Informe de Proyecto

CONTRATAR LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA SGDE DE LA RAMA JUDICIAL

Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Unidad de Transformación Digital e Informática División de Proyectos de Gestión Judicial

1 al 30 de Abril de 2026

Vo Bo. Gerencia Proyecto Proveedor	

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

1. *Información general del proyecto* 3

1.1. *Nombre del proyecto.* 3

1.2. *Antecedentes* 3

1.3. *Plan de proyecto* 4

1.4. *Equipos de trabajo* 4

1.5. *Recursos asociados* 4

2. *Avance del proyecto* 6

2.1. Resumen Ejecutivo 6

2.2. *Avance detallado* 7

2.2.1. *Paquete de 3.000 horas de servicio especializado SGDE – Alfresco* 7

2.2.2 Implementación Fase 3 y Fase 4 8

2.2.3 Apropiación Digital 11

2.2.4 Soporte Premium 13

Conclusiones 18

ANEXOS 20

INTRODUCCIÓN

1. Información general del proyecto

1.1. Nombre del proyecto.

CONTRATAR LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EL DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA SGDE DE LA RAMA JUDICIAL

Antecedentes

Uno de los proyectos prioritarios establecido en el Plan Estratégico de Transformación Digital de la Rama Judicial PETD 2021 – 2025, es el expediente electrónico, en el marco de acción de este proyecto se han realizado esfuerzos importantes y significativos para contar con una herramienta definitiva de gestión documental, seleccionando Alfresco como la herramienta que cuenta con todas las características necesarias para lograr el almacenamiento, disposición, acceso, y gestión de los documentos de los expedientes de procesos judiciales en un repositorio unificado. Se contempló el cumplimiento de estándares que permiten garantizar el acceso, consulta, actualización, y preservación de la información, asegurando la integridad tanto de los documentos digitalizados como de los nativos electrónicos.

Teniendo en cuenta que se requiere lograr la implementación del ecosistema SIUGJ y que uno de sus servicios es el SGDE en la totalidad del país, se ha proyectado para el año 2025 implementar las fases 3 y 4 previstas en el proyecto, distribuidos de la siguiente manera:

Fase 3	Fase 4
Cundinamarca	Pasto
Manizales	Mocoa
Armenia	Quibdó
Antioquia	Montería
San Gil	Riohacha
Sincelejo	San José del Guaviare
Buga	San Andrés
Cúcuta	Popayán
Pamplona	Cartagena
Arauca	Santa Marta
Florencia	
Total de despachos judiciales: **1.457**	Total de despachos judiciales: **1.025**

Es importante destacar que la parametrización del sistema se llevó a cabo cumpliendo con los requerimientos técnicos y funcionales, acorde con el trabajo adelantado con los despachos priorizados en las fases 1 y 2 del contrato. Teniendo en cuenta la experiencia acumulada, el know how adquirido en esta etapa de parametrización e implementación, la capacidad de respuesta para atender los requerimientos de los despachos judiciales, la integridad de la solución y de la información, así como la experticia del contratista sobre el producto, resulta conveniente para la entidad continuar con el actual contratista.

Esto permitirá el despliegue eficiente de los despachos establecidos para las siguientes fases del proyecto. Si bien se han logrado avances significativos en la implementación del expediente electrónico y en su integración con los objetivos estratégicos y la modernización institucional, es necesario dar continuidad a frentes de trabajo abordados en las fases 1 y 2 de la contratación de 2024.

Estos frentes serán ejecutados en las fases 3 y 4, cubiertas por la presente contratación, incluyendo el desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras orientadas a optimizar la gestión del expediente electrónico y a fortalecer su apropiación por parte del usuario final y llegar a más despachos a nivel nacional.

De acuerdo con la experiencia adquirida en la contratación anterior, es importante disponer del apoyo de un equipo de coordinadores, para los distritos que no fueron incluidos en las Fases de implementación del SGDE-Alfresco en el año 2024. Este apoyo es fundamental para dar acompañamiento en sitio, brindar capacitaciones y realizar seguimiento a las actividades necesarias de uso y apropiación del sistema. La contratación de los servicios propuestos permitirá avanzar hacia la modernización total de la gestión documental en la Rama Judicial.

En este contexto, resulta estratégico y funcionalmente viable considerar la expansión del SGDE hacia otras especialidades judiciales que aún no han sido incluidas en las fases de implementación previas (1, 2, 3 y 4). Durante el año 2026, se avanzará en este proceso de articulación, estandarización y consolidación, permitiendo establecer con precisión el alcance definitivo del despliegue del SGDE. Este trabajo facilitará la delimitación de los distritos faltantes, así como el número total de usuarios finales, asegurando una planificación estructurada y alineada con las necesidades operativas y tecnológicas de la Rama Judicial.

1.2. Plan de proyecto

Durante el proceso de planeación se elaboró y presentó el correspondiente plan de proyecto que ha sido debidamente estructurado, entregado, revisado y actualizado. El documento final del plan de proyecto que se encuentra aprobado por la Rama Judicial, este se aloja en el repositorio de documentos del proyecto y puede ser consultado en este enlace. Este cronograma aprobado puede surtió modificaciones según los requisitos en el proceso de implementación, esta nueva versión se encuentra en repositorio de planeación del proyecto.

1.3. Equipos de trabajo

El equipo de trabajo se ha organizado en una estructura jerárquica que determina roles, niveles y responsabilidades dentro de la ejecución de la implementación del sistema de gestión de documentos electrónicos en la Rama Judicial.

