1. ANEXO COMPONENTE ADMINISTRATIVO

1.1 INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

1.1.1 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL INTERVENTOR.

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación administrativa de la Interventoría se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL"* adjunto al presente informe.

1.1.2 ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA UBICACIÓN Y CUBRIMIENTO O ALCANCE DEL PERSONAL DE LA INTERVENTORÍA CONFORME A LAS LÍNEAS DE SERVICIO, SUS COMPONENTES, SEDES Y DESPACHOS DE LA RAMA JUDICIAL A NIVEL NACIONAL EN LAS CINCO (5) AGRUPACIONES DE MUNICIPIOS DEFINIDAS POR LA ENTIDAD EN EL ANEXO_3-ANS.

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

TABLA 1 PERSONAL INTERVENTORÍA CONSORCIO EN LÍNEA

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
ADMINISTRATIVO	Director de Interventoría	Moreno Delgado	José Manuel	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
ADMINISTRATIVO	Gerente de Proyecto	Cubillos Muñoz	Claudia Esperanza	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
ADMINISTRATIVO	Profesional de Apoyo a la Gerencia de Proyecto	García Jaramillo	Daniela	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
ADMINISTRATIVO	Profesional de Calidad	Llanos García	Lina Marcela	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
ADMINISTRATIVO	Profesional HSE - AMBIENTAL	León Becerra	Daniel	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
FINANCIERO	Especialista Financiero y Líder de Facturación	Correa Mejía	Eileen Paola	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
FINANCIERO	Apoyo Técnico a la Facturación	Zapata Carvajal	Sandro David	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
FINANCIERO	Apoyo Técnico a la Facturación	Bernal Moreno	Luis Alexander	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
FINANCIERO	Apoyo Técnico a la Facturación	Torres Vasquez	Jennifer	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
JURÍDICO	Especialista Jurídico y Líder de Recurso Humano	Torres Rey	Mónica Alejandra	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
JURÍDICO	Profesional Jurídico de apoyo	Orjuela Cárdenas	Bertha Milena	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Coordinador Técnico	Guzmán Tabares	Iván Yesid	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a Audiencias Virtuales	Trujillo Pachón	Ludwig Samir	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C – 04
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a Mesa de Servicios y Mantenimientos	Guayazán Ballesteros	Andrés Ricardo	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Líder de Seguimiento del Soporte a la Gestión de Servicios de TI	Gallardo Narváez	Juan Carlos	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a Gestión de Plataformas e Infraestructura	Castro Rincón	Henry Iván	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04

COMPONENTE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	UBICACIÓN
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a Herramientas de Gestión de Servicios de TI	Gonzales Vega	Nancy	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Líder de Seguimiento de Ofertas por Demanda y Desarrollo de Software	Munar	Edgar Eduardo	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Líder de Seguimiento a la Calidad Defensoría del Usuario, PQRS y Gestión Documental	Siado Ortega	Luis Guillermo	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente Seguimiento a Audiencias Virtuales (Bogotá)	Beltrán Pinzón	Yuri Fernanda	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente Seguimiento a Audiencias Virtuales (Bogotá)	García Pérez	Rafael Hernando	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente - Bogotá	Vargas Roa	Jonathan	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente - Medellín	Ocampo López	Hernan Darío	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Ingeniero Residente - Cali	Mayorquín Leal	Jorge Luis	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04
TÉCNICO	Apoyo al Seguimiento Operacional	Caro Fonseca	Diana Carolina	Bogotá, Instalaciones de la Interventoría Consorcio en Línea Calle 74 # 20 C - 04

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

Fuente: Elaboración Propia de Interventoría

1.1.3 RELACIÓN Y SEGUIMIENTO HISTÓRICO AL CONTROL DOCUMENTAL, COMUNICACIONES Y TIEMPOS TRANSCURRIDOS VERSUS LOS ESTABLECIDOS ENTRE LOS DIFERENTES PASOS Y ACTORES (LA INTERVENTORÍA, EL CONTRATISTA, LA SUPERVISIÓN O LA ENTIDAD) DESDE EL INICIO DE LA SOLICITUD CADA FLUJO HASTA EL FINAL CUANDO SE LOGRA QUE EL DESTINATARIO RECIBA EL PRODUCTO ESPERADO.

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

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

En el anexo *"Seguimiento de control documental"* se remite el detalle de esta información.

1.1.4 ESTADO DE EJECUCIÓN O AVANCE DEL PLAN DE TRABAJO DE LA INTERVENTORÍA, PRESENTANDO Y EXPLICANDO LAS SITUACIONES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO DE LO PLANIFICADO, ASÍ LA RELACIÓN Y EL ESTADO DE OTRAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS AL PLAN, NO PLANIFICADAS Y EJECUTADAS EN EL PERIODO.

Durante el periodo del informe, se desarrollaron las actividades establecidas en el plan de trabajo para el cumplimiento del Contrato 140 de 2025, las cuales fueron reuniones, envío de comunicados, entrega y revisión de informes, entre otros, así como el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del Contratista ETB SA ESP. El porcentaje de avance reportado se contabiliza desde

la fecha de inicio del Modificatorio 1, específicamente entre el 1 de enero de 2026 y hasta su finalización el 31 de mayo de 2026, conforme al tiempo total de ejecución:

TABLA 2 PLAN DE TRABAJO

ETAPA	COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AVANCE MARZO 2026
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	REUNIONES SEGUIMIENTO CONTRATO 140-2025	Reuniones para el seguimiento y avance del Contrato de Interventoría.	8%
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	ENTREGA INFORME MENSUAL	Entrega del informe mensual dentro del plazo establecido contractualmente.	8%
OPERACIÓN	ADMINISTRATIVO	REVISIÓN INFORME MENSUAL ETB	Revisión y emisión de observaciones sobre el informe mensual del Contratista dentro de los plazos establecidos contractualmente.	8%
OPERACIÓN	JURÍDICO	REUNIONES DE SEGUIMIENTO CONTROL LÍNEA BASE TALENTO HUMANO	Reuniones para el seguimiento al control de Línea Base.	8%
OPERACIÓN	TÉCNICO	SEGUIMIENTO TÉCNICO OPERACIONAL	Reuniones entre la Interventoría y el Contratista donde se realiza el seguimiento al cumplimiento contractual por cada línea de servicio.	8%
OPERACIÓN	TÉCNICO	PRECONCILIACIÓN Y CONCILIACIÓN	Reuniones entre la Interventoría, el Contratista y la Entidad donde se prepara la información objeto de conciliación y se verifican los criterios de cumplimiento de ANS.	8%
OPERACIÓN	TÉCNICO	VISITAS TÉCNICAS	Validación mensual en sitio de las obligaciones, levantamiento de evidencias y realización de informes de visita. Para cada mes aplican 16.	8%
OPERACIÓN	FINANCIERO	FACTURACIÓN INTERVENTORÍA	Revisión y seguimiento a la facturación de la Interventoría.	8%
OPERACIÓN	FINANCIERO	FACTURACIÓN ETB	Reuniones de conciliación de facturación ETB.	8%
OPERACIÓN	FINANCIERO	SEGUIMIENTO A ANS	Conciliaciones en mesas de trabajo.	8%
TOTAL				**80%**

Fuente: Elaboración propia de Interventoría

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

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

2.1 CONCLUSIONES

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

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

2.2 RECOMENDACIÓN

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

2.3 ACCIONES DE MEJORA

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

ANEXO 2 COMPONENTE JURÍDICO

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

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

1.1 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

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

1.2 INTRODUCCIÓN

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

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

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

Respecto al valor este fue adicionado en la modificación No. 1 del 30 de diciembre de 2025, y el cual asciende a la suma de **NOVENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS SESENTA MIL CIENTO CINCUENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS ($ 92.241.260.153,82).**

El plazo de ejecución en la modificación No. 1 se fijó hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del acta de inicio. Es preciso mencionar que frente al plazo del Contrato este fue modificado el 30 de diciembre de 2025, y se fijó hasta el 30 de abril de 2026.

Así mismo, se realizó modificación de adición y prórroga No. 2 al contrato 073 de 2025, donde se estableció la adición por valor CUATROCIENTOS CATORCE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS ($414.789.394,50), conforme a lo anterior el valor del contrato quedo en NOVENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO CON TREINTA Y DOS CENTAVOS ($92.656.049.548.32), y se estableció la fecha final del Contrato para el 04 de junio de 2026.

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

1.3.1 TALENTO HUMANO

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Interventoría, y en particular de lo dispuesto en el subnumeral 31 del numeral 3.8.2 "*Obligaciones específicas"* del Pliego de Condiciones del Concurso de Méritos Abierto N° CM-03-2025, que establece la obligación de *"revisar los requisitos de los prestadores de servicios profesionales o técnicos del contrato objeto de interventoría, advertir a la Entidad en caso de no conformidad y requerir al contratista los ajustes necesarios*", durante el mes de **marzo de 2026** se realizó la verificación de la línea base de personal asignado a la ejecución del Contrato N° 073 de 2025.

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

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

En consecuencia, la Interventoría presenta a continuación los resultados de la evaluación realizada, y cuyo resultado luego de las distintas mesas de trabajo, fue socializado en reunión del pasado 25 de noviembre de 2025.

Por parte de la Interventoría se solicitó información al Contratista por medio de comunicado No. RJMDS-CEL-ETB-324-26 del 20 de enero de 2026, con el fin que informará sobre el estado de las tarjetas profesional del equipo de trabajo, quien otorga respuesta así:

TABLA 1 ESTADO DE TARJETAS PROFESIONALES

Concepto	Número
Tiene TP	38
Retirado	17
En trámite de TP	11
En análisis interno	8
No requería TP (aprobado por Interventoría)	7
No requiere TP acorde a su titulo	4
Se presentan como estudiantes	4
Incapacidad permanente	1
Total general	**90**

Fuente: Respuesta ETB 23 de enero de 2026

Para el mes de enero de 2026, se dio respuesta a la Interventoría sobre las personas que aún están pendientes del cumplimiento del perfil en el anexo 4 Talento Humano, en la línea base respecto a la Tarjeta Profesional, el cual se muestra en la siguiente ilustración:

ILUSTRACIÓN 1 TOTAL HV POR REVISIÓN DE EXPERIENCIA POSTERIOR A TP

Rol	Número de cédula de ciudadanía	Nombres completos	Activo/ Inactivo	Estado 23 de Enero	Nombre del Municipio (LB MAYO 2025)
AGENTE DE SOPORTE	78750428	HENRY DE JESUS NUÑEZ	Activo	En analisis interno	MEDELLÍN
AGENTE DE SOPORTE	1030588726	EDWIN ALBERTO PEÑA	Activo	En trámite de TP	BOGOTÁ, D.C.
AGENTE DE SOPORTE	1032364883	JONATHAN GERARDO	Activo	En analisis interno	BOGOTÁ, D.C.
AGENTE DE SOPORTE	1102718289	EDWAR PICO DURAN	Activo	En trámite de TP	BUCARAMANGA
TÉCNICO DE SOPORTE	1098642495	ELIAS OROSTEGUI CRUZ	Activo	En trámite de TP	SAN GIL
TÉCNICO DE SOPORTE	85270762	CARLOS ALBERTO ALDANA	Activo	En trámite de TP	EL BANCO
TÉCNICO DE SOPORTE	93088290	OSCAR JAVIER VALDERRAMA	Activo	En analisis interno	GUAMO
TÉCNICO COORDINADOR	72291179	DANIEL ENRIQUE MERLANO	Activo	En trámite de TP	BARRANQUILLA
TÉCNICO COORDINADOR	26987747	MAIRA ALEJANDRA SOLANO	Activo	En analisis interno	RIOHACHA
TÉCNICO DE APOYO A REDES Y	1128442481	YONATAN ANDRES RIVERA	Activo	En analisis interno	MEDELLÍN
TÉCNICO DE APOYO A REDES Y	14590278	PABLO ANDRES BONILLA	Activo	En trámite de TP	SANTIAGO DE CALI
TÉCNICO DE SALAS DE	72346869	ORLANDO ENRIQUE	Activo	En analisis interno	BARRANQUILLA
TÉCNICO DE SALAS DE	79978677	OSCAR JAVIER SANCHEZ	Activo	En analisis interno	BOGOTÁ, D.C.
TÉCNICO DE SALAS DE	86066093	DAIRON YILIBER HERNANDEZ	Activo	En trámite de TP	VILLAVICENCIO
SOPORTE AVANZADO -	79569257	PABLO EMILIO GARCIA	Activo	En trámite de TP	BOGOTÁ, D.C.
TÉCNICO DE SOPORTE	1032493463	CARLOS JOSE MORENO ROJAS	Activo	En trámite de TP	BOGOTÁ, D.C.
APOYO A GESTIÓN DE MESA DE	79987261	JAIRO ANTONIO OSPINA	Activo	En trámite de TP	BOGOTÁ, D.C.
LÍDER DE CALIDAD Y	80807953	FREDERICH DAVID AVELLA	Activo	En trámite de TP	BOGOTÁ, D.C.
TÉCNICO DE SOPORTE	7716508	DANILO SANTACRUZ	Activo	En analisis interno	#N/D

Fuente: Tabla remitida por el Contratista

El Contratista indica que: *"es importante indicar que los casos que se encuentran en análisis interno, corresponden a situaciones que se están revisando en el marco del debido proceso con dichos colaboradores, debido a que al momento no han allegado ningún avance en el proceso"*, conforme a lo anterior está pendiente de respuesta por parte del Contratista frente al procedimiento interno para desvincular a las personas que no tienen la voluntad de tramitar la Tarjeta Profesional.

Conforme a lo anterior, se adelantó comunicación de presunto incumplimiento contractual por medio de comunicado **RJMDS-CEL-ETB-406-26** del 13 de febrero de 2026; en respuesta el Contratista envió plan de mejoramiento sobre la obligación presuntamente incumplida, señalando que, para el 31 de marzo de 2026, se tendrán todas las tarjetas profesionales de los profesionales contratados, a su vez indico que las siguientes personas han subsanado la situación presentada:

TABLA 2 ESTADO DE TARJETAS PROFESIONALES VERIFICADAS POR LA INTERVENTORÍA

Número de cédula de ciudadanía	Nombres completos	Observación
1032364883	JONATHAN GERARDO GRANADOS ALEJO	Estudiante
1098642495	ELIAS OROSTEGUI CRUZ	Aportó tarjeta profesional
1128442481	YONATAN ANDRES RIVERA AGUIRRE	Estudiante
86066093	DAIRON YILIBER HERNANDEZ PAYARES	Aportó tarjeta profesional
79569257	PABLO EMILIO GARCIA	Aportó tarjeta profesional
1032493463	CARLOS JOSE MORENO ROJAS	Aportó tarjeta profesional

Fuente: Propia de Interventoría

Conforme a la información remitida por el Contratista, se encuentra pendiente la acreditación de la Tarjeta Profesional de 12 personas. Es preciso señalar que esta Interventoría continúa realizando el seguimiento y la verificación correspondiente respecto de lo informado por la ETB S.A. E.S.P.

El día 26 de marzo de 2026, se recibió solicitud de la ETB S.A. E.S.P. indicando que:

> *"(…) Respecto al personal que aún no finaliza el proceso, ETB ha definido las siguientes acciones:*
>
> *● En Análisis Interno (6 recursos): Estos casos se encuentran bajo revisión estricta. Se ha establecido que, si al 31 de marzo no se cuenta con el soporte de este requisito, serán retirados del proyecto, procediendo a su sustitución formal.*
> *● En Trámite con Soporte (6 recursos): Cuentan con evidencias técnicas de gestión ante sus respectivos Consejos Profesionales. Estos recursos tienen un compromiso de entrega de la tarjeta profesional para el 3 de abril de 2026".*

Así mismo, el día 30 de marzo de 2026 se informó por parte del Contratista la desvinculación del siguiente personal:

TABLA 3. PERSONAL EN PROCESO DE DESVINCULACIÓN.

Rol	Número de cédula de ciudadanía	Nombres completos	Seccional	OBSERVACIONES
TÉCNICO COORDINADOR	26987747	MAIRA ALEJANDRA SOLANO BONILLA	Riohacha	NO PRESENTA SOPORTE, EN PROCESO DE RETIRO Y CAMBIO
TÉCNICO DE SALAS DE AUDIENCIAS	79978677	OSCAR JAVIER SÁNCHEZ SÁNCHEZ	Bogotá Centro, Edificio Hernando Morales	NO PRESENTA SOPORTE, EN PROCESO DE RETIRO Y CAMBIO
TÉCNICO DE SOPORTE FLOTANTE O VIAJERO	85270762	CARLOS ALBERTO ALDANA ESQUIVEL	Santa Martha - El Banco Magdalena	NO PRESENTA SOPORTE, EN PROCESO DE RETIRO Y CAMBIO
TÉCNICO DE SOPORTE	1030601333	HAROLD FERNEY CAVIATIVA PARRA	Bogotá Centro, Edificio Hernando Morales	NO PRESENTA SOPORTE, EN PROCESO DE RETIRO Y CAMBIO

Fuente: Respuesta ETB

Es preciso señalar que se realizó comunicación RJMDS-CEL-ETB-743-26 del 528 de abril de 2026, donde se solicitó la desvinculación del personal de manera inmediata por falta de la tarjeta profesional, el contratista inicio el proceso de desvinculación según correos electrónicos el 30 de abril de 2026.

1.3.2 ESTADO EQUIPO LÍNEA BASE CONTRATO 073 DE 2025

Para el mes de **abril** de 2026, la Interventoría gestionó un total de cinco (5) solicitudes de aprobación de perfiles presentadas por el Contratista, correspondientes a personal propuesto para la ejecución de actividades dentro del Contrato N° 073 de 2025.

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

TABLA 4 SOLICITUDES DE VERIFICACIÓN DE PERFILES LÍNEA BASE

N°	Fecha recibido	Nombre	Cargo	Línea Base/Demanda	Concepto	N° Radicado
1	9/04/2026	Luis Esteban Bermúdez Prada	Técnicos de Soporte de Primer Nivel a Usuarios de Correo	Línea Base	NO CUMPLE	9/04/2026
2	13/04/2026	Tatiana Carolina Cáceres Saavedra	Técnico de Soporte al Portal Web	Línea Base	CUMPLE	13/04/2026
3	15/04/2026	David Camilo Serna	Técnicos de Soporte de Primer Nivel a Usuarios de Correo	Línea Base	CUMPLE	15/04/2026
4	15/04/2026	Johan Alejandro Alvarado Loboa	Agente de Soporte Técnico	Línea Base	NO CUMPLE	15/04/2026
5	20/04/2026	Julio Cesar Marquez Fuentes	Técnico de Soporte - Bucaramanga	Línea Base	CUMPLE	20/04/2026

Fuente: Propia de la Interventoría

Para el mes de abril de 2026 no se otorgaron avales de hoja de vida para el Sistema Integrado de Gestión Judicial de Cali.

1.3.3 NOVEDADES PRESENTADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATO 073 DE 2025

Así mismo, con el propósito de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y el cubrimiento permanente del servicio dentro del modelo de prestación establecido por el Contratista, se presenta a continuación el cuadro que relaciona las novedades reportadas durante el mes de **abril 2026**, asociadas al personal vinculado a la ejecución del Contrato N° 073 de 2025.

TABLA 5 NOVEDADES PRESENTADAS CON EL RECURSO HUMANO

N°	Fecha	Funcionario	Código del rol contrato 073 de 2025	Cargo	Municipio	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Soporte	Cubre vacante línea base
1	1/04/2026	Luz Yohana Torres Torres	LS02-AV-AST	Agente de Soporte Técnico	Bogotá D.C.	Vacaciones	6/04/2026	24/04/2026	Correo electrónico	Si
2	1/04/2026	Henry de Jesús Nuñez Martínez	LS02-AV-AST	Agente de Soporte Técnico	Bogotá D.C.	Vacaciones	6/04/2026	15/04/2026	Correo electrónico	No
3	1/04/2026	William Mauricio Rivera Cruz	LS04-STE-TSA	Técnico Salas de Audiencias	Bogotá D.C.	Vacaciones	6/04/2026	13/04/2026	Correo electrónico	No

N°	Fecha	Funcionario	Código del rol contrato 073 de 2025	Cargo	Municipio	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Soporte	Cubre vacante línea base
4	1/04/2026	Juan Sebastian Portela	LS04-STE-TRC	Técnico de Apoyo a Redes de Cableado Estructurado	Bogotá D.C.	Vacaciones	30/03/2026	8/04/2026	Correo electrónico	No
5	6/04/2026	Edgardo Moisés Benavides Cortina	LS02-AV-AEAV	Agente Especialista en audiencias virtuales	Bogotá D.C.	Licencia de Luto	2/04/2026	10/04/2026	Correo electrónico	Si
6	6/04/2026	Cesar Arturo Triviño Morales	LS03-SPA-SAAM	Soporte Avanzado-Aplicativos misionales	Bogotá D.C.	Vacaciones	6/04/2026	24/04/2026	Correo electrónico	Si
7	6/04/2026	Juan Camilo González López	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Vacaciones	7/04/2026	16/04/2026	Correo electrónico	No
8	6/04/2026	Johan Alexis Castrillon Cardona	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Vacaciones	7/04/2026	16/04/2026	Correo electrónico	No
9	6/04/2026	Fernando Andrés Rodríguez Salamanca	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Retiro	6/04/2026		Correo electrónico	No
10	6/04/2026	Moises Elias Vergara Jalk	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Vacaciones	6/04/2026	24/04/2026	Correo electrónico	No
11	8/04/2026	Mario Augusto Hernandez Cardona	LS04-STE-TSA	Técnico Salas de Audiencias	Bogotá D.C.	Vacaciones	10/04/2026	30/04/2026	Correo electrónico	No
12	8/04/2026	Anyi Stefani López Salamanca	LS01-SPB-SBAM	Soporte Básico de Aplicaciones Misionales	Bogotá D.C.	Licencia de Maternidad	31/03/2026	14/09/2026	Soporte Novedad	No
13	8/04/2026	Johan Marcelo Rojas Cruz	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Permiso Remunerado	8/04/2026	10/04/2026	Correo electrónico	No
14	9/04/2026	Hernan Gómez Valencia	LS02-AV-AST	Agente de Soporte Técnico	Cali - Valle del Cauca	Retiro	8/04/2026		Correo electrónico	No

N°	Fecha	Funcionario	Código del rol contrato 073 de 2025	Cargo	Municipio	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Soporte	Cubre vacante línea base
15	13/04/2026	Jhon Alexander Cuadrado Mora	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Vacaciones	13/04/2026	22/04/2026	Correo electrónico	No
16	14/04/2026	Juan David Peña Castañeda	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Vacaciones	13/04/2026	30/04/2026	Correo electrónico	No
17	14/04/2026	Ricky Alexander Hurtado Simijaca	LS02-AV-AEAV	Agente Especialista en audiencias virtuales	Bogotá D.C.	Ingreso	16/04/2026		Correo electrónico	Si
18	14/04/2026	Jhon Jairo Cáceres Sandoval	LS04-STE-TSA	Técnico Salas de Audiencias	Bogotá D.C.	Licencia de Paternidad	8/04/2026	22/04/2026	Soporte Novedad	No
19	15/04/2026	Gerardo Antonio Mieles Moya	LS02-AV-AST	Agente de Soporte Técnico	Bogotá D.C.	Vacaciones	15/04/2026	23/04/2026	Correo electrónico	No
20	17/04/2026	Pedro Antonio Corredor Prieto	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Incapacidad	15/04/2026	24/04/2026	Soporte Novedad	No
21	17/04/2026	Bryan Eduardo Casas Canizales	LS02-AV-ILS	Intérprete de Lenguaje de Señas	Bogotá D.C.	Día de la Familia	17/04/2026		Correo electrónico	No
22	17/04/2026	Alison Andrea Hurtado Martínez	LS02-AV-ASTS	Agente de soporte Técnico Streaming	Bogotá D.C.	Día de la Familia	17/04/2026		Correo electrónico	No
23	20/04/2026	Brian Fernando Amaya Pastor	LS04-STE-TRC	Técnico de Apoyo a Redes de Cableado Estructurado	Bogotá D.C.	Retiro	16/04/2026		Correo electrónico	No
24	20/04/2026	Danna Sofia Chala Palacio	LS02-AV-ASTS	Agente de soporte Técnico Streaming	Bogotá D.C.	Incapacidad	20/04/2026	21/04/2026	Soporte Novedad	No
25	21/04/2026	Erikvan Medina Romero	LS04-STE-TC	Técnico Coordinador	Bogotá D.C.	Calamidad Doméstica	21/04/2026	22/04/2026	Correo electrónico	No

N°	Fecha	Funcionario	Código del rol contrato 073 de 2025	Cargo	Municipio	Novedad	Fecha inicio	Fecha fin	Soporte	Cubre vacante línea base
26	24/04/2026	Dario Danian Díaz Cuarán	LS04-STA-TFV	Técnico de Soporte Flotante o Viajero	Ipiales	Día de la Familia	24/04/2026		Correo electrónico	No
27	24/04/2026	Luis Fernando Berrio Martínez	LS01-STB-AAMS	Agente/ Analista Mesa de Servicios (Nivel 1)	Bogotá D.C.	Vacaciones	24/04/2026	15/05/2026	Correo electrónico	No
28	27/04/2026	Rafael López Villamil	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Incapacidad	23/04/2026	6/05/2026	Soporte Novedad	No
29	27/04/2026	Johan Stiven Rojas Montes	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Retiro	24/04/2026		Correo electrónico	No
30	28/04/2026	Julio Cesar Márquez Fuentes	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bucaramanga	Ingreso	28/04/2026		Correo electrónico	No
31	28/04/2026	Cristian Julian Florez Rodriguez	LS04-STA-TS	Técnico de Soporte	Bogotá D.C.	Retiro	30/04/2026		Correo electrónico	No

Fuente: Elaboración propia de la Interventoría

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

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

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

TABLA 6 ANS SUSPENDIDOS

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO OBJETO DE MODIFICACIÓN				
Nombre del ANS	**Cantidad de hallazgos**	**Requiere definir fórmula**	**Requiere ajustar o completar fórmula**	**Observaciones relevantes**
ANS 12 – Rotación del recurso humano: medición de ambiente laboral y adecuada contratación	2	No	Sí	Corregir fórmula (agrupación, denominador, variables). Ajustar valor erróneo (0,05%) en tabla de compensación.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO OBJETO DE MODIFICACIÓN				
Nombre del ANS	**Cantidad de hallazgos**	**Requiere definir fórmula**	**Requiere ajustar o completar fórmula**	**Observaciones relevantes**
ANS 13 – No solución o atención de un caso por dos (2) o más meses	1	No	**Sí (tabla de compensación)**	Completar tabla de compensación para aplicar penalizaciones objetivamente.
ANS 14 – Oportunidad en la solución y respuesta de las PQRSF	3	No	Sí	Ajustar fórmula (denominador). Eliminar penalización al 100%. Completar tramos faltantes en la tabla de compensación.
ANS 1.4 – Audiencias virtuales. Cumplimiento del horario de atención	1	Sí	**N/A**	Debe crearse fórmula proporcional que relacione tiempo total laborable con horas incumplidas; considerar horas justificadas/no justificadas.
ANS 1.5 – Audiencias virtuales. Dedicación del Coordinador de Audiencias Virtuales	1	Sí	**N/A**	Debe definirse fórmula y tabla de compensación (rango 0,5%–10%).

Fuente: Elaboración propia de la Interventoría

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

Aunado a lo anterior, se realizó acta No. RJMDS-AC-RT-213-2026 donde se estableció la forma de medición del ANS 12, el cual se precisa así:

$$\text{Tasa de rotación} = \frac{(\text{Ingresos} + \text{Retiros})/2}{(\text{Personal en el inicio del periodo} + \text{Personal al final del periodo})/2} \times 100$$

Ingresos = Número de contrataciones (ingresos de personal) en el periodo
Retiros = Número de desvinculaciones (bajas o retiros de personal) en el periodo
Promedio personal = (Personal en el inicio del periodo + Personal al final del periodo) /2

Teniendo en cuenta lo anterior, para el mes de abril de 2026 se realizó la medición correspondiente al ANS 12 del mes de julio a noviembre de 2025 y marzo de 2026, donde se generó descuento en los meses de julio y agosto de 2025.

1.5 LÍNEA BASE

Se informa que el 16 de abril de 2026 se llevó a cabo, a través de la plataforma Microsoft Teams, una reunión entre ETB, la Entidad y la Interventoría, con el objetivo de conciliar la información del recurso humano que conforma la línea base del Talento Humano que prestó sus servicios profesionales durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2026.

De lo anterior, se pudo indicar que de un total de 434 recursos humanos solicitados en el "Anexo_4-TalentoHumano_v1.2"; al finalizar el mes de febrero la línea base de personal cuenta con 433 recursos humanos que cumplen los requisitos establecidos para los roles; aunado a lo anterior, la conciliación se realiza una vez cerrado el mes inmediatamente anterior, para este caso se realizó la de marzo de 2026.

Finalmente, en virtud de los acuerdos llevados a cabo en la mencionada reunión y la línea base autorizada por la supervisión para el mes de marzo de 2026, el valor resumen a facturar por concepto del 80% de Mesa de Ayuda, es el siguiente:

ILUSTRACIÓN 2 VALOR LÍNEA BASE – MARZO DE 2026

Concepto	Valor Sin IVA	IVA	Total con IVA
80% Mesa de ayuda (Línea base de Talento Humano)	$ 3.682.460.192,00	$ 699.667.436,48	**$ 4.382.127.628,48**
80% Mesa de ayuda (Equipos de continuidad)	$ 237.796.727,74	$ 45.181.378,27	**$ 282.978.106,01**
80% Mesa de ayuda (Servicio de atención y comunicaciones)	$ 35.964.444,53	$ 6.833.244,46	**$ 42.797.688,99**
TOTAL 80% MESA DE AYUDA MARZO 2026	**$ 3.956.221.364,27**	**$ 751.682.059,21**	**$ 4.707.903.423,48**

Fuente: Prefactura remitida por el Contratista ETB

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL"* adjunto al presente informe.

El día 8 de agosto de 2025 se suscribió el Contrato de Interventoría No. 140 de 2025 entre el Consejo Superior de la Judicatura – Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y el Consorcio en Línea, cuyo objeto consiste en realizar la Interventoría integral al Contrato cuyo objeto es *"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"*.

El valor inicial del Contrato de Interventoría asciende hasta la suma de **MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CIENTO CINCUENTA Y UN PESOS ($1.945.578.151) M/CTE**, incluido el IVA y todos los impuestos, tasas y contribuciones de ley que se generen con ocasión de su celebración, ejecución y liquidación.

El Contrato fue modificado el día 30 de diciembre de 2025, y se realizó una adición presupuestal estimada por la suma de **MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS SIETE MIL CUATROCIENTOS DIEZ PESOS ($1.768.707.410,00) M/CTE,** IVA incluido, con el fin de garantizar la continuidad de la Interventoría durante el periodo objeto de prórroga.

El plazo de ejecución del Contrato de Interventoría se fijó inicialmente hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del acta de inicio y previa aprobación de las garantías y el registro presupuestal. No obstante, en atención a la necesidad de acompañar la ejecución del Contrato principal, se solicitó la prórroga del plazo contractual por cinco (5) meses, comprendidos entre el 1º de enero y el 31 de mayo de 2026, manteniéndose inalterado el objeto y alcance del Contrato.

En relación con el inicio de la ejecución contractual, es preciso indicar que el 22 de agosto de 2025 se suscribió el Acta de Inicio del Contrato de Interventoría No. 140 de 2025, fecha a partir de la cual el Contratista quedó habilitado para ejecutar las obligaciones contractuales, en los términos y condiciones establecidos en el Contrato y sus anexos.

2.1 OBLIGACIONES JURÍDICAS CONTRATO 140 DE 2025

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

2.2 RECOMENDACIONES PARA EL INICIO DE PROCEDIMIENTO DE PRESUNTO INCUMPLIMIENTO

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

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

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

2.3 CONCEPTO SOBRE SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DEL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO OBJETO DE INTERVENTORÍA CONTRATO 140 DE 2025

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

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

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

2.4 CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO N° 073 DE 2025

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

> "*Emitir conceptos integrales a solicitud de la Entidad, relacionados con la ejecución del contrato objeto de interventoría, incluyendo aquellos relacionados con modificaciones contractuales, cuyo resultado deberá ser en forma clara y libre de ambigüedades, la recomendación o no de la modificación planteada. Estos conceptos deberán entregarse al supervisor de la interventoría dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la solicitud".*

A la fecha de elaboración del presente informe, ha recibido solicitud por parte de la Entidad para emitir concepto de la Interventoría en relación con adición y prórroga modificaciones contractuales del Contrato N° 073 de 2025, el cual se emitió por medio de comunicación RJMDS-CEL-756-26 del 30 de abril de 2026.

2.5 CONCEPTO SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL CONTRATO N° 073 DE 2025

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

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

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

2.6 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS EN CASO DE CESIÓN DEL CONTRATO N° 073 DE 2025

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

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

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

2.7 ACTUALIZACIÓN DE GARANTÍAS CONTRACTUALES CONTRATO 140 DE 2025

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

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

En el periodo objeto de este informe, es preciso mencionar que por parte de la Entidad fueron aprobadas las garantías del Contrato No.073 de 2025, según fue informado en el correo del 12 de febrero de 2026, lo anterior teniendo en cuenta la modificación contractual.

Así las cosas, se emitió concepto y se modificó el plazo de ejecución se fijó hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del acta de inicio. Es preciso mencionar que frente al plazo del Contrato este fue modificado por medio de Otrosí No. 1 del 30 de diciembre de 2025, y se fijó hasta el 30 de abril de 2026.

Respecto al valor del Contrato 073 de 2025 este fue adicionado por medio de Otrosí no. 1 el 30 de diciembre de 2025, y el cual asciende a la suma de **NOVENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS SESENTA MIL CIENTO CINCUENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS ($ 92.241.260.153,82).**

Así mismo, se realizó modificación de adición y prórroga No. 2 al contrato 073 de 2025, donde se estableció la adición por valor CUATROCIENTOS CATORCE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS ($414.789.394,50), conforme a lo anterior el valor del contrato quedó en NOVENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS CUARENTA

Y OCHO CON TREINTA Y DOS CENTAVOS ($92.656.049.548.32), y se estableció la fecha final del contrato para el 04 de junio de 2026.

2.8 PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO N° 073 DE 2025

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

> "*Proyectar, sustentar y soportar el acta de liquidación total o parcial del CONTRATO BASE, la cual se surtirá al terminar la gestión de LA INTERVENTORÍA, junto con las garantías, manuales y demás documentos y soportes, en la que se relacione a detalle cada uno de los aspectos que se hayan generado en desarrollo del CONTRATO BASE y LA INTERVENTORÍA, con su memoria de archivo magnético. Dicha acta de liquidación debe expresar con total claridad los saldos no ejecutados y dejar constancia de los aspectos que LA ENTIDAD debe controlar o efectuar seguimiento para verificar la calidad de los bienes o servicios recibidos. También debe diligenciar el formato de LA ENTIDAD para la Evaluación y Reevaluación del Contratista*".

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

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

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

2.9. SOLICITUD DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ETB S.A.

La Interventoría reconoce la importancia de que los anexos documentales permitan identificar de manera clara, directa y trazable las actuaciones adelantadas frente a cada una de las solicitudes presentadas por el contratista. En ese sentido, es pertinente aclarar que la solicitud elevada por ETB S.A. E.S.P. el 5 de marzo de 2026 fue objeto de gestión, análisis y seguimiento por parte de esta Interventoría, en el marco de las obligaciones que le han sido asignadas contractualmente.

Dichas gestiones se desarrollaron a través de actuaciones técnicas, jurídicas y administrativas orientadas a evaluar la procedencia del mecanismo de conciliación administrativa planteado, así como a verificar las condiciones contractuales, técnicas y de cumplimiento aplicables al reconocimiento económico solicitado.

Realizado este análisis se reflejó en los pronunciamientos emitidos por la Interventoría, en los cuales se manifestó la disposición a considerar un escenario de conciliación como mecanismo de solución directa de controversias, dejando expresa constancia de que cualquier decisión debía fundamentarse en los análisis técnicos, financieros y jurídicos correspondientes y sin que ello implicara aceptación, validación o reconocimiento anticipado de valores.

Adicionalmente, en desarrollo del proceso de seguimiento al Contrato No. 073 de 2025, la Interventoría definió y comunicó el procedimiento aplicable para la conciliación y facturación de los servicios, incluyendo los criterios de verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas,

la validación de soportes, la revisión de precios frente a condiciones de mercado y las reglas para la eventual aprobación de elementos para efectos de facturación. Estas actuaciones guardan una relación directa con el objeto de la solicitud presentada por ETB S.A. E.S.P. y hacen parte integral de la gestión adelantada frente al caso referido.

Por parte de la Interventoría adicional se dió respuesta a las solicitudes de la ETB frente a la solicitud de conciliación administrativa, donde se contempló como procedimiento la aplicación del Anexo Técnico Así:

SERVICIOS POR DEMANDA

"(…) 3.5.1.1. Catalogación de elementos estándar para solicitud por demanda

LA ENTIDAD y EL CONTRATISTA acordarán la catalogación de los elementos estándar requeridos por LA ENTIDAD, los cuales deberán incluir las especificaciones de sus características técnicas, funcionales y de calidad aplicables, así como los diferenciales correspondientes para las agrupaciones de municipios a nivel nacional. Dicha catalogación deberá contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:
a) Los precios, bajo la modalidad de prestación de servicios o adquisición de bienes, incluyendo recurrencia o pagos únicos, según corresponda.
b) Los niveles de servicio asociados a las acciones de prestación del servicio, así como los tiempos requeridos para el uso de los servicios, el acceso a los recursos y la entrega y recepción de los bienes.

EL CONTRATISTA, en su oferta y la cual se perfecciona con la suscripción del contrato, presentará el catálogo inicial de los elementos estándar habilitados para solicitud por demanda, el cual se incorporará como:
Anexo 2 – Informativos (hojas "Catálogo Repuestos", "Catálogo Mantenimientos", "Catálogo Audiencias Virtuales" y "Catálogo Arriendo Complemento"), y
Anexo 4 – Talento Humano (hoja "Catálogo de roles").

Este catálogo constituirá la línea base de los elementos estándar disponibles para solicitudes por demanda ***y deberá mantenerse actualizado durante toda la ejecución del contrato.***

Los catálogos de elementos estándar para solicitud por demanda podrán ser actualizados, ya sea mediante la inclusión de nuevos elementos estándar con todos sus atributos y acuerdos, o mediante la modificación de atributos o acuerdos existentes*, para lo cual se deberán surtir las siguientes actividades generales:*

a) EL CONTRATISTA, durante el primer mes de cada año contractual posterior al primer año de ejecución del contrato, contado desde su inicio, o cuando LA ENTIDAD, a través de la SUPERVISIÓN o la INTERVENTORÍA, así lo solicite, deberá presentar la propuesta de actualización del catálogo correspondiente, justificando técnica, funcional y financieramente las modificaciones planteadas.
b) En caso de solicitarse la modificación de los valores o precios unitarios asociados a los elementos catalogados, EL CONTRATISTA deberá presentar como mínimo tres (3) cotizaciones provenientes de diferentes proveedores, incluyendo cotizaciones del propio CONTRATISTA, las cuales deberán reflejar precios acordes con las características técnicas y beneficios razonables de mercado. LA ENTIDAD se reserva el derecho de solicitar cotizaciones adicionales a otras empresas, con el fin de apoyar la toma de decisiones.
c) ***LA ENTIDAD a través de LA SUPERVISIÓN o LA INTERVENTORÍA y EL CONTRATISTA acordarán las modificaciones aceptables para la nueva línea base de los elementos catalogados*** *como estándares para solicitar por demanda Anexo_2-Informativos (hojas "Catálogo Repuestos", "Catálogo Mantenimientos", "Catálogo Audiencias Virtuales" y "Catálogo Arriendo Complementa") y Anexo_4-TalentoHumano.* ***La fecha de entrada en rigor de la nueva línea base del catálogo de elementos estándares, también será acordada entre las partes.***

3) Lo establecido en las siguientes secciones del presente documento, corresponden a la Catalogación de elementos estándares para solicitar por demanda:

- *3.5.2.2 Mantenimiento preventivo.*
- *3.5.3 Suministro de repuestos.*

c) ***3.5.4 Servicios por demanda para Audiencias Virtuales****.*
d) 3.5.6 Servicios complementarios de arrendamiento".

- AMPLIACIONES A LAS LÍNEAS DE SERVICIO CONTRATADAS

"(…) ***3.5.5. Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas.***

LA ENTIDAD en virtud de las variaciones de la demanda de servicios tecnológicos ***podrá solicitar por demanda a EL CONTRATISTA, propuestas y cotizaciones para ampliar sin necesidad de modificación contractual****, de manera temporal o permanentemente las líneas de servicios contratadas, adquirir (suscribir, rentar o comprar) productos, talento humano y otros recursos tecnológicos para atender necesidades requeridas por LA ENTIDAD a Nivel Nacional; toda vez que no es posible satisfacerlas con lo establecido en las líneas de servicio contratadas.*
Para la atención de las necesidades de LA ENTIDAD, que por demanda requieran nuevos elementos no catalogados como estándares y/o el empaquetamiento de servicios y/o bienes y/o acceso a recursos (oferta de servicio) por parte de EL CONTRATISTA*, se establecen las siguientes actividades generales a realizar:*

a) LA ENTIDAD a través de LA SUPERVISIÓN o LA INTERVENTORÍA solicitará a EL CONTRATISTA la atención de la necesidad de ofertar el paquete de servicios requerido; esto a través del registro de la solicitud de servicio en la herramienta de gestión de servicios de TI.

b) EL CONTRATISTA analizará la solicitud para entender y gestionar la satisfacción de las necesidades expuestas y en un término NO mayor a 5 días hábiles agendar a LA SUPERVISIÓN o LA INTERVENTORÍA, para iniciar las mesas de trabajo conjuntas para crear consenso sobre el entendimiento de las necesidades y las posibles soluciones a ofertar.

c) LA ENTIDAD, LA INTERVENTORÍA y EL CONTRATISTA realizarán mesas de trabajo conjuntas para crear consenso sobre el entendimiento de las necesidades y las posibles soluciones a ofertar. Se acordará la necesidad o no de realizar visitas técnicas a sitio para mitigar riesgos de supuestos y garantizar el ajuste de la propuesta de servicios esperada. Las partes acordarán las fechas para los hitos de fecha máxima en que LA ENTIDAD tendrá la oferta formal de la solución o las opciones de solución ofertadas y demás fechas que se requieran hasta autorizar o no la oferta presentada por EL CONTRATISTA.

Dichas mesas de trabajo deben servir para que EL CONTRATISTA pueda documentar las especificaciones de características técnicas, funcionales y otras de calidad aplicables, así como diferenciales aplicables para las agrupaciones de municipios a nivel nacional:

i) Precios en modalidad de servicio o adquisición de bienes, incluyendo recurrencia o únicos pagos acordados.
ii) Definición de los niveles de servicio asociados a las acciones de prestación del servicio, así como de los tiempos requeridos para el uso de los servicios, el acceso a los recursos y la entrega y recepción de los bienes.
d) EL CONTRATISTA deberá realizar las visitas técnicas que sean acordadas y requeridas para la adecuada estructuración de las soluciones propuestas.
e) EL CONTRATISTA deberá diseñar y construir la arquitectura y/o el diseño de las opciones de solución que serán propuestas a LA ENTIDAD. Dichas opciones deberán estar acompañadas del desglose detallado de los elementos que las componen, los precios correspondientes y la planificación necesaria para su aprovisionamiento y entrega, de forma que se garantice la entera satisfacción de LA ENTIDAD.
f) EL CONTRATISTA deberá presentar y sustentar ante LA ENTIDAD, la INTERVENTORÍA o la SUPERVISIÓN, en las mesas de trabajo conjuntas, la opción de solución que satisfaga las necesidades identificadas, con el fin de obtener la aprobación técnica, funcional y financiera.

Para el caso de valores o precios unitarios asociados a los elementos propuestos, EL CONTRATISTA deberá presentar como mínimo tres (3) cotizaciones provenientes de diferentes proveedores, incluyendo cotizaciones del propio CONTRATISTA, las cuales deberán reflejar precios acordes con las características técnicas y beneficios razonables de mercado. La INTERVENTORÍA o la SUPERVISIÓN se reservan el derecho de solicitar cotizaciones adicionales a otros proveedores para apoyar la toma de decisiones.
g) EL CONTRATISTA deberá presentar formalmente ante la SUPERVISIÓN o la INTERVENTORÍA la oferta integral, la cual deberá cubrir los aspectos técnicos, funcionales y financieros, en el marco contractual vigente y conforme a la normatividad legal aplicable.
h) La SUPERVISIÓN o la INTERVENTORÍA analizarán la oferta presentada y adoptarán la decisión de autorizarla o no; o, en su defecto, de aceptar, ajustar o comprometer la ejecución de la propuesta con la opción de solución que mejor se ajuste a las necesidades de LA ENTIDAD.
i) Una vez obtenidas las autorizaciones requeridas, EL CONTRATISTA cumplirá con el aprovisionamiento de las solicitudes de servicio conforme a lo especificado en la oferta integral aprobada, la cual deberá haber superado todos los niveles de autorización exigidos por LA ENTIDAD y la INTERVENTORÍA.

j) EL CONTRATISTA solo podrá facturar los elementos que hayan sido debidamente aprovisionados y autorizados en las solicitudes de servicio, previa constancia formal de la recepción a satisfacción por parte de LA ENTIDAD y dentro de los períodos de tiempo comprometidos entre las partes".

No obstante lo anterior, y atendiendo la observación formulada, se reconoce que en el anexo correspondiente no se encuentra una referencia expresa y puntual que identifique de manera específica dichas gestiones asociadas al oficio del caso No. 26589868 del 5 de marzo de 2026.

La Interventoría reiteró su disposición para realizar los ajustes documentales que sean pertinentes, en un marco de colaboración institucional, con el propósito de facilitar la verificación de las actuaciones adelantadas y contribuir al adecuado desarrollo y cierre de los procesos asociados al Contrato No. 073 de 2025.

De igual forma, la Interventoría adelantó con el Contratista ETB S.A. E.S.P**.** la validación de los soportes asociados a las reclamaciones, mediante la realización de mesas técnicas orientadas a la verificación detallada de la información aportada. En este sentido, se llevaron a cabo dos (2) mesas técnicas los días 9 y 11 de marzo de 2026, espacios en los cuales se otorgó al Contratista la oportunidad de exponer y sustentar las evidencias correspondientes a cada uno de los ítems objeto de reclamación.

Como resultado de dichas jornadas, se evidenció que no fueron aportados soportes distintos a los ya previamente presentados en los procesos de conciliación surtidos. En consecuencia, la revisión individual de los casos planteados sin nuevos elementos de juicio, impiden modificar las conclusiones inicialmente adoptadas. En virtud de lo anterior, y una vez agotada la instancia de validación técnica detallada, se determinó procedente dar traslado del presente asunto a la instancia de reclamación administrativa, para su evaluación conforme a los procedimientos establecidos.

Por parte de esta Interventoría adicional se emitió comunicado RJMDS-CEL-ETB-723-26 del 22 de abril de 2026, donde se indicó el procedimiento de la conciliación y se indicó el hecho frente al no cumplimiento de los requisitos contractuales.

2.10 PROCESO FACTURA COMERCIAL 001000351747

La Interventoría reconoce la importancia de que la documentación anexa permita identificar de manera clara, cronológica y completa las actuaciones adelantadas frente al trámite de las facturas y las decisiones posteriores relacionadas con su pago. En ese contexto, es pertinente precisar que la factura FC 001000351747, correspondiente al componente de Audiencias Virtuales, fue revisada y contó con una aprobación inicial por parte de la Interventoría el 27 de febrero de 2026, conforme al procedimiento técnico-operativo aplicable en esa etapa del proceso.

No obstante, dicha aprobación inicial no constituye autorización definitiva de pago ni genera derecho automático al reconocimiento económico, toda vez que, de conformidad con lo establecido en el Contrato No. 073 de 2025 y su Anexo Técnico, el pago de los servicios se encuentra condicionado al cumplimiento integral de las obligaciones contractuales, en especial de las especificaciones técnicas, operativas y de calidad pactadas.

