Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Transformación Digital
de la Rama Judicial

Informe Técnico de Supervisión Contrato 075 de 2026

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

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

1 a 31 de mayo 2026

Vo Bo. Gerencia Proyecto Rama Judicial	

INTRODUCCIÓN

1. Información general del proyecto

1.1. Nombre del proyecto.

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

1.2. Plan de proyecto

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

1.3. Recursos asociados

El valor total del proyecto es de $3.656.666.000 incluyendo impuestos. Estos valores incluyen la adición realizada por valor de $926.666.000 y serán pagados al proyecto atendiendo al plan de pagos definido inicialmente, que para el presente informe se asocian los entregables con costos por valor de $ 339.912.500 así:

Servicio	Producto	Código del entregable	Entregables	Vr por pagar
Implementación Fase 3 y Fase 4	Informe seguimiento implementación final. Incluye: Encuestas nivel de adaptación al SGDE. Nivel de uso del SGDE en cada despacho visitado, identificando barreras operativas o resistencias al cambio.	N/A	Informe seguimiento implementación final. Incluye: Encuestas nivel de adaptación al SGDE. Nivel de uso del SGDE en cada despacho visitado, identificando barreras operativas o resistencias al cambio.	$ 139.912.500
Soporte Premium y Mantenimiento Técnico – Servicio de Mesa integral (atención 1, 2 y 3)	Soporte Premium	N/A	Informe Mensual de Soporte Premium y Mantenimiento Técnico – Servicio de Mesa integral (atención 1, 2 y 3)	$ 200.000.000
TOTAL				$ 339.912.500

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

ANS	Descripción	Métrica	Validación Técnica	Porcentaje de cumplimientos	Valor a descontar
ANS-SGDE 03 - SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL Se medirá: b. Tiempo de Diagnóstico y Solución	*Medir el tiempo de diagnóstico y solución de solicitudes de servicio de segundo nivel por Soporte Técnico*	• *FACTOR DE CUMPLIMIENTO: Solicitudes de Soporte técnico de segundo nivel diagnosticadas y solucionadas dentro del tiempo máximo / Total de solicitudes de soporte técnico de segundo nivel registradas en el mes * 100*	• *Total, de solicitudes recibidas 2do nivel: **41*** • *Solicitudes diagnosticadas y solucionadas de 2do nivel dentro del tiempo: **40***	• *Rango de cumplimiento: **97.56%*** • *Descuento: **0.50%***	***$ 1.000.000***
ANS-SGDE 06 – NO SOLUCIÓN O ATENCIÓN DE UN CASO POR DOS (2) O MÁS MESES	*A partir del primer día del tercer mes de ejecución del contrato y durante cada primer día de los meses subsiguientes, cuando exista al menos un cero punto 1 (0.1%) por ciento de casos y se encuentre abierto por dos (2) o más meses contados a partir de su creación*	• *se aplicará un descuento adicional del 1% del valor de la facturación mensual total por servicio del mes siguiente, descuento que aumentará 0,2% cada mes hasta máximo el 3%, este descuento persistirá mensualmente hasta que no haya casos dentro del alcance de la Mesa de Servicio con antigüedad igual o mayor a 2 meses*	• *Casos que superaron los dos meses sin solución, desde su creación: **1*** • ***Nota:** Este caso persiste desde el anterior mes, por lo tanto, se procede a realizar el aumento del porcentaje en 0.2%*	• *Descuento: **1.2%***	***$ 2.400.000***
Total					***$ 3.400.000***

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

Servicio	Producto	Código del entregable	Entregables	Vr por pagar
Implementación Fase 3 y Fase 4	Informe seguimiento implementación final. Incluye: Encuestas nivel de adaptación al SGDE. Nivel de uso del SGDE en cada despacho visitado, identificando barreras operativas o resistencias al cambio.	N/A	Informe seguimiento implementación final. Incluye: Encuestas nivel de adaptación al SGDE. Nivel de uso del SGDE en cada despacho visitado, identificando barreras operativas o resistencias al cambio.	$ 139.912.500
Soporte Premium y Mantenimiento Técnico – Servicio de Mesa integral (atención 1, 2 y 3)	Soporte Premium	N/A	Informe Mensual de Soporte Premium y Mantenimiento Técnico – Servicio de Mesa integral (atención 1, 2 y 3)	$ 196.600.000
TOTAL				$ 336.512.500

2. Avance del proyecto

2.1.1. Paquete de horas de servicio especializado SGDE – Alfresco

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

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

Funcionalidad	Descripción del fix aplicado	Tipo	Estado
RFC App Service (Ambiente de contingencia)	Activación y pruebas del ambiente de contingencia del SGDE: despliegue de App Services en configuración de contingencia, backup manual de PostgreSQL validador, restauración de base de datos, configuración de DNS externos y deshabilitación del migrador en FrontDoor. Validación de permisos y pruebas de funcionalidad end-to-end. Responsables: Cristopher Castillo, Roger Castillo, Johan Romero.	Cambio de infraestructura	Ejecutado
RFC 725 (Fix Compartir y accesos)	Despliegue de mejoras y correcciones en funcionalidades del SGDE: FIX #18 – Mensaje compartir externo con permisos revocados; FIX #19 – Compartir externo, envío de token a correo con mayúsculas; FIX #26 – Acceso admin SGDE para usuarios con mayúscula; Fix de paginación. Despliegue en Blob Storage Frontend y Backend. Responsables: Gregorio Villalba, Paúl Campaña, Alexander Ramírez.	Fix / Mejora	Ejecutado

RFC 743 (Índices BDD Rama Backend)	Despliegue de mejoras y correcciones en funcionalidades del SGDE: ventana de mantenimiento 27/05/2026 20:00–20:45, finalización 27/05/2026 22:15 (rollback hasta 26/05 01:15). Creación de índices en base de datos Rama Backend: idx_auditoria_despacho_fecha, idx_auditoria_accion_trgm en tabla auditoría; idx_compartir_emisor_norm, idx_compartir_emisor_trgm, idx_compartir_fecha en tabla compartir. Reinicio y redespliegue del App Service backendrama vía pipeline GitLab. Responsables: Johan Romero, Alexander Ramírez.	Fix / Índices BDD	Ejecutado

2.1.2 Implementación Fase 3 y Fase 4



Despachos implementados: 3.217 despachos judiciales cuentan con el SGDE operativo a nivel nacional, incluyendo las fases 1, 2, 3 y 4. Este indicador refleja la cobertura acumulada del proyecto desde su inicio.