1.4. Recursos asociados

El valor total del proyecto es de $3.656.666.000 incluyendo impuestos. Estos valores incluyen la adición realizada por valor de $926.666.000 y serán pagados al proyecto atendiendo al plan de pagos definido inicialmente, que para el presente informe se asocian los entregables con costos por valor de $ 238.137.272,01 así:

Servicio	Producto	Código del entregable	Entregables	Vr por pagar
Plan de Comunicaciones	Apropiación Digital	N/A	Plan De Comunicaciones	$ 9.927.272
Plan de Capacidades	Apropiación Digital	N/A	Plan de Capacidades	$ 14.560.000
Documentación Técnica de Soluciones Implementadas	Soporte Premium	N/A	Documentación Técnica de Soluciones Implementadas	$ 13.650.000

Soporte Premium y Mantenimiento Técnico – Servicio de Mesa integral (atención 1, 2 y 3)	Soporte Premium	N/A	Informe Mensual de Soporte Premium y Mantenimiento Técnico – Servicio de Mesa integral (atención 1, 2 y 3)	$ 200.000.000
TOTAL				**$ 238.137.272,01**

Se han aplicado los ANS contractuales debido a las intermitencias durante el mes, en donde el porcentaje de descuento se evidencia en la siguiente tabla:

ANS	Descripción	Métrica	Validación Técnica	Porcentaje de cumplimientos	Valor a descontar
ANS-SGDE 01 - SOLUCIÓN DE CASOS EN EL MES	Del total de casos registrados en el mes, se espera cerrar por lo menos el 95% de estos.	• FACTOR DE CUMPLIMIENTO: Casos cerrados en el mes / Total casos registrados en el mes * 100	• Total, de casos registrados: 2482 • casos cerrados: 2333	• Rango de cumplimiento: 93.99% • Descuento: 0.50%	$ 1.000.000
ANS-SGDE 03 - SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL Se medirá: b. Tiempo de Diagnóstico y Solución	Medir el tiempo de diagnóstico y solución de solicitudes de servicio de segundo nivel por Soporte Técnico	• FACTOR DE CUMPLIMIENTO: Solicitudes de Soporte técnico de segundo nivel diagnosticadas y solucionadas dentro del tiempo máximo / Total de solicitudes de soporte técnico de segundo nivel registradas en el mes * 100	• Total, de solicitudes recibidas 2do nivel: 85 • Solicitudes diagnosticadas y solucionadas de 2do nivel dentro del tiempo: 77	• Rango de cumplimiento: 90.58% • Descuento: 0.80%	$ 1.600.000
ANS-SGDE 05 - SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL Y PREMIUM Se medirá: b. Tiempo de Diagnóstico y Solución	Medir el tiempo de diagnóstico y solución de solicitudes de servicio de tercer nivel por Soporte Técnico y de especialistas de soporte premium	• FACTOR DE CUMPLIMIENTO: Solicitudes de Soporte técnico de tercer nivel diagnosticadas y solucionadas incluyendo servicios especialistas de soporte premium dentro del tiempo máximo / Total de solicitudes de soporte técnico de tercer nivel y especialistas de soporte	• Total, de solicitudes recibidas 3er nivel: 8 • Solicitudes diagnosticadas y solucionadas de 3er nivel dentro del tiempo: 7	• Rango de cumplimiento: 87.5% Descuento: 0.80%	$ 1.600.000
ANS-SGDE 06 – NO SOLUCIÓN O ATENCIÓN DE UN CASO POR DOS (2) O MÁS MESES	A partir del primer día del tercer mes de ejecución del contrato y durante cada primer día de los meses subsiguientes, cuando exista al menos un cero punto 1 (0.1%) por ciento de casos y se encuentre abierto por dos (2) o más meses contados a partir de su creación	• se aplicará un descuento adicional del 1% del valor de la facturación mensual total por servicio del mes siguiente, descuento que aumentará 0,2% cada mes hasta máximo el 3%, este descuento persistirá mensualmente hasta que no haya casos dentro del alcance de la Mesa de Servicio con antigüedad igual o mayor a 2 meses	• Casos que superaron los dos meses sin solución, desde su creación: 2	Descuento: 1%	$ 2.000.000
				Total, descuentos ANS abril 2026	$ 6.200.000

Por lo anteriormente descrito el valor a afectar es el siguiente:

Servicio	Producto	Código del entregable	Entregables	Vr por pagar
Plan de Comunicaciones	Apropiación Digital	N/A	Plan De Comunicaciones	$ 9.927.272
Plan de Capacidades	Apropiación Digital	N/A	Plan de Capacidades	$ 14.560.000
Documentación Técnica de Soluciones Implementadas	Soporte Premium	N/A	Documentación Técnica de Soluciones Implementadas	$ 13.650.000
Soporte Premium y Mantenimiento Técnico – Servicio de Mesa integral (atención 1, 2 y 3)	Soporte Premium	N/A	Informe Mensual de Soporte Premium y Mantenimiento Técnico – Servicio de Mesa integral (atención 1, 2 y 3)	$ 193.800.000
TOTAL				$ 231.937.272,01

2. Avance del proyecto

2.1. Resumen Ejecutivo

En cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en el Contrato 075 de 2025, durante el mes de abril de 2026 se ejecutaron de forma articulada los cuatro hitos que estructuran el alcance del proyecto SGDE. A continuación se presenta el balance ejecutivo del periodo, organizado por hito, con énfasis en los avances verificables, los puntos de atención que requieren intervención de la UTDI y los compromisos derivados para el siguiente ciclo de gestión.

Paquete de Horas de Servicio Especializado SGDE – Alfresco: el frente concentró su trabajo en la corrección y estabilización de funcionalidades ya liberadas, aplicando fixes desplegados sobre Ruptura Procesal, Traslados y Compartir Interno. El elemento contractualmente más relevante del mes fue la atención completa de los hallazgos de código identificados por el equipo del cliente sobre el SGDE, agrupados en seis frentes técnicos (estabilización inicial, Circuit Breaker, optimización JPA, logging estructurado, paralelización y refactorización controlada). El cierre formal de la totalidad de los ajustes se completó el 20 de abril de 2026, dejando el código en condiciones técnicas óptimas para despliegue en producción.