Con posterioridad a la aprobación inicial de la factura, y en desarrollo de revisiones adicionales asociadas al componente de Audiencias Virtuales, se evidenció que algunos de los elementos incluidos en la factura no cumplían plenamente con los requisitos técnicos establecidos contractualmente. En consecuencia, el trámite de pago de la factura FC 001000351747 quedó detenido, al no encontrarse acreditado el cumplimiento total de las condiciones necesarias para su reconocimiento económico.

Las actuaciones posteriores relacionadas con esta factura se han venido desarrollando en el marco del proceso de conciliación solicitado por el contratista, conforme al procedimiento definido para estos casos, el cual contempla la verificación técnica de los elementos, la revisión de soportes, el contraste con las condiciones del contrato y la evaluación de criterios que eventualmente podrían dar lugar a una decisión de reconocimiento o rechazo.

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

3.1 CONCLUSIONES

- Durante el periodo evaluado (abril 2026), la Interventoría dio cumplimiento a las actividades de seguimiento y verificación de las obligaciones jurídicas y de recursos humanos previstas en el control del Contrato Base N° 073 de 2025.

- No se identificaron hechos que configuren incumplimientos contractuales ni circunstancias que ameriten la apertura de procedimiento sancionatorio, conforme a la verificación jurídica realizada.

3.2 RECOMENDACIÓN

- Se realizó requerimiento al Contratista el 13 de febrero de 2026, por medio de comunicación radicada No. RJMDS-CEL-ETB-406-26, en donde se solicitó:

  "(…) 4. Requerimiento. De conformidad con lo anterior, se le exige al contratista Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB S.A E.S.P., que cumpla con la obligación que se encuentra en mora, asimismo explicando de manera escrita a la Interventoría las razones y motivos fácticos y jurídicos por las cuales se está presentando el posible incumplimiento. Así mismo, presentar un plan de mejora respecto al personal vinculado y el cual a la fecha no cuente con tarjeta profesional para el ejercicio de la profesión. 5. Plazo para dar respuesta al requerimiento formulado. La respuesta de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB S.A E.S.P. a la solicitud de cumplimiento formulada por la Interventoría en el punto anterior, deberá ser rendida en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de esta comunicación (…)".

Para lo cual el Contratista respondió la comunicación el 26 de febrero de 2026, donde señalo que:

"(…) ETB conoce y acepta las obligaciones contenidas en el Anexo Técnico 1 respecto a la idoneidad del personal. Por lo tanto, informamos que la regularización total de los soportes faltantes, correspondiente al 14% que se encuentra en gestión, se llevará a cabo de manera progresiva, asegurando el cumplimiento integral antes del 31 de marzo de 2026".

Por parte de la Interventoría se realizará seguimiento estricto y permanente al cumplimiento del plan de regularización anunciado por el Contratista, verificando que los soportes faltantes correspondientes a la idoneidad del personal sean entregados dentro del plazo informado.

Asimismo, se sugerirá al Contratista documentar cada avance y, en caso de identificar riesgos de incumplimiento, emitir los requerimientos preventivos o correctivos que resulten necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la idoneidad profesional del personal vinculado.

Se realiza requerimiento para el cumplimiento de las tarjetas profesionales RJMDS-CEL-ETB-743-26 del 28 de abril de 2026, solicitando la desvinculación del personal de manera inmediata.

- Así mismo, se solicitó al Contratista el 26 de enero de 2026, por medio de comunicado No. RJMDS-CEL-ETB-340-26, donde se requirió:

  "(…) Una vez revisado el plan de vinculaciones allegado, esta Interventoría tendrá en cuenta las proyecciones de ingreso, los cargos a cubrir y el estado de los procesos de selección informados; sin embargo, se advierte que la información presentada tiene carácter preliminar y está sujeta a eventuales modificaciones derivadas del proceso de vinculación, por lo que no constituye, por sí sola, el cumplimiento integral de la obligación contractual. En consecuencia, la validación definitiva del plan de reemplazo estará supeditada a la incorporación efectiva de los recursos y a la verificación del cumplimiento de los requisitos de formación, experiencia y competencias exigidos en el Anexo 4 – Talento Humano Base, así como a la aprobación formal de las hojas de vida por parte de esta Interventoría.

  … En cuanto a la propuesta presentada por el contratista para ajustar el procedimiento de suscripción de las actas de empalme, esta Interventoría informa que dicha propuesta se puso en conocimiento del Consejo Superior de la Judicatura en reunión de seguimiento del día 20 de enero de 2026, y lo que se busca es que de alguna manera no se paralice el servicio por falta de conocimiento, es por ello por lo que dicha acta debe ser suscrita por el trabajador saliente, y en caso de que no se logré el superior jerárquico será quien sea el responsable de firmar dicho documento.

  En virtud de lo anterior, esta Interventoría reitera la necesidad de que el contratista continúe informando y actualizando el estado de los reemplazos de manera oportuna, acredite la incorporación efectiva del personal aprobado y allegue las actas de empalme de toda la ejecución del contrato del personal que se haya retirado en un término de 15 días hábiles".

El 17 de febrero de 2026, el Contratista dio respuesta así:

"(…) Conforme lo conversamos en mesa de trabajo realizada el pasado jueves 12 de febrero, procederemos a diligenciar y cargar las actas de empalme en el formato que finalmente fue aprobado por las partes en correo adjunto el 12 de febrero de 2026.
La documentación será cargada en el repositorio del proyecto en el siguiente link, empezando por el mes inmediatamente anterior, es decir, enero de 2026, luego seguiremos con diciembre, luego con noviembre y asi sucesivamente; en adelante las actas se cargarán mes a mes, según se vayan vinculando los recursos definitivos por rol que haya sido objeto de cambio.

Es importante precisar, que la base para realizar seguimiento sobre las actas será la de las nuevas vinculaciones reportadas en cada informe mensual. El objetivo es que a más tardar el 16 de marzo, ya tengamos el 100% de las actas cargadas en el repositorio informado". (SIC)

Así mismo, en las reuniones de seguimiento de la línea base el Contratista se comprometió a reemplazar el personal de manera definitiva y cumplir con el personal solicitado en el Contrato.

Por parte de la Interventoría se mantendrá un seguimiento riguroso al cumplimiento del cronograma de carga de actas de empalme y a la incorporación efectiva del personal reportado por el Contratista, verificando que:

- Las actas sean cargadas integralmente en el repositorio dentro del plazo informado (16 de marzo de 2026).
- La documentación cumpla con el formato aprobado por las partes el 12 de febrero de 2026, en los casos que aplique.

- Los reemplazos reportados correspondan a personal efectivamente vinculado y que cumpla los requisitos exigidos en el Anexo 4 – Talento Humano Base.
- Se evidencie la continuidad del servicio y la gestión adecuada de cada proceso de empalme, especialmente en los casos en que el trabajador saliente no suscriba el acta.

Por parte de la Interventoría, para el mes de abril se logra la totalidad de las actas de empalme las cuales se encuentran en su totalidad desde mayo de 2025 a marzo de 2026. Se realiza requerimiento con el informe mensual del mes de abril para que sean entregadas las del mes en mención.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

- Generar reportes periódicos que permitan evidenciar avances y alertar oportunamente sobre retrasos al compromiso realizado.
- Verificar el cumplimiento del personal vinculado de línea base de forma semanal en las reuniones previamente programadas, y revisar la entrega de las actas de empalme para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

ANEXO 3 COMPONENTE FINANCIERO

1. EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO 073 DE 2025

La Interventoría Consorcio en Línea realizó el seguimiento, verificación y control a la ejecución financiera acumulada al 30 de abril de 2026 del Contrato No. 073 de 2025.

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

1.1 MARCO FINANCIERO Y CONTRACTUAL

La Interventoría realizó el análisis y verificación del marco financiero y contractual del Contrato No. 073 de 2025, con el fin de establecer las condiciones económicas, los periodos de ejecución y la composición presupuestal que sirven de base para el seguimiento financiero acumulado con corte al 30 de abril de 2026.

- El **periodo inicial del Contrato** se ejecutó **del 2 de mayo de 2025 al 31 de diciembre de 2025**. En el mes de diciembre de 2025 se **formalizó la adición y prórroga**, extendiendo la ejecución hasta el **30 de abril de 2026**. Así mismo, el 30 de abril de 2026 se **formalizó la adición y prórroga** hasta el **3 de junio de 2026**.
- El valor inicial del Contrato asciende a **$61.718.991.983,82**. Con las adiciones formalizadas en el Modificatorio No. 01 por **$30.522.268.170,00** y en el Modificatorio No.02 por **$414.789.394,50**, el **nuevo valor total del Contrato** se establece en **$92.656.049.548,32**, suma que incluye todos los impuestos, tasas y contribuciones derivados de su celebración, ejecución y liquidación.
- En el periodo inicial (mayo–diciembre de 2025), el Contrato contempló un esquema de pagos mensuales recurrentes asociado principalmente a la Mesa de Ayuda, por un valor mensual de **$5.393.161.233,47**, liquidado mes vencido bajo un esquema que reconoce el 80% como componente fijo y el 20% sujeto a conciliación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). Adicionalmente, se dispuso una bolsa de conceptos por demanda por **$18.573.702.116,06**, reconocida contra la ejecución efectiva de los servicios.
- En el periodo prorrogado (enero–abril de 2026), el Contrato mantuvo un esquema de pagos que diferencia entre componentes recurrentes mensuales y conceptos por demanda. Los componentes recurrentes correspondieron a los servicios de Servicio Línea Base, Equipos de Continuidad y Servicio de Atención y Comunicaciones, reconocidos mediante un valor mensual total de **$5.719.420.188,41**, liquidado mes vencido, conforme a las condiciones contractuales vigentes. De manera complementaria, se dispuso una bolsa de conceptos por demanda por un valor de **$7.644.587.416,38**, reconocida contra la ejecución efectiva de los servicios adicionales durante el periodo prorrogado.
- Así mismo con el Modificatorio No. 02 se prorrogó el periodo del 1 mayo al 3 de junio de 2026, bajo el mismo esquema de pagos. En donde los servicios de Servicio Línea Base, Equipos de Continuidad y Servicio de Atención y Comunicaciones, reconocidos mediante un valor mensual total de **$6.065.591.173,91**, liquidado mes vencido, conforme a las condiciones contractuales vigentes. De manera complementaria, se dispuso una bolsa de conceptos por demanda por un valor de **$1.416.645.156,75**, reconocida contra la ejecución efectiva de los servicios adicionales durante el periodo prorrogado. Así mismo estableció que el valor de la prórroga será *hasta agotar* el recurso.

La composición financiera consolidada del Contrato, considerando el valor inicial y las adiciones formalizadas, se presenta a continuación:

TABLA 1. PRESUPUESTO CONSOLIDADO

CONCEPTO	INICIAL	ADICIÓN (Modf. 01)	ADICIÓN (Modf. 02)	TOTAL
Servicio Línea Base	$40.092.045.366,74	$21.248.801.778,58	$414.789.394,50	$61.755.636.539,82
Equipos de Continuidad	$2.669.604.664,77	$1.414.890.530,06	$0,00	$4.084.495.194,83
Servicio de Atención y Comunicaciones	$383.639.836,25	$213.988.444,98	$0,00	$597.628.281,23
Concepto por Demanda	$18.573.702.116,06	$7.644.587.416,38	$0,00	$26.218.289.532,44
TOTAL	**$61.718.991.983,82**	**$30.522.268.170,00**	**$414.789.394,50**	**$92.656.049.548,32**

Fuente: Elaboración propia de La Interventoría.

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

1.2 EJECUCIÓN Y FACTURACIÓN CONSOLIDADA

La Interventoría realizó el seguimiento y control a la ejecución y facturación acumulada del Contrato No. 073 de 2025 con corte al 30 de abril de 2026, verificando la correspondencia entre el presupuesto total del Contrato, los valores facturados y pagados, los valores conciliados y el saldo disponible, conforme a las condiciones contractuales vigentes.

1.2.1 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El siguiente resumen presenta la ejecución financiera consolidada del Contrato, considerando el presupuesto total (incluida la adición), los valores facturados y pagados, los valores conciliados, el saldo disponible y los correspondientes porcentajes de ejecución, con corte al 30 de abril de 2026.

TABLA 2. EJECUCIÓN FINANCIERA ACUMULADA A 30 DE ABRIL DE 2026

	CONCEPTO	VALOR ($)
1	**Presupuesto inicial**	$ 61.718.991.983,82
2	**(+) Adición (Modificatorio No. 01)**	$ 30.522.268.170,00
3	**(+) Adición (Modificatorio No. 02)**	$ 414.789.394,50
4	**Total presupuesto (1+2+3)**	**$ 92.656.049.548,32**

5	**Facturado y radicado en la entidad**[1]	$ 63.913.782.730,19
6	**Facturado y pagado**[2]	$ 59.370.306.520,54
7	**Facturado con observaciones de la Entidad, en revisión Interventoría**[3]	$ 559.543.107,02
8	**Conciliado**[4]	$ 4.852.963.563,05

[1] Corresponde a facturas radicada en la entidad con corte al 30/04/2026
[2] Corresponde al valor de las obligaciones efectivamente pagadas por la Entidad con corte al 31/03/2026
[3] Factura asociada a la bolsa por demanda de AV, con observaciones de la Entidad, en revisión por la Interventoría
[4] Valores conciliados técnicamente

9	**Saldo del presupuesto (4-5-8)**	**$ 23.889.303.255,08**
10	**% Ejecución (Facturado y radicado en la entidad) (5/4)**	68,98%
11	**% Ejecución (Facturado y pagado) (6/4)**	64,08%

Fuente: Elaboración propia Interventoría con base en el estado de la facturación a 30 de abril de 2026.

Este resumen evidencia que, con corte al periodo analizado, se tiene:

- Ejecución presupuestal acumulada del Contrato alcanza el 68,98%
- Recursos efectivamente pagados al Contratista del 64,08%.
- El 0,60% corresponde a facturas en estado facturado con observaciones por parte de la Entidad y en verificación por la Interventoría del componente de Audiencias virtuales de los periodos de diciembre de 2025 y enero 2026.
- Recursos conciliados técnicamente el 5,27%

El saldo presupuestal disponible, equivalente al 30,42% del presupuesto total, se encuentra asociado principalmente a la ejecución prevista para el periodo prorrogado del Contrato, es decir, del 1 de enero de 2026 al 3 de junio de 2026.

1.2.2 FACTURACIÓN DETALLADA DEL CONTRATO

Con el fin de complementar el resumen financiero presentado en el numeral 1.2.1, la Interventoría realizó el análisis del detalle de la facturación acumulada por periodo y por componente del servicio, con corte al 30 de abril de 2026, a partir de la información consolidada del reporte de estado de facturación.

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

TABLA 3. FACTURACIÓN DETALLADA POR MES Y POR CONCEPTO

Total	$ 64.473.325.837,21	$ 4.852.963.563,05	$ 1.815.583.115,25	$ 71.141.872.515,51
MES - CONCEPTO (Valores incluído IVA)	**FACTURADO Y PAGADO**	**CONCILIADO**	**SIN CONCILIAR**	**Total general**
05 Mayo	$5.711.678.417,03			$5.711.678.417,03
20% Mesa de Ayuda	$934.473.837,08			$934.473.837,08
80% Mesa de Ayuda	$3.887.828.877,97			$3.887.828.877,97
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$65.337.971,02			$65.337.971,02
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$58.177.611,57			$58.177.611,57
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	$765.860.119,39			$765.860.119,39
06 Junio	$5.507.404.234,54			$5.507.404.234,54
20% Mesa de Ayuda	$897.038.391,43			$897.038.391,43
80% Mesa de Ayuda	$3.967.650.403,05			$3.967.650.403,05
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$67.280.674,58			$67.280.674,58
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$43.176.240,26			$43.176.240,26
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$65.787.004,93			$65.787.004,93
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	$466.471.520,29			$466.471.520,29
07 Julio	$6.176.691.742,58			$6.176.691.742,58
20% Mesa de Ayuda	$893.729.551,50			$893.729.551,50
80% Mesa de Ayuda	$4.094.449.815,98			$4.094.449.815,98
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$61.657.151,08			$61.657.151,08
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	$21.203.502,80			$21.203.502,80
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$64.764.360,39			$64.764.360,39
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$123.337.402,64			$123.337.402,64
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	$917.549.958,19			$917.549.958,19
08 Agosto	$6.564.254.878,97			$6.564.254.878,97
20% Mesa de Ayuda	$1.001.472.501,19			$1.001.472.501,19
80% Mesa de Ayuda	$4.237.847.936,90			$4.237.847.936,90
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$59.311.445,69			$59.311.445,69
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	$32.722.360,72			$32.722.360,72

Total	$ 64.473.325.837,21	$ 4.852.963.563,05	$ 1.815.583.115,25	$ 71.141.872.515,51
MES - CONCEPTO (Valores incluído IVA)	**FACTURADO Y PAGADO**	**CONCILIADO**	**SIN CONCILIAR**	**Total general**
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$64.764.360,39			$64.764.360,39
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$68.217.064,77			$68.217.064,77
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	$1.099.919.209,31			$1.099.919.209,31
09 Septiembre	$7.321.066.605,56			$7.321.066.605,56
20% Mesa de Ayuda	$1.003.320.912,19			$1.003.320.912,19
80% Mesa de Ayuda	$4.269.450.690,23			$4.269.450.690,23
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$59.311.445,69			$59.311.445,69
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	$36.390.787,07			$36.390.787,07
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$84.565.877,43			$84.565.877,43
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$71.100.015,59			$71.100.015,59
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	$1.796.926.877,36			$1.796.926.877,36
10 Octubre	$6.882.699.515,22			$6.882.699.515,22
20% Mesa de Ayuda	$1.023.732.850,84			$1.023.732.850,84
80% Mesa de Ayuda	$4.407.712.645,04			$4.407.712.645,04
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$55.265.846,69			$55.265.846,69
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	$38.004.894,56			$38.004.894,56
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$153.302.067,67			$153.302.067,67
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$88.644.113,42			$88.644.113,42
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	$1.116.037.097,00			$1.116.037.097,00
11 Noviembre	$7.040.338.754,32			$7.040.338.754,32
20% Mesa de Ayuda	$995.424.926,17			$995.424.926,17
80% Mesa de Ayuda	$4.281.397.531,91			$4.281.397.531,91
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$50.073.895,88			$50.073.895,88
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	$39.325.527,68			$39.325.527,68
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$214.392.365,31			$214.392.365,31
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$105.783.312,85			$105.783.312,85
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	$1.353.941.194,52			$1.353.941.194,52

Total	$ 64.473.325.837,21	$ 4.852.963.563,05	$ 1.815.583.115,25	$ 71.141.872.515,51
MES - CONCEPTO (Valores incluído IVA)	**FACTURADO Y PAGADO**	**CONCILIADO**	**SIN CONCILIAR**	**Total general**
12 Diciembre	$6.438.696.668,75			$6.438.696.668,75
20% Mesa de Ayuda	$1.028.277.464,36			$1.028.277.464,36
80% Mesa de Ayuda	$4.413.933.301,30			$4.413.933.301,30
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$43.536.574,83			$43.536.574,83
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	$36.097.312,73			$36.097.312,73
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$214.392.365,30			$214.392.365,30
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$142.916.543,21			$142.916.543,21
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).	$559.543.107,02			$559.543.107,02
01 Enero	$5.923.521.823,92	$145.060.139,57		$6.068.581.963,49
20% Mesa de Ayuda	$1.020.423.890,65			$1.020.423.890,65
80% Mesa de Ayuda	$4.704.573.809,84			$4.704.573.809,84
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$0,00			$0,00
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	$34.685.703,32			$34.685.703,32
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$0,00			$0,00
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$163.838.420,11			$163.838.420,11
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).		$145.060.139,57		$145.060.139,57
Atemporal	$1.675.669.116,76		$174.548.041,74	$1.850.217.158,50
Repuestos prefactura 01	$14.436.645,46			$14.436.645,46
Repuestos prefactura 02	$10.491.845,31			$10.491.845,31
Repuestos prefactura 03	$51.986.460,82			$51.986.460,82
Repuestos prefactura 04	$67.926.982,13			$67.926.982,13
Repuestos prefactura 05	$37.230.385,60			$37.230.385,60
Repuestos prefactura 06	$32.685.262,84			$32.685.262,84
Repuestos prefactura 07	$18.900.516,28			$18.900.516,28
Repuestos prefactura 08	$15.985.183,09			$15.985.183,09
Repuestos prefactura 09	$12.978.265,52			$12.978.265,52
Repuestos prefactura 10	$27.364.637,80			$27.364.637,80

Total	$ 64.473.325.837,21	$ 4.852.963.563,05	$ 1.815.583.115,25	$ 71.141.872.515,51
MES - CONCEPTO (Valores incluído IVA)	**FACTURADO Y PAGADO**	**CONCILIADO**	**SIN CONCILIAR**	**Total general**
Repuestos prefactura 11	$110.227.728,43			$110.227.728,43
Repuestos prefactura 12	$28.129.188,42			$28.129.188,42
Repuestos prefactura 13	$10.581.274,72			$10.581.274,72
Repuestos prefactura 14	$17.707.893,52			$17.707.893,52
Repuestos prefactura 15	$145.788.719,32			$145.788.719,32
Repuestos prefactura 16	$98.434.285,71			$98.434.285,71
Repuestos prefactura 17	$46.303.247,82			$46.303.247,82
Repuestos prefactura 18	$2.361.204,13			$2.361.204,13
Repuestos prefactura 19	$9.789.481,00			$9.789.481,00
Repuestos prefactura 20	$584.093,46			$584.093,46
Repuestos prefactura 21	$1.787.238,06			$1.787.238,06
Repuestos prefactura 22	$5.497.046,07			$5.497.046,07
Repuestos prefactura 23	$157.216.036,54			$157.216.036,54
Repuestos prefactura 24	$35.533.814,29			$35.533.814,29
Repuestos prefactura 25	$47.438.554,92			$47.438.554,92
Repuestos prefactura 26	$33.322.011,15			$33.322.011,15
Repuestos prefactura 27	$40.266.779,60			$40.266.779,60
Repuestos prefactura 28	$34.729.820,41			$34.729.820,41
Repuestos prefactura 29	$28.470.579,39			$28.470.579,39
Repuestos prefactura 30	$45.917.061,07			$45.917.061,07
Repuestos prefactura 31	$39.830.939,00			$39.830.939,00
Repuestos prefactura 32	$36.465.552,21			$36.465.552,21
Repuestos prefactura 33	$61.970.858,05			$61.970.858,05
Repuestos prefactura 34	$23.601.885,48			$23.601.885,48
Repuestos prefactura 35	$16.727.535,88			$16.727.535,88
Repuestos prefactura 36	$54.071.411,40			$54.071.411,40
Repuestos prefactura 37	$493.824,86			$493.824,86

Total	$ 64.473.325.837,21	$ 4.852.963.563,05	$ 1.815.583.115,25	$ 71.141.872.515,51
MES - CONCEPTO (Valores incluído IVA)	**FACTURADO Y PAGADO**	**CONCILIADO**	**SIN CONCILIAR**	**Total general**
Repuestos prefactura 38	$43.735.313,00			$43.735.313,00
Repuestos prefactura 39	$66.298.439,31			$66.298.439,31
Repuestos prefactura 40	$25.178.807,43			$25.178.807,43
Repuestos prefactura 41	$14.284.010,37			$14.284.010,37
Repuestos prefactura 42	$49.102.855,12			$49.102.855,12
Repuestos prefactura 43	$18.578.682,30			$18.578.682,30
Repuestos prefactura 44	$4.359.637,11			$4.359.637,11
Repuestos prefactura 45	$25.942.858,44			$25.942.858,44
Repuestos prefactura 46	$3.581.304,41			$3.581.304,41
Repuestos prefactura 47	$1.372.959,50			$1.372.959,50
Repuestos prefactura 48			$6.320.046,47	$6.320.046,47
Repuestos prefactura 49			$69.959.655,52	$69.959.655,52
Repuestos prefactura 50			$90.803.694,48	$90.803.694,48
Repuestos prefactura 51			$7.464.645,27	$7.464.645,27
02 Febrero	$5.231.304.079,56		$0,00	$5.231.304.079,56
20% Mesa de Ayuda			$0,00	$0,00
80% Mesa de Ayuda	$4.280.705.244,26			$4.280.705.244,26
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$521.119.524,79			$521.119.524,79
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	$33.130.290,62			$33.130.290,62
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$255.855.749,68			$255.855.749,68
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$140.493.270,21			$140.493.270,21
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).			$0,00	$0,00
03 Marzo		$4.707.903.423,48	$1.641.035.073,51	$6.348.938.496,99
20% Mesa de Ayuda			$0,00	$0,00
80% Mesa de Ayuda		$4.707.903.423,48		$4.707.903.423,48
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).			$106.493.899,70	$106.493.899,70
Bolsa de Servicios (Horas Experto).			$132.563.233,73	$132.563.233,73

Total	$ 64.473.325.837,21	$ 4.852.963.563,05	$ 1.815.583.115,25	$ 71.141.872.515,51
MES - CONCEPTO (Valores incluído IVA)	**FACTURADO Y PAGADO**	**CONCILIADO**	**SIN CONCILIAR**	**Total general**
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).			$1.229.569.811,42	$1.229.569.811,42
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).			$172.408.128,66	$172.408.128,66
Bolsa de Servicios (Servicios por demanda AV).			$0,00	$0,00

Fuente: Elaboración propia de Interventoría con base en estado de facturación a 30 de abril de 2026.

Nota: Se precisa que, con relación a la factura asociada a Audiencias Virtuales de diciembre de 2025, por un valor de $559.543.107,02, se presentó observaciones por parte de la Supervisión del Contrato en correo electrónico del 6 de marzo de 2026 asociada con el formato de Supervisión, no obstante, la Interventoría se encuentra realizando la validación integral de la información, adicional se encuentra verificando técnicamente el cumplimiento de la totalidad de los requisitos para la emisión del concepto final del pago.

En concordancia con el resumen financiero presentado en el numeral 1.2.1, la ejecución financiera acumulada del Contrato con corte al 30 de abril de 2026 asciende a $69.326.289.400,26, correspondiente a:

- Valores facturados y radicados ante la Entidad por $64.473.325.837,21.
- Valores facturados y radicado en la Entidad en revisión por la Interventoría por $559.543.107,42.
- Valores conciliados y en proceso de facturación por $4.852.963.563,05, los cuales corresponde a:
    - $145.060.139,57, Bolsa de Servicios por demanda – Audiencias Virtuales, enero de 2026.
    - $4.707.903.423,48, 80% Mesa de ayuda, sobre lo cual se encuentra pendiente la subsanación del informe mensual del Contratista de marzo de 2026.

Lo que representa un 64,08% de ejecución presupuestal frente al valor total del Contrato.

Estos valores corresponden a la ejecución financieramente reconocida y cerrada, conforme a la información consolidada presentada en la *Tabla 3*.

Servicios en proceso de conciliación – con monto identificado

Del análisis del detalle presentado en la *Tabla 3*, se identifican **$1.815.583.115,25** que se encuentran en proceso de conciliación con monto determinado, asociados a facturación de repuestos.

TABLA 4. SERVICIOS SIN CONCILIACIÓN CON MONTO DEFINIDO

Total	$ 1.815.583.115,25
MES - CONCEPTO (Valores incluido IVA)	**SIN CONCILIAR**
Atemporal	$174.548.041,74
Repuestos prefactura 48	$6.320.046,47
Repuestos prefactura 49	$69.959.655,52
Repuestos prefactura 50	$90.803.694,48
Repuestos prefactura 51	$7.464.645,27
03 Marzo	$1.641.035.073,51
Bolsa de Servicios (equipos continuidad en calidad de arriendo).	$106.493.899,70
Bolsa de Servicios (Horas Experto).	$132.563.233,73
Bolsa de Servicios (Impresoras en arriendo).	$1.229.569.811,42
Bolsa de Servicios (Recurso Humano).	$172.408.128,66

Fuente: Elaboración propia de Interventoría con base en estado de facturación a 30 de abril de 2026.

Servicios en proceso de conciliación – sin monto identificado

Adicionalmente, del análisis del detalle de facturación se identifican servicios ejecutados que, a la fecha de corte, **no cuentan con valor cuantificado**, al encontrarse en etapa de validación técnica y conciliación. Estos corresponden a los servicios prestados de febrero y marzo de 2026, así:

- 20% Mesa de servicios
- Bolsa de Servicios de Audiencias Virtuales

2. EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA 140 DE 2025

La Interventoría en desarrollo del Contrato de Interventoría No. 140 de 2025 ejecutó las actividades técnicas, financieras y administrativas propias del servicio de Interventoría integral al Contrato No. 073 de 2025, conforme al alcance, obligaciones y condiciones contractuales pactadas.

La información presentada en este numeral corresponde al estado de ejecución presupuestal, financiera y física del Contrato 140 de 2025, con corte al 30 de abril de 2026, considerando el Contrato inicial, la adición y prórroga aprobadas, las cuales extienden la ejecución contractual hasta el 31 de mayo de 2026.

2.1 MARCO FINANCIERO Y CONTRACTUAL

El Contrato de Interventoría No. 140 de 2025 fue suscrito el **6 de agosto de 2025**, con inicio de ejecución el **22 de agosto de 2025** y un plazo inicial de cuatro (4) meses y diez (10) días, estableciendo como fecha de terminación inicial el **31 de diciembre de 2025**.

El valor inicial del contrato ascendió a **$1.945.578.151,00**, incluidos todos los impuestos, tasas y contribuciones a que hubiere lugar, y contempla la ejecución de las actividades propias de la Interventoría integral durante el periodo contractual.

Durante el mes de diciembre de 2025 se formalizó la Modificación No. 01 (Otrosí) al Contrato 140 de 2025, mediante la cual se aprobó la prórroga del plazo contractual por cinco (5) meses, comprendidos entre el **1 de enero de 2026** y el **31 de mayo de 2026**, así como una adición presupuestal por valor de **$1.768.707.410,00**, IVA incluido. Con esta modificación, el valor total del Contrato 140 de 2025 se estableció en **$3.714.285.561,00**, manteniéndose el objeto contractual y las condiciones técnicas y económicas inicialmente pactadas.

El Contrato establece un esquema de pagos mensuales vencidos, por un valor de **$353.741.482,50**, correspondiente a la remuneración fija pactada para el equipo interdisciplinario de la Interventoría, los cuales se reconocen previa presentación y aprobación del informe mensual de actividades, acompañado de los soportes técnicos, financieros y administrativos exigidos contractualmente.

2.2 EJECUCIÓN CONSOLIDADA

En el marco de la ejecución del Contrato de Interventoría No. 140 de 2025, el Consorcio en Línea adelantó la presentación de los informes mensuales de actividades y la correspondiente facturación, conforme al esquema de pagos mensuales vencidos pactado contractualmente.

Con corte al 30 de abril de 2026, la ejecución financiera del Contrato refleja el estado de la facturación generada y en trámite, de acuerdo con el ciclo normal de presentación, revisión y aprobación de los informes mensuales de Interventoría.

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

TABLA 5. EJECUCIÓN FINANCIERA ACUMULADA A 30 DE ABRIL DE 2026

CONCEPTO	VALOR ($)
Valor inicial del contrato	$ 1.945.578.151,00
Adiciones aprobadas	$ 1.768.707.410,00
Valor total del contrato	**$ 3.714.285.561,00**
Facturado y pagado (hasta febrero de 2026)	$ 2.228.571.333,75
En trámite de la entidad (marzo de 2026)[5]	$ 353.741.481,50
En proceso de facturación presente informe mensual (abril de 2026)	$ 353.741.481,50
Total ejecución financiera	**$ 2.936.054.296,75**

Saldo del presupuesto	$ 778.231.264,25
% Ejecución financiera	79,05%

Fuente: Elaboración propia Interventoría con base en el estado de la facturación a 30 de abril de 2026.

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

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

2.2.1 FACTURACIÓN DEL CONTRATO

En desarrollo de la ejecución del Contrato de Interventoría No. 140 de 2025, la Interventoría presentó los informes mensuales de actividades y adelantó la correspondiente facturación, conforme al esquema de pagos mensuales vencidos establecido contractualmente, previa validación del cumplimiento de las actividades de Interventoría y de acuerdo con los procedimientos de revisión, aprobación y pago definidos por la Entidad.

Con corte al 30 de abril de 2026, el estado de la facturación del Contrato refleja los valores facturados por periodo y su situación frente al trámite administrativo correspondiente, tal como se presenta a continuación:

TABLA 6. FACTURACIÓN ACUMULADA A 30 DE ABRIL DE 2026

TOTAL	$ 2.467.272.525,00	$ 468.781.779,75	$ 2.936.054.304,75	
MES	**Valor antes de IVA**	**IVA**	**Valor Total**	**Estado**
Agosto de 2025 (22 de agosto- 31 de agosto)	$ 89.178.525,00	$ 16.943.919,75	$ 106.122.444,75	Facturado

[5] En correo electrónico del 29/04/2026 se remitió la factura No. CEL I33, para revisión por parte de la Entidad.

TOTAL	$ 2.467.272.525,00	$ 468.781.779,75	$ 2.936.054.304,75	
MES	**Valor antes de IVA**	**IVA**	**Valor Total**	**Estado**
Septiembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.732,50	$ 353.741.482,50	Facturado
Octubre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.732,50	$ 353.741.482,50	Facturado
Noviembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.732,50	$ 353.741.482,50	Facturado
Diciembre de 2025	$ 297.261.750,00	$ 56.479.732,50	$ 353.741.482,50	Facturado
Enero de 2026	$ 297.261.750,00	$ 56.479.732,50	$ 353.741.482,50	Facturado
Febrero de 2026	$ 297.261.750,00	$ 56.479.732,50	$ 353.741.482,50	Facturado
Marzo de 2026	$ 297.261.750,00	$ 56.479.732,50	$ 353.741.482,50	En proceso
Abril	$ 297.261.750,00	$ 56.479.732,50	$ 353.741.482,50	En proceso

Fuente: Elaboración propia Interventoría con base en el estado de la facturación a 30 de abril de 2026.

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

3. CONCLUSIONES

- Con corte al 30 de abril de 2026, la ejecución financiera del Contrato No. 073 de 2025 presenta un comportamiento ordenado, coherente y alineado con la estructura económica y el horizonte de ejecución contractual definido, considerando tanto el periodo inicial como las adiciones y prórrogas formalizadas hasta el 3 de junio de 2026.

- Del análisis financiero consolidado, se evidencia que el Contrato cuenta con un presupuesto total vigente de $92.656.049.548,32, de los cuales $63.913.782.730,19 han sido facturados y radicados en la Entidad, lo que representa una ejecución presupuestal del 68,98% bajo un criterio estricto de reconocimiento financiero. Adicionalmente, se identifican $4.852.963.563,05 correspondientes a valores conciliados y $559.543.107,02 con observaciones de la Entidad, que elevan la ejecución financieramente reconocida a $69.326.289.400,26, equivalente al 74,82% del presupuesto total del Contrato.

- Los valores que no han sido incorporados en la ejecución financiera consolidada corresponden a servicios que se encuentran en proceso de conciliación técnica y financiera, algunos de ellos con monto determinado por $1.815.583.115,25, y otros aún sin monto identificado, asociados principalmente asociados a la ejecución de febrero y marzo de 2026 y repuestos. Estos valores se mantienen correctamente excluidos del reconocimiento financiero hasta tanto se surtan los procedimientos contractuales de validación y aprobación.

- En cuanto al Contrato de Interventoría No. 140 de 2025, la ejecución financiera acumulada a 30 de abril de 2026 asciende a $2.936.054.304,75, correspondiente a valores facturados y pagados hasta febrero de 2026 y valores en trámite de pago por la Entidad del mes de

marzo y abril de 2026, lo que representa una ejecución del 78,05% frente al valor contractual vigente de $3.714.285.561,00. Este nivel de ejecución resulta coherente con el periodo efectivamente ejecutado, considerando la prórroga contractual aprobada hasta el 30 de abril de 2026.

- Desde el punto de vista de la ejecución física, tanto el Contrato No. 073 de 2025 como el Contrato de Interventoría No. 140 de 2025 registran el cumplimiento de las actividades previstas para el periodo evaluado, sin evidenciar retrasos significativos frente a los cronogramas contractuales, y manteniendo una adecuada correspondencia entre la ejecución técnica, la ejecución financiera y la facturación reportada.

4. RECOMENDACIONES

- Mantener un seguimiento articulado y permanente entre la Entidad, el Contratista y la Interventoría en los procesos de conciliación técnica y financiera, con el fin de garantizar la oportunidad en el reconocimiento de los valores una vez se cumplan las condiciones contractuales.

- Verificar por las partes (Contratista, Interventoría y Entidad), los valores conciliados, aprobados por la Interventoría y ejecutados por la Entidad, con la finalidad de establecer la coherencia en la dinámica en cada una de las actividades que conlleva al desembolso de los recursos al Contratista.

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

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

- Mantener la trazabilidad documental y financiera de la ejecución del Contrato No. 073 de 2025 y del Contrato de Interventoría No. 140 de 2025, de manera que se preserve la coherencia entre la ejecución física, la ejecución financiera y la facturación reportada en los diferentes periodos.

5. ACCIONES DE MEJORA

Con base en el seguimiento realizado y en el estado de la ejecución financiera y de la facturación a 30 de abril de 2026, la Interventoría identificó y adelantó las siguientes acciones de mejora orientadas a fortalecer el control, la trazabilidad y la oportunidad de los procesos asociados al ciclo de facturación:

- La Interventoría y la Entidad, de manera articulada realizan la validación de los pagos conciliados, aprobados y ejecutados, de tal manera que se lleve coherencia en los diferentes actores que conllevan al pago. Lo anterior, a partir de la remisión de informes semanales por parte de la Entidad que se puedan comparar y generar alertas tempranas sobre posibles diferencias en la ejecución.

- Se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de conciliación técnica que realiza la Interventoría con la ETB, orientados a mejorar los tiempos de respuesta de las áreas técnicas en la validación de soportes y componentes asociados a la facturación, contribuyendo a una mayor oportunidad en los procesos de reconocimiento y pago durante la vigencia 2026. Al respecto, durante el mes de febrero de 2026, se generaron alertas al componente técnico sobre posibles diferencias en los valores conciliados, sobre lo que se generan precisiones y aclaraciones que conllevan a una mejor comprensión y presentación de información.

ANEXO 4 COMPONENTE HSE- AMBIENTAL

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

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

1.1 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

Para el informe de gestión del mes de marzo 2026 presentado por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP., la Interventoría realizó las siguientes observaciones:

- Se solicita allegar los certificados y demás soportes que evidencien la realización de las actividades contempladas en dichos planes, con el fin de efectuar la respectiva validación por parte de la Interventoría.

- Se evidencia la recolección y programación de los residuos sólidos. Se solicita allegar, una vez sean recibidos, los certificados de disposición final emitidos por el gestor contratado por ETB.

- Allegar los formatos RAEE (F-EVSG-08 Control generación RESPEL, F-EVSG-13 Control mensual RESPEL V2, F-EVSG-16 Lista de chequeo transporte V2 y INS OPR 35 FORMATO - REGISTRO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS) de igual forma apenas se obtenga los certificados diligenciar LIS_OPR_02 - LISTA DE VERIFICACIÓN - CERTIFICADOS DISPOSICIÓN FINAL RAEE - RESPEL.

- Se allega el Plan de Trabajo y el Plan de Capacitación correspondientes a la vigencia 2026; pero no se encuentra actualizado los datos de marzo, motivo por el cual se solicita actualizar para analizar la gestión presentada en el mes.

- De acuerdo con el Acta de Reunión RJMDS-AC-RT-273-26 remitida el 17 de febrero de 2026, se estableció por parte de la Interventoría y ETB la aplicación de una lista de chequeo. Una vez realizada la verificación, se evidencia la ausencia de la siguiente información: Indicadores de Gestión, Matriz Legal y Matriz de Peligros. Por lo anterior, se solicita allegar la información requerida.

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

1.2 INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

Para el presente período, la Interventoría realizó el seguimiento a las obligaciones establecidas en el Contrato No. 140/2025, mediante una mesa de trabajo desarrollada con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.S.P., la cual tuvo lugar el día 14 de abril del 2026.

Como resultado de dicha reunión, se suscribió en la siguiente Actas No. RJMDS-AC-RT-372-26 en la cual se dejaron consignados los siguientes compromisos:

- Allegar la información correspondiente de la documentación asociadas a las observaciones.
- Adjuntar la información para el cierre del contrato.
- Citación de la próxima reunión.

1.3 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL CONTRATISTA.

A continuación, se detallan las obligaciones y su estado:

"(…)

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

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

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

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

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

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

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

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

9. *Garantizar que el recurso humano asignado a la prestación de los servicios cumpla con las normas y políticas de seguridad establecidas por la Rama Judicial para el mantenimiento de la seguridad interna de los despachos judiciales. Así mismo, con la observancia del programa de salud ocupacional y de seguridad industrial, el cual está a disposición de los contratistas en la Unidad de Talento Humano de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.*

10. *Cumplir con el ordenamiento jurídico colombiano, especialmente con (i) el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública (ii) las normas de carácter laboral, prestacional y de*

seguridad y salud en el trabajo cumpliendo además con las obligaciones del Sistema Integral de Salud, riesgos laborales, pensiones y aportes parafiscales y presentar los documentos que así lo acrediten; garantizando la seguridad industrial y ocupacional del personal a su cargo o servicio (iii) normas de carácter tributario y contributivo.

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

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

"(…)

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

Estado:

Para esta obligación, se allega mediante correo electrónico del día 16 de febrero de 2026, por parte del gerente general de ETB, la carta de suscripción de compromiso, dando así cumplimiento satisfactorio a la obligación pactada en el contrato N.º 073 de 2025. Ver anexo: soporte ambiental – carta suscrita.

"(…)

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

Estado:
Para esta obligación, durante el período comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2026 se han realizado inspecciones periódicas por parte de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A E.S.P., con el fin de asegurar que las áreas del Datacenter se mantengan en óptimas condiciones. La evidencia y el detalle de estas actividades pueden consultarse en el Informe de Gestión Mensual del Datacenter.

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

Estado:
Durante el período evaluado, ETB dio continuidad al proceso de entrega de chalecos conforme al cronograma establecido, contando con los respectivos soportes que evidencian la correcta entrega de estos.

"(…)

15. *De conformidad con el Sistema Integrado Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente – SIGCMA, cumplir con las siguientes obligaciones ambientales:5. Contar dentro del plan o*

programa de gestión integral de residuos con el manejo de los residuos peligrosos que derivan de la actividad objeto del contrato (Baterías de UPS, entre otros). (…)"

Estado:
Para el seguimiento de esta obligación, se llevó a cabo una mesa de trabajo, la cual quedan registrada en el acta RJMDS-AC-RT-370-26 correspondiente a la validación de las obligaciones ambientales. Ver anexo-Soportes ambientales-Acta de reunión.

1.4 LA ENTIDAD CUENTA CON LA GUÍA OPERATIVA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS, NO OBSTANTE, EL CONTRATISTA DEBE REVISAR Y PROPONER MEJORAS CON EL FIN DE MINIMIZAR LOS RIESGOS E IMPACTO AMBIENTAL.

Para el presente periodo, se llevó a cabo una mesa de trabajo el día 13 de abril de 2026 entre la Interventoría y la líder de garantía, señora Johana Leal, en representación de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB S.A. E.S.P., con el objetivo de validar el informe mensual correspondiente al mes de marzo bajo el Contrato N.º 073 de 2025. Asimismo, se analizaron y documentaron las observaciones presentadas por la Interventoría, con el fin de gestionar las acciones necesarias para su subsanación y garantizar el cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos.

Las observaciones y el contexto de la reunión quedaron consignados en el Acta de Reunión N.º RJMDS-AC-RT-370-26.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

2.1 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL INTERVENTOR.

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL"* adjunto al presente informe.

2.2 POLÍTICA ANTISOBORNO Y LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO (SGAS), EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, EL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL ADOPTADOS PARA LA RAMA JUDICIAL.

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

Para el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2026, la Interventoría realizó la campaña responsabilidad en protección de animales y el uso obligatorio de vaso con tapa para prevenir derrames dirigida a todo el personal perteneciente al Contrato 140 de 2025. Los soportes correspondientes se encuentran en la carpeta Anexo-soportes ambiental-campañas.

2.3 VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL EN CONCORDANCIA CON EL SIGCMA IMPLEMENTADO POR LA ENTIDAD.

Con respecto al período comprendido entre el 1 al 30 de abril de 2026, la Interventoría en concordancia con el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, realizó el seguimiento a la normatividad ambiental aplicada en el contrato N°140/2025. Esta información fue documentada en la Matriz Legal Ambiental PC-RJMDS-F11.Ver anexo-Soporte ambiental-Matriz Legal.

2.4 VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO BASE, EN MATERIA DE APORTES PERIÓDICOS DE PARAFISCALES Y DEL SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD SOCIAL, RELACIONADO CON EL PERSONAL QUE EJECUTA EL CONTRATO.

Para el período comprendido entre el 1 al 30 de abril de 2026, la Interventoría llevó a cabo la verificación y validación en materia de aportes periódicos parafiscales del personal vinculado al Contrato Base. Esta información fue registrada en el siguiente documento PC-RJMDS-F06 ubicada en la carpeta Anexo-soportes SST-parafiscales.

2.5 SEGUIMIENTO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA 140/2025

2.5.1 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

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

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

2.5.2 PLAN DE TRABAJO.

Para el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2026, la Interventoría adelantó las siguientes actividades en cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

- Se ejecutaron cuatro (4) pausas activas, focalizadas en ejercicios automasaje cervical, antídoto del conductor y oficinista, liberación de la mandíbula y rostro y yoga. Estas actividades fueron desarrolladas en su totalidad por el personal vinculado a la Interventoría. El soporte documental correspondiente se encuentra en la carpeta Anexo-Soporte SST – Pausas activas.

- Durante el presente período se llevó a cabo una capacitación sobre cómo actuar en caso de un sismo, evaluación diagnostica en manejo de emergencia. Carpeta Anexo-soportes SST-capacitaciones.

- Para el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril de 2026, la Interventoría llevó a cabo las siguientes campañas de: Como actuar en caso de un accidente vial, cuida tu sistema cardiovascular, higiene de manos, porque es importante el mantenimiento de las motos, procedimientos operativos normalizados y sitios prohibidos de parqueo, Carpeta Anexo- soporte de SST-campañas.

- Durante el presente periodo se llevó a cabo las encuestas de identificación de peligros y la de perfil socio demográfico y autodiagnóstico musculo esquelético, Carpeta Anexo-soportes de SST-Encuesta.

- Para el período comprendido entre el 01 y el 30 de abril, la Interventoría llevó a cabo la actualización y socialización de la política del SG-SST y de sus objetivos, con todo el personal del Contrato 140 de 2025.Carpeta Anexo-soporte de SST-Política y Objetivos SG-SST

- Se llevaron a cabo las reuniones mensuales del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y Comité de Convivencia Laboral (COCOLA), Durante dichas reuniones se

abordaron temas relacionados con la siniestralidad, las capacitaciones, entre otros asuntos de interés en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Carpeta Anexo-soporte SST-COPASST-COCOLA.

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

- Para el presente período, se realizó la entrega de dotaciones a los siguientes profesionales: Carlos Andrés Briceño, Diana Carolina Caro, Daniela García, Nini Johanna Portilla, Zaydi Lorena Rincón y Robion Yobani Rodríguez, en cumplimiento del Contrato 140 de 2025. Como soporte, se cuenta con la carpeta Anexo- SST– Acta de entrega de dotación grupal.

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

3.1 CONCLUSIONES

Durante el período evaluado, la Interventoría cumplió satisfactoriamente con las obligaciones, especialmente relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental. Se destaca el desarrollo oportuno de las actividades programadas, así como el seguimiento y control efectivo de los lineamientos establecidos, lo cual contribuye al cumplimiento normativo y al mejoramiento continuo de los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.

3.2 RECOMENDACIÓN

Se recomienda mantener el cumplimiento de las obligaciones contractuales, asegurando la continuidad en la ejecución efectiva del plan de trabajo HSE y del plan de gestión ambiental. De igual manera, se insta a garantizar el cargue oportuno de la información en el repositorio, con el fin de facilitar el adecuado cierre del contrato.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

Implementación del mecanismo de seguimiento periódico (mesas de trabajo) al cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de trabajo HSE y el plan de gestión ambiental, con el fin de asegurar su ejecución oportuna y efectiva.

