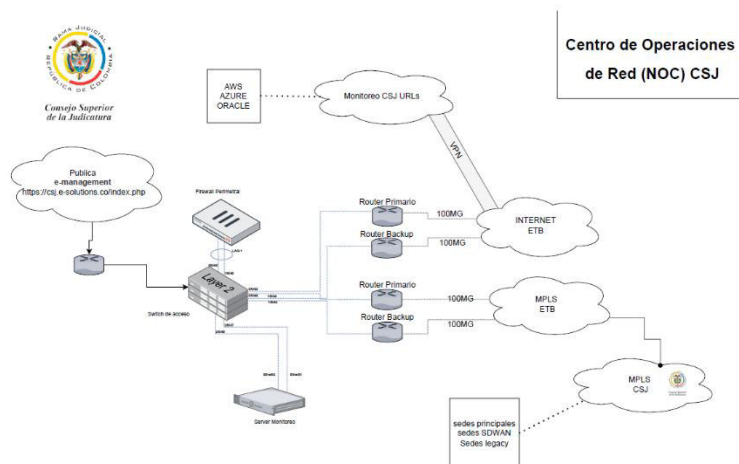


Ilustración 99. Segregación de redes

- La Herramienta de monitoreo tiene una copia de respaldo para prevenir pérdida de información.
- Se cuenta con autenticación segura al aplicativo de monitoreo y al equipo PC donde se accede.

L. Especial monitoreo de la infraestructura intervenida en el momento de llevarse a cabo: controles de cambios, ventanas de mantenimiento, actualizaciones, entre otros, con la

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

finalidad de medir el impacto de las modificaciones a la infraestructura en cuestión y a otros elementos adyacente

Por parte del NOC se participa en 4 comités de cambio programados la evidencia se encuentra en archivo Comités de cambio.

- M. Análisis de la causa raíz de los incidentes, con el fin de prevenir futuros inconvenientes con las mismas causas, aplicando las recomendaciones producto del análisis.

Desde el NOC se entrega el insumo de afectación por equipos y sedes generando el TOP de sedes y servicios con mayor afectación.

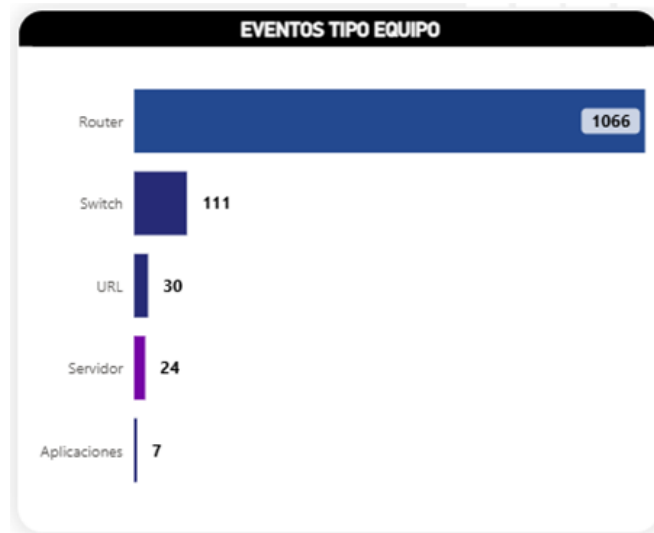
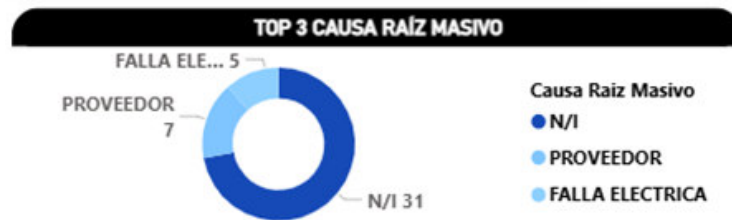


Ilustración 100. Afectación de equipos

- N. Construir un plan de mejora trimestral considerando los diferentes aspectos evidenciados mediante las actividades del NOC y aplicarlo en todo lo concerniente a este centro de operaciones.

Para el cumplimiento de este numeral se cuenta con un documento llamado “Plantilla registro planes de acción V1” (documento Anexo) en donde se detallan los planes de acción y su estado.

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

O. Ejecutar la práctica de "Monitoreo y gestión de eventos" de conformidad con ITIL®.

Se cuenta con un rol de gestor de eventos de acuerdo con lineamientos internos de la ETB donde se cuenta con un Líder de NOC, la estandarización de las buenas prácticas se realiza en conjunto con el gestor ITIL.

Se cuenta con prácticas enmarcadas en las buenas prácticas de ITIL como son gestión de monitoreo y gestión de cambios. De la siguiente manera:

- Clasificación y priorización de eventos por criticidad de los componentes.
- Procedimientos de escalamiento claros.
- Uso de herramientas de monitoreo para detección proactiva.
- Participación en cambios programados y aprobados mediante CAB

2.4.5.1 Actualización del inventario físico de elementos tecnológicos a nivel nacional.

Para el desarrollo y cumplimiento de este numeral se escaló a la entidad solicitud de información al proveedor Cirion de los equipos en las sedes, por otra parte, se atendió requerimientos 568080 y 562555 según el SOP aprobado casos incluidos en documento Casos Judit Nov pestaña REQ.

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [ANEXO 10. CENTRO DE OPERACIONES NOC](#)

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

2.5.1 Suministro de Repuestos

2.5.1.1. Gestión de repuestos operación diaria

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2025, se presentaron ante la Entidad diversos repuestos que se encontraban en espera de aprobación. Estos casos fueron escalados por prioridad, ya sea por las seccionales o por la misma Entidad, y se validaron conforme a los criterios y prioridades previamente establecidos.

Como resultado de las sesiones realizadas durante los Comités de Repuestos en dicho periodo, se aprobaron un total de 3.233 repuestos, distribuidos en 356 casos, con un valor total aprobado de \$340.721.716,45.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Estos repuestos contaban con los respectivos diagnósticos e informes técnicos, y fueron gestionados con el fin de atender necesidades críticas y garantizar la continuidad operativa de los equipos en las diferentes sedes.

A continuación, se presenta el desglose detallado de la información según lo aprobado en cada comité durante el mes de noviembre. **(Ruta > ANEXO 7. GESTION DE REPUESTO > Anexo > Data general repuestos aprobados)**

- El 6 de noviembre del 2025 se llevó a cabo el comité de aprobación de repuestos, donde fueron aprobados 2.577 repuestos, con 179 casos para un valor total de \$167.024.793,69
- El 13 de noviembre del 2025 se llevó a cabo el comité de aprobación de repuestos, donde fueron aprobados 350 repuestos, con 70 casos para un valor total de \$81.276.706,61
- El 20 de noviembre del 2025 se llevó a cabo el comité de aprobación de repuestos, donde fueron aprobados 306 repuestos, con 107 casos para un valor total de \$ 92.420.216,15

A continuación, se detalla el estado actual, a nivel financiero y logístico, de los repuestos que han sido aprobados por la Entidad durante el periodo en revisión:

ESTADO	CANT. CASOS	CANT. REPUESTOS	VALOR TOTAL
CUMPLIDO E INGRESO DE ALMACÉN EN PROCESO EN FIRMA	242	2.919	\$ 240.443.408,24
REPUESTO EN COMPRA/TRÁMITE DE IMPORTACIÓN	31	41	\$ 37.118.220,49
REPUESTO ENTREGADO (EN PROCESO DE INSTALACIÓN)	83	273	\$ 63.160.087,72
TOTAL	356	3.233	\$ 340.721.716,45

Tabla 53. Estado de repuestos aprobados

1. **Cumplidos en proceso de firma:** 2.919 repuestos por un valor de \$ 240.443.408,24, los cuales se encuentran en trámite de firma por parte de las seccionales, paso previo para su ingreso oficial al almacén.
2. **Repuesto en compra-trámite de importación:** Actualmente se encuentran en gestión 41 repuestos por un valor total de \$37.118.220,49. Estos repuestos ya están en proceso de compra; sin embargo, debido a que requieren trámite de importación, su adquisición puede presentar demoras adicionales.
3. **Repuesto entregado:** 273 repuestos los cuales ya fueron entregados en las seccionales y actualmente se encuentran en proceso de instalación con un valor de \$ 63.160.087,72. **(Ruta > ANEXO 7. GESTIÓN DE REPUESTO > Anexo > Data general repuestos aprobados)**

En la siguiente gráfica se pueden observar la cantidad de repuestos que fueron aprobados por seccional:

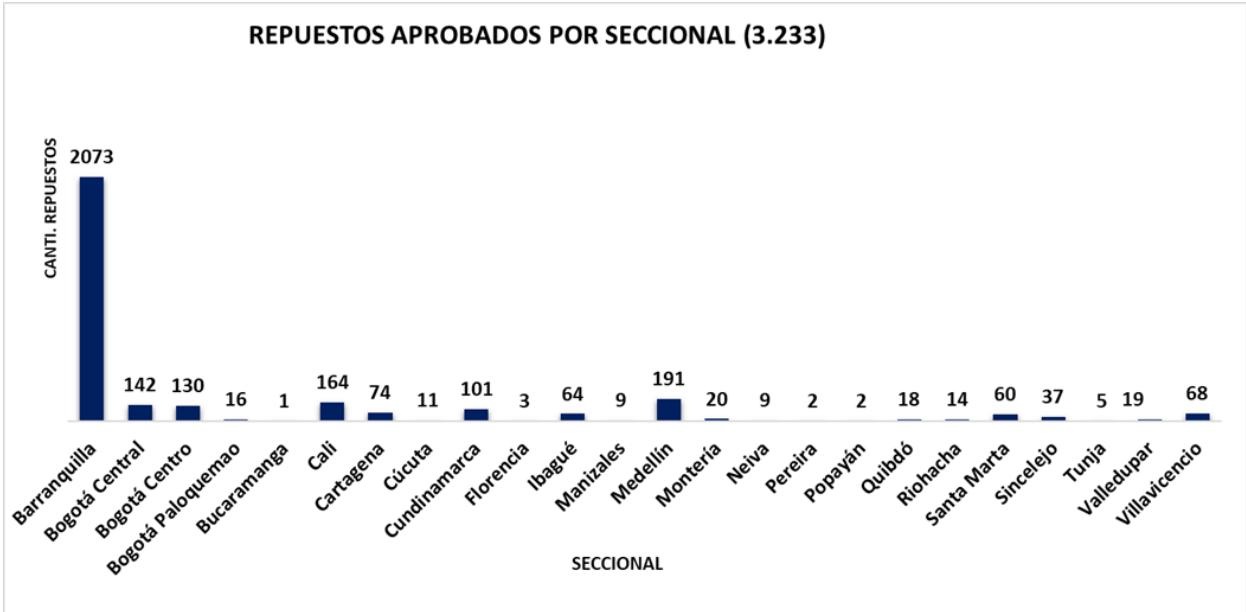


Ilustración 101. Repuestos aprobados por seccional

En la siguiente gráfica se presenta el historial mensual de la cantidad de repuestos y los valores aprobados en cada comité.

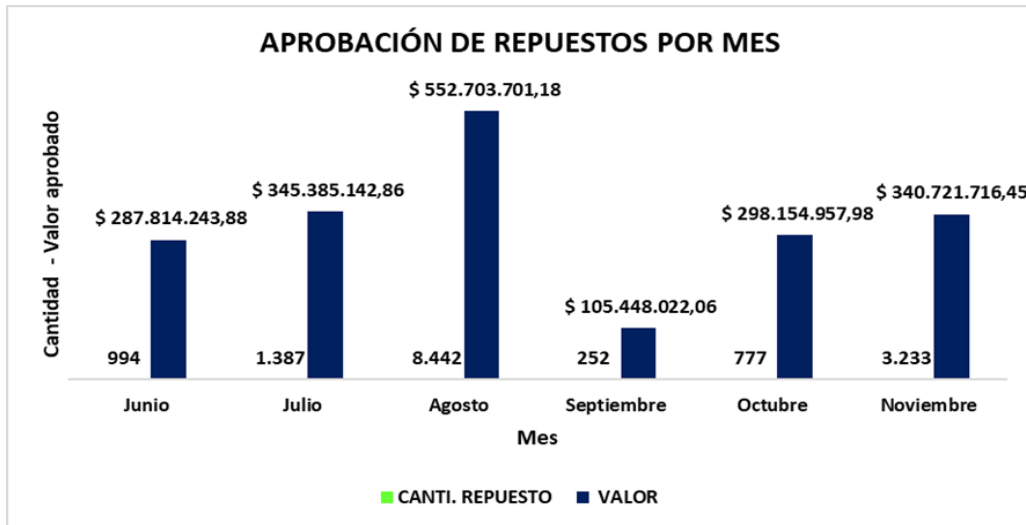


Ilustración 102. Histórico de repuestos aprobados mensual

De acuerdo con los repuestos aprobados durante el presente periodo, se detalla a continuación la cantidad de repuestos que ya han sido instalados, así como aquellos que aún se encuentran pendientes por instalar:

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

ESTADO	CANT. CASOS	CANT. REPUESTOS	VALOR TOTAL
REPUESTOS INSTALADOS	242	2.919	\$ 240.443.408,24
REPUESTOS PENDIENTES POR INSTALAR	114	314	\$ 100.278.308,21
TOTAL	268	3.233	\$ 340.721.716,45

Tabla 54. Repuestos instalados y pendientes por instalar

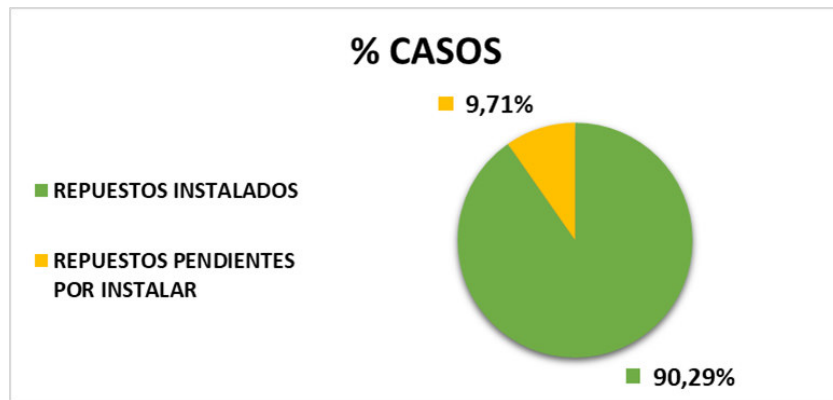


Ilustración 103. % Repuestos instalados – Pendiente por instalar

2.5.1.2. Garantía de Repuestos

Durante el periodo correspondiente al presente informe, no se realizó ninguna gestión de garantía, dado que no se reportaron solicitudes de garantía relacionadas con los repuestos entregados.

Asimismo, desde el inicio del contrato hasta el mes de noviembre del presente año, no se ha gestionado ninguna garantía respecto a los repuestos aprobados durante la ejecución del contrato, ya que no se ha recibido ningún reporte de garantía asociado a los casos aprobados.

2.5.1.3 Repuestos en espera de aprobación

En el siguiente cuadro se presenta, por seccional, la cantidad de repuestos y casos que se encuentran en estado de "espera de aprobación" correspondientes al mes de noviembre del presente periodo.

En total, hay 580 repuestos y 179 casos pendientes de aprobación por parte de la Entidad, con un valor de \$380.824.499,57. En la hoja 2 (*Ruta > ANEXO 7. GESTIÓN DE REPUESTO > Anexo > Repuestos en espera de aprobación > Hoja Mes noviembre*) correspondiente al mes de noviembre se detallan los repuestos específicos que se encuentran en espera de aprobación.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SECCIONAL	CANT. CASOS	CANT. REPUESTOS	VALOR TOTAL
Barranquilla	7	232	\$ 3.135.040,31
Bogotá	10	19	\$ 9.083.694,42
Bogotá Central	25	49	\$ 51.762.856,63
Bucaramanga	3	3	\$ 2.753.101,08
Cali	5	5	\$ 44.520.387,49
Cúcuta	4	4	\$ 4.538.798,20
Cundinamarca	7	7	\$ 1.563.308,09
Florencia	7	7	\$ 4.201.959,39
Ibagué	15	21	\$ 52.666.761,26
Manizales	4	35	\$ 15.909.392,55
Medellín	16	16	\$ 45.029.190,58
Neiva	7	13	\$ 10.452.806,80
Pasto	6	43	\$ 10.269.733,62
Pereira	2	2	\$ 79.438,26
Popayán	4	4	\$ 1.886.229,54
Quibdó	7	16	\$ 33.771.646,38
Riohacha	1	1	\$ 16.513.735,95
Santa Marta	4	5	\$ 1.889.683,79
Sincelejo	4	8	\$ 752.142,97
Tunja	7	31	\$ 44.574.087,68
Valledupar	3	9	\$ 7.322.631,95
Villavicencio	31	50	\$ 18.147.872,63
TOTAL	179	580	\$ 380.824.499,57

Tabla 55. Repuestos en espera de aprobación por seccional

En la Hoja 1 (**Ruta > ANEXO 7. GESTIÓN DE REPUESTO > Anexo > Repuestos en espera de aprobación > Hoja Base general**), se detalla el listado general de todos los casos abiertos que se encuentran en espera de aprobación de repuestos.

Mes	CANT. CASOS	CANT. REPUESTOS	VALOR TOTAL
Enero	56	116	\$ 180.747.921,31
Febrero	26	26	\$ 344.893.622,65
Marzo	59	645	\$ 279.807.544,49
Abril	36	99	\$ 260.382.259,54
Mayo	58	384	\$ 678.134.842,94
Junio	55	130	\$ 415.921.196,20
Julio	192	1529	\$ 2.442.488.122,70
Agosto	193	1571	\$ 941.954.806,42

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Mes	CANT. CASOS	CANT. REPUESTOS	VALOR TOTAL
Septiembre	200	1269	\$ 408.582.470,82
Octubre	289	977	\$ 601.083.496,19
Noviembre	179	580	\$ 380.824.499,57
TOTAL	1.343	7.326	\$6.934.820.782,83

Tabla 56. Repuestos en espera de aprobación en general por seccional

Se ha trabajado de manera constante en cada comité de repuestos para gestionar el Backlog de los casos en estado en espera de aprobación, tomando en cuenta las necesidades específicas de cada seccional. La gestión se ha realizado de acuerdo con las prioridades y requerimiento, con el objetivo de agilizar el proceso de aprobación de repuestos y garantizar la eficiencia en la operación.

2.5.1.4. Cotizaciones

Durante el periodo correspondiente a este informe se gestionó una cotización, la cual fue remitida oportunamente a la Entidad y a la interventoría para su revisión. Adicionalmente, fueron aprobadas siete cotizaciones asociadas al mes de octubre, cuya aprobación se formalizó durante el mes de noviembre.

Los repuestos derivados de estas cotizaciones fueron incorporados al catálogo, permitiendo su actualización y garantizando la trazabilidad de los elementos suministrados.

En la Hoja 2 (**Ruta > ANEXO 7. GESTIÓN DE REPUESTO > Anexo > Cotización de repuestos nuevos > Hoja Mes Noviembre**) se detallan las cotizaciones enviadas, indicando cuáles fueron aprobadas. Para este periodo de los repuestos que se incluyeron nuevos al catálogo ninguno fue probado en ningún caso para entrega del repuesto.

En el siguiente cuadro se presenta el acumulado mensual de las cotizaciones aprobadas desde el inicio del contrato hasta el mes de noviembre del presente periodo. Hoja 1 (**Ruta > ANEXO 7. GESTIÓN DE REPUESTO > Anexo > Cotización de repuestos nuevos > Hoja Base general**)

Mes	Aprobada
Mayo	4
Junio	18
Julio	8
Agosto	1
Septiembre	3
Octubre	4
Noviembre	6
TOTAL	44

Tabla 57. Acumulado de cotizaciones por mes

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

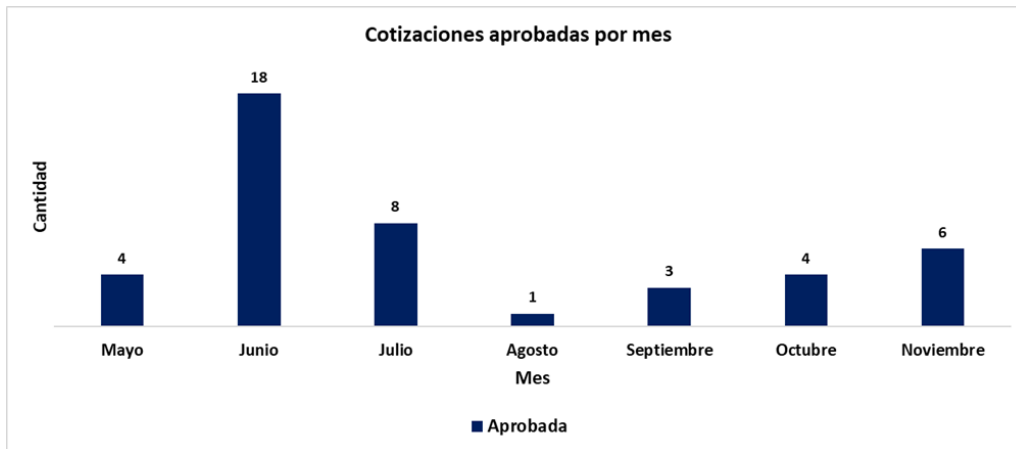


Ilustración 104. Cotizaciones enviadas por mes

2.5.1.5. Cumplimiento a obligaciones

Se relaciona los siguientes puntos de acuerdo con el Anexo 1 numeral contractual 3.5.3 Suministro de repuesto

1. CATÁLOGO DE REPUESTOS: Obligación de entregar la última versión del Catalogó de repuestos (Este se deberá de encontrar en la Herramienta de Gestión). Se hace entrega. **(Ruta > ANEXO 7. GESTIÓN DE REPUESTO > Anexo > Catálogo de repuestos).**
2. EQUIPOS NUEVOS: Obligación de entregar un reporte en formato Excel de todos los Combos PC, Equipos de escritorio y/o Portátiles instalados dentro del contrato con la licencia de Windows y Office, indicando la ubicación del elemento (Seccional, ciudad/ municipio y dirección o despacho. (La entrega no se ha efectuado, ya que durante la ejecución del contrato no se ha autorizado la adquisición de nuevos equipos (portátiles o de escritorio).
3. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS: Acorde a las definiciones impartidas por la entidad en la etapa de transición durante la ejecución del presente contrato no se tienen contempladas ejecuciones de mantenimientos preventivos. Referenciado en el acta de transición [contrato_073_2025_ActaFinalizaciónEtapaDeEntrada_VF.pdf](#)
4. DATA DE REPUESTOS : Obligación de entregar la relación de los casos abiertos en estado "pendiente por aprobación". Se hace entrega **(Ruta > ANEXO 7. GESTIÓN DE REPUESTO > Anexo > Repuestos en espera de aprobación)**

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

5. CASOS PENDIENTES POR COTIZACIÓN: Obligación de entregar la relación de los casos abiertos que no se encuentran en catálogo y están pendientes por cotizar. Se hace entrega **(Ruta > ANEXO 7. GESTIÓN DE REPUESTO > Anexo > Repuestos pendientes por cotización)**
6. REPUESTOS NUEVOS INCLUIDOS CON COTIZACIONES: Obligación de entregar la relación de los elementos nuevos incluidos dentro del catálogo. Se hace entrega **(Ruta > ANEXO 7. GESTIÓN DE REPUESTO > Anexo > Cotización de repuestos nuevos)**
7. INFORME FINAL: Se hará entrega para el cierre del contrato.