Implementación Fase 3 y Fase 4: se mantiene la operación sostenida del SGDE con 1.377.601 expedientes creados directamente en el sistema y 978.393 expedientes migrados desde repositorios externos, consolidando la centralización documental de la Rama Judicial. El trabajo en territorio durante abril se orientó a sostenibilidad y capacitación en todos los distritos activos de las fases 3 y 4, sin despliegues nuevos en el periodo. Como punto de atención contractual, la Gerencia de Proyecto radicó formalmente los planes de choque para las salidas en vivo pendientes en Sincelejo, Cundinamarca (Zipaquirá y Ubaté) y Montería, todos en especialidad Penal — estos planes no han recibido aprobación al cierre del informe, situación que mantiene en espera la ejecución de salidas y condiciona la recuperación del cronograma del hito.

Apropiación Digital: se ejecutaron sin desviaciones las acciones previstas en el Plan de Apropiación, en coordinación con la División de Apropiación Digital de la UTDI. En capacidades se realizaron seis capacitaciones de sensibilización y refuerzo (7, 9, 14, 16, 23 y 28 de abril) sobre funcionalidades clave: creación de expedientes, ruptura procesal, reordenamiento y descargas masivas. En comunicación se ejecutaron y cerraron cuatro campañas estratégicas (Tips SGDE, ¿Sabías Qué?, Contingencia Semana Santa y actualización de Manuales publicados el 27 de abril), y se activó la Campaña de Testimonios el 26 de abril con vigencia hasta el cierre del segundo trimestre. Este hito se mantiene como el frente de mayor consistencia operativa y cumplimiento contractual del proyecto.

Soporte Premium y Mesa de Ayuda Integral: el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados con la Rama Judicial superó en todos los indicadores el rango contractual exigido — ANS-SGDE 01 en 99,38% (rango 95%), ANS-SGDE 02 en 100% (rango 98%), ANS-SGDE 03 en 98,77% — mejor desempeño anual — (rango 98%) y ANS-SGDE 04 en 100% (rango 98%). El hito técnico más relevante fue la transición a la nueva arquitectura productiva ejecutada el 11 de abril, finalizada sin necesidad de activar el plan de rollback. Se registraron dos caídas puntuales del servicio (13 de abril), ambas contenidas en ventanas inferiores a una hora con análisis de causa raíz documentado.

Informe_Final_Estabilizacion_SGDE_Abril2026.pdf

Puntos de atención y alertas del periodo: Como puntos de atención prioritaria para el siguiente periodo, se identifican dos definiciones contractuales que dependen de la UTDI: la aprobación de los planes de choque radicados para las salidas en vivo pendientes del Hito 2.2.2, y el aval para el despliegue formal en producción de los hallazgos ajustados del Hito 2.2.1. Ambas definiciones son habilitadoras para la recuperación del cronograma y la continuidad ordenada de las fases siguientes del Contrato 075 de 2025.

Avance detallado

2.1.1. Paquete de horas de servicio especializado SGDE – Alfresco

En el marco del hito 2.2.1 del contrato 075 de 2025, que contempla el desarrollo de 5.000 horas de servicio especializado para el fortalecimiento del SGDE basado en Alfresco, durante el mes de abril de 2026 el equipo técnico orientó su trabajo a la corrección y estabilización de funcionalidades ya liberadas en producción, sin nuevos despliegues de funcionalidades adicionales en el período.

En este mes no se realizaron despliegues de nuevas funcionalidades. El trabajo se concentró en la aplicación de fixes y upgrades sobre funcionalidades existentes que requerían ajustes operativos, conforme al siguiente detalle:

Funcionalidad	Descripción del fix aplicado	Tipo	Estado
Ruptura Procesal	Ajustes de upgrade sobre la funcionalidad de ruptura procesal para corrección de errores reportados y estabilización del comportamiento en producción.	Fix / Upgrade	Desplegado
Traslados	Mejoras correctivas sobre el flujo de traslados de expedientes, atendiendo casos identificados en operación y optimizando la trazabilidad del proceso.	Fix / Upgrade	Desplegado
Compartir Interno	Ajustes funcionales sobre la opción de compartir interno entre despachos, garantizando consistencia en los permisos y visibilidad de los expedientes compartidos.	Fix / Upgrade	Desplegado

Adicionalmente, durante abril se ejecutó un trabajo intensivo de atención sobre los hallazgos técnicos identificados por el equipo del cliente sobre el código fuente del SGDE. Estos hallazgos, agrupados en categorías de estabilización, tolerancia a fallos, optimización de acceso a datos, trazabilidad, paralelización y refactorización, fueron abordados de manera estructurada y secuencial por el equipo técnico de GoldConstruc, conforme al cronograma de trabajo establecido y aprobado para su atención.

El cierre total de los ajustes se completó el 20 de abril de 2026, fecha en la que se entregó la totalidad de los hallazgos atendidos y ajustados, dejando el código en condiciones técnicas óptimas para su despliegue en producción, a la espera de la aprobación formal por parte de la UTDI.

A continuación, se presenta el cronograma ejecutado para la atención de los hallazgos del cliente, con la trazabilidad de los grupos de ajustes y sus respectivos periodos de ejecución:

ID Hallazgo	Actividad de ajuste ejecutada	Inicio	Cierre
H1, H9, H10, H12	Estabilización inicial (Tomcat, pool de conexiones, configuración ddl-auto, asincronía)	Semana 1	Semana 2
H3	Implementación de Circuit Breaker para tolerancia a fallos en servicios externos	Semana 3	Semana 4
H7	Optimización JPA (resolución de queries N+1, mejoras de mapeo y rendimiento)	Semana 5	Semana 6
Trazabilidad	Logging estructurado para mejora de observabilidad y diagnóstico de incidentes	Semana 6	Semana 7
H1, H6	Paralelización de procesos y optimización de loops en operaciones críticas	Semana 8	Semana 9
H4, H5	Refactorización controlada de componentes para mejora de mantenibilidad y desempeño	Semana 10	Semana 12

Con la entrega completa de los hallazgos ajustados al 20 de abril, el frente de horas especializadas se posiciona en una situación favorable para la siguiente etapa del proyecto.