Expedientes creados en el SGDE: 1.514.638 expedientes han sido creados directamente en la plataforma a 31/05/2026, evidenciando la adopción del sistema como herramienta principal de gestión documental por parte de los despachos activos.

Expedientes migrados al SGDE: 1.018.432 expedientes provenientes de sistemas externos (BestDoc, OneDrive, SharePoint, Azure, Mercurio) han sido migrados exitosamente, garantizando la centralización y continuidad documental del acervo histórico.

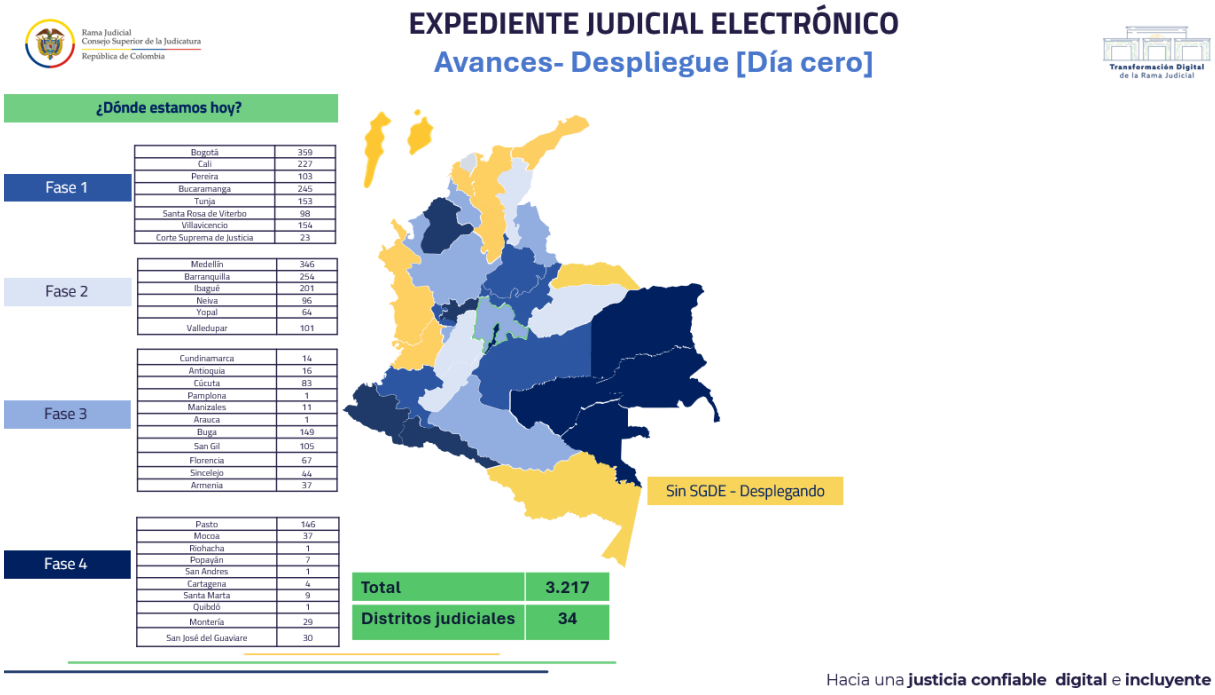
Expedientes digitalizados (2020–2025): 4,1 millones de expedientes digitalizados conforman el universo documental disponible en el repositorio, representando el trabajo acumulado de años anteriores integrado al ecosistema SIUGJ.

Despachos capacitados: 5.201 despachos han recibido capacitación formal en el SGDE a corte del 31 de mayo de 2026, superando el universo de despachos implementados y reflejando la cobertura formativa del proyecto.

Usuarios capacitados: 21.148 servidores judiciales han sido capacitados en el uso del SGDE a nivel nacional, cifra que garantiza la apropiación funcional de la herramienta en los despachos implementados.

Tickets gestionados y resolución: 39.064 tickets recibidos a través de la mesa de ayuda JudIT desde el inicio del proyecto, con una tasa de resolución del 99,8% a corte del 31 de mayo de 2026, evidenciando la solidez del servicio de soporte.

Mapa de despliegue:



Fase 3 (10 distritos – 478 despachos): Los distritos de Buga (149), San Gil (105), Florencia (67), Cúcuta (83), Sincelejo (44) y Armenia (37) concentran la mayor parte de la actividad de la fase. Cundinamarca (14), Antioquia (16), Pamplona (1) y Arauca (1) presentan despliegues parciales con margen de expansión. Buga y San Gil son los referentes operativos más sólidos de esta fase.

Fase 4 (10 distritos – 265 despachos): Pasto (146) y Mocoa (37) lideran el avance de la fase. San José del Guaviare (30) y Montería (29) muestran despliegue activo. Santa Marta (9), Popayán (7), Cartagena (4) y Riohacha (1) tienen coberturas iniciales con potencial de expansión. Quibdó (1) y San Andrés (1) requieren diagnóstico diferencial dado que no registran expedientes creados pese al despliegue técnico.