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 7. GESTION DE REPUESTOS**

2.5.1.6 Proceso detallado de recolección de residuos

- **Actividades desarrolladas durante el mes**

En noviembre se llevó a cabo un levantamiento de información con los técnicos coordinadores de cada seccional, con el objetivo de identificar las baterías que aún están pendientes por recolectar en el marco de las actividades diarias. Esto con el fin de registrar la trazabilidad de dichos elementos y avanzar en su adecuada disposición final, de igual manera, se adjunta el archivo Excel Cronograma Recolección De Residuos el cual está en constante cambio con las actividades realizadas dentro del marco del contrato y sus respectivas observaciones.

Objetivos

1.Recepción de certificados: Tener a disposición todos los certificados relacionados con las recolecciones para elaborar los informes correspondientes de verificación de información.

2.Solicitud de soportes: Garantizar que los soportes proporcionados por las seccionales, que confirmen estar al día o incluyan las novedades reportadas, estén correctamente cargados en el repositorio.

- **Recolecciones Pendientes**

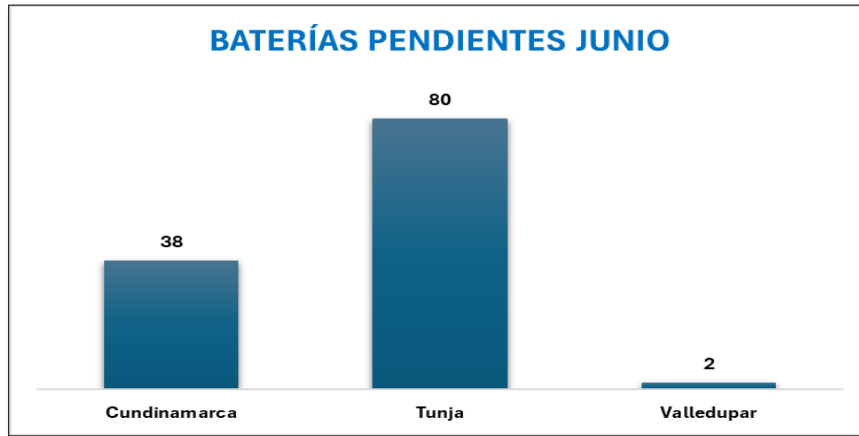


Ilustración 105. Baterías pendientes por recolección junio

Para el mes de junio se tiene pendiente por recolectar 120 baterías, 38 en la seccional de Cundinamarca, 80 en Tunja y 2 en Valledupar.

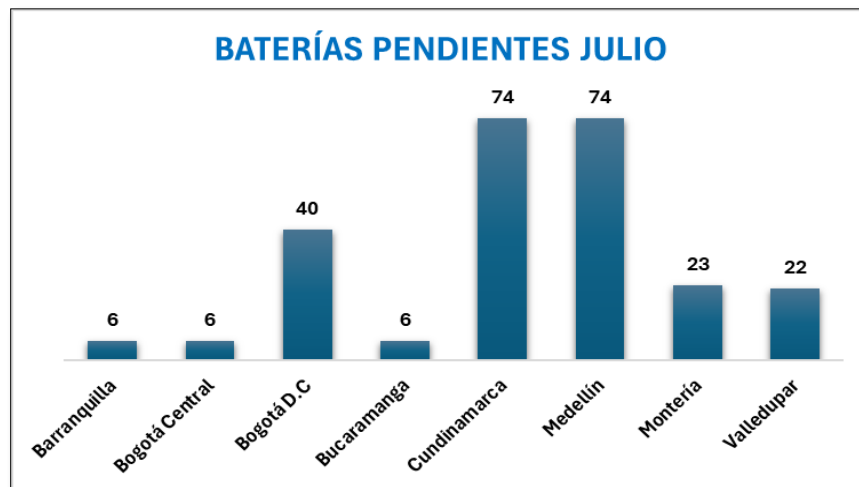


Ilustración 106. Baterías pendientes por recolección julio

Para el mes de julio se tiene pendiente por recolectar 251 baterías, 6 en Barranquilla, 6 en Bogotá Central, 40 en Bogotá D.C, 6 en Bucaramanga, 74 en Cundinamarca, 74 en Medellín, 23 en Montería y 22 en Valledupar.

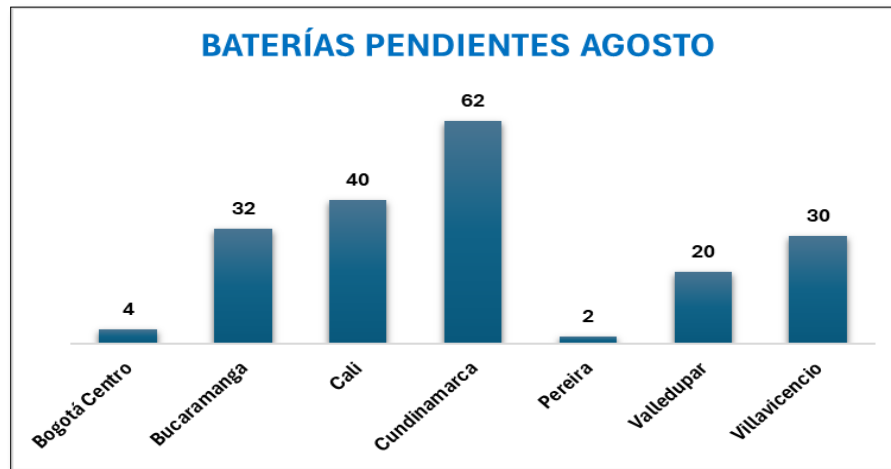


Ilustración 107. Baterías pendientes por recolección agosto

Para el mes de agosto se tiene pendiente por recolectar 190 baterías, 4 en Bogotá Centro, 32 en Bucaramanga, 40 en Cali, 62 en Cundinamarca, 2 en Pereira, 20 en Valledupar y 30 en Villavicencio.

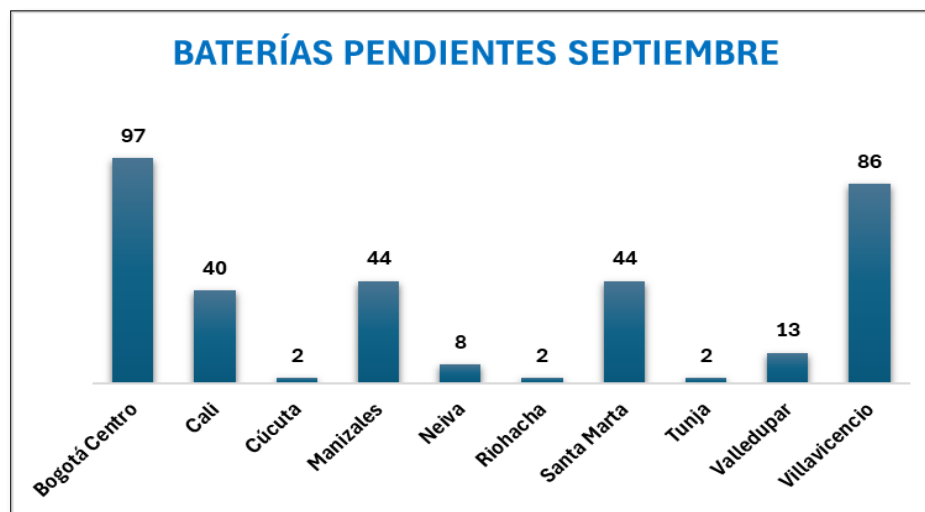


Ilustración 108. Baterías pendientes por recolección septiembre

Para el mes de septiembre se tiene pendiente por recolectar 338 baterías, 97 en Bogotá Centro, 40 en Cali, 2 en Cúcuta, 44 en Manizales, 8 en Neiva, 2 en Riohacha, 44 en Santa Marta, 2 en Tunja, 13 en Valledupar y 86 en Villavicencio.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

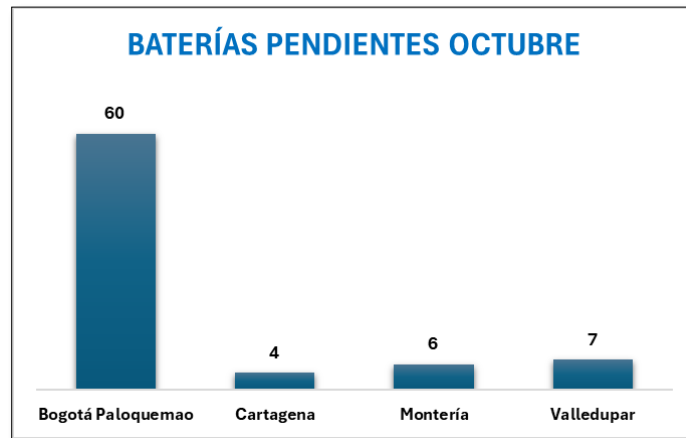


Ilustración 109. Recolección Baterías Pendiente Octubre

Para el mes de octubre se tiene pendiente por recolectar 77 baterías, 60 en Bogotá, 4 en Cartagena, 6 en Montería y 7 en Valledupar.

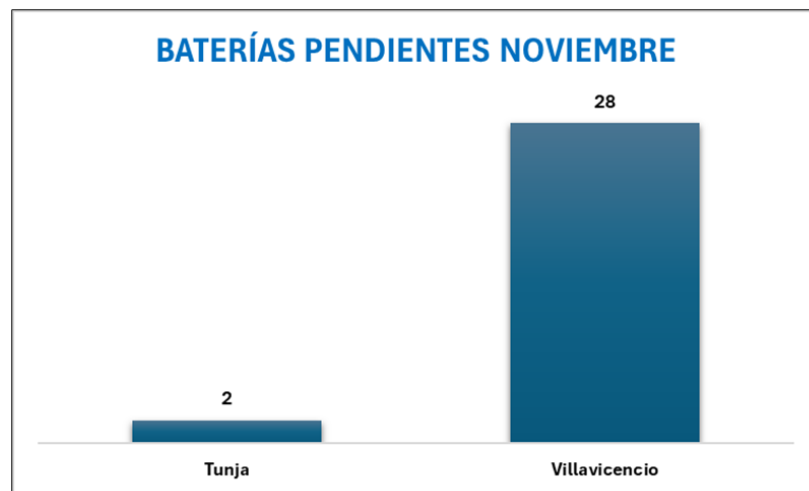


Ilustración 110. Recolección Baterías Pendiente Noviembre

Para el mes de noviembre se tiene pendiente por recolectar 30 baterías, 2 en Tunja y 28 en Villavicencio.

Los certificados correspondientes a los meses de junio, julio, agosto y septiembre fueron remitidos oportunamente; sin embargo, no cumplieron con las condiciones establecidas para su aprobación. Por tal motivo, se informó al proveedor sobre las inconsistencias encontradas y se realizaron las observaciones pertinentes. Posteriormente, los certificados fueron nuevamente allegados y actualmente se encuentran en proceso de validación para la elaboración de los respectivos informes por seccional.

ANEXOS

- Cronograma Recolección De Residuos.
- Novedades.
- Certificados.

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 27. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS**

2.5.2. Servicios por Demanda para Audiencias Virtuales

Para el período del 1 al 30 de noviembre, se agendaron 93 eventos para ser atendidos por demanda, de los cuales se cancelaron 11 (valor \$0), asistieron y cancelaron 11 y se realizaron 71.

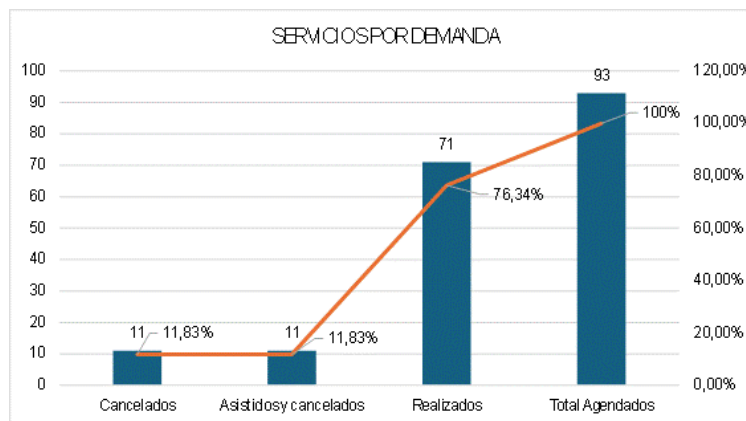


Ilustración 111. Cantidad de Servicios por Demanda Agendados

2.5.2.1. Valores de los eventos conciliados

Los servicios por demanda tienen los siguientes valores:

Descripción	No. de Eventos	Valor
Eventos Cancelados	11	0,00
Eventos asistidos y cancelados	11	30.038.778,45
Eventos Realizados	71	1.302.692.762,00
Total Eventos por Demanda	93	1.332.731.540,45

Tabla 58. Valores de los Eventos de Servicios por Demanda

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

En la **tabla anterior, Valores de los Eventos de Servicios por Demanda** se pueden apreciar las cantidades y los valores de los servicios por demanda agendados (realizados, asistidos y cancelados y cancelados) conciliados para el mes de noviembre 2025.

En la siguiente tabla, se pueden apreciar los valores totales conciliados para los servicios por demanda (IVA incluido):

TIPO DE SERVICIO	VALOR
Arrendamiento de Equipos	7.177.066,58
Servicios por Demanda	1.332.731.540,45
Servicios de soporte técnico por evento (fin de semana)	6.712.337,03
Saldo a favor ETB por evento 2025-1203788 de Oct. 2025 (se cobró como grupo 1 y es grupo 2)	8.159.292,58
Saldo a favor de la Entidad por evento 2025-1207341 de Oct. 2025 (se cobraron 2 técnico en día de prueba y no hubo)	-839.042,13
TOTAL	1.353.941.194,52

Tabla 59. Valores Totales por Servicios

- **Arrendamiento de Equipos**

Código	Elemento/Servicio	Métrica	Vir. Un. (IVA Incl.)	Cant. Nov. 2025	Vir. Tot. Nov. 2025 (IVA Incl.)
LS05-AV-CV-03	Cámara de videoconferencia.	Mes	5.083.465,03	1	5.083.465,03
LS05-AV-MIT-45	Monitor industrial o televisor de características equivalentes.	Mes	523.400,39	4	2.093.601,55
TOTALES				25	7.177.066,58

Tabla 60. Valor Arrendamiento de Equipos2.1

Nota: Para más detalle del presente apartado, remitirse al ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES, en la siguiente ruta **CONTRATO 073 DE 2025 > 7. Informes mensuales > 2025 > 2025 -11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES > INFORME DE GESTIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2025 .docx.**

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [ANEXO 34. AUDIENCIAS VIRTUALES](#)

2.5.3. Ampliaciones a las Líneas de Servicios Contratadas

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Para este ítem y según se evidencia en el siguiente numeral se han adicionado los siguientes recursos por demanda y que serán cargados a la bolsa de ampliaciones previa solicitud realizada por la entidad.

Acorde al Acta de entendimiento N 1° se adicionó el servicio de horas experto y para el presente periodo se ejecutaron las siguientes de servicio soporte al portal web.

Área funcional	Cantidad de horas	Valor horas antes de IVA
Horas Experto Portal WEB División de Infraestructura de Software	112	\$ 13.810.545,28
Horas Experto Portal WEB CENDOJ	156	\$ 19.236.116,64
Total	268	\$ 33.046.661,92
Valor Hora antes de IVA	\$ 123.308,44	

Tabla 61. Horas Experto

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link > **ANEXO 36. BOLSA DE AMPLIACIONES**

2.5.3.1 Ampliación de talento humano

En la siguiente tabla se relacionan los recursos por otros servicios profesionales de apoyo y asistente de catalogación aprobados durante el periodo. Los recursos relacionados por mes se encuentran en la siguiente ubicación: CONTRATO 073 de 2025 > 7. Informes Mensuales > 2025 > 2025-11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO 36. BOLSA DE AMPLIACIONES > TALENTO HUMANO > [AMPLIACIONES DE TALENTO HUMANO A 30 NOVIEMBRE.xlsx](#) correspondientes a las aprobaciones que ha venido dando la entidad con antelación. Confirmando de esta manera que el recurso brindo sus servicios en el periodo de este informe.

Código	Tipo de servicio	Rol	Ciudad	Fecha Inicio	Valor Unitario Mes Antes de IVA	Cantidad	Meses Oferta	Total antes IVA	IVA	Total con IVA
LS06-OSP-AGMS-1661	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	APOYO A GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS	BOGOTÁ	02/05/2025	\$ 14.036.116,13	2	8	\$ 224.577.858,08	\$ 42.669.793,04	\$ 267.247.651,12
LS04-OSP-DBAO-1421	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	DBA ORACLE	BOGOTÁ	02/05/2025	\$ 21.838.967,74	1	8	\$ 174.711.741,92	\$ 33.195.230,96	\$ 207.906.972,88
LS02-AV-GG-ADC-1105	GESTIÓN DE GRABACIONES	ASISTENTE DE CATALOGACIÓN	BARRANQUILLA	10/06/2025	\$ 4.992.670,97	1	3	\$ 14.978.012,91	\$ 2.845.822,45	\$ 17.823.835,36
LS04-STA-TAIS	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	DE SOFTWARE TÉCNICO DE CAPACITACIÓN	BOGOTÁ	22/09/2025	\$ 9.266.451,61	1	3,3	\$ 30.579.290,31	\$ 5.810.065,16	\$ 36.389.355,47
LS06-STE-TCT	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	TECNOLÓGICA Coordinador de Soporte Funcional de	BOGOTÁ	25/09/2025	\$ 10.320.529,03	1	3,2	\$ 33.025.692,90	\$ 6.274.881,65	\$ 39.300.574,55
	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	Aplicaciones SIUGJ	Cali	10/11/2025	\$ 10.320.529,03	1	1,8	\$ 18.576.952,26	\$ 3.529.620,93	\$ 22.106.573,19
	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	Técnico de Soporte Funcional de								
	OTROS SERVICIOS PROFESIONALES	Aplicaciones SIUGJ	Cali	14/11/2025	\$ 9.266.451,61	1	1,7	\$ 15.752.967,74	\$ 2.993.063,87	\$ 18.746.031,61
TOTAL						8		\$ 512.202.516,12		\$ 609.520.994,18

Tabla 62. Ampliación de talento humano

Se adjuntan las probaciones de los nuevos roles que a la fecha fueron aceptados por interventoría. Se adjuntan comunicados en la siguiente ruta **CONTRATO 073 de 2025 > 7. Informes Mensuales >**

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2025 > 2025-11 > V.1 SUBSANACIONES > ANEXO.36 BOLSA DE AMPLIACIONES > [TALENTO HUMANO](#)

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link [ANEXO 36. BOLSA DE AMPLIACIONES](#)

Nota: para el periodo del informe no se ejecutaron otras gestiones realizadas para Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas.

2.5.4. Servicios Complementarios de Arrendamiento

La inclusión de este inventario facilita la trazabilidad de cada elemento, garantizando una revisión integral que respalde la correcta ejecución del servicio y sirva como soporte para la validación de las condiciones actuales de los equipos reportados. Asimismo, contribuye a mantener un registro ordenado y actualizado que permita realizar comparativos frente a periodos anteriores y evidenciar la evolución en la gestión de arrendamientos.

Durante el mes de noviembre, la única novedad reportada corresponde a la recogida de la UPS de 30 KVA instalada en la seccional Bogotá Central, la cual fue retirada el 27 de noviembre bajo el caso REQ - 96353. Este registro se incorpora como parte del seguimiento mensual a los equipos en calidad de arrendamiento y se encuentra debidamente documentado en los anexos correspondientes.

Por medio del presente documento (acta de recibo a satisfacción) se certifica que el servicio de arrendamiento fue prestado en condiciones adecuadas, cumpliendo con los estándares requeridos y garantizando la satisfacción del cliente durante el periodo relacionado.

Para cada arrendamiento se elaboraron y firmaron los respectivos soportes, los cuales constan de:

- **Acta de Instalación:** Documento que evidencia la correcta instalación y el inicio del servicio.
- **Acta de Recibo a Satisfacción:** Documento que certifica que el arrendamiento fue recibido a satisfacción, sin observaciones o pendientes por parte del cliente.

Se deja constancia de que las actas mencionadas están siendo cargadas y almacenadas correctamente en el repositorio correspondiente, garantizando la trazabilidad y el acceso a la documentación relacionada. Cabe destacar que algunas actas aún están en proceso de firma para completar su carga en su totalidad.

Debido a las novedades presentadas en la seccional Bogotá Central, los días 2 y 3 de diciembre de 2025 se llevaron a cabo visitas técnicas por parte del interventor residente y del líder del área. Durante estas visitas se evidenció que la gestión documental presenta dificultades que impactan el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega de la información, situación que actualmente se encuentra en revisión.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

En este sentido, se está a la espera de la convocatoria a una nueva mesa de trabajo en la cual se definirán las acciones y decisiones a implementar para regularizar el proceso. No obstante, se informa que las actas correspondientes ya se encuentran en proceso de firma y serán adjuntadas tan pronto se culmine dicho trámite.

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link ANEXO 32. RECIBO SATISFACCION DE ARRENDAMIENTO

2.6. SOPORTE A LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

2.6.1. Prácticas y Procesos - Gestión ITIL

En el presente informe, se detalla el progreso alcanzado en la implementación de las mejores prácticas de ITIL 4, conforme a los términos del contrato interadministrativo 073 de 2025. Este reporte ofrece una visión exhaustiva de los avances realizados hasta la fecha en la integración de dichas prácticas, marcando así el inicio de nuestra colaboración y compromiso con el objetivo establecido para el Consejo Superior de la Judicatura. En este contexto, la mesa de servicios para el periodo del presente informe, soportó las siguientes prácticas ITIL® de conformidad con las actividades y comunicaciones que requeridas por los flujos de valor formales e informales implementados al servicio de la Rama Judicial:

- Lista de las prácticas ITIL soportadas (operativas formal e informalmente en la Rama Judicial) por el equipo de trabajo de la Mesa de Servicios que opera en la Rama Judicial.