El equipo técnico se encuentra a la espera del aval de la UTDI para proceder con el despliegue formal en producción de los ajustes realizados, lo que permitirá consolidar la estabilidad técnica del SGDE y habilitar la continuidad del cronograma de las fases siguientes del contrato.

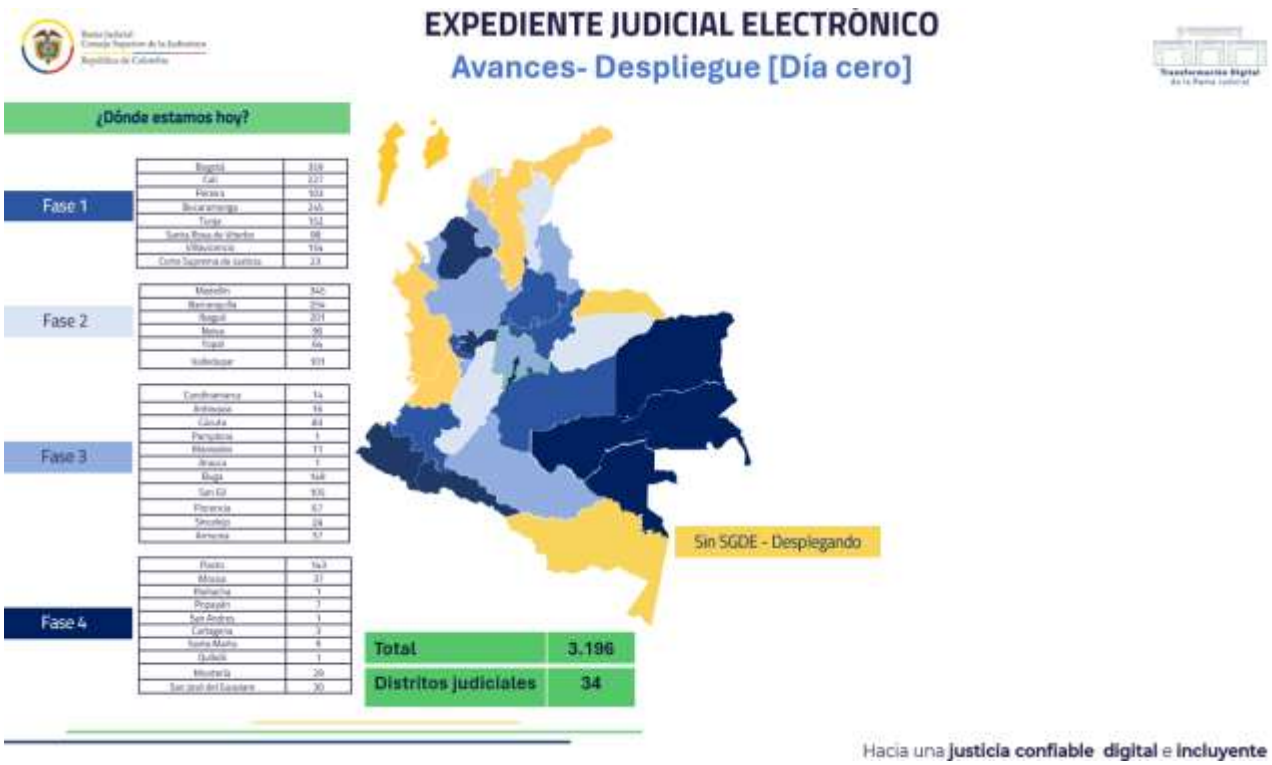
2.2.2 Implementación Fase 3 y Fase 4

Con corte al 30 de abril de 2026, el SGDE consolida un avance en la gestión documental digital, con 1.377.601 expedientes creados directamente en la plataforma, lo que evidencia su adopción como sistema principal para la gestión de nuevos procesos judiciales. De manera complementaria, se han migrado 978.393 expedientes provenientes de sistemas y repositorios externos como BestDoc, OneDrive, SharePoint, Azure, Control Proceso y Mercurio, fortaleciendo la centralización de la información y la continuidad operativa dentro del SGDE, y consolidando un ecosistema documental unificado para la Rama Judicial.



Durante el mes de abril, el trabajo en territorio se orientó principalmente a la sostenibilidad y capacitación en cada uno de los distritos de las fases 3 y 4. Los coordinadores en sitio continuaron brindando acompañamiento técnico y formativo a los despachos ya activos en el SGDE, reforzando el conocimiento del sistema, atendiendo incidencias operativas y garantizando la apropiación funcional por parte de los usuarios. Las jornadas de capacitación presenciales y virtuales se ejecutaron en todos los distritos, con énfasis en la resolución de dudas recurrentes sobre creación de expedientes, carga documental, traslados y trazabilidad.

Mapa de despliegue:



En atención a los retrasos identificados, desde la Gerencia de Proyecto se elaboraron y radicaron formalmente los planes de choque correspondientes para las salidas en vivo pendientes en los distritos referidos. Dichos planes contemplan la programación detallada de las actividades, la asignación de coordinadores en sitio, los protocolos de soporte despacho a despacho y los reportes de cierre por jornada.

A la fecha de elaboración del presente informe, los planes de choque presentados no han recibido aprobación por parte de la UTDI, situación que mantiene en espera la ejecución de las salidas en vivo proyectadas y condiciona la recuperación del cronograma originalmente planteado.