Total acumulado: 3.217 despachos desplegados en 34 distritos judiciales. Los territorios marcados en amarillo en el mapa corresponden a zonas sin SGDE activo que están en proceso de despliegue, evidenciando que el proyecto aún tiene una cobertura significativa por alcanzar hacia la totalidad del territorio nacional.

El alistamiento y preparación de los distritos se llevó a cabo en mayo tomando en cuenta que esta etapa es fundamental para la puesta en producción de los despachos judiciales, también se constituyó un plan por semana en el plan de escalamiento donde se distribuyeron los distritos por concurrencia para asegurar la estabilidad del sistema durante este proceso, la siguiente tabla representa la programación de las salidas en vivo del siguiente mes:

Grupo	Semana	Periodo	Fases	Distritos involucrados	Cantidad de Despachos / Dependencias de Apoyo	# Distritos	# Salidas	Fechas de salida
A	1	09/06 – 12/06/2026	Fase 3 Fase 4	Cundinamarca (Leticia), Sincelejo (Promiscuos), Cundinamarca (Promiscuos)	179	2	3	Mar 09/06, Jue 11/06
	2	16/06 – 19/06/2026	Fase 3 Fase 4	Sincelejo (Civil Familia), Mocoa (Civil Familia), San Andrés, Santa Marta (Civil Familia), Montería (Civil Familia)	107	5	5	Mar 16/06, Mie 17/06, jue 18/06
	3	22/06 – 26/06/2026	Fase 3 · Fase 4	Armenia (Penal Promiscuos), Monteria (Promiscuos), Pasto (Civil Familia), Cundinamarca (Penal), Popayán (Civil Familia, Penal), Pamplona (todo)	316	6	6	Lun 22/06, Mar 23/06, Mié 24/06 Jue 25/06
B	1	29/06 – 03/07/2026	Fase 3 · Fase 4	Buga (Civil Familia), Cundinamarca (Civil Familia) Quibdó (Civil, Familia, Penal), Cartagena (Civil Familia), Santa Marta (Penal y Promiscuos), Arauca, Popayán (Promiscuos), Cúcuta (Civil, Familia, Penal Promiscuos pendientes), Riohacha, (Penal Promiscuos)	510	10	10	Mié 01/07, Jue 02/07
	2	06/07 – 10/07/2026	Fase 3 · Fase 4	Riohacha (Civil Familia), Quibdó (Promiscuos), Manizales (todos), Antioquia (Penal), Cartagena (Penal, Promiscuos)	340	5	5	Lun 06/07, Mié 08/07 jue 09/07
	3	14/07 – 17/07/2026	Fase 3 · Fase 4	Antioquia (Civil Familia, Promiscuos),	210	1	1	Mar 14/07,

https://etbcsj.sharepoint.com/:w:/r/teams/GestindeContratosSGDE/Documentos%20compartidos/Contratos/Contrato%20075%20de%202025/3.%20Ejecuci%C3%B3n/3.1%20Implementaci%C3%B3n%20Fases%203_4/3.%20Plan%20de%20escalamiento%20(despliegues)/SGDE_Plan%20Escalamiento_260526.docx?d=w6816f632dd074e129287c87e36756beb&csf=1&web=1&e=YbF9IG

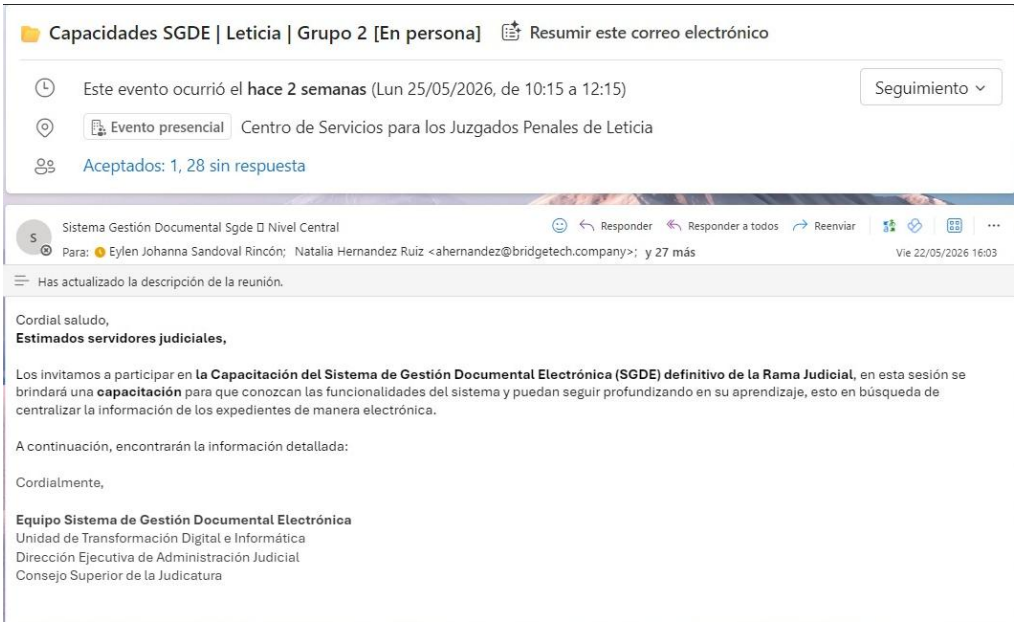
A continuación, se muestran las evidencias de las obligaciones de cada uno de los coordinadores que se encuentran en sitio:

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

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

2.1.2 Apropiación Digital

Durante mayo de 2026 se ejecutaron ocho (8) jornadas de capacitación de sensibilización y refuerzo (5, 7, 12, 14, 19, 21, 26 y 28 de mayo), todas completadas. Se publicaron 12 nuevos videos en el Portal de Competencias Digitales (módulos 27 al 38). Se realizó capacitación presencial Grupo 2 en Leticia (25/05/2026). La campaña de Testimonios está activa con 2 piezas audiovisuales. La UTDI activó la encuesta de diagnóstico operativo SIUGJ con más de 237 destinatarios.