PRACTICAS ANEXO 1- TECNICO	GESTOR RESPONSABLE
3.6.1.2. Gestión de solicitudes de servicio	Viviana Quintero
3.6.1.7. Gestión de problemas	Viviana Quintero - Diana Cruz
3.6.1.3. Gestión de incidentes	Viviana Quintero
3.6.1.1. Mesa de servicios	Daniel Donado
3.6.1.8. Habilidad del cambio	Diana Cruz
3.6.1.5. Gestión del catálogo de servicios	Andres Garcia - Diana Cruz - Daniel Donado
3.6.1.6. Gestión de niveles de servicio	Osca Mojica - Daniel Donado - Diana Cruz - Miguel Portela
3.6.1.10. Gestión de activos de TI	Johanna Leal
3.6.1.12. Gestión de configuración de servicios	Diana Cruz
3.6.1.11. Monitoreo y gestión de eventos	Oscar Chisaca - Diana Cruz - Juan Carlos Ruiz - Luis Mosquera
3.6.1.4. Gestión del conocimiento.	Daniel Donado

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

PRACTICAS ANEXO 1- TECNICO	GESTOR RESPONSABLE
3.6.1.15. Gestión del cambio organizacional	Maria Claudia Angarita
3.6.1.16. Mejora continua	Viviana Bedoya - Frederitch David Abella
3.6.1.13. Gestión de la seguridad de la información	Martin Vega - Juan Carlos Ruiz - Luis Mosquera - Miguel Portela
3.6.1.14. Medición e informes	Todos los líderes de Servicio
3.6.1.9. Gestión de liberaciones	Giovanni Ruiz - Diana Cruz - Miguel Portela

Tabla 63. Lista de las prácticas por gestor responsable

A continuación se resaltan los siguientes aspectos relevantes de las gestiones realizadas en el periodo al respecto de rol de la Mesa de Servicios dentro de las practicas definidas y operativos en la Rama Judicial:

2.6.1.1 Actividades desarrolladas durante el mes

A continuación, se detallan las siguientes actividades realizadas en el periodo:

- Se realizaron 3 reuniones de trabajo técnicas relacionadas con SIUGJ y SGDE, enfocadas en estructuración:
 - Parametrización de árbol de categorización
 - Definir los usuarios o casos VIP
 - Administrador IVANTI socializa propuesta de formulario para ingreso rápido para las aplicaciones SGDE Y SIUGJ
- Se gestionaron 3 Comités de Cambios ordinarios.
- Se gestionaron 5 Comités de Cambios extraordinarios.
- Se agendaron 4 sesiones Plan de Mejora hallazgos:
 - Seguimiento a cada líder con cada gestión, validar y confirmar estén relacionados las evidencias correspondientes a cada hallazgo con su documentación y evidencia.
 - En sesiones con la Ing. Mónica Delgado validar los hallazgos estén las evidencias de acuerdo con las metas documentadas
 - Se relaciona archivo Excel con el detalle de las gestiones realizadas durante el periodo por cada líder [PLAN MEJORAMIENTO.xlsx](#). Además se relaciona ruta del repositorio donde se esta cargando la documentación actualizada [PLAN MEJORAMIENTO- MESA SERVICIOS](#)
- Acompañamiento en 2 sesiones de Auditoria SGSI para apoyar en las preguntar relacionadas con la Gestión de Cambios.
- Se realizaron 4 sesiones programadas todos los martes, con el equipo de Interventoría para socializar el seguimiento de los compromisos basado en la Línea de servicio para la Gestión de TI.
- Se realizo 1 sesión para socializar y aprobar catálogo de Agilex en IVANTI para pasar a

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

producción, basado en la información documentada en la plantilla

- Madurez Proceso ITIL: Se agendan 2 sesiones
 - La primera sesión se socializa plan de trabajo para dar continuidad con las evaluaciones de los procesos ITIL
 - Segunda sesión se socializa los procesos y documentos ante el evaluador de Matriz Procesos ITIL e iniciar con el plan de trabajo con cada Gestión y agendar sesiones.
- Se agenda sesión con Interventoría para diseñar, propones los entregable basados en los acuerdos contractuales Numeral 3.6 Línea de Servicio Gestión de servicios de TI
- Se agenda 2 sesiones con el Gestor de Repuestos para realizar las actualizaciones, ajustes a la guía operacional, basado en las observaciones indicadas en los hallazgos por la Ing. Mónica Delgado y aprobación ante interventoría con la v2
- Se agendaron 5 sesiones para diseñar, organizar, validar el procedimiento v1, para especialista Nube, detallando las actividades y entregable ante interventoría para su aprobación

Lo anterior describe las actividades realizadas a lo largo de noviembre de 2025, se ha avanzado significativamente en varios frentes clave para fortalecer la operación y la gestión del proyecto. Desde la participación en reuniones relacionadas con ITSM hasta la inclusión de directrices y la asistencia en la creación y/o actualización de nuevas guías, la revisión de los procesos ITIL, cada actividad refleja un enfoque proactivo y estratégico para mejorar continuamente nuestros procesos y alcanzar la excelencia operativa.

2.6.1.2. Comportamiento gestión de cambio TI

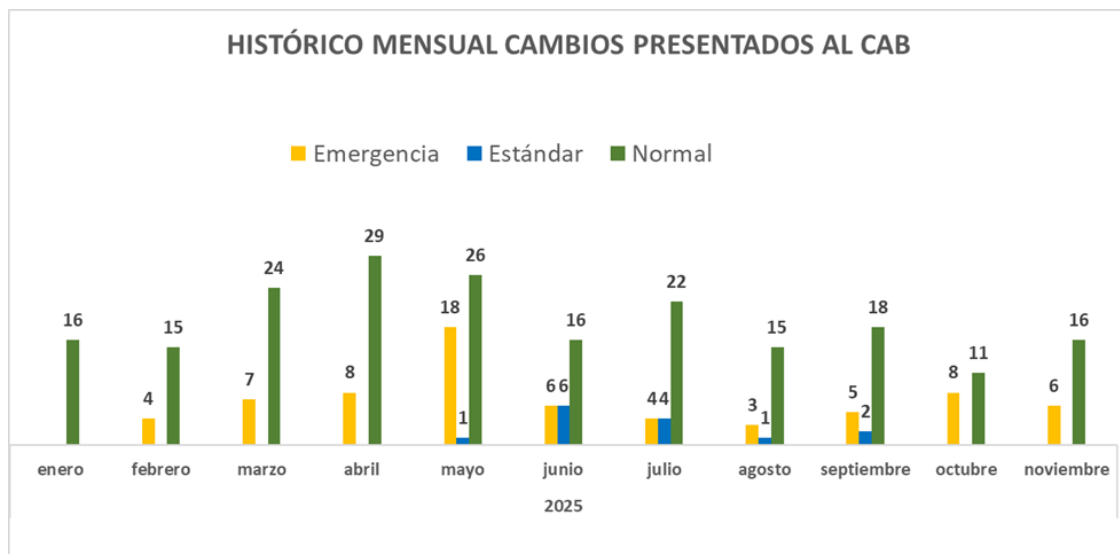


Ilustración 112. Histórico mensual de cambios presentados al CAB

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
	CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Para este mes de Noviembre se registró un total de 22 cambios: 16 de tipo normal, 6 de emergencia y 0 estándar.

De los 291 cambios registrados durante el 2025, el **71%** corresponde a cambios **normales**, el **24%** a cambios de **emergencia** y el **5%** a cambios **estándar**. Los cambios de emergencia deberían estar en un máximo del 10% mensual de acuerdo con lo recomendado por la industria. Se continúa validando los cambios que podrían catalogarse como estándar y reforzar la planificación de los cambios normales.

Nota: La anterior data incluye la información del año 2025 del CTO 151 del 2023, más la información del CTO 073 del 2025.

- **Estado actual de cambios**

Cuenta de Change Type		Etiquetas de columna			TOTAL CAMBIOS
FECHA		Emergencia	Estándar	Normal	
2025		69	14	208	291
enero				16	16
febrero		4		15	19
marzo		7		24	31
abril		8		29	37
mayo		18	1	26	45
junio		6	6	16	28
julio		4	4	22	30
agosto		3	1	15	19
septiembre		5	2	18	25
octubre		8		11	19
noviembre		6		16	22
TOTAL CAMBIOS		69	14	208	291

Tabla 64. Estado actual de Cambios

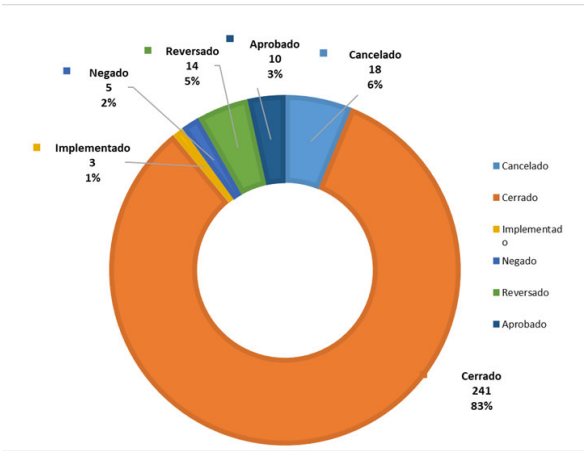


Ilustración 113. Participación Estado de Cambios

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Se evidencia de los 291 cambios registrados, el 5% (14) de los cambios se ha tenido que realizar rollback debido a reversado de funcionalidad durante la implementación. El 6% (18) han sido cancelados antes de su implementación y el 2% (5) de los cambios han sido negados por el CAB por falta de cumplimiento de requisitos.

Nota: Esta data histórica contiene la información del 2025, relacionada con el contrato anterior 151 del 2023 y el contrato actual 073 del 2025.

2.6.1.3. Estado versiones procedimientos gestiones ITIL

ID CARPETA	PROCEDIMIENTOS APROBADOS	VERSIÓN	ESTADO
1	PROCEDIMIENTO MESA DE SERVICIOS	2	Aprobado
2	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CATÁLOGO DE SERVICIOS	1	Aprobado
3	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS)	2	Aprobado
4	PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES DE TI	9	Aprobado
4	PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES MAYORES	5	Aprobado
5	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS (REQUERIMIENTOS)	9	Aprobado
6	PROCEDIMIENTO GESTIÓN IMACS	4	Aprobado
7	PROCEDIMIENTO HABILITACIÓN DEL CAMBIO	7	Aprobado
8	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO	2	Aprobado
9	PROCEDIMIENTO DE PROBLEMAS	3	Aprobado
10	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS	1	Aprobado
11	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE MANTENIMIENTOS	2	Aprobado
12	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI Y CONFIG SERVICIO - CMDB	2	Aprobado
13	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LIBERACIONES	1	Aprobado
14	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SINIESTROS	1	Aprobado

Tabla 65. Listado de procedimientos ITIL aprobados

La anterior tabla muestra los 14 procedimientos operativos de la mesa de servicios T.I, los cuales han sido aprobados por la entidad. Para el último trimestre se aprueba para la Gestión de Cambios V9, en el repositorio se relaciona los documentos y correo de aprobación.

2.6.1.4. Nivel de madurez gestión ITIL

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Prácticas ITIL	% Implementación
Práctica Mesa de Servicio	88%
Práctica Gestión de Catálogo de servicios	92%
Práctica Gestión de Niveles de Servicio	92%
Práctica Gestión de Incidentes	97%
Práctica Gestión de Solicitudes de servicio	97%
Práctica Habilitación del Cambios de TI	71%
Práctica Base de Conocimiento (KB)	56%
Práctica de problemas	38%
Práctica de Monitoreo y Gestión de Eventos	54%
Práctica Gestión de Activos de TI (Asset management)	83%
Práctica Gestión de la Configuración del Servicio (CMDB)	56%
Práctica Gestión de Liberaciones	63%
Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente (PQRSF y Calidad)	20%

Tabla 66. Listado de prácticas implementadas

Se recomienda al Consejo Superior de la Judicatura implementar gestores de procesos dentro de la institución, con la responsabilidad de garantizar el rendimiento y la mejora continua de cada práctica de manera individual. En particular, es crucial designar un gestor de cambios, dado que este proceso está ganando relevancia y exige un considerable tiempo de dedicación. Es importante destacar que el equipo del contratista no puede asumir un rol dual en las actividades del CSJ, por lo que solicitamos con urgencia la contratación de un gestor de cambios especializado desde el propio CSJ. Esta persona debe ser experta en gestión de riesgos conforme a las normas ISO 31000 , ISO 22301 y el marco de referencia ITIL 4, ya que es esencial asegurar la continuidad de los procesos dentro del CSJ.

Por parte del equipo de ETB se socializo con el equipo CSJ el plan de trabajo que se iniciaran con el Consultor de Evaluación Plan de Madures Practicas ITIL, relacionando las practicas actuales que ya están implementadas. Con el plan de trabajo se evaluará y actualizará los porcentajes de avance y mejoras a ejecutar bajo las mejoras practicas ITIL v4

IMPORTANTE: Este numeral o sección del informe es una auto evaluación realizada por ETB y no da cumplimiento al requisito “Realizar la evaluación del estado actual del nivel de capacidad de las prácticas discriminadas en las siguientes subsecciones de esta sección y el nivel de madurez del Sistema de Valor del Servicio de LA ENTIDAD, en idioma español y entregar en idioma español.” establecido en la sección “3.6.1. Operación y soporte a la implementación y mejora de las prácticas y estándares de Gestión de TI.”. La realización de la evaluación del estado actual del nivel de capacidad de las prácticas requerida, será planificada y presentada metodológicamente a la

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Supervisión del Contrato dentro del contexto del Sistema de Valor del Servicio de LA ENTIDAD, para que sea observada, ajustada y ejecutada previa aprobación de lo planificado.

Remitirse a los anexos del documento integral CONTRATO 073 DE 2025 / **ANEXO 28. GESTIÓN ITIL** donde se encontrarán los siguientes archivos:

- A. COMITE DE CAMBIOS
- B. BITACORA DE GESTIÓN
- C. RESUMEN CAMBIOS NOVIEMBRE 2025

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 28. GESTION ITIL**

2.6.2. Operación y Soporte a la Implementación y Mejora de las Prácticas y Estándares de Gestión de TI.

A continuación se describe el uso que cada servicio le está dando a las diferentes prácticas durante el mes de octubre 2025:

2.6.2.1. Mesa de servicios

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica.

SERVICIOS	MESA DE SERVICIOS
MESA CENTRAL (2.1)	Durante el periodo reportado se gestionaron por los diferentes canales de atención de la mesa de servicios. 40,703 Casos registrados en la plataforma de gestión Judit y 4120 llamadas registradas en el IVR del Call Center de la Mesa de servicios. En cuanto a los niveles N1 y N2 de la mesa de servicios se atendieron 19,297 incidentes y requerimientos en la herramienta de gestión JudIT (Ivanti) . Ver (ANEXO 1. Anexo Tecnico Gestión de la infraestructura/ soporte en sitio- Mesa de servicios)
ATENCIÓN AL CIUDADANO (numeral 2.1.2)	Durante el periodo reportado se recibieron un total de 243 solicitudes, discriminadas de acuerdo al tipo de usuario (ciudadano y/o funcionario) y al canal utilizado (llamadas o correos). Para más detalle ver 2.1.2.1 ilustración 9 "resumen de solicitudes noviembre-2025"
ANTIVIRUS (2.4.4.1)	Se gestionaron 14 casos a través de la herramienta JudIT de los cuales 7 corresponden a Incidentes y 7 a Solicitudes. Ver numeral 2 de informe de gestión mensual de antivirus.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	MESA DE SERVICIOS
SERVIDORES (2.4.4.3)	presentar las actividades realizadas durante el mes de noviembre de 2025 (periodo del 01/11/2025 a 30/11/2025) relacionadas con la administración de servidores, detallando los resultados mensuales de cada una de las acciones ejecutadas y evidenciando el cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en los numerales “3.4.4.4 Servidores” y “3.3.4.4.4 Administración y operación de los servicios de actualización de Microsoft Windows” del Anexo 1 - Anexo Técnico del contrato 073 de 2025.
DIRECTORIO ACTIVO (2.4.4.4.1)	Se gestionaron 135 casos en Judit en donde fueron atendidas en su totalidad
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Ante la mesa de ayuda los usuarios abrieron los 4 casos. Los cuales están 100 % solucionados
DATA CENTER CAN (2.4.4.7)	A través de la herramienta de mesa de ayuda, se gestionaron 19 Solicitudes.
GESTIÓN ITIL (2.6.1)	Durante el mes se hace apoyo en validaciones de formatos , guías. Se comparte la v4 del formato que debe diligenciar el equipo de soporte.
MEJORA CONTINUA PQRS (2.6.2.16.1)	Se reciben y gestionan las PQRSF radicadas por los funcionarios, en caso de ser necesario escalando el caso a la línea correspondiente, realizando seguimiento de su solución y brindando respuesta de estas al funcionario. Estas se relacionan en los documentos “DATA INTEGRAL PQRSF” y “Reporte PQRS V2”. De otro lado, se realiza auditoria de calidad a la mesa de ayuda, así mismo se realiza seguimiento a la encuesta del Call Center y a la encuesta de JudIT.

Tabla 67. Prácticas Mesa de Servicios

2.6.2.2. Gestión de solicitudes de servicio

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica.

SERVICIOS	SOLICITUDES
MESA CENTRAL (2.1)	Se atendieron en total 19,297 solicitudes, de los cuales fueron solucionados el 99,28%.
ATENCIÓN AL CIUDADANO (numeral 2.1.2)	En el mes de noviembre a través de las líneas de atención telefónica se recibieron 58 solicitudes, y por correo electrónico se recibieron 185 solicitudes. Para más detalle ver 2.1.2.1 ilustración 9 "Resumen solicitudes noviembre-2025"
CORREO (2.1.3)	Para Soporte a Microsoft Office 365 y aplicaciones complementarias se recibieron un total de 11794 casos atendidos en un 98.18%, de los cuales para

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	SOLICITUDES
	categoría detallado en las categorías de gestión del servidor y gestión mesa de ayuda. Ver numeral 2.1.3
AUDIENCIAS VIRTUALES (2.2)	Para audiencias virtuales se gestionaron un total de 7537 casos en noviembre, de los cuales se atendió el 98,16% de las solicitudes.
APLICATIVOS MISIONALES (2.3.1)	Se gestiono un total de 4739 requerimientos, equivalentes al 99%, relacionados con la gestión de justicia siglo XXI , firma electrónica y demanda y tutela en línea. El 0.2% se encuentran en estado abierto, y el 99.8% se encuentra en estado cerrado.
GESTIÓN SIGLO XXI (2.3.1.5)	Se gestiono un total de 254 solicitudes, equivalentes al 54%, relacionados con llamadas telefónicas, correo electrónico, chat, forma presencial, autoservicio. De las 254 solicitudes en el mes, 188 (74%) son casos cerrados, 64 (25%) abierto y 2 (1%) cancelados.
PORTAL WEB (2.3.2)	Se gestiono durante el periodo un total de 1326 solicitudes, equivalentes al 100%, relacionadas con correo 1318 y 8 teléfono; el total de los casos se encuentra cerrado
ANTIVIRUS (2.4.4.1)	Se gestionaron 7 solicitudes de las cuales 5 corresponden a configuración de políticas, 1 a instalación de antivirus en servidores y 1 a instalación de antivirus en cliente Pc. Ver numeral 2 de informe de gestión mensual de antivirus.
SERVIDORES (2.4.4.3)	Fueron creados 35 casos
DIRECTORIO ACTIVO (2.4.4.4.1)	Se gestionaron 135 requerimientos el cual fueron atendidos en totalidad vía correo
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	2 Solicitudes relacionadas con temas de redes LAN las 2 solicitudes están solucionadas
DATACENTER CAN (2.4.4.7)	19 solicitudes correspondientes a Virtualización, Hardware, documentación sobre Datacenter y asesoría técnica
CENTRO DE OPERACIONES DE NOC (2.4.5)	Se generan 2 (568080,562555) en donde se atendió según SOP cambios en los nodos en monitoreo.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ARRENDAMIENTO (2.5.4)	Durante el mes de noviembre no hubo solicitudes ni instalaciones de equipos en arrendamiento.

Tabla 68. Prácticas Gestión de Solicitudes de Servicio

2.6.2.3. Gestión de incidentes

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica.

SERVICIOS	INCIDENTES
MESA CENTRAL (2.1)	Se atendieron en total 3793 casos tipificados como incidentes en la herramienta de gestión JudIT. de los cuales se solucionaron el 99,98%
CORREO (2.1.3)	De los incidentes presentados el mayor número fue para la tipología Phishing con 257 casos seguido de Spam con 124 casos atendidos al 100%. Ver numeral 2.1.3
APLICATIVOS MISIONALES (2.3.1)	Se gestiono un total de 29 incidentes, equivalentes al 1%, relacionados con la gestión de justicia siglo XXI , firma electrónica y demanda y tutela en línea. El 100% se encuentran en estado cerrado.
GESTIÓN SIGLO XXI (2.3.1.5)	Se gestiono un total de 216 incidentes, equivalentes al 46%, relacionados con llamadas telefónicas, correo electrónico, chat, forma presencial, autoservicio. De los 216 incidentes en el mes, 179 (83%) son casos cerrados, 33 (15%) son abiertos y 4 (2%) cancelado.
ANTIVIRUS (2.4.4.1)	Se gestionaron 7 incidentes de los cuales 7 corresponden a análisis por posible malware en cliente Pc. Ver numeral 2 de informe de gestión mensual de antivirus.
SERVIDORES (2.4.4.3)	Fueron creados 1 casos
DIRECTORIO ACTIVO (2.4.4.4.1)	Se atendieron 135 solicitudes por incidente el cual fueron atendidas vía correo
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	2 Incidentes relacionadas con temas de redes LAN los 2 Incidentes están solucionadas
DATACENTER CAN (2.4.4.7)	No se atendieron Incidentes.

Tabla 69. Prácticas Gestión de Incidentes

2.6.2.4. Gestión de conocimiento

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica.

SERVICIOS	CONOCIMIENTO
ATENCIÓN AL CIUDADANO (numeral 2.1.2)	Las solicitudes a través de las líneas de atención telefónica y los correos electrónicos se desarrollan siguiendo un protocolo establecido de respuesta, estas se clasifican de acuerdo con las diferentes categorías determinadas en JudIT.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	CONOCIMIENTO
CORREO (2.1.3)	Los correos electrónicos y llamadas recibidas se clasifican dependiendo del tipo de incidente o requerimiento del usuario y es asignado al especialista correspondiente para su gestión.
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se utilizó los documentos On site para el cierre de los casos según las buenas prácticas de ITIL
MEJORA CONTINUA PQRS (2.6.2.16.1)	En colaboración de la Especialista ITIL, Se actualizó la guía Operativa de Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente (PQRSF) quedando en la versión 5. "GUÍA OPERATIVA PQRSF VERSION 5". Para la atención de los funcionarios por medio de la línea telefónica se sigue brindando de acuerdo con los lineamientos y guiones de calidad establecido en el documento "PROTOCOLO MESA DE AYUDA VERSIÓN 3"

Tabla 70. Prácticas Gestión de Conocimiento

2.6.2.5. Gestión de catálogo de servicios

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica.

SERVICIOS	CATALOGO DE SERVICIO
MESA CENTRAL (2.1)	Se realiza la actualización de los grupos resolutores de la Mesa Global pasando de 130 a 158 grupo resolutores.
ATENCIÓN AL CIUDADANO (numeral 2.1.2)	La línea de servicio de atención al ciudadano brinda orientación frente al uso y manejo del portal web de la Rama Judicial, se da asesoría en consulta de procesos, Directorio Judicial, Regnal, Samai, Tutela en línea, Demanda en línea, Líneas de soporte, Talento humano, Asesorías Jurídicas, Jurisprudencia, Consejo Superior de la Judicatura, Comisión Nacional de Disciplina Judicial, Jurisprudencia, Demandas, Desarchive, Deposito judicial, SIUGJ, Sistemas de transición, etc. Para más detalle ver 2.1.2 y ver 2.1.2.1 del informe mensual de noviembre de 2025.
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se han realizado las configuraciones de nuevas redes LAN y WLAN en los Palacios de Justicia y sedes de la Rama Judicial a nivel nacional, haciendo que las redes queden funcionando con los más altos estándares que garanticen su funcionamiento y seguridad para que los funcionarios puedan realizar sus labores misionales de la mejor forma.
DATACENTER CAN (2.4.4.7)	TI / Datacenter

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	CATALOGO DE SERVICIO
PLATAFORMA DE RESPALDO DEL DATACENTER (DATADOMAIN) (2.4.4.5)	IT / Datacenter
GESTIÓN ITIL (2.6.1)	Se realiza socialización del catálogo AGILEX con su categorización

Tabla 71. Prácticas Gestión de Catálogo de Servicios

2.6.2.6. Gestión de niveles de servicio

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica.