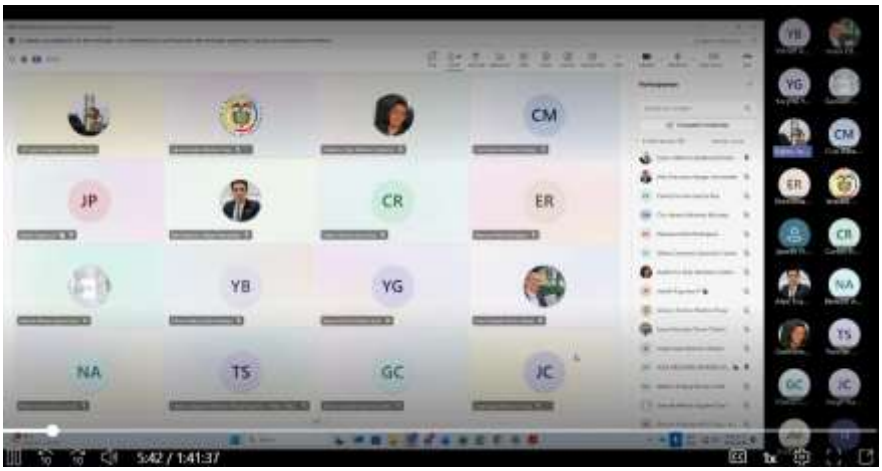
A continuación, se muestran las evidencias de las obligaciones de cada uno de los coordinadores que se encuentran en sitio:

ID	OBLIGACIÓN DE HORAS DE SERVICIO ESPECIALIZADO SGDE-ALFRESCO	EVIDENCIA
OBLAC.01	Supervisar y apoyar directamente a los despachos durante las etapas de adaptación e implementación del SGDE.	Informes Abril
OBLAC.02	Resolver dudas, ofrecer capacitaciones in sitio y recopilar retroalimentación de los usuarios finales para optimizar el proceso.	Informes Abril
OBLAC.03	Promover el uso eficiente del SGDE y garantizar que los despachos alcancen un nivel adecuado de conocimiento y operación con la herramienta.	Informes Abril
OBLAC.04	Monitorear el progreso en cada despacho visitado, reportando los avances y desafíos encontrados.	Informes Abril
OBLAC.05	Elaborar cronogramas semanales de visitas, coordinando con las dependencias locales y reportar el avance en el informe semanal de seguimiento.	Informes Abril
OBLAC.06	Brindar soporte técnico y formativo en sitio a los usuarios finales del SGDE.	Informes Abril

OBLAC.07	Levantar información sobre el nivel de adaptación y las dificultades encontradas durante la implementación.	Informes Abril
OBLAC.08	Ofrecer soluciones inmediatas o escalar los problemas a las áreas correspondientes.	Informes Abril
OBLAC.09	Dentro del informes semanales se debe incluir reportes detallados sobre cada visita, incluyendo logros, desafíos y recomendaciones.	Informes Abril
OBLAC.10	Hacer seguimiento al cronograma que de los 12 coordinadores que cubren todos los distritos asignados sobre avances y retrasos de las actividades.	Informes Abril
OBLAC.11	Priorizar visitas según el nivel de avance y las necesidades reportadas en cada distrito.	Informes Abril
OBLAC.12	Realizar sesiones prácticas para los usuarios finales, reforzando las funcionalidades del SGDE que presenten mayor dificultad.	Informes Abril
OBLAC.13	Solucionar dudas operativas directamente en los despachos, proporcionando ejemplos prácticos y guías rápidas.	Informes Abril
OBLAC.14	Evaluar el nivel de uso del SGDE en cada despacho visitado, identificando barreras operativas o resistencias al cambio.	Informes Abril
OBLAC.15	Aplicar encuestas rápidas para medir la satisfacción y el nivel de comprensión de los usuarios.	Informes Abril
OBLAC.16	Planificar visitas adicionales o capacitaciones específicas para despachos que reporten dificultades recurrentes.	Informes Abril
OBLAC.17	Brindar soporte técnico más intensivo en áreas críticas	Informes Abril
OBLAC.18	Recoger comentarios de los usuarios finales sobre su experiencia con el SGDE.	Informes Abril
OBLAC.19	Reportar los hallazgos al equipo central del proyecto para ajustar estrategias de capacitación y soporte.	Informes Abril
OBLAC.20	Se debe realizar el reporte detallado al gerente del proyecto y a la supervisión, incluyendo la identificación, análisis y calificación de los riesgos, así como la presentación de planes de mitigación con estrategias específicas para su control y reducción.	Informes Abril

2.2.3 Apropiación Digital

Durante el mes de abril de 2026 se ejecutaron las acciones previstas en el Plan de Apropiación del SGDE, en coordinación con la División de Apropiación Digital de la UTDI. En el frente de capacidades se realizaron seis capacitaciones de sensibilización y refuerzo en los días 7, 9, 14, 16, 23 y 28 de abril, todas ejecutadas exitosamente y soportadas con sus respectivas evidencias en el calendario de Microsoft Teams. Estas jornadas se enfocaron en reforzar el conocimiento sobre creación de expedientes, ruptura procesal, reordenamiento, descargas masivas y manejo de funcionalidades clave de la plataforma.



En el frente de comunicación se ejecutaron y cerraron campañas estratégicas durante abril: la Campaña de Tips SGDE con recomendaciones prácticas para optimizar el uso de la herramienta; la campaña ¿Sabías Qué?, orientada a divulgar funcionalidades existentes; la Campaña de Contingencia de Semana Santa para garantizar continuidad operativa durante el periodo; y la actualización completa de los Manuales de Administrador y de Usuario, publicados en el Portal de Competencias el 27 de abril.