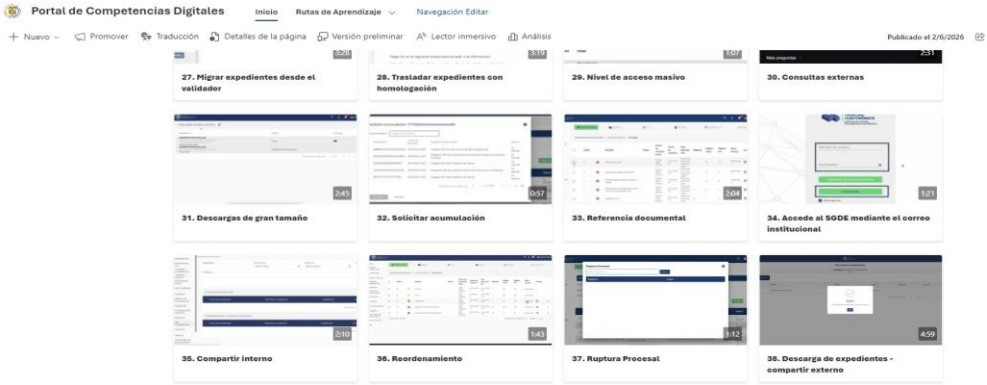


Plan de Capacidades: 8 jornadas de sensibilización y refuerzo ejecutadas durante mayo 2026. Estado: 100% completadas.

Mayo

Frente	Acción	Fecha inicio	Fecha fin		Estado
Capacidades	Capacitación de sensibilización | Refuerzo	5/05/2026	5/05/2026	Link	☑
Capacidades	Capacitación de sensibilización | Refuerzo	7/05/2026	7/05/2026	Link	☑
Capacidades	Capacitación de sensibilización | Refuerzo	12/05/2026	12/05/2026	Link	☑
Capacidades	Capacitación de sensibilización | Refuerzo	14/05/2026	14/05/2026	Link	☑
Capacidades	Capacitación de sensibilización | Refuerzo	19/05/2026	19/05/2026	Link	☑
Capacidades	Capacitación de sensibilización | Refuerzo	21/05/2026	21/05/2026	Link	☑
Capacidades	Capacitación de sensibilización | Refuerzo	26/05/2026	26/05/2026	Link	☑
Capacidades	Capacitación de sensibilización | Refuerzo	28/05/2026	28/05/2026	Link	☑

Plan de Comunicaciones: Campaña de Testimonios activa en el Portal de Competencias Digitales. Encuesta de diagnóstico SIUGJ activada por la UTDI (25/05/2026). 12 nuevos videos instruccionales publicados en Rutas de Aprendizaje.



Campaña de Comunicación — Encuesta de Diagnóstico Operativo

El 25 de mayo de 2026, la Unidad de Transformación Digital e Informática de la Rama Judicial activó la campaña de encuesta de diagnóstico operativo del ecosistema SIUGJ. La comunicación fue enviada a más de 237 destinatarios, incluyendo al equipo de coordinación del SGDE y servidores judiciales de múltiples distritos. El objetivo de la encuesta es conocer el uso real y la operación de las herramientas del ecosistema SIUGJ en los despachos judiciales, constituyendo un insumo directo para la planeación del frente de apropiación.


Ecosistema SIUGJ | Encuesta de diagnóstico Resumir este correo electrónico

Sistema Gestión Documental Sgde Nivel Central
Para: Sistema Gestión Documental Sgde Nivel Central
Lun 25/05/2026 14:19
Cco: Eylen Johanna Sandoval Rincón; Natalia Quevedo Gonzalez; Juan Sebastian Correa Garcia; jose quintero; y 237 más

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Transformación Digital
de la Rama Judicial

Transformación Digital

Bogotá, 25 de mayo de 2026

Estimados,

Desde la Unidad de Transformación Digital e Informática invitamos a los usuarios del ecosistema SIUGJ a **diligenciar la encuesta de diagnóstico operativo de sistemas**, cuyo propósito es conocer el uso real y la operación de estas herramientas en los despachos judiciales.

Análisis de la encuesta: La encuesta de diagnóstico fue impulsada directamente desde la UTDI, lo que le da carácter institucional y mayor probabilidad de respuesta. Al ser copia a más de 237 destinatarios entre coordinadores y usuarios del SGDE, sus resultados permitirán identificar brechas de uso real frente a la adopción formal del sistema, orientando las siguientes rondas de capacitación y refuerzo del frente de apropiación en junio de 2026.

2.13 Soporte Premium - Mesa de ayuda Integral

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

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

Infraestructura Azure

Virtual Machine Scale Set (VMSS)

Los nodos Front presentan un comportamiento estable durante el período analizado, con variaciones periódicas en tráfico de red, utilización de CPU y latencia de disco. El indicador de conexiones CX_IN_VMSS inicia alrededor de 200 conexiones, se estabiliza en un rango de 230 a 280 conexiones, y hacia el final del período alcanza un pico máximo cercano a 550 conexiones — aproximadamente el doble del comportamiento promedio mensual. La CPU permanece mayoritariamente por debajo del 20%, con picos transitorios de 80–90% de duración breve.