SERVICIOS	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO
MESA CENTRAL (2.1)	La distribución y atención de solicitudes e incidentes está contemplada para los niveles 1 y 2 de la mesa de servicios. Para el periodo del 1 de noviembre del 2025 al 30 de noviembre del 2025 dentro de los casos de Mesa de Servicio se tienen 18.984 casos solucionados De 19.297 casos asignados a MDS, teniendo para este periodo un porcentaje de solución del 98,38%. Se realiza el piloto del Aplicativo CARJUD-AP.
ATENCIÓN AL CIUDADANO (numeral 2.1.2)	Se maneja el ANS 23. solución de casos en el mes (mesas especializadas). Para el mes de agosto el cumplimiento del contrato fue del 100,00%. Para ver más detalle puede consultar el anexo de Ind_gráficas_01 al 30 denoviembre_atencionalciudadano, en este se encuentra el ANS_NOVIEMBRE2025.
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se manejan Nivel 1 el Tecnico de mesa de servicio, Nivel 2 Tecnico de Redes y Cableado un Nivel 3 Especialistas de Redes, Conectividad y Seguridad

Tabla 72. Prácticas Gestión de Niveles de Servicio

2.6.2.7. Gestión de problemas

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica. Adicionalmente, esta práctica, aunque está documentada, no se cuenta con un gestor de problemas de TI que permita gestionar el procedimiento. Sin embargo, los eventos masivos de alto impacto se están trabajando con el procedimiento de gestión de incidentes mayores.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	GESTIÓN DE PROBLEMAS
ATENCIÓN AL CIUDADANO (numeral 2.1.2)	Para el periodo reportado al realizar el plan de choque del factor crítico quedaron reportadas un total de 0 llamadas que no se pudieron gestionar. Para más detalle ver 2.1.2.3 ilustración 0 llamadas perdidas, rechazadas, y/o no contestadas contrato 073-2025. Ver tabla 5. Resumen plan de choque llamadas perdidas, rechazadas y/o no contestadas noviembre del 2025. Ver Tabla 6. Resumen motivos factor crítico llamadas perdidas, rechazadas y/o no contestadas noviembre 2025.
SERVIDORES (2.4.4.3)	Creados desde herramienta Judit atendidos como incidentes
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	La Gestión de Problemas se maneja mediante Judit
DATACENTER CAN (2.4.4.7)	La Gestión de Problemas se realiza a través de la herramienta de IVANTI.

Tabla 73. Prácticas Gestión de Problemas

2.6.2.8. Habilitación del cambio

Durante el mes de noviembre se socializó a la UTDI los ajustes en el procedimiento, flujograma y formato RFC de esta práctica. Está pendiente pasar la documentación a formato. Se va a continuar con el siguiente paquete de mejoras al procedimiento.

Esta práctica requiere contar por parte de la entidad con un gestor de cambios de TI dedicado a tiempo completo para gestionar de manera completa las actividades de gestión, seguimiento, medición, evaluación análisis y mejora continua.

SERVICIOS	HABILITACIÓN DEL CAMBIO
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se acompañó el Cambio para realizar Implementación del puerto SNMP en la UPS de la DEAJ
CAMBIOS	"Se socializaron 22 cambios divididos: - 16 cambios Normales - 6 cambios extemporáneos

Tabla 74. Prácticas Habilitación del Cambio

2.6.2.9. Gestión de liberaciones

Esta práctica está un primer nivel de documentación, sin embargo requiere de un gestor de liberaciones dedicado a tiempo completo para gestionar de manera completa las actividades de gestión, seguimiento, medición, evaluación análisis y mejora continua. Se está validando con el administrador de JudIT la mejor alternativa de habilitar esta práctica en la plataforma.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	GESTIÓN DE LIBERACIONES
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se hace la liberación del Switch de la Sede Bolsa

Tabla 75. Práctica Gestión de Liberaciones

2.6.2.10. Gestión de activos de TI

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica.

SERVICIOS	GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI
MESA CENTRAL (2.1)	Se realiza la actualización de 2543 equipo en la CMDDB producto de la ejecución de casos IMAC
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se realiza Inventario agregando los 2 Nuevos Switch de la Sede Bolsa
DATACENTER CAN (2.4.4.7)	Para el periodo, no se agregaron activos a la gestión del Datacenter.
GESTIÓN ITIL (2.6.1)	Se realiza sesiones para mejorar la guía operacional y flujo grama, basado en las observaciones por Interventoria

Tabla 76. Práctica Gestión de Activos de TI

2.6.2.11. Monitoreo y gestión de eventos

Esta práctica está documentada en alto nivel y se configuró en JudIT. Se continúa validando las actividades que se realizan en el NOC para ver los procedimientos operativos estándar que se pueden documentar. También hay un plan para integrarlo con la práctica de gestión de incidentes.

SERVICIOS	MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS
DIRECTORIO ACTIVO (2.4.4.4.1)	Se realizó sesión de acompañamiento virtual abordando temas relacionados Los directorios de la seccional Barranquilla no sincronizo en Directorio Activo.
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se realiza con la ayuda del NOC el monitoreo de los Equipos activos de red
DATACENTER CAN (2.4.4.7)	A través de la gestión del NOC, se realiza el monitoreo de los servidores y servicios en el Datacenter CAN. De igual manera se monitorean desde las diferentes consolas de gestión.
CENTRO DE OPERACIONES DE NOC (2.4.5)	se generan 1248 eventos los cuales son escalado según la matriz a los administradores de las áreas

Tabla 77. Prácticas Monitoreo y Gestión de Eventos

2.6.2.12 Gestión de configuración de servicios

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica. Adicionalmente no se integraron en JudIT nuevos servicios. Por ende para este periodo no hubo configuración de servicios.

SERVICIOS	GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	se realiza la Implementación de Power Injectors en los Access Point de la Corte Constitucional y del Consejo de Estado

Tabla 78. Práctica Gestión de Configuración de Servicios

2.6.2.13. Gestión de la seguridad de la información

Esta práctica actualmente no está documentada. Sin embargo, se relacionan las actividades que están relacionadas con esta gestión. Se debe validar con el área de seguridad de la información y ciberseguridad de la entidad, los procedimientos y documentación que ya tienen para poderla homologar a esta práctica, para lo cual se validará en conjunto con la gerencia del proyecto de mesa de servicios TI CSJ, la forma de poder abordar esta práctica de la mejor manera.

SERVICIOS	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
MESA CENTRAL (2.1)	Se presentaron las estadísticas de actualización de SO, a nivel nacional.
ATENCIÓN AL CIUDADANO (numeral 2.1.2)	Se le pregunta a los usuarios si autorizan el tratamiento de sus datos personales, para la gestión y registro de las solicitudes en JudIT.
ANTIVIRUS (2.4.4.1)	A nivel de vulnerabilidades, desde la plataforma antivirus se han venido detectando alertas por el exploit DoublePulsar, el cual es identificado por el módulo de firewall del antivirus. Este exploit intenta aprovechar una vulnerabilidad en el protocolo SMBv1, presente en sistemas operativos obsoletos o, en su defecto, habilitado en sistemas operativos vigentes. La información detallada sobre este exploit se encuentra en el boletín oficial de seguridad MS17-010 de Microsoft. Para mitigar estas alertas, es necesario resolver la vulnerabilidad instalando las actualizaciones de seguridad que habilitan el protocolo SMBv3 y, adicionalmente, deshabilitar el protocolo SMBv1 vulnerable. En el informe de gestión mensual, en el numeral 3.10, se incluye el reporte de alertas de detecciones de firewall, donde se encuentran las cifras de alertas por el exploit DoublePulsar.
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se realizaron Revisiones con el Area de Seguridad de La información donde se informó que informo que en el equipo de redes LAN del CSJ Política 18 – Seguridad en redes y uso de servicios de acceso a Internet y A.8.20 Seguridad en redes - A.8.21 Seguridad de los servicios de red - A.8.22 Segregación de redes - CSJ - Evidencia Auditoría Externa 2025

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
DATACENTER CAN (2.4.4.7)	Desde la gestión de la Infraestructura del Datacenter CAN, se mantienen actualizadas a las últimas versiones las plataformas correspondientes a la Hiperconvergencia Cisco, y la Virtualización sobre VMWare.

Tabla 79. Prácticas Gestión de la Seguridad de la Información

2.6.2.14. Medición e informes

Esta práctica no está documentada. Sin embargo, todos los servicios generaron los correspondientes informes quincenales y mensuales con base a la estructura de informes definida y compartida con LA ENTIDAD.

SERVICIOS	MEDICIÓN E INFORMES
MESA CENTRAL (2.1)	Se presentaron los informes, estadísticas y resultados de la gestión de atención de casos atendidos por la Mesa de servicios Central
ATENCIÓN AL CIUDADANO (numeral 2.1.2)	Noviembre_2025_Informe_gestión_mensual_linea_atenciónalciudadano Ind_gráficas_01 al 30 de noviembre_atencionalciudadano Historico_y_data_ivanti_01 al 30 de noviembre_atencionalciudadano Bitácora_noviembre2025_seguimiento_factor critico_llamadas_atencionalciudadano. PPT_noviembre2025_servicio_atencion_al_ciudadano Para más detalle consultar ANEXO 5. ATENCIÓN AL CIUDADANO, donde se encuentran los archivos.
AUDIENCIAS VIRTUALES (2.2)	Se entrega informe correspondiente a la gestión de audiencias virtuales para el mes de noviembre con sus respectivos anexos.
ANTIVIRUS (2.4.4.1)	Se elabora y entrega informe de gestión mensual de antivirus con los anexos correspondientes. Se elabora y envía informe para la supervisión del contrato 244 de 2022 con el proveedor I2 Sistemas y Seguridad.
SERVIDORES (2.4.4.3)	entrega de informe mensual día 03/11/2025
DIRECTORIO ACTIVO (2.4.4.4.1)	Apoyo a SGDE con los Usuarios de Dominio EPSMBTA.
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se realizan los informes con información y estadísticas reales de la herramienta ITSM Judit
DATACENTER CAN (2.4.4.7)	El informe y las mediciones correspondientes, se entregan mensualmente según fecha indicada. (Métricas de consumo, de rendimiento, de disponibilidad y de gestión de solicitudes).
PLATAFORMA DE RESPALDO DEL DATACENTER (DATADOMAIN) (2.4.4.5)	Se realiza entrega de informe mensual del comportamiento de la plataforma en el mes

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	MEDICIÓN E INFORMES
CENTRO DE OPERACIONES DE NOC (2.4.5)	Se realiza entrega de informe mensual en donde se detallan los eventos generados y las áreas responsables
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS (2.5.1.4)	La medición de la gestión se realiza a partir de los informes mensuales presentados sobre la recolección de residuos.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ARRENDAMIENTO (2.5.4)	La medición de la gestión se realiza a partir de los informes mensuales presentados.
MEJORA CONTINUA PQRS (2.6.2.16.1)	Generación del respectivo informe de gestión mensual.

Tabla 80. Práctica Medición de Informes

2.6.2.15. Gestión del cambio organizacional

Esta práctica actualmente no está documentada. Se debe validar si se incluye dentro de las prácticas a documentar durante este contrato, teniendo en cuenta las prioridades de la entidad.

SERVICIOS	GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL
MESA CENTRAL (2.1)	Se participo en los comités de aprobación del cambio CAB.
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se realiza la Implementación de Power Injectors en los Access Point de la Corte Constitucional y del Consejo de Estado y la implementación de servidores RADIUS
CENTRO DE OPERACIONES DE NOC (2.4.5)	Se asiste a 6 comités de cambio agendado por la entidad con el fin de identificar las posible afectaciones a la infraestructura
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS (2.5.1.4)	La implementación o fortalecimiento de un sistema formal de seguimiento y control de la gestión mediante informes mensuales relacionados con la recolección de residuos.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ARRENDAMIENTO (2.5.4)	Optimizar el proceso de arrendamientos en las sedes, asegurando mayor eficiencia operativa, reducción de costos y mejor control del inventario y consumibles.

Tabla 81. Prácticas Gestión del Cambio Organizacional

2.6.2.16. Mejora continua

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Durante el mes de noviembre no se generó alguna modificación en los procedimientos, guías operativas o formatos de esta práctica.

SERVICIOS	MEJORA CONTINUA	MEJORA CONTINUA (% DE EJECUCIÓN EN EL PERIODO)	MEJORA CONTINUA (ESTADO)
ATENCIÓN AL CIUDADANO (numeral 2.1.2)	La línea de servicio de atención al ciudadano diariamente procura atender todas las solicitudes con eficiencia y agilidad, brindando un servicio de calidad frente a cada caso que presenta el usuario, y en constante mejora continua.	El avance y el estado de la implementación de las acciones de mejora en la línea de servicios de atención al usuario y/o ciudadano se encuentra al 100%, alcanzando plenamente las metas establecidas.	La mejora más significativa corresponde a la optimización en la atención de las llamadas, identificada como un factor crítico del proceso, gracias a la implementación de un sistema de backlog y devolución de llamadas perdidas, lo que ha permitido garantizar un servicio más oportuno, continuo y eficiente para los ciudadanos y usuarios.
CORREO (2.1.3)	El servicio de Soporte a Microsoft Office 365 y aplicaciones complementarias trabaja diariamente por la atención de los casos en el menor tiempo posible de acuerdo al tipo de solicitud con el fin de brindar el mejor servicio a los usuarios de correo.	Durante el mes de octubre, el servicio de Soporte a Microsoft Office 365 y aplicaciones complementarias gestionó 11794 casos, de los cuales se atendió el 98,18%, manteniendo los niveles de cumplimiento y eficiencia operativa establecidos. En este periodo se fortalecieron las acciones de mejora continua, orientadas a la optimización en la clasificación y gestión de incidentes, asegurando la atención	100% implementada. Se alcanzó 98,18% de cumplimiento en casos totales y 100% en incidentes críticos. Mejora recurrente, aplicada mensualmente como parte del ciclo de optimización operativa.

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	MEJORA CONTINUA	MEJORA CONTINUA (% DE EJECUCIÓN EN EL PERIODO)	MEJORA CONTINUA (ESTADO)
		oportuna en tipologías críticas como Phishing y Spam, las cuales conservaron un 100% de efectividad. Estas acciones reflejan el compromiso permanente con la calidad y la excelencia en la prestación del servicio.	
ANTIVIRUS (2.4.4.1)	Se presenta un aumento en las alertas por ataque de envenenamiento ARP lo que indica que es necesario reforzar las acciones correspondientes para mitigar esta alerta. En cuanto a las alertas por exploit Double Pulsar, se continúa con tendencia a la baja en este tipo de alertas.	Ataque de envenenamiento ARP: Aumento en un 9.52% DpublePulsar: reducción en un 1.9%	El número de alertas que se presentan a nivel de consola de antivirus es variable y se depende de varias condiciones adicionales tales como versión del Sistema Operativo en los clientes, configuraciones específicas de los clientes, etc. para lo que no se tiene control desde la administración de la plataforma ESET Protect. Mensualmente se realiza el seguimiento al número de alertas con el fin de confirmar si las acciones están siendo efectivas o si se requieren acciones de mejora.
DIRECTORIO ACTIVO (2.4.4.4.1)	Total cuentas sobre cada subdominio – Actualización Homonimos	89% sobre el total de usuario	Esporádica

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	MEJORA CONTINUA	MEJORA CONTINUA (% DE EJECUCIÓN EN EL PERIODO)	MEJORA CONTINUA (ESTADO)
REDES LAN, WLAN (2.4.4.6)	Se realiza la Implementación de Power Injectors en los Access Point de la Corte Constitucional y del Consejo de Estado y la implementación de servidores RADIUS	90%	esporádica, continua y mensual.
DATACENTER CAN (2.4.4.7)	En el informe de gestión mensual, sobre el Ítem 3. se realizan recomendaciones correspondientes a la gestión sobre el Datacenter CAN.	Recomendación 2: (0%). - Recomendación 3: (0%).	Recomendación 2: Estado 0% - No se ha viabilizado la obra civil, debido al proyecto de renovación del Datacenter CAN. - Esporádica. Recomendación 3: Estado 0% - No se ha viabilizado la obra civil, debido al proyecto de renovación del Datacenter CAN. - Esporádica.
PLATAFORMA DE RESPALDO DEL DATACENTER (DATADOMAIN) (2.4.4.5)	En el informe de gestión mensual, sobre el Ítem 3. se realizan recomendaciones correspondientes a la gestión sobre los respaldos	Se realizó la actualización a la última versión de la plataforma Networker y del SAM DataDomain 6300, a través del proveedor STP y Dell. El proceso que se desarrolló en dos fases, de las cuales ya se ejecutó el 100% culminando la instalación y actualización de la plataforma	Se realizó la actualización de la plataforma Networker y del SAM DataDomain 6300.
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS (2.5.1.4)	La incorporación de un mecanismo regular de medición mediante informes mensuales, lo que permite un seguimiento más constante y ordenado	80%	El porcentaje se debe en un consecutivo de recogidas realizadas, el 20% hace referencia a la documentación faltante.

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	MEJORA CONTINUA	MEJORA CONTINUA (% DE EJECUCIÓN EN EL PERIODO)	MEJORA CONTINUA (ESTADO)
	de la recolección de residuos.		
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ARRENDAMIENTO (2.5.4)	El proceso de arrendamiento puede fortalecerse mediante pequeñas acciones de mejora continua que permitan optimizar la gestión y el servicio en las sedes.	80%	El porcentaje hace referencia a que los servicios de arrendamiento se encuentran actualmente activos y a completitud de documentación.
CMDB (2.6.3)	La CMDB se actualiza periódicamente con la información correspondiente a los nuevos iMac solicitados, con el fin de mantener un registro actualizado y preciso de los activos tecnológicos.	%	La CMDB es una base de datos fluctuante por lo cual , que diariamente se encuentra en actualización constante
COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD (2.6.5)	Socialización de las piezas (infografías de ofimática y seguridad)	100%	Se cumplió con la socialización de las piezas (infografías de ofimática y seguridad) que estaban destinadas para ser compartidas durante el mes de NOVIEMBRE. Para este mes se compartieron 4 infografías, gracias a la gestión en conjunto con la unidad de Apropiación.

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	MEJORA CONTINUA	MEJORA CONTINUA (% DE EJECUCIÓN EN EL PERIODO)	MEJORA CONTINUA (ESTADO)
MEJORA CONTINUA PQRS (2.6.2.16.1)	De acuerdo con los hallazgos encontrados en la gestión de Calidad y PQRS y a los planes de mejora que se presentaron a la Entidad, para el mes de noviembre se realizaron mesas de trabajo con la Entidad e interventoría, las cuales se registraron en las actas que se adjuntan en el informe de noviembre, en el archivo con nombre “Acciones de mejora”, lo anterior con el finde implementar mejoras en: • Se implementaron modificaciones en la Herramienta JudIT con el fin de reducir el impacto de PQRSF que llegan con solicitudes o tramites del Portal Administrativo. • Se publicó la pieza informativa con el fin de Aumentar el porcentaje de encuestas de satisfacción respondidas a través del JudIT. • Se realizaron los ajustes requeridos por	95%	Esporádica. Está pendiente la aprobación de la actualización de la Guía Operativa por parte de la entidad.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SERVICIOS	MEJORA CONTINUA	MEJORA CONTINUA (% DE EJECUCIÓN EN EL PERIODO)	MEJORA CONTINUA (ESTADO)
	Interventoría y la Entidad en la GUÍA OPERATIVA PQRSF VERSION 5.		
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN (2.6.3)	Envío mejora de notificaciones de los tickets incidentes y solicitudes	Se desarrollo en pruebas la nueva notificación, está pendiente envío a entidad para aprobación	Esporádica

Tabla 82. Prácticas Mejora continua

2.6.2.16.1. Aseguramiento de la calidad y servicio al cliente (PQRS)

2.6.2.16.1.1. Cantidad de llamadas auditadas durante el mes

Para las auditorías de calidad se tienen en cuenta cinco categorías que encierran los ítems de calidad que se evalúan: Trato al usuario, Documentación, Manejo del protocolo/ Check List, Escalamiento de casos y Solución brindada al usuario. Se califica de acuerdo con la habilidad que se ve afectada o la oportunidad de mejora que se logra evidenciar en la llamada, en el Chat y en el Mail.

AUDITORÍA CANALES DE ATENCIÓN CSJ	
01 AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2025	
Total interacciones contestadas	10.622
Interacciones para auditar (3%)	319
Total interacciones auditadas	320
% De interacciones auditadas	3,01%
% De cumplimiento	100%

Tabla 83. Total de auditorías realizadas

Para realizar el proceso de auditoría de llamadas, se debe ingresar a la herramienta de Wolkvox Manager, en donde se puede visualizar la cantidad de llamadas ingresadas y contestadas diariamente. Adicionalmente, en la misma herramienta se puede escuchar en línea la grabación de

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

la llamada y, si es necesario, se puede descargar de manera local. Además, la herramienta permite visualizar los comentarios que deja el agente, el skill por el que ingresó la llamada, la duración de la llamada, el número desde el cual se comunicó el usuario y si la llamada fue finalizada por el usuario o por el agente.

Esta información se encuentra en el documento adjunto con nombre **“Auditoria de Canales de Atención CSJ Noviembre”**.

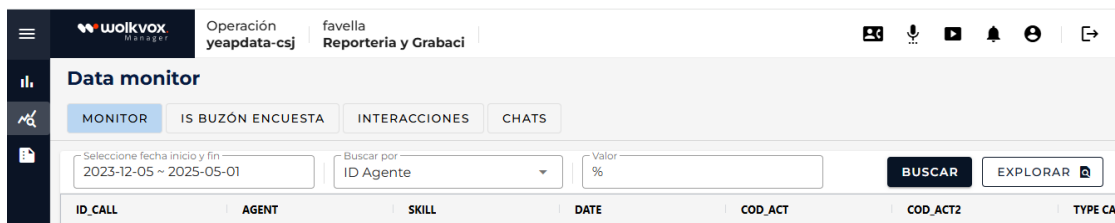


Ilustración 114. Herramienta Wolkvox Manager

2.6.2.16.1.2. Capacitaciones de inducción y reintroducción

- **Acciones de mejora y capacitaciones brindadas**

El Defensor del Usuario se encarga de atender y gestionar de forma amable y efectiva los conflictos que puedan surgir en el transcurso del cumplimiento de los servicios prestados por la Mesa de Servicios a los usuarios de la Rama Judicial, vigilando el cumplimiento de las obligaciones contractuales para, de esta manera, garantizar así la satisfacción del usuario final.

Así mismo, con la colaboración de la Coordinación de la mesa de Servicios, se realizó refuerzo al equipo de trabajo sobre habilidades blandas esto con el fin de reforzar el cumplimiento de lineamientos internos, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la operación diaria.