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

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

1.2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

El Contratista ETB presentó la primera versión del informe mensual correspondiente al periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2026, el día 9 de abril de 2026. La Interventoría realizó la revisión técnica y de cumplimiento de los contenidos exigidos conforme a lo establecido en el Anexo Técnico – Numeral 3.6 *"Soporte a la Gestión de Servicios de TI"* del Contrato No. 073 de 2025, formulando observaciones mediante el comunicado No. RJMDS-CEL-ETB-696-26 del 17 de abril de 2026.

En particular, se solicitó al Contratista ajustar el orden cronológico de las actividades relacionadas en el numeral 2.6.1.1, "Actividades desarrolladas durante el mes". Así mismo, se requirió la actualización del texto correspondiente a la Tabla 2.6.2.16 "CMDB, COMUNICACIONES y PUBLICIDAD", toda vez que la información allí consignada no correspondía al periodo reportado en el informe.

En atención a lo anterior, el Contratista ETB mediante correo electrónico del 22 de abril de 2026 informó a la Interventoría sobre la subsanación de los ajustes solicitados y la atención de las observaciones formuladas.

1.2.2 HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Con referencia al informe mensual de ETB correspondiente a marzo de 2026, no se generaron observaciones para el componente Herramientas de Gestión de Servicios de TI.

1.2.3 PQRSF Y CALIDAD

En los ítems correspondientes al aseguramiento de llamadas auditadas y verificación de atención, se presentó el detalle de resultados y las acciones correctivas o preventivas asociadas.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL"* adjunto al presente informe.

2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

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

Durante el mes de abril de 2026, la Interventoría realizó seguimiento técnico y contractual a las actividades ejecutadas por el Contratista ETB S.A. ESP en el marco de la línea de servicio Soporte a la Gestión de Servicios de TI, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico – Numeral 3.6 del Contrato N.º 073 de 2025.

En el periodo se efectuaron cuatro sesiones de trabajo para la Línea de Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI conjuntas entre la Unidad de Transformación Digital e Informática (Entidad), el Contratista ETB y la Interventoría, los días 7, 14, 21 y 28 de abril de 2026 registradas mediante actas: RJMDS-AC-RT-360-26- Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, RJMDS-AC-RT-374-26 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, RJMDS-AC-RT-390-26 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI, RJMDS-AC-RT-406-26 -Seguimiento Línea Servicio Soporte a la Gestión de servicios de TI respectivamente.

Estas sesiones permitieron a la Interventoría efectuar seguimiento a los principales frentes de la línea de servicio, evidenciándose avances en la estructuración y seguimiento del plan de acción para la mejora del nivel de madurez de las prácticas ITIL, en la actualización de las guías operacionales bajo un formato estandarizado, en la atención de acciones de mejora derivadas de la auditoría de Mesa de Servicios, en la evolución del documento Modelo de Prestación de Servicios y en la definición de criterios para los entregables de cierre del contrato.

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

Seguimiento Plan de Trabajo Nivel de Madurez Prácticas ITIL

Durante abril de 2026, la Interventoría dio continuidad al seguimiento del plan de acción para la mejora del nivel de madurez de las prácticas ITIL, evidenciándose avances en la consolidación y ajuste de las guías operacionales, así como en la atención progresiva de observaciones formuladas por la Interventoría.

Se observó que el Contratista avanzó en la estructuración de múltiples guías bajo la nueva plantilla definida, incluyendo prácticas como medición y reporte, gestión de liberaciones, gestión de configuración, catálogo de servicios, monitoreo y gestión de eventos, cambio organizacional y mejora continua. No obstante, dichas guías continúan en proceso de ajuste y validación.

La Interventoría implementó un esquema formal de control y seguimiento de observaciones mediante un archivo consolidado compartido en el enlace Guias Operacionales ITIL, permitiendo gestionar de manera estructurada los hallazgos identificados en la revisión documental. Se definió que cada observación debe ser atendida directamente en dicho repositorio, garantizando trazabilidad en su cierre.

En el periodo se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- Falta de estandarización en la estructura y contenido de las guías.
- Diferencias en el nivel de detalle entre documentos.

- Ausencia o debilidad en componentes clave como alcance, políticas, matrices RACI y flujogramas.
- Inconsistencias en el uso de plantillas y versionamiento documental.

Adicionalmente, se reiteró la necesidad de:

- Incluir diagramas de proceso estandarizados (BPMN o flujogramas).
- Asegurar la correcta definición de roles y responsabilidades.
- Mantener coherencia entre las prácticas ITIL y su articulación dentro del modelo operativo.

En cuanto a revisiones específicas, se destacaron avances en la guía de Catálogo de Servicios, donde se evidenció ajuste al formato, reorganización de la matriz RACI y mejora en la estructura de entradas, salidas y relaciones entre prácticas, aunque aún persisten observaciones por atender.
Respecto a la guía de Gestión del Cambio Organizacional, la Interventoría identificó la necesidad de replantear su enfoque, dado que la versión actual se encuentra orientada principalmente a actividades de comunicación, sin desarrollar integralmente la práctica conforme a los lineamientos ITIL, requiriéndose su articulación con procesos como habilitación del cambio y gestión de liberaciones.

En conclusión, durante el periodo se evidenció avance en la consolidación documental del plan de mejora; sin embargo, persisten ajustes relevantes para asegurar la estandarización, completitud y alineación de las guías operacionales con las recomendaciones del assessment y el marco ITIL 4.

Estado actualización Modelo de Prestación de Servicios

Durante abril de 2026, el Contratista continuó presentando avances en la actualización del Modelo de Prestación de Servicios, los cuales fueron objeto de seguimiento y revisión por parte de la Interventoría en las diferentes sesiones realizadas en el periodo.

Se evidenció la continuidad en el desarrollo del documento, manteniéndose como un entregable en proceso de ajuste y fortalecimiento, con avances progresivos presentados en cada sesión de seguimiento.

En el periodo, la Interventoría verificó que el Contratista ha venido incorporando ajustes orientados a:

- Mejorar la estructura y organización del documento.
- Alinear su contenido con las prácticas ITIL y la operación del servicio.
- Integrar los elementos revisados en las guías operacionales.

No obstante, se identificó que el documento aún requiere:

- Mayor nivel de detalle en su contenido.
- Consolidación de su versión final.
- Asegurar la trazabilidad entre el modelo, las prácticas ITIL y las obligaciones contractuales.

En este sentido, la Interventoría reiteró la necesidad de continuar con el proceso de ajuste, garantizando que el Modelo de Prestación de Servicios refleje de manera integral la operación del servicio, la interacción entre las prácticas ITIL y su alineación con los lineamientos contractuales establecidos para el cierre del contrato.

Como soporte de lo anteriormente descrito, se relacionan en el numeral 2.1.1 las actas de las sesiones de seguimiento de la Línea de Servicio Soporte a la Gestión de Servicios de TI de abril 2026. Como evidencia complementaria, se relaciona el enlace de la carpeta MODELO OPERATIVO, en la cual reposa el documento de trabajo del Modelo de Prestación del Servicio, junto con los ajustes realizados y la información objeto de revisión durante las sesiones de seguimiento del periodo.

2.2 HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

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

2.2.2 ASIGNACIÓN DE ACCESOS

Durante abril de 2026, junto con el administrador de la herramienta IVANTI se validó el funcionamiento de los principales módulos implementados. Estos módulos fueron evaluados en el assessment realizado por el consultor externo especializado en prácticas y herramientas ITIL 4 en diciembre de 2025.

El assessment tuvo como objetivo determinar el nivel de capacidad y madurez de las prácticas de gestión de servicios soportadas por la herramienta, en el contexto del Sistema de Valor del Servicio (SVS) y las dimensiones de la gestión de servicios. Los resultados señalaron la necesidad de implementar el proceso de mejora continua (Continual Improvement) y alinear las prácticas evaluadas con la cadena de valor del servicio, los principios rectores y la gobernanza para incrementar la entrega de valor.

Quedó además la recomendación de socializar y fomentar el buen uso de la herramienta de propiedad de la Entidad, mediante actividades de capacitación, gestión del cambio, gobernanza y seguimiento de adopción para asegurar la correcta incorporación de las prácticas alineadas con ITIL4.

Las prácticas de gestión evaluadas fueron las siguientes:

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

Durante el periodo de evaluación del presente informe, la Interventoría participó en la revisión de la documentación generada por ETB, en la cual se definen las actividades de mejora asociadas a cada una de las prácticas del marco de gestión de servicios, con el fin de fortalecer su implementación y alineación con los lineamientos de ITIL4.

Para el desarrollo del plan de mejoramiento, el Contratista ETB presentó a la Interventoría el plan de la implementación de las acciones priorizadas, así como el seguimiento a la formalización de roles y responsables por cada práctica ITIL y a la socialización del plan de trabajo con los responsables designados por la Entidad.

2.2.3 ACTIVIDADES RELEVANTES DEL MES:

Las actividades de seguimiento se enmarcan en las prácticas de mejora continua, conforme a los lineamientos del marco de referencia ITIL 4, se encuentran soportadas en las actas de trabajo RJMDS-AC-RT-363-26 y RJMDS-AC-RT-401-26 Seguimiento Herramienta JudIT abril 2026, realizadas el 9 y 27 de abril de 2026.

En este contexto, la Interventoría participó en espacios de coordinación y toma de decisiones relacionados con la herramienta ITSM JudIT, orientados a la co-creación de valor entre las partes interesadas.

Estas actividades incluyeron la identificación y definición de nuevos requerimientos de información mediante la generación de reportes, la evaluación de oportunidades para la implementación de tableros de control (dashboards) que faciliten la toma de decisiones basada en datos, así como el seguimiento a compromisos asociados a la revisión de la caracterización del servicio de SIUGJ, como insumo para el fortalecimiento del sistema de gestión de servicios.

Adicionalmente, se realizaron observaciones a actualización del plan de mejoramiento, alineado con el modelo de mejora continúa definido en ITIL4, así como la definición y seguimiento de un cronograma de trabajo orientado a asegurar la evolución progresiva de la herramienta, la optimización de los flujos de valor del servicio y el fortalecimiento del nivel de madurez del sistema de gestión de servicios.

En atención al requerimiento formulado en las observaciones al informe entregado por la Interventoría a la Entidad, mediante el cual se solicita que para el informe de gestión correspondiente al mes de enero de 2026 de ETB y los meses subsecuentes, se presente la relación de los equipos de trabajo parametrizados en la herramienta JudIT y aquellos que operan fuera de la misma, clasificados según el nivel de soporte y otros actores involucrados, así como la identificación del actor dueño o responsable de cada equipo de trabajo y su impacto en el cálculo de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el Contrato 073-2025, se adelantará un ejercicio de revisión, análisis y validación de la información correspondiente.

Para tal efecto, se llevó a cabo una reunión de trabajo con la participación del Ingeniero Carlos Orjuela, el administrador de la herramienta ITSM JudIT, el especialista en ITIL 4 de la Interventoría y el coordinador técnico de la Interventoría, con el propósito de revisar y validar en el Sistema de Gestión de Servicios (ITSM) los registros, reportes y evidencias disponibles, a fin de consolidar el reporte requerido, el cual servirá como insumo tanto para la Entidad como para la Interventoría.

Como resultado de esta actividad, se dio solución en la herramienta ITSM JudIT mediante la generación de dos reportes, los cuales se encuentran disponibles para su respectiva evaluación y formulación de observaciones.

2.2.4 ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN DE JUDIT (2023.3 a 2025.3)

Como avance mensual de esta actividad, se informa que como resultado de las gestiones realizadas por la Entidad con el proveedor (IVANTI) e INDRA, se han ejecutado las siguientes acciones por parte del administrador de la herramienta JudIT, en el contexto del Contrato No. 073 de 2025:

- Se realiza el seguimiento al caso No. 03203616, previamente escalado al proveedor, relacionado con la actualización de la herramienta IVANTI.

- Se continúa con la participación en las mesas de trabajo convocadas por el proveedor, incluyendo la entrega y validación de nuevos requerimientos técnicos, entre ellos la base de datos actualizada, permaneciendo a la espera de la solución definitiva asociada al proceso de actualización de la herramienta.

- Se adiciona al caso escalado, un nuevo problema identificado recientemente por IVANTI, relacionado con la no replicación de las máquinas del ITSM hacia el módulo EPM, lo cual impacta la operación del servicio y refuerza la necesidad crítica de ejecutar la actualización de la herramienta a la versión 2025, correspondiente a dos versiones superiores a la actualmente instalada.

- El 30 de enero de 2026 se llevó a cabo la depuración y copia de la base de datos, con el fin de realizar su restauración en las seis (6) máquinas previamente solicitadas, las cuales conformarán el ambiente de producción. Estas actividades fueron ejecutadas de manera conjunta por el administrador de IVANTI, INDRA y AWS. Otras actividades realizadas fueron:

    - Entre los días 2 y 6 de febrero se realizaron las pruebas con el proveedor.
    - Se está en proceso de solucionar el error de direccionamiento. Se creó un nuevo caso de IVANTI para hacer seguimiento.
    - La versión actualmente instalada es la 2023.3 y debemos llegar a la 2025.3
    - La actualización se realizará a través de una solicitud de cambio, para ser presentada al comité de cambios.

- Durante el mes de marzo 2026, se ejecutó la Solicitud de Cambio No. 642, la cual fue debidamente evaluada y autorizada por el Comité de Cambios (Change Enablement). La implementación se llevó a cabo entre el 6 y el 8 de marzo de 2026, quedando la nueva versión en ambiente productivo, operando con normalidad y sin afectaciones relevantes al servicio.
- En el marco de la iniciativa de actualización tecnológica, se avanzó hasta la versión 2024.3. Actualmente, se encuentra en gestión un incidente asociado al intento de actualización hacia la versión 2025.3, el cual fue escalado al proveedor para su análisis y resolución.
- Para continuar con la ruta de actualización hacia la versión 2025.3, será necesario gestionar una nueva solicitud de cambio, que incluya la planificación detallada, actividades de implementación y ejecución de pruebas de funcionalidad (validación del servicio). Esta actividad será programada en ventana de mantenimiento durante fin de semana, con el fin de mitigar riesgos e impactos sobre la operación del servicio.
- Se confirma que la versión actualmente en operación cuenta con el respaldo y soporte del proveedor IVANTI, habiéndose resuelto el inconveniente previamente identificado en la integración con el servicio de correo electrónico.
- Durante el proceso de actualización, el ambiente de pruebas presentó fallas que afectaron su disponibilidad. Actualmente, se encuentra en gestión con AWS la restauración del

entorno, el cual será reaprovisionado con la versión 2024.3 y la base de datos debidamente actualizada, garantizando así la continuidad de las actividades de validación y pruebas.

- Para el mes de abril se está pendiente la respuesta de AWS para generarlo nuevamente actualizado con la versión vigente 2024.3 y la base de datos actualizada.
- Para el mes de abril se está pendiente la respuesta de AWS para generarlo nuevamente actualizado con la versión vigente 2024.3 y la base de datos actualizada.
- En la semana del 13 al 17 de abril AWS solucionó el inconveniente de infraestructura.
- El jueves 23 de abril de 2026, INDRA, durante el proceso de recuperación del ambiente de pruebas se presentó un error de licenciamiento el cual fue escalado al proveedor IVANTI para la solución.
- En cuanto al Agente EMP, está funcionando con normalidad y superando el tema de lentitud.

2.2.5 ELIMINACIÓN CORREO #3

Actualmente, se mantiene contacto a través de caso escalado con Microsoft 365 con el objetivo de identificar e implementar una solución técnica, que permita mitigar la restricción y optimizar la capacidad y desempeño del servicio de mensajería.

No obstante, el servicio de notificación por correo electrónico se encuentra plenamente operativo, garantizando la comunicación oportuna asociada a la gestión de incidentes. Esto incluye el envío de notificaciones al usuario y la distribución de encuestas de satisfacción, en concordancia con las prácticas de Service Desk y Gestión de Incidentes.

De igual forma, se mantiene un monitoreo y control continuo sobre el volumen de correos electrónicos generados por la solución, con el objetivo de evitar la superación de los umbrales y límites establecidos, asegurando así la estabilidad del servicio y la adecuada gestión de la capacidad.

Cabe resaltar que, de acuerdo con las políticas de seguridad de Microsoft, la capacidad de envío de correos masivos se encuentra limitada a 10.000 correos diarios, restricción que debe ser considerada dentro de la gestión de la capacidad y la seguridad de la información.

Esta política debe considerarse durante la definición y creación de nuevos servicios, ya que su implementación puede incrementar el número de notificaciones por correo electrónico generadas por la herramienta como parte de la gestión y operación de los servicios.

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

Con la liberación de la versión actualizada de la herramienta JudIT, se da continuidad a las actividades orientadas a la integración del servicio. En este sentido, se ha comunicado a las áreas responsables la necesidad de retomar la generación de las **AP (Application Programming Interfaces)** requeridas, con el fin de avanzar en la implementación de las integraciones definidas.

Estas acciones se enmarcan en las prácticas de Gestión de Cambios (Change Enablement) y Gestión de Integración y Desarrollo, asegurando la adecuada coordinación entre las partes involucradas para el cumplimiento del objetivo de integración con la herramienta JudIT.

2.2.7 SEGUIMIENTO CONFIGURACIÓN ANS EN JUDIT

En el marco de la gestión de niveles de servicio conforme a ITIL 4, los tiempos asociados a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el Anexo_3-ANS_v1.2, específicamente en la hoja "NS_incidentes&solicitudes", fueron debidamente parametrizados en la herramienta ITSM-JudIT, conforme a los valores establecidos para cada uno de los siguientes campos:

- Tiempo de primera respuesta
- Tiempo de atención / diagnóstico
- Tiempo de resolución o restauración del servicio
- Tiempo de cierre
- Tiempo máximo de escalamiento (cuando aplique)
- Tiempo objetivo según prioridad (P1, P2, P3, P4)
- Ventanas de servicio y horarios de operación

Esta parametrización permite:

- Asegurar la medición automática del cumplimiento de los ANS.
- Facilitar el monitoreo y control de los tiempos comprometidos.
- Generar reportes de desempeño por grupo de atención.
- Soportar la mejora continua del servicio conforme a las prácticas de Gestión de Incidentes y Gestión de Solicitudes de Servicio.

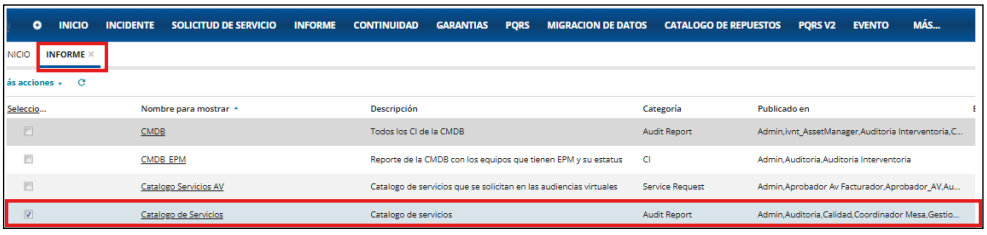
En atención a la solicitud formulada por la Entidad respecto al reporte requerido por parte de la Interventoría, se informa el siguiente avance:

- Se llevó a cabo reunión de trabajo con el administrador de la herramienta ITSM-JudIT, con el propósito de revisar la disponibilidad y alcance de los reportes estándar del sistema.

- Como resultado de dicha sesión, se identificó que la herramienta cuenta con el reporte denominado "Catálogo de Servicios", el cual se encuentra disponible en la ruta: Informe → Catálogo de Servicios

- Este reporte permite visualizar la estructura y parametrización vigente de los servicios registrados en la herramienta, constituyéndose en un insumo base para validar la información solicitada por la Entidad.

ILUSTRACIÓN 1 HERRAMIENTA ITSM-JUDIT – INFORME CATÁLOGO DE SERVICIOS



Fuente: Herramienta JudIT

TABLA 1 CAMPOS DEL REPORTE CATÁLOGO DE SERVICIOS

Tipo	Area De Servicio	Servicio	Categoría	Subcategoría	Estado	Ans Grupo1 Atención	Ans Grupo2 Atención	Ans Grupo3 Atención	Ans Grupo4 Atención	Ans Grupo5 Atención	Ans Grupo1 solución	Ans Grupo2 solución	Ans Grupo3 solución	Ans Grupo4 solución	Ans Grupo5 solución
Incidentes	TI	Equipos de cómputo y periféricos	Impresora	Error funcionamiento	Activo	60	180	240	360	960	180	180	180	180	180
Incidentes	TI	Equipos de cómputo y periféricos	Impresora	Fallo de hardware	Activo	60	180	240	360	960	180	180	180	180	180

Fuente: Herramienta JudIT

TABLA 2 VALIDACIÓN NS_INCIDENTES&SOLICITUDES

Tipo	Area de Servicio	Servicio	Categoría	Subcategoría	Grupo de Nivel de Servicio del Municipio	Tiempo de atención Máximo aceptable en Minutos	Tiempo de Resolución Máximo aceptable en Minutos	Suma Total
Incidente	TI	Equipos de cómputo y periféricos	Impresora	*Todas las Subcategorías*	Grupo 1	60	180	240
Incidente	TI	Equipos de cómputo y periféricos	Impresora	*Todas las Subcategorías*	Grupo 2	180	180	360
Incidente	TI	Equipos de cómputo y periféricos	Impresora	*Todas las Subcategorías*	Grupo 3	240	180	420
Incidente	TI	Equipos de cómputo y periféricos	Impresora	*Todas las Subcategorías*	Grupo 4	360	180	540
Incidente	TI	Equipos de cómputo y periféricos	Impresora	*Todas las Subcategorías*	Grupo 5	960	180	1140

Fuente: Herramienta JudIT

En atención a la segunda solicitud del reporte requerida por la Interventoría, y conforme a lo solicitado por el Ing. Carlos Orjuela, se llevó a cabo reunión de aclaración conjunta con ETB, con el fin de precisar el alcance, estructura y contenido del informe requerido.

> *"Se solicita a la Interventoría que para el informe de Gestión del Mes de enero 2026 de ETB y meses subsecuentes, se muestre la relación de los equipos de trabajo parametrizados en JudIT y fuera de JudIT según nivel de soporte y otros actores, así como EL ACTOR DUEÑO O RESPONSABLE DEL EQUIPÓ DE TRABAJO y su impacto en el cálculo de los ANS del contrato 073-2025. Para facilitar el ejercicio inicial, a continuación, una tabla ejemplo a validar y complementar:"*

TABLA 3 SOLICITUD REALIZADA

Equipo	Nivel de Soporte	ACTOR DUEÑO O RESPONSABLE DEL EQUIPÓ DE TRABAJO
Soporte Neiva	Nivel 2	CONTRATISTA MESA DE SERVICIOS
Soporte Bogotá DEAJ	Nivel 2	CONTRATISTA MESA DE SERVICIOS

Fuente: Herramienta JudIT- Desarrollo

Como resultado de dicha reunión, la Interventoría realizó la solicitud formal al Administrador de la herramienta JudIT, quien informó que el reporte se encuentra actualmente en proceso de generación.

Compromiso adquirido, el Administrador entregó el día 23 de febrero el reporte para revisión por parte de la Interventoría y del Ing. Carlos Orjuela, con el propósito de validar que la información

contenida cumpla con los requerimientos definidos y realizar, de ser necesario, los ajustes correspondientes.

TABLA 4 PROPUESTA DE REPORTE PARA EQUIPOS DE TRABAJO

Equipo	¿Equipo Activo?	Nivel	Responsable
Administrativos - Armenia	**No**	**Nivel 1**	**Director Seccional de Administración Judicial de Armenia**
Administrativos - Barranquilla	**No**	**Nivel 1**	**Director Seccional de Administración Judicial de Barranquilla**
Administrativos - Bogotá	**No**	**Nivel 1**	**Director Seccional de Administración Judicial de Bogotá**
Administrativos - Cartagena	**No**	**Nivel 1**	**Director Seccional de Administración Judicial de Cartagena**

Fuente: Herramienta JudIT- Desarrollo

2.2.8 SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

Durante el mes de abril de 2026, la Interventoría realizó seguimiento técnico y contractual a las acciones de mejora del Plan de Mejoramiento de la Mesa de Servicios, en el marco del contrato 073 de 2025.

En cuanto a la gestión documental, ETB continuó con la actualización del repositorio definido para la gestión de evidencias, incorporando soportes asociados a las actividades ejecutadas. La Interventoría verificó la disponibilidad, integridad y organización de la información cargada, así como la correspondencia de los soportes frente a los avances reportados.

Estado de los principales hallazgos:

Hallazgos 1 y 11 (relacionados con herramienta IVANTI / JudIT)

Los Hallazgos 1 y 11 están relacionados con la actualización de la herramienta IVANTI:

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

“Implementar un modelo operativo (bajo el contrato 073-2025), incorporando líneas de servicio y componentes que garanticen una trazabilidad integral, con mecanismos definidos de escalamiento entre niveles de atención, seguimiento de los requerimientos gestionados a través de JudIT”

Se cargaron en el repositorio los soportes de las actividades adelantadas por ETB relacionadas con la actualización de JudIT, correspondientes al informe de actividades del plan de trabajo, así como el Informe No. 2, en el cual se reportaron avances en la implementación y ajuste del modelo operativo, orientados a fortalecer la trazabilidad de los requerimientos, la articulación con el flujograma institucional, el seguimiento a los ANS y los mecanismos de control del servicio.

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

“Gestionar la integración de los casos del servicio de soporte de correo electrónico y Portal Web en la herramienta de gestión Ivanti, con el fin de contar con la oportunidad de poder hacer seguimiento al cumplimiento de ANS.”

ETB cargó en el repositorio el informe de actividades derivadas de las reuniones sostenidas con el proveedor, relacionadas con el seguimiento a la actualización de la herramienta ITSM–JudIT/Ivanti. Este documento consolida el historial de las actividades ejecutadas en el marco del proceso de actualización.

Dentro de los avances reportados, se destacan las actividades asociadas a la actualización de IVANTI ITSM a la versión 2024.3 y la configuración del ambiente de pruebas en DEVS AWS. No obstante, se mantiene pendiente la solución del error de licenciamiento identificado en dicho ambiente.

El avance correspondiente a los demás hallazgos se encuentra soportado en los informes de los componentes HSE y Ambiental (Hallazgos 14 al 17), así como en el enlace de evidencias dispuesto para tal fin.

2.2.9 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS Y ESTADO Y AVANCE SIUGJ

Durante el mes de abril de 2026, la Interventoría continuó con el acompañamiento a las sesiones semanales convocadas por ETB, en el marco del seguimiento contractual y técnico del servicio.

En este periodo se dio continuidad a las actividades de supervisión, verificación y control relacionadas con el cumplimiento de los compromisos adquiridos por ETB, particularmente en lo referente a:

- La atención y gestión de las solicitudes de servicio, conforme a los ANS establecidos.
- La caracterización funcional y operativa del Sistema Integrado Único de Gestión Judicial (SIUGJ), incluyendo la revisión de su parametrización y alineación con los requerimientos definidos por la Entidad.

Estas acciones se desarrollaron bajo un enfoque de seguimiento permanente, orientado a validar el cumplimiento de los niveles de servicio, la adecuada trazabilidad de los requerimientos y la mejora continua en la prestación del servicio.

Durante el transcurso del mes de abril, en el ambiente de producción de la herramienta ITSM JudIT, se adelantaron actividades de categorización orientadas a la mejora continua del servicio, en el marco de la caracterización del sistema SIUGJ-SGDJ.

Como parte de estas actividades, se realizó la normalización y ajuste de la plantilla de categorización, mediante la depuración de subcategorías para los registros de incidentes y solicitudes de servicio, en el contexto de la gestión de incidentes y la gestión de solicitudes de servicio.

Se configuró y por ahora se puede trabajar en el ambiente de producción con el usuario de administrador para socializarlos con los usuarios que definan.

ILUSTRACIÓN 2 MODELO DE SIUGJ



Fuente: Herramienta JudIT- Desarrollo

En coordinación con la Mesa de Servicio, se ha identificado la necesidad de ajustar las categorías (siglas) y subcategorías asociadas al proceso de creación de usuarios, específicamente para el perfil “Personal Rol Despacho”. Actualmente, al momento de registrar el caso, se permite la adjunción de los documentos requeridos, dado que las reglas de negocio configuradas no presentan restricciones ni inconvenientes.

Por otra parte, como resultado del proceso de actualización de la herramienta JudIT, el ambiente de pruebas se encuentra en proceso de restauración, por lo cual no está disponible para su uso en este momento. No obstante, desde la administración de la herramienta se están gestionando los permisos y accesos a los perfiles correspondientes, con el fin de que los líderes funcionales puedan ejecutar las pruebas una vez el entorno esté habilitado, así como validar y recomendar los ajustes necesarios previo a la salida a producción.

Estas actividades se enmarcan en las prácticas de Gestión de Cambios (Change Enablement) y Validación y Pruebas del Servicio, asegurando la calidad y estabilidad de las implementaciones antes de su paso a producción.

2.2.10 SEGUIMIENTO A DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA EL CIERRE DEL CONTRATO 073

Los documentos solicitados por la entidad para dar cumplimiento al cierre del contrato 073 se requiere:

TABLA 5 DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA EL CIERRE DEL CONTRATO 073

Herramientas de Gestión (IVANTI)	Entrega de administración de Ivanti Neurons e Endpoint Manager, incluyendo memorias técnicas, diagramas de arquitectura y manuales.
Herramienta Ivanti (Neurons/EM)	Transferencia total de la administración, configuración de flujos, reglas y reportes personalizados, Transferencia de propiedad de flujos, reportes, manuales técnicos de la herramienta y perfiles de admin.
Memorias técnicas de instalaciones y configuraciones, estado de implementación de cada uno de los módulos o aplicaciones, integraciones o interoperabilidades existentes,	Documento o bitácoras con las con las mejores prácticas y configuraciones importantes de la herramienta JudIT

Mejoras en curso, infraestructura tecnológica, base de datos, diagrama arquitectónico de la vista de despliegue de los diferentes ambientes existentes	Documento o bitácora con las con la base de datos, diagrama, reporte de aplicaciones que están en la herramienta JudIT
Configuración del Módulo de Cambios	Entrega de los flujos (Workflows) configurados en Ivanti para la creación, aprobación y cierre de cambios.
Configuración de la Plataforma ITSM	Entrega de todos los flujos de trabajo (Workflows), reglas de negocio y automatizaciones configuradas dentro de Ivanti Neurons para la gestión de incidentes y requerimientos.
Scripts de Automatización	Entrega del repositorio de scripts (PowerShell, Python, etc.) utilizados para el despliegue masivo de software, parches o tareas de autocuración en los endpoints.
Manuales de Arquitectura y Diseño	Documentación técnica que describa la arquitectura de las soluciones implementadas, incluyendo diagramas de integración y modelos de datos.
API e Integraciones	Documentación de las llaves (API Keys), tokens y métodos de integración utilizados para conectar la mesa de servicios con otros sistemas de la Rama Judicial.
Dashboard y Reportes Especializados	Entrega de las consultas SQL, plantillas de reportes y tableros de control (Dashboards) personalizados desarrollados para la supervisión. Entrega de las sentencias y consultas personalizadas (queries) creadas para extraer datos de la base de datos
Gestión de Versiones (Software)	Informe del estado de las versiones de los agentes instalados en el parque computacional y la documentación de las últimas actualizaciones aplicadas.
Transferencia de Conocimiento Técnico	Memorias y grabaciones de las sesiones de transferencia dirigidas a los ingenieros de la entidad sobre el mantenimiento de los desarrollos realizados.

Fuente: Documento de requerimientos de cierre

En respuesta, se ha creado el documento que Informe Entrega Transferencia JudIT IVANTI. Docx, con las carpetas de soporte, ejemplo, los formatos diligenciados de solicitudes de creación de servicios, la configuración de Incidentes y Solicitudes, el contenido sugerido es el siguiente:

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Datos generales de la plataforma
5. Matriz de entregables solicitados
6. Relación de anexos y evidencia documental
7. Configuración de módulos principales de JUDIT
7.1 Catálogo de servicios
7.2 Solicitudes de servicio
7.3 Incidentes
7.4 Autoasignación por subcategoría
7.5 Cambios
7.6 Conocimiento
7.7 CMDB
7.8 Notificaciones
7.9 Integraciones principales
7.10 Módulos no configurados
8. Ofertas de servicio activas
9. Reportes principales configurados

10. Módulos personalizados / no estándar implementados en JUDIT
10.1 Garantías
10.2 Repuestos
10.3 Siniestros
10.4 Bajas
10.5 Continuidad
10.6 Servicios Especiales de Audiencias Virtuales
10.7 Arriendos de Audiencias Virtuales
10.8 Catálogo Tecnológicos Bogotá
10.9 Ajustes Ivanti
11. Infraestructura tecnológica y ambientes
11.1 Acceso mediante servidor bastión
11.2 Ambiente productivo ITSM / JUDIT
11.3 Ambiente de pruebas DEV/DEVS
11.4 Infraestructura EPM / Endpoint Manager
12. Roles, permisos y ámbitos EPM
12.1 Ámbitos / seccionales en EPM
12.2 Roles y permisos
13. Buenas prácticas y recomendaciones finales
14. Mejoras pendientes y en validación
15. Riesgos y puntos críticos
16. Entrega de credenciales y accesos
17. Conclusión formal de entrega
18. Firmas de entrega y recepción
Anexo A. Inventario documental ITSM/EPM
A.1 Resumen de carpeta ITSM.zip
A.2 Resumen de carpeta EPM.zip
A.3 Capacitaciones Ivanti
Anexo B. Tabla resumida de roles
Anexo C. Certificación infraestructura ITSM y EPM
Anexo D. Catálogo de Servicios

La documentación descrita en la lista anterior se encuentra el link dispuesto por la Interventoría para el cargue de las evidencias.

ILUSTRACIÓN 3 ENTREGABLES CTO 073-2025



Fuente: Elaboración Propia de Interventoría

Se aclara que el contenido del documento se encuentra enfocado en la creación y configuración de cada gestión en la herramienta, y no en el desarrollo operativo o procedimental de las actividades asociadas a cada una.

Asimismo, las claves de administrador y la documentación sensible serán entregadas por correo electrónico, el mismo día y hora de finalización del Contrato 073, al funcionario que defina el supervisor del contrato.

2.3 SEGUIMIENTO A CALIDAD, DEFENSORÍA DEL USUARIO, PQRS Y DOCUMENTAL

- **MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

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

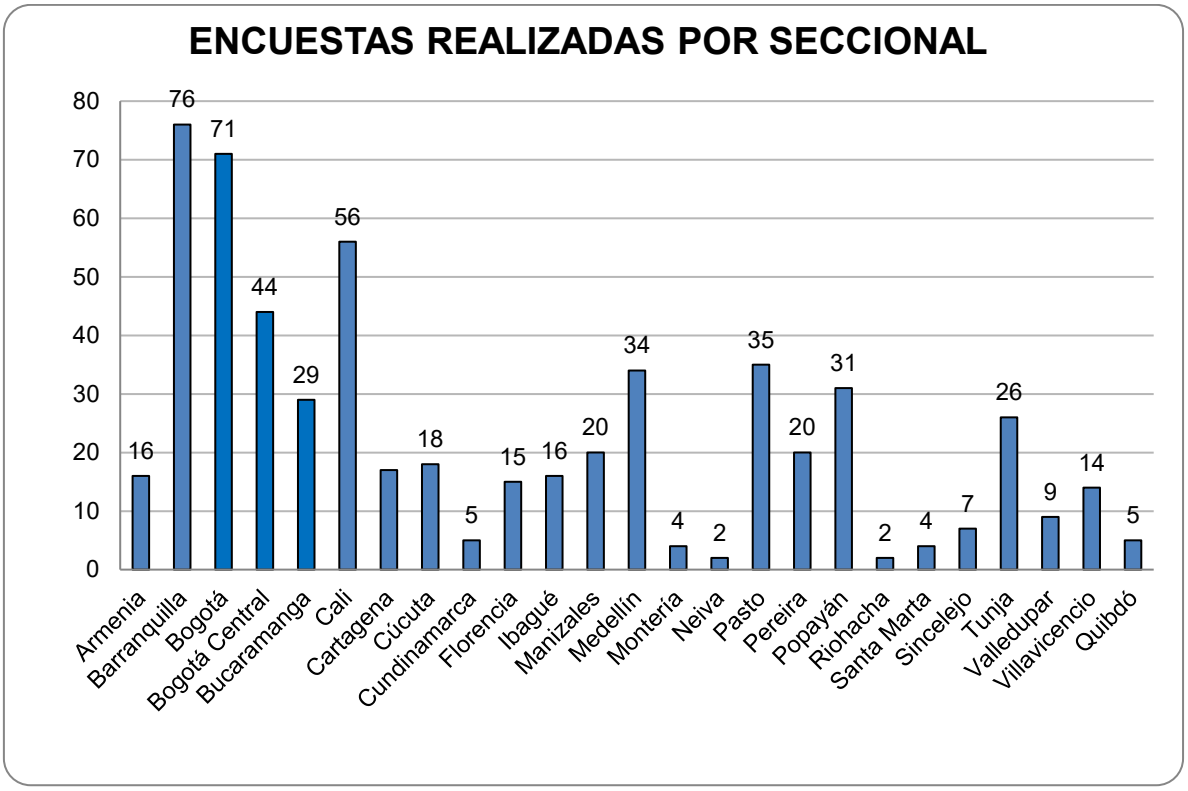
- Configuración para que cada vez que se atienda o cierre un ticket de manera automática se le remite al usuario una encuesta, independiente del canal por donde se reciba el requerimiento.
- Mediante el aplicativo Wolkvox se habilitó para que automáticamente el usuario pueda acceder a la encuesta.
-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

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

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

Resultado de lo anterior, durante el periodo el Contratista para la medición de la calidad del servicio, recibió 576 encuestas diligenciadas por parte de los usuarios. A continuación, se presenta la distribución por seccional:

GRÁFICA 1 CANTIDAD DE ENCUESTAS POR SECCIONAL



Fuente: Información de ETB

De lo anterior, se evidencia que la seccional de donde más se recibieron encuestas diligenciadas fue en Barranquilla con un 20% (Bogotá y Cali), seguido por Bogotá Central con un 13%.

Ahora bien, de las 576 encuestas diligenciadas por los usuarios, en las siguientes tablas se presenta el resultado por cada pregunta:

- **Pregunta 1.**

TABLA 6 RESULTADO PREGUNTA No. 1 ENCUESTA MENSUAL

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
1. ¿Su solicitud fue resuelta?	520	56	576
Porcentaje	**90%**	**10%**	

Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios recibieron una solución a la solicitud presentada, respecto al 10% que no la recibieron para el periodo del mes de abril de 2026, se continuó con la implementación de la acción de mejora para documentar todas las actividades

realizadas tanto con los agentes de la mesa como con los usuarios, para el mejoramiento en la solución del requerimiento recibido, entre las cuales se encuentran capacitaciones, refuerzos, etc.

- **Pregunta 2.**

TABLA 7 RESULTADO PREGUNTA No. 2 ENCUESTA MENSUAL

PREGUNTA	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	TOTALMENTE INSATISFECHO	TOTAL
2. Grado de satisfacción con el servicio brindado	455	54	15	14	38	576
Porcentaje	**79%**	**9%**	**3%**	**2%**	**7%**	

Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que el 91% de los usuarios que recibieron un servicio del Contratista, se encuentran entre Muy Satisfecho, Medianamente satisfecho y Satisfecho. Respecto al 9% que se encuentran entre Medianamente Insatisfecho, Insatisfecho y Totalmente Insatisfecho, para el periodo del mes de abril de 2026, se continuó con la implementación de una acción de mejora para documentar todas las actividades realizadas tanto con los agentes de la mesa como con los usuarios, para el mejoramiento en el grado de satisfacción percibida por el usuario con el servicio recibido, entre las cuales se encuentran capacitaciones, refuerzos, etc.

- **Pregunta 3.**

TABLA 8 RESULTADO PREGUNTA No. 3 ENCUESTA MENSUAL

PREGUNTA	MUY EFECTIVOS	ACEPTABLES	NO SON EFECTIVOS	Total
3. ¿Qué tan efectivos son los canales de comunicación hacia la mesa de servicios?	478	69	29	576
Porcentaje	**83%**	**12%**	**5%**	

Fuente: Encuestas ETB

De lo anterior, se evidencia que el 95% de los usuarios que se comunicaron con la Mesa de Servicio contestaron que los canales son Muy Efectivos y Aceptable. Respecto al 5% que reportaron que no son efectivos,

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

TABLA 9 RESULTADO ENCUESTA TELEFÓNICA MENSUAL

PREGUNTA	CALIFICACIÓN PROMEDIO	Total
1. ¿Cómo califica la atención telefónica del servicio recibido?	4.7	641

PREGUNTA	CALIFICACIÓN PROMEDIO	Total
¿Qué tan rápido se gestionó su solicitud?	4.7	
Evalúe el nivel de satisfacción general de acuerdo con la atención brindada por el agente	4.8	
PROMEDIO TOTAL	**4.7**	

Fuente: Encuestas ETB

Sin embargo, al validar la cantidad de usuarios atendidos durante el mes, se evidenció un total de 47.681 por lo que al calcular el 20%, la cantidad de encuestas que se deberían realizar para el periodo serían mínimo 9.536, con lo que se identificó que aun con las acciones implementadas por el Contratista, sigue dependiendo de la voluntad de los usuarios el responder las mismas.

- **AUDITORÍAS MENSUALES.**

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

- **AUDITORIAS LÍNEA TELEFÓNICA**

La Interventoría identificó que el Contratista realizó 111 auditorías a las solicitudes de servicios registradas por medio de la línea telefónica, los resultados se presentan a continuación:

TABLA 10 RESULTADO AUDITORÍA CANAL TELEFÓNICO

Auditoria	Calificación Promedio
Documentación (1-5)	4.98
Escalamiento de casos (1-5)	5.00
Solución Brindada al usuario (1-5)	5.00
Trato al usuario (1-5)	4.98
Manejo del Protocolo/check list (1-5)	4.98

Fuente: Mediciones ETB

Para el periodo se contestaron 3.692 y el 3% de estas corresponden a 111 llamadas que debían ser auditadas, por lo anterior, se evidencia que se completaron las auditorias requeridas.

- **AUDITORIAS CORREO ELECTRÓNICO**

Se identificó que el Contratista realizó 90 auditorías a las solicitudes de servicios registradas por medio del correo electrónico, los resultados se presentan a continuación:

TABLA 11 RESULTADO AUDITORÍA CORREO ELECTRÓNICO

Auditoria	Calificación Promedio
Documentación (1-5)	5.00
Escalamiento de casos (1-5)	5.00
Solución Brindada al usuario (1-5)	5.00
Trato al usuario (1-5)	5.00
Manejo del Protocolo/check list (1-5)	5.00

Fuente: Mediciones ETB

Para el periodo se contestaron 3.005 mails y el 3% de estos corresponden a 90 correos electrónicos que debían ser auditados, por lo anterior, se evidencia que se completaron las auditorias requeridas.

- **AUDITORIAS WHATSAPP**

Se identificó que el Contratista realizó 66 auditorías a las solicitudes de servicios registradas por medio del WhatsApp, los resultados se presentan a continuación:

TABLA 12 RESULTADO AUDITORÍA WHATSAPP

Auditoria	Calificación Promedio
Documentación (1-5)	4.98
Escalamiento de casos (1-5)	4.98
Solución Brindada al usuario (1-5)	5.00
Trato al usuario (1-5)	4.99
Manejo del Protocolo/check list (1-5)	4.95

Fuente: Mediciones ETB

Para el periodo se contestaron 2.196 chats y el 3% de estos corresponden a 66 chats que debían ser auditados, por lo anterior, se evidencia que se completaron las auditorias requeridas.

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

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

El Contrato establece que por lo menos una vez al año se debe realizar una valoración del Nivel de Satisfacción de los Servidores Judiciales Informáticos a nivel nacional, por lo que, durante las reuniones de seguimiento realizadas en el periodo, y respecto a esta obligación a continuación se presenta el avance:

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

Por lo anterior, se realizó una mesa de trabajo del 10 de noviembre de 2025 con acta No *RJMDS-AC-RT-118-25*, para revisar cada una de las observaciones, las cuales se presentan a continuación:

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

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

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

- **Jurídico**

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

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

- **Financiero**

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

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

- **Técnico**

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

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

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

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

Por lo anterior, ETB manifestó los siguientes inconvenientes:

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

En conclusión, se establece:

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

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

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

1) *"El valor presupuestado internamente por parte de ETB para la ejecución de la encuesta, es de 85 millones.*
2) *Se adjuntan los certificados de experiencia y representación actualizados, para cada una de las empresas presentadas.*

3) *Como informamos en pasada reunión, las certificaciones de experiencia con el detalle de obligaciones presentan una complicación de cara al trámite con cada cliente, las firmas encuestadoras responden de manera coincidente, que generalmente el documento cuenta con una estructura ya definida y así mismo la reciben. Realizaron el acercamiento con los clientes quienes en la mayoría informaron que es un documento preestablecido, en algunos casos reciben la solicitud y se estima que tarden entre 3 y 4 semanas, y en otros casos informan que no es viable la modificación por ser un documento establecido y versionado".*

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

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

Finalmente, el Contratista solicitó mediante correo electrónico del 26 de noviembre de 2025 una mesa de trabajo para revisar la situación:

"Ing. Rafael cordial saludo,

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

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

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

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

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

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

Posteriormente y dado que por parte de ETB no se recibía las declaraciones indicadas en la reunión del 23 de diciembre de 2025, la Interventoría remitió correo al Contratista reiterando la solicitud en las siguientes fechas:

- Correo electrónico 9 de enero de 2026
- Correo electrónico 19 de enero de 2026
- Correo electrónico 30 de enero de 2026

Por su parte, ETB mediante correo electrónico del 19 de enero de 2026, indicó que:

> *Sres. interventoría cordial saludo,*

La actividad de esta documentación se encuentra en proceso con cada una de las empresas; como es de conocimiento, esta opción solo se nos informó las últimas semanas de diciembre de 2025, periodo para el cual ya nuestras firmas candidatas se encontraban en vacaciones y apenas esta semana están retomando; estamos agilizando el proceso, para en cuanto remitirlas.