Adicionalmente, el 26 de abril se activó la Campaña de Testimonios de usuarios, con vigencia hasta el cierre del segundo trimestre, orientada a visibilizar la experiencia de los servidores judiciales con la plataforma.



Plan de Capacidades: Plan de capacidades

Plan de Comunicaciones: Plan de comunicación

2.2.4 Soporte Premium - Mesa de ayuda Integral

Como parte del desarrollo del Hito de Soporte Premium del contrato 075 de 2025, durante el mes de abril de 2026 se ejecutó un trabajo técnico integral sobre la infraestructura del SGDE alojada en Microsoft Azure, orientado a garantizar la continuidad operativa, la estabilidad del sistema y el cumplimiento riguroso de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) pactados con la Rama Judicial.

El alcance del soporte ejecutado abarcó monitoreo proactivo sobre componentes críticos —Virtual Machine Scale Set, Application Gateway, Tracking, Active MQ y bases de datos PostgreSQL (Alfresco y Rama Backend)—, mantenimiento preventivo y correctivo, análisis técnico de desempeño y atención de incidentes. La gestión se sustentó en métricas objetivas obtenidas desde Azure Monitor, Application Insights y PostgreSQL, lo que permitió una evaluación verificable del comportamiento del sistema.

En este periodo se presenta el informe de soporte el cual hace parte de los soportes en el informe de supervisión.

INFORME MENSUAL DE SOPORTE PREMIUM Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA 202604

Hito técnico de abril: nueva arquitectura productiva

El 11 de abril de 2026, en ventana de mantenimiento de 22:00 a 04:00 del 12 de abril, se ejecutó la transición desde la infraestructura monolítica hacia una arquitectura separada por dominios funcionales. El corte de tráfico se realizó a las 22:00 y la validación funcional en producción fue completada exitosamente a las 04:00 del 12 de abril, sin necesidad de activar el plan de rollback previsto.La nueva arquitectura desacopla las capas de acceso, aplicación, tracking, indexación, datos y reportes, fortaleciendo el aislamiento de componentes mediante Private Endpoints e incorporando ElasticSearch como motor de búsqueda de Alfresco. Esta separación reduce el riesgo operativo del esquema anterior y deja una base más ordenada para escalabilidad, soporte y continuidad del servicio.

Caídas de servicio y acciones de contención

Durante abril se registraron dos caídas puntuales del servicio, ambas contenidas dentro de ventanas inferiores a una hora. El 13 de abril, entre las 11:52 y las 12:09, ElasticSearch dejó de responder generando una explosión de conexiones que alcanzó 2.800 por segundo y saturó la CPU de la base de datos; se identificó que Active MQ se había quedado sin espacio en disco, se asignó el recurso correspondiente y se reinició el nodo. **Con la siguiente gráfica se puede visualizar que en el mes de abril los eventos disminuyeron considerablemente frente a las situaciones presentadas en el primer trimestre del 2026.**



Este evento fue documentado con análisis de causa raíz, acciones correctivas implementadas y recomendaciones para evitar su recurrencia.

Cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El comportamiento operativo de la Mesa de Ayuda durante abril es el siguiente:

ANS	Descripción	Métrica	Validación Técnica	Porcentaje de cumplimientos
ANS-SGDE 01 - SOLUCIÓN DE CASOS EN EL MES	Del total de casos registrados en el mes, se espera cerrar por lo menos el 95% de estos.	• FACTOR DE CUMPLIMIENTO: Casos cerrados en el mes / Total casos registrados en el mes * 100	• Total, de casos registrados: 2482 • casos cerrados: 2333	• Rango de cumplimiento: 93.99% • Descuento: 0.50%
ANS-SGDE 03 - SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL Se medirá: b. Tiempo de Diagnóstico y Solución	Medir el tiempo de diagnóstico y solución de solicitudes de servicio de segundo nivel por Soporte Técnico	• FACTOR DE CUMPLIMIENTO: Solicitudes de Soporte técnico de segundo nivel diagnosticadas y solucionadas dentro del tiempo máximo / Total de solicitudes de soporte técnico de segundo nivel registradas en el mes * 100	• Total, de solicitudes recibidas 2do nivel: 85 • Solicitudes diagnosticadas y solucionadas de 2do nivel dentro del tiempo: 77	• Rango de cumplimiento: 90.58% • Descuento: 0.80%
ANS-SGDE 05 - SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL Y PREMIUM Se medirá: b. Tiempo de Diagnóstico y Solución	Medir el tiempo de diagnóstico y solución de solicitudes de servicio de tercer nivel por Soporte Técnico y de especialistas de soporte premium	• FACTOR DE CUMPLIMIENTO: Solicitudes de Soporte técnico de tercer nivel diagnosticadas y solucionadas incluyendo servicios especialistas de soporte premium dentro del tiempo máximo / Total de solicitudes de soporte técnico de tercer nivel y especialistas de soporte	• Total, de solicitudes recibidas 3er nivel: 8 • Solicitudes diagnosticadas y solucionadas de 3er nivel dentro del tiempo: 7	• Rango de cumplimiento: 87.5% Descuento: 0.80%
ANS-SGDE 06 – NO SOLUCIÓN O ATENCIÓN DE UN CASO POR DOS (2) O MÁS MESES	A partir del primer día del tercer mes de ejecución del contrato y durante cada primer día de los meses subsiguientes, cuando exista al menos un cero punto 1 (0.1%) por ciento de casos y se encuentre abierto por dos (2) o más meses contados a partir de su creación	• se aplicará un descuento adicional del 1% del valor de la facturación mensual total por servicio del mes siguiente, descuento que aumentará 0,2% cada mes hasta máximo el 3%, este descuento persistirá mensualmente hasta que no haya casos dentro del alcance de la Mesa de Servicio con antigüedad igual o mayor a 2 meses	• Casos que superaron los dos meses sin solución, desde su creación: 2	Descuento: 1%

Más del 99% de los casos registrados se encuentran cerrados al cierre del mes. El 89% de los casos de soporte fueron resueltos en primer nivel sin necesidad de escalamiento, evidenciando madurez operativa del equipo de atención.