De otro lado de acuerdo con los hallazgos encontrados en la gestión de Calidad y PQRS y a los planes de mejora que se presentaron a la Entidad, para el mes de noviembre se realizaron mesas de trabajo con la Entidad e interventoría, las cuales se registraron en las actas N°: RJMDS-AC-RT-101-25, RJMDS-AC-RT-119-25, RJMDS-AC-RT-123-25 y RJMDS-AC-RT-138-25, que se adjuntan en el archivo adjunto con nombre “Acciones de mejora”, lo anterior con el finde implementar mejoras en:

En relación a los casos, se tiene toda la trazabilidad de los mismos, por lo que se solicita consultar el **ANEXO 23. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE** donde se detallan estos y se encuentran los siguientes archivos:

- GUÍA OPERATIVA PQRSF VERSIÓN 5
- PROTOCOLO MESA DE AYUDA VERSIÓN 3

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

- Auditoria de Canales de Atención CSJ Noviembre
- Acciones de mejora
- DATA INTEGRAL PQRSF NOVIEMBRE
- Reporte PQRS V2 Noviembre
- Reporte Encuestas de Satisfaccion JudIT Noviembre
- Reporte Encuestas de Satisfaccion Call Center Noviembre
- Informe de gestión mensual Noviembre

A continuación, se relacionan los casos que fueron reportados a PQRSF, a los cuales se le realizó el seguimiento durante el periodo del **01/11/2025 al 30/11/2025**:

2.6.2.16.2.3. PQRS Ingresadas durante el mes

Se adjunta “DATA INTEGRAL PQRSF NOVIEMBRE” y “Reporte PQRSF V2 Noviembre”, donde se puede evidenciar el total de las PQRSF ingresadas en el mes. Las mismas asociadas a su respectiva línea de servicio y categoría.

Línea de Servicio	Cantidad de PQRSF	Alcance
Especialista soporte correo y office 365	17	Mesa Centralizada de Servicios tecnológicos (67 casos)
Garantías	1	
Lideres Mesa De Servicio	13	
Mesa de servicio	3	
Nivel 1 SGDE	8	
Repuestos	5	
Soporte Audiencias Virtuales	1	
Soporte Avanzado SGDE	1	
Soporte Barranquilla	4	
Soporte Bogotá Centro	1	
Soporte Bogotá Paloquemao	1	
Soporte Cali	1	
Soporte Cundinamarca	1	
Soporte Ibagué	1	
Soporte Medellín	1	
Soporte N1 Siugj	2	
Soporte Pasto	1	
Soporte Pereira	1	
Soporte Popayán	1	
Soporte Tunja	3	
Administrativos - Medellín	1	

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Línea de Servicio	Cantidad de PQRSF	Alcance
Almacén Barranquilla	3	Portal Administrativo (108 casos)
Almacén Suministros - Bogotá	1	
Mantenimiento Barranquilla	8	
Mantenimiento Bogotá	1	
TH - Certificaciones - Armenia	1	
TH - Certificaciones - Barranquilla	4	
TH - Certificaciones - Bogotá	29	
TH - Certificaciones - Cundinamarca	8	
TH - Certificaciones - Medellín	18	
TH - Certificaciones - Pereira	1	
TH - Certificaciones - Riohacha	6	
TH - Certificaciones - Santa Martha	4	
TH - Cesantías - Barranquilla	1	
TH - Cesantías - Bogotá	2	
TH - Cesantías - Medellín	1	
TH - Novedades - Barranquilla	2	
TH - Novedades - Bogotá	5	
TH - Novedades - Cundinamarca	1	
TH - Novedades - Descuentos - Bogotá	4	
TH - Novedades - Medellín	4	
TH - Novedades - Riohacha	3	
Total general	175	175

Tabla 84. Cantidad de PQRS ingresadas en el mes

Categoría	Incidente	Requerimiento	Caso Externo	Total general
Felicitación	0	1	16	17
Petición	10	105	18	133
Queja	5	11	2	18
Reclamo	0	6	1	7
Total general	15	123	37	175

Tabla 85. PQRSF por categorías

Las 17 felicitaciones que ingresaron durante el mes van dirigidas al área de Especialista soporte correo y office 365 y a los técnicos de sitio, demostrando su buen servicio y resolución.

2.6.2.16.2.4. PQRS Abiertas

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Se indica que, a la fecha del 30 de noviembre de 2025, se tienen 3 PQRSF abiertas las cuales se encuentran dentro de los tiempos de ley de 15 días hábiles.

Categoría	Abierto / En seguimiento	Cerrado	Total general
Incidente	0	15	15
Requerimiento	3	120	123
Caso Externo	0	37	37
Total general	3	172	175

Tabla 86. PQRSF abiertas y cerradas

2.6.2.16.2.5. PQRSF Cerradas en el mes

A continuación, se relacionan todas las PQRSF cerradas durante este periodo

Categoría	Cerradas en el mes
Incidente	15
Requerimiento	120
Caso Externo	37
Total general	172

Tabla 87. PQRSF cerradas en el mes

En relación con los casos mencionados, se tiene toda la trazabilidad de los mismos, por lo que se solicita consultar el **ANEXO 23. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE** donde se detallan estos y se encuentran los siguientes archivos:

- DATA INTEGRAL PQRSF NOVIEMBRE
- Reporte PQRS V2 Noviembre

2.6.2.16.2.6. Gestión Encuesta Anual

El 23 de septiembre por medio de correo electrónico con asunto: *Solicitud Informacion Base - Encuesta Anual de Medición del Servicio*, se realizó solicitud a la entidad de la información asociada a la ejecución de la encuesta, específicamente en lo relacionado a:

"... Establecimiento de la población objetivo de muestreo: Agradecemos por favor indicarnos cual será la cantidad base de funcionarios objetivo para la aplicación de la encuesta y sobre la cual deberemos calcular el 20% mínimo de funcionarios a encuestar..", sobre la cual por parte de la entidad recibimos respuesta el 29 de septiembre, bajo el mismo asunto de correo indicándonos: "... 40.214 servidores judiciales..."; "... Por otro lado respecto a "(...) funcionario de contacto con numero de contacto, para tramitar los permisos y coordinar la ejecución de la actividad.": De conformidad con lo establecido en el "Anexo_1-AnexoTecnico_v1.3.pdf", es importante indicar que una vez EL

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

CONTRATISTA (ETB S.A. E.S.P.) contrate a la firma/empresa consultora, LA ENTIDAD y la INTERVENTORÍA y EL CONTRATISTA (ETB S.A. E.S.P.) cuando así se establece, desarrollarán en detalle las actividades correspondientes a las fases de ejecución de "Desarrollo", "Entrega de resultados" y "Cierre", como se establece en la sección "3.6.1.16.2. Valoración del nivel de satisfacción de los servidores judiciales informáticos."

Basado en lo anterior, se procedió a realizar la solicitud de oferentes para el proceso, sobre lo cual el 20 de octubre dimos respuesta a un correo de interventoría con asunto: *RJMDS - Recordatorio compromiso Encuesta Anual*, en el cual manifestamos nuevamente (ya se habían socializado en mesas de trabajo de seguimiento), una dificultad asociada a la consecución de las empresas encuestadoras, en razón a que todas nos solicitaban una proyección de ubicación física de encuestas presenciales a realizar, con el fin de modelar sus costos y recursos necesarios; en dicho correo indicamos: “ ... ha surtido una nueva situación, en la cual, dos de los proveedores que teníamos proyectados para incluirlos en la terna, el pasado viernes 17 de octubre al final de la tarde, nos informaron que desistían de su participación en este proceso...”.

Finalmente, el 27 de octubre, por medio de correo electrónico con asunto: *Presentación Firmas Consultoras - Ejecución Encuesta Valoración del Nivel de Satisfacción*, se remitió la terna de empresas candidatas.

Sobre la información remitida, por parte de interventoría se recibe un correo el 11 de noviembre con asunto: *RJMDS-CEL-ETB-103-25 RV: Presentación Firmas Consultoras - Ejecución Encuesta Valoración del Nivel de Satisfacción*, en cual se emite un concepto sobre cada una de las empresas remitidas:

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

Tabla 88. Firmas Consultoras

Producto de esta información se realizaron mesas de trabajo en las cuales se dieron detalles y aclaraciones sobre cada uno de los ítems mencionados, de los cuales quedaron unos compromisos, los cuales se respondieron por correo electrónico por parte de ETB el 20 de noviembre, bajo el asunto: *RE: Compromiso Entrega Subsanación Empresas Encuesta Anual*; de estos compromisos, quedo pendiente por acordar con la entidad, lo relacionado a las certificaciones de experiencia, para

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

lo cual se solicitó a la entidad una mesa de trabajo para tratar el tema, lo cual está en proceso de agendamiento.

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 23. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE**

2.6.3. Administración, Operación y Soporte a Herramientas de Gestión de Servicios y Operaciones de TI

2.6.3.1. Actividades desarrolladas herramienta de gestión (IVANTI)

A continuación, se detallan las siguientes actividades realizadas en el periodo:

1. Continuación seguimiento casos actualización Ivanti
2. Actualización versión EPM – Seguimiento lentitudes EPM
3. Reuniones de trabajo para configuración SIUGJ formulario externo
4. Reuniones de nueva alternativa correos electrónicos
5. Reuniones de trabajo para implementación del nuevo modelo SIUGJ y SGDE
6. Configuraciones finales y entrada CARJUD
7. Ajustes practica Eventos – cierre eventos
8. Configuración servicios administrativos Villavicencio, Cúcuta

2.6.3.2. Comportamiento del contrato herramienta de gestión IVANTI

OBLIGACIONES SEGÚN EL ANEXO TÉCNICO	Octubre 2025	Noviembre 2025
	LABORES EJECUTADAS	
El servicio de Mesa de Servicio incluye la administración y operación para el uso irrestricto de la herramienta de gestión de Mesa de Servicio de propiedad de la Entidad, tanto para el servicio de la Mesa de Servicio como de los ingenieros y técnicos de la Rama Judicial.	Salida a producción de servicios administrativos de los siguientes seccionales: Popayán Riohacha Valledupar Manizales Armenia Santa Marta Montería Barranquilla	Configuración servicios administrativos: Tunja Cúcuta Villavicencio

Tabla 89. Comportamiento del contrato Ivanti

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Según el cuadro anterior, se muestra el avance que se ha tenido respecto a la administración y configuración de la herramienta ITSM del CSJ. Se continúa apoyando y configurando, nuevos servicios. En esta ocasión, se inició la configuración de servicios administrativos de las seccionales Cúcuta, Villavicencio, Tunja

2.6.3.3. Información adicional

- Aun se continúa trabajando en la actualización de IVANTI, donde se han tenido distintas reuniones con el fabricante. Se creo un ambiente de pruebas donde IVANTI nos ha solicitado realizar varios ajustes para poder dar solución al error, pero hasta el momento no se ha resuelto. Se continúa trabajando bajo el caso 03203616
- También se está trabajando sobre el error en la lentitud que se presentaba al iniciar las consolas a nivel nacional, esto debido a que la infraestructura en la que estamos no es la compatible para el software. Por lo cual se optó por escritorios remotos en AWS los cuales se están configurando para solucionar este inconveniente, donde se recibió completo apoyo del equipo de AWS.

2.6.3.4. Incidencias IVANTI

N/A

ANEXOS

N/A

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 9. HERRAMIENTA DE GESTION**

2.6.4 Gestión de CMDB

2.6.4.1. Administración, gestión y soporte de computadores y sus periféricos, tablets, impresoras, escáneres, plotters y equipos de audio y video

El Contratista será responsable de la administración de los elementos en el puesto de usuario final, a saber: computadores personales y portátiles, tablets, impresoras, escáneres y plotters.

- Se envía data actualizada con los equipos registrados en la CMDB. En comparación con el mes anterior, se evidenció un incremento de 17 equipos: en octubre se reportaron 249.682 equipos y en noviembre 249.699

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

- Se está actualizando toda la información de los equipos tales como tablets, escáneres, impresoras, etc., con el fin de saber a qué usuario pertenece cada uno de estos elementos, la ubicación y la seccional, logrando un avance en cada actualización.
- Se está diligenciando un formato estándar en colaboración con los técnicos coordinadores para asegurar que todos los equipos nuevos que ingresen a las seccionales sean debidamente registrados en una hoja de cálculo Excel designada. Esta información será proporcionada tanto al área de garantías como al CMDB, con el fin de garantizar una actualización constante de la CMDB.

En virtud de lo anterior, el Contratista deberá mantener permanentemente actualizada la Base de Datos de Configuración (CMDB), esta base de datos deberá tener unos atributos mínimos como, datos generales, datos de ubicación y el estado del ciclo de vida de todos los elementos tecnológicos de la Rama Judicial, y como mínimo los consignados en el ítem 2.1 elementos objeto de mantenimiento preventivo y correctivo. En esta base de datos, se podrá consultar la hoja de vida de cada uno de los equipos, en donde deberá reposar la información relacionada con todos los casos de soporte para los equipos, además podrá ser usada como insumo para la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos. El proveedor debe administrar y mantener actualizado el total del inventario tecnológico de la Entidad, con las altas y bajas de todos los activos, terminación de garantías, etc., para lo cual deberá gestionar efectivamente la CMDB, al igual que actualizar y mantener siempre al día todos los estados de los CI (Elementos de Configuración) que requiere ser controlado.

- Se está llevando a cabo el formato para la hoja de vida de los equipos donde quedarán registradas todas las intervenciones, que se realicen en este, mantenimientos, garantías, repuestos instalados, etc. Esto lo está validando el administrador de la herramienta.

Adjunto evidencia del control que se está llevando de los equipos donde incluye el usuario, equipos, si tiene o no garantía, edad del equipo, etc.

Activo - Equipo - C12001-J071102

RESUMEN DEL ACTIVO

Names	C12001-j071102	
Número de serie *	8CN2070043	
Categoría	Equipos tecnológicos para puesto de trabajo	

[DETALLES](#) |
 [UBICACION](#) |
 [DESCUBRIMIENTO](#) |
 [EVENTO \(0\)](#) |
 [INCIDENTE \(0\)](#) |
 [PROBLEMA \(0\)](#) |
 [CAMBIO \(0\)](#) |
 [VERSIÓN](#) |
 [GARANTÍAS \(0\)](#) |
 [CONTINUIDAD \(0\)](#) |
 [CAMBIAR BLOQUEO \(0\)](#) |
 [CAMBIAR VENTANA \(0\)](#) |
 [SOFTWARE INSTALADO](#)

Tipo de Activo Computadores De Escritorio Fabricante Asignado Hewlett Packard Marca HP Referencia HP ProOne 600 G6 22 All-in-One PC Modelo asignado PROONE 600 Condición Usado: muy bueno Tipo de Propietario Placa equipo CSJ 12-112679 Fecha de creación 28/05/23 20:27	Usuario asignado Caroliz Zabala Paladinez Cédula 264223422 Cargo Sustanciador Sistema operativo Microsoft Windows 10 Professional Edition, 6... Placa Inventario ETB Is In Change Control ☒	Estado Activo Fecha de compra 23/05/22 Edad del activo (meses) 20 Warranty En garantía Fecha de inicio de la garantía 23/05/22 Caducidad de la garantía 22/05/25 Fecha del ultimo mantenimiento Placa del ultimo mantenimiento ¿Equipo está en arriendo? ¿Equipo esta operativo?
--	--	--

Ilustración 115. Visualización hoja de vida en herramienta IVANTI 1.

[←](#) [NUEVO:](#) [GUARDAR](#) [REGISTRAR](#) [USUARIO ASIGNADO](#) [ASIGNAR UBICACIÓN](#) [ASIGNAR PROPIETARIO FINANCIERO](#) [TRANSFERIR EXISTENCIAS](#)

102

1102

3

nológicos para puesto de trabajo

BIENTO EVENTO (0) INCIDENTE (0) PROBLEMA (0) CAMBIO (0) VERSIÓN GARANTÍAS (0) CONTINUIDAD (0) CAMBIAR BLOQUEO (0) CAMBIAR VENTANA (0) SOFTWARE INSTALADO RELACIONES RED ARCHIVOS

res De Escritorio	Usuario asignado	Caroliz Zabala Paladinez	Estado	Activo
kard	Cédula	264223422	Fecha de compra	23/05/22
600 G6 22 All-in-One PC	Cargo	Sustanciador	Edad del activo (mes)	20
0	Sistema operativo	Microsoft Windows 10 Professional Edition, 6...	Warranty	En garantía
bueno	Placa inventario ETB		Fecha de inicio de la garantía	23/05/22
	Is In Change Control	☒	Caducidad de la garantía	22/05/25
			Fecha del ultimo mantenimiento	
			Placa del ultimo mantenimiento	
			¿Equipo está en arriendo?	
			¿Equipo esta operativo?	

27

Ilustración 116. Visualización hoja de vida en herramienta IVANTI 2.

La administración de los equipos de cómputo incluye el verificar si el software instalado está debidamente licenciado. En caso contrario, deberá reportarlo a la Unidad de Informática.

- Adjunto las evidencias que muestran los softwares instalados en cada uno de los equipos. En caso de presentarse fallas o daños relacionados con el software, se procederá a reportarlo al área de informática para su adecuada validación y solución.

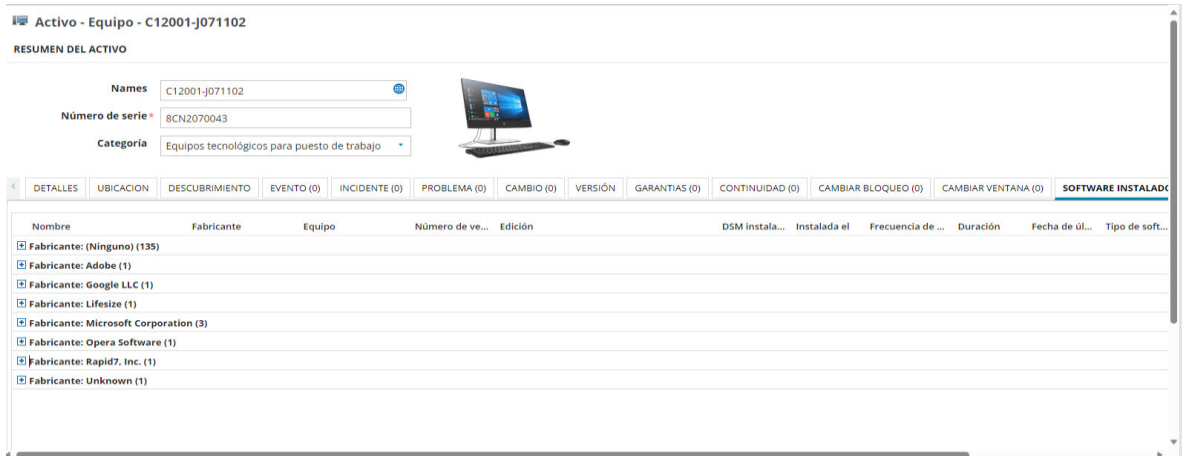


Ilustración 117. Visualización de softwares instalados por equipo.

La administración de los equipos de cómputo incluye también monitorear el correcto funcionamiento y configuración de las aplicaciones de la entidad y prestar el soporte que se requiera o escalar al proveedor del software según sea el caso.

- Se evidencia que la CMDB cuenta con un monitoreo constante del sistema operativo y aplicaciones utilizadas por el usuario final, correo electrónico, etc., para el correcto funcionamiento del equipo y que el usuario pueda realizar sus labores diarias sin atrasos o repercusiones.

De igual manera, incluye el monitoreo de la correcta ejecución del sistema operativo y las aplicaciones de usuario final, suite ofimática, cliente de correo electrónico, navegadores web, conexión física y lógica a la red y pertenencia al grupo trabajo, dominio local o al directorio activo, según corresponda.

- La Configuración de la Base de Datos de Gestión (CMDDB) está experimentando una actualización manual por parte del administrador de la herramienta IVANTI y el gestor de garantías. Este proceso incluye la actualización diaria de todos los campos obligatorios, como la información sobre las garantías de los equipos y la antigüedad de los mismos.

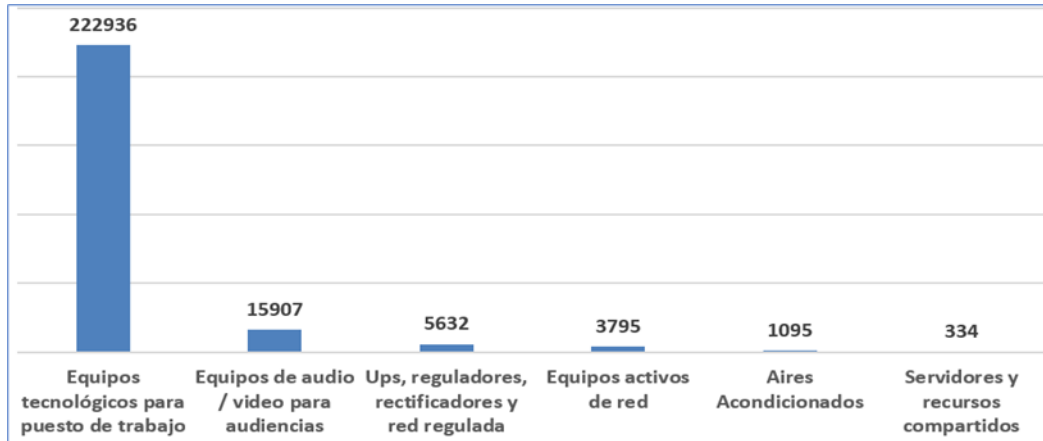


Ilustración 119. Elementos por categoría.

Durante el mes fueron encontrados 249.699 elementos, la mayoría de los elementos pertenecen a la categoría (equipos tecnológicos para puesto de trabajo) 222.936 elementos (89%) y (equipos de audio/video para salas de audiencia) 15907 elementos (6%).

CATEGORÍA	TOTAL
Equipos tecnológicos para puesto de trabajo	222936
Equipos de audio / video para audiencias	15907
Ups, reguladores, rectificadores y red regulada	5632
Equipos activos de red	3795
Aires Acondicionados	1095
Servidores y recursos compartidos	334
TOTAL	249.699

Tabla 90. Elementos por categoría.

- **Avance órdenes de compra, servicios y contratos en CMDB**

CATEGORÍA	TOTAL
ÓRDENES DE COMPRA	15
SERVICIOS	29
CONTRATOS	19
TOTAL	63

Tabla 91. OC, Servicios y Contratos

- **Elementos por sub-categoría (tipo activo)**

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

TIPO DE ELEMENTO	TOTAL
Access Point	47
Aire Acondicionado	1092
Altavoces	2158
Amplificadores	1389
Audífonos	80
Banco de Baterías UPS	25
Bandeja	3
Base refrigerante para portátil	258
Cámara	2343
Computadores De Escritorio	102347
Conmutador	3
Convertidor de Fibra Óptica	10
Diadema	308
Disco duro	12
Dispositivos móviles	1
Domos Móviles	545
Enrutador	1
Equipo virtual	353
Escáner	17420
Expansor Extensor Audio De Micrófonos	19
Fax	6
Firewall	13
Impresoras	29563
Matriz SW Video	193
Micrófono	8195
Micrófono Inalámbrico	167
Mixer	165
Modem	51
Monitor	12243
Mouse	25358
Multitoma	24
Otros Dispositivos Periféricos	12
Parlantes	1035
Patch Panel	2
Portátiles	2298
Proyector	12
Rack	508
Receptor Bluetooth	21
Receptor Wifi	1
Red	8
Regulador	1085

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

TIPO DE ELEMENTO	TOTAL
Router	220
Sala de Audiencias	66
Servidor	81
Servidores De Cómputo Físicos	3
Sistema De Conferencias Digitales	1
Smart TV	92
Soporte de Piso Móvil	1
Switch	3341
Tablets	4
Teclado	27246
Teléfono	221
Televisor	522
Unidad DVD	255
Unidades centrales de conferencia, cableadas o inalámbricas	1673
Ups	5069
Ventilador	3
VideoBeam	1
Videoconferencia	1
Workstations	1525
TOTAL	249.699

Tabla 92. Elementos por tipo de activo.