Finalmente, ETB mediante correo del 3 de febrero de 2026 presentó las declaraciones juramentadas para cada una de las empresas, con lo cual se completó la documentación para revisión de la Interventoría, por lo que, resultado de la revisión se remitió a la Entidad el resultado de la evaluación con correo del 5 de febrero de 2026:

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

Empresa	Habilitante Jurídico	Habilitante Técnico	Habilitante Financiero:
QUALYLIFE	**CUMPLE**	**CUMPLE**	**CUMPLE**
QUANTUM	**CUMPLE**	**CUMPLE**	**CUMPLE**
C&I	**CUMPLE**	**CUMPLE**	**CUMPLE**

Por lo anterior, la Interventoría en cumplimiento del literal b) Asignación de puntaje del subnumeral 5 del numeral 3.6.1.16.2, procedió con la respectiva evaluación y asignación de puntaje de cada una de las 3 empresas propuestas, obteniendo como resultado lo siguiente:

Concepto	Puntaje para asignar	Puntaje máximo	QUALYLIFE COLOMBIA SAS	QUANTUM	C&I
Experiencia del Proponente	Entre 2 a 3 años:10 puntos Superior a 3 y hasta 5 años: 20 puntos Mayor a 5 años:30 puntos	30	**30** (Más de 5 años de Experiencia)	**20** (Superior a 3 y hasta 5 años)	**10** (Entre 2 a 3 años)
Costo de la Propuesta	Se asignarán 40 puntos a la propuesta que presente el menor costo, y a las demás se les asignará puntaje de manera proporcional aplicando la regla de tres inversas. **(*)**	40	**40** (Propuesta con el menor costo)	**37** (Propuesto con el segundo menor costo)	**26** (Propuesta con el tercer menor costo)
Ofrecimiento valor agregado o complementario	Se asignarán 30 puntos a la propuesta que presente el mayor beneficio a criterio de LA ENTIDAD y según concepto de INTERVENTORÍA, y a las demás se les asignará puntaje de manera proporcional aplicando la regla de tres inversas. **(**)**	30	**30**	**30**	**30**
TOTAL - PUNTAJE.		**100**	**100**	**87**	**66**

***(*)** Se realizó la asignación del punto dándole 40 puntos al menor costo y de manera proporcional aplicando la regla de tres inversas se asignó 37 punto al segundo menor costo y 26 puntos al tercer menor costo*

***(**)** Teniendo en cuenta que las 3 Empresas ofrecen los siguientes servicios con las respectivas herramientas, entrega de informes y análisis:*

•Cobertura nacional: Más de 1.100 municipios y 6.600 juzgados.
• Muestra estimada: 8.000
• Distribución de encuestas: 50% presencial, 20%telefónica, 30% virtual.
• Población objetivo: Servidores judiciales que reciben servicios informáticos

La Interventoría le asignó el puntaje máximo a cada una de las Empresas propuestas (30 puntos), sin embargo, teniendo en cuenta lo indicado en el literal ***b) "… Se asignarán 30 puntos a la propuesta que presente el mayor beneficio a criterio de LA ENTIDAD y según concepto de INTERVENTORÍA …", se requiere que la Entidad informe a la Interventoría cuál considera que es el mayor beneficio que espera para continuar con el proceso de asignación de puntaje, en caso de estar de acuerdo con la calificación indicada por la Interventoría, se procederá a notificar al Contratista y así darle cumplimiento al literal i), el cual indica que :***

"Una vez adelantado el proceso de evaluación de mínimo tres (3) firmas consultoras, verificación de los requisitos habilitantes y asignación de puntaje, conforme a los soportes y resultados del proceso de selección, LA ENTIDAD con el acompañamiento de la INTERVENTORÍA recomendarán al contratista el perfeccionamiento de la contratación con la firma consultora"

La anterior calificación de la Interventoría fue avalada por la Entidad mediante correo electrónico del 9 de febrero de 2026:

De: Monica Delgado Hernandez <modelgah@deaj.ramajudicial.gov.co>
Enviado: lunes, 9 de febrero de 2026 15:12
Para: CTO-140 Interventoría Mesa Servicios - Nivel Central <ct_interventoria_140-2025@deaj.ramajudicial.gov.co>; JOSE MANUEL MORENO <jose.moreno@redtic.com.co>; CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ <claudia.cubillos@redtic.com.co>; LUIS GUILLERMO SIADO ORTEGA <cel.luis.siado@redtic.com.co>; IVAN YESID GUZMÁN TABARES <cel.ivan.guzman@redtic.com.co>
Cc: Rafael Londoño Caranton <rlondonc@deaj.ramajudicial.gov.co>; Carlos Eduardo Orjuela Oliveros <caorjueo@deaj.ramajudicial.gov.co>
Asunto: RE: RJMDS-CEL-CSJ-381-26-RJMDS-CEL-ETB-169-25 Compromiso Entrega Subsanación Empresas Encuesta Anual

Cordial saludo,

Una vez revisada la información La Entidad está de acuerdo con la evaluación realizada por la interventoría del contrato 073-2025 , de manera que agradecemos notificar al contratista para avanzar lo antes posible con el cumplimiento de la obligación contractual.

Quedo atenta,

Mónica Delgado Hernández
Unidad de Transformación Digital e Informática
División de Servicios Tecnológicos
Carrera 7 No. 27-18 Piso 11 Bogotá D.C.

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Sin embargo, el Contratista indicó que por inconvenientes no fue posible contractar a QUALYLIFE COLOMBIA SAS y por lo tanto, se contrató a QUANTUM y presentó el 17 de febrero de 2026 el siguiente Plan de Trabajo mediante correo electrónico:

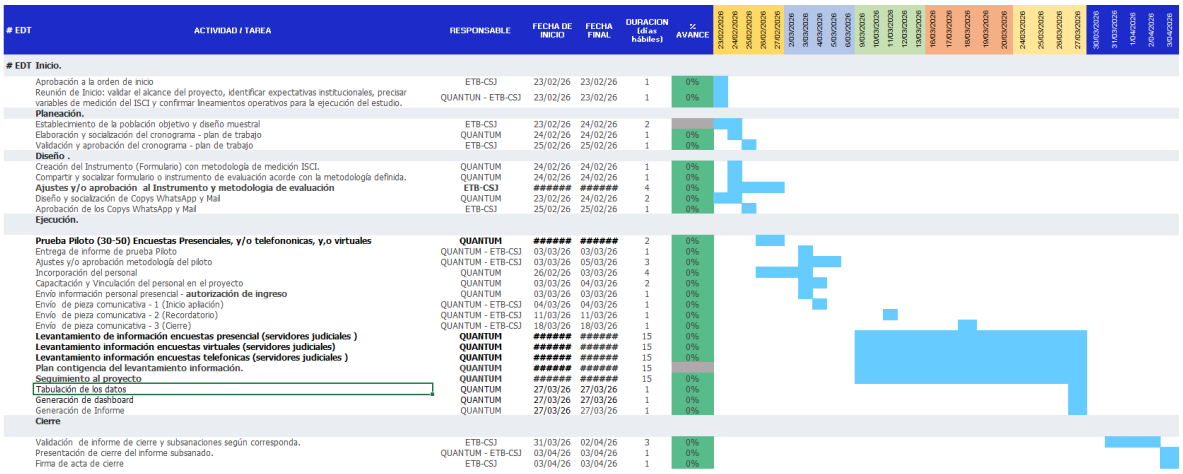
Acorde a mesa de trabajo realizada el día de hoy, adjuntamos cronograma de ejecución que nos remite la segunda firma encuestadora seleccionada (QUANTUM), debido a que de la primera (QUALYLIFE), al momento no lo hemos recibido y no podemos seguir retrasando el proceso; es importante mencionar que esta empresa también cumplió los requisitos establecidos.

El cronograma que estamos adjuntando, se alinea con los tiempos establecidos en el comunicado adjunto, por lo cual agradecemos por favor nos remitan sus comentarios al respecto, para poder iniciar el proceso, desde el 23 de febrero.

Respecto al plan piloto que está establecido en el anexo, proponemos que para poder avanzar en la ejecución y no retrasar las fechas proyectadas, podamos tomar las primeras 50 encuestas realizadas y sobre estas establecer los criterios para generar los informes de presentación de resultados y demás información asociada; en nuestra experiencia con esta actividad en contratos anteriores, el plan piloto no aporto mucho al proceso.

Finalmente agradecemos por favor nos remitan la información solicitada en meses anteriores, relacionada al público objetivo sobre el cual se desarrollará la encuesta

Y el 21 de febrero presentó el Plan de Contingencia y el Plan de Trabajo ajustado:



# EDT	ACTIVIDAD / TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	DURACION (días hábiles)	% AVANCE
# EDT	**Inicio.**					
	Aprobación a la orden de inicio	ETB-CSJ	23/02/26	23/02/26	1	0%
	Reunión de Inicio: validar el alcance del proyecto, identificar expectativas institucionales, precisar variables de medición del ISCI y confirmar lineamientos operativos para la ejecución del estudio.	QUANTUN - ETB-CSJ	23/02/26	23/02/26	1	0%
	Planeación.					
	Establecimiento de la población objetivo y diseño muestral	ETB-CSJ	23/02/26	24/02/26	2	
	Elaboración y socialización del cronograma - plan de trabajo	QUANTUM	24/02/26	24/02/26	1	0%
	Validación y aprobación del cronograma - plan de trabajo	ETB-CSJ	25/02/26	25/02/26	1	0%
	Diseño .					
	Creación del Instrumento (Formulario) con metodología de medición ISCI.	QUANTUM	24/02/26	24/02/26	1	0%
	Compartir y socializar formulario o instrumento de evaluación acorde con la metodología definida.	QUANTUM	24/02/26	24/02/26	1	0%
	Ajustes y/o aprobación al Instrumento y metodología de evaluación	**ETB-CSJ**	######	######	4	0%
	Diseño y socialización de Copys WhatsApp y Mail	QUANTUM	23/02/26	24/02/26	2	0%
	Aprobación de los Copys WhatsApp y Mail	ETB-CSJ	25/02/26	25/02/26	1	0%
	Ejecución.					
	Prueba Piloto (30-50) Encuestas Presenciales, y/o telefononicas, y,o virtuales	**QUANTUM**	######	######	2	0%
	Entrega de informe de prueba Piloto	QUANTUM - ETB-CSJ	03/03/26	03/03/26	1	0%
	Ajustes y/o aprobación metodología del piloto	QUANTUM - ETB-CSJ	03/03/26	05/03/26	3	0%
	Incorporación del personal	QUANTUM	26/02/26	03/03/26	4	0%
	Capacitación y Vinculación del personal en el proyecto	QUANTUM	03/03/26	04/03/26	2	0%
	Envío información personal presencial - **autorización de ingreso**	QUANTUM	03/03/26	03/03/26	1	0%
	Envío de pieza comunicativa - 1 (Inicio aplación)	QUANTUM - ETB-CSJ	04/03/26	04/03/26	1	0%
	Envío de pieza comunicativa - 2 (Recordatorio)	QUANTUM - ETB-CSJ	11/03/26	11/03/26	1	0%
	Envío de pieza comunicativa - 3 (Cierre)	QUANTUM - ETB-CSJ	18/03/26	18/03/26	1	0%
	Levantamiento de información encuestas presencial (servidores judiciales)	**QUANTUM**	######	######	15	0%
	Levantamiento información encuestas virtuales (servidores judiciales)	**QUANTUM**	######	######	15	0%
	Levantamiento información encuestas telefonicas (servidores judiciales)	**QUANTUM**	######	######	15	0%
	Plan contigencia del levantamiento información.	**QUANTUM**	######	######	15	
	Seguimiento al proyecto	**QUANTUM**	######	######	15	0%
	Tabulación de los datos	QUANTUM	27/03/26	27/03/26	1	0%
	Generación de dashboard	QUANTUM	27/03/26	27/03/26	1	0%
	Generación de Informe	QUANTUM	27/03/26	27/03/26	1	0%
	Cierre					
	Validación de informe de cierre y subsanaciones según corresponda.	ETB-CSJ	31/03/26	02/04/26	3	0%
	Presentación de cierre del informe subsanado.	QUANTUM - ETB-CSJ	03/04/26	03/04/26	1	0%
	Firma de acta de cierre	ETB-CSJ	03/04/26	03/04/26	1	0%

Y desde entonces, se iniciaron las reuniones de seguimiento de la Encuesta Anual, las cuales se registraron en las siguientes actas:

- RJMDS-AC-RT-300-26-Seguimiento de Encuesta Anual del 25 de febrero de 2026 (Reunión de inicio): Se identificaron los siguientes insumos necesarios:

  - Bases de datos con los puntos a evaluar (Ciudades, Municipios) y listado de usuarios. Debe ser entregado por la Entidad el Usuario de teams (Contacto a E. Virtual). Se requiere la creación de una cuenta asignada a Quantum para que desde Teams puedan comunicarse con los usuarios y así garantizar la seguridad a los

usuarios y el envió de Copys (Manual de Marca). Se compartirá el Manual de Marca de la Entidad para que Quantum remita los Copys.

- ❖ Acceso a sedes (Documentación requerida). La Entidad y la Interventoría deberá revisar y definir que documentación requiere el personal que realizará las encuestas en sitios para informar a Quantum.

- ❖ Instrumento (Formulario de encuesta). Será presentado por Quantum.

- RJMDS-AC-RT-301-26-Seguimiento de Encuesta Anual del 27 de febrero de 2026 (Revisión de la Base de usuarios entregada por la Entidad), en la cual se trataron los siguientes temas:

  Revisión de las bases entregadas por la Entidad:

  Despachos_20260226_121055.xlsx: Directorio de despachos judiciales a nivel nacional.
  PLANTA ACTIVA NIVEL NACIONAL-2025.xlsx: Datos de la planta de personal de la rama judicial en el 2025.
  Reporte INC-SR-CH-PQRS.xlsx: Datos de la interacción del personal de la rama judicial que consumió los servicios de mesa de servicios relacionados con incidentes, solicitudes de servicio, cambios y PQRS, desde el 1 de octubre de 2024 hasta el 26 de febrero de 2026.

  Se establecieron que se realizarán 7.000 encuestas efectivas

- RJMDS-AC-RT-302-26-Seguimiento de Encuesta Anual del 27 de febrero de 2026 (Revisión del Instrumento a utilizar en las encuestas), en la cual se realizaron las siguientes validaciones:

  - ❖ Revisión y observaciones del Instrumento presentado por Quantum
  - ❖ Se estableció el siguiente paquete de documentos que debe entregar Quantum:
  - ○ Carta de Presentación adecuada por Quantum a la realización de la Encuesta
  - ❖ Sensibilización inicial para los usuarios
  - ❖ Piezas de comunicación
  - ❖ Instrumento
  - ❖ Todo lo que dentro de la experiencia de Quantum requiera para llevar a cabo las encuestas respecto a diseños y documentación y que necesite del apoyo de la Entidad.
  - ❖ Metodología para utilizar la realización de la Encuesta
  - ❖ Fecha del programada para realizar el piloto: 4 de marzo de 2026

- RJMDS-AC-RT-309-26-Seguimiento de Encuesta Anual del 06 de marzo de 2026 (Presentación resultados Plan Piloto), en la cual se realizaron las siguientes validaciones:

- ❖ La Empresa QUANTUM presenta los resultados del Piloto realizado con la siguiente ficha técnica: Objetivo: Determinar de manera objetiva y cuantificable el nivel de satisfacción de los usuarios que han recibido atención por parte de la Mesa de Servicios TI, evaluando integralmente los atributos que componen la prestación del servicio, con el fin de identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora que orienten la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo de la calidad del servicio.

- Periodo de aplicación de la encuesta: 04/03/2026
- Metodología: Encuesta telefónica con registro de respuestas en tiempo real
- Muestra tomada: 32 usuarios encuestados
- En términos generales, el Índice de Satisfacción del Cliente (ISCI) alcanza un 91%, resultado que evidencia un desempeño favorable del servicio evaluado, al tiempo que plantea oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la consistencia en la experiencia de atención y a incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios:



TIPO	CALIFICACIONES	%
Insatisfechos	10	2%
Experiencia Aceptable	23	5%
Satisfechos	458	93%
ISCI - INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
TOTAL FRECUENCIA	491	
91%		

- 12-03-2026 Aprobación por parte de la Entidad de los Copys propuestos por QUANTUM para informar a los usuarios la realización de la Encuesta.
- 12-03-2026 Apropiación solicitó la Base completa de los usuarios para ser encuestados (7.000), para solicitar la creación de la Lista de Distribución y enviar el correo de expectativa.
- 16-03-2026. Apropiación envió observaciones al Instrumento
- 20-03-2026. Se remite el instrumento ajustado y respuesta a cada una de las observaciones recibidas por Apropiación
- 20-03-2026. Se remite la base depurada con los dominios de la Entidad para la creación de la Lista de Distribución
- 27-03-2026. Pendiente aprobación del Instrumento por parte de la Entidad
- Se evidencia corrimiento en el cronograma para el inicio de la encuesta, por lo que se está considerando aumentar el porcentaje de encuestas telefónicas y virtuales, lo anterior iniciando desde la fecha de aprobación del instrumento y el envío de los correos a la lista de distribución.

Respecto al mes de abril de 2026, se presentó el siguiente avance (RJMDS-AC-RT-387-26-seguimiento Encuesta Anual del 23-04-2026 y (RJMDS-AC-RT-367-26-seguimiento Encuesta Anual del 08-04-2026):

- 08-04-2026. Se recibe por parte de la Entidad, la aprobación de los Copy a utilizar para enviar a los usuarios antes el inicio de la realización de la encuesta, durante el refuerzo y para el cierre de esta.
- 09-04-2026. El área de Apropiación remitió los copys definitivos para ser enviados a los usuarios de la Lista de Distribución
- 10-04-2026. Se realizó el envío de correos masivo a los usuarios para el inicio de la Encuesta Anual para el 13-04-2026

- 13-04-2026. Se iniciaron las encuestas telefónicas y virtuales, pendiente aprobación para el inicio de las encuestas presenciales en las sedes.
- 15-04-2026. La Entidad confirma la aprobación para el inicio de las Encuestas presenciales en las sedes
- 17-04-2026. Se iniciaron las Encuestas presenciales
- 24-04-2026. La Entidad ha brindado el apoyo para los permisos de ingreso de los Encuestadores a las diferentes sedes y para el envío de los correos y así fomentar las encuestas virtuales
- 29-04-2026. Se presenta el siguiente avance de las encuestas realizadas, donde se evidencia que se ha realizado el 63% de las encuestas:

TABLA 13 AVANCE ENCUESTA ANUAL

TIPO ENCUESTA	PLANEACIÓN	EJECUTADAS	% AVANCE
VITUAL	1.400	272	19%
TELEFÓNICO	2.100	1.720	82%
PRESENCIAL	3.500	2.452	70%
Total	**7.000**	**4.444**	**63%**

Fuente: Propia

Durante el periodo, se presentaron los siguientes inconvenientes que generaron demoras en la finalización de las encuestas programadas:

Baja participación de los usuarios para realizar las encuestas virtuales, por lo que, tanto desde la Entidad como desde la Empresa encargada de realizar la encuesta, se remitieron correos recordatorios.
Inconvenientes con los permisos de ingreso de los encuestadores a las sedes de la Entidad. Por lo anterior, la Entidad remitió cartas de autorización de ingreso y se realizaron diversos envíos de correos a los Coordinadores de las Seccionales.

Posible intento de fishing. Se evidenció que desde una cuenta diferente a la creada para que la Empresa encargada de realizar la encuesta, enviara a los usuarios el link para ingresar y responder la encuesta, algunos usuarios de la Entidad estaban recibiendo el link para ingresar, sin embargo, al realizar las respectivas investigaciones, se descartó que en dicho link existiera algún programa malicioso y se identificó que uno de los encuestadores autorizados de la Quatum, con el objetivo de obtener mayor respuesta de los usuarios, sin autorización remitía el mismo link de la encuesta, por lo anterior, se tomaron las acciones necesarias para evitar que se volviera a presentar dicha situación.

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

Durante el periodo, se registraron un total de 34 PQRSF por lo que en la siguiente tabla se presenta el detalle por tipo y el correspondiente estado al cierre del mes:

TABLA 14 GESTIÓN PQRSF

TIPO PQRS	ABIERTAS	CERRADAS	% CIERRE
PETICION	0	0	0%
QUEJA	2	10	83%

TIPO PQRS	ABIERTAS	CERRADAS	% CIERRE
RECLAMO	1	7	88%
SUGERENCIAS	0	2	100%
FELICITACION	0	12	100%
Total	**3**	**31**	**91%**

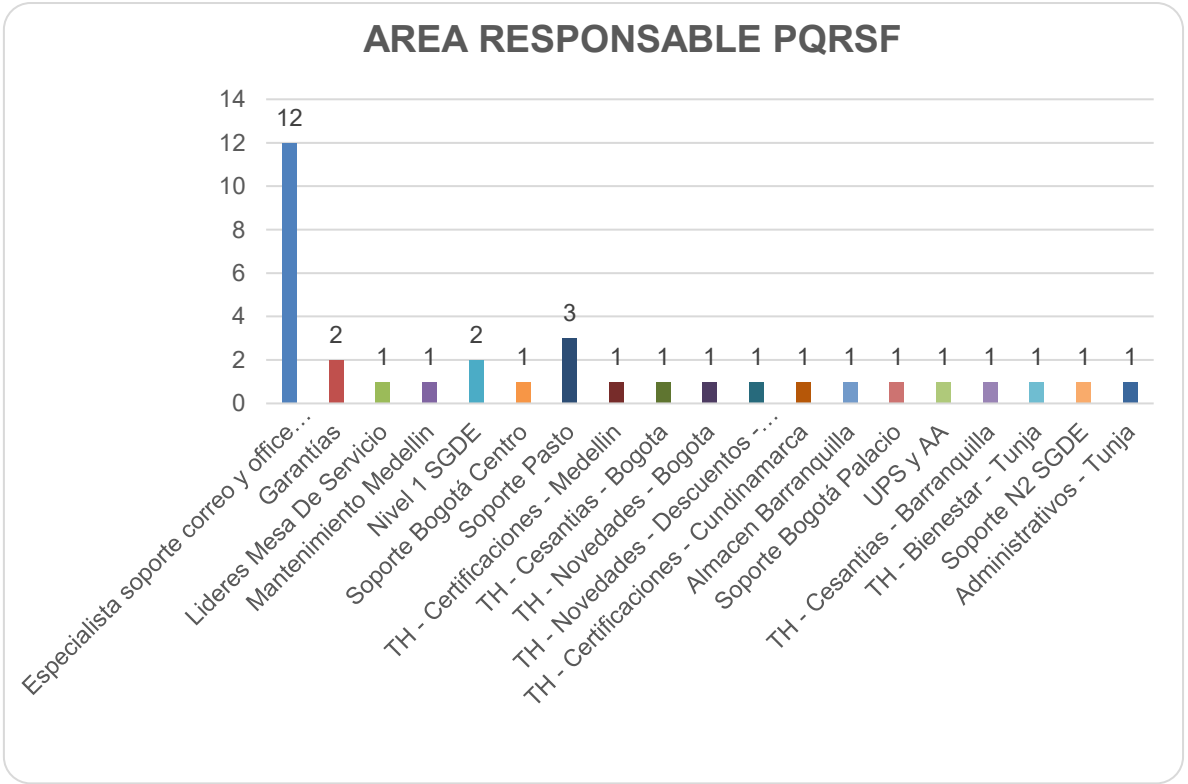
Fuente: Data PQRSF

De la información anterior, se evidencia que el Contratista ha gestionado y cerrado el 91% de las PQRSF registradas por los usuarios, las 3 PQRSF se encuentran dentro de tiempos de ley para ser atendidos.

Adicionalmente, se explica que, desde el portal para el registro de las PQRSF, se configuró la herramienta para que no permitiera crear “Petición” y se estableció que los usuarios realizarían el registro como una solicitud.

Respecto a la tipificación y responsable de atender las PQRSF recibidas, se evidenció que el 35% (12 PQRSF) de las PQRSF recibidas fueron por “Especialista soporte correo y office 365”, seguidas por “Nivel 1 SGDE” y “Garantías” con el 6% (2 PQRSF), tal como se evidencia a continuación:

GRÁFICA 2 PQRSF POR ÁREA



Fuente: Data PQRSF

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

- De acuerdo con lo acordado en el Acta RJMDS-AC-RT-213-2026 (Ajuste y modificación ANS CTO 073-2025), en la cual se establecieron los siguientes ajustes al **ANS 14 – OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQRSF REPORTADAS AL DEFENSOR DEL USUARIO**:

  Respecto a la tabla de descuentos, se estableció que:

ILUSTRACIÓN 4 PORCENTAJE DESCUENTOSPOR NIVELES DE SERVICIO (ANS)

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

Fuente: RJMDS-AC-RT-213-2026

Respecto a la fórmula de medición:

ILUSTRACIÓN 5 FÓRMULA MEDICIÓN ANS

$$ANS = \frac{\#\text{ Total de PQRSF cerradas de las que vencen dentro de los términos legales vigentes}}{\#\text{ PQRSF que se vencen en el pediodo dentro de los términos legales vigentes}} * 100$$

Fuente: RJMDS-AC-RT-213-2026

En donde:

Número de PQRSF que se vencen en el periodo dentro de los términos legales vigentes: deberán incluirse todas aquellas PQRSF cuyo vencimiento, conforme a los plazos establecidos en la normativa aplicable, ocurra dentro del mes objeto de evaluación, independientemente de su fecha de registro.

Número total de PQRSF cerradas de las que vencen dentro de los términos legales: deberán incluirse todas las PQRSF que se encuentren cerradas y cuyo vencimiento, de acuerdo con los términos de ley, se haya producido dentro del periodo evaluado.

Por consiguiente, mediante Acta RJMDS-AC-RT-373-26-seguimiento de PQRS y Encuestas del 14 de abril de 2026, se conciliaron las mediciones de ANS del mes de marzo de 2026, con los siguientes resultados:

ANS MARZO 2026.

Número de PQRSF que se vencen en el periodo dentro de los términos legales vigentes: 61

Número total de PQRSF cerradas de las que vencen dentro de los términos legales: 61

Y al validar la tabla de descuentos para el ANS, cuando el valor obtenido es del 100%, el descuento es 0%

- **VARIOS**

Hallazgos Auditoría. Se continúa realizando el cargue en la ruta indicada por la Entidad, respecto al cierre del hallazgo de la auditoría relacionado con la realización de la auditoría del 3% de los distintos canales. Seguimiento realizado RJMDS-AC-RT-389-26 del 22 de abril de 2026.

Reuniones de seguimiento realizadas durante el periodo. RJMDS-AC-RT-357-26 del 7 de abril de 2026, RJMDS-AC-RT-373-26 del 14 de abril de 2026, RJMDS-AC-RT-388-26 del 22 de abril de 2026 y RJMDS-AC-RT-389-26 del 22 de abril de 2026.

Acciones de Mejoras. Adicional a las actividades del Plan de Mejoramiento para la atención de los hallazgos de la Auditoría interna realizada por la Entidad, se han realizado capacitaciones de refuerzo al personal de Mesa dependiendo de los hallazgos evidenciados en las auditorias.

3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS

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

4 INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

4.1 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL INTERVENTOR

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL"* adjunto al presente informe.

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

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- Para abril de 2026, se evidenció continuidad en la consolidación y ajuste de las guías operacionales asociadas a las 16 prácticas ITIL, mediante la atención progresiva de observaciones de la Interventoría, la estandarización de formatos, la revisión de matrices RACI, flujogramas y componentes documentales, así como el seguimiento al Modelo de Prestación de Servicios. No obstante, se requiere continuar con el cierre de observaciones

pendientes y la validación integral de los documentos para asegurar su alineación con las recomendaciones del assessment y los lineamientos contractuales.

- Durante abril de 2026, la Interventoría mantuvo el seguimiento al plan de acción derivado de la evaluación del nivel de madurez de las prácticas ITIL, verificando la trazabilidad entre las recomendaciones del Assessment, las acciones priorizadas dentro del contrato vigente y los soportes documentales requeridos para su implementación.

5.1.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- La actualización a la versión 25.3 de la herramienta ITSM se mantiene como una prioridad estratégica para la mejora continua del servicio. Se evidencia un trabajo articulado entre la Entidad, la Interventoría y el proveedor IVANTI, enfocado en garantizar una implementación controlada, minimizando riesgos y asegurando la estabilidad operativa.

- Persisten dependencias críticas asociadas a terceros, como la respuesta de AWS y la recuperación del ambiente de pruebas de la Herramienta JudIT, lo cual impacta la continuidad de actividades clave, entre ellas las pruebas de integración con el NOC. En este sentido, se hace necesario fortalecer el seguimiento en la gestión de proveedores y priorizar la disponibilidad de los ambientes. Lo anterior se enmarca en un enfoque de mejora continua, orientado a incrementar la calidad, disponibilidad y confiabilidad del servicio.

- En este contexto, las acciones adelantadas se alinean con las prácticas de Gestión de Cambios (Change Enablement) y Gestión de Incidentes, fortaleciendo la gobernanza del servicio y asegurando una transición adecuada hacia la nueva versión.

5.1.3 PQRSF y CALIDAD

Se evidenció que el Contratista atendió el 91% de las PQRSF registradas.

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

Se evidenció un avance del 63% de la realización de la Encuestas Anual

Se realizó la conciliación de los ANS del Contrato para el mes de marzo de 2026, evidenciando que no se presentaron incumplimientos.

5.2 RECOMENDACIÓN

5.2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- Se recomienda al Contratista ETB continuar gestionando ante la Entidad la definición y designación formal de responsables para cada una de las prácticas ITIL incluidas en el plan de acción, con el fin de facilitar la validación, adopción y seguimiento de las acciones de mejora a implementar en la vigencia del contrato 073 de 2025.

- Se recomienda al Contratista priorizar el cierre de las observaciones pendientes sobre las guías operacionales, asegurando su estandarización, completitud y coherencia frente a los lineamientos definidos. Así mismo, se sugiere consolidar una versión final integrada de la documentación, validada con la Interventoría y la Entidad, que garantice su alineación con las recomendaciones del assessment y su adecuada articulación con el Modelo de Prestación de Servicios, de cara al cierre contractual.

- Se recomienda al Contratista mantener actualizado el instrumento de control de seguimiento del plan de acción del nivel de madurez de las prácticas ITIL, incluyendo el detalle de las Guías Operativas que se vayan actualizando con el objetivo de que la Interventoría pueda realizar la verificación correspondiente.

5.2.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- Se recomienda continuar con la implementación de los requerimientos y lineamientos establecidos por el proveedor IVANTI, con el fin de asegurar la continuidad del soporte, la estabilidad operativa y la evolución controlada de la herramienta, contribuyendo así a la mejora continua del servicio.

- Se recomienda priorizar la recuperación del ambiente de pruebas de la herramienta ITSM JudIT, a fin de garantizar su disponibilidad en el corto plazo.

5.2.3 PQRSF y CALIDAD

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

- Establecer nuevas acciones para motivar y fomentar a los usuarios para que respondan las Encuestas de Satisfacción y así completar el 20% de las encuestas contestadas de los usuarios atendidos.

5.3 ACCIONES DE MEJORA

5.3.1 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Fortalecer durante mayo de 2026 el proceso de revisión, ajuste y cierre documental de las guías operativas ITIL que aún presentan observaciones, priorizando la estandarización de flujogramas, el control de versiones y la definición precisa del alcance, con el propósito de asegurar que la totalidad de los documentos cuente con el nivel de completitud requerido para su validación y posterior cierre contractual.

5.3.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI.

Como acción de mejora, ETB deberá realizar el ajuste y la actualización de la documentación de los procesos y prácticas asociadas a las actividades definidas en el cronograma de ejecución, incorporando mecanismos de seguimiento y control que garanticen su adecuada gestión.

5.3.3 PQRSF y CALIDAD

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

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

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

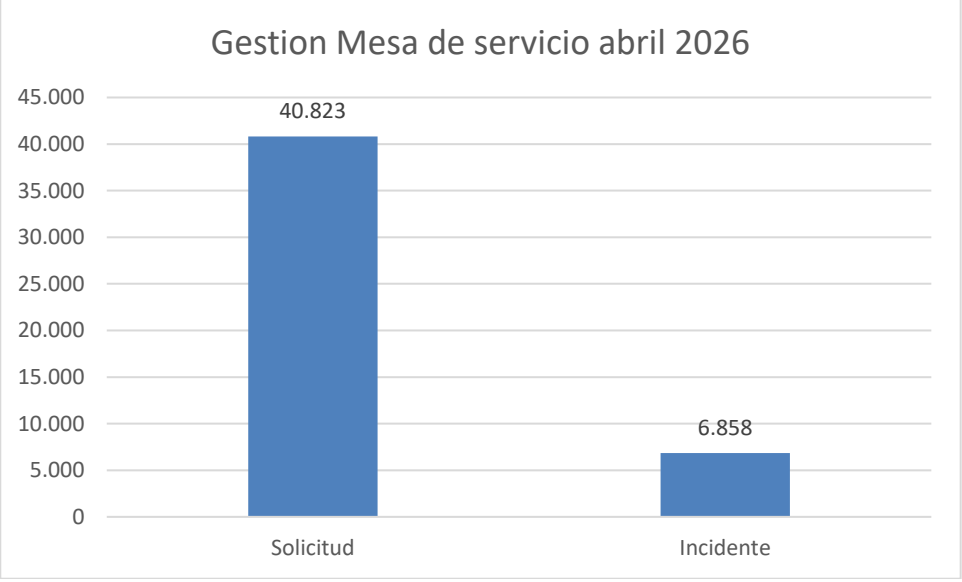
1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

El Contratista presentó la primera versión del informe mensual correspondiente al periodo del 1 al 31 de marzo de 2026, mediante comunicado RJMDS-ETB-CEL-6506-26 del 09 de abril de 2026. La Interventoría realizó la revisión técnica y de cumplimiento de los contenidos exigidos, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico, Numeral 3.1 *"Mesa de Servicios"* del Contrato No. 073 de 2025, sin identificar observaciones o inconsistencias.

1.3 MESA DE SERVICIOS

En el mes de abril de 2026, la Interventoría realizó el seguimiento mediante el monitoreo en la herramienta de la gestión (JudIT) de las acciones realizadas por el Contratista para solucionar 47.681 incidentes y solicitudes discriminadas como se muestra a continuación:

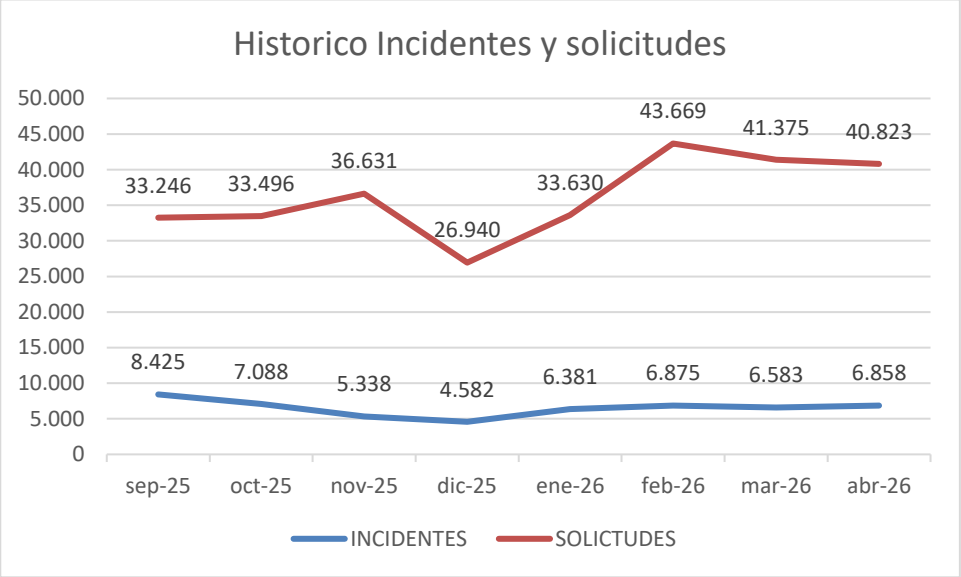
GRAFICA 1 GESTIÓN MESA DE SERVICIO ABRIL 2026.



Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

A continuación, se muestra el histórico de incidentes y solicitudes desde septiembre de 2025:

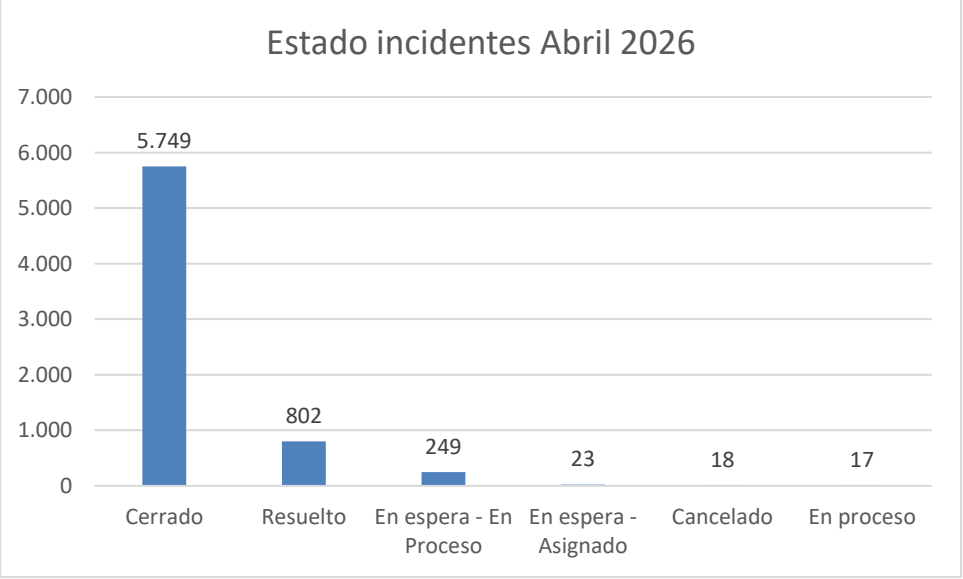
GRAFICA 2 HISTÓRICO INCIDENTES Y SOLICITUDES.



Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

A continuación, se muestra el estado de los incidentes a corte del 30 de abril de 2026:

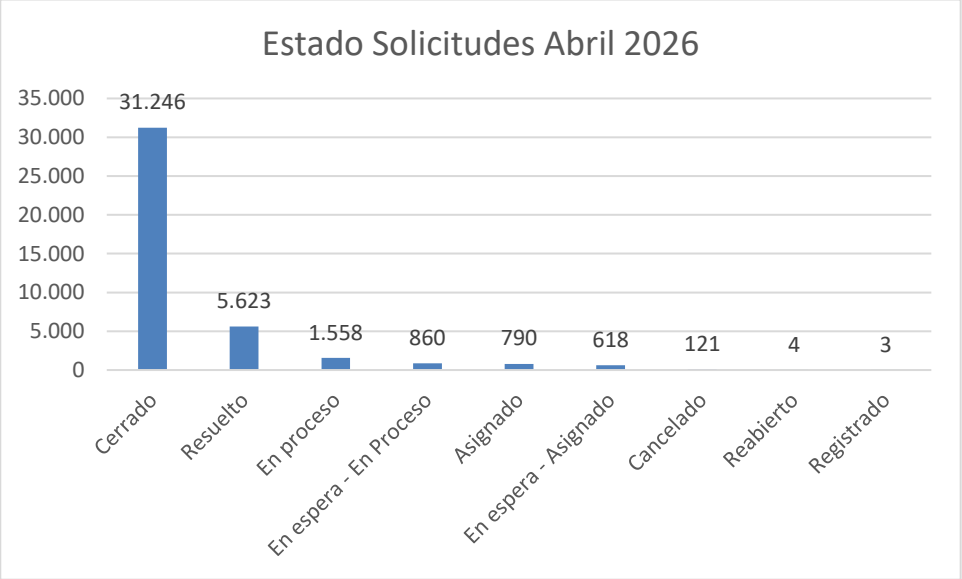
GRAFICA 3 ESTADO INCIDENTES ABRIL 2026.



Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

A continuación, se muestra el estado de las solicitudes a corte del 30 de abril de 2026:

GRAFICA 4 ESTADO SOLICITUDES ABRIL 2026.



Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

A continuación, se muestra la categorización de incidentes para el mes de abril de 2026:

TABLA 1 CATEGORIZACIÓN INCIDENTES ABRIL 2026.

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
SGDE - Sistema de Gestión Documental Electrónica	1.707	24,891%
Equipos de escritorio	1.120	16,331%
Acceso wifi	601	8,763%
Otras Aplicaciones	461	6,722%
Configuración Perfil Usuario	403	5,876%
Falla Configuración VPN	388	5,658%
Siglo XXI	386	5,628%
Impresora	373	5,439%
SIUGJ Sistema de Gestión Procesal Laboral	243	3,543%
Redes	224	3,266%
Office 365	219	3,193%
Salas de Audiencia	214	3,120%
Scanner	123	1,794%
Carpetas Compartidas	95	1,385%
Samai	94	1,371%
Antivirus	44	0,642%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Firma Electrónica	33	0,481%
Portátiles	29	0,423%
IVANTI	28	0,408%
Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE)	11	0,160%
UPS	10	0,146%
Telefonía	9	0,131%
CPNU Consulta de Procesos Nacional Unificada	7	0,102%
Servidores	7	0,102%
SIRNA	6	0,087%
Sarj	6	0,087%
Liquidador de Sentencias Civil	6	0,087%
Consulta de Procesos Cliente Servidor	6	0,087%
Aire acondicionado	2	0,029%
Sigobius	1	0,015%
Portal Audiencias	1	0,015%
Activo de información	1	0,015%
TOTAL	**6.858**	**100,000%**

Fuente: Elaboración Propia de Interventoría.

A continuación, se muestra la categorización de solicitudes para el mes de abril de 2026:

TABLA 2 CATEGORIZACIÓN SOLICITUDES ABRIL 2026.

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Portal de Agendamiento	5.593	13,701%
Justicia XXI Web	5.546	13,585%
SIUGJ Sistema de Gestión Procesal Laboral	4.274	10,470%
Novedades de Nómina	4.071	9,972%
Equipos de escritorio	3.175	7,777%
Certificaciones y Otras Solicitudes	1.659	4,064%
SGDE - Sistema de Gestión Documental Electrónica	1.352	3,312%
Mantenimiento	1.074	2,631%
Portal Grabaciones	933	2,285%
Impresora	921	2,256%
Configuración Perfil Usuario	880	2,156%
Avance Cesantías	797	1,952%
Salas de Audiencia	714	1,749%
Tutela en Linea	704	1,725%
Redes	698	1,710%
Suministros de Oficina	683	1,673%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Servicio de av-v-s	589	1,443%
Efinomina	579	1,418%
Apoyo Judicial	570	1,396%
Infraestructura Seguridad Perimetral	479	1,173%
Otras Aplicaciones	429	1,051%
Inventarios	399	0,977%
Configuración VPN	368	0,901%
Office 365	364	0,892%
Firma Electrónica	356	0,872%
Demanda en Linea	343	0,840%
Scanner	342	0,838%
Servicios Generales	299	0,732%
Siglo XXI	295	0,723%
Acceso Wifi	269	0,659%
Ciberseguridad	255	0,625%
Bienestar – Seguridad y Salud en el Trabajo	207	0,507%
Plataforma Teams	189	0,463%
UPS	138	0,338%
IVANTI	98	0,240%
Portal Audiencias	92	0,225%
Aire acondicionado	90	0,220%
Protección de datos	88	0,216%
Permisos	86	0,211%
Datacenter Nube Pública	85	0,208%
Acompañamientos Entidad	68	0,167%
Samai	66	0,162%
Usuarios	62	0,152%
Portatiles	54	0,132%
Cuenta Judicial	53	0,130%
Servidores	50	0,122%
Portal WEB Rama Judicial	49	0,120%
Liquidador de Sentencias Civil	32	0,078%
CARJUDAPP-CSJ	31	0,076%
SIRNA	29	0,071%
CPNU Consulta de Procesos Nacional Unificada	29	0,071%
Acciones virtuales	27	0,066%
Publicaciones Procesales	25	0,061%
Sigobius	21	0,051%

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Portal de Pruebas Rama Judicial	15	0,037%
Virtualización	13	0,032%
Cobro Coactivo	13	0,032%
Telefonía	11	0,027%
Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE)	10	0,024%
Registros DNS y GPO	7	0,017%
IMAC	6	0,015%
Gestor Documental	6	0,015%
Consulta de Procesos Cliente Servidor	6	0,015%
Intranet	5	0,012%
Cadenas de Conexión	5	0,012%
SOPHIA	4	0,010%
Tesauro	4	0,010%
SIA POAS	4	0,010%
Actos Administrativos	4	0,010%
Cumplisent	4	0,010%
SGDRJ	4	0,010%
Multieventos	4	0,010%
Liquidador Judicial JCA	3	0,007%
Eventos	3	0,007%
Antivirus	2	0,005%
Portal Histórico	2	0,005%
CICERO	2	0,005%
Portal de Pruebas - Publicaciones Procesales	1	0,002%
Saphiro	1	0,002%
SAIDOJ	1	0,002%
Monitoreo	1	0,002%
VPN	1	0,002%
Ing Seccionales	1	0,002%
Backups	1	0,002%
TOTAL	**40.823**	**100,000%**

Fuente: Elaboración propia de Interventoría.

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

A la fecha no se han realizado mantenimientos preventivos debido a que la Entidad no ha requerido que el Contratista planifique y realice mantenimientos preventivos.

De los incidentes y solicitudes antes mostrados se ejecutaron 1.074 mantenimientos correctivos los cuales equivalen a un 2.3% de los casos reportados.

1.5 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

A corte del presente Informe, la Interventoría se encuentra realizando la verificación de la información relacionada con los Acuerdos de Niveles de Servicio correspondiente al mes de abril de 2026.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

2.1 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL INTERVENTOR

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL"* adjunto al presente informe.

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

La Interventoría asistió a reunión de seguimiento el día 30 de abril de 2026 documentada mediante acta RJMDS-AC-RT-414_Reunión de seguimiento Mesa de Servicio y mantenimientos, donde se realizó el seguimiento a los incidentes y solicitudes gestionados en el mes para la mesa centralizada.

La Interventoría realizó reuniones de seguimiento para verificación de la gestión realizada en la mesa de servicio del SIUGJ los días 08, 15, 22, y 29 de abril de 2026 documentadas mediante las actas:

RJMDS-AC-RT-366-26_Seguimieto_Implemetacion_del _SIUGJ
RJMDS-AC-RT-382-26_Seguimieto_Implemetacion_del _SIUGJ.
RJMDS-AC-RT-386-26_Seguimieto_Implemetacion_del _SIUGJ.
RJMDS-AC-RT-415-26_Seguimieto_Implemetacion_del _SIUGJ.

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

3.1 CONCLUSIONES

A corte del presente informe, la Interventoría viene ejecutando las labores de seguimiento y control a la operación de la Mesa de Servicio evidenciado su cumplimiento de parte del Contratista.

En el mes de abril de 2026, la Mesa de Servicio gestionó en total 47.681 casos de los cuales el 85.62% corresponden a solicitudes, y el 14.38% a incidentes, se evidencia que se mantiene la tendencia de los últimos meses.

El 24.89% de los incidentes corresponde a Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE), seguido por Equipos de escritorio con un 163.33% y Acceso wifi con un 8.76%.

El 13.70% de las solicitudes corresponden a Portal de Agendamiento, seguido por Justicia XXI Web con un 13.58%, y SIUGJ Sistema de Gestión Procesal Laboral con un 10.47%.

3.2 RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la Entidad realizar campañas de capacitación constantes a los usuarios finales sobre el uso del Sistema de Gestión Documental Electrónica (SGDE) e infografías con el fin de disminuir el número de incidentes relacionados con esta categoría.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

En el periodo del presente informe no se identificaron acciones de mejora.

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

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

Durante el mes de abril de 2026, se realizaron las siguientes observaciones correspondientes al informe mensual del Contratista de marzo de 2026:

TABLA 1 OBSERVACIONES INFORMES ETB

ÍTEM	PÁG	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
1.1.6.1 Valores de los eventos. Servicio de Soporte Técnico por Evento (fines de semana)	79	Actividades realizadas por el personal de soporte fin de semana	Para marzo, el reporte solo menciona actividades realizadas el 1 de marzo, las demás atenciones realizadas corresponde a febrero.

Fuente: Elaboración propia de Interventoría

1.3 SEGUIMIENTO A AUDIENCIAS VIRTUALES, VIDEOCONFERENCIA, STREAMING Y PORTAL DE GRABACIONES A NIVEL NACIONAL.

1.3.1 AUDIENCIAS VIRTUALES POR DEMANDA.

Durante el mes de abril de 2026, se realizaron una serie de reuniones de retroalimentación, validación y seguimiento con la Unidad de Transformación Digital, el CENDOJ y el Contratista. De cada sesión se generaron las actas correspondientes con sus respectivos compromisos. En estas sesiones, se realizó el seguimiento al cumplimiento de los compromisos, llevándolos a las mesas de seguimiento y verificando su cierre a satisfacción conforme a las condiciones requeridas y los tiempos acordados.