La memoria disponible muestra tendencia descendente gradual de 60–70 GiB a 45–50 GiB, con dos incrementos abruptos intermedios que la elevan temporalmente a ~100 GiB. El tráfico de entrada presenta oscilaciones periódicas con pico máximo de ~8 GiB. No se observan períodos prolongados de saturación de CPU, agotamiento de memoria ni pérdida sostenida de conectividad.

Application Gateway

El Application Gateway presenta un patrón de carga periódico y consistente durante todo el período: hasta 6 millones de solicitudes por ciclo, hasta 450 mil conexiones simultáneas y hasta 60 unidades de cómputo. Los hosts saludables permanecen estables alrededor de 19 durante casi todo el período. Se observan picos aislados de solicitudes fallidas de hasta 60 mil eventos y reducciones temporales de hosts saludables, ambos de carácter transitorio.

Tracking

Los dos nodos de Tracking presentan comportamiento estable. CPU baja durante todo el período: TRACKING-1 con pico máximo de 10,86% y TRACKING-2 con 7,17%. TRACKING-1 muestra una caída abrupta de memoria disponible desde ~89% hasta ~48%, manteniéndose posteriormente estable en ese nivel. TRACKING-2 permanece entre 90% y 95%. El tráfico de red presenta actividad constante con picos de hasta 490 MB en TRACKING-1 y 363 MB en TRACKING-2.

Active MQ

El servidor CSJ-ALFRESCO-ACTIVEMQ-PROD presenta comportamiento operativo estable durante todo el período: CPU máxima observada de 20,97%, memoria disponible máxima de 87% con variaciones mínimas, tráfico de entrada máximo de ~7 GB. Los picos de tráfico de red corresponden a ciclos recurrentes de actividad sincronizados con el resto de la plataforma, sin evidencia de degradación sostenida en CPU ni memoria.

App Services

CSJ-ALFRESCO-BACKENDRAMA-PROD concentra la operación transaccional principal con picos de CPU acumulada cercanos a 4 horas, picos de CPU Percentage cercanos a 80%, volumen máximo de solicitudes de hasta 3.760 requests y picos de errores cercanos a 3.000 eventos. CSJ-ALFRESCO-BACKENDADMIN-PROD mantiene carga significativamente inferior, consistente con su función administrativa. Las variaciones de memoria del Backend Admin oscilan entre ~5 GB y 31 GB con descensos abruptos y recuperaciones rápidas.

Base de Datos PostgreSQL

Base Alfresco

El único cambio significativo en el comportamiento de toda la base corresponde al incremento registrado entre el 17/04 y el 24/04: incremento directo desde el nivel base (10.240 → 11.264), con diferencia observada de +1.024 GB. En las tablas más grandes los incrementos semanales fueron: de 2.430 a 2.459 GB (+29 GB, mayor variación), de 2.459 a 2.462 GB (+3 GB), de 2.462 a 2.464 GB (+2 GB). El crecimiento es controlado y no evidencia anomalías en el comportamiento del almacenamiento.

Base Rama Backend

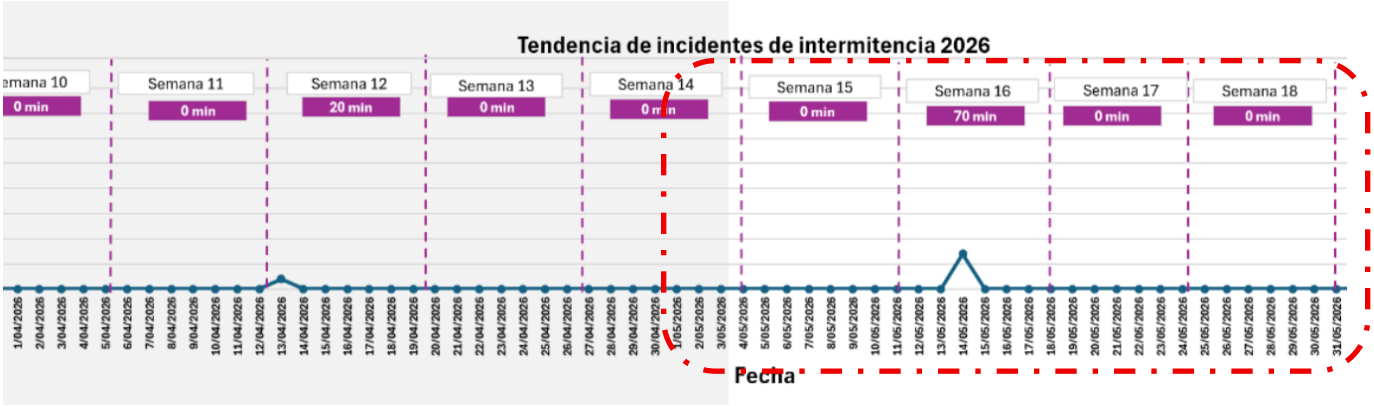
El evento más relevante del gráfico corresponde a la caída abrupta registrada entre el 10/04 y el 17/04: de 32 a 13 MB (−19 MB) a nivel de base completa, y de 29.696 a 12.288 MB (−17.408 MB) en las tablas más grandes. El comportamiento se estabilizó en mayo sin variaciones significativas adicionales.

Análisis correlacional

Durante el período analizado se observa un patrón repetitivo y sincronizado de actividad en múltiples componentes de la plataforma. Los ciclos de incremento de solicitudes, conexiones, tráfico de red, utilización de recursos de aplicación y actividad de base de datos se repiten de forma consistente, evidenciando una carga operacional periódica. La infraestructura mantiene estabilidad operativa general: los indicadores de disponibilidad permanecen constantes en todos los componentes, sin caídas sostenidas observables. Los picos de CPU no presentan incrementos equivalentes en memoria, y los eventos de solicitudes fallidas son significativamente menores que los volúmenes procesados. Database Is Alive permanece constante en valor 1 durante todo el período.