Mantenimientos y monitoreo ejecutados

El equipo técnico ejecutó durante abril las siguientes actividades de mantenimiento: validación de políticas de backup para bases de datos y máquinas virtuales del nuevo ambiente productivo, ajuste de parámetros de autovacuum en PostgreSQL para optimizar el comportamiento transaccional, y seguimiento del crecimiento de tablas críticas tanto en la base Alfresco (+1.024 GB en el periodo 17-24 de abril) como en la base Rama Backend.

Se identificó la necesidad de configurar un Recovery Services Vault dentro del nuevo grupo de recursos productivo, lo cual se ejecutará en el siguiente periodo.

3. Indicadores

Paquete de servicio especializado sgde – alfresco

Porcentaje de Avance en la definición de historias de usuario:

$$\%AHU = \frac{CHUD}{CTHUD}$$

Nomenclatura:

% AHU = Porcentaje de avance en la definición de historias de usuario.

CHUD = Cantidad total de historias de usuario definidas.

CTHU = Cantidad total de historias de usuario del proyecto*.

$$\%AHU = \frac{15}{25} = 0{,}6$$

$$\%AHU\ X\ 100 = 60\%$$

*Este total puede modificarse de acuerdo al avance del proyecto e identificación de nuevas necesidades.

Porcentaje de aprobación en la definición de historias de usuario:

$$\%AAHU = \frac{CHUA}{CTHU}$$

Nomenclatura:

% AAHU = Porcentaje de avance en la aprobación de historias de usuario

CHUA = Cantidad total de historias de usuario aprobadas

CTHU = Cantidad total de historias de usuario del proyecto.

$$\%AAHU = \frac{15}{25} = 0{,}6$$

$$\%AAHU\ X\ 100 = 60\%$$

Porcentaje de avance en el desarrollo de la nueva funcionalidad en el sistema Alfresco de historias de usuario

$$\%AEAHU = \frac{CHUAE}{CTHU}$$

Nomenclatura:

% AEAHU = Porcentaje de avance en la entrega de Nueva funcionalidad en Alfresco de historias de usuario.

CHUAE= Cantidad total de historias de usuario adaptadas y entregadas en Alfresco

CTHU = Cantidad total de historias de usuario del proyecto.

$$\%AEAHU = \frac{5}{25} = 0{,}2$$

$$\%AEAHU\ X\ 100 = 20\%$$

Implementación Fase 3 y Fase4

Porcentaje de avance en la puesta en marcha de la implementación en las dependencias de la Rama Judicial

$$\%PPT = \frac{CDI}{CDF}$$

Nomenclatura

% PPT = Porcentaje de avance la puesta en producción total del sistema en la fase correspondiente.

CDI = Cantidad de dependencias implementadas y puestas en marcha exitosamente.

CDF = Cantidad de dependencias totales para la presente fase.

$$\%PPT = \frac{790}{2482} = 0{,}31$$

$$\%PPT\ X\ 100 = 31{,}8\%$$

Soporte Premium – Mesa de Ayuda Integral

Porcentaje de tasa de resolución de incidentes críticos:

Total de incidentes críticos reportados en el mes / N° de incidentes críticos resueltos en el mes) ×100

$$\frac{3237}{3237} = 1\ X\ 100 = 100\%$$

Porcentaje de incidentes documentados de causa raíz

N° de incidentes con documentación completa/Total de incidentes atendidos) ×100

$$\frac{3237}{3237} = 1\ X\ 100 = 100\%$$

Porcentaje de cumplimiento de despliegues programados sin fallos

(N° de despliegues sin incidentes/Total de despliegues acompañados) ×100

$$\frac{1}{1} = 1\ X\ 100 = 100\%$$

Porcentaje de disponibilidad operativa del equipo especializado

Horas efectivas de disponibilidad/Horas pactadas en contrato) ×100

$$\frac{24}{24} = 1\ X\ 100 = 100\%$$

Apropiación

Nivel de reconocimiento del SGDE en los usuarios que lo utilizarán

Actores que conocen el proyecto / Actores que no conocen actualmente el proyecto

$$\frac{4283}{12000} = 0{,}35\ X\ 100 = 35\%$$

Porcentaje de usuarios capacitados uso y apropiación

Relación entre el número de usuarios capacitados y el número total de usuarios que necesitan capacitación

$$\frac{7000}{12000} = 0{,}58\ X\ 100 = 58\%$$

Conclusiones

Paquete de Horas de Servicio Especializado SGDE – Alfresco

El hito de horas especializadas cierra el mes de abril en una posición técnica favorable, posicionándose como el frente con mayor madurez de gestión durante el periodo. Aunque el mes no contempló nuevos despliegues funcionales, el trabajo se concentró en consolidar la calidad del producto entregado: se aplicaron fixes y upgrades en tres funcionalidades críticas para la operación diaria, Ruptura Procesal, Traslados y Compartir Interno, todos ellos efectivamente desplegados en producción y validados con los flujos operativos del SGDE.

El elemento más relevante del mes fue el trabajo integral sobre los hallazgos técnicos identificados por el equipo del cliente sobre el código fuente del sistema. Estos hallazgos, agrupados en seis frentes técnicos estabilización inicial, tolerancia a fallos mediante Circuit Breaker, optimización JPA, trazabilidad con logging estructurado, paralelización de procesos y refactorización controlada, fueron atendidos de manera secuencial y disciplinada conforme al cronograma aprobado. La ejecución se cumplió en los tiempos previstos y el cierre formal de la totalidad de los ajustes se completó el 20 de abril de 2026, dejando el código fuente en condiciones técnicas óptimas para su despliegue en producción.