1.3.1.1 COMPROMISOS GENERADOS Y AVANCES

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

TABLA 2 COMPROMISOS GENERADOS Y AVANCES

Acta	Descripción	Responsable	Fecha Compromiso	Observaciones
261/263	Asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las futuras presentaciones, evitando retrocesos frente a acuerdos	ETB	Permanente	Las presentaciones deben dar estricto cumplimiento a los lineamientos y acuerdos metodológicos previamente

Acta	Descripción	Responsable	Fecha Compromiso	Observaciones
	metodológicos previamente definidos.			definidos, garantizando coherencia, continuidad y evitando retrocesos frente a lo ya validado.
238	Agendar y convocar la sesión de conciliación de febrero	INTERVENTORÍA	06-04-2026	Se reprogramo para el día 22 de abril.
238	Presentar, en la siguiente sesión, los avances del plan de recuperación de grabaciones (Gestión FTP)	ETB	En la siguiente sesión	En la siguiente sesión de mesa de seguimiento de AV
238	Presentar en la siguiente sesión el análisis actualizado correspondiente al especialista de plataforma en la nube.	ETB	En la siguiente sesión	En la siguiente sesión de mesa de seguimiento de AV
238	El operador remitirá al finalizar la jornada el plan de acción de los casos 582, 598 y 587 para seguimiento de la interventoría.	ETB	27-03-2026	Cumple
344	Cuantificar y presentar en las próximas reuniones el detalle de la gestión de "realizadas sin URL", discriminando los cambios de estado por autorización del despacho judicial de los casos en que se encontró y cargó la grabación.	ETB	Próxima Reunión	Cumple
344	Incluir en cada presentación de seguimiento un resumen de la gestión realizada por el coordinador al soporte técnico del fin de semana anterior (verificación de ingreso/salida, creación de casos, etc.).	ETB	Próxima Reunión	Cumple
344	Realizar un análisis de la efectividad de la estrategia de depuración de "realizadas sin URL" presentada por el operador, con corte al 31 de marzo de 2026, y presentar un concepto formal y propuestas de mejora.	Interventoría	Próxima reunión (después de recibido el informe mensual de ETB)	Cumple
369	Entregar plan de acción para aumentar cierres de backlog (zona 2).	ETB	Presentación Coordinador Zona 2 – Próxima sesión	En la siguiente sesión
369	Coordinar reunión técnica con ETB para revisar y validar la fórmula utilizada en la medición de productividad del personal técnico.	ETB	Antes de la siguiente sesión de seguimiento	Antes de la siguiente sesión de seguimiento
369	Revisar y unificar los criterios de registro en Judith (1 caso por cada 30 agendamientos) para todas las zonas.	ETB	Permanente	Permanente
369	Realizar conciliación del informe correspondiente al mes de febrero previo a la socialización del informe de marzo	Interventoría	22/04/2026	Cumple, la mesa de conciliación del mes de febrero se desarrolló el 22 de abril sin novedad.
377	Compartir el informe técnico del análisis de productividad y necesidades de recursos para la Seccional Tolima – Ibagué para	ETB	Al finalizar la jornada	Cumple, el contratista remitió el informe

Acta	Descripción	Responsable	Fecha Compromiso	Observaciones
	revisión por parte de la Interventoría, UTDI y CENDOJ.			
377	Elaborar y remitir cronograma de visitas técnicas a sedes judiciales priorizadas para el levantamiento de información sobre disponibilidad de salas, equipos tecnológicos y condiciones operativas.	Interventoría /ETB	20-04-2026	Se remitió a la entidad
377	Continuar la gestión de revisión y actualización de registros en estado realizado sin URL, conforme a las autorizaciones remitidas por los despachos judiciales.	ETB	Mantener seguimiento permanente y reportar avances en próximas sesiones.	Permanente
377	Presentar informe con la metodología propuesta para el cálculo de la productividad aplicable a todas las zonas	ETB	23-04-2026	No cumple
399	Entregar consolidado nacional de cierres pendientes (2024, 2025, 2026) y agendamientos sin grabación	ETB	24-04-2026	El Contratista remitió el informe en la fecha pactada.
399	Reprogramación de metodología de productividad: reunión previa con Interventoría	ETB	29-04-2026	Debido a temas de disponibilidad de agenda, la actividad fue reprogramada para el día 06-05-2026
399	Entrega formal de metodología de productividad para apoyos en sitio	ETB	30-04-2026	Debido a temas de disponibilidad de agenda, la sesión fue reprogramada para el día 07-05-2026
399	Replicar en todas las zonas el análisis detallado de carga y despachos (ejemplo Ibagué y calle 73)	ETB	30-04-2026	Debido a temas de disponibilidad de agenda, la sesión fue reprogramada para el día 07-05-2026

Fuente: Elaboración propia de Interventoría

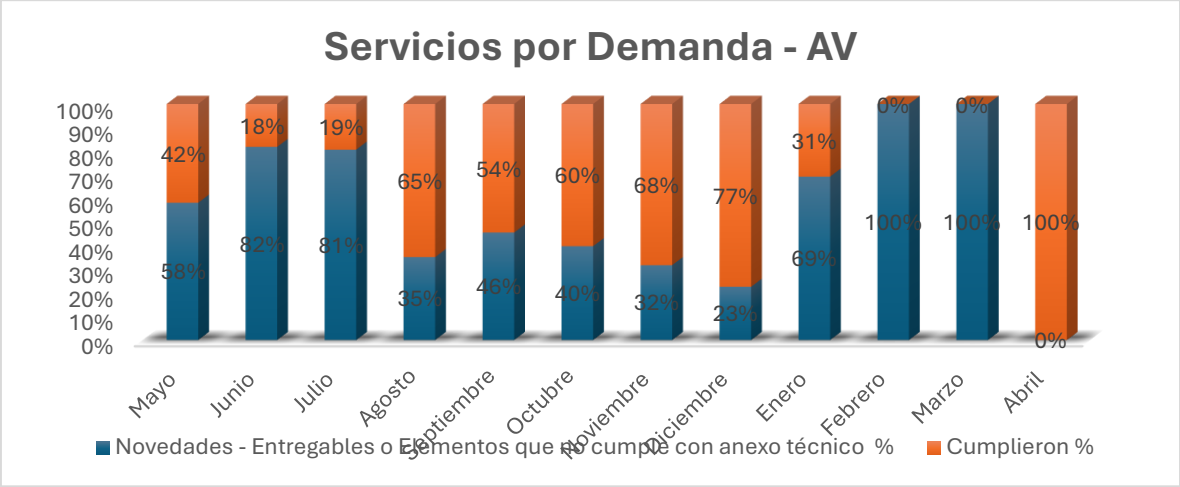
1.3.2 SEGUIMIENTO MENSUAL DE CONSUMOS DEL SERVICIO

Para el período correspondiente al mes de abril se registraron sesenta y seis (66) agendamientos, por un valor de $1.629.386.454,76.

No obstante, tanto el valor como la cantidad de eventos se encuentran pendientes de conciliación; por lo tanto, podrán presentar variaciones una vez se realice dicho proceso. En consecuencia, en la gráfica se refleja un porcentaje de cumplimiento del 100%, mientras se surte la conciliación.

Cabe dar claridad que para los meses de febrero y marzo no se contó con eventos facturados al 100%; por ende, en la gráfica se refleja un nivel de incumplimiento del 100% para dichos períodos.

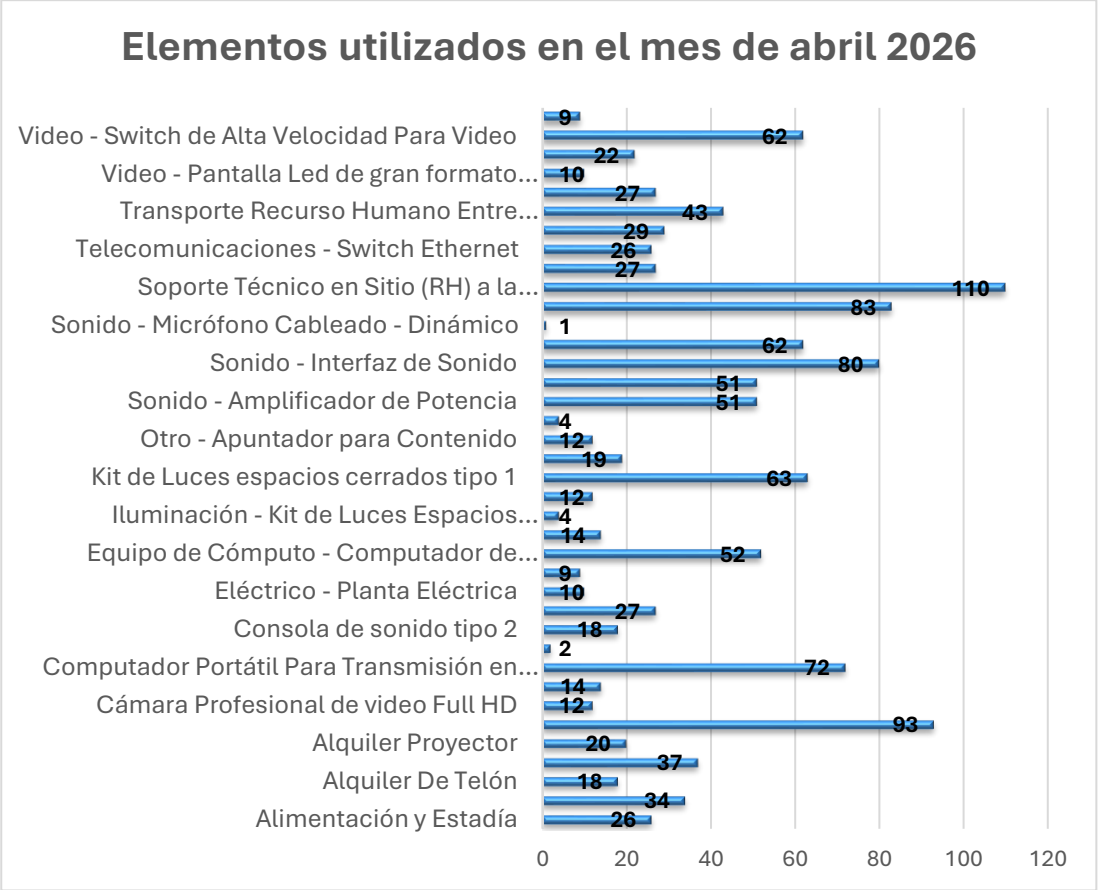
GRÁFICA 1 SERVICIOS POR DEMANDA - AV



Fuente: Elaboración propia de Interventoría

Adicionalmente, se presenta la gráfica del consumo por elemento correspondiente a abril de 2026. Este análisis permite identificar los elementos de mayor utilización; no obstante, la información se encuentra pendiente de conciliación, por lo que los valores podrían variar una vez finalizado dicho proceso.

GRÁFICA 2 SERVICIOS POR DEMANDA - AV



Fuente: Elaboración propia de Interventoría

En las mesas de seguimiento se solicitaron compromisos asociados a las obligaciones que actualmente se encuentran en proceso de verificación por parte de la Interventoría. Se han realizado verificaciones y solicitudes acerca de la manera en que el Contratista presenta la información en las distintas mesas.

Se solicitó al Contratista realizar la validación y ajustes que den cumplimiento con la necesidad de la Entidad donde la información que se entregue sea un análisis operativo y contenga los planes de mejora.

1.3.2.1 VISITAS

El presente informe tiene como objetivo detallar los hallazgos y observaciones identificados durante las visitas de seguimiento realizadas por la Interventoría, con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades programadas, así como las novedades relacionadas con la asistencia del personal y la ejecución de las tareas por parte del Contratista.

En el mes de abril de 2026 se realizaron 13 visitas, de las cuales 8 fueron a eventos, 1 a las instalaciones de ETB y 4 distribuidas entre el CENDOJ e ITAU.

Para conocer el detalle de las visitas, por favor dirigirse al anexo – Informe de visitas.

Conclusiones de las visitas realizadas:

- Durante el mes de abril de 2026 se evidenció cumplimiento en la atención de las audiencias virtuales conforme a la demanda presentada; no obstante, persisten compromisos en estado parcial relacionados con la oportunidad en la entrega de información, la estandarización metodológica de las presentaciones y la consolidación de reportes por parte de la gestión de los coordinadores. Estos aspectos requieren fortalecimiento con el fin de garantizar mayor consistencia, coherencia y trazabilidad en el seguimiento.

- En materia operativa y de control, aunque se evidencian avances en la remisión de los aportes parafiscales, persisten oportunidades de mejora en el cumplimiento de los tiempos establecidos, especialmente frente a solicitudes extemporáneas. Por lo anterior, se requiere mantener el seguimiento permanente por parte de la Interventoría.

1.3.3 Grabaciones

En el periodo del presente informe, se realizaron mesas de seguimiento en las cuales se evidenció el estado del servicio y se registraron los temas relevantes para verificar. Entre estos, se informó sobre el avance del cierre de 698 casos generados al soporte de grabaciones de los cuales 657 fueron cerrados, 12 permanecen abiertos asociados a Ransomware y 29 sin gestión.

Durante abril de 2026, el área de catalogación gestionó 17.252 grabaciones, con un 90% catalogado, 3% no catalogado y un residual del 7%. Al respecto, ETB resalta que la efectividad en la catalogación tiene un 99.76% de efectividad según el análisis interno de calidad.

1.3.3.1 ANALISIS VOLUMETRIA DE CASOS POR PERSONAL

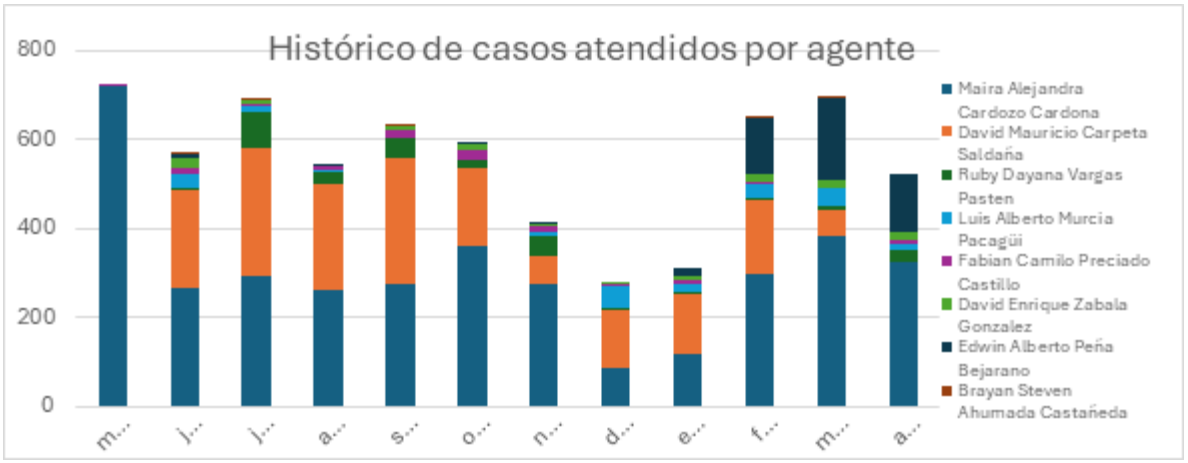
A continuación, se presenta análisis de volumetría de casos atendidos por el personal de grabaciones.

TABLA 3 VOLUMETRÍA CASOS POR TÉCNICOS

Técnico	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26
Maira Alejandra Cardozo Cardona	720	267	296	264	276	361	276	88	118	300	384	325
David Mauricio Carpeta Saldaña		220	286	235	281	177	65	130	137	165	59	0
Ruby Dayana Vargas Pasten	2	3	79	29	47	16	42	3	5	3	7	26
Luis Alberto Murcia Pacagüi	1	34	16	3		1	8	51	14	31	40	15
Fabian Camilo Preciado Castillo	1	12	4	8	20	24	16	4	11	8	3	9
David Enrique Zabala González		23	9	4	6	10	4	1	8	17	18	17
Edwin Alberto Peña Bejarano		7	1	2	1	2	1		19	127	181	130
Brayan Steven Ahumada Castañeda		4	1		1				0	2	1	0
Total	**724**	**570**	**692**	**545**	**632**	**591**	**412**	**277**	**312**	**653**	**693**	**522**

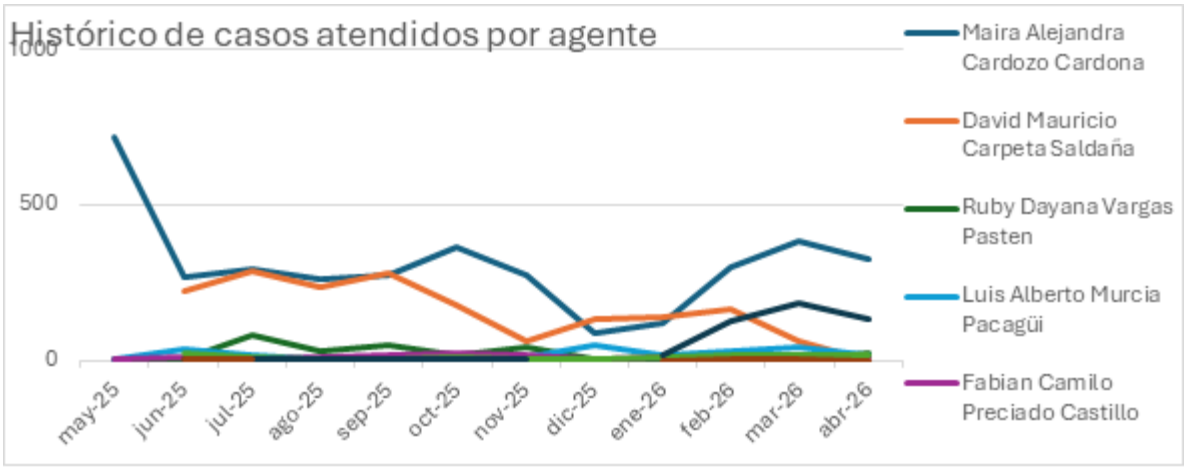
Fuente: Elaboración propia de Interventoría

GRÁFICA 3 HISTÓRICOS CASOS POR TÉCNICO



Fuente: Elaboración propia de Interventoría

GRÁFICA 4 HISTÓRICOS CASOS POR AGENTES



Fuente: Elaboración propia de Interventoría

Se observó una caída de 24.7% respecto a marzo, debido a la esperada caída operativa por los días de Semana Santa:

Productividad marzo =693/ (21 días hábiles) =31.5%
Productividad abril =522/ (18 días hábiles) =29%

Maira Cardozo sigue manejando un gran porcentaje del total con 62%. La Interventoría reitera la recomendación al Contratista del análisis de estos casos con el objetivo de automatizar la mayoría de ellos para poder liberar este recurso para la atención de actividades más complejas.

David Mauricio Carpeta Saldaña fue asignado para otras labores por designación interna de ETB por lo que su atención de casos para el mes de abril 2026 fue nula.

Ruby Dayana Vargas Pasten, Luis Alberto Murcia Pacagüi, Fabian Camilo Preciado Castillo, David Enrique Zabala González, Edwin Alberto Peña Bejarano y Brayan Steven Ahumada Castañeda tienen cargas mucho menores (de 0 a 50 mensuales, salvo picos puntuales de Edwin en feb-mar 2026), estos ingenieros son los encargados de solucionar casos de un nivel de complejidad y tiempo de resolución superior.

1.3.4 ESCALAMIENTOS DE LA GESTIÓN.

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

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

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

1.4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

1.4.1 CONCILIACIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) ABRIL 2026

En atención a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el Anexo N° 3 del Contrato N° 073 de 2025, la Interventoría efectuó el seguimiento y verificación del cumplimiento de los indicadores de desempeño correspondiente al mes de marzo de 2026. Sin embargo, se encuentra pendiente el proceso de conciliación de ANS ya que, si bien ya se realizaron las sesiones de conciliación de facturación, aún se encuentra pendiente realizar las sesiones de conciliación de ANS, esto debido a temas de disponibilidad de todos los participantes por la magnitud de los eventos programados.

1.4.2 RELACIÓN Y ENTREGA DEL CATÁLOGO DE AUDIENCIAS VIRTUALES

En cumplimiento de los lineamientos establecidos para el informe de gestión de Interventoría, se relaciona el anexo “Catálogo de audiencias virtuales” avalado, el cual reposa en la plataforma JudIT.

El citado catálogo se presenta en formato XLSX con el propósito de facilitar su revisión, trazabilidad y control, e incluye como mínimo los campos requeridos o sus equivalentes en JudIT, tales como: código JudIT, descripción del elemento, unidad de facturación, precio sin IVA, valor del IVA, precio con IVA y estado (activo o inactivo).

No obstante, se resalta que en el reporte se evidencia la ausencia de etiquetado del código JudIT para los elementos adicionados durante el mes de enero, situación cuya gestión y actualización se encuentra a cargo de la UTDI.

Dirigirse al anexo adjunto: **Anexo Catalogo Servicios AV**

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

2.1 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL INTERVENTOR

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento “PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL” adjunto al presente informe.

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

3.1 CONCLUSIONES

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

- De acuerdo con lo informado en las mesas de trabajo, el Contratista aceptó la presentación de los documentos de seguridad social para el personal donde garantice el pago de parafiscales, de esta misma forma se tendrá en cuenta para la aprobación de recursos humano que ejecuta los eventos.

- Durante el mes de abril de 2026, se atendieron las audiencias virtuales solicitadas conforme a la demanda presentada, generando los compromisos correspondientes y evidenciando avances en la mayoría de ellos, de acuerdo con los plazos establecidos y el seguimiento realizado por la Interventoría.

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

- El seguimiento de servicios por demanda refleja una disminución en el cumplimiento de los entregables, lo que evidencia un desmejoramiento en la prestación del servicio, la entrega de elementos y la gestión del cumplimiento de compromisos con respecto al mes anterior.

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

- En general, los avances alcanzados durante abril de 2026 reflejan mejora continua, cumplimiento de la mayoría de los compromisos operativos y fortalecimiento de la gestión documental y del control de los elementos asociados a las audiencias virtuales por demanda.

3.2 RECOMENDACIÓN

3.2.1 CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (ETB)

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2 ENTIDAD RAMA JUDICIAL

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

3.3 ACCIONES DE MEJORA

- La Interventoría identificó una acción de mejora que incluye replantear la revisión de la información generada de los eventos y los tiempos de respuesta de subsanación. Lo anterior, para garantizar que la información sea veraz y de calidad. Lo anterior, con el cargue continuo en el repositorio del personal que ejecuta los eventos, los documentos requeridos en cumplimiento a las condiciones de seguridad social y vigencia de planillas, en los mismos repositorios y realizar la subsanación en tiempo real cuando se generan las observaciones pertinentes.

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

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

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

- Se debe mejorar tiempos y calidad de respuestas a las solicitudes emitidas por el CENDOJ y la Unidad puesto que se ve reflejado el no cumplimiento de respuestas oportunas que afectan la medición de ANS y la entrega de servicio.

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

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 073 DE 2025

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

Como parte de las actividades de la Interventoría, se revisó y observó el informe en lo relacionado con la línea de servicio del anexo 1 numeral 3.4 Gestión de plataformas e infraestructura en particular lo descrito en los anexos:

- ANEXO 1. MESA DE SERVICIOS CENTRALIZADA
- ANEXO 2. MESA DE CORREO ELECTRÓNICO
- ANEXO 6. GESTIÓN DE GARANTÍAS
- 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 21. ANTIVIRUS
- ANEXO 32. RECIBO SATISFACCIÓN DE ARRENDAMIENTO
- ANEXO 35. SEGURIDAD PERIMETRAL

Algunas de las observaciones presentadas, además de algunas de calidad como tildes y redacción incluyen:

- Solicitud de completitud de la información de las actas de ingenieros seccionales de los equipos de continuidad y ajuste de la data que corresponda con la entregadas por los ingenieros.
- Ajustes en la data entregada de equipos puesto de trabajo
- Fechas que no corresponden a lo informado en el informe.

1.3 SOPORTE EN SITIO

En la reunión del día 27/03/2026 **RJMDS-AC-RT-349-26-Seguimiento obligaciones Soporte en sitio - Equipos puesto de trabajo** se revisó lo siguiente:

1.3.1 Actualización de Windows 10

- Reducción de equipos pendientes de actualización: de 4700 a 4222.
- 1405 equipos no migrarán a Windows 11 por limitaciones técnicas y se mantendrán en Windows 10 versión 22H2.

- Estrategias implementadas:
  - Políticas de dominio para forzar actualizaciones.
  - Intervenciones manuales en equipos que no responden a la actualización.
  - Se espera que se puedan actualizar más equipos después de Semana Santa.

Hay un avance significativo, pero aún existen equipos que requieren gestión manual o presentan limitaciones técnicas.

1.3.2 Actualización de Antivirus

- Proceso se encuentra casi finalizado: Solo 2 equipos pendientes (Bogotá y Medellín) por temas logísticos que se espera se solucionen rápidamente.
- Se presentó un incidente cuando se liberó una versión del antivirus: El proveedor liberó una versión con fallas.
- Se tuvo que revertir y aplicar actualización manual del antivirus en algunos equipos.
- Actualmente, el sistema funciona con normalidad.
-

La actualización del antivirus está casi completa y los problemas detectados en una versión liberada anteriormente ya fueron controlados.

1.3.3 Cierre de contrato (entregables)

- Se deben consolidar:
  - Inventario detallado de equipos.
  - Estado de sistemas operativos y antivirus.
  - Información de licencias (algunas gestionadas por otras áreas).
  - Limitaciones:
  - Algunas herramientas y datos dependen directamente de la Entidad.
- Entregables previstos:
  - Datos desde CMDB/Ivanti (IP, MAC, tipo, ubicación, etc.).
  - Estadísticas operativas (casos, backlog, volumetría).
- WSUS:
  - Administración descentralizada por seccionales → requiere consolidación.
- Recomendaciones clave por parte de la Interventoría:
  - Crear carpeta en el informe mensual con la información del cierre del Contrato.
  - Construir matriz de entregables.
  - Realizar entregas anticipadas que permitan avanzar en la revisión de la información para entregar al cierre.

El cierre del Contrato requiere organización, integración de múltiples fuentes y trabajo anticipado para evitar retrasos.

1.3.4 Seguimiento Ejecución

Durante el mes de marzo se identificó el registro de 47.960 casos en JudIT.

El 85,29% de solicitudes como incidentes fueron cerrados, el 0,44% fueron cancelados, mientras que el 14,27% se encuentran aún en trámite (pendiente por algún proceso para dar cierre definitivo del caso).

TABLA 1 CASOS JUDIT POR ESTADO

Tipo Caso / Servicio	Solicitud	Incidente
Abierto	0	0
Asignado	668	1
Cancelado	177	34
Cerrado	34.786	6.120
En espera - Asignado	172	4
En espera - En Proceso	694	224
En proceso	2.091	19
Reabierto	13	0
Registrado	7	0
Resuelto	2.769	181
TOTAL	**41.377**	**6.583**
TOTAL GENERAL	**47.960**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Del total de casos registrados se identificaron 630 correspondiente a los técnicos viajeros (Por Demanda) los cuales no corresponden a técnicos de la línea base, en cuyas actas se valida el correcto diligenciamiento del reporte de diagnóstico.

TABLA 2 CASOS JUDIT TÉCNICOS VIAJEROS (POR DEMANDA)

Estado / Servicio	Abierto	Asignado	Cancelado	Cerrado	En espera - Asignado	En espera - En Proceso	En proceso	Resuelto
Soporte Viajeros	0	0	0	587	5	12	0	26
TOTAL GENERAL	**630**							

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Con respecto a la revisión de casos por categoría IMAC se registró 1 caso el cual se encuentran es espera- asignado

TABLA 3 CASOS IMAC POR ESTADO

Estado / Categoría	En espera - Asignado
Actualización S.O	0
Instalación Movimiento Organización Puntos de Red	0
Revisión - Mantenimiento	0
Bajas	0
Instalación/Movimiento - Equipos	0
Ingreso a Dominio	0
Telefonía	0
Salas de Audiencias	0
En espera información usuario	1
Capacitaciones	0
TOTAL	**1**
TOTAL GENERAL	**1**

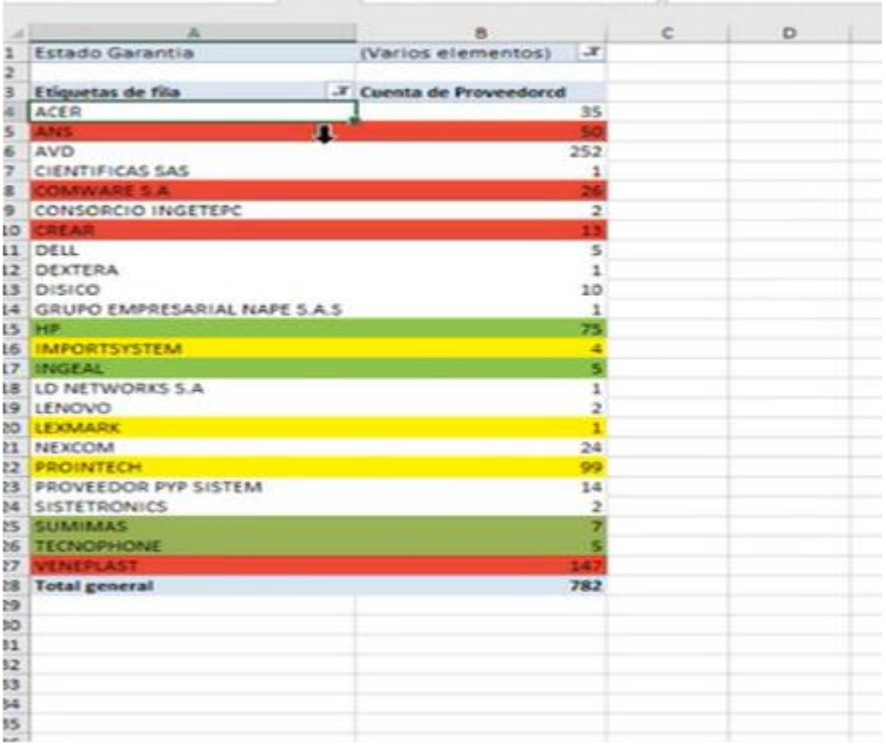
Fuente. Elaboración propia de Interventoría

1.4 GARANTIA DE EQUIPOS Y SUMINISTROS TECNOLÓGICOS

1.4.1 Estado de Garantías por Proveedor

En la reunión realizada el 19/03/2026 bajo el acta **RJMDS-AC-RT-325-26-Seguimiento obligaciones Garantías de equipos y suministros tecnológicos**, el Gestor de Garantías del Nivel Central presentó el tablero de control, destacando el avance y las dificultades con los distintos fabricantes:

ILUSTRACIÓN 1 F 1 – TABLERO CONTROL SEGUIMIENTO GARANTÍAS



	A	B	C	D
1	Estado Garantia	(Varios elementos)		
2				
3	Etiquetas de fila	Cuenta de Proveedorcd		
4	ACER	35		
5	ANS	50		
6	AVD	252		
7	CIENTIFICAS SAS	1		
8	COMWARE S.A	26		
9	CONSORCIO INGETEPC	2		
10	CREAR	13		
11	DELL	5		
12	DEXTERA	1		
13	DISICO	10		
14	GRUPO EMPRESARIAL NAPE S.A.S	1		
15	HP	75		
16	IMPORTSYSTEM	4		
17	INGEAL	5		
18	LD NETWORKS S.A	1		
19	LENOVO	2		
20	LEXMARK	1		
21	NEXCOM	24		
22	PROINTECH	99		
23	PROVEEDOR PYP SISTEM	14		
24	SISTETRONICS	2		
25	SUMIMAS	7		
26	TECNOPHONE	5		
27	VENEPLAST	147		
28	Total general	782		
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

Fuente. ETB

Se evidencia una gestión de garantías con avances puntuales, pero con problemas importantes, especialmente por bajo desempeño de proveedores, alto volumen de casos abiertos.

1.4.2 Gestión de Garantías

- Se realizó seguimiento mensual clasificando proveedores:
  - Críticos (ANS, COMWARE, VENEPLAST): Baja o nula respuesta.
  - COMWARE: solo cerró 4 de 30 casos.
  - VENEPLAST: sin respuesta.
  - Con buen desempeño (HP, INGEAL): Comunicación efectiva y cierre constante de los casos en la herramienta.
  - Sin soporte (IMPORTSYSTEM, PROINTECH): Empresas en proceso de liquidación, no atienden.
  - Pendientes: NEXCOM, AVD, CIENTÍFICAS.
  - Casos críticos:
    - CREAR: 13 casos abiertos (más de 1 año sin respuesta).
    - AVD: solo 5 de 257 casos cerrados → requiere análisis por Contrato (Contrato vigente y el anterior).
- Se destaca capacitación técnica para reducir escalamiento innecesario.

Alto volumen de casos abiertos y baja respuesta de varios proveedores afectan la gestión.

1.4.3 **Mantenimientos preventivos**

ILUSTRACIÓN 2 MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS UPS POR MUNICIPIO



Ubicación / Municipio	Cantidad de UPS
ALBANIA	3
CARTAGENA CHAIRA	3
CURILLO	3
EL DONCELLO	3
LA MONTAÑITA	3
MILAN	3
MORELIA	3
SAN JOSE FRAGUA	3
SAN VICENTE CAGUAN 1	4
SAN VICENTE CAGUAN 2	4
SOLANO	3
SOLITA	3
VALPARAISO	3
Total general	**41**

Fuente. ETB

- INGEAL ejecutó mantenimientos en Caquetá, incluyendo las UPS que se remitieron a laboratorio.
- Se están validando actas vs repositorio.
- Mejora en informes:
  - Inclusión de seriales de los equipos.
  - Validación de actas cargadas en el repositorio.
- Interventoría solicita:
  - Cronograma completo 2026 mantenimientos (DISICO e INGEAL).
  - Ubicación de equipos (seccionales).
  - Fechas programadas para los mantenimientos.

Hay avances, pero falta planificación y consolidación completa del cronograma anual.

1.4.4 KPI / ANS de Garantías

- Diferencias entre:
  - Fecha de Creación del caso inicial en JudIT y fecha de creación del caso en Garantías.
- ETB informa que el proceso incluye:
  - Validación de garantía.
  - Escalamiento técnico.
  - Envío a proveedor.
- ANS: máximo 3 días hábiles para escalar al proveedor.
- Retrasos para determinar si es garantía se deben a:

- Validación de cobertura del equipo.
- Falta de información de los proveedores.
- Procesos técnicos previos.

Los tiempos varían por procesos previos, pero no hay incumplimientos de ANS en garantías.

1.4.5 Seguimiento ejecución

Se realiza la revisión en JudIT con corte al 31 de marzo de 2026 en donde el estado de las garantías avanza de la siguiente manera:

TABLA 4 ESTADO GARANTÍAS POR PROVEEDOR

Estado / Proveedor	Escalado al Proveedor	Pendiente Escalar al Proveedor
ACER	35	1
ALCALA	0	0
ANS	49	0
APICOM	0	0
AVD	256	0
CIENTIFICAS SAS	1	0
COLSOF	0	0
COMWARE S.A	34	0
CONSORCIO INGETEPC	2	0
CONTRATO 276 DE 2022	0	0
CREAR	13	0
DELL	5	0
DEXTERA	2	0
DISICO	10	0
ETB	0	0
GRUPO EMPRESARIAL NAPE S.A.S	1	0
HP	46	0
HPE	0	0
IMPORTSYSTEM	4	0
INGEAL	10	0
INVERSER	0	0
LD NETWORKS S.A	1	0
LENOVO	2	0
LEXMARK	0	0
NEXCOM	20	0

Estado / Proveedor	Escalado al Proveedor	Pendiente Escalar al Proveedor
NUEVA ERA SOLUCIONES SAS	1	0
PROINTECH	99	0
PROVEEDOR PYP SISTEM	19	0
QUALITY SERVICES	1	0
S&G ENERGY	0	0
SECURITY VIDEO EQUIPMENT SAS	1	0
SINIESTROS	63	0
SISELCOM	0	0
SISTETRONICS	2	0
SUMIMAS	5	0
TECNOPHONE	5	0
TECNOSOFT S.A.S	0	0
VASQUEZ CARO & CIA S.A.S	1	0
VENEPLAST	148	0
TOTAL	**836**	**1**
TOTAL GENERAL		**837**

En donde a corte del mes solo queda 1 caso “Pendiente de escalar al proveedor” **(ACER).**

De acuerdo con el tipo de elemento se escalaron los siguientes componentes a cada proveedor. Las Impresoras y equipos para Salas de Audiencia representan la mayoría de los casos escalados.

ILUSTRACIÓN 3 GARANTÍAS POR PROVEEDOR Y EQUIPO

Tipo de Elemento / Proveedor	Aire Acondicionado	Board	CPU	Disco Duro	Impresora	Monitor	Mouse	Portátil	Sala Audiciencia	Scanner	Switch	Teclado	TV	UPS
ACER	0	1	7	0	0	3	0	23	0	0	0	2	0	0
ALCALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANS	0	0	0	0	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0
APICOM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AVD	0	0	5	0	0	0	0	0	251	0	0	0	0	0
CIENTIFICAS SAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
COLSOF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMWARE S.A	0	0	0	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSORCIO INGETEPC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CONTRATO 276 DE 2022	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CREAR	0	0	0	0	1	2	0	0	0	10	0	0	0	0
DELL	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
DEXTERA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISICO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
ETB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO EMPRESARIAL NAPE S.A.S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
HP	0	2	27	0	1	9	4	0	0	0	0	3	0	0
HPE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IMPORTSYSTEM	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INGEAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
INVERSER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LD NETWORKS S.A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
LENOVO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LEXMARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NEXCOM	0	0	1	0	0	0	1	18	0	0	0	0	0	0
NUEVA ERA SOLUCIONES SAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
PROINTECH	0	0	0	0	99	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROVEEDOR PYP SISTEM	0	0	4	12	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0
QUALITY SERVICES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S&G ENERGY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECURITY VIDEO EQUIPMENT SAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
SINIESTROS	0	1	29	0	0	5	0	4	16	1	1	0	6	0
SISELCOM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SISTETRONICS	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
SUMIMAS	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TECNOPHONE	0	0	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
TECNOSOFT S.A.S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VASQUEZ CARO & CIA S.A.S	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VENEPLAST	0	0	0	0	148	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	5	83	14	337	21	9	50	268	11	1	5	6	24
TOTAL GENERAL														837

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

1.5 INSTALACIÓN Y GESTION DE EQUIPOS DE CONTINUIDAD

En la reunión realizada el día 27/03/2026 bajo el acta **RJMDS-AC-RT-348-26-Seguimiento Instalación y gestión de equipos de continuidad** se mencionó lo siguiente:

1.5.1 Seguimiento obligaciones del Contrato

- **Seccional Medellín:**
  - Pendientes actas de dic 2025 y ene–feb 2026.
  - Compromiso de entrega: 30/03/2026.

- **Seccional Bogotá:**
  - Inconsistencias en el reporte de equipos.

ILUSTRACIÓN 4 EQUIPOS DE CONTINUIDAD INSTALADOS POR TIPO

ELEMENTOS	MÍNIMOS	MÁXIMOS	INSTALADOS	DIFERENCIA
CPU Y PORTÁTILES	410	460	30	430
IMPRESORAS	50	65	19	46
SERVIDORES	10	10	5	5
UPS	10	10	11	-1
REGULADORES	10	13	0	13
EQUIPOS ACTIVOS	20	26	13	13
SCANER	50	65	79	-14
SALAS DE AUDIENCIA PRESENCIAL	10	10	0	10
SALAS DE VIDEOCONFERENCIAS	10	10	0	10
AIRES ACONDICIONADOS	2	2	0	2
TOTAL	582	671	157	

Fuente. ETB

- **Inventarios:**
  - Diferencias entre datos reportados y actas (ej. 47 vs 79 scanners).
  - Se debe alinear la data de equipos de continuidad que están registradas en JudIT vs las actas físicas.
  - ETB ajustará la información de acuerdo a las actas firmadas por las seccionales.
- **Bodegas:**
  - Bucaramanga inicialmente no reportada, pero debe incluirse con 34 equipos en bodega de acuerdo con la distribución realizada por Bodegas.

ILUSTRACIÓN 5 DISTRIBUCIÓN EQUIPOS DE CONTINUIDAD POR BODEGA ESTRATÉGICA

MES DE CONCILIACIÓN	FEBRERO			
Elemento Homologado Con	PCs y portatile			
Etiquetas de fila	Instalados	Mínimos Establecidos	Maximos Establecidos	Diferencia
Bogotá Central	5		26	21
Bogotá D.C	1		65	64
CALI	1	410	460	459
CUNDINAMARCA	4		65	61
FLORENCIA	4		10	6
Ibagué	1		10	9
NEIVA	2			
PEREIRA	2		21	Bodega Bogotá
QUIBDÓ	5		1	Bodega Cali
TUNJA	4		5	Bodega Medellín
VALLEDUPAR	3		3	Bodega Barranquilla

Fuente. ETB

- **Acciones:**
  - Programación de visitas a bodegas desde 06/04/2026 para validación física del inventario de continuidad que debe existir en cada una de ellas.

ILUSTRACIÓN 6 DATA GENERAL EQUIPOS DE CONTINUIDAD



Fuente. ETB

Existen inconsistencias en inventarios y reportes que deben corregirse para avanzar en el cierre administrativo.

1.5.2 Plan de mejoramiento

- Hallazgos principales:
  - Equipos de reemplazo con menor capacidad
  - Actas incompletas o faltantes.
  - Registros duplicados o erróneos (mismo serial/modelo).

ILUSTRACIÓN 7 CONSOLIDADO OBSERVACIONES PLAN DE MEJORAMIENTO



Fuente. Elaboración propia de Interventoría

1.5.3 Revisión ANS:

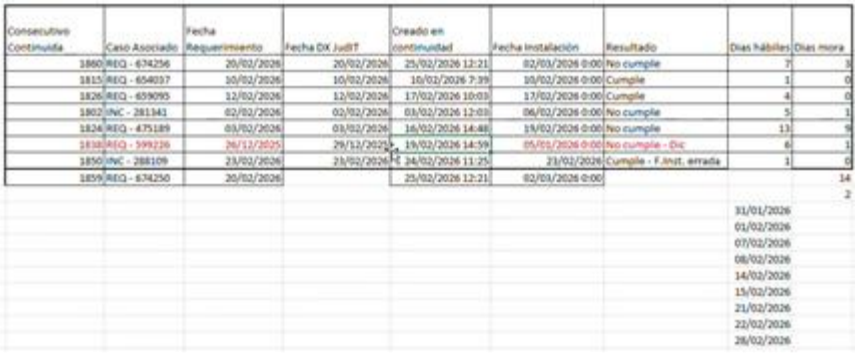
- Diferencias entre:

- Fecha de diagnóstico.
- Creación del caso Continuidad en la herramienta.

- Ejemplo:
  - Diagnóstico: 20/02/2026
  - Creación caso: 25/02/2026
  - Instalación: 03/03/2026
    → El ANS debería contar desde el diagnóstico, no desde el registro el caso en JudIT.

Se entregan los casos que serán revisados con el Gerente de MDS de la ETB.

ILUSTRACIÓN 8 RELACIÓN CASOS CONTINUIDAD FEBRERO



Consecutivo Continuidad	Caso Asociado	Fecha Requerimiento	Fecha DX JudIT	Creado en continuidad	Fecha Instalación	Resultado	Dias hábiles	Dias mora
1860	REQ - 674256	20/02/2026	20/02/2026	25/02/2026 12:21	02/03/2026 0:00	No cumple	7	3
1815	REQ - 654037	10/02/2026	10/02/2026	10/02/2026 7:39	10/02/2026 0:00	Cumple	1	0
1826	REQ - 659095	12/02/2026	12/02/2026	17/02/2026 10:03	17/02/2026 0:00	Cumple	4	0
1802	INC - 281341	02/02/2026	02/02/2026	03/02/2026 12:03	06/02/2026 0:00	No cumple	5	1
1824	REQ - 675189	03/02/2026	03/02/2026	16/02/2026 14:48	19/02/2026 0:00	No cumple	13	9
1838	REQ - 599236	26/12/2025	29/12/2025	19/02/2026 14:59	05/01/2026 0:00	No cumple - Dic	6	1
1850	INC - 288109	23/02/2026	23/02/2026	24/02/2026 11:25	23/02/2026	Cumple - F.Inst. errada	1	0
1859	REQ - 674250	20/02/2026		25/02/2026 12:21	02/03/2026 0:00			14
								2
							31/01/2026	
							01/02/2026	
							07/02/2026	
							08/02/2026	
							14/02/2026	
							15/02/2026	
							21/02/2026	
							22/02/2026	
							28/02/2026	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

1.5.4 Cierre de Contrato (entregables)

Se requiere consolidar:

- Actas firmadas por ingenieros seccionales.
- Inventario completo de equipos de continuidad:
  - Características técnicas.
  - Ubicación detallada (sedes, municipios).
  - Información de equipos en bodegas.

El cierre depende de consolidar información completa, validada y consistente.

1.5.5 Seguimiento ejecución

Durante la revisión del mes en la herramienta JudIT se validó un total de 12 casos de los cuales se encuentran instalados 9 equipos.

TABLA 5 CASOS EQUIPOS CONTINUIDAD SIN GESTIÓN

Estado / Tipo de Elemento	Cancelado	Instalado
Computador	0	4
Impresora	2	0
Portátil	0	0
Scanner	1	1
Servidor	0	1
Switch	0	0
Periféricos	0	0
Cámaras	0	0
Aire Acondicionado	0	0
Micrófonos	0	0
Altavoces	0	0
Ups	0	3
TOTAL	**3**	**9**
TOTAL GENERAL	**12**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Se realizo la validación de los equipos de continuidad actualmente instalados lo cual suma un total de 237 a corte del mes.

TABLA 6 EQUIPOS CONTINUIDAD POR SECCIONAL

Seccional	Instalado
Armenia	0
Barranquilla	3
Bogotá Central	80
Bogotá	22
Bucaramanga	1
Cali	4
Cundinamarca	23
Florencia	2
Ibagué	3
Medellín	52
Neiva	0
Pereira	3
Quibdó	9

Seccional	Instalado
San Andrés	3
Santa Marta	4
Sincelejo	3
Tunja	16
Valledupar	6
Villavicencio	3
TOTAL	**237**

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

De acuerdo con el tipo de elemento instalado están distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 7 EQUIPOS CONTINUIDAD POR TIPO DE ELEMENTO

Tipo de Elemento	Instalados
Computador	56
Impresora	43
Portátil	7
Scanner	90
Servidor	7
Switch	23
Periféricos	0
Cámaras	0
Aire Acondicionado	0
Micrófonos	0
Altavoces	0
Ups	11
TOTAL	**237**

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

1.6 OFFICE 365 Y APLICACIONES COMPLEMENTARIAS.

En la reunión correspondiente al 26/03/2026 bajo el acta **RJMDS-AC-RT-342-26-Seguimiento obligaciones Office 365 y aplicaciones complementarias** se relaciona lo siguiente:

Se avanzó en la definición de mejoras operativas del sistema de mesa de correo (Ivanti), así como en la preparación de entregables para el cierre del Contrato, identificando ajustes técnicos y responsabilidades entre áreas.

1.6.1 Seguimiento de obligaciones

- Se acordó habilitar un ambiente de pruebas (30/03/2026 al 01/04/2026) para iniciar el proceso de integración con JudIT:
    - Uso de cuentas de correo (evaluando envío desde cuenta alterna).
    - Eliminación de casos spam generados por correos externos.
    - Corrección de fallas del antivirus que afectan la carga de adjuntos.
    - Problema en Ivanti que crea casos duplicados por respuestas en un mismo hilo.
    - Se definió realizar un nuevo levantamiento de información tras cambios en CENDOJ.
- Reunión programada después del 06/04/2026.
- Se evaluarán limitaciones en seguimiento de tutelas para auditorías.
- Volumen de operación:
    - 14.795 solicitudes en el mes.
    - Proyección de reducción de solicitudes diarias (de 600 en un rango 10 a 100) mediante automatización con PowerApps.

Se requieren ajustes técnicos y rediseño del flujo de atención para mejorar eficiencia y reducir carga operativa.

1.6.2 Cierre de contrato (entregables)

- **Se solicita:** Inventario de licencias (Office y Teams Premium) con detalle de uso y ubicación, se tienen limitaciones ya que el área puede entregar usuarios/cuentas, pero no ubicación física (depende de Directorio Activo).
- Se debe entregar el backlog al cierre.
- **Credenciales:** No se entregan a Interventoría, sino directamente a la Entidad.

El cierre requiere coordinación entre áreas para consolidar información completa y definir responsabilidades claras.

1.7 SISTEMA ANTIVIRUS

En la reunión correspondiente al 25/03/2026 bajo el acta **RJMDS-AC-RT-331-Seguimiento obligaciones Antivirus** se relaciona lo siguiente:

1.7.1 Seguimiento obligaciones

- **1.7.2 Estado del Soporte Antivirus (ESET)**

- **Progreso de Actualización:** Se ha alcanzado un 96,86% de cobertura (37.460 equipos actualizados). Aunque se solucionó un conflicto inicial de políticas, persiste un avance crítico en la implementación.