Caídas de servicio

Durante el mes de mayo de 2026 se registró un evento de interrupción del servicio en la Semana 16 (entre el 13 y el 14 de mayo), con una duración de 70 minutos. Las demás semanas del periodo — Semana 14, Semana 15, Semana 17 y Semana 18— registraron 0 minutos de caída, evidenciando que el incidente fue un evento aislado y no un patrón recurrente. A continuación se presenta el comportamiento de disponibilidad durante el mes:



La gráfica muestra el tiempo acumulado de interrupción del servicio SGDE por semana durante mayo de 2026. El único evento registrado se concentró en la Semana 16, con una duración de 70 minutos. Si bien este evento rompe la constancia de cero caídas de semanas anteriores y posteriores, su carácter aislado y su rápida contención confirman la madurez operativa del equipo de soporte premium. El tiempo total de interrupción en mayo fue de 70 minutos sobre un universo de aproximadamente 44.640 minutos disponibles en el mes, lo que representa una disponibilidad mensual del 99,84%.

Mantenimientos

Validación de políticas de backup – Bases de Datos y VMs

Las máquinas virtuales del ambiente productivo actualmente no cuentan con una política de respaldo (backup) configurada. Se recomienda la creación de un Recovery Services Vault dentro del nuevo grupo de recursos, con el fin de implementar políticas de backup que garanticen la protección y recuperación de la información de las máquinas virtuales.

Validación complementaria de disponibilidad de discos y particiones

Se incorporó la revisión complementaria de disponibilidad de discos y particiones obtenida desde Log Analytics para los últimos 30 días (última lectura: 2026-06-04 21:46:52 hora Ecuador). La muestra evaluada incluye 23 máquinas y 642 registros de particiones. Como resultado, se identificaron 2 particiones en estado CRÍTICO y 5 en estado ADVERTENCIA:

Estado	Máquina	Partición	% libre	% usado	Última lectura
CRÍTICO	CSJ-ALFRESCO-PROD-APP1-BASE	/home	0,31%	99,69%	2026-06-04 21:46:30
CRÍTICO	CSJ-ALFRESCO-PROD-TRACKING-1	/var/lib/docker/overlay2/...merged	9,98%	90,02%	2026-06-04 18:08:00
ADVERTENCIA	CSJ-ALFRESCO-PROD-TRACKING-1	/var/lib/docker/overlay2/...merged (x3)	10–19%	80–90%	2026-06-04 17–18h
ADVERTENCIA	CSJ-ALFRESCO-PROD-APP1-BASE	/var	12,60%	87,40%	2026-06-04 21:46:30

Observación sobre CSJ-ALFRESCO-ACTIVEMQ-PROD: la VM no reportó métricas de LogicalDisk en Log Analytics. Desde Azure Metrics se evidenció alto consumo de IOPS del OS Disk. Para cerrar la validación de almacenamiento se requiere revisión directa con df -h y lsblk, o habilitar la recolección de métricas LogicalDisk hacia Log Analytics.

Recomendación: priorizar la revisión de las particiones en estado CRÍTICO y ADVERTENCIA, especialmente CSJ-ALFRESCO-PROD-APP1-BASE (/home y /var) y los puntos de montaje Docker en CSJ-ALFRESCO-PROD-TRACKING-1. Validar si los paths Docker corresponden a capas temporales de contenedores antes de ejecutar acciones de limpieza.

Crecimiento de tablas Alfresco

El crecimiento observado en el período es controlado. Las tablas más grandes registran incrementos semanales de 29 GB, 3 GB y 2 GB respectivamente. El comportamiento no evidencia anomalías ni crecimiento acelerado que genere riesgo operativo inmediato. Se mantiene seguimiento mensual.

Checkpoint autovacuum

Se validó la configuración de autovacuum en PostgreSQL. Los parámetros principales se encuentran en los valores estándar recomendados: autovacuum activo, autovacuum_naptime de 60 segundos, autovacuum_max_workers de 3, autovacuum_vacuum_scale_factor de 0,2 y autovacuum_analyze_scale_factor de 0,1. No se identificaron desviaciones respecto a la configuración óptima para el volumen transaccional actual.

Atención mesa de ayuda

Durante mayo de 2026 se registraron 1.092 incidentes y 884 solicitudes, evidenciando que los incidentes representaron el mayor volumen de casos gestionados en el período. En ambos tipos de caso se observa un alto nivel de cierre, con 1.081 incidentes cerrados y 879 solicitudes cerradas. El volumen de casos pendientes es bajo respecto al total gestionado: únicamente 11 incidentes pendientes y 5 solicitudes pendientes al cierre del período.

Nivel 1: 1.061 incidentes y 872 solicitudes registradas en mayo de 2026. El porcentaje de casos resueltos/cerrados alcanzó el 99,8%, manteniéndose dentro de un rango de cumplimiento muy alto. El volumen es inferior a los meses de mayor carga histórica (septiembre 2025: 2.337 incidentes; febrero 2026: 1.606 incidentes), evidenciando un comportamiento estable.

Nivel 2: 30 incidentes y 11 solicitudes registradas (total: 41 casos). Mayo de 2026 se ubica entre los meses con menor volumen N2 del período analizado, inferior a abril 2026 (54 incidentes). Se cerraron 21 incidentes y 8 solicitudes. Permanecieron pendientes 9 incidentes y 3 solicitudes al cierre del mes, con un indicador de resolución del 70,7% —el valor más bajo del período analizado— que requiere seguimiento en junio.