- **Top 10 de elementos por sub-categoría (tipo activo)**

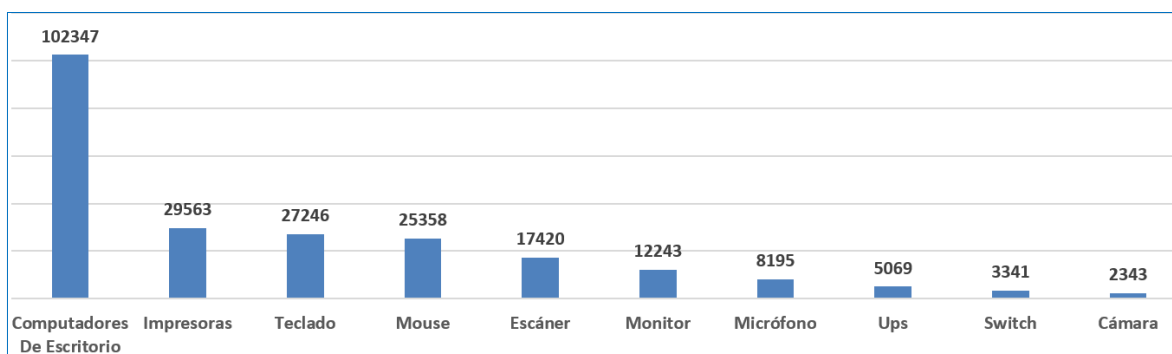


Ilustración 120. Top 10 de elementos por sub-categoría (tipo activo)

Durante el periodo hay un total de 249.699 elementos en la CMDB, en la gráfica presentada se muestra el top 10 con los tipos de elementos con mayor cantidad de CI, en la CMDB la mayoría de

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

los elementos pertenecen a la subcategoría (computadores de escritorio) 102.347 elementos (41%) e (impresoras) 29.563 elementos (12%).

- **Estadística de campos vacíos en la CMDB**

Marca	Referencia	Modelo	Seccional	Municipio	Sede	Despacho	Placa Equipo CSJ
30305	8642	8642	28885	28885	11488	18087	47020
12,1%	3,5%	3,5%	11,6%	11,6%	4,6%	7,2%	18,8%

Tabla 93. Estadística de campos vacíos en la CMDB 1.

Placa Inventario ETB	Estado	Fecha De Compra	Garantía	Inicio Garantía	Fin Garantía
145084	179	138590	226362	240284	240258
58,1%	0,1%	55,5%	90,7%	96,2%	96,2%

Tabla 94. Estadística de campos vacíos en la CMDB 2.

Durante el periodo, hay un total de 249.699 elementos, debido a que la CMDB recopila CI de lo transcurrido del contrato, no en el periodo reportado, tal como se está indicando en la frase descrita. De estos elementos en la información de la CMDB se puede observar que las columnas que se encuentran en un porcentaje alto de campos vacíos son las columnas (Garantía, inicio de garantía y fin de garantía), los campos más completos de la CMDB son las columnas (Estado, Referencia y Modelo).

- **Avance en campos vacíos mes a mes**

Mes	Marca	Referencia	Modelo	Seccional	Municipio	Sede	Despacho	Placa Equipo CSJ	Placa Inventario ETB	Estado	Fecha De Compra	Garantía	Inicio Garantía	Fin Garantía
CAMPOS VACIOS ACTUALES	30305	8642	8642	28885	28885	11488	18087	47020	145084	179	138590	226362	240284	240258
%NOVIEMBRE2024	12%	3,5%	3,5%	11,6%	11,6%	4,6%	7,2%	18,8%	58,1%	0,1%	55,5%	90,7%	96,2%	96,2%
%OCTUBRE2025	12%	3,8%	3,5%	11,6%	11,6%	4,6%	7,3%	18,8%	58,1%	0,1%	55,5%	90,7%	96,2%	96,2%
%SEPTIEMBRE2025	11,8%	3,8%	3,2%	11,3%	11,3%	4,3%	7,0%	18,6%	57,9%	0,1%	55,3%	90,7%	96,2%	96,2%
%AGOSTO2025	11,5%	3,5%	2,9%	11,0%	11,0%	4,0%	6,7%	18,3%	57,8%	0,1%	55,2%	90,7%	96,2%	96,2%
%JULIO2025	11,0%	3,1%	2,6%	10,8%	10,8%	3,7%	6,4%	18,1%	57,6%	0,0%	55,1%	90,7%	96,3%	96,3%
%JUNIO2025	10,5%	2,7%	2,2%	10,4%	10,4%	3,3%	6,0%	17,8%	57,5%	0,0%	54,9%	90,7%	96,3%	96,3%
%MAYO2025	8,4%	1,2%	1,1%	9,4%	9,4%	2,1%	4,9%	16,9%	57,2%	0,0%	54,3%	96,5%	88,0%	96,5%

Ilustración 121. Avance de campos

En cuanto a la información registrada en la CMDB, se observó que la columna de: “Referencia”, “Modelo” y “Despacho”, disminuyeron respecto a los campos vacíos durante este periodo. Las columnas: “Municipio”, “Sede”, “Placa Equipo CSJ”, “Placa de Inventario de ETB”, “Estado”, “Fecha de compra”, “Garantía”, “Inicio de Garantía”, “fin de garantía” se mantuvo frente al mes anterior. Por otro lado, se detectó un incremento en los campos vacíos en las columnas “Marca”, “Seccional”.

La razón principal del aumento de campos vacíos en la CMDB se debe a los descubrimientos realizados por el agente IVANTI en los equipos ya que, al encontrarlos, los agrega a la CMDB con campos vacíos. Actualmente, se están implementando acciones para reducir la cantidad de campos

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

vacíos mediante la actualización masiva de los elementos aprobados por parte de interventoría en los inventarios. Además, se han actualizado parcialmente algunos equipos instalados en los IMACs. Se continuará trabajando mes a mes en estas actualizaciones para completar la actualización de la CMDB y minimizar los campos vacíos.

2.6.4.1.2. Descubrimientos del agente IVANTI en el mes

Durante el mes de noviembre, no hubo descubrimientos.

- **Descubrimientos del agente IVANTI mes a mes contrato 073**

Durante los contratos pasados y este contrato actual se han descubierto un total de 33.200 elementos en total.

El total de licencias adquiridas por la entidad es de 35.000. Tras realizar una depuración en el sistema de EPM debido a equipos no reportados, la cantidad de licencias utilizadas hasta la fecha es de 33.200, lo que deja una disponibilidad de 1.800 licencias.

CANTIDAD DE LICENIAS INSTALADAS	33.200 LICENCIAS
PROMEDIO DE DESCUBRIMIENTOS POR MES	1000 LICENCIAS
QUEDAN 1.121 LICENCIAS POR INSTALAR	2 MESE APROX.

Tabla 95. Cantidad de Licencias

- **Licenciamiento contrato 073**

A lo largo del contrato se solicitó información referente a los licenciamientos de las plataformas que se tienen en la entidad, obteniendo los siguientes resultados:

Licenciamiento Windows: Esta data se puede exportar desde EPM y tiene la siguiente visualización

Licencias de Windows	
¿CON LICENCIA?	
NO	1.996
SI	31.067
¿EN DOMINIO?	
NO	1.998

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02 Versión: 1 Fecha Versión: 2025-05-02	

Licencias de Windows	
SI	31.065
Total general	33.063

Tabla 96. Licenciamiento windows

Respecto al licenciamiento de Windows, la información fue suministrada por el agente de EPM. No obstante, es importante aclarar que dicho agente no puede extraer la información de licenciamiento de algunos equipos de cómputo que son ensamblados, en su mayoría de la marca PC Smart, y que por condiciones técnicas o físicas no permiten que EPM obtenga dicha información.

Se aclara, sin embargo, que estos equipos sí cuentan con la licencia instalada.

Antivirus ESET Protect: Se adquirieron un total de 41000 licencias en el contrato 244 del 2022.

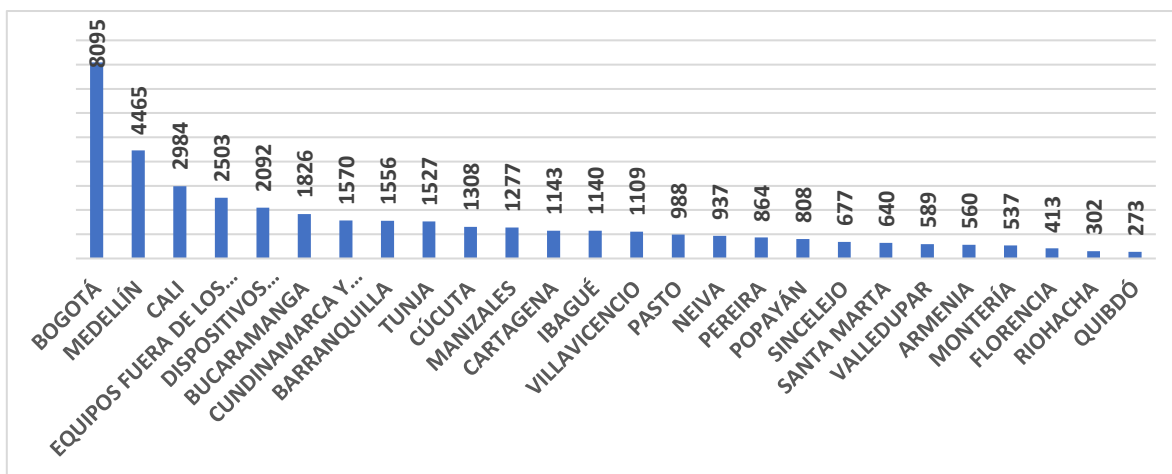


Ilustración 122. Licencias

SECCIONAL	LICENCIAS
BOGOTÁ	8095
MEDELLÍN	4465
CALI	2984
EQUIPOS FUERA DE LOS GRUPOS	2503
DISPOSITIVOS ACTIVADOS FUERA DE LA RED DE LA RAMA JUDICIAL	2092
BUCARAMANGA	1826
CUNDINAMARCA Y AMAZONAS	1570

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

SECCIONAL	LICENCIAS
BARRANQUILLA	1556
TUNJA	1527
CÚCUTA	1308
MANIZALES	1277
CARTAGENA	1143
IBAGUÉ	1140
VILLAVICENCIO	1109
PASTO	988
NEIVA	937
PEREIRA	864
POPAYÁN	808
SINCELEJO	677
SANTA MARTA	640
VALLEDUPAR	589
ARMENIA	560
MONTERÍA	537
FLORENCIA	413
RIOHACHA	302
QUIBDÓ	273
TOTAL	40.183

Tabla 97. Licencias por seccional

De las 41000 licencias que se adquirieron en el contrato 244 del 2022 se han utilizado hasta la fecha un total de 40.183 el cual corresponde al 98,01% del total de licencias, cabe resaltar que estas licencias son suministradas para los equipos y servidores de la entidad.

2.6.4.1.3. Actualización de CMDB con IMAC por seccionales

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

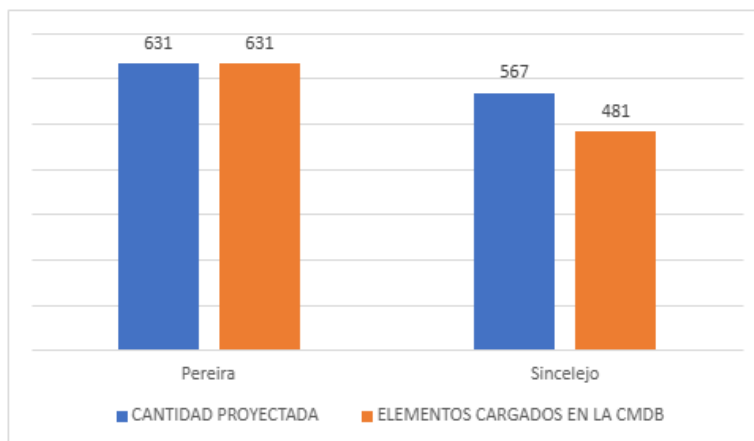


Ilustración 123. Actualización de CMDB con IMAC por seccionales.

La cantidad de elementos a impactar en los IMAC es de 1.198 en el periodo de noviembre, el cual una vez se concluya en su totalidad de ejecución se procederá con el cargue, ya que se debe a la demora en el despliegue del agente en las diferentes seccionales y se debe realizar un nuevo cargue y actualización de IMAC en la CMDB. Se ha realizado un prorroga

SECCIONAL	CANTIDAD PROYECTADA	ELEMENTOS CARGADOS EN LA CMDB	OBSERVACIONES
Pereira	631	631	Prorroga un mes más , Concluida a satisfacción
Sincelejo	567	481	Se instalaron 481 Pcs y en Bodega quedan pendiente por asignar 86 los cuales se instalarán por casos independientes en la medida en que se les haga asignación a los funcionarios.
TOTAL GENERAL	1198	1112	

Tabla 98. Avance de actualización de IMAC en la CMDB por seccional

Teniendo en cuenta la actualización a la CMDB con corte al 30 de agosto, y considerando que la herramienta Ivanti se encontraba en proceso de actualización, se realizó la consolidación de la data correspondiente a los IMAC para su respectiva carga en la CMDB. Este proceso incluyó actividades de verificación, depuración, estandarización y validación de la información.

Como resultado, se obtuvo un total de 11.281 elementos cargados y actualizados en la CMDB.

2.6.4.1.4. Novedades

Es importante considerar que, en el caso de los equipos de cómputo, no se produce una actualización automática. Esto se debe a que se ha observado que, al descifrar el equipo mediante

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

la herramienta de gestión IVANTI, se crea una entrada en la misma herramienta. Sin embargo, dado que en un principio se creó manualmente, esto genera duplicidades. En consecuencia, es necesario esperar a que el agente detecte el equipo para llevar a cabo la verificación y la actualización de forma manual. Además, se está llevando a cabo una revisión en la línea base de la CMDB para asegurarse de que, al instalar un repuesto, se realice la actualización correspondiente en lo que respecta a las características del equipo.

Durante el proceso de cargue masivo de los inventarios aprobados, se detectó una novedad asociada al campo serial del CI, el cual es la llave principal para identificarlo en la CMDB; la novedad consiste en que este campo es obligatorio y no puede ir vacío, así como tampoco puede ser un dato repetido; en la data de los inventarios este campo traía esta particularidad, puesto que en sitio estos no son visibles, no lo trae o simplemente no es claro cuál es el serial, por lo que para el corte del presente informe se encuentra en marcha un plan de choque que permita realizar una identificación única del CI, asociándola a la placa de inventario del CSJ o a la placa de inventario de ETB, de tal forma que con ello se pueda realizar un cargue masivo.

2.6.4.1.5. Acciones de Mejora:

- **Acciones que se han realizado para mejorar el diseño de la CMDB y la disponibilidad de la información de configuración relevante sobre los productos y servicios de la UTDI**

En el marco de las acciones de mejora del catálogo de servicios y en alineación con las buenas prácticas de gestión de la configuración, se han implementado módulos alternos dentro de la misma CMDB con el fin de centralizar y consolidar la información relacionada con el ciclo de vida de los activos. Estas acciones incluyen funcionalidades específicas para registrar y gestionar eventos como mantenimientos, garantías y bajas, lo cual permite una trazabilidad completa de los elementos de configuración.

Cabe resaltar que estas mejoras se aplican de manera continua, con actualizaciones mensuales que responden a las necesidades operativas y estratégicas de la entidad. Esta iniciativa no solo busca optimizar el diseño estructural de la CMDB, sino también garantizar la disponibilidad, actualidad y confiabilidad de la información sobre los productos y servicios administrados por la UTDI.

Con estas acciones, se fortalece la calidad de los datos, se facilita la toma de decisiones informadas y se asegura un mayor alineamiento entre los servicios ofrecidos y la infraestructura tecnológica que los soporta.

- **Acciones que se han realizado para verificar la precisión y confiabilidad de los datos disponibles en la CMDB**

Para garantizar la precisión y confiabilidad de los datos contenidos en la CMDB, se han implementado procesos de validación cruzada con otras fuentes clave de información. En particular, se realizan cruces periódicos entre los registros de equipos de cómputo y el aplicativo

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

EPM, lo que permite identificar inconsistencias y mantener actualizada la base de datos de configuración.

Adicionalmente, y conforme a las recomendaciones del fabricante, se ha mantenido un proceso de depuración de aquellos equipos que, al no contar con licenciamiento activo dentro del EPM, deben dejar de reportarse en la CMDDB para evitar datos obsoletos o irrelevantes.

También se integran los reportes de inventario y los mantenimientos ejecutados, de modo que la información en la CMDDB refleje de forma precisa el estado real de los activos. Todo este proceso se lleva a cabo directamente en la herramienta correspondiente, asegurando la trazabilidad y confiabilidad de los datos registrados.

- **Métricas e indicadores de desempeño que se tienen para determinar el uso de la CMDDB por las diferentes prácticas ITSM y en la toma de decisiones y presentación de informes para la toma de decisiones.**

Para evaluar el uso y el desempeño de la CMDDB dentro de las diferentes prácticas ITSM, se han desarrollado tableros de control que permiten visualizar información clave como el estado de las licencias en el aplicativo EPM, los contratos asociados, y el uso detallado de la CMDDB según el tipo de activo.

Estos tableros facilitan el monitoreo continuo y brindan soporte a la toma de decisiones estratégicas en materia de configuración y gestión de activos. Además, se genera información personalizada a través de informes específicos solicitados por cada seccional, permitiendo atender sus necesidades particulares y asegurar la trazabilidad de los elementos de configuración en su contexto operativo.

Estas métricas no solo respaldan la gestión técnica, sino que también fortalecen la transparencia y la capacidad de respuesta ante auditorías y requerimientos internos.

- **Acciones que se realizaron para determinar las mejoras del enfoque o plan actual de la gestión de configuración de servicios**

Para determinar mejoras en el enfoque actual de la gestión de configuración de servicios, se ha fortalecido la integración entre los distintos módulos operativos y la CMDDB, asegurando que toda la información relevante fluya desde la solicitud inicial hasta el registro final en la base de configuración.

Cada vez que se reporta una baja, siniestro, mantenimiento o cualquier evento relacionado al ciclo de vida de un activo, dicha acción se registra mediante módulos específicos que alimentan automáticamente la CMDDB. Esta trazabilidad permite mantener la información actualizada, precisa y alineada con la realidad operativa.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Es importante resaltar que todo este proceso nace directamente desde los servicios gestionados bajo el marco ITIL, especialmente a través de las solicitudes de servicio, desde donde se desprenden las acciones que impactan la configuración.

Gracias a esta estructura, se han podido identificar mejoras continuas en el modelo de gestión, tales como la optimización del flujo de datos, la eliminación de duplicidades y una mayor visibilidad para la toma de decisiones.

Anexo

- CMDB NOVIEMBRE
- IMAC NOVIEMBRE
- OC-CONTRATOS-SERVICIOS
- REPORTE LICENCIAS ANTIVIRUS
- ESPACIOS VACIOS %EN CMDB
- 15-FOR OPR 15 FORMATO INVENTARIOS CONSOLIDADO

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 18. CMDB**

2.6.4.2. Equipos de baja

Durante el mes de Noviembre, se realizaron sugerencias de equipos para dar de baja en diversas seccionales a nivel nacional. En este sentido, se presenta la siguiente tabla con datos actualizados desde el 01 hasta el 30 de noviembre del 2025: **(VER ANEXO 31. EQUIPOS DE BAJAS / BAJAS-NOVIEMBRE)**.

SECCIONAL	CASOS
CALI	1
NEIVA	2
TOTAL	3

Tabla 99. Sugerencias de Bajas, noviembre- IVANTI

En la siguiente ilustración se pueden apreciar que las seccionales con sugerencias de bajas son Cali y Neiva, así como también, se presentan las actas organizadas por mes y seccional y a su vez se encuentran cargadas en el SharePoint alcanzando la siguiente ruta: **CONTRATO 073 DE 2025- > 7. INFORMES MENSUALES -> 2025 -> 2025-11 -> V.1 SUBSANACIONES -> ANEXO 31. EQUIPOS DE BAJA.**

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

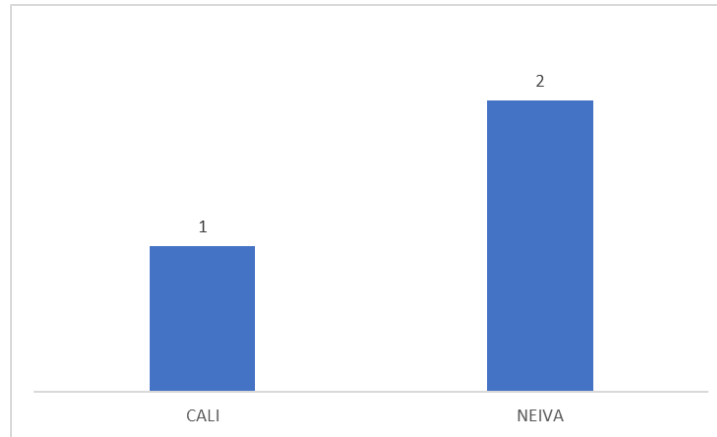


Ilustración 124. Sugerencia de Bajas por Seccional

- **Elementos recomendados para dar de baja**

Los elementos recomendados para dar de baja durante el periodo fueron: UPS.

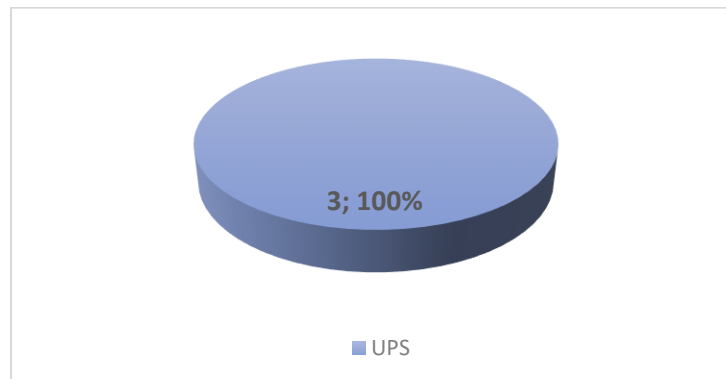


Ilustración 125. Porcentaje de elementos recomendados para dar de baja

- **Sugerencias de impresoras para dar de baja**

Teniendo en cuenta que se han venido relacionando varios casos de impresoras OKI y KYOSERA y que se venían evidenciando en el backlog de garantías, donde el proveedor ya no está atendiendo estos casos que hasta la fecha suman un total de (103 casos) y está en un proceso de recolección de estos elementos, se debe considerar que el proveedor Prosystems planea retirarse de América del Sur y tenía estos equipos en un contrato de comodato, se llevará a cabo la recolección de las impresoras actualmente en las diversas seccionales como parte de las garantías acordadas. Sin embargo, debido a la información proporcionada, no se prevé una solución futura para estos dispositivos, por lo tanto, se sugiere dar de baja estos **elementos por obsolescencia**. A continuación,

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

se presenta una tabla que muestra la cantidad de impresoras de estas marcas en cada seccional: **(Ver Anexo. Casos Impresoras OKI).**

NOTA: Este informe general se envió el día 29 de enero del 2024, donde se le comunicó a la Entidad e interventoría.