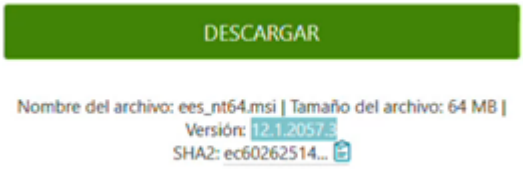
ILUSTRACIÓN 9 TABLERO CONTROL EQUIPOS ALERTADOS ANTIVIRUS



Fuente. ETB

- **Incidencia Técnica:** El 24 de marzo de 2026, la liberación de un nuevo *release* (12.1.2076.1) provocó que 23.000 equipos volvieran a marcar un estado de actualización de "0". La situación se estabilizó retirando las actualizaciones fallidas.
-

ILUSTRACIÓN 10 VERIFICACIÓN VERSIÓN ANTIVIRUS ACTUALIZADA



Fuente. ETB

- **Discrepancia con el Fabricante:** Existe una inconsistencia donde los equipos alertan de una "actualización crítica", pero localmente indican estar al día. Se escaló el caso directamente al fabricante (ESET) para determinar la causa raíz.
- **Estrategia:** Se aprovecharán los primeros días de Semana Santa para actualizar servidores en el Datacenter CAN y seccionales sin afectar la operación.

1.7.3 Alertas de Ciberseguridad (Double Pulsar)

- **Vulnerabilidades:** Se mantienen 27 fuentes activas de Double Pulsar. Se destaca la migración exitosa de un servidor en Puerto Boyacá (de Windows Server 2003 a 2016), siendo el único avance significativo en equipos obsoletos.

- **Metas:** El objetivo es reducir las alertas de 31.000 a 30.000 al cierre de mes, dependiendo de los consolidados enviados por la División de Ciberseguridad.

ILUSTRACIÓN 11 ALERTAS CIBERSEGURIDAD

Agrupar por (Nombre de detección)	Suma (ocurrencias por minuto)
ARP/CachePoisoningAttack	1.73e+06
ARP/DuplicateIPAddresses	240544
RPC/ConnectionAttempt/service/Others	31291
SMB/Exploit.DoublePulsar.B	27666
Win32/Botnet.generic	9694
SMB.Attack.Bruteforce	7802
EsetIpBlacklist.B	2376
Botnet.CnC.Generic.B	529
EsetIpBlacklist.A	164
RPC/ConnectionAttempt/service/Registry	160

Fuente. ETB

1.7.4 Cierre de Contrato y Entregables

- **Documentación:** El 18 de marzo de 2026 se entregó el listado de los productos finales. La Interventoría solicitó incluir el backlog (pendientes), priorizando la entrega de credenciales de la consola.

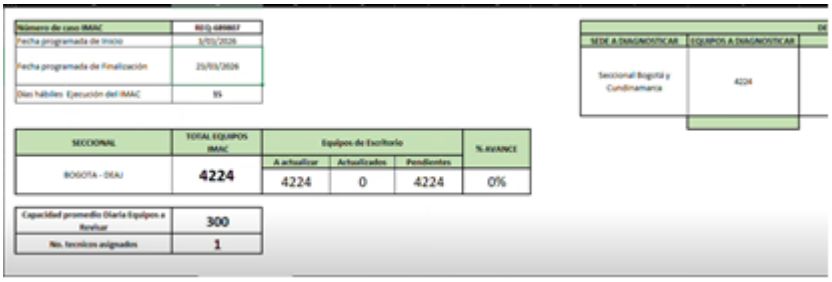
- **Información Técnica:** Se entregarán reportes finales con nombres de equipos, IP y sistema operativo. La ubicación física de las máquinas se consolidará de forma manual al cierre para asegurar precisión.

- **Transferencia de Conocimiento:** Además de los backups de base de datos y políticas, se entregará un documento explicativo sobre el funcionamiento y configuración de las reglas aplicadas en la consola.

1.7.5 Gestión Operativa y Varios

- **Cierre de Casos:** Se confirmó el cierre del IMAC 689807. Se mantiene un seguimiento diario de 4.225 equipos específicos, detallando motivos de no ejecución en casos puntuales.

ILUSTRACIÓN 12 RESULTADO IMAC



Fuente. ETB

Durante el mes se registraron en JudIT 12 nuevos casos correspondientes al antivirus, los cuales fueron gestionados y se les dio cierre en el mismo periodo.

TABLA 8 CASOS NUEVOS ANTIVIRUS GESTIONADOS EN EL PERÍODO

Tipo de caso / Estado	Solicitud	Incidente
Abierto	0	0
Asignado	0	0
Cancelado	0	0
Cerrado	5	7
En espera - Asignado	0	0
En espera - En Proceso	0	0
En proceso	0	0
Reabierto	0	0
Resuelto	0	0
TOTAL	**5**	**7**
TOTAL GENERAL	**12**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Estos de acuerdo con el tipo de solicitud fueron distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 9 CASOS NUEVOS ANTIVIRUS POR TIPO SOLICITUD

Sub- Categoría / Estado	Configuración Políticas	PC/Posible malware	Instalación y configuración Apache antivirus	Solicitud de reportes	Server/Instalación Antivirus
Abierto	0	0	0	0	0
Asignado	0	0	0	0	0
Cancelado	0	0	0	0	0
Cerrado	3	7	0	1	1
En espera - Asignado	0	0	0	0	0
En espera - En Proceso	0	0	0	0	0
En proceso	0	0	0	0	0
Reabierto	0	0	0	0	0
Resuelto	0	0	0	0	0
TOTAL	**3**	**7**	**0**	**1**	**1**
TOTAL, GENERAL	**12**				

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

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

Se realizo reunión el 27/03/2026 **RJMDS-AC-RT-349-26-Seguimiento obligaciones Soporte en sitio - Equipos puesto de trabajo.**

1.8.1 Seguimiento obligaciones

De acuerdo con lo registrado en JudIT a cierre del periodo se registraron un total de 6.470 casos, se logró dar cierre al 89,54% de los mismos.

TABLA 10 CASOS JUDIT DURANTE EL PERÍODO

Tipo Caso / Estado	Solicitud	Incidente
Abierto	0	0
Asignado	1	0
Cancelado	20	11
Cerrado	4.379	1.414
En espera - Asignado	9	2
En espera - En Proceso	101	69
En proceso	6	1
Reabierto	0	0
Resuelto	402	55
TOTAL	**4.918**	**1.552**
TOTAL GENERAL	**6.470**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Estos fueron distribuidos de acuerdo con la categoría correspondiente en donde la mayor asignación se encontró entre Equipos de Escritorio e Impresoras.

TABLA 11 CASOS JUDIT DURANTE EL PERÍODO POR CATEGORÍA

Categoría / Estado	Equipos de escritorio	Impresora	Portátiles	Scanner	Servidores	Telefonía
Abierto	0	0	0	0	0	0
Asignado	1	0	0	0	0	0
Cancelado	20	2	0	1	0	8
Cerrado	4.014	1.199	26	489	19	46

Categoría / Estado	Equipos de escritorio	Impresora	Portátiles	Scanner	Servidores	Telefonía
En espera - Asignado	7	2	0	1	1	0
En espera - En Proceso	132	16	4	13	5	0
En proceso	4	3	0	0	0	0
Reabierto	0	0	0	0	0	0
Resuelto	387	39	0	9	22	0
TOTAL	**4.565**	**1.261**	**30**	**513**	**47**	**54**
TOTAL GENERAL	**6.470**					

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

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

En la reunión realizada el 26/03/2026 bajo el consecutivo **RJMDS-AC-RT-345-26-Seguimiento 3.4.4.4. Servidores, Máq. Virt, Sist. operativos o software de capa - media WZUS - 3.4.4.8. Datacenter** se validó lo siguiente:

1.9.1 Seguimiento de Obligaciones (Servidores y Repuestos)

- **Estado de Servidores:**
  - Retrasos por conectividad y permisos (ej. Manizales) y procesos de actualización de hasta 12 horas.
- **Caso Crítico (Corte Suprema):** Se trabaja en la recuperación (clonado) de un servidor con falla de disco. Se envió cotización a la Rama Judicial arreglo del servidor y recuperación de la información, se está pendiente aprobación de la cotización.

1.9.2 Plan de Mejoramiento DataCenter

- **Desactualización:** La información del plan no se actualiza desde enero de 2026 (datos de diciembre 2025).

- **Acción:** El equipo de soporte técnico gestionará la actualización con el responsable del área, ya que no se habían recibido directrices previas para este ajuste.

1.9.3 Cierre de Contrato

- **Entregables Clave:** Se deben consolidar inventarios de servidores, IPs, estado de plataformas e informes de mantenimiento antes del cierre.

- **Restricciones de Acceso:** Se advirtió que el acceso a herramientas como WSUS depende de credenciales de la Entidad que no son transferibles si el personal actual no continúa.

- **Requerimientos de Interventoría:** No se debe modificar la estructura de los informes actuales.
- Es obligatorio incluir un capítulo específico dedicado al cierre del Contrato.
- Se requiere una validación anticipada de la información para evitar reprocesos de última hora.

1.9.4 Seguimiento operación

Durante el periodo se revisaron los casos en JudIT relacionados a servidores para un total de 47 registros, de los cuales el 40,43% fueron cerrados.

TABLA 12 CASOS JUDIT SERVIDORES POR ESTADO

Estado	Solicitud	Incidente
Abierto	0	0
Asignado	0	0
Cancelado	0	0
Cerrado	18	1
En espera - Asignado	1	0
En espera - En Proceso	2	3
En proceso	0	0
Reabierto	0	0
Resuelto	21	1
TOTAL	**42**	**5**
TOTAL GENERAL	**47**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Estos casos fueron solicitados por las seccionales de la siguiente manera:

TABLA 13 CASOS JUDIT SERVIDORES POR ESTADO

Estado	Solicitud	Incidente
Armenia	0	0
Barranquilla	0	0
Bogotá Central	26	1
Bogotá	9	3
Bucaramanga	0	0
Cali	0	0
Cundinamarca	0	0

Estado	Solicitud	Incidente
Florencia	1	0
Ibagué	0	0
Manizales	2	0
Medellín	1	0
Neiva	2	0
Pasto	0	1
Pereira	0	0
Quibdó	0	0
San Andrés	0	0
Santa Marta	0	0
Sincelejo	0	0
Tunja	0	0
Valledupar	1	0
TOTAL	**42**	**5**
TOTAL GENERAL	**47**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

De los cuales Bogotá Central fue la que mayor cantidad de solicitudes tuvo durante el período.

Los casos fueron clasificados en las siguientes subcategorías:

TABLA 14 CASOS JUDIT SERVIDORES POR CATEGORÍA

Estado	Solicitud	Incidente
Actualizaciones, parches, seguridad	20	0
Ajustes políticas	3	0
Asesoría técnica de servidores	6	0
Configuración	1	0
Configuración Permisos / Políticas	1	0
Configuración roles/características	0	0
Diagnostico Técnico	3	0
Error funcionamiento	0	2
Errores sistema operativo	0	0
Fallo de hardware	0	3
Instalación	2	0
Traslado	1	0

Estado	Solicitud	Incidente
Instalación nueva	0	0
Instalación/configuración	4	0
Instalación / Reinstalación	0	0
Instalar Rol ADDS principal o replica	0	0
Mantenimiento preventivo	1	0
Reportes de servidores	0	0
TOTAL	42	5
TOTAL GENERAL	**47**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

De las cuales las Actualizaciones o Parches de seguridad fueron las de mayor solicitud.

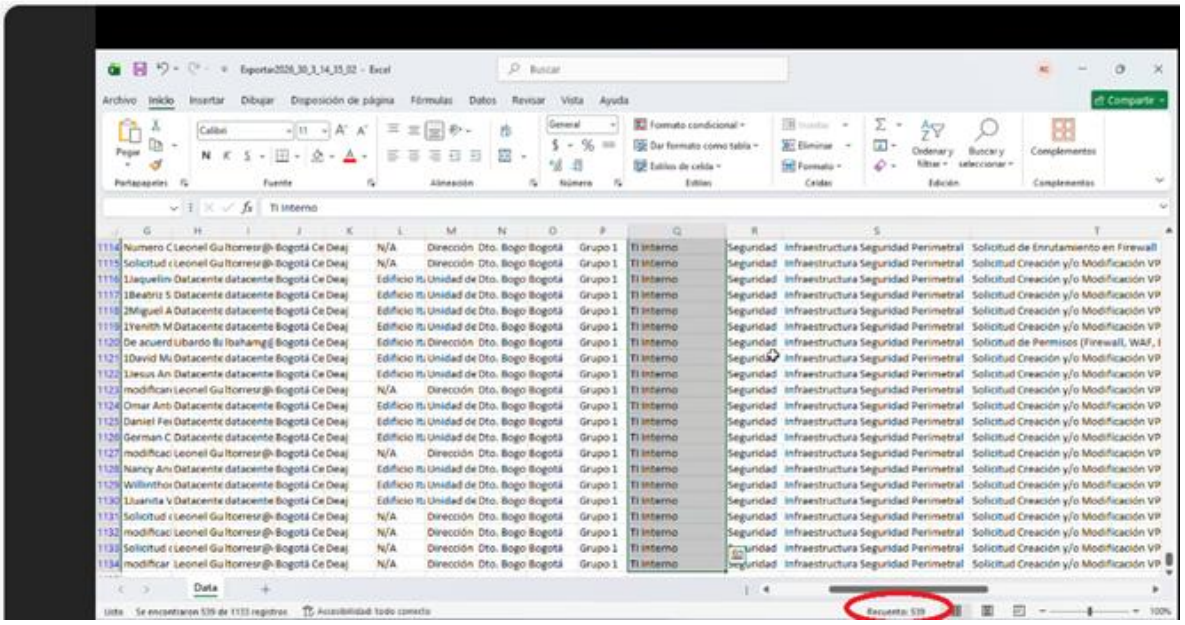
1.10 SEGURIDAD PERIMETRAL.

En la reunión correspondiente al 30/03/2026, bajo el acta **RJMDS-AC-RT-352-26-Levantamiento lista chequeo Entrega Seguridad Perimetral** se comentó lo siguiente:

1.10.1 Seguimiento de Operación y ANS

Conciliación de Cifras: Se confirmó un total de 539 casos en marzo en la herramienta JudIT.

ILUSTRACIÓN 13 VERIFICACIÓN CASOS SEGURIDAD PERIMETRAL MARZO



Fuente. Elaboración propia de Interventoría

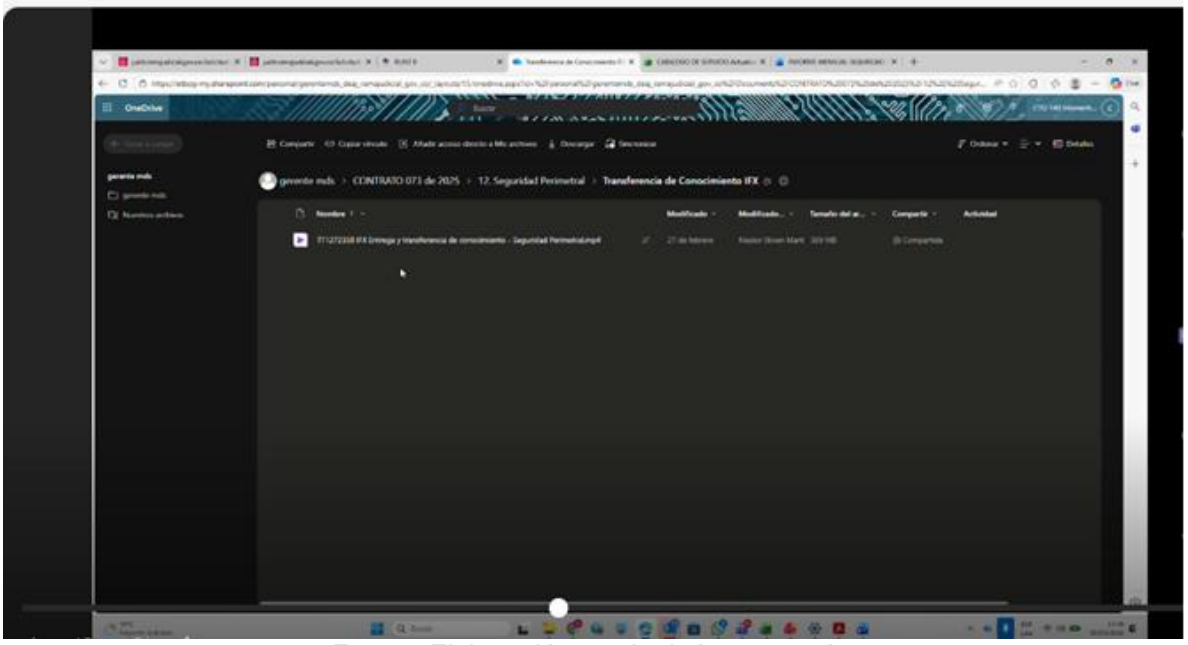
- **Cumplimiento:** El 100% de los casos se resolvieron dentro de los Acuerdos de Nivel de Servicio (**ANS**), sin presentar incumplimientos de tiempos.

- **Estabilidad:** La operación se reporta como estable, sin incidentes críticos y con el equipo de ingenieros residentes completo desde el 3 de marzo de 2026.

1.10.2 Base de Conocimiento y Documentación (Punto Crítico)

- **Repositorio:** Existe una preocupación debido a que no se ha cargado la información de las transferencias de conocimiento (específicamente con IFX y Wexler) en el repositorio designado.

ILUSTRACIÓN 14 VERIFICACIÓN INFORMACIÓN BASE CONOCIMIENTO



Fuente. Elaboración propia de Interventoría

- **Obstáculos:** Se identificó una dependencia de terceros para obtener las grabaciones de las sesiones y falta de respuesta por parte de quienes poseen dicho material.

- **Solicitud de la Interventoría:** La falta de esta documentación es un riesgo crítico para el cierre del Contrato. En caso de no solucionarse pronto, el tema será escalado a la Rama Judicial.

1.10.3 Preparación para el Cierre de Contrato

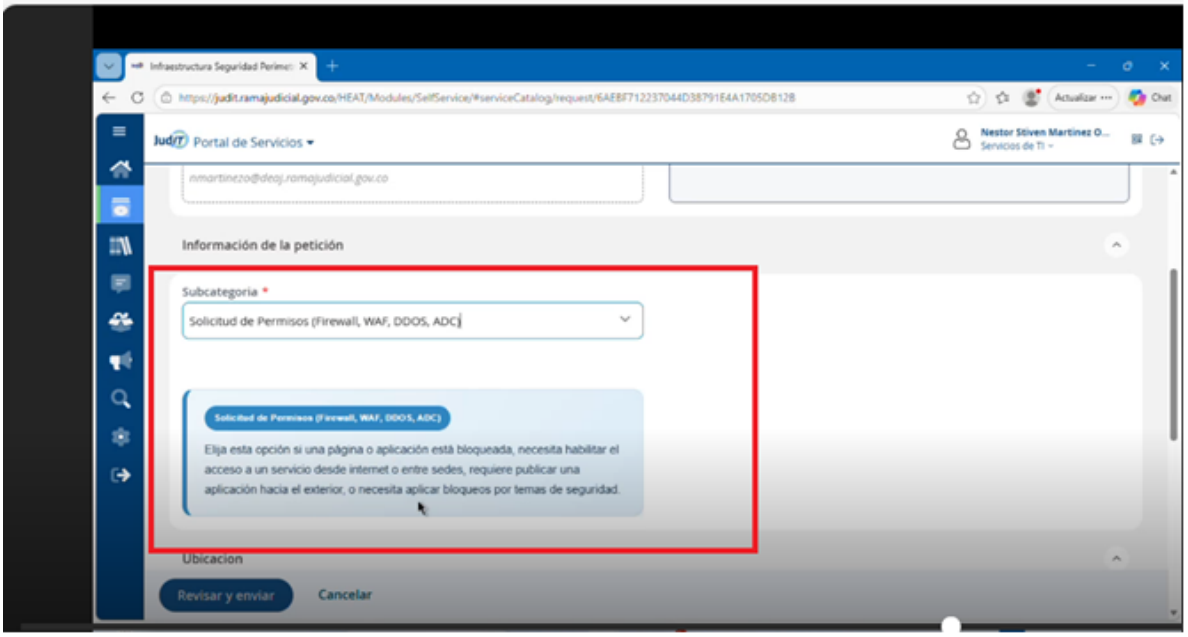
- **Entregables de Seguridad:**

- **Contraseñas:** Se entregarán directamente a la Entidad bajo protocolos de seguridad.

- **Backlog:** Actualmente está en **cero**; la operación está al día al igual si hay casos pendientes al cierre se entregará.

- **Catálogo de Servicios:** Ya se encuentra actualizado, aprobado y listo para su entrega en formato Excel.

ILUSTRACIÓN 15 VERIFICACIÓN DESCRIPCIONES CATÁLOGO DE SERVICIOS



Fuente. ETB

- **Pendiente:** El único punto retrasado para el cierre es la consolidación de la transferencia de conocimiento mencionada anteriormente.

1.10.4 Varios

- **Validación:** Se confirmó la existencia de una matriz con usuarios autorizados, la cual ya fue validada por el área de Transformación Digital de la Entidad.

- **Acción Inmediata:** El equipo de seguridad enviará los soportes documentales (correos y ajustes) que respaldan dicha matriz para su archivo final.

Durante el periodo se registraron en JudIT 420 casos de los cuales cerró el 100% y cuya mayor cantidad de solicitudes se presentó en la categoría Solicitud Creación de VPN.

TABLA 15 CASOS JUDIT SERVIDORES POR CATEGORÍA

Estado Categoría	Resuelto	Cerrado	En Proceso
Cloud	0	0	0

Estado Categoría	Resuelto	Cerrado	En Proceso
Conectividad	0	0	0
Configuraciones SPFW	0	31	0
Credenciales	0	1	0
Enrutamiento	0	3	0
Permisos	0	43	0
Reunión	0	6	0
Solicitud Creación Vpn	0	336	0
Solicitud Creación y/o Modificación VPN (SSL)	18	90	1
Solicitud de Enrutamiento en Firewall	0	4	0
Solicitud de Permisos (Firewall, WAF, DDOS, ADC)	0	16	0
Solicitud de Reportes (Nivel Perímetro)	0	1	0
Solicitud de Reunión Técnica	0	4	0
VPN	0	0	0
TOTAL	**18**	**535**	**1**
TOTAL GENERAL	**554**		

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

1.11 CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC).

En la reunión del día 30/03/2026 correspondiente al acta **RJMDS-AC-RT-351-26-Solicitud información Data NOC** se revisó lo siguiente:

1.11.1 Seguimiento de Obligaciones y Alertas

Existe una brecha considerable entre los reportes y la realidad de la plataforma, sumada a factores externos que dificultan la gestión:

- **Discrepancia de Alertas:** Mientras la Interventoría reportó 64 alertas, el sistema muestra 340 alertas activas. Se investiga si se trata de un evento masivo o si es consecuencia de la vacancia judicial (desconexión de equipos en sedes).

- **Estado de las Sedes:** De las 23 sedes requeridas para depuración, solo se tiene información de tres:

- **Bucaramanga:** Nodos retirados con éxito.
- **Armenia:** Servidores actualizados.
- **Cúcuta:** Sin actualización por falta de respuesta en nodos compartidos.
- **Bloqueos Administrativos:** La limpieza de la consola está frenada por la falta de aval documental para retirar nodos y por cambios en las sedes que no han sido reportados formalmente.
- **Comunicación:** Se identificó una falla en la articulación entre áreas, lo que impide mitigar las alertas de manera eficiente.

1.11.2 Integración NOC – JudIT

El proceso técnico para unificar las herramientas avanza, pero entra en fase de pruebas:

- **Estado:** La herramienta ya fue actualizada.
- **Pendiente:** Habilitar el ambiente de pruebas y programar una mesa de trabajo (prevista para la semana del 06 al 10 de abril de 2026) para alinear los puntos técnicos finales.

1.11.3 Cierre de Contrato (Fecha límite: 30 de abril de 2026)

La Interventoría fue enfática en que todos los entregables deben estar listos para el cierre del Contrato a finales de abril de 2026.

Entregables Requeridos:

TABLA 16 ENTREGABLES CIERRE CONTRATO

Categoría	Detalle	Receptor
Accesos	Contraseñas y acceso a consolas y herramienta E-Solution.	Entidad (Rama Judicial)
Informes	Reporte actualizado de monitoreo de servidores y red (backlog).	Interventoría
Inventario	Listado al día de equipos monitoreados en todas las seccionales.	Interventoría
Estrategia	Matriz de escalamiento y documento de políticas/procesos del NOC.	Interventoría

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

1.11.4 Seguimiento Operación

Se encuentran en el mes de marzo divididos los casos por subcategoría de esta forma:

TABLA 17 CASOS NOC POR SUB-CATEGORÍA

Estado / Sub Categoría	Cerrado	Resuelto
Modificar Elementos	0	1
Eliminar Elementos	0	1
TOTAL	**0**	**2**
TOTAL GENERAL	**2**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Y se encuentran divididos de esta forma por seccional:

TABLA 18 CASOS NOC POR SECCIONAL

Tipo Caso / Seccional	Solicitud
Armenia	1
Bogotá	0
Bucaramanga	1
Bogotá Central	0
Cali	0
Cartagena	0
Cúcuta	0
Tunja	0
TOTAL	**2**

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

1.12 DATACENTER

Se realizo reunión el 26/03/2026 bajo el consecutivo **RJMDS-AC-RT-345-26-Seguimiento 3.4.4.4. Servidores, Máq. Virt, Sist. operativos o software de capa - media WZUS - 3.4.4.8. Datacenter.**

1.12.1 Seguimiento de Obligaciones

Se identificaron fallas en la gestión operativa y administrativa que afectan el cumplimiento del Contrato:

- **Retrasos Operativos:** Se reportan demoras por falta de permisos de red (ej. Manizales) y procesos de actualización extremadamente largos (hasta 12 horas).

Existen demoras por escalamiento tardío, casos duplicados para un mismo incidente y falta de validación *onsite* (en sitio) antes de cerrar los casos.

- **Incidente Crítico (Corte Suprema):** Se gestiona un servidor con falla de disco en el arranque. En el que se guarda la información por lo que desde esa fecha se está tratando de arreglar realizando un clonado de esa información. Frente a este problema se realizó una cotización a la Rama Judicial para realizar el arreglo, se está a la espera de la aprobación para la ejecución de las actividades y recuperación de información y arreglo del servidor.

1.12.2 Plan de Mejoramiento DataCenter

- **Desactualización de Información:** La Interventoría informa que el plan de mejoramiento no ha sido actualizado desde enero de 2026 (con datos de diciembre 2025). ETB informa que no se había solicitado formalmente la actualización de dicha información, pero se gestionará una validación con el responsable para definir las directrices de actualización necesarias.

1.12.3 Seguimiento a la operación

Durante el periodo se registraron 15 casos en JudIT relacionados a este Ítem de los cuales se han cerrado 14 que corresponde al 93,33 % de las solicitudes en este ítem.

TABLA 19 SOLICITUDES DATACENTER POR ESTADO

Tipo Caso / Estado	Solicitud	Incidente
Abierto	0	0
Asignado	0	0
Cancelado	0	0
Cerrado	14	0
En espera - Asignado	0	0
En espera - En Proceso	0	0
En proceso	0	0
Reabierto	0	0
Resuelto	1	0
TOTAL	**15**	**0**
TOTAL, GENERAL	**15**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Y los cuales están clasificados de acuerdos a Sub-Categoría entre los que la mayor solicitud esta con respecto clonación de MV.

ILUSTRACIÓN 16 SOLICITUDES DATACENTER POR ESTADO-CATEGORÍA

Sub-categoria / Estado	Ajuste Software Servidores	Asesoría Técnica	Inventarios	Modificación de recursos de MV	Monitoreo Servidores	Adicionales	Almacenamiento	Creación de MV	Eliminación de MV	Clonación de MV	EMC - NetWorker-DataDomain	Restauración Efectiva	Vmware - Virtualización
Abierto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asignado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cancelado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cerrado	0	0	2	0	3	0	0	1	0	5	1	1	1
En espera - Asignado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En espera - En Proceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En proceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reabierto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resuelto	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	2	0	4	0	0	1	0	5	1	1	1
TOTAL GENERAL	15												

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

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

En la reunión realizada el día 31/03/2026 con el acta **RJMDS-AC-RT-356-26- Seguimiento 3.4.4.5. Servicios Básicos de red y 3.4.4.7. Red LAN, WLAN y energía eléctrica regulada**, se relacionaron los siguientes ítems:

1.13.1 Seguimiento de Casos y Obligaciones

Se revisaron incidentes críticos y estados de sedes con las siguientes novedades:

- **Gestión de Enlaces (Caso 728386 - Quibdó):** Se aclaró que el Contratista responde por LAN/WLAN, mientras que los fallos de enlaces satelitales y fibra (WAN) son responsabilidad del operador Cirion y la Entidad. Se detectó que Cirion cierra casos sin documentar.

- **Reglas de Cierre:** La Interventoría informa a ETB que no se deben cerrar casos bajo el argumento de "falta de repuestos por fin de Contrato". Se debe seguir el proceso técnico normal para garantizar la trazabilidad.

- **Remodelación Palacio de Justicia (Caso 713718):** Se finalizó la instalación de Access Points. Quedan pendientes para la semana del 06/04/2026 el ordenamiento de cableado y la cabina de sonido.

- **Mora en Herramientas (Caso 563157):** Un caso de noviembre de 2025 figura "en proceso" a pesar de estar ejecutado, se solicita a ETB cerrar los casos que ya fueron atendidos ya que pueden generar un posible incumplimiento del ANS.

1.13.2 Información para el Cierre de Contrato

Ante la finalización del Contrato 073 de 2025, el cual es el 30 de abril de 2026, se definieron los entregables técnicos obligatorios:

- **Documentación Técnica:** Se debe entregar el inventario de equipos activos (con contratos de adquisición), diagramas de topologías (LAN/WLAN de 2025 y actualizaciones 2026) y diagramas unifilares.

- **Direccionamiento e Infraestructura:** Consolidación de 32 segmentos de red (incluyendo Azure).
- Estructura de VLANs de los 1,533 sitios operativos al 31/03/2026.
- Migración de IPs fijas hacia un modelo DHCP.
- **Centralización:** Toda la información se ubicará en una carpeta única denominada "Entregables de cierre" para facilitar la revisión final y el empalme con el nuevo Contratista.

El equipo de Redes debe priorizar la documentación técnica de los cierres en la herramienta JudIT para evitar registros de mora injustificados y asegurar que los inventarios de UPS y switches coincidan con la realidad física antes de la entrega final.

1.13.3 Seguimiento a la operación

Durante el periodo se registraron 97 casos relacionados a Directorio Activo de los cuales se encuentran cerrados 4, lo que representa el 4,12% de los casos y 93 resueltos que representa el 95,88%.

TABLA 20 SOLICITUDES DIRECTORIO ACTIVO POR ESTADO

Tipo Caso / Estado	Solicitud	Incidente
Abierto	0	0
Asignado	0	0
Cancelado	0	0
Cerrado	4	0
En espera - Asignado	0	0
En espera - En Proceso	0	0
En proceso	0	0
Reabierto	0	0
Resuelto	93	0
TOTAL	**97**	**0**
TOTAL, GENERAL		**97**

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

De acuerdo con la Sub-Categoría la mayor cantidad de solicitudes se realizaron por Restablecimiento de Contraseña, seguido por creación de usuario.

ILUSTRACIÓN 17 SOLICITUDES DIRECTORIO ACTIVO POR ESTADO - CATEGORÍA

Sub-categoria / Estado	Apoyo a la gestión a todos los servicios relacionado con ADDS	Creación de usuario	Creación o edición de DNS y GPO	Desvinculación de usuario	Edición o ajuste de usuario	Instalar Rol ADDS principal o replica	Restablecimiento password	Vinculación de usuarios a los grupos VPN	Desvinculación de usuarios a los grupos VPN	Eliminación de usuario	Restablecimiento Contraseña
Abierto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asignado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cancelado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cerrado	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0
En espera - Asignado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En espera - En Proceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En proceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reabierto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resuelto	0	15	0	8	2	0	0	4	0	0	64
TOTAL	**0**	**15**	**3**	**8**	**2**	**0**	**0**	**5**	0	0	64
TOTAL GENERAL	**97**										

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Con respecto a Redes LAN solo se registraron 6 casos en JudIT de los cuales se dividen en 2 incidentes y 4 solicitudes, se cerraron el 33.33% de estos casos.

TABLA 21 SOLICITUDES RED LAN POR ESTADO

Tipo Caso / Estado	Solicitud	Incidente
Abierto	0	0
Asignado	0	0
Cancelado	0	0
Cerrado	1	1
En espera - Asignado	0	0
En espera - En Proceso	0	1
En proceso	0	0
Reabierto	0	0
Resuelto	3	0
TOTAL	**4**	**2**
TOTAL GENERAL	**6**	

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

De estos 6 se distribuyen en la subcategoría por Activación de punto de Red, lentitud/bloqueos y reportes o informes.

TABLA 22 SOLICITUDES RED LAN POR ESTADO-CATEGORÍA

Sub-Categoría / Estado	Lentitud/Bloqueos	Asesoría técnica	Activación de Punto de red	Reportes o Informes
Abierto	0	0	0	0
Asignado	0	0	0	0
Cancelado	0	0	0	0
Cerrado	1	0	1	0
En espera - Asignado	0	0	0	0
En espera - En Proceso	1	0	0	0
En proceso	0	0	0	0
Reabierto	0	0	0	0
Resuelto	0	0	2	1
TOTAL	**2**	**0**	**3**	**1**
TOTAL GENERAL	**6**			

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

A continuación, los casos que solicitaron de Santa Marta.

TABLA 23 SOLICITUDES RED LAN POR SECCIONALES

Seccional / Estado	Santa Marta
Abierto	0
Asignado	0
Cancelado	0
Cerrado	2
En espera - Asignado	0
En espera - En Proceso	1
En proceso	0
Reabierto	0
Resuelto	3
TOTAL	**6**
TOTAL GENERAL	**6**

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

1.14 PLATAFORMA DE RESPALDO DEL DATACENTER DE LA ENTIDAD

En la reunión realizada el 25/03/2026 con el acta **RJMDS-AC-RT-332-26-Seguimiento obligaciones Plataforma de respaldo del Datacenter de LA ENTIDAD**, Se revisaron los siguientes ítems:

1.14.1 Seguimiento Obligaciones

Estado de Backups y Pruebas de Operación

- A la fecha no se ha definido un cronograma para la ejecución de pruebas de restauración, solo se han realizado dos ejercicios de recuperación. Aunque no se están realizando pruebas de validación, el soporte confirmó que los backups de producción están corriendo con normalidad. Se espera retomar las pruebas de restauración después de la segunda semana de abril de 2026.

- **Plan de Capacidad:** Se dio por cumplido, ya que la entrega de enero de 2026 tiene vigencia hasta junio de 2026.

- **Seguridad (Antivirus):** Los servidores de respaldo (físicos y virtuales) se encuentran actualizados a la versión 12.1, con gestión centralizada al día.

1.14.2 Cierre de Contrato y Entregables

Ante la proximidad del fin del contrato 073 de 2025 (30 de abril de 2026), se definieron los siguientes activos para la entrega:

- **Inventario:** Se entregará un archivo Excel detallado con todos los backups realizados.

- **Documentación:** Se incluirán los manuales de políticas y el listado de servidores documentados.

- **Requerimiento de Interventoría:** Se solicitó realizar una validación anticipada de estos archivos para evitar reprocesos y garantizar que la Rama Judicial reciba la información técnica correcta.

1.15 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

En atención a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el Anexo N° 3 del Contrato N° 073 de 2025, la Interventoría efectuó el seguimiento y verificación del cumplimiento de los indicadores de desempeño correspondientes al mes de marzo de 2026. El detalle de esta información se remite en el Anexo 6 “Acuerdos de Niveles de Servicio”. Es importante aclarar que los datos presentados, corresponden a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, ETB y la Interventoría se encuentran en conciliación.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

2.1 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL INTERVENTOR

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento *“PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL”* adjunto al presente informe.

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

3.1 CONCLUSIONES

- Se identificó que existen equipos de continuidad que pueden colocarse en servicio, si se logran gestionar los repuestos pendientes para solucionar el daño que presentan.
- Se autorizó el uso de la API, para realizar la integración entre JudIT y el NOC.
- Se realizó la entrega del servicio de Seguridad Perimetral de IFX a ETB.
- La administración de seguridad perimetral está a cargo de ETB.
- En lo referente a GARANTIA DE EQUIPOS Y SUMINISTROS TECNOLÓGICOS, se evidencia el seguimiento continuo por parte de ETB a los proveedores que tienen casos reportados de garantías. se identifica que algunos no dan la solución con la oportunidad esperada a los casos reportados. Para lo cual se requiere un apoyo de la Rama Judicial requiriendo a estos proveedores en especial a las empresas **COMWARE S.A., VENEPLAST y AVD**.
- ANTIVIRUS, mientras existan limitaciones en sistemas operativos antiguos (Windows XP, W, indows 8, Windows Server 2003, 2008 y algunas versiones de 2012), persistirán las alertas en la consola de Antivirus por no permitir la actualización a la última versión del Antivirus.
- Se identificó que existen equipos que no se pueden migrar a versiones recientes del sistema operativo (Window server 2003), debido a que albergan aplicaciones institucionales que no son compatibles con sistemas operativos más recientes.
- SERVIDORES, MÁQUINAS VIRTUALES, SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE DE CAPA MEDIA, debido a la no actualización de la información de servidores por parte de los ingenieros seccionales no ha sido posible actualizar la DATA registrada en el NOC para el respectivo monitoreo.
- Referente a SERVICIOS BASICOS DE RED, RED LAN, WAN Y ENERGIA REGULADA, en las visitas realizadas por la Interventoría se identificaron problemas con UPS, Cableado Estructurado y Aires Acondicionados en sedes arrendadas para lo cual se hace necesarios tener en cuenta en futuros contratos de arrendamientos la exigencia del cumplimiento de unos mínimos que garanticen el servicios y cumplimientos de los estándares que necesita la Rama Judicial.

3.2 RECOMENDACIÓN

- Se recomienda a la Rama Judicial (Ingenieros seccionales), el envío de la información actualizada de los equipos, que permitan actualizar la información de la DATA del NOC, para realizar un monitoreo eficiente a la infraestructura, a la fecha solo tres (3) seccionales han enviado la información.
- Se recomienda a la Rama Judicial (Ingenieros seccionales), informar de manera oportuna las novedades a nivel de servidores y/o equipos tecnológicos, que permitan realizar el monitoreo completo a éstos.
- Se recomienda a la Rama Judicial gestionar con el Contratista Cirión, la actualización de los equipos activos que permita actualizar la DB primaria del NOC.
- Se recomienda a la Rama Judicial (Ingenieros seccionales), mantener actualizado el inventario de equipos de continuidad, e informar de manera oportuna cuando se

subsane la incidencia que generó el uso del equipo de continuidad para que se pueda recoger por parte de ETB.

- Se recomienda a la Rama Judicial realizar las actividades necesarias que permitan disponer del ambiente de pruebas para poder iniciar el proceso de integración del NOC con IVANTI.
- Se recomienda a la Rama Judicial, requerir a los proveedores que tienen pendiente solucionar los casos por garantía para que den solución en los tiempos estipulados en el Contrato. En especial a los proveedores **COMWARE S.A., VENEPLAST y AVD**. Adicional IMPORTSYSTEM y PROINTECH Empresas en proceso de liquidación.

3.3 ACCIONES DE MEJORA

CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (ETB)

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

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

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATISTA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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

1.2 ANÁLISIS DEL INFORMES MENSUAL DEL CONTRATISTA

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

- ANEXO 03. APLICATIVOS PROCESALES
- ANEXO 04. REPORTE DE ESPECIALISTAS
- ANEXO 07. GESTION DE REPUESTOS
- ANEXO 19. SIGLO XXI
- ANEXO 20. SOFTWARE DE AUDIENCIAS CICERO
- ANEXO 30. PORTAL WEB
- ANEXO 32. RECIBO SATISFACCION DE ARRENDAMIENTO
- ANEXO 36. BOLSA DE AMPLIACIONES

Algunas de las observaciones presentadas, además de algunas de calidad como tildes y redacción incluyen:

- Solicitud de verificación de necesidad de repuestos solicitados previo al inicio del Contrato de Interventoría y que no se encuentran en el catálogo de repuestos para envío de cotizaciones.
- Actualización del ANEXO 36. BOLSA DE AMPLIACIONES para horas experto se debe incluir las actas de aceptación de las horas ejecutadas y se debe ajustar el informe que soporta la ejecución de horas, hay inconsistencia en cantidad de solicitudes, entre otra.
- Verificación de completitud de la información del ANEXO 32 RECIBO SATISFACCION DE ARRENDAMIENTO dado que no se evidencias todas las actas de instalación y/o recibo a satisfacción del periodo.

A cierre de este informe, la Interventoría se encuentra en revisión de la atención a las observaciones presentadas al informe de marzo de 2026.

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

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

- Mantenimiento preventivo.

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

1.4 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN SITIO.

La Entidad en reunión de empalme con la Interventoría, al inicio del Contrato de la Interventoría, manifestó que, como parte de la ejecución del Contrato No. 073 de 2025 no ha realizado, ni se tiene planeado a la fecha la realización de mantenimientos preventivos.

En cuanto a los mantenimientos correctivos, se encuentran soportados en la herramienta JudIT, como incidentes o como requerimientos que contienen como parte de cada uno de los casos los soportes para su solución. que puede incluir entre otros: la gestión de un repuesto, un equipo de continuidad o el trámite de una garantía de equipos o de repuestos.

1.5 SUMINISTRO DE REPUESTOS.

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

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

- La segunda reunión, se denomina “Comité de repuestos” y en ella la ETB presenta el estado de la ejecución de la bolsa a nivel de: repuestos aprobados, cumplidos, en trámite de compra o instalación, en prefacturas y facturados, así como el detalle de los repuestos que fueron sujetos de aprobación. También, la Interventoría presenta el resultado de la evaluación de cotizaciones para actualización del catálogo de repuestos.

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

TABLA 1 REUNIONES REALIZADAS

FECHA	Descripción	ACTA
2026-04-07	Revisión repuestos a aprobar	NA
2026-04-09	Comité de repuestos	ACTA_RJMDS-AC-RT-365-26
2026-04-14	Preparación comité de repuestos	NA
2026-04-17	Comité de repuestos	ACTA_RJMDS-AC-RT-383-26
2026-04-21	Revisión repuestos a aprobar	NA
2026-04-27	Comité de repuestos	ACTA_RJMDS-AC-RT-397-26
2026-04-28	Revisión repuestos a aprobar	NA

Fuente. Elaboración propia de Interventoría

Como resultado del comité de repuestos del periodo se tiene:

GRÁFICA 1 REPUESTOS APROBADOS EN EL PERIODO



Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

Para el contrato 073 de 2025 se tiene una bolsa de servicios por demanda, es decir, un presupuesto del que se descontarán cada uno de los repuestos, partes o equipos que sean autorizados, suministrados, instalados y recibidos a entera satisfacción por parte de la Entidad. Esta bolsa es de $2.460.588.146,63.

Como resultado de la modificación No. 1 al Contrato 073 de 2025 se adicionó al presupuesto $240.237.200,00, en todo caso este valor se podrá distribuir conforme lo requiera la operación. El presupuesto asignado se ha venido ejecutando de acuerdo con la aprobación dada en los diferentes comités de repuestos.

De conformidad con lo establecido en el comité de repuestos del día 17 de abril de 2026, la CSJ aprobó una adición presupuestal por valor de $10.000.000 para la bolsa de repuestos del Contrato 073 de 2025. Este valor podrá ser distribuido conforme a las necesidades operativas y requerimientos aprobados en los diferentes comités de repuestos. La ejecución del presupuesto se realiza de acuerdo con las validaciones técnicas, documentales y aprobaciones efectuadas en cada sesión de comité.

A continuación, se detalla la ejecución histórica del presupuesto asignado al concepto de repuestos, respecto a las aprobaciones de suministro que se dan en cada uno de los comités en los que se realizan las aprobaciones y según el presupuesto asignado es el siguiente:

El acumulado para el contrato 073 de 2025 es:

TABLA 2 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL BOLSA DE REPUESTOS

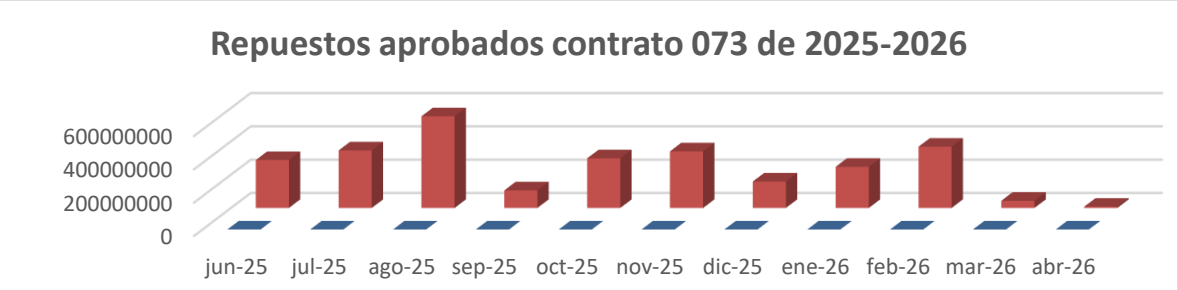
Bolsa de Repuestos 2025	**$ 2.460.588.146,63**
Adición modificación 1	**$ 240.237.200,00**
Adición por solicitud CSJ	**$ 10.000.000,00**

Comité	Cantidad	Valor aprobado	Saldo Bolsa
5/06/2025	272	$ 76.773.980,59	$ 2.634.051.366,04
12/06/2025	404	$ 101.950.707,94	$ 2.532.100.658,10
19/06/2025	185	$ 75.251.375,49	$ 2.456.849.282,61
26/06/2025	133	$ 33.155.252,86	$ 2.423.694.029,75
3/07/2025	104	$ 23.031.110,60	$ 2.400.662.919,15
10/07/2025	84	$ 28.178.754,22	$ 2.372.484.164,93
17/07/2025	44	$ 13.357.256,94	$ 2.359.126.907,99
24/07/2025	178	$ 139.142.227,31	$ 2.219.984.680,68
31/07/2025	977	$ 140.568.424,31	$ 2.079.416.256,37
8/08/2025	212	$ 50.140.636,48	$ 2.029.275.619,89
15/08/2025	7867	$ 391.881.509,59	$ 1.637.394.110,30
22/08/2025	42	$ 5.321.950,64	$ 1.632.072.159,66
29/08/2025	320	$ 103.147.190,24	$ 1.528.924.969,42
4/09/2025	20	$ 5.241.412,54	$ 1.523.683.556,88
11/09/2025	82	$ 44.429.813,06	$ 1.479.253.743,82
18/09/2025	66	$ 21.813.719,19	$ 1.457.440.024,63
25/09/2025	84	$ 33.963.077,27	$ 1.423.476.947,36
2/10/2025	38	$ 34.750.339,87	$ 1.388.726.607,49
9/10/2025	613	$ 159.493.067,51	$ 1.229.233.539,98
16/10/2025	51	$ 55.780.734,70	$ 1.173.452.805,28
23/10/2025	75	$ 48.130.815,90	$ 1.125.321.989,38
6/11/2025	2576	$ 161.950.102,50	$ 963.371.886,88
13/11/2025	349	$ 60.755.221,40	$ 902.616.665,48
20/11/2025	306	$ 79.228.444,55	$ 823.388.220,93
5/12/2025	1207	$ 96.121.921,33	$ 727.266.299,60
11/12/2025	48	$ 17.941.016,23	$ 709.325.283,37
18/12/2025	33	$ 22.901.452,89	$ 686.423.830,48
26/12/2025	36	$ 20.317.306,71	$ 666.106.523,77
15/01/2026	48	$ 52.039.008,00	$ 614.067.515,77
22/01/2026	393	$ 96.100.510,59	$ 517.967.005,18
29/01/2026	324	$ 97.449.893,10	$ 420.517.112,08
6/02/2026	621	$ 123.441.362,15	$ 297.075.749,93
13/02/2026	1054	$ 97.237.320,59	$ 199.838.429,34
19/02/2026	86	$ 35.721.198,67	$ 164.117.230,67
26/02/2026	201	$ 108.049.045,22	$ 56.068.185,45
6/03/2026	23	$ 8.537.430,93	$ 47.530.754,52
19/03/2026	270	$ 18.763.920,00	$ 28.766.834,52
26/03/2026	260	$ 16.097.398,40	$ 12.669.436,12
9/04/2026	1	$ 1.037.925,68	$ 11.631.510,44
17/04/2026	40	$ 3.766.786,54	$ 7.864.723,90
27/04/2026	12	$ 2.796.853,20	$ 5.067.870,70
TOTAL		**$ 2.705.757.475,93**	**$ 5.067.870,70**

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría.