Nivel 3: 1 incidente y 1 solicitud registradas. Ambos casos fueron cerrados al 100%. Mayo de 2026 presenta la menor carga operativa N3 del período analizado. Este desempeño iguala los mejores resultados observados en la serie histórica (marzo y abril de 2026, diciembre de 2025).

Top tipificaciones mayo 2026

1. Compartir y Trasladar – No permite trasladar: 308 incidentes / 304 solicitudes. 2. Gestión de Usuarios y Accesos – Crear usuario o actualizar: 260 incidentes / 219 solicitudes. 3. Falla SGDE – No permite ingresar / No carga la página: 233 incidentes / 40 solicitudes. 4. Gestión de Expedientes – No permite visualizar: 204 incidentes / 3 solicitudes. 5. Gestión de Expedientes – No clasificado: 155 incidentes / 5 solicitudes.

Cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El comportamiento operativo de la Mesa de Ayuda durante mayo de 2026 es el siguiente:

ANS	Descripción	Métrica	Validación Técnica	% Cumplimiento
ANS-SGDE 01 SOLUCIÓN DE CASOS EN EL MES	Del total de casos registrados, se espera cerrar por lo menos el 95% de estos.	Casos cerrados / Total casos * 100	Total casos registrados: 1.976 Casos cerrados: 1.960	Rango: 95% Cumplimiento: 99,01%
ANS-SGDE 02 SOPORTE TÉCNICO N2 – ATENCIÓN	Solicitudes N2 atendidas dentro del tiempo máximo ≥ 98%	Atendidas en tiempo / Total N2 * 100	Total N2: 41 casos Atendidos en tiempo: 41	Rango: 98% Cumplimiento: 100,00%

ANS-SGDE 03 SOPORTE TÉCNICO N2 – SOLUCIÓN	Solicitudes N2 diagnosticadas y solucionadas dentro del tiempo ≥ 98%	Solucionadas en tiempo / Total N2 * 100	Total N2: 41 casos Solucionadas en tiempo: 40	Rango: 98% Cumplimiento: 97,56%
ANS-SGDE 04 SOPORTE TÉCNICO N3 – ATENCIÓN	Solicitudes N3 atendidas dentro del tiempo máximo ≥ 98%	Atendidas en tiempo / Total N3 * 100	Total N3: 2 casos Atendidos en tiempo: 2	Rango: 98% Cumplimiento: 100,00%
ANS-SGDE 05 SOPORTE TÉCNICO N3 – SOLUCIÓN	Solicitudes N3 solucionadas dentro del tiempo ≥ 98%	Solucionadas en tiempo / Total N3 * 100	Total N3: 2 casos Solucionadas en tiempo: 2	Rango: 98% Cumplimiento: 100,00%
ANS-SGDE 06 CASOS SIN SOLUCIÓN ≥ 2 MESES	Descuento 1% cuando exista ≥ 0,1% de casos con antigüedad ≥ 2 meses. Aumenta 0,2% mensual hasta máximo 3%.	% de casos abiertos ≥ 2 meses	Casos con antigüedad ≥ 2 meses: 0,2%	Rango: 0,1% ≤ 3% Descuento: 1,2%
ANS-SGDE 07 OPORTUNIDAD PQRSF DEFENSOR DEL USUARIO	Respuesta PQRSF dentro del tiempo ≥ 97%	DRL / RHM * 100	Totalidad de PQRSF atendidas en tiempo	Rango: 97% Cumplimiento: 100,00%

Más del 99% de los casos registrados se encuentran cerrados al cierre del mes. El ANS-SGDE 03 de solución N2 cerró en 97,56% (por debajo del rango contractual de 98%), con 12 casos pendientes al cierre del periodo que deberán ser atendidos prioritariamente en junio de 2026.

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

INFORME MENSUAL DE SOPORTE PREMIUM Y SERVICIO DE MESA DE AYUDA 202605.docx

3. Indicadores

Paquete de servicio especializado sgde – alfresco

Porcentaje de Avance en la definición de historias de usuario:

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

Nomenclatura:

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

CHUD = Cantidad total de historias de usuario definidas.

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

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

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

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

Porcentaje de aprobación en la definición de historias de usuario:

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

Nomenclatura:

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

CHUA = Cantidad total de historias de usuario aprobadas

CTHU = Cantidad total de historias de usuario del proyecto.

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

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

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

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

Nomenclatura:

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

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

CTHU = Cantidad total de historias de usuario del proyecto.

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

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

Implementación Fase 3 y Fase4

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

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

Nomenclatura

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

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

CDF = Cantidad de dependencias totales para la presente fase.

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

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

Soporte Premium – Mesa de Ayuda Integral

Porcentaje de tasa de resolución de incidentes críticos:

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

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

Porcentaje de incidentes documentados de causa raíz

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

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

Porcentaje de cumplimiento de despliegues programados sin fallos

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

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

Porcentaje de disponibilidad operativa del equipo especializado

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

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

Apropiación

Nivel de reconocimiento del SGDE en los usuarios que lo utilizarán

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

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

Porcentaje de usuarios capacitados uso y apropiación

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

$$\frac{7.000}{12000} = 0{,}58\ X\ 100 = 58\%$$

4. Riesgos

Esta sección aborda los principales riesgos asociados al sistema, así como las medidas implementadas para mitigar su impacto.