- **Actividades realizadas en la línea de servicio**

Línea de Servicio	ACTIVIDAD	Gestión / Actividad
Bajas	Gestión y documentación en Herramienta JudIT	Actualización DATA BAJAS- JUDIT
Bajas	Gestión y trámite de sugerencia de bajas	Envío de correos (informes técnicos de bajas, formato de diagnóstico)

Tabla 100. Actividades realizadas en la línea de servicio

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 31. EQUIPOS DE BAJA**

2.6.5. Comunicaciones y Publicidad

Se realizó la entrega durante el periodo reportado la Estrategia de Comunicaciones y Publicidad correspondiente al periodo contractual, con desarrollo específico durante el mes de NOVIEMBRE 2025 **(ANEXO 24. GESTIÓN DE COMUNICACIONES)**

2.6.5.1. Gestión del cambio

Durante el mes de **NOVIEMBRE de 2025**, una vez formalizado el nuevo contrato (073 de 2025) se realizó la gestión de una (1) actividad:

- **Socialización piezas gráficas (infografías de ofimática / seguridad de la información/JudIT) noviembre 2025**

Durante el mes del presente informe, se realizó la socialización de las piezas de ofimática y seguridad de NOVIEMBRE 2025 con todos los usuarios de la Entidad mediante un cronograma aprobado por Interventoría y Entidad.

Se adjuntan pruebas de la gestión:

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

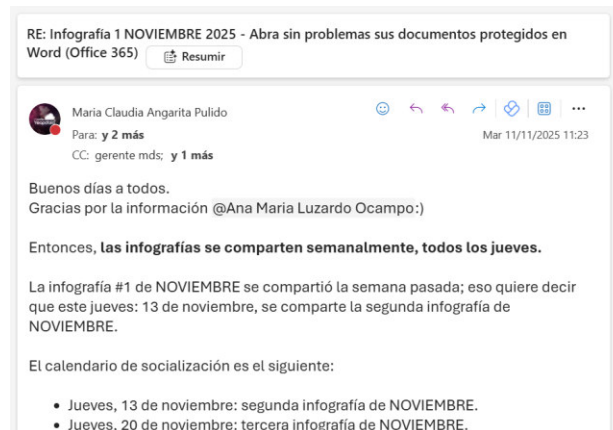


Ilustración 126. Correo envió infografía 1 NOVIEMBRE 2025

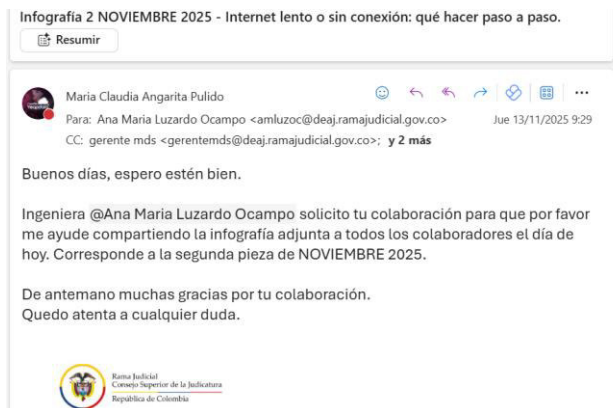


Ilustración 127. Correo envió infografía 2 NOVIEMBRE 2025

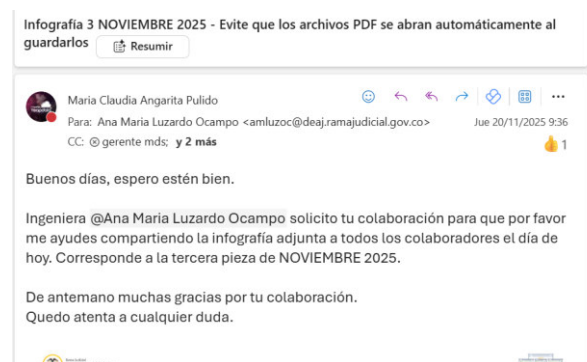


Ilustración 128. Correo envió infografía 3 NOVIEMBRE 2025

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

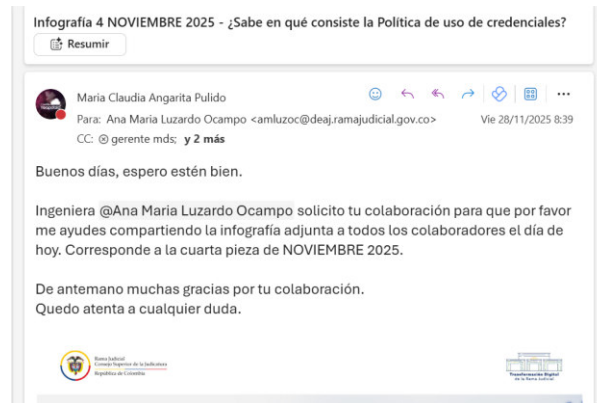


Ilustración 129. Correo envió infografía 4 NOVIEMBRE 2025

El material relacionado a este informe y al **ANEXO 24. GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y PUBLICIDAD** es el siguiente:

- Soportes fotográficos (pantallazos correo) gestión del mes.

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 24. GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y PÚBLICIDAD**

3. TALENTO HUMANO BASE REQUERIDO

Este informe tiene como propósito dejar evidencia del histórico de gestión desde la Línea de Recursos humanos referente al contrato 073 de 2025, el cual inició el 2 de mayo de 2025. La línea base del personal correspondiente es de 434 colaboradores.

Durante el periodo comprendido entre el **01/11/2025 al 30/11/2025**, se presentaron ausentismos los cuales se relacionan en la siguiente tabla:

AUSENTISMO	CANTIDAD
RETIROS	4
INCAPACIDADES	4
LICENCIA	4
TOTAL	12

Tabla 101. Histórico ausentismo

De conformidad con lo anterior la línea base tuvo un incremento teniendo en cuenta la inclusión de la línea de audiencias virtuales y de esta manera unificando la línea del personal.

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Retiros

En el periodo comprendido del 1 al 30 de Noviembre se presentaron (4) Cuatro retiros, los cuales se cubrieron de manera adecuada con el personal adicional a la línea base. Las notificaciones se han realizado a la Entidad contratante, indicando las personas y fechas de los cubrimientos respectivos.

De los retiros presentados, corresponden a (4) renunciaciones voluntarias, de lo anterior se anexan los respectivos soportes de los retiros.

Incapacidades

Durante el periodo mencionado, se reportó (4) Cuatro incapacidades, asegurando así la continuidad en la operación.

Licencias

Durante el periodo mencionado, se reportaron (4) licencias, de las cuales en donde se hizo el respectivo cubrimiento y reporte.

En el **ANEXO 8. RECURSOS HUMANOS**, se encuentran los documentos relacionados a continuación como soporte de lo mencionado:

- Anexo pago de seguridad social del mes de NOVIEMBRE.
- CARPETA SOPORTES INCAPACIDADES: En esta carpeta se relacionan las incapacidades obtenidas por el personal contratado.
- CARPETA SOPORTES RETIROS: En esta carpeta se relacionan los retiros reportados por el personal contratado.
- CARPETA SOPORTES LICENCIAS: En esta carpeta se relacionan los retiros reportados por el personal contratado.
- Registro Ausentismos noviembre 2025
- Línea Base Noviembre

Para más información de esta línea de servicio remitirse al siguiente link **ANEXO 8. RECURSOS HUMANOS**

4. CONFIGURACIÓN DE LA LINEA BASE Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Para este ítem, nos encontramos en validaciones conjuntas con la entidad y hasta tanto no se finalice, no es viable realizar el cálculo de los ANS 11 y 12.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

Los demás ANS han sido cargados en el repositorio del proyecto, con sus correspondientes fuentes de datos y nuestro calculo acorde a los resultados obtenido en el archivo **CALCULO_ANS_Noviembre_2025_CONTRATO 073 2025**. Link **ANEXO 26. ANS**

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Todas las cifras que se muestran en el informe, se extraen de la data generada por medio de la herramienta Judit, cuya sabana para el presente periodo se encuentra alojada en el ANEXO.9 Herramientas de Gestión, en el siguiente link **Data Ivanti Para Validación ANS Noviembre 2025.msg**

5.1. ESPECIALISTA ITIL

- Se recomienda al Consejo Superior de la Judicatura implementar gestores de procesos dentro de la institución, con la responsabilidad de garantizar el rendimiento y la mejora continua de cada práctica de manera individual. En particular, es crucial designar un gestor de cambios, dado que este proceso está ganando relevancia y exige un considerable tiempo de dedicación. Es importante destacar que el equipo del contratista no puede asumir un rol dual en las actividades del CSJ, por lo que solicitamos con urgencia la contratación de un gestor de cambios especializado desde el propio CSJ. Esta persona debe ser experta en gestión de riesgos conforme a las normas ISO 31000 , ISO 22301 y el marco de referencia ITIL 4, ya que es esencial asegurar la continuidad de los procesos dentro del CSJ.

5.2. DATADOMAIN

- Para el mes de noviembre 2025, se mantuvo los respaldos asegurados exitosamente sobre la Plataforma de NetWorker

5.2.1. Recomendaciones

- Cambio del servidor físico donde se realiza los backups de las bases de datos y directorio activo, ya que este servidor tiene ocho años y solo tiene soporte critico hasta el 2026 y no va tener más soporte por su antigüedad.

5.3. DATACENTER CAN

- Conclusiones: En función a todas las actividades ejecutadas durante el periodo de noviembre 2025, comprendido entre, el 01 noviembre de 2025 al 30 de noviembre de

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

2025, es importante resaltar algunas consideraciones aún pendientes por canalizar para dar solución a diferentes aspectos aún sin resolver en la sede del CAN. En términos generales se requiere que el personal del CSJ encargado de la administración del Datacenter CAN, optimice el uso de recursos de memoria RAM dentro de los servidores virtuales sobre la solución de Hiperconvergencia implementada para el Datacenter, ya que como se evidenció en el informe la memoria RAM para el clúster de producción está bastante reducida en disponibilidad de recursos, por lo que se hace necesario políticas de depuración, y el control en la asignación de recursos en nuevas implementaciones.

- Es importante que se canalice la corrección del aterramiento en el cuarto telemático del piso 6 del Datacenter CAN a fin de evitar daños futuros con los equipos que allí residen por fluctuaciones de energía. (Por tramitar)
- Se hace necesario realizar obra civil en el Datacenter Piso 6, con el fin de direccionar el desagüe del aire acondicionado de precisión VERTIV a la bajante de aguas lluvias próxima al Datacenter. (Por Tramitar).

5.4. ANTIVIRUS

- Se continúan presentando alertas por ataque de envenenamiento ARP asociadas también a alertas por direcciones Ip duplicadas. En todos los casos, el módulo de firewall del antivirus logra bloquear la alerta, sin embargo, no se ha identificado la causa real de estas alertas. Se presentó un aumento del 9.52% en comparación con el periodo anterior, lo que indica que se deben reforzar las acciones a nivel de consola de antivirus incluyendo segmentos de red nuevos en las políticas de firewall. En cuanto a las alertas por exploit DoublePulsar, se presentó una reducción del 1.9% con respecto al periodo anterior. Aunque es una reducción mínima, se continúa a la baja con estas alertas, sin embargo, aún se presentan equipos con Sistemas Operativos obsoletos los cuales son fuente de este exploit.
- Se han presentado alertas por mal funcionamiento de los módulos de antivirus en los clientes Pc los cuales no es posible corregir desde consola de antivirus, para el período se identificaron 43 clientes con este tipo de alertas por lo que se solicitó el apoyo del personal de soporte en sitio para remediar estas alertas. Por parte del personal de soporte en sitio, se gestionaron las acciones en 20 clientes, en 1 cliente se ejecutó de forma parcial y en 22 clientes se encuentra pendiente la ejecución de las acciones por lo que es necesario continuar con el seguimiento a esta actividad.

5.5. REDES

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

5.5.1 Conclusiones y Recomendaciones LAN Activa

A nivel de la red LAN recomendamos hacer cambio del cableado 5 y 5e por 6 A y de los Switch de la marca 3COM en las sedes que pertenecen a la rama Judicial ya que son obsoletos, esta marca tuvo disolución el 12 de abril de 2010, por tanto, dejó de existir hace 15 años y ya no tienen soporte para actualizar y tampoco representación de partes para repuestos en caso de algún daño de estos equipos, este cambio se recomienda especialmente en las cortes del Palacio de Justicia de Bogotá.

LAN

- Se recomienda instalar balanceadores se sugiere la marca F5 ya que es la mejor en el mercado.
- Se recomienda que el CSJ realice la compra de nuevos Switch Core y Switch de Acceso lo anterior nace de la necesidad de dar conexión a los nuevos puntos de red de los nuevos cableados.
- Se recomienda una Solución SDLAN AIRWAVE de HPE ya que la mayoría de Switch son de esta marca.
- Se recomienda la implementación de aceleradores de ancho de banda, soluciones como EXINDA, o RIVERBED a nivel de la RED LAN.

WLAN

- Se recomienda realizar periódicamente el cambio de los drivers de los equipos portátiles que ingresan a las redes inalámbricas para que naveguen más rápidamente.
- Se recomienda la implementación de aceleradores de ancho de banda, soluciones como EXINDA, o RIVERBED a nivel de la RED WLAN.

5.5.2. Conclusiones y Recomendaciones LAN Pasiva

LAN

- Se recomienda hacer cambio de los Backbone UTP que existen en los edificios de la rama por Backbone de fibra óptica OM3 u OM4 para mejorar la velocidad de las troncales entre los pisos de los edificios de la rama judicial, la entidad ha tomado la recomendación y están realizando los cambios de la fibra óptica en los edificios propios.
- Se recomienda que los nuevos puntos de red del cableado estructurado de la red LAN se hagan en cable UTP Categoría 6 A, la entidad ha tomado la recomendación y están realizando los cambios del cable UTP a Categoría 6 A en los edificios propios.

	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

- Se recomienda que el CSJ tenga personal de redes en todos los palacios de Justicia donde actualmente no tiene personal de redes por ejemplo Palacio de Justicia de Florencia, Barrancabermeja y en palacios de Justicia de gran tamaño como los Palacios de Justicia de Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Santa Marta, Cúcuta, se agregue un técnico de redes y cableado adicional.

WLAN

- Se recomienda la actualización de la Infraestructura WIFI por Redes WIFI empresariales 100% administrables en la nube de ser posible CISCO para dar red WIFI unificada a la rama Judicial, la entidad ha tomado la recomendación y están adquiriendo una solución con controladora en la Nube, con APS de la marca ARUBA HPE y con licencias de ARUBA Central.
- La red “WIFI gratis Para la gente” es administrada por el operador Cirión debe ser implementada por el operador en todos los edificios de la Rama judicial para que los usuarios se conecten a esta red y no soliciten accesos a la red de la rama.

5.6 SERVIDORES

5.6.1. Conclusiones

- Las 77 alertas asociadas a servidores que generó el NOC son, 71 alertas por recursos presentadas durante el mes de noviembre 2025, en donde se evidencia desconexión por ping o ICMP de red WAN por proveedor externo. 6 alertas son por equipos servidores en proceso de actualización de bases de datos o consultas que generan que sobrepase el umbral de alertas de monitoreo servidores desde el NOC como en el **ANEXO 15.1 DISPONIBILIDAD SERVIDORES.**

- Se atendieron un total de 36 incidentes y requerimientos relacionados con el área de servidores. Los ANEXOS 15.5. RE-MIGRACIÓN de Usuarios RF-303781-1-282654 y RF-303778-1-282653, **ANEXO 15. 14. MIGRACIÓN DE USUARIOS RF-303781-1-282654 Y RF-303778-1-282653.PST referentes a casos anteriores.**

- En cuanto a casos de repuestos, no se evidenciaron casos en fase de cierre de facturación, los casos en Solicitud Bodega siguen igual al mes anterior, mientras los cambios en Aprobación Repuesto siguen igual al mes anterior y cotización no presentaron cambio y Repuesto aprobado y en tránsito no presentaron cambios al mes anterior como los **ANEXO 15.16. Repuestos Servidores por falla, ANEXO 15.17. Repuestos Servidores Ampliaciones.**

 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL- NOVIEMBRE DE 2025 CT. INTERADMINISTRATIVO 073 DE 2025	CODIGO: PL- PMO - 02	
		Versión: 1	
		Fecha Versión: 2025-05-02	

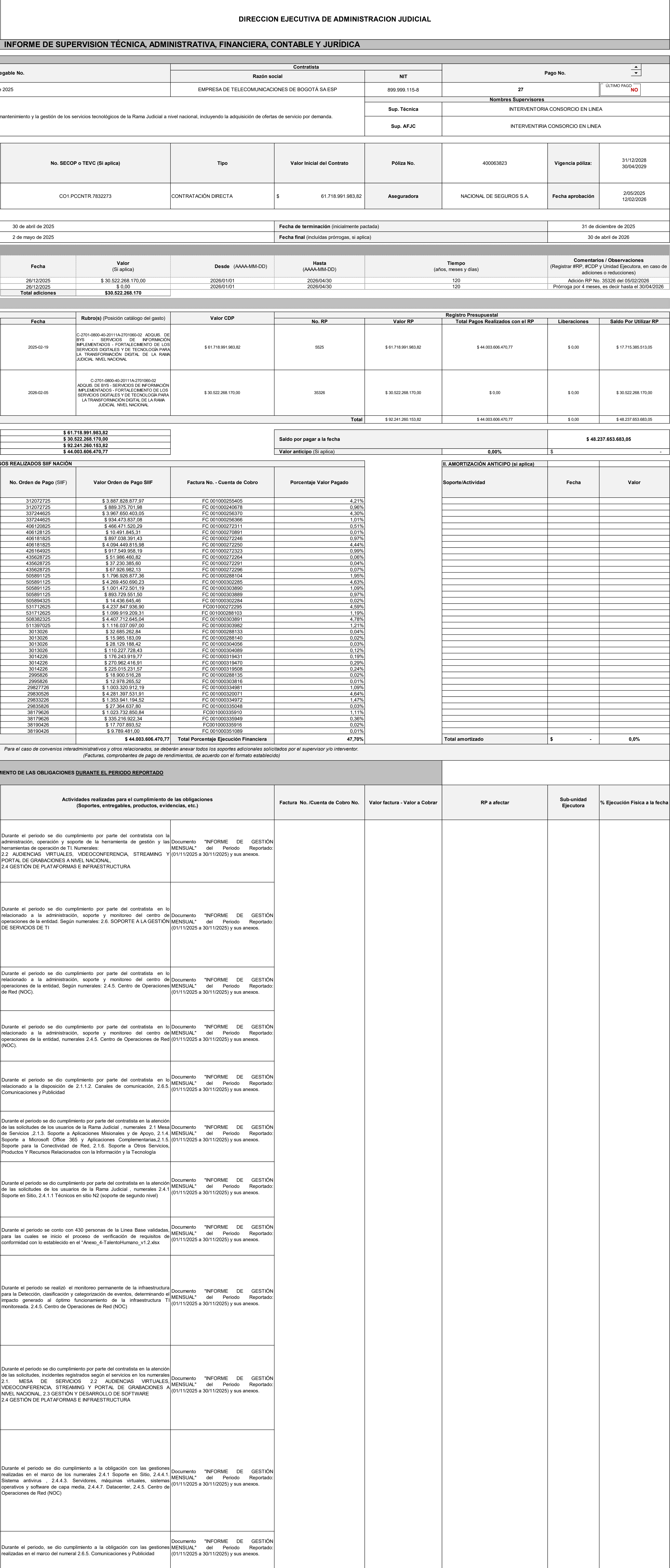
- Para este mes se tienen 541 servidores con antivirus. 20 en la versión 7.0, sobre el noviembre no se tiene gestión o los recursos son insuficientes para realizar la actualización.

- Se realiza mantenimiento mensual al servicio WSUS y mantenimiento a la base de datos del servidor central. Los equipos reportados a la consola con más de 30 días sin contactar al servidor fueron eliminados. Se sigue monitoreando los 1000 equipos con respecto al periodo anterior, estos son por cambios de nombres, daño de equipos y apagados de equipos en las diferentes seccionales. Se sigue realizando esta labor utilizando como ejemplo los siguientes **ANEXO 15.4 Actualización servidores Villavicencio, 15.19 Re-Actualización Servidores Cúcuta.**

- Se actualizan IPs, servidores virtualizados, reemplazados y nuevos servidores descubiertos en el **ANEXO 15.3 Inventario de Servidores.**

5.6.2. Recomendaciones

- Se recomienda que el servicio de WSUS no se detenga ni se desinstale.
- Es importante mantener el directorio activo, organizado y depurado, puesto que en varias seccionales no se organizan los equipos en OU y no es posible vincular un objeto de directiva de grupo a un contenedor genérico de Active Directory, por lo que esos equipos quedan por fuera de la política de WSUS y no toman actualizaciones.
- Se recomienda no intervenir los servidores WSUS, estos cuentan con reglas de aprobación automática y al intervenirlos de manera manual se puede impactar el espacio en disco o aprobar actualizaciones innecesarias.
- Continuar con la aplicación de actualizaciones de seguridad, promoviendo el reinicio de los equipos por parte de los usuarios.
- Se recomienda actualizar los servidores con SO operativos obsoletos como Windows server 2003 y Windows server 2008, estos son vulnerables a ataques de seguridad, virus, etc.
- Actualizar la versión del antivirus en servidores sobre los que no se tiene gestión.
- Se recomienda no bajar o des promover los servidores de dominio. Por esta razón no se ejecutan las políticas de dominio referente a servicios de WSUS.