Gráficamente, el acumulado para el Contrato 073 de 2025 es el siguiente:

GRÁFICA 2 REPUESTOS APROBADOS CONTRATO 073 DE 2025 - 2026



	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26
CANTIDAD	994	1387	8441	252	777	3231	1324	765	2005	553	53
VALOR TOTAL	$ 287.81	$ 345.38	$ 550.79	$ 105.44	$ 298.15	$ 339.94	$ 158.95	$ 247.07	$ 367.68	$ 43.398	$ 7.601.

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

1.5.1 CATÁLOGO DE REPUESTOS

La Interventoría ha realizado seguimiento a los valores de los repuestos que deben incluirse en el catálogo. Para estos casos, y con base en las cotizaciones presentadas por el Contratista se han emitido conceptos a través de comunicados. Adicionalmente, como parte del seguimiento a la actualización del catálogo se han emitido comunicados.

En el anexo “ANEXO 5E IMI CT REPUESTOS APROBADOS 20260430” se presenta el catálogo con corte al 01 de febrero de 2026 donde se evidencian 1.536 elementos de los cuales están activos 1.424.

Los comunicados del periodo relacionados con el catálogo de repuestos se presentan en la siguiente tabla:

TABLA 3 COMUNICADOS RELACIONADOS CON EL CATÁLOGO DE REPUESTOS

FECHA	COMUNICADO	ASUNTO
7/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6372-2026	RJMDS-CEL-ETB-590-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 432267 CAJA 2X4 3 SALIDAS DE 1 2 ALUMINIO
7/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6373-2026	RJMDS-CEL-ETB-589-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO COTIZACIÓN CASO REQ - 262564 BREAKER TRIFÁSICO INDUSTRIAL 60AMP TOTALIZADOR
7/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6374-2026	RJMDS-CEL-ETB-591-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO COTIZACIÓN CASO INC - 202710 DISPLAY HP 200 G4 ALL-IN-ONE PC
7/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6375-2026	RJMDS-CEL-ETB-588-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO COTIZACIÓN CASO REQ - 262564 BREAKER PARA RIEL TRIPOLAR 3*63AMP
8/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6395-2026	COTIZACION ACTUALIZACIÓN REPUESTO - DISCO DURO EXTERNO DE 4 TB

FECHA	COMUNICADO	ASUNTO
14/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6595-2026	COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 733864 METRO DE FUNDA TERMOENCOGIBLE AZUL PARA CABLE NO 3/0 AWG 20MM
14/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6596-2026	COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 733864 METRO DE FUNDA TERMOENCOGIBLE ROJO PARA CABLE NO 2/0 AWG 15MM
14/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6597-2026	COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 733864 CABLE ELECTRICO TIPO SOLDADOR 2/0 AWG X METROS
14/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6598-2026	COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 733864 TERMINALES TIPO BORNA PONCHABLE CALIBRE 2.0 AWG ESTAÑADA COBRE, PARA CABLE ELÉCTRICO CALIBRE 2 0 AWG
14/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6599-2026	COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 733864 TERMINALES TIPO BORNA PONCHABLE CALIBRE 3.0 AWG ESTAÑADA COBRE PARA CABLE ELÉCTRICO CALIBRE 3/0 AWG
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6624-2026	RJMDS-CEL-ETB-649-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 308844 TERMINAL 6AWG PONCHAR OJO 1/4" CU CONECTORE
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6625-2026	RJMDS-CEL-ETB-650-26 RV: COTIZACION ACTUALIZACIÓN REPUESTO - DISCO DURO EXTERNO DE 4 TB
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6626-2026	RJMDS-CEL-ETB-656-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO INC - 265736 PANTALLA HP PON 440 G9 AIO
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6627-2026	RJMDS-CEL-ETB-665-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 620065 TERMINAL TIPO FASTON AISLADA HEMBRA PLANA - 10 - 12AWG
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6628-2026	LISTO PARA ENVIAR RE: RJMDS-CEL-ETB-584-26 RV: COTIZACIÓN ACTUALIZACIÓN REPUESTO - MEMORIA RAM 8GB 3200MHZ DDR4 1.2V - PORTATIL
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6629-2026	RJMDS-CEL-ETB-667-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACION CASO INC - 225909 SSD M.2 500GB NVME
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6630-2026	RJMDS-CEL-ETB-581-26 RV: COTIZACIÓN ACTUALIZACIÓN REPUESTO - DISCO DURO 250GB SSD PCI E 3.0 M2 NVME - WD GREEN PARTE: WDS250G2G0C
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6631-2026	RJMDS-CEL-ETB-575-26 RV: COTIZACIÓN ACTUALIZACIÓN REPUESTO - MEMORIA RAM DDR4 PC4-25600 16GB 3200MHZ CL22 1.2V 1RX8 8-C LAPTOP
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6632-2026	RJMDS-CEL-ETB-628-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO COTIZACIÓN CASO INC - 202183 MOTHERBOARD HP PROBOOK 445-G8
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6633-2026	RJMDS-CEL-ETB-632-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 317846 VENTILADOR-EXTRACTOR 12X12 110V
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6634-2026	RJMDS-CEL-ETB-629-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO INC - 218549 SWITCH DE ESCRITORIO GIGABIT DE 8 PUERTOS CON POE+ DE 4 PUERTOS
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6635-2026	RJMDS-CEL-ETB-578-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-544-26 RV: COTIZACIÓN ACTUALIZACIÓN REPUESTO - MEMORIA RAM DDR4 DE 8 GB 1RX8 PC4-2400T - UA2 - 11 - PORTATIL
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6636-2026	RJMDS-CEL-ETB-633-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 308844 CABLE ELECTRICO 8 AWG TIPO SOLDADOR
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6638-2026	RJMDS-CEL-ETB-625-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO
17/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6777-2026	RJMDS-CEL-ETB-694-26 RV: COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - COTIZACIÓN CASO REQ - 733864

FECHA	COMUNICADO	ASUNTO
		METRO DE FUNDA TERMOENCOGIBLE ROJO PARA CABLE NO 2/0 AWG 15MM
17/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6779-2026	COTIZACIÓN ACTUALIZACIÓN REPUESTO - TECLADO Y MOUSE INALAMBRICO LOGITECH MK220
17/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6798-2026	COTIZACIÓN REPUESTOS NO INCLUIDOS EN CATÁLOGO - ALCANCEL AL REQ - 733864

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

En seguimiento a la actualización del catálogo de repuestos en JudIT, la Entidad solicitó información sobre 27 elementos consumidos en abril de 2026 y la verificación de sus respectivas cotizaciones aprobadas. La Interventoría revisó los ítems adicionados con posterioridad al inicio del Contrato.

1.5.2 DADA DE BAJA DE ELEMENTOS

Como parte del proceso de dada de baja de elementos del catálogo, la Interventoría emitió los siguientes comunicados:

TABLA 4 COMUNICADOS RELACIONADOS CON BAJA DE EQUIPOS

FECHA	COMUNICADO	ASUNTO
1/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6282-2026	RJMDS-CEL-ETB-592-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 691448 - UPS- ARMENIA
1/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6297-2026	RJMDS-CEL-ETB-594-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 715145 - ESCÁNER - QUIBDÓ
1/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6298-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 718813 - COMPUTADOR DE ESCRITORIO - TUNJA
7/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6320-2026	RJMDS-CEL-ETB-555-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 625864 - UPS - NIEVA
8/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6403-2026	RJMDS-CEL-ETB-634-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 695201 - UPS- VILLAVICENCIO
8/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6420-2026	RJMDS-CEL-ETB-641-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-559-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 635626 - UPS - NEIVA
8/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6421-2026	RJMDS-CEL-ETB-640-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-556-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 625865 - UPS - NEIVA
8/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6422-2026	RJMDS-CEL-ETB-542-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 704298 - UPS- CARTAGENA
8/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6424-2026	RJMDS-CEL-ETB-635-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 708026 - UPS- VALLEDUPAR
8/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6428-2026	RJMDS-CEL-ETB-639-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-541-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ- 705759 – ÉSCANER - CALI
9/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6483-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 719396 - UPS- IBAGUÉ
9/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6485-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 729106 - UPS- IBAGUÉ
9/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6486-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 729088 - UPS- IBAGUÉ
11/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6529-2026	RJMDS-CEL-ETB-660-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-594-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 715145 - ESCÁNER - QUIBDÓ
11/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6530-2026	RJMDS-CEL-ETB-661-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 718813 - COMPUTADOR DE ESCRITORIO- TUNJA
11/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6531-2026	RJMDS-CEL-ETB-662-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-555-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 625864 - UPS - NIEVA
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6619-2026	RJMDS-CEL-ETB-670-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-641-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-559-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 635626 - UPS - NEIVA
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6620-2026	RJMDS-CEL-ETB-671-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-635-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 708026 – UPS - VALLEDUPAR

FECHA	COMUNICADO	ASUNTO
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6621-2026	RJMDS-CEL-ETB-679-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-573-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO INC- 292957 – ÉSCANER - NEIVA
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-000-2026	RJMDS-CEL-ETB-678-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-570-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 648279 - UPS - BOGOTÁ
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6622-2026	RJMDS-CEL-ETB-678-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-570-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 648279 - UPS - BOGOTÁ
14/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6623-2026	RJMDS-CEL-ETB-677-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-571-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 648278 - UPS - BOGOTÁ
15/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6641-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 733481 - UPS - CUNDINAMARCA
15/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6642-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 743083 - IMPRESORA - CARTAGENA
15/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6673-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 743101 - COMPUTADOR DE ESCRITORIO - CARTAGENA
15/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6684-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 738590 - UPS - CUNDINAMARCA
15/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6685-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 743076 - UPS - CARTAGENA
15/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6686-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 733692 - UPS - CARTAGENA
15/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6687-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 736583 - UPS - CARTAGENA
15/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6688-2026	RJMDS-CEL-ETB-684-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 716177 - UPS - NEIVA
16/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6722-2026	RJMDS-CEL-ETB-683-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO INC - 298185 - IMPRESORA - CÚCUTA
17/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6763-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 742896 - UPS - VILLAVICENCIO
17/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6765-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 742909 - UPS - VILLAVICENCIO
17/04/2026	RJMDS-ETB-CSJ-6766-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 736928 - UPS - SINCELEJO
20/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6852-2026	RJMDS-CEL-ETB-701-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 729088 - UPS- IBAGUÉ
20/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6853-2026	RJMDS-CEL-ETB-700-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 729106 – UPS - IBAGUÉ
20/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6854-2026	RJMDS-CEL-ETB-699-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 719396 – UPS - IBAGUÉ
20/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6855-2026	RJMDS-CEL-ETB-698-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-659-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-574-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-541-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ- 705759 – ÉSCANER - CALI
20/04/2026	RJMDS-ETB-CENDOJ-6856-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 745378 – UPS - VILLAVICENCIO
20/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6857-2026	RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 750223 - UPS - VILLAVICENCIO
22/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6958-2026	RJMDS-CEL-ETB-715-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 733481 - UPS - CUNDINAMARCA
22/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6972-2026	RJMDS-CEL-ETB-714-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-677-26 RV: RJMDS-CEL-ETB-571-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 648278 – UPS - BOGOTÁ
22/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-6973-2026	RJMDS-CEL-ETB-718-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 738590 - UPS - CUNDINAMARCA
24/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-7085-2026	RJMDS-CEL-ETB-716-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 743083 - IMPRESORA - CARTAGENA
24/04/2026	RJMDS-ETB-CEL-7086-2026	RJMDS-CEL-ETB-717-26 RV: RECOMENDACIÓN DE BAJA CASO REQ - 743101 - COMPUTADOR DE ESCRITORIO - CARTAGENA

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

1.5.3 FACTURACION REPUESTOS

Durante el periodo del presente informe, y como apoyo al área financiera del Contrato de Interventoría en este periodo se recibieron nuevas prefacturas para revisión y se recibió subsanación a observaciones:

TABLA 5 DOCUMENTACIÓN FACTURACIÓN REVISADA

PREFACTURA	CUMPLIDOS	CANTIDAD	VALOR	COMPLETA SI/NO
13	42 – 44 -58 - 77	66	$ 12.978.265,52	SI
16	66-69-70-71-73	49	$ 10.581.274,72	SI
18	48-99	5	$ 2.361.204,13	SI
19	115-163	159	$ 9.789.481,00	SI
20	167	1	$ 584.093,46	SI
21	125-140-144	25	$ 1.787.238,06	SI
22	11-15-18	15	$ 5.497.046,07	SI
23	90 - 122 - 126 - 130 - 135 - 141 - 147 - 150 - 153 - 155 - 157 - 159 - 174 - 176 - 178 - 183	1639	$ 157.216.036,54	SI
24	84 - 96 - 103 - 104 - 106 - 112 - 119 - 120 - 132 - 133 - 137 - 139	324	$ 35.533.814,29	SI
25	123 - 131 - 146 - 169 - 171 - 173 - 180 - 184 - 189 - 190 - 198 - 199 - 201	726	$ 47.438.554,92	SI
26	81 - 88 - 100 - 101 - 107 - 110	118	$ 33.322.011,15	SI
27	21,- 59 - 86 - 114 - 117 - 121 - 129 - 138 - 142 - 145 - 149	467	$ 40.226.779,60	SI
28	50 - 124 - 143 - 148 - 154 - 160 - 181	555	$ 34.729.820,41	SI
29	170 - 188 - 193 - 202 - 205 - 211 - 212	1018	$ 28.470.579,39	SI
30	177 - 216 - 217 - 220 - 227- 228 - 229 - 235	382	$ 45.917.061,07	SI
31	186 - 213	75	$ 39.830.939,00	SI
32	246 - 256	206	$ 36.465.552,21	
33	151 - 152 - 158 - 172 - 175 - 182 - 185 - 191 - 192 - 194 - 195 - 196 - 197 - 200 - 203 - 204	269	$ 61.970.858,05	SI
34	208	59	$ 23.601.885,48	SI
35	207 - 222 - 230	21	$ 16.727.535,88	SI
36	224 - 236	87	$ 54.071.411,40	SI
37	237	3	$ 493.824,86	SI
38	127 - 161 - 164 - 166 - 179	369	$ 43.735.313,00	SI
39	218 - 231 - 239 - 268 - 291 - 296	156	$ 66.298.439,31	SI
40	134 - 226 - 233 - 244 - 245 - 247 - 260 - 262 - 266 - 269 - 270 - 276 - 281	465	$ 25.178.807,43	SI
41	215 - 238	390	$ 14.284.010,37	SI
42	214, 219, 241, 243, 254, 257, 267, 271, 279, 290, 303, 303, 308, 308, 311, 313	190	$ 49.102.855,12	SI
43	283 - 321 - 327	86	$ 18.578.682,30	SI
44	285	13	$ 4.359.637,11	SI
45	264 - 284 - 322 - 323 - 325	13	$ 25.942.858,44	SI
46	249 - 261	2	$ 3.581.304,41	SI
47	265	5	$ 1.372.959,50	SI
48	293	87	$ 6.320.046,47	SI
49	242, 251, 252, 253, 263, 274, 277, 278, 287, 288, 298, 299, 300, 301, 309, 310, 312, 315, 316, 319, 320	945	$ 69.959.655,52	SI
50	259, 275, 289, 302, 305,306, 307, 318, 328, 329, 336, 345, 360	650	$ 90.803.694,48	SI

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

Las actividades realizadas en esta verificación son:

1. Formato de Cumplido diligenciado y firmado.
2. Formato de entrada de productos a almacén firmado y la información correspondiente en la que se evidencia en el cumplido.
3. Formato de instalación de parte. El formato se debe encontrar en cada caso reportado en JudIT y anexo a la prefactura, debe estar correctamente diligenciado y firmado por las dos partes, debe contener el serial reportado en el cumplido. Se deben tener todos los formatos de los casos reportados en el cumplido.

Los hallazgos en la información revisada subsanados incluyen:

- El Formato de Consolidado de Repuestos, anexo a la facturación carece de firma.
- El Acta de ingreso a almacén está sin la firma del almacenista.
- El formato de cumplido, aunque cuenta con la firma del Ingeniero de la Seccional, carece de la rúbrica del director de la Seccional.

Con el resultado de esta verificación, el área financiera de la Interventoría verifica la otra documentación requerida y emite concepto favorable o no de facturación.

De otro lado a cierre de este informe se tiene el siguiente estado de la facturación de repuestos:

TABLA 6 FACTURACION REPUESTOS

No. PREFACTURA	No. FACTURA	VALOR TOTAL + IVA
1	FC 001000302284	$ 14.436.645,46
2	FC 001000270891	$ 10.491.845,31
3	FC 001000272264	$ 51.986.460,82
4	FC 001000272296	$ 67.926.982,13
5	FC 001000272291	$ 37.230.385,60
6	FC 001000288133	$ 32.685.262,84
7	FC 001000288135	$ 18.900.516,28
8	FC 001000288140	$ 15.985.183,09
9	FC 001000303816	$ 12.978.265,52
10	FC 001000335048	$ 27.364.637,80
11	FC 001000304089	$ 110.227.728,43
12	FC 001000304056	$ 28.129.188,42
13	FC 001000351398	$ 10.581.274,72
14	FC 001000335916	$ 17.707.893,52
15	FC 001000351766	$ 145.788.719,32
16	FC 001000351401	$ 98.434.285,71
17	FC 001000351763	$ 46.303.247,82
18	FC 001000351775	$ 2.361.204,13
19	FC 001000351089	$ 9.789.481,00
20	FC 001000351303	$ 584.093,46
21	FC 001000351794	$ 1.787.238,06
22	FC 001000351748	$ 5.497.046,07
23	FC 001000351801	$ 157.216.036,54
24	FC 001000351893	$ 35.533.814,29
25	FC 001000351855	$ 47.438.554,92
26	FC 001000366909	$ 33.322.011,15

No. PREFACTURA	No. FACTURA	VALOR TOTAL + IVA
27	FC 001000351905	$ 40.266.779,60
28	FC 001000367850	$ 34.729.820,41
29	FC 001000367842	$ 28.470.579,39
30	FC 001000367845	$ 45.917.061,07
32	FC 001000367845	$ 36.465.552,21
33	FC 001000367850	$ 61.970.858,05
34	FC 001000367879	$ 23.601.885,48
35	FC 001000367891	$ 16.727.535,88
36	FC 001000382727	$ 54.071.411,40
37	FC 001000367875	$ 493.824,86
38	FC 001000367894	$ 43.735.313,00
39	FC 001000382697	$ 66.298.439,31
40	FC 001000382747	$ 25.178.807,43
41	FC 001000382843	$ 14.284.010,37
42	FC 001000382844	$ 49.102.855,12
43	FC 001000383832	$ 18.578.682,30
44	FC 001000383816	$ 4.359.637,11
45		$ 25.942.858,44
46		$ 3.581.304,41
47		$ 1.372.959,50
48		$ 6.320.046,47
TOTAL, FACTURADO		**$ 1.642.158.224,22**

Fuente: Elaboración propia de la Interventoría

De manera similar, se encuentran en proceso de facturación:

TABLA 7 CUMPLIDOS EN FACTURACIÓN

No. PREFACTURA	VALOR TOTAL + IVA
49	$ 69.959.655,52
50	$ 90.803.694,48
51	$ 7.464.645,27
TOTAL	**$ 168.227.995,27**

Fuente: Elaboración propia de la Interventoría

Así las cosas, la ejecución de la bolsa de repuestos se puede resumir así:

TABLA 8 ESTADO BOLSA DE REPUESTOS

Bolsa de Repuestos	**$ 2.460.588.146,63**
Adición modificación 1	**$ 240.237.200,00**
Adición modificación CSJ	**$ 10.000.000,00**
TOTAL	**$ 2.710.825.346,63**
Facturado	$ 1.642.158.224,22
Prefactura	$ 168.227.995,27
En legalización	$ 860.208.109,51
	$ 40.231.017,63

Fuente: Elaboración propia de la Interventoría

El valor en legalización corresponde a repuestos en proceso de cumplido o ingreso a almacén, compra, instalación o elaboración de prefactura.

El detalle de esta información se encuentra en el anexo “ANEXO 5E IMI CT REPUESTOS APROBADOS 20260430”.

1.5.4 GARANTÍA DE LOS REPUESTOS

Como parte de las actividades de la Interventoría, se realizó el seguimiento a los casos reportados en la herramienta JudIT, y como resultado se evidenció que todos los casos corresponden a garantías de equipos o parte de estos y no hay repuestos suministrados como parte de la bolsa.

1.6 SERVICIOS POR DEMANDA AUDIENCIAS VIRTUALES

El detalle de lo correspondiente a los servicios por demanda de Audiencias Virtuales se encuentra en ANEXO 5C IMI CT LÍNEA DE SERVICIO SEGUIMIENTO A AUDIENCIAS VIRTUALES.pdf.

1.7 AMPLIACIONES A LAS LINEAS DE SERVICIOS CONTRATADAS

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

En particular, y según la información recibida del Contratista para marzo del 2026 se encuentra lo siguiente:

- **HORAS EXPERTO**

TABLA 9 - HORAS EXPERTO

ROL	Horas	Valor antes de IVA / unidad de facturación
Horas Experto Portal WEB División de Infraestructura de Software	10	$ 1.307.069,50
Horas Experto Portal WEB CENDOJ	242	$ 31.631.081,90

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

Estas horas experto se han venido ejecutando desde julio de 2025 como resultado de lo establecido en el ACTA DE ENTENDIMIENTO 001- INCLUSION BOLSA DE HORAS EXPERTO CT 073 – 2025 se tiene una ejecución de “Horas de experto” para los perfiles requeridos con corte a marzo de 2026:

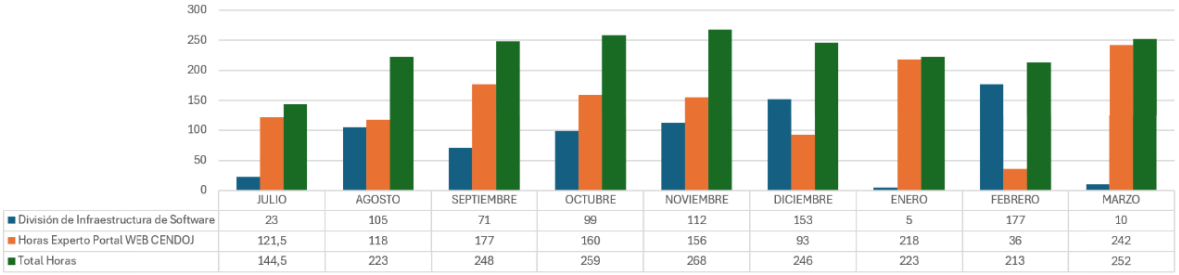
TABLA 10 HISTÓRICO HORAS EXPERTO

ÁREA FUNCIONAL	DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE	HORAS EXPERTO PORTAL WEB CENDOJ	TOTAL, HORAS	VALOR TOTAL ANTES DE IVA
JULIO	23	121,5	144,5	$ 17.818.069,70
AGOSTO	105	118	223	$ 27.497.782,31
SEPTIEMBRE	71	177	248	$ 30.580.493,33
OCTUBRE	99	160	259	$ 31.936.886,18
NOVIEMBRE	112	156	268	$ 33.046.662,15

ÁREA FUNCIONAL	DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE	HORAS EXPERTO PORTAL WEB CENDOJ	TOTAL, HORAS	VALOR TOTAL ANTES DE IVA
DICIEMBRE	153	93	246	$ 30.333.876,45
ENERO	5	218	223	$ 29.147.649,85
FEBRERO	177	36	213	$ 27.840.580,35
MARZO	10	242	252	$ 32.938.151,40

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

GRÁFICA 3 - HISTÓRICO HORAS EXPERTO



Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

Para estos recursos se estableció un valor hora de $123.308,44 representativo de la vigencia 2025, cuyas horas ejecutadas se presentan de manera mensual como parte del informe de ETB S.A. E.S.P.; para la vigencia 2026, en aplicación del incremento contractual del 6%, el valor hora se actualizó a $130.706,95 de conformidad con lo pactado contractualmente.

- **SEGURIDAD PERIMETRAL**

Estas horas experto se han venido ejecutando desde febrero de 2026 como resultado de lo establecido en el ACTA_RJMDS-RT-214-26 - INGENIEROS DE SEGURIDAD PERIMETRAL AJUSTADA 020226 VF se tiene una ejecución de “Horas de experto” para los perfiles requeridos con corte a marzo de 2026.

TABLA 11 - RECUROS HUMANO SEGURIDAD PERIMETRAL

NOMBRE RECURSO	CC	FECHA DE INICIO
NICOLAS DAVID MENDEZ MONTOYA	1.000.580.362	10 de febrero
NESTOR STIVEN MARTINEZ OVALLE	1.014.478.819	10 de febrero
JEISSON ARMANDO NIVIA VARGAS	1.000.791.876	3 de marzo

Para estos recursos se estableció un valor hora de $ 75.441,85 representativo de la vigencia 2026, cuyas horas ejecutadas se presentan de manera mensual como parte del informe de ETB S.A. E.S.P.

TABLA 12 - DISTRIBUCIÓN DE HORAS SEGURIDAD PERIMETRAL

ÁREA FUNCIONAL	MARZO
Número de Horas Servicio Prestado	**704**
Valor Total Antes de IVA	**$ 53.111.062,40**
IVA	$ 10.091.101,86
Total, con IVA	**$ 63.202.164,26**

De otro lado, como parte de la ampliación del Talento Humano, para marzo de 2026 se contemplan los siguientes recursos, los cuales corresponden al tipo de servicio “Otros servicios profesionales”:

TABLA 13 - RECURSO HUMANO POR DEMANDA

CÓDIGO	ROL	FECHA DE INICIO	Recursos / Días facturados	VALOR ANTES DE IVA / UNIDAD DE FACTURACIÓN	TOTAL, CON IVA
LS06-OSP-AGMS-1661	APOYO A GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS	2/05/2025	2 / 62	$ 30.748.480,00	$ 36.590.691,20
LS04-SPAT-IAO-701	INGENIERO DE APLICACIONES (ORACLE)	2/05/2025	1 / 31	$ 23.629.000,00	$ 28.118.510,00
LS02-AV-GG-ADC-1105	ASISTENTE DE CATALOGACIÓN	10/06/2025	1 / 31	$ 5.374.066,67	$ 6.395.139,33
	TÉCNICO DE APOYO A INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE	22/09/2025	1 / 31	$ 10.149.853,33	$ 12.078.325,47
	TÉCNICO DE CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA	25/09/2025	1 / 31	$ 5.469.880,39	$ 6.509.157,66
	Coordinador de Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	10/11/2025	1 / 31	$ 11.304.419,47	$ 13.452.259,17
	Técnico de Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	14/11/2025	1 / 28	$ 10.149.853,33	$ 12.078.325,47
	Técnico de Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	1/12/2025	1 / 31	$ 10.149.853,33	$ 12.078.325,47
	Técnico de Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	1/12/2025	1 / 31	$ 10.149.853,33	$ 12.078.325,47
	Técnico de Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	14/12/2025	1 / 31	$ 10.149.853,33	$ 12.078.325,47
	AGENTE/ANALISTA DE MESA DE SERVICIOS (Nivel 1) SIUGJ	13/01/2026	1 / 31	$ 7.455.813,87	$ 8.872.418,50
	Técnico de Soporte Funcional de Aplicaciones SIUGJ	28/02/2026	1 / 1	$ 10.149.853,33	$ 12.078.325,47
			TOTAL	**$ 144.880.780,39**	**$ 172.408.128,66**

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

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

1.8 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ARRENDAMIENTOS.

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

Como parte del seguimiento realizado al cumplimiento de obligaciones, la Interventoría solicitó a ETB S.A. E.S.P el inventario detallado de los equipos de arrendamiento. Tal y como lo solicita el Anexo Técnico 1, numeral 3.5.6. Servicios complementarios de arrendamiento viñeta c); este inventario se recibió desde septiembre de 2025.

- Equipos de servicios complementarios en calidad de arrendamiento, cuya información corresponde al período comprendido entre el 01 y el 30 de marzo de 2026 el cual se encontraba conciliado a la fecha de entrega del presente informe:

TABLA 14 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ARRENDAMIENTO MARZO

CONCEPTO	VALOR SIN IVA	IVA	TOTAL, CON IVA
Bolsa de servicios (Servicios complementarios de arrendamiento.).	$ 388.321.500,11	$ 73.781.085,02	$ 462.102.585,13

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

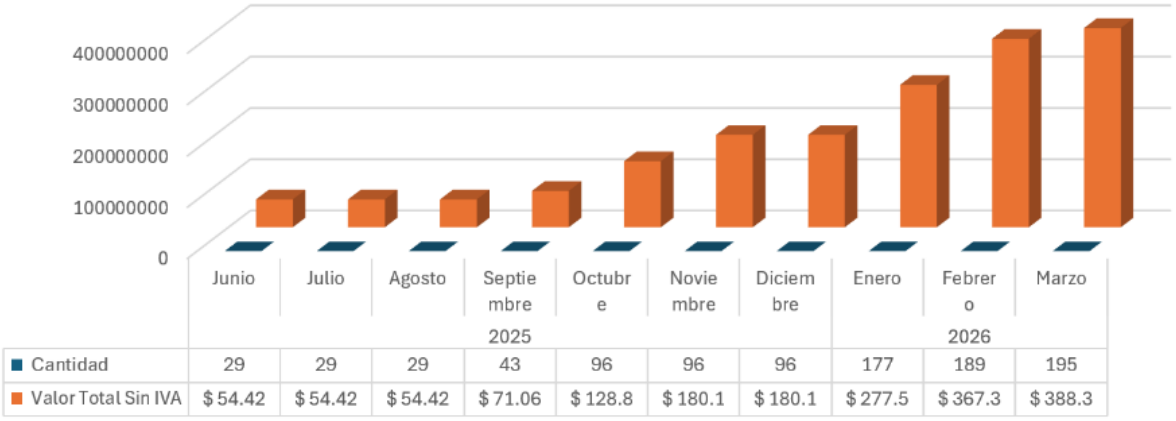
A fin de tener un mejor control de estos equipos, se solicitó a la ETB S.A. E.S.P que para cada equipo de arrendamiento que ingrese, se asigne un número de caso en la herramienta JudIT.

Para el periodo del presente informe, se mantuvo el arrendamiento de equipos de periodos anteriores.

A lo largo de la ejecución del Contrato No. 073 de 2025, el comportamiento de los servicios complementario de arrendamiento es:

- Equipos de servicios complementarios en calidad de arrendamientos

GRÁFICA 4 EQUIPOS EN ARRENDAMIENTO CONTRATO 073 DE 2025 - 2026



	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
	2025							2026		
Cantidad	29	29	29	43	96	96	96	177	189	195
Valor Total Sin IVA	$ 54.42	$ 54.42	$ 54.42	$ 71.06	$ 128.8	$ 180.1	$ 180.1	$ 277.5	$ 367.3	$ 388.3

Fuente. Elaboración propia de la Interventoría

El detalle de esta información se encuentra en el anexo “ANEXO 5E IMI CT REPUESTOS APROBADOS 20260430”

1.9 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

En atención a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el Anexo N°3 del Contrato N°073 de 2025, la Interventoría efectuó el seguimiento y verificación del cumplimiento de los indicadores de desempeño correspondientes al mes de febrero del 2026. El detalle de esta información se remite en el *Anexo 6 “Acuerdos de Niveles de Servicio”.* Es importante aclarar, que los datos presentados corresponden a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, ETB y la Interventoría se encuentran en conciliación.

Adicionalmente, se precisa que uno de los indicadores de ANS incluidos en el presente informe se encuentra actualmente en proceso de desarrollo y consolidación de su metodología de medición, en razón a que no se dispone aún de la totalidad de los insumos necesarios para su cálculo definitivo. En consecuencia, su resultado será incorporado o ajustado en el informe una vez se complete la validación y cierre correspondiente.

2. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 140 DE 2025

2.1 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL INTERVENTOR

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL"* adjunto al presente informe.

3. GESTIÓN Y DESARROLLO DE SOFTWARE

Durante el periodo del presente informe, la Interventoría realizó actividades de seguimiento técnico, documental y operativo relacionadas con la línea de Gestión y Desarrollo de Software, en coordinación con ETB y la CSJ.

Las actividades desarrolladas incluyeron:

- Seguimiento a las solicitudes asociadas a requerimientos de soporte y necesidades funcionales reportadas por la Entidad.
- Validación documental y técnica de la información presentada por el Contratista respecto a la ejecución de actividades relacionadas con horas experto y perfiles especializados.
- Verificación de la trazabilidad de las actividades ejecutadas frente a lo establecido en el ACTA DE ENTENDIMIENTO 001 – INCLUSIÓN BOLSA DE HORAS EXPERTO CT 073 – 2025.
- Participación en sesiones de trabajo y mesas de seguimiento con ETB y la CSJ para revisión de necesidades operativas, validación de ejecución y conciliación de información.
- Seguimiento a la ejecución de horas experto, requeridas para atención de actividades relacionadas con infraestructura de software y portales web.
- Verificación de soportes asociados a ejecución, prefacturación y control de consumo de la bolsa de horas experto.

Como resultado del seguimiento realizado, la Interventoría evidenció que alas actividades reportadas por el Contratista se encuentran en proceso de ejecución y conciliación documental conforme a los lineamientos contractuales establecidos.

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

4.1 CONCLUSIONES

- Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2026, la Interventoría realizó seguimiento técnico, operativo y documental a las actividades ejecutadas por ETB en el marco de la línea de servicios de seguimiento por demanda y gestión y desarrollo de software.
- Se efectuó control y verificación sobre la ejecución de la bolsa de repuestos, incluyendo revisión de cotizaciones, validación de inclusión de elementos al catálogo, análisis de valores presentados por el Contratista y seguimiento a las aprobaciones realizadas en los diferentes comités de repuestos.
- La Interventoría realizó validación documental de prefacturas, cumplidos, formatos de ingreso a almacén, soportes de instalación y documentación asociada al proceso de facturación, identificando observaciones que fueron subsanadas por el Contratista previo a la emisión de concepto financiero.
- Se efectuó seguimiento al proceso de actualización y control del catálogo de repuestos, así como a las solicitudes de baja de equipos y elementos reportados por la Entidad.
- Respecto a la línea de Gestión y Desarrollo de Software, se realizaron actividades de seguimiento a la ejecución de horas experto, revisión documental, validación de soportes y conciliación de información presentada por el Contratista.
- A la fecha de corte del presente informe, se evidencian actividades y procesos que continúan en etapa de conciliación documental, legalización y validación operativa, razón por la cual algunos valores y registros podrán presentar ajustes en los informes posteriores conforme al avance de las revisiones realizadas entre la Interventoría, ETB y la CSJ.

4.2 RECOMENDACIÓN

- En el marco de la actualización del catálogo y la ejecución de los servicios por demanda, incluyendo equipos en arrendamiento, se recomienda al Contratista mantener el cumplimiento de los lineamientos definidos juntamente con la Interventoría y ETB S.A. E.S.P., garantizando la coherencia de los precios ofertados con base en análisis de mercado previamente conciliados. Así mismo, deberá asegurar que en sus ofertas se especifiquen claramente las condiciones de garantía y las características técnicas de los ítems. De igual forma, se deberá continuar aplicando los formatos y procesos establecidos para la gestión y control del inventario, así como para la documentación de instalación, actas de satisfacción y soportes mensuales del servicio, en concordancia con lo contractualmente definido, con el fin de facilitar la conciliación y facturación oportuna de los servicios.

4.3 ACCIONES DE MEJORA

- A la fecha del presente informe, se evidencia la subsanación de los inconvenientes previamente identificados en los procesos de gestión de cotizaciones y conciliación de los servicios de arrendamiento por parte de ETB S.A. E.S.P., reflejando una mejora en la consistencia y oportunidad de la información suministrada.

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

1. INFORMACIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA

1.10 HISTÓRICO DE HALLAZGOS ENCONTRADOS EN SITIO - CONTRATO 073 DE 2025

TABLA 1. HISTORICO DE HALALZGOS ENCONTRADOS EN SITIO – CORTE 22-05-2026

Responsable	Seccional	Pendiente	Subsanado	Total, general
Ingeniero Residente Bogotá	Bogotá-Central	14	7	21
	Bogotá-Centro	12	109	121
	Bogotá-Paloquemao	15	13	28
	Cundinamarca	62	247	309
	Ibagué		34	34
	Tunja		13	13
Total, Ingeniero Residente Bogotá		**103**	**423**	**526**
Ingeniero Residente Cali	Armenia	5	6	11
	Cali	37	67	104
	Ibagué	20	4	24
	Pereira	13		13
	Popayán	5		5
Total, Ingeniero Residente Cali		**80**	**77**	**157**
Ingeniero Residente Medellin	Medellin	93	55	148
Total, Ingeniero Residente Medellin		**93**	**55**	**148**

Total, general	**276**	**555**	**831**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea

El análisis contempla un total de 831 casos, de los cuales 555 han sido subsanados y 276, permanecen pendientes, evidenciando una gestión general favorable, pero con diferencias importantes entre responsables y regiones.

- **Ingeniero Residente Cali** gestiona un total de 157 casos, de los cuales 77 han sido subsanados y 80 permanecen pendientes. De estos últimos, 26 corresponden a la línea Mesa de Servicios–Equipo de Cómputo, asociados a equipos portátiles de los técnicos que superan la antigüedad establecida de 36 meses. Frente a estos hallazgos, el contratista ETB indicó: "Se está realizando la conciliación con la Entidad, líder Interventoría y Gerencia Mesa de Servicios", actividad que actualmente se desarrolla en mesas de trabajo conjuntas. Adicionalmente, se identifican 29 hallazgos pendientes correspondientes a la línea Recurso Humano y Dotación, respecto de los cuales el contratista deberá continuar con el cargue de las subsanaciones pendientes para su respectivo cierre.
- **Ingeniero Residente Bogotá** concentra el mayor volumen de gestión con 526 casos, de los cuales 423 han sido subsanados y 103 permanecen pendientes. Dentro de estos, 62 hallazgos corresponden a la seccional de Cundinamarca, destacándose 14 asociados a la línea de servicio de Directorio Activo (DAU) en los municipios de Funza, Mosquera y Chocontá, lo que ha dificultado su inclusión al dominio de la Rama Judicial. Asimismo, se identifican 22 hallazgos relacionados con la línea de Servicio de Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3, los cuales requieren una gestión técnica especializada para su cierre.
- **Ingeniero Residente Medellín** registra un total de 148 casos, de los cuales 55 han sido subsanados y 93 permanecen pendientes. De estos últimos, 90 hallazgos corresponden a la línea Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3, identificados durante las visitas técnicas efectuadas en la seccional Medellín durante el periodo de marzo de 2026.

Nota: Dentro del tiempo contractual establecido, el contratista realiza cargues diarios de información relacionada con la subsanación de hallazgos. En paralelo, los Ingenieros Residentes de la interventoría desarrollan no solo visitas técnicas en campo, sino también una gestión documental detallada que incluye la revisión, verificación de evidencias y detección de hallazgos.

Este volumen de actividades impacta los tiempos de revisión, por lo que, en algunos casos, los residentes extienden su gestión a jornadas adicionales, incluyendo fines de semana, con el fin de garantizar la verificación oportuna de las subsanaciones a cargo del contratista para subsanación de hallazgos que se tienen Aproximadamente 77 hallazgos que el contratista ETB Subió durante la semana 18 al 22 de mayo de 2026, se realizaran la verificación el lunes 25 mayo de 2026.

2.10 HISTÓRICO DE HALLAZGOS SUBSANADOS - CONTRATO 073 DE 2025

De un total de **555 hallazgos subsanados**, la gestión presenta un avance significativo, aunque con una **alta concentración en determinadas regiones y responsables**.

- **Ingeniero Residente Bogotá** lidera ampliamente con **423 subsanaciones**, consolidándose como el principal motor de cierre y referente operativo.
- **Ingeniero Residente Cali** registra **77 subsanaciones.** No obstante, se identifica que la mayor concentración de hallazgos pendientes corresponde a las líneas Mesa de Servicios–Equipo de

Cómputo, con 26 hallazgos que actualmente se encuentran en gestión mediante otras mesas de trabajo en donde participan la entidad, el contratista y la interventoría, y la línea Recurso Humano y Dotación, con 29 hallazgos que continúan en proceso de gestión y subsanación por parte del contratista ETB.

- **Ingeniero Residente Medellín** alcanza **55 subsanaciones**. La diferencia frente a los hallazgos pendientes obedece principalmente a que la mayor cantidad de estos fue identificada durante las visitas técnicas realizadas en marzo de 2026; no obstante, el contratista continúa adelantando las actividades de gestión y solución requeridas para su respectivo cierre.

3.10 HISTÓRICO DE HALLAZGO PENDIENTES - CONTRATO 073 DE 2025

El histórico registra **276 hallazgos pendientes**, evidenciando una **acumulación relevante de casos sin cierre** que requiere atención prioritaria.

- **El Ingeniero Residente Bogotá** concentra **103 hallazgos pendientes**, lo cual está asociado a su alto volumen operativo; no obstante, la gestión se mantiene controlada y con seguimiento continuo para su cierre progresivo.
- **Ingeniero Residente Medellín** registra **93 pendientes**, De estos últimos, 90 hallazgos corresponden a la línea Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3, identificados durante las visitas técnicas efectuadas en la seccional Medellín durante el periodo de marzo de 2026.
- **Ingeniero Residente Cali** acumula **80 pendientes**, De estos últimos, 26 corresponden a la línea Mesa de Servicios–Equipo de Cómputo, asociados a equipos portátiles de los técnicos que superan la antigüedad establecida de 36 meses. Frente a estos hallazgos, el contratista ETB indicó: “Se está realizando la conciliación con la Entidad, líder Interventoría y Gerencia Mesa de Servicios”, actividad que actualmente se desarrolla en mesas de trabajo conjuntas. Adicionalmente, se identifican 29 hallazgos pendientes correspondientes a la línea Recurso Humano y Dotación, respecto de los cuales el contratista deberá continuar con el cargue de las subsanaciones pendientes para su respectivo cierre.

4.10 SOPORTE DE LAS ACCIONES REALIZADAS Y LA EVOLUCIÓN A LA FECHA

A la fecha, la gestión de hallazgos evidencia un avance significativo sustentado en la ejecución de acciones correctivas y el seguimiento continuo por parte de los equipos responsables (Contratista ETB ye Interventoría). En total, se han **subsanado 555 hallazgos**, lo que demuestra la implementación efectiva de medidas orientadas al cierre del Contrato 073 de 2025

El principal aporte a estos resultados proviene del equipo de **Ingeniería Residente Bogotá**, con **423 hallazgos subsanados**, destacándose por su capacidad operativa, seguimiento constante y cumplimiento en los tiempos de respuesta. Asimismo, las seccionales **Bogotá, Ibagué, Tunja, Cundinamarca** reflejan una evolución positiva, evidenciando la aplicación adecuada de planes de acción de mejora y controles eficientes en el Soporte al funcionario judicial.

Por su parte, el equipo de **Ingeniería Residente Cali** ha logrado la **subsanación** de **77 hallazgos**, evidenciando avances en la gestión y atención de los casos identificados. En este sentido, el contratista continúa adelantando las actividades requeridas para la subsanación y cierre de los hallazgos que permanecen pendientes.

En el caso de **Ingeniería Residente Medellín**, se registran **55 hallazgos subsanados**. La mayoría de los casos que continúan **pendientes** fueron identificados durante las visitas técnicas realizadas en marzo de 2026; en consecuencia, el contratista continúa adelantando las actividades de gestión y subsanación requeridas para el cierre de dichos hallazgos.

En términos de evolución, se observa un progreso sostenido en el cierre de hallazgos, especialmente en las regiones con mayor capacidad operativa. No obstante, persisten **276 hallazgos pendientes**, lo que indica que, si bien las acciones implementadas han sido efectivas, aún se requiere mantener y fortalecer los mecanismos de control, priorización y seguimiento para asegurar la mejora continua.

En conclusión, las acciones ejecutadas han generado resultados positivos y evidencian una evolución favorable; sin embargo, es fundamental consolidar estas prácticas en todas las regiones para lograr una gestión homogénea, eficiente y sostenible en el tiempo.

5.10 ANÁLISIS DE LA BRECHA DE HALLAZGOS PENDIENTES FRENTE AL CIERRE DEL CONTRATO 073 DE 2025

A la fecha, se registra un total de **276 hallazgos pendientes**, lo que representa una **brecha operativa significativa** frente al cierre del Contrato 073 de 2025, en la medida en que estos casos requieren ser subsanados para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y los estándares de calidad exigidos.

6.10 COMPOSICIÓN DE LA BRECHA

La brecha se encuentra distribuida de la siguiente manera:

- **Ingeniero Residente Bogotá:** 103 pendientes
- **Ingeniero Residente Cali:** 80 pendientes
- **Ingeniero Residente Medellín:** 93 pendientes

7.10 INTERPRETACIÓN:

- **Bogotá** presenta el mayor número de hallazgos pendientes; sin embargo, estos son proporcionales a su alto volumen de gestión y no representan el mayor riesgo relativo. No obstante, se ha evidenciado reproceso en la etapa de verificación de evidencias de subsanación, lo cual impacta los tiempos de revisión y puede generar demoras puntuales en el cierre de los casos. Adicionalmente, esta situación ha afectado la solución en líneas de servicio como Directorio Activo y la Línea Base de Aplicativos Locales Instalados en la seccional de Cundinamarca, especialmente en los municipios de Funza, Mosquera, Chía y Chocontá, donde se requiere una gestión técnica más especializada para lograr su cierre definitivo.
- **Medellín** presenta una cantidad significativa de hallazgos pendientes, derivados principalmente de las últimas visitas técnicas realizadas a las sedes de la seccional, en las cuales se identificaron múltiples hallazgos asociados a la línea Servicios de Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3. No obstante, esta situación viene siendo gestionada de manera conjunta entre las partes, mediante la implementación de acciones orientadas al cierre oportuno y la reducción progresiva de los casos pendientes.

- **Cali** presenta una diferencia entre los hallazgos pendientes y los subsanados, asociada a reprocesos en la etapa de revisión, dado que varias de las subsanaciones cargadas por el contratista han sido devueltas al evidenciarse, durante la verificación, que las acciones implementadas no resuelven completamente el hallazgo. No obstante, se han adelantado gestiones importantes, incluyendo visitas técnicas a diferentes seccionales, lo que ha permitido avanzar en la solución de varios casos. Sin embargo, aún persisten hallazgos pendientes, los cuales el contratista aún continúa subsanando o gestionando para su cierre.

8.10 IMPACTO FRENTE AL CIERRE CONTRACTUAL

La existencia de **276 hallazgos pendientes** a corte del 22 de mayo de 2026 representa un **impacto relevante frente al cierre del Contrato 073 de 2025**, en la medida en que estos casos deben ser subsanados para garantizar el cumplimiento integral de los requisitos técnicos, operativos y de calidad establecidos.

Desde el punto de vista contractual, la persistencia de hallazgos sin cierre puede generar:

- **Riesgos en la aceptación final de los entregables**, al no evidenciarse el cumplimiento total de las obligaciones.
- **Observaciones por parte de la interventoría o supervisión**, derivadas de inconsistencias o debilidades en la subsanación.
- **Retrasos en los procesos de liquidación del contrato**, al mantenerse actividades abiertas.

Adicionalmente, se identifican impactos operativos asociados a:

- Reprocesos en la validación de evidencias de subsanación.
- Alta carga de trabajo en los equipos técnicos y de interventoría.
- Demoras en el cierre definitivo de líneas de servicio críticas como **Directorio Activo, Seguridad de la Información (Base v3)**, **Recurso Humano Y Dotación** y **Mesa de Servicios – Equipo de Cómputo**.

No obstante, es importante resaltar que se han adelantado acciones conjuntas entre el contratista y la interventoría, orientadas a la **reducción progresiva de los hallazgos pendientes**, incluyendo seguimiento continuo, validaciones técnicas y visitas en sitio, lo que ha permitido avanzar en el cierre de un número significativo de casos.

9.10 ACCIONES REQUERIDAS PARA EL CIERRE DE LA BRECHA

- **Priorización inmediata** de los 276 casos pendientes, mediante su clasificación por la línea de servicio, con el fin de enfocar los esfuerzos en aquellas de mayor impacto y criticidad. En este contexto, se tiene prevista la realización de una mesa de trabajo entre las partes, con el propósito de establecer una fecha límite dentro del mes de junio de 2026 para la entrega total de las evidencias pendientes por parte del contratista, permitiendo su revisión, validación y cierre por parte de la interventoría.
- **Seguimiento intensivo** con controles periódicos hasta lograr el cierre total.
- **Definición de metas de cierre acelerado** alineadas con los tiempos contractuales.