A partir de esa fecha, el frente se encuentra en una posición de espera activa: con los ajustes técnicos finalizados y validados internamente, la siguiente acción crítica depende exclusivamente del aval formal de la UTDI para proceder con el despliegue. Este punto representa una oportunidad estratégica para el proyecto, pues la liberación de estos ajustes consolidará la estabilidad técnica del SGDE y habilitará la continuidad ordenada del cronograma en las fases subsiguientes del contrato.

Implementación Fase 3 y Fase 4

El hito de implementación cierra abril con un balance mixto que combina avances sólidos en adopción del sistema con tensiones operativas relevantes en el cronograma. En términos de uso del SGDE, las cifras son contundentes y respaldan la apropiación efectiva de la plataforma: 1.377.601 expedientes creados directamente en el sistema y 978.393 expedientes migrados desde repositorios externos como BestDoc, OneDrive, SharePoint, Azure, Control Proceso y Mercurio, configurando un ecosistema documental unificado que ya opera como sistema principal para la gestión de procesos judiciales.

El trabajo en territorio durante abril se orientó exclusivamente a sostenibilidad y capacitación. Los coordinadores en sitio mantuvieron acompañamiento técnico y formativo en los despachos ya activos, atendiendo incidencias operativas, reforzando conocimiento sobre creación de expedientes, carga documental, traslados y trazabilidad, y garantizando la apropiación funcional sobre la base ya desplegada. No se ejecutaron despliegues nuevos en el periodo.

El elemento de mayor sensibilidad del mes corresponde a los planes de choque elaborados por la Gerencia de Proyecto para la activación de las salidas en vivo pendientes. Dichos planes fueron radicados formalmente ante la UTDI con la programación detallada, asignación de coordinadores, protocolos de soporte despacho a despacho y reportes de cierre por jornada, sin embargo, a la fecha de elaboración del presente informe no han recibido aprobación. Esta situación mantiene en espera la ejecución de salidas en vivo proyectadas y condiciona directamente la recuperación del cronograma originalmente planteado, configurando un riesgo de proyecto que requiere intervención de la UTDI para su desbloqueo.

Apropiación Digital

El hito de Apropiación Digital se consolida en abril como el frente de mayor consistencia y previsibilidad operativa del proyecto, ejecutando sin desviaciones las acciones previstas en el Plan de Apropiación del SGDE en coordinación con la División de Apropiación Digital de la UTDI.

En el frente de capacidades se realizaron seis capacitaciones de sensibilización y refuerzo en fechas específicas y trazables, 7, 9, 14, 16, 23 y 28 de abril, todas ejecutadas exitosamente y con sus respectivas evidencias documentadas en el calendario de Microsoft Teams. Las jornadas se enfocaron deliberadamente en funcionalidades de alto impacto operativo: creación de expedientes, ruptura procesal, reordenamiento, descargas masivas y manejo de funcionalidades clave de la plataforma, reforzando precisamente las áreas donde el frente de horas especializadas aplicó fixes durante el mismo periodo, en una coordinación interfrente que potencia la apropiación efectiva del sistema.

En el frente de comunicación se ejecutaron y cerraron cuatro campañas estratégicas durante abril: Tips SGDE, ¿Sabías Qué?, Contingencia de Semana Santa y la actualización completa de los Manuales de Administrador y de Usuario, publicados en el Portal de Competencias el 27 de abril. Adicionalmente, el 26 de abril se activó la Campaña de Testimonios de usuarios, con vigencia hasta el cierre del segundo trimestre, orientada a visibilizar la experiencia de los servidores judiciales con la plataforma. Este hito demuestra que cuando la planificación, la ejecución y la articulación con la UTDI operan con disciplina, los entregables se cumplen en tiempo, en forma y con evidencia documental, convirtiéndose en un referente metodológico de cumplimiento para el resto del proyecto.

Soporte Premium y Mesa de Ayuda Integral

El hito de Soporte Premium consolida en abril su rol como componente estratégico del Contrato 075 de 2025, entregando resultados que respaldan tanto la continuidad operativa del SGDE como su evolución técnica estructural. El frente operó sobre tres dimensiones simultáneas: cumplimiento riguroso de Acuerdos de Nivel de Servicio, ejecución de una transición arquitectónica de alto impacto y contención efectiva de incidentes puntuales.

El cumplimiento de los ANS pactados con la Rama Judicial superó en todos los indicadores el rango contractual exigido:

ANS-SGDE 01 cerró en 93,99% frente al 95% requerido, ANS-SGDE 02 en 100% frente al 98%, ANS-SGDE 03 en 90,58% frente al 98%, y ANS-SGDE 05 en 87.5% frente al 98%. ANS-SGDE 06 cerro en un descuento del 1%.

El hito técnico más relevante del periodo fue la transición a la nueva arquitectura productiva, ejecutada el 11 de abril en ventana de mantenimiento de 22:00 a 04:00 del 12 de abril, finalizada con corte de tráfico a las 22:00 y validación funcional completada a las 04:00, sin necesidad de activar el plan de rollback previsto. La nueva arquitectura desacopla las capas de acceso, aplicación, tracking, indexación, datos y reportes, fortaleciendo el aislamiento de componentes mediante Private Endpoints e incorporando ElasticSearch como motor de búsqueda de Alfresco, lo que reduce significativamente el riesgo operativo del esquema anterior.

Durante el mes se presentaron dos caídas puntuales del servicio, el 13 de abril (11:52-12:09) por saturación derivada de un fallo en ElasticSearch combinada con un Active MQ sin espacio en disco. Este nivel de respuesta confirma la solidez del frente de soporte premium como garante de continuidad operativa del SGDE, posicionándolo como el hito de mayor consistencia técnica y operativa del proyecto en abril.

ANEXOS

Seguimiento_30042026.pptx