ID	Riesgo identificado	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Actividad de mitigación	Responsable	Plazo
R1	Despliegue en producción bloqueado por falta de aval formal de la UTDI. El código fue cerrado el 20/05/2026 y quedó listo para producción tras atender los 6 frentes de hallazgos.	Alta	Muy alto	**Crítico**	Gestionar reunión formal con la UTDI en la primera semana de junio; remitir oficio solicitando autorización de despliegue, adjuntando evidencia del cierre técnico y de las pruebas de los seis frentes de hallazgos.	Gerencia de Proyecto / UTDI	Semana 1 – junio 2026
R2	Descuento ANS-SGDE 06 creciente (actualmente 1,2% = $2.400.000) por caso sin solución por más de dos meses; el descuento aumenta 0,2% mensual hasta un máximo de 3%.	Muy alta	Alto	**Crítico**	Priorizar la resolución del caso pendiente que persiste desde el mes anterior; escalar a Hyland (fabricante) si se requiere soporte especializado; cerrar el caso antes del corte mensual para detener el incremento del descuento.	Mesa de Ayuda N2 / Soporte Premium	Antes del corte mensual junio
R3	Particiones de disco en estado CRÍTICO: CSJ-ALFRESCO-PROD-APP1-BASE (/home con 0,31% libre) y CSJ-ALFRESCO-PROD-TRACKING-1 (overlay2 con 9,98% libre).	Alta	Alto	**Crítico**	Intervención inmediata en junio; validar si los paths Docker corresponden a capas temporales de contenedores antes de ejecutar limpieza; liberar espacio en /home y /var; configurar alertas de umbral en Log Analytics.	Soporte Premium / Infraestructura Azure	Inmediato – junio 2026
R4	Las máquinas virtuales del ambiente productivo no cuentan con una política de respaldo (backup) configurada.	Media	Muy alto	**Alto**	Crear un Recovery Services Vault dentro del nuevo grupo de recursos; definir políticas de backup para las VMs y las bases de datos; validar la restauración con una prueba controlada.	Infraestructura Azure	Junio 2026
R5	ANS-SGDE 03 (solución de soporte técnico N2) incumplido: cerró en 97,56% frente al 98% contractual, con 12 casos pendientes al cierre del periodo.	Alta	Medio	**Alto**	Atender prioritariamente los 12 casos N2 pendientes en junio; reforzar el equipo de segundo nivel; realizar monitoreo semanal del indicador para recuperar el rango contractual.	Mesa de Ayuda N2	Junio 2026
R6	Cuatro distritos EPMS sin expedientes creados pese al despliegue técnico: Popayán, Quibdó, Riohacha y San Andrés.	Media	Alto	**Alto**	Realizar diagnóstico diferencial urgente por distrito en junio; verificar la configuración EPMS y reforzar el acompañamiento de los coordinadores en sitio; definir un plan de activación de uso.	Coordinadores / Implementación	Junio 2026

R7	24,5% de los despachos desplegados sin producción registrada (194 de 793 en fases 3 y 4).	Media	Medio	**Medio**	Cruzar los resultados de la encuesta de diagnóstico SIUGJ (237 destinatarios) para identificar barreras de uso; priorizar visitas de coordinadores a los despachos inactivos.	Apropiación Digital / Coordinadores	Junio – julio 2026
R8	Bajo nivel de reconocimiento del SGDE (35%) y cobertura parcial de capacitación (58% de los usuarios que la requieren).	Media	Bajo	**Medio**	Continuar la campaña de Testimonios y la publicación de nuevos videos instruccionales; ejecutar rondas de refuerzo focalizadas según los resultados de la encuesta de diagnóstico.	Apropiación Digital	Junio – julio 2026
R9	La pausa preventiva de nuevas salidas en vivo, vigente desde mediados de febrero de 2026, comprime el cronograma de las fases 3 y 4.	Baja	Alto	**Medio**	Mantener actualizado el plan de escalamiento por concurrencia; gestionar con la Supervisión el levantamiento de la pausa una vez se autorice el despliegue en producción.	Gerencia de Proyecto / Supervisión	Sujeto a aval UTDI

Conclusiones

El componente de horas especializadas del SGDE – Alfresco cerró mayo en una condición técnica favorable, enfocándose en la implementación de tres cambios sobre funcionalidades ya productivas, todos ejecutados exitosamente. Asimismo, se subsanaron de manera integral los hallazgos técnicos identificados por el cliente, abarcando seis frentes clave como estabilización, optimización y refactorización del sistema, dejando el código listo para su despliegue en producción. Como único pendiente crítico, se requiere el aval formal de la UTDI para avanzar, lo cual será determinante para asegurar la continuidad del cronograma del contrato. En cuanto a las fases 3 y 4 de implementación, el proyecto muestra avances significativos con más de tres mil despachos desplegados a nivel nacional y un alto volumen de expedientes gestionados entre creación y migración. Se destacan casos como Florencia por su nivel de madurez operativa, así como Buga y Armenia en desempeño. No obstante, persisten brechas relevantes, particularmente en despachos sin producción activa y en algunos distritos sin registros de expedientes, lo que implica la necesidad de acciones correctivas en el corto plazo.

El frente de apropiación digital se consolida como uno de los más sólidos, con jornadas de capacitación ejecutadas al 100%, nuevos contenidos formativos publicados y un importante alcance a nivel nacional en servidores judiciales y despachos capacitados. Estas acciones han fortalecido la adopción del sistema, complementadas con iniciativas como campañas de testimonios y diagnósticos operativos que orientarán futuras estrategias de formación. Finalmente, la mesa de ayuda alcanzó su mejor desempeño de disponibilidad, registrando cero caídas del servicio y altos niveles de cumplimiento en los acuerdos de servicio. Aunque la mayoría de los indicadores se mantienen dentro de los rangos esperados, existen alertas puntuales en tiempos de solución de segundo nivel y en capacidad de almacenamiento que requieren atención inmediata. En conjunto, el soporte refleja estabilidad operativa, con oportunidades de ajuste para mantener los estándares del servicio.

ANEXOS

Seguimiento 310526.pptx