10.10 CONCLUSIÓN

Aunque se evidencia un avance importante en la subsanación de hallazgos, reflejado en los casos ya gestionados, el volumen actual de **276 hallazgos pendientes** genera un impacto directo en el cierre del Contrato 073 de 2025. Esta situación exige mantener y fortalecer las acciones de seguimiento, priorización y control, especialmente en las regiones y líneas de servicio identificadas como críticas.

La brecha existente representa un desafío relevante para el cumplimiento contractual, en la medida en que aún se requiere la validación y cierre efectivo de los casos pendientes. En este contexto, resulta imprescindible **acelerar el ritmo de subsanación**, optimizar los procesos de verificación y reducir los reprocesos asociados a la calidad de las evidencias presentadas por parte del **Contratista ETB S.A ESP**.
Asimismo, es necesario **equilibrar la gestión entre regiones**, fortaleciendo aquellas con mayor rezago, como Medellín, Cali, Cundinamarca, y manteniendo el nivel de desempeño en Bogotá, con el fin de lograr una operación homogénea y eficiente.

En conclusión, el cumplimiento integral del contrato dentro de los plazos establecidos dependerá de la implementación efectiva de las acciones definidas, la articulación entre las partes y el enfoque prioritario en las líneas de servicio con mayor impacto técnico y operativo.

1.1 ESTADO GENERAL DE HALLAZGOS POR RESIDENTE DE INTERVENTORIA

1.1.1 RESIDENTE DE BOGOTÁ

Durante la ejecución del marco del Contrato de Interventoría se llevaron a cabo mesas de trabajo con el Contratista **ETB S.A. E.S.P.**, en las cuales se conciliaron los hallazgos identificados en sitio. Como resultado de este proceso, se deja constancia del número de hallazgos que fueron subsanados durante la verificación y conciliación realizada en campo:

TABLA 1. MESAS DE TRABAJO RESIDENTE DE BOGOTA – CONCILIACIÓN DE HALLAZGOS

No	Mesa de Trabajo	Fecha	Residente de Interventoría	Cantidad de hallazgos Conciliados
1	RJMDS-AC-RT-213-26	16-10-2025	Residente de Bogotá	20 hallazgos
2	RJMDS-AC-RT-214-26	30-12-2025		64 hallazgos
3	RJMDS-AC-RT-215-26	16/01/2026		84 hallazgos
4	RJMDS-AC-RT-216-26	26-01-2026		15 hallazgos
5	RJMDS-AC-RT-271-26	15-02-2026		72 hallazgos
6	RJMDS-AC-RT-272-26	06-03-2026		2 hallazgos
7	RJMDS-AC-RT-273-26	16-03-2026		13 hallazgos
8	RJMDS-AC-RT-274-26	24-03-2026		20 hallazgos
9	RJMDS-AC-RT-275-26	30-03-2026		9 hallazgos
10	RJMDS-AC-RT-276-26	08-04-2026		27 hallazgos
11	RJMDS-AC-RT-277-26	13-04-2026		15 hallazgos
12	RJMDS-AC-RT-278-26	20-04-2026		41 hallazgos
13	RJMDS-AC-RT-413-26	23-04-2026		1 hallazgo
Total Hallazgos Subsanados				**383 hallazgos Subsanados**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Nota: Los 21 hallazgos subsanados se encuentran pendientes de formalización, dado que aún no se ha suscrito el acta correspondiente. No obstante, se tiene previsto que dicha formalización se lleve a cabo mediante acta el día 7 de mayo de 2026.

1.1.1.1 TOTAL POR RESIDENTE DE INTERVENTORÍA - BOGOTÁ

Total de registros: 526
Casos Subsanados: 404
Casos pendientes: 122

1.1.1.2 LÍNEAS DE SERVICIO CON MAYOR CANTIDAD DE REGISTROS

1.1.1.2.1 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – LÍNEA BASE DE APLICATIVOS BASE V3

- Total: 250
- Subsanados: 206
- Pendientes: 44

Es la línea con mayor número de registros y pendientes.

1.1.1.2.2 DIRECTORIO ACTIVO – DAU – RAMA JUDICIAL

- Total: 101
- Subsanados: 83
- Pendientes: 18

Presenta un volumen importante de pendientes que inciden de forma transversal en otros servicios.

1.1.1.3 LÍNEAS CON MAYOR CANTIDAD DE PENDIENTES

- Mesa de Servicios – Equipo de Cómputo: 10 pendientes
- Gestión Elementos dado de Baja: 11 pendientes
- Elemento de Continuidad - Paloquemao: 5 pendientes
- Elemento de Continuidad – Bogotá Central: 8 pendientes
- Seguridad de la Información: 44 pendientes
- Directorio Activo – DAU: 18 pendientes

Estas líneas concentran la mayor carga de casos sin cierre a la fecha.

1.1.1.4 LÍNEAS CON TODOS LOS CASOS SUBSANADOS

- Aplicaciones: Microsoft Office (1)
- Aplicaciones: One Drive (1)

- Aplicaciones: SIJC (1)
- Elementos de Continuidad – Seccional Tunja (1)
- Elementos de Continuidad – Bogotá-Centro (2)
- Entidad – Traslado Juzgados Edificio Nemqueteba (1)
- Garantía – Continuidad (1)
- Gestión de Siniestros (1)
- Herramienta de gestión ITSM – Mesa de Servicios (4)
- Mesa de Servicios Global y Centralizada (3)
- Redes e Infraestructura – Entidad (20)
- Repuesto – Dispositivo: Escáner Kodak (1)

1.1.1.5 LÍNEAS CON CASOS MIXTOS (PENDIENTES Y SUBSANADOS)

- Antivirus: 2 pendientes / 36 subsanados
- Aplicativo Office 365: 2 pendientes / 1 subsanado
- Elemento de Continuidad – Bogotá Central: 8 pendientes / 1 subsanado
- Gestión Elementos dados de baja: 1 pendiente / 1 subsanado
- Gestión Garantías: 2 pendientes / 2 subsanados
- Recurso Humano y Dotación: 2 pendientes / 10 subsanados
- Redes e Infraestructura – ETB: 1 pendiente / 1 subsanado
- Sala de audiencias: 9 pendientes / 9 subsanados

1.1.1.6 INFRAESTRUCTURA Y REDES – ENTIDAD

Para la línea de servicios **Infraestructura y Redes – Entidad**, se informa que **los hallazgos identificados han sido trasladados**, en razón a que las sedes donde se encuentran ubicados los **Juzgados de Visitas presentan inconvenientes relacionados con el incumplimiento de las buenas prácticas en la implementación de redes LAN**.

De manera específica, en el **municipio de Funza, seccional Cundinamarca,** se identifican **sede 1 - Calle 15 No 11-15 correspondientes a inmuebles arrendados**, condición que limita la **adecuada estandarización, control e intervención estructural de la infraestructura de red**. En estas sedes se evidencian **deficiencias en el diseño, cableado y adecuación de las redes LAN**, las cuales no cumplen en su totalidad con los lineamientos técnicos recomendados.

En consecuencia, las **condiciones locativas y contractuales de los inmuebles arrendados** dificultan la ejecución de mejoras estructurales permanentes, motivo por el cual los hallazgos son **trasladados para su gestión**, quedando sujetos a **acciones de mitigación, seguimiento y coordinación interinstitucional**.

Nota: La línea cuenta con **22 casos gestionados, todos subsanados**, sin pendientes activos; sin embargo, los hallazgos se mantienen como **riesgo estructural trasladado**, dada la imposibilidad de intervención definitiva en las sedes arrendadas.

1.1.1.7 CONCLUSIÓN

Durante el periodo analizado se gestionaron **526 casos** asociados a las diferentes **líneas de servicio tecnológicas y de soporte**. De estos, **404 casos fueron subsanados**, mientras que **122 casos permanecen pendientes**.

En conclusión, el análisis de la gestión evidencia una **capacidad operativa estable y favorable**, reflejada en resultados positivos en la mayoría de las líneas evaluadas. No obstante, se identifican **acumulaciones de casos en servicios críticos** que requieren la implementación de **acciones correctivas puntuales** con el fin de prevenir afectaciones operativas y riesgos asociados al incumplimiento de los niveles de servicio.

Asimismo, se concluye la **necesidad de fortalecer el recurso humano de soporte** en la seccional de **Cundinamarca**, tanto en cantidad como en capacidades técnicas, mediante un plan de capacitación enfocado en telemática, redes MPLS, gestión del dominio institucional de la Rama Judicial y uso de herramientas de protección de datos, aspectos clave para garantizar la continuidad, seguridad y eficiencia de los servicios de Tecnologías de la Información.

Finalmente, se resalta la importancia de capacitar al personal, como mecanismo para optimizar la atención, mejorar la socialización de los servicios disponibles y promover la autogestión de los funcionarios en los requerimientos de TI, contribuyendo así a una mayor eficiencia operativa.

1.1.2 RESIDENTE DE CALI

Durante la ejecución del marco del Contrato de Interventoría se llevaron a cabo mesas de trabajo con el Contratista **ETB S.A. E.S.P.**, en las cuales se conciliaron los hallazgos identificados en sitio. Como resultado de este proceso, se deja constancia del número de hallazgos que fueron subsanados durante la verificación y conciliación realizada en campo:

TABLA 2. MESAS DE TRABAJO RESIDENTE DE CALI – CONCILIACIÓN DE HALLAZGOS

No	Mesa de Trabajo	Fecha	Residente de Interventoría	Cantidad de hallazgos Conciliados
1	RJMDS-AC-RT-213-26	16-10-2025	Residente de Cali	3 hallazgos
2	RJMDS-AC-RT-214-26	30-12-2025		12 hallazgos
3	RJMDS-AC-RT-215-26	16/01/2026		6 hallazgos
4	RJMDS-AC-RT-216-26	26-01-2026		NA
5	RJMDS-AC-RT-271-26	15-02-2026		7 hallazgos
6	RJMDS-AC-RT-272-26	06-03-2026		6 hallazgos
7	RJMDS-AC-RT-273-26	16-03-2026		NA
8	RJMDS-AC-RT-274-26	24-03-2026		NA

No	Mesa de Trabajo	Fecha	Residente de Interventoría	Cantidad de hallazgos Conciliados
9	RJMDS-AC-RT-275-26	30-03-2026		NA
10	RJMDS-AC-RT-276-26	08-04-2026		NA
11	RJMDS-AC-RT-277-26	13-04-2026		NA
12	RJMDS-AC-RT-278-26	20-04-2026		20 hallazgos
13	RJMDS-AC-RT-413-26	23-04-202		8 hallazgos
Total, Hallazgos Subsanados				**68**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Nota: Los Seix (6) hallazgos subsanados se encuentran pendientes de formalización, dado que aún no se ha suscrito el acta correspondiente. No obstante, se tiene previsto que dicha formalización se lleve a cabo mediante acta el día 7 de mayo de 2026.

1.1.2.1 TOTAL POR RESIDENTE DE INTERVENTORÍA – CALI

Total de registros: 157
Casos Subsanados: 68
Casos pendientes: 89

1.1.2.2 LÍNEAS DE SERVICIO CON MAYOR CANTIDAD DE REGISTROS

1.1.2.2.1 RECURSO HUMANO Y DOTACIÓN

- Total: 54
- Subsanados: 20
- Pendientes: 34

Es la línea con mayor número de registros y pendientes.

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

- Total: 33
- Subsanados: 19
- Pendientes: 14

Es la segunda línea con mayores hallazgos pendientes.

1.1.2.2.3 LÍNEAS CON MAYOR CANTIDAD DE PENDIENTES

- Recurso Humano y Dotación: 34 Pendientes.
- Mesa de Servicios-Equipo de Cómputo: 26 Pendientes.
- Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3: 14 Pendientes.
- Redes e Infraestructura – ETB: 8 Pendientes.
- Sala de audiencias: 5 Pendientes.

Estas líneas concentran la mayor carga de casos sin cierre a la fecha.

1.1.2.2.4 LÍNEAS CON TODOS LOS CASOS SUBSANADOS

- Recurso Humano y Dotación: (20)
- Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3: (19)
- Herramienta de gestión ITSM - Mesa de Servicios – ITIL: (9)
- Sala de audiencias: (6)
- Redes e Infraestructura – Entidad: (5)
- Redes e Infraestructura – ETB: (4)
- Antivirus: (4)
- Gestión Garantías: (1)

1.1.2.2.5 LÍNEAS CON CASOS MIXTOS (PENDIENTES Y SUBSANADOS)

- Recurso Humano y Dotación: 34 pendientes / 20 subsanados.
- Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3. 14 pendientes / 19 subsanados.
- Redes e Infraestructura – ETB 8 pendientes / 4 subsanados.
- Sala de audiencias: 5 pendientes / 6 subsanados.
- Antivirus: 1 pendiente / 4 subsanados.

1.1.2.3 CONCLUSIÓN

Se identificaron un total de 157 hallazgos en las seccionales Armenia, Cali, Ibagué, Pereira y Popayán, de los cuales 68 han sido subsanados, evidenciando avances en la gestión y atención de las novedades. Sin embargo, aún se mantienen 89 casos pendientes, lo que indica la necesidad de fortalecer las acciones correctivas y dar continuidad al proceso, con el fin de mitigar riesgos y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se deben entregar de manera oportuna y completa todos los elementos de dotación a los técnicos, porque esto garantiza el adecuado desempeño de sus funciones, mejora la eficiencia en la prestación del servicio y reduce riesgos operativos. Además, permite cumplir con los estándares establecidos y asegurar condiciones de trabajo adecuadas, impactando positivamente en la calidad del servicio.

Además, no se debe instalar software no autorizado en los computadores de la Rama Judicial, porque puede generar vulnerabilidades de seguridad, afectar la estabilidad de los sistemas y comprometer la información del CSJ.

1.1.3 RESIDENTE DE MEDELLIN

Durante la ejecución del marco del Contrato de Interventoría se llevaron a cabo mesas de trabajo con el Contratista **ETB S.A. E.S.P.**, en las cuales se conciliaron los hallazgos identificados en sitio. Como

resultado de este proceso, se deja constancia del número de hallazgos que fueron subsanados durante la verificación y conciliación realizada en campo:

TABLA 3. MESAS DE TRABAJO RESIDENTE DE MEDELLIN – CONCILIACIÓN DE HALLAZGOS

No	Mesa de Trabajo	Fecha	Residente de Interventoría	Cantidad de hallazgos Conciliados
1	RJMDS-AC-RT-213-26	16-10-2025	Residente de Medellin	5 hallazgos
2	RJMDS-AC-RT-214-26	30-12-2025		20 Hallazgos
3	RJMDS-AC-RT-215-26	16/01/2026		4 hallazgos
4	RJMDS-AC-RT-216-26	26-01-2026		N/A
5	RJMDS-AC-RT-271-26	15-02-2026		3 hallazgos
6	RJMDS-AC-RT-272-26	06-03-2026		18 hallazgos
7	RJMDS-AC-RT-273-26	16-03-2026		N/A
8	RJMDS-AC-RT-274-26	24-03-2026		N/A
9	RJMDS-AC-RT-275-26	30-03-2026		N/A
10	RJMDS-AC-RT-276-26	08-04-2026		N/A
11	RJMDS-AC-RT-277-26	13-04-2026		N/A
12	RJMDS-AC-RT-278-26	20-04-2026		N/A
Total Hallazgos Subsanados				**50 hallazgos**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Nota: Los **cuatro (4) hallazgos subsanados** se encuentran pendientes de formalización, dado que **aún no se ha suscrito el acta correspondiente**. No obstante, se tiene previsto que dicha formalización se lleve a cabo **mediante acta el día 7 de mayo de 2026.**

1.1.3.1 TOTAL POR RESIDENTE DE INTERVENTORÍA - MEDELLIN

Total de registros: 148
Casos Subsanados: 54
Casos pendientes: 94

1.1.3.2 LÍNEAS DE SERVICIO CON MAYOR CANTIDAD DE REGISTROS

1.1.3.2.1 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – LÍNEA BASE DE APLICATIVOS BASE V3

- Total: 114
- Subsanados: 24
- Pendientes: 90

Es la línea con mayor número de registros.

1.1.3.2.2 SALA DE AUDIENCIAS

- Total: 11
- Subsanados: 9

- Pendientes: 2

Es la segunda línea con mayor número de registros.

1.1.3.2.3 ANTIVIRUS

- Total: 8
- Subsanados: 7
- Pendientes: 1

Es la tercera línea con mayor número de registros.

1.1.3.3 LÍNEAS CON CANTIDAD DE PENDIENTES

- Antivirus: 1 pendiente
- Redes e Infraestructura – ETB: 1 pendiente
- Sala de Audiencias: 2 pendientes
- Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3.: 90 pendientes

Estas líneas concentran la mayor carga de casos sin cierre a la fecha.

1.1.3.4 LÍNEAS CON LOS CASOS SUBSANADOS

- Antivirus: 7 subsanados
- Herramienta de gestión ITSM - Mesa de Servicios – ITIL: 2 subsanados
- Redes e Infraestructura – Conectividad: 1 subsanado
- Redes e Infraestructura – Entidad: 6 subsanados
- Redes e Infraestructura – ETB: 5 subsanados
- Sala de Audiencias: 9 subsanados
- Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3: 24 subsanados

1.1.3.5 CONCLUSIÓN

- Durante el periodo analizado se gestionaron **148 casos** asociados a las diferentes **líneas de servicio tecnológicas y de soporte**. De estos, **54 casos fueron subsanados**, mientras que **94 casos permanecen pendientes**.

- El comportamiento general evidencia una **capacidad operativa sólida**, con resultados positivos en la mayoría de las líneas. No obstante, se identifican **concentraciones de casos pendientes en servicios críticos**, los cuales requieren acciones focalizadas para evitar impactos operativos y riesgos de incumplimiento de niveles de servicio.

1.2 DETALLE DE ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES CUMPLIDAS POR EL INTERVENTOR

El detalle de las actividades y el estado correspondiente a cada obligación se encuentra en el documento *"PC-RJMDS-F02 PLAN DE AUTOCONTROL"* adjunto al presente informe.

1.2.1 CRONOGRAMA DE VISITAS DEL PERIODO

TABLA 4. CONSOLIDADO VISITAS TÉCNICAS DEL MES DE ABRIL DE 2026

No	Responsable	Seccional	Municipio	Sede	Fecha
1	Ingeniero Residente Bogotá	Bogotá	Bogotá	Tribunales de Bogotá y Cundinamarca	Martes, 7 de abril de 2026
2	Ingeniero Residente Bogotá	Bogotá	Bogotá	Palacio de Justicia	Jueves, 9 de abril de 2026
3	Ingeniero Residente Bogotá	Villavicencio	Villavicencio	Palacio de Justicia	Miércoles, 15 de abril de 2026
4	Ingeniero Residente Bogotá	Villavicencio	Restrepo	Juzgado Promiscuo Municipal	Jueves, 16 de abril de 2026
5	Ingeniero Residente Bogotá	Villavicencio	Cumaral	Juzgado Promiscuo Municipal	Viernes, 17 de abril de 2026
6	Ingeniero Residente Bogotá	Cundinamarca	Guatavita	Juzgado Promiscuo Municipal	Miércoles, 22 de abril de 2026
7	Ingeniero Residente Cali	Cali	Zarzal	Juzgados Zarzal	Martes, 7 de abril de 2026
8	Ingeniero Residente Cali	Cali	Palmira	Sede Alterna	Miércoles, 8 de abril de 2026
9	Ingeniero Residente Cali	Pasto	Pasto	Palacio de Justicia	Miércoles, 15 de abril de 2026
10	Ingeniero Residente Cali	Pasto	Chachagüí	Juzgado Promiscuo Municipal	Jueves, 16 de abril de 2026
11	Ingeniero Residente Cali	Pasto	Consacá	Juzgado Promiscuo Municipal	Viernes, 17 de abril de 2026
12	Ingeniero Residente Medellín	Manizales	Manizales	Palacio de Justicia	Martes, 7 de abril de 2026
13	Ingeniero Residente Medellín	Manizales	Chinchiná	Palacio de Justicia	Jueves, 9 de abril de 2026
14	Ingeniero Residente Medellín	Manizales	Neira	Juzgado Promiscuo Municipal	Martes, 14 de abril de 2026
15	Ingeniero Residente Medellín	Manizales	Villamaría	Juzgados Municipales	Jueves, 16 de abril de 2026
16	Ingeniero Residente Medellín	Medellín	La Estrella	Juzgados La Estrella	Miércoles, 22 de abril de 2026
17	Ingeniero Residente Medellín	Medellín	Caldas	Juzgados Caldas	Jueves, 23 de abril de 2026

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NO REALIZACIÓN DE LAS VISITAS TÉCNICAS DE INTERVENTORÍA CORRESPONDIENTES AL PERÍODO DE ABRIL DE 2026

El día miércoles **18 de febrero de 2026**, a las **4:47 p. m.**, el **Director Administrativo de la División de Servicios Tecnológicos**, ingeniero **Rafael Londoño Carantón**, remitió un correo electrónico en el cual indicó que, no está conforme con las comunicaciones que se envían directamente Interventoría a los responsables técnicos de las seccionales, como se evidencia en la **Ilustración 1**.

ILUSTRACIÓN 1. CORREO INICIAL DE RECLAMO DIRECTOR



De: Rafael Londoño Caranton <rlondonc@deaj.ramajudicial.gov.co>
Enviado el: miércoles, 18 de febrero de 2026 4:47 p. m.
Para: Carlos Eduardo Orjuela Oliveros <caorjueo@deaj.ramajudicial.gov.co>; Monica Delgado Hernandez <modelgah@deaj.ramajudicial.gov.co>; CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ <claudia.cubillos@redtic.com.co>; JOSE MANUEL MORENO <jose.moreno@redtic.com.co>
Asunto: RV: RJMDS-CEL-CSJ-383-26-CARTA DE PRESENTACIÓN VT CALI

Buenas tardes, me podrían por favor recordar cuando se acordó que la interventoría enviaría comunicaciones a los responsables técnicos de las seccionales?.

Atentamente,

Rafael Londoño Caranton.

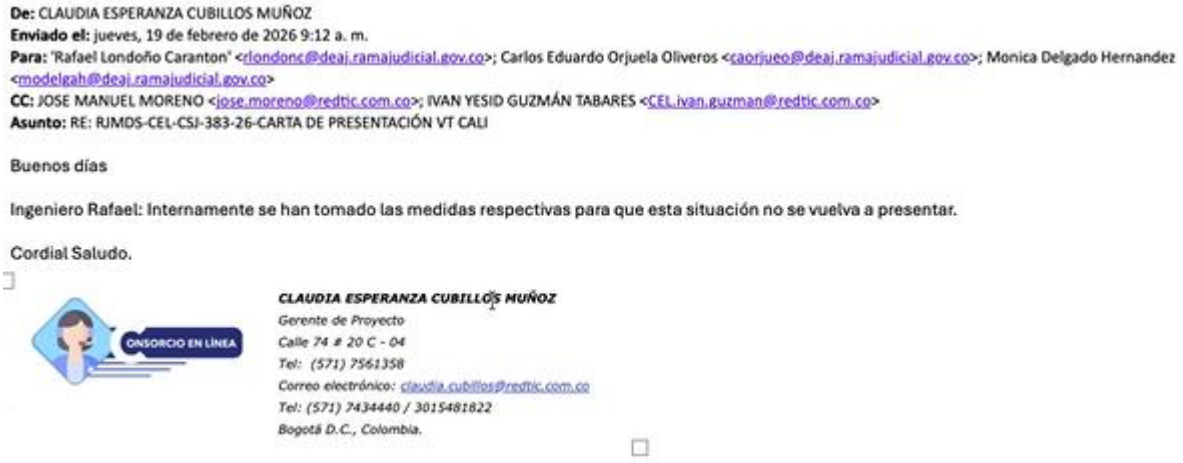
Unidad de Transformación Digital e Informática - Servicios Tecnológicos

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

En atención a lo anterior, y ante la observación realizada, la **Interventoría**, respondió el correo el día **19 de febrero de 2026**, a las **9:12 a. m.**, manifestando que se adoptarían las medidas correctivas correspondientes, tal como se aprecia en la **Ilustración 2**.

ILUSTRACIÓN 2. RESPUESTA GERENCIA DE INTERVENTORIA



De: CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Enviado el: jueves, 19 de febrero de 2026 9:12 a. m.
Para: 'Rafael Londoño Caranton' <rlondonc@deaj.ramajudicial.gov.co>; Carlos Eduardo Orjuela Oliveros <caorjueo@deaj.ramajudicial.gov.co>; Monica Delgado Hernandez <modelgah@deaj.ramajudicial.gov.co>
CC: JOSE MANUEL MORENO <jose.moreno@redtic.com.co>; IVAN YESID GUZMÁN TABARES <CEL.ivan.guzman@redtic.com.co>
Asunto: RE: RJMDS-CEL-CSJ-383-26-CARTA DE PRESENTACIÓN VT CALI

Buenos días

Ingeniero Rafael: Internamente se han tomado las medidas respectivas para que esta situación no se vuelva a presentar.

Cordial Saludo.

ONSORCIO EN LÍNEA

CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Gerente de Proyecto
Calle 74 # 20 C - 04
Tel: (571) 7561358
Correo electrónico: claudia.cubillos@redtic.com.co
Tel: (571) 7434440 / 3015481822
Bogotá D.C., Colombia.

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

Posterior al correo electrónico emitido por el **Director de Servicios de TI**, se implementaron las medidas correctivas correspondientes y se procedió con el envío de las **cartas de presentación a la Entidad**, para su respectiva aprobación. En respuesta, la **Entidad**, mediante correo electrónico del **7 de marzo de 2026**, otorgó la **autorización para la realización de quince (15) visitas técnicas** a las diferentes sedes del **Consejo Superior de la Judicatura (CSJ) – Rama Judicial**.

No obstante, una de las visitas programadas no se llevó a cabo debido a que la **Interventoría asignó al Residente de Interventoría** para atender el **ID de Agendamiento 2026-0226544, caso 604**, correspondiente al **evento de inauguración del Palacio de Justicia de Zipaquirá**, realizado los días **23 y 24 de marzo de 2026**, situación que se evidencia en la **Ilustración 3**.

Ilustración 3. EVENTO ASIGNADO A RESIDENTE BOGOTÁ

De: RAFAEL HERNANDO GARCIA PEREZ <CEL.rafael.garcia@redtic.com.co>
Enviado el: viernes, 20 de marzo de 2026 3:14 p. m.
Para: JONATHAN VARGAS ROA <CEL.jonathan.vargas@redtic.com.co>
CC: LUDWIG SAMIR TRUJILLO PACHON <CEL.ludwig.trujillo@redtic.com.co>; YURI FERNANDA BELTRAN PINZON <CEL.yuri.beltran@redtic.com.co>; PAOLA ANDREA SANMIGUEL <cel.paola.sanmiguel@redtic.com.co>; CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ <claudia.cubillos@redtic.com.co>
Asunto: Documentación Evento Zipaquirá (Caso 604, 2026-0226544)

Cordial saludo Johnatan, del ID AGENDAMIENTO: 2026-0226544, caso 604 que tienen los siguientes datos:

Evento: Acto de inauguración del Palacio de Justicia de Zipaquirá,
Ciudad: Zipaquirá,
Lugar: Palacio de Justicia de Zipaquirá "Ricardo Hinestroza Daza",
Dirección: Calle 1ª con Avenida Industrial,
Fecha Evento: - 24 de marzo de 2026 13:00,
Fecha pruebas: 23/03/2026 (tentativa).

Envío el listado de elementos del caso 604 del Judit, ID de agendamiento 2026-0226544:

ELEMENTO	CANTIDAD EN PRUEBAS	CANTIDAD EN EVENTO
Alimentación y Estadía	0	9
Alquiler De Monitor / Televisor	1	1
Alquiler De Telón	1	1
Alquiler Proyector	1	1
Cámara Profesional de video 4k	4	4
Computador Portátil Para Transmisión en Sitio	1	1
Dron Para Eventos	0	1
Edición De Streaming	0	1
Eléctrico - Planta Eléctrica	1	1
Equipo de Cómputo - Computador de Escritorio con Doble Monitor para Retransmisión y Edición en Vivo	1	1
Hora De Interprete De Lengua De Señas	0	1
Kit de Luces espacios cerrados tipo 1	1	1
Sonido - Amplificador de Potencia	2	2
Sonido - Consola de Sonido	1	1
Sonido - Interfaz de Sonido	1	1

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

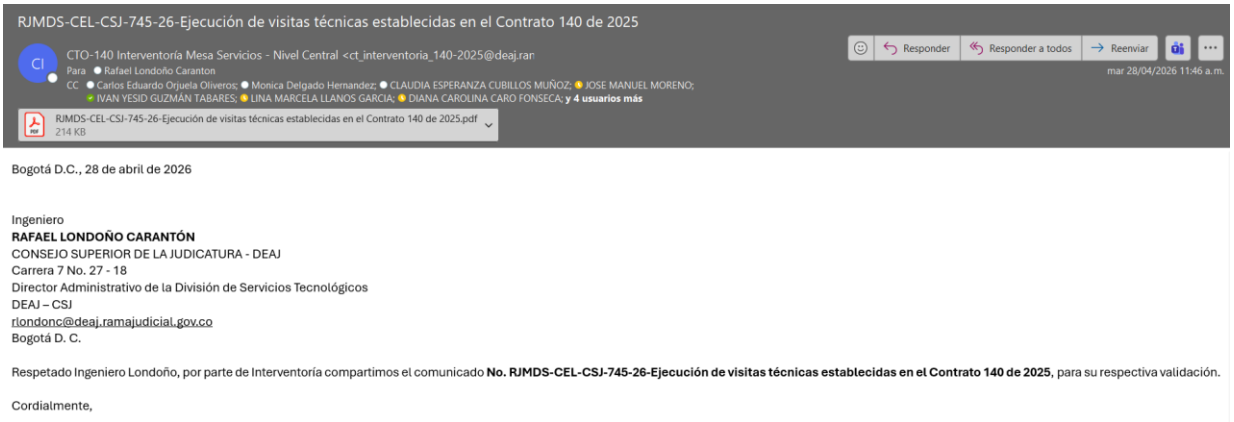
Para el período de **abril de 2026**, el **6 de abril de 2026** se enviaron las **cartas de presentación** para la programación de visitas técnicas a las **seccionales de Bogotá, Cundinamarca y Villavicencio**, así como a las **seccionales de Cali y Pasto**, y a las **seccionales de Manizales y Medellín**, las cuales fueron remitidas a la Entidad para su respectiva aprobación. No obstante, **no se obtuvo respuesta por parte de la Entidad** frente a dichas solicitudes.

Ante la falta de respuesta, el **15 de abril de 2026** se procedió a enviar nuevamente las **cartas de presentación correspondientes a las visitas técnicas de Interventoría del período de mayo de 2026**, sin que tampoco se recibiera respuesta por parte de la Entidad.

Posteriormente, el **28 de abril de 2026 a las 11:45 a. m.**, la Interventoría emitió el comunicado **RJMDS-CEL-CSJ-745-26**, denominado *"Ejecución de visitas técnicas establecidas en el Contrato 140 de 2025"*, en el cual se informó que, durante el mes de abril de 2026, la Interventoría solicitó los permisos de ingreso necesarios para el cumplimiento de las visitas técnicas, sin recibir autorización por parte del **Consejo Superior de la Judicatura (CSJ)**. Ilustración 4.

No obstante, a lo anterior, y en aplicación de los **principios de ética profesional, buena fe y oportunidad**, y en espera de la respuesta por parte de la Supervisión del Contrato se alcanzaron a realizar **tres (3) visitas técnicas**, correspondientes a **Zarzal** el **8 de abril de 2026**, **Palmira** el **7 de abril de 2026** y **Manizales** el **7 de abril de 2026**. Sin embargo, bajo la ausencia de las autorizaciones correspondientes , la Interventoría tomó la decisión de **suspender temporalmente la ejecución de las visitas técnicas para los periodos de abril y mayo de 2026 hasta no recibir aprobación de la Entidad**, siendo esta la causa principal de la **no ejecución total de las visitas programadas** durante el período evaluado.

ILUSTRACIÓN 4. COMUNICADO RJMDS-CEL-CSJ-745-26



RJMDS-CEL-CSJ-745-26-Ejecución de visitas técnicas establecidas en el Contrato 140 de 2025

CTO-140 Interventoría Mesa Servicios - Nivel Central <ct_interventoria_140-2025@deaj.ran

Para Rafael Londoño Caranton

CC Carlos Eduardo Orjuela Oliveros; Monica Delgado Hernandez; CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ; JOSE MANUEL MORENO; IVAN YESID GUZMÁN TABARES; LINA MARCELA LLANOS GARCIA; DIANA CAROLINA CARO FONSECA; **y 4 usuarios más**

Responder | Responder a todos | Reenviar

mar 28/04/2026 11:46 a.m.

RJMDS-CEL-CSJ-745-26-Ejecución de visitas técnicas establecidas en el Contrato 140 de 2025.pdf
214 KB

Bogotá D.C., 28 de abril de 2026

Ingeniero
RAFAEL LONDOÑO CARANTÓN
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - DEAJ
Carrera 7 No. 27 - 18
Director Administrativo de la División de Servicios Tecnológicos
DEAJ – CSJ
rlondonc@deaj.ramajudicial.gov.co
Bogotá D. C.

Respetado Ingeniero Londoño, por parte de Interventoría compartimos el comunicado **No. RJMDS-CEL-CSJ-745-26-Ejecución de visitas técnicas establecidas en el Contrato 140 de 2025**, para su respectiva validación.

Cordialmente,

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

4. RESULTADOS DE LA VISITAS DEL PERIODO

TABLA 5. CANTIDAD CONSOLIDADO DE HALLAZGOS ENCONTRADOS EN SITIO MES ABRIL DE 2026 POR LÍNEA DE SERVICIO Y SECCIONAL

Línea de Servicio	Cali	Manizales	Total
Sala de audiencias	1		1
Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3.	11	14	25
Total	**12**	**14**	**26**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

TABLA 6. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS ENCONTRADOS EN SITIO MES ABRIL DE 2026 POR LÍNEA DE SERVICIO Y SEDE

Línea de servicio	Pendiente	Total
Sala de audiencias	**1**	**1**
Juzgado 1 Promiscuo Municipal - Zarzal	1	1
Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3.	**25**	**25**
Juzgado 1 Promiscuo Municipal - Zarzal	5	5
Juzgado 2 Promiscuo Municipal - Zarzal	5	5
Palacio de Justicia Manizales - Juzgado 1 de Familia	7	7
Palacio de Justicia Manizales - Juzgado 2 de Familia	7	7
Sede Judicial - Juzgado 3 Promiscuo de Familia - Palmira	1	1
Total	**26**	**26**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

2.1 RESULTADOS DE HALLAZGOS POR SEDE Y LINEA DE SERVICIO SECCIONAL CALI

TABLA 7. RESULTADOS DE HALLAZGOS POR SEDE Y LINEA DE SERVICIO SECCIONAL CALI

Línea de servicio	Pendiente	Total
Sala de audiencias	**1**	**1**
Juzgado 1 Promiscuo Municipal - Zarzal	1	1
Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3.	**11**	**11**
Juzgado 1 Promiscuo Municipal - Zarzal	5	5
Juzgado 2 Promiscuo Municipal - Zarzal	5	5
Sede Judicial - Juzgado 3 Promiscuo de Familia - Palmira	1	1
Total	**12**	**12**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

2.2 RESULTADOS DE HALLAZGOS POR SEDE Y LINEA DE SERVICIO SECCIONAL MANIZALES

TABLA 8. RESULTADOS DE HALLAZGOS POR SEDE Y LINEA DE SERVICIO SECCIONAL MANIZALES

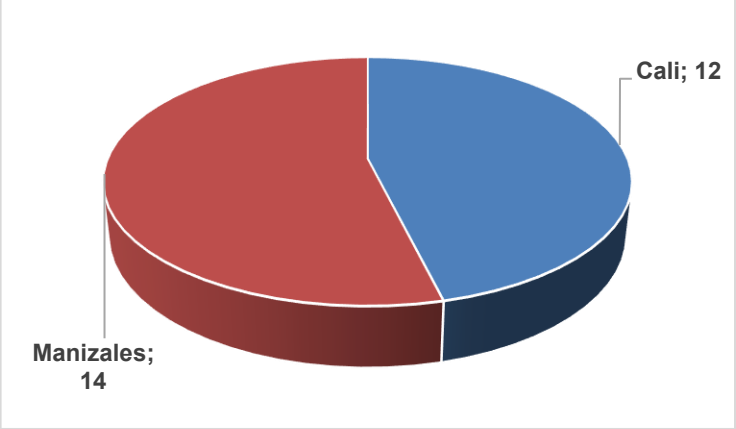
Línea de servicio	Pendiente	Total
Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3.	14	14
Palacio de Justicia Manizales - Juzgado 1 de Familia	7	7
Palacio de Justicia Manizales - Juzgado 2 de Familia	7	7
Total	**14**	**14**

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

2.3 RESUMEN GENERAL POR SECCIONAL

El levantamiento de hallazgos en sitio durante el mes de abril de 2026 arrojó un total general de 26 hallazgos distribuidos entre las seccionales de Cali y Manizales.

GRÁFICA 1. HALLAZGOS PENDIENTES POR SECCIONAL



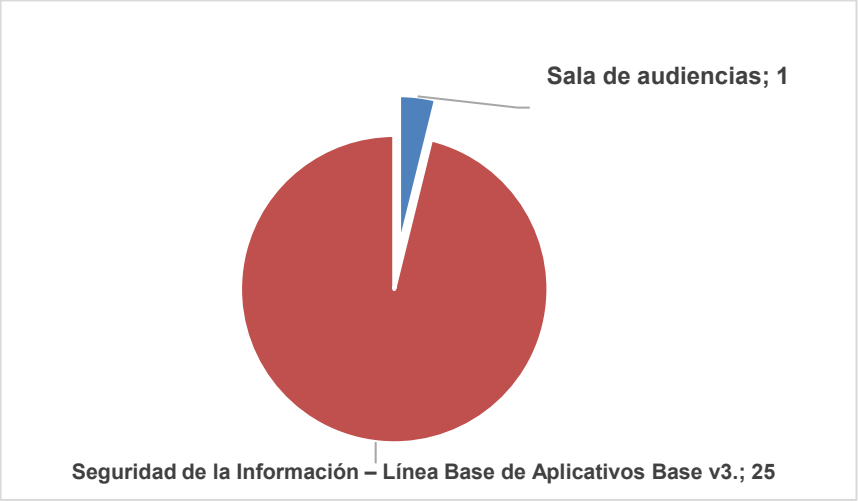
Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

De acuerdo con la gráfica anterior la distribución por seccional es la siguiente:

- **Cali:** 12 hallazgos.
- **Manizales:** 14 hallazgos.

3. PRINCIPALES HALLAZGOS POR LAS LÍNEAS DE SERVICIO

GRÁFICA 2. HALLAZGOS PENDIENTES POR LINEAS DE SERVICIO



Fuente: Interventoría Consorcio en Línea.

3.1 DESCRIPCIÓN CON DETALLE DE LOS HALLAZGOS POR LINEA DE SERVICIO

La línea con mayor número de incidencias fue:

- **Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3:** 25 hallazgos.

La línea con menor número de incidencias fue:

- **Sala de Audiencias**: 1 hallazgos.

3.2 PRINCIPALES PATRONES IDENTIFICADOS

- Se evidencia una alta recurrencia de **aplicativos desactualizados, software no autorizado y ausencia de software requerido**, lo que refleja incumplimiento de la línea base de aplicativos locales V3, así como debilidades en los controles de instalación, actualización y estandarización de software en los equipos de cómputo.
- Se identifica una **repetición sistemática de los mismos hallazgos en múltiples equipos dentro de una misma sede**, lo que indica fallas en los procesos de despliegue, mantenimiento y control centralizado de la configuración tecnológica.
- Se observa **incorrecta gestión de licenciamiento y versiones de software**, especialmente en suites ofimáticas, donde se instalan versiones no autorizadas en lugar de las definidas institucionalmente, afectando la estandarización y cumplimiento de políticas TI.

- Se evidencian debilidades en la **gestión de seguridad de los equipos**, relacionadas con antivirus no instalados, desactualizados o inactivos, así como la presencia de aplicaciones que incrementan el riesgo de vulnerabilidades.
- Se presentan **afectaciones operativas en salas de audiencias**, asociadas a fallas en equipos audiovisuales como cámaras, micrófonos y problemas de audio, lo cual impacta directamente la prestación del servicio judicial.

3.2.1 RIESGOS ASOCIADOS DE LA INFORMACIÓN

3.2.1.1 LÍNEAS DE SERVICIO ASOCIADAS

Seguridad de la Información – Línea Base de Aplicativos Base v3: 25 Hallazgos.

Descripción del riesgo: Esta categoría agrupa hallazgos relacionados con el control de software y cumplimiento de la línea base institucional. Se identifican múltiples equipos con aplicativos desactualizados, presencia de software no autorizado, uso de versiones incorrectas de herramientas ofimáticas y ausencia o inactividad de antivirus.

Estas condiciones incrementan el riesgo de vulnerabilidades de seguridad, ejecución de software no controlado, exposición a ciberataques y pérdida de información, además de limitar la capacidad de administración y control sobre los activos tecnológicos.

Sala de Audiencias: 1 Hallazgo.

Descripción del riesgo: Incluye hallazgos que afectan directamente la operación del servicio judicial, especialmente en la sala de audiencias. Se presentan fallas en equipos como cámara y micrófono, así como problemas de audio.

Estas condiciones generan riesgo de interrupciones en Salas de Audiencias, dificultades en la comunicación y afectación en la prestación del servicio, impactando directamente la operación y atención al usuario.

4. PROGRAMACIÓN DE VISITAS MES MAYO DE 2026.

A continuación, se relaciona las visitas programadas para el mes de mayo de 2026. El detalle se encuentra en el anexo “RJDMS_cronograma visitas Mayo 2026”:

TABLA 9. PROGRAMACIÓN DE VISITAS TÉCNICAS - MES MAYO DE 2026.

No	Seccional	Municipio	Sede	Responsable	Fecha De La Visita
1	Cundinamarca	Villeta	Juzgados	Ingeniero Residente - Bogotá	Miércoles, 13 de Mayo de 2026
2	Cundinamarca	Guaduas	Juzgados	Ingeniero Residente - Bogotá	Jueves 14 de Mayo de 2026
3	Ibagué	Honda	Palacio De Justicia	Ingeniero Residente - Bogotá	Viernes 15 de Mayo de 2026
4	Bogotá	Bogotá	Edificio Itau – Piso 6 Y 7 – Área Administrativa - Seccional Cundinamarca	Ingeniero Residente - Bogotá	Miércoles, 20 de Mayo de 2026
5	Bogotá	Bogotá	Edificio Hernando Morales	Ingeniero Residente - Bogotá	Jueves, 21 de Mayo de 2026
6	Cali	Cali	Juzgado 3 De Pequeñas Causas (Lido)	Ingeniero Residente - Cali	Miércoles, 06 de Mayo de 2026
7	Cali	Tuluá	Juzgado 1 De Pequeñas Causas	Ingeniero Residente - Cali	Jueves, 07 de Mayo de 2026
8	Armenia	Buenavista	Juzgado Promiscuo Municipal	Ingeniero Residente - Cali	Viernes, 08 de Mayo de 2026
9	Armenia	Pijao	Juzgado Promiscuo Municipal	Ingeniero Residente - Cali	Miércoles, 20 de Mayo de 2026
10	Armenia	Córdoba	Juzgado Promiscuo Municipal	Ingeniero Residente - Cali	Jueves, 21 de Mayo de 2026
11	Armenia	Génova	Juzgado Promiscuo Municipal	Ingeniero Residente - Cali	Viernes, 22 de Mayo de 2026
12	Bucaramanga	Bucaramanga	Palacio De Justicia Calle 35 # 11 - 12	Ingeniero Residente - Medellín	Miércoles 6 de Mayo de 2026
13	Bucaramanga	Floridablanca	Palacio De Justicia	Ingeniero Residente - Medellín	Jueves 7 de Mayo de 2026

No	Seccional	Municipio	Sede	Responsable	Fecha De La Visita
			Carrera 10 # 4 - 48		
14	Bucaramanga	Piedecuesta	Palacio De Justicia Carrera 6 # 9 - 98	Ingeniero Residente - Medellín	Viernes 8 de Mayo de 2026
15	Medellín	Girardota	Palacio De Justicia Carrera 15 # 7 - 12	Ingeniero Residente - Medellín	Jueves 14 de Mayo de 2026
16	Medellín	Copacabana	Juzgados Promiscuos	Ingeniero Residente - Medellín	Viernes 15 de Mayo de 2026

Fuente: Interventoría Consorcio en Línea

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

5.1 CONCLUSIONES

CALI

- En la seccional de Cali se identificó la presencia de equipos de cómputo con software instalado sin actualizar y no permitidos. Esta situación constituye una vulnerabilidad, ya que puede afectar la seguridad de la información al incrementar el riesgo de incidentes como accesos no autorizados, y posibles filtraciones de datos.
- En los Juzgados Promiscuos Municipales - Zarzal, no cuentan con la asignación de un cuarto técnico y un aire acondicionado para la protección de los equipos de red.

MANIZALES

- En la seccional de Manizales se identificó la presencia de equipos de cómputo con software instalado sin actualizar. Esta situación constituye una vulnerabilidad, ya que puede afectar la seguridad de la información al incrementar el riesgo de incidentes como accesos no autorizados, y posibles filtraciones de datos.
- Por otro lado, los antivirus continúan siendo la primera línea de defensa contra amenazas informáticas, pero su efectividad depende de actualizaciones constantes y configuraciones correctas.

5.2 RECOMENDACIÓNES GENERALES DE HALLAZGOS

CALI

- Se sugiere socializar entre todos los funcionarios los beneficios y funcionalidades de la herramienta JudIT, con el propósito de promover su uso adecuado para la apertura y consulta de casos de forma ágil y oportuna.
- Igualmente, se aconseja establecer controles y lineamientos claros frente a la instalación y uso de software libre en los equipos asignados a los funcionarios, con el propósito de mitigar riesgos asociados a la seguridad de la información.
- Se recomienda adecuar integralmente la sala de audiencias del Juzgado 1 Promiscuo Municipal de Zarzal, dado que actualmente no cumple con las condiciones técnicas requeridas para la realización de audiencias y conferencias, lo cual impacta negativamente el adecuado desarrollo de las actividades por parte de los funcionarios judiciales durante su jornada laboral.

MANIZALES

- Capacitar al personal técnico y administrativo en buenas prácticas de uso de herramientas tecnológicas, seguridad informática y procedimientos institucionales.
- Se sugiere socializar entre todos los funcionarios los beneficios y funcionalidades de la herramienta JudIT, con el propósito de promover su uso adecuado para la apertura y consulta de casos de forma ágil y oportuna.

5.3 ACCIONES DE MEJORA

CALI

- Se recomienda implementar una bitácora de control para registrar el ingreso de las personas que acceden a los cuartos técnicos, con el fin de garantizar la trazabilidad y el seguimiento adecuado de las actividades realizadas en estos espacios.
- Asimismo, se sugiere difundir de manera clara y periódica los diferentes canales de atención que ofrece la Mesa de Servicios, con el propósito de facilitar la apertura y consulta del estado de los casos a los funcionarios.
- Se recomienda capacitar a los funcionarios, para que no instalen software de uso libre, y al mismo tiempo estén enterados de los riesgos que puede generar esta acción, si se lleva a cabo.
- Implementar la adecuación integral de la sala de audiencias del Juzgado 1 Promiscuo Municipal de Zarzal, garantizando el cumplimiento de las condiciones técnicas requeridas para la realización de audiencias, con el fin de asegurar el adecuado desarrollo de las actividades de los funcionarios judiciales.

MANIZALES

- Se sugiere difundir de manera clara y periódica los diferentes canales de atención que ofrece la Mesa de Servicios, con el propósito de facilitar la apertura y consulta del estado de los casos a los funcionarios.
- Se recomienda capacitar a los funcionarios, para que no instalen software de uso libre, y al mismo tiempo estén enterados de los riesgos que puede generar esta acción, si se lleva a cabo.