 Rama Judicial Consejo Superior de la Judicatura República de Colombia	DIRECCION EJECUTIVA DE ADMINISTRACION JUDICIAL					
13. Asumir y pagar todos los gastos que se ocasionen en relación con la ejecución del Contrato, incluyendo el pago de todos los impuestos que le sean aplicables.	13. Soportar, monitorear y administrar la infraestructura LAN y eléctrica regulada de la Rama Judicial en aquellos edificios de los municipios dentro del alcance de la Mesa de Servicios según la necesidad de la entidad.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 5.5. REDES	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
14. CONFIDENCIALIDAD: Todo el personal del contratista mantendrá la debida confidencialidad de la información que llegue a conocer durante la ejecución del Contrato, así como también garantizará la protección de datos y la información entregada por la Entidad y sus usuarios.	14. Administrar, operar, monitorear y soportar las plataformas e infraestructura tecnológica en general (computadores, periféricos, servidores, equipos de audio, video y control para la realización de audiencias presenciales o virtuales, etc.) en aquellos edificios de los municipios dentro del Cobrimiento Nacional requerido y según las necesidades de la entidad y los anexos técnicos.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.6.4. Gestión de CMDB, 2.6.4.1. Administración, gestión y soporte de computadores y sus periféricos, tablets, impresoras, escáneres, plotters y equipos de audio y vide, 5.6 Servidores,	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
15. Las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que sean acordadas con la Unidad de Transformación Digital e Informática.	15. Soportar y monitorear la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los equipos periféricos físicos, del sistema operativo, del software ofimático y demás de usuario final por parte de los distintos usuarios, incluyendo su instalación, configuración, reinstalación y afianzamiento, así como también la administración e instalación de las licencias relacionadas.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.6.4.1. Administración, gestión y soporte de computadores y sus periféricos, tablets, impresoras, escáneres, plotters y equipos de audio y video	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	16. Soportar y monitorear la adecuada configuración, funcionamiento de los aplicativos misionales y de apoyo al servicio de la Rama Judicial, incluidos, pero no limitados al conjunto de aplicaciones y sistemas de información que integran SLSJ (gestión de procesos, gestión documental, reparto, depósitos judiciales, notificaciones judiciales), sistema de grabación de audiencias virtuales y presenciales, agente de cargas de grabaciones, agendamiento, o aquellos que los extienden o sustituyen, así como aquellos con los que llegare a contar la Rama Judicial, así mismo y entre tanto la Entidad consiga la fusión el conjunto de aplicaciones de justicia XII (demanda electrónica, tutela en línea, firma Electrónica, registro de emplazados, etc.), incluyendo su instalación, configuración, reinstalación y afianzamiento.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.2. AUDIENCIAS VIRTUALES, VIDEOCONFERENCIA, STREAMING Y PORTAL DE GRABACIONES	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	17. Administrar, operar y soportar la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los equipos y aplicativos y entregar los servicios requeridos para la realización y grabación de audiencias o eventos presenciales, o videoconferencias administrativas o judiciales (audiencias virtuales), y en particular, brindar el soporte a las conexiones, pruebas preliminares y realización de las audiencias, eventos o videoconferencia	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.2. AUDIENCIAS VIRTUALES, VIDEOCONFERENCIA, STREAMING Y PORTAL DE GRABACIONES	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	18. Administrar, operar y soportar la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los servicios de directorio y de red de la Rama Judicial, tales como Directorio Activo, DHCP, DNS, WINS, entre otros.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.4.4.4.1 Servicios de directorio activo y sus anexos.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	19. Administrar, operar y soportar la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los servicios de actualización de Windows – Windows Server Update Services) para servidores y equipos de usuario final, de tal manera que la ejecución de dichos servicios no sature la red WAN, el internet centralizado o las demás conexiones de la Rama Judicial.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.4.4.4.1 Servicios de directorio activo y 2.4.4.6. Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	20. Administrar, operar y soportar el sistema antivirus con que cuenta la Entidad, incluyendo su instalación, configuración, reinstalación, afianzamiento e instalación de las licencias relacionadas en los endpoints (usuarios finales) y su administración e integración al resto de la seguridad informática y de la información, así como al resto de la Mesa de Servicios y de la gestión tecnológica de la Entidad.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.4.4.1. Sistema antivirus.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	21. Soportar y operar permanente la Gestión de la seguridad de la información de la Entidad, proponiendo los controles, planes y medidas para el cumplimiento de la normatividad interna y externa y apoyando la implementación de estos, de conformidad con los demás aspectos relacionados en el Anexo 1 denominado "Anexo Técnico" del Proceso de Selección CD-032-2025	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas 2.4.4.8. Seguridad perimetral y su anexo	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	22. Administrar, operar y soportar las plataformas e infraestructura, recursos y servicios de Datacenter, aportando las prácticas y recursos para la correcta gestión de los riesgos de su operación, su adecuado funcionamiento y su correcta articulación con las líneas de servicio contratadas y a los servicios tecnológicos de la Rama Judicial.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco de los numerales , 2.4.4.7. Datacenter, 2.4.5. Centro de Operaciones de Red (NOC)	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	23. Administrar, operar y soportar la plataforma Microsoft Office 365 y aplicaciones complementarias, garantizando primordialmente los servicios de correo electrónico, Teams, SharePoint, OneDrive, sin detrimento de los demás servicios prestados por Office 365 y su correcta articulación con las líneas de servicio contratadas y a los servicios tecnológicos de la Rama Judicial.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.1.4. Soporte a Microsoft Office 365 y Aplicaciones Complementarias.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	24. Soportar, operar y conforme a lo requerido por la Entidad, realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos y/o la administración de aplicaciones misionales y de apoyo o de sus componentes.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.3.1. Mantenimiento preventivo y correctivo, administración, operación y soporte especializado a aplicaciones misionales y de apoyo ; 2.6.4.1. Administración, gestión y soporte de computadores y sus periféricos, tablets, impresoras, escáneres, plotters y equipos de audio y video; 5.3. DATACENTER CAN	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	25. Ejecutar los servicios derivados de la línea de servicio de "Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda)", de conformidad con las aprobaciones por parte de la entidad a través de la interventoría o la supervisión, a nivel nacional de acuerdo con lo estipulado en el Anexo 1 denominado "Anexo Técnico" del proceso de contratación requerido por la Entidad, de acuerdo con los protocolos y a la periodicidad establecida	Para este periodo, la interventoría asistió a reuniones de acuerdos, hecho con.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	26. Ejecutar los mantenimientos preventivos de los elementos tecnológicos de conformidad con la aprobación por parte de la entidad a través de la interventoría o la supervisión, de la ejecución gradual e incremental del Plan de Mantenimientos Preventivos a nivel nacional, de acuerdo con lo estipulado en el Anexo 1 denominado "Anexo Técnico" del proceso de contratación requerido por la Entidad, de acuerdo con los protocolos y a la periodicidad establecida.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.6.4.1.1. Actualización inventario físico de elementos tecnológicos a nivel nacional. Mantenimiento preventivo	no aplica			
	27. Apoyar la administración y documentación del direccionamiento privado de la red corporativa de la Rama Judicial a Nivel Nacional	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.4.4.4.1 Servicios de directorio activo y 2.4.4.6. Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	28. Ejecutar el mantenimiento correctivo de los elementos tecnológicos de la Rama Judicial en los municipios cubiertos de acuerdo con lo requerido por la Entidad usando los repuestos aprobados por la Entidad, según lo establecido en los Anexos del proceso de selección CD-032-2025 y de acuerdo con los protocolos que se establezcan durante la ejecución del contrato	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.5.1 Suministro de Repuestos.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	29. Prover en los sitios en que se ejecute el mantenimiento correctivo, los repuestos, partes o equipos que requieran la solución de cada caso, usando la bolsa de repuestos por demanda definida en los anexos técnicos del proceso de contratación	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.5.1 Suministro de Repuestos	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.	FC 01000351401 FC 001000351398 FC 001000351303	\$98.434.285,71 \$10.551.274,72 \$584.093,46	
	30. Instalar los equipos de continuidad necesarios para la restauración del servicio afectado, cuando la entidad lo requiere.	Durante el periodo se realizaron las gestiones relacionadas en el numeral 2.5.4. Servicios Complementarios de Arrendamiento	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	31. Generar los informes mensuales y aquellos que solicite la supervisión o el interventor del contrato, en particular los relacionados con las solicitudes realizadas, los requerimientos no atendidos, los casos creados, su clasificación en incidentes, solicitudes de servicio o problemas, y su permanencia en tiempo en cada uno de los distintos actores del ciclo de vida de la gestión de cada caso, con especial énfasis en los acumulados de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos para el contratista. Todo con el propósito de proponer y ejecutar acciones de mejora que permitan la optimización de recursos y la mejora de la percepción de calidad del servicio.	Durante el periodo se presentó "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	32. Generar los informes mensuales y aquellos que solicite la supervisión o el interventor del servicio de provisión de repuestos, en particular los relacionados con las solicitudes de repuestos abiertas, no aprobadas, aprobadas, los estados de las solicitudes aprobadas y la permanencia en tiempo en cada uno de los distintos actores del ciclo de vida de la gestión de repuestos, con especial énfasis en los acumulados de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos para el contratista.	Durante el periodo se presentó "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	33. Mantener bitácoras físicas o digitales con las acciones llevadas a cabo en la infraestructura administrativa compartida de la Rama Judicial con capacidad de detectar máximos de 2.1.2.3. Factores críticos 2.1.2.1.2. Gestión de soporte técnico (Bitácora o soporte); 2.4.4.5. Plataforma de respaldo del Datacenter	Durante el periodo se realizaron las gestiones relacionadas en el numeral 2.1.2.3. Factores críticos 2.1.2.1.2. Gestión de soporte técnico (Bitácora o soporte); 2.4.4.5. Plataforma de respaldo del Datacenter	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	34. Generar los demás informes establecidos en los Anexos Técnicos del proceso de contratación, o aquellos informes por demanda relacionados con los servicios contratados, o los conceptos técnicos, jurídicos, administrativos, ambientales y financieros de temas relacionados con la gestión tecnológica de la Entidad.	Durante el periodo se presentó "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	35. Controlar y monitorear los casos que se escalan a terceros y los mantenimientos preventivos a cargo de ellos, en calidad de responsables contractuales de la gestión de los casos escalados o del mantenimiento preventivo de los elementos tecnológicos, bien sea como parte de la ejecución de contratos vigentes o del soporte post venta de contratos finalizados y que deban prestar servicios a la Entidad.	Durante el periodo se realizaron las gestiones relacionadas en el numeral 2.4.2.6. Seguimiento Backlog Garantías	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	36. Apoyar a la Entidad en la divulgación tecnológica, uso y apropiación o cultura digital, a nivel nacional de novedades de interés y de utilidades para el mejoramiento del uso de la tecnología en el trabajo, así como de prevención de los riesgos que trae consigo el uso de la tecnología	Durante el periodo no se realizaron actividades de avance respecto de esta obligación	no aplica			
	37. Disponer y mantener enlaces de comunicación de datos MPLS que conecten sus centros de operación (Mesa de Servicios, NOC) y para el resto del personal asignado al contrato que debe estar en instalaciones del contratista con la Red de Datos de la Rama Judicial, garantizando la disponibilidad, capacidad y seguridad suficiente en estos canales para la adecuada realización de las telecomunicaciones internas entre los centros de operación del contratista y entre estos y la Rama Judicial a nivel nacional.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.4.4.4. Servicios básicos de red y 2.4.4.4.1 Servicios de directorio activo y 2.4.4.6. Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada; 2.4.5. Centro de Operaciones de Red (NOC)	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	38. Aplicar los descuentos a los precios de los servicios en las facturas entregadas a la Entidad en el caso que los servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en los documentos del proceso de selección CD-032-2025, a menos que la Entidad decida explícitamente lo contrario y lo informe por escrito, estos descuentos pasarán a formar parte de las diferentes bolsas por demanda del contrato	Se realizó mesa de trabajo donde se conciliaron los ANS del periodo objeto de medición.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	39. Proponer planes para la continuidad de la plataforma administrada, alistar los elementos, recursos y servicios necesarios para su ejecución, y ejecutarlos cuando sea necesario para garantizar la continuidad del servicio a la Entidad.	Durante el periodo se realizó la entrega del listado de equipos de continuidad. ANEXO 12. EQUIPOS DE CONTINUIDAD	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	40. Disponer y prestar todos los demás servicios necesarios para el cumplimiento de lo previsto en el proceso de contratación, sus documentos Anexos y la oferta a la Entidad.	En la ejecución de los servicios prestados en el periodo se dispusieron los elementos y servicios complementarios necesarios para el cumplimiento.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	41. Realizar todas las actividades y entregables o productos esperados en las etapas de la ejecución contractual (transición de entrega, operación y transición de salida), garantizando el mejor desempeño posible en la etapa de transición de entrega con especial atención a lo que corresponda a la continuidad de los servicios prestados por el contratista saliente y al cumplimiento del backlog (casos acumulados del contratista saliente) que informe al supervisor o el interventor del contrato, de conformidad con lo señalado en los anexos técnicos del proceso de contratación los cuales hacen parte integral del contrato.	Durante el periodo de dio cumplimiento a los entregables y actividades definidos para la etapa de transición de entrega y operación, se identificó la totalidad de gestiones realizadas en el documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/08/2025 a 31/08/2025) y sus anexos.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			
	42. Gestionar las garantías de equipos, ante los proveedores o fabricantes, según sea el caso, dejando constancia en los informes mensuales e informando al supervisor o interventor de las gestiones realizadas.	Durante el periodo se realizaron las gestiones relacionadas en el numeral 2.4.2.6. Seguimiento Backlog Garantías	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: 01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.			



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

DIRECCION EJECUTIVA DE ADMINISTRACION JUDICIAL

43. Ejecutar todas las actividades del contrato a través de personal idóneo y con la formación propia requerida para el desarrollo de las mismas, según sea el caso, atendiendo la normalidad que sea aplicable, en especial en aquellos casos específicos como los relacionados con redes y equipos eléctricos, entre otros.	Durante el periodo se realizaron las gestiones relacionadas en el numeral 1. Talento humano base requerido, se realizó la revisión, validación de los perfiles	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
44. Realizar el diagnóstico técnico de los equipos y servicios tecnológicos que presenten alguna falla, documentarlo y presentar al supervisor o interventor el respectivo informe, con el propósito de determinar la viabilidad de la intervención que requiera cada equipo y en los casos que aplique, sugerir la posibilidad de asignar equipos de contingencia, lo cual debe ser validado y aprobado por el supervisor o interventor del contrato	Como parte de la Operación, en la herramienta de gestión se registraron las intervenciones respecto de los equipos que presentan falla, y los equipos de contingencia requeridos fueron suministrados. Numeral 2.4.3. Instalación y Gestión de Equipos de Continuidad	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
45. Apoyar el control de licencias de software utilizando las herramientas de gestión con las que cuenta la Entidad, en los casos que aplique.	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco de los numerales 2.4.1. Soporte en Sitio, 2.4.4.1. Sistema antivirus, 2.4.4.3. Servidores, máquinas virtuales, sistemas operativos y software de capa media, 2.4.4.7. Datacenter, 2.4.5. Centro de Operaciones de Red (NOC)	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
46. Actualizar los catálogos relacionados con la línea de servicios de "Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda)", cuando el supervisor o el interventor lo requiera, previa necesidad de actualización, lo cual debe estar debidamente justificado y acordado	Durante el periodo se dio cumplimiento a la obligación con las gestiones realizadas en el marco del numeral 2.5. ADQUISICIÓN DE OFERTAS DE SERVICIO POR DEMANDA (BOLSA DE SERVICIOS POR DEMANDA)	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
47. Presentar dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a un hecho de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comunicado y apoyado para conocimiento del supervisor o el interventor, un Plan de Contingencia con su respectivo cronograma para prestar el servicio que no se logró ejecutar por dichas razones.	Durante el periodo no se presentaron situaciones que requieran un plan de contingencia	no aplica				
48. Presentar un plan y cronogramas aplicables a la ejecución global del contrato de acuerdo con los términos establecidos en las obligaciones y los anexos técnicos del estudio previo que forman parte integral del contrato.	Durante la etapa de entrada se entregaron los cronogramas y planes definidos para la fase de transición de entrada	https://ebcoj.sharepoint.com/:f:/s/iles/UnidadTransformacionDigital952-DireccdeServiciosTecnologicosDocumentos%20compartidos%20Direcc%20C3%83n%20de%20Servicios%20TecnologicosDocumentos%20de%20Informacion%20C3%83n%20Integracion%20ServiciosContrato_MIS_2025Supervisi%C3%83n%20de%20Equipos%20de%20Redes?csf=1&web=1&en=V4nV				
49. Ejecutar todas las demás actividades y obligaciones expresadas en los anexos técnicos del proceso de selección CD-032-2025 que son parte integral del contrato y que son propias de la naturaleza de las líneas de servicio contratadas con cumplimiento a nivel nacional.	Durante el periodo se revisaron y validaron a través del acta de finalización de la etapa de entrada y el informe de gestión del mes de noviembre, cumplimiento de las actividades	https://ebcoj.sharepoint.com/:f:/s/iles/UnidadTransformacionDigital952-DireccdeServiciosTecnologicosDocumentos%20compartidos%20Direcc%20C3%83n%20de%20Servicios%20TecnologicosDocumentos%20de%20Informacion%20C3%83n%20Integracion%20ServiciosContrato_MIS_2025Supervisi%C3%83n%20de%20Equipos%20de%20Redes?csf=1&web=1&en=V4nV				
50. Establecer la política de conflicto de interés e impedimentos respecto del personal que directa o indirectamente prestará los servicios, la cual debe ser acordada con la Entidad dentro del primer mes de ejecución del contrato y revisada y aprobada por el supervisor o interventor del contrato. Por solicitud de la Entidad, la misma podrá ser revisada y modificada en cualquier momento.	Durante el periodo el contratista remitió el certificado de confidencialidad de conflicto de intereses	https://ebcoj.sharepoint.com/:f:/s/iles/UnidadTransformacionDigital952-DireccdeServiciosTecnologicosDocumentos%20compartidos%20Direcc%20C3%83n%20de%20Servicios%20TecnologicosDocumentos%20de%20Informacion%20C3%83n%20Integracion%20ServiciosContrato_MIS_2025Supervisi%C3%83n%20de%20Equipos%20de%20Redes?csf=1&web=1&en=V4nV				
51. De acuerdo con lo definido en el Anexo 1 – Anexo técnico, dentro de la etapa de transición de entrada, se debe presentar el Modelo de Prestación de Servicios. Dicho modelo será objeto de revisión para promover mejora y optimizaciones que busquen mejora en la calidad del servicio	Durante la etapa de entrada fue entregado el Modelo de Prestación de servicios	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
52. Implementar a través de los diferentes medios de comunicación que correspondan la correcta difusión a los funcionarios y servidores de la entidad respecto de los canales de comunicación, funcionamiento y beneficios de la mesa de servicio.	Durante el periodo el contratista entregó la Estrategia de Comunicaciones Publicitarias 073 de 2025	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
53. Atender los requerimientos realizados por el supervisor del contrato en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).	Durante el periodo se realizaron las validaciones conjuntas con el contratista para generar la revisión frente al cumplimiento de los ANS, según el anexo 2 ANS de la entrega del mes de agosto.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
54. Garantizar el servicio objeto del contrato, en los plazos establecido para cada servicio en su propuesta, en demás documentos del contrato y en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)	Durante el periodo se dio cumplimiento a los entregables de la etapa de entrada y fue garantizada la prestación del servicio	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
OBLIGACIONES AMBIENTALES: 1. Disponer correctamente los residuos tecnológicos y/o peligrosos generados por las actividades establecidas en el Contrato.	Durante el periodo se dio cumplimiento al levantamiento de información de los elementos de recolección según ANEXO 27. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
2. Acordar con los Ingenieros a nivel nacional, cuando se deba realizar el proceso de recolección de los residuos tecnológicos que surjan durante el contrato. Se deberá coordinar con los ingenieros a nivel nacional a cuáles elementos se le realizará la devolución al almacén.	Durante el periodo no se realizaron actividades de avance respecto de esta obligación	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
3. Realizar el procedimiento de recolección de los residuos tecnológicos	Durante el periodo se dio cumplimiento con el entregable de la etapa de entrada con la Guía Operativa de Recolección de residuos	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
4. Presentar el Plan Integral de Residuos.	Durante el periodo no se realizaron actividades de avance respecto de esta obligación	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
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).	Durante el periodo se dio cumplimiento al levantamiento de información de los elementos de recolección según ANEXO 27. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS.	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
6. Cuando se realice cambios y disposición final de baterías de UPS o algún otro componente electrónico, debe: a) Llevar una bitácora o registro de los residuos generados durante la prestación del servicio y hacer la respectiva entrega de los certificados de disposición final de los residuos relacionados. b) Garantizar que el transportador y el gestor externo de residuos peligrosos cuente con las licencias y permisos ambientales pertinentes, para la recolección, almacenamiento y la disposición de los residuos peligrosos. c) Adoptar e implementar el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, durante la ejecución del contrato en las instalaciones de la Rama	Durante el periodo no se realizaron actividades de avance respecto de esta obligación	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
7. Entregar en los casos que aplique, los certificados de disposición final de aquellos residuos de los que sea responsable y que se generaron con ocasión de las actividades y de los cuales la Entidad no es responsable	Durante el periodo se dio cumplimiento al levantamiento de información de los elementos de recolección según Numeral 2.5.1.6. Proceso detallado de recolección de residuos	Documento "INFORME DE GESTIÓN MENSUAL" del Periodo Reportado: (01/11/2025 a 30/11/2025) y sus anexos.				
8. Comprometarse 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 Cero del Ministerio de Ambiente.	Durante el periodo no se realizaron actividades de avance respecto de esta obligación	no aplica				

E. CONCEPTO DE LA SUPERVISIÓN TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE Y JURIDICA											
¿El contrato se está ejecutando normalmente?		SI	NO	¿El contrato presenta retrasos?		SI	NO	¿La prestación del objeto contratado cumple con las especificaciones y obligaciones pactadas?		SI	NO
I. Resumen ejecución del contrato:						II. Resumen asuntos pendientes del contratista:					
La ejecución del Contrato N.º 073 de 2025 avanza conforme al cronograma establecido, evidenciando cumplimiento en las actividades técnicas, operativas y financieras previstas. Durante el periodo reportado, se garantizó la continuidad de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). El concepto de supervisión técnica, administrativa, financiera, contable y jurídica emitido por la Interventoría se fundamenta en la verificación integral de la documentación contractual, incluyendo la revisión de parafiscales, soportes financieros, ejecución presupuestal y cumplimiento de las obligaciones contractuales. En términos generales, la ejecución del contrato refleja una gestión eficiente y transparente, con trazabilidad en los procesos y consistencia entre los resultados operativos y financieros reportados.						NA					
III. Matriz de Riesgo (Seguimiento Mens)						DESCRIPCION SEGUIMIENTO A MATRIZ DE RIESGO (S). NA					
IV Validación de Pagos de Salarios, Aportes Parafiscales y Seguridad Social											
Certificación de Parafiscales o Declaración Juramentada (SI Aplica)	Fecha Certificación o Declaración Juramentada	Certificado antecedentes Revisor Fiscal (SI aplica)	Fecha certificado antecedentes Revisor Fiscal (SI aplica)	Nº de quien expide certificado y/o dec	Mes de la Planilla de Pago Seguridad Social (SI aplica)	Nº de la Planilla de Pago Seguridad Social (SI aplica)	¿Validación de la Planilla del Pago de Seguridad Social? (SI aplica)				
Se anexa certificación.	6-feb-26	SI	5/12/2025	Juan Antonio Colina Pimentá	FEBRERO	44650099 44761337	SI				
¿El contrato tiene Personal de trabajo?						SI	NO	¿Cantidad del Personal de trabajo del Contrato?			Observación: na
V. Obligaciones Ambientales en la ejecución del contrato:											
¿El contratista debe allegar obligaciones ambientales?		SI	NO	Detallar obligaciones Ambientales establecidas contractualmente				Obligaciones Ambientales Pendientes			
VI. Cumplimiento Obligaciones Contractuales y Autorización de Pago:											
Con base en el concepto técnico suscrito por el supervisor técnico INTERVENTORIA CONSORCIO EN LINEA, CERTIFICA que el contratista EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ SA ESP con NIT 899.999.115-8 cumplió con las obligaciones pactadas en el contrato Número del SECOP C01 PCONTR 7832273 (Contrato Interno No.073 de 2025) en lo técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico, cumpliendo a cabalidad con las obligaciones pactadas en la Clausula Séptima del contrato, por lo cual se autoriza el pago											
UNIDAD		RP AFECTAR		FACTURA		VALOR					
27-01-02-000		5525		FC 001000351401		\$ 98.434.285,71					
27-01-02-000		5525		FC 001000351398		\$ 10.581.274,72					
27-01-02-000		5525		FC 001000351303		\$ 684.093,46					
TOTAL A PAGAR						\$ 109.599.653,89					
F. SUSCRIPCIÓN DEL INFORME											
Supervisor											
Nombre	JOSE MANUEL MORENO				Firma						
Cargo	DIRECTOR INTERVENTORIA CONSORCIO EN LINEA										
Elaboró:	Nombre : Cargo :	PAOLA CORREA Especialista Financiero y Lider de Facturación			Revisó:	Nombre: Cargo:	CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ Gerente de proyecto				