



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO 192- MESA DE AYUDA

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

Versión 1.0

Bogotá D.C. Julio 30 de 2022



Contenido

1. Introducción	3
1.1 <i>Esquema de Gobernanza en la Mesa de Ayuda</i>	3
2. Objeto de la Mesa de Ayuda	4
3. Alcance	4
4. Descripción del proceso de Mesa de Ayuda	4
4.1 <i>Atención al Ciudadano</i>	4
4.2 <i>Soporte Aplicativos de Transición</i>	5
5. Objeto del contrato y forma de pago	5
6. Gestión del conocimiento en la Mesa de Ayuda	5
7. Integración e Interoperabilidad de los Sistemas De Información	6
8. Alineación con el Plan Estratégico de Transformación Digital.	6
9. Riesgos y Dificultades Durante la Ejecución	7
10. Estado Financiero	7
11. Conclusiones	8



1. Introducción

A través del presente informe de actividades del contrato No. 192 del 2021, cuyo objeto es “Adquirir la Administración, Operación y Gestión de la Línea de soporte de la Rama Judicial, a través de canales telefónicos y virtuales (Chat, redes sociales, WhatsApp, Correo electrónico y Videollamada,) según las necesidades de atención a los usuarios, tanto internos como externos” suscrito entre el Consejo Superior de la Judicatura y la firma COLSOF, se pretende mostrar detalladamente gestión sobre los servicios digitales, los cuales serán un activo de gran valor tanto a nivel estratégico, táctico y operativo que le permitirá acercar la oferta de servicios de negocio que tiene la rama judicial con el ciudadano. Este Proyecto inicia con la firma del Acta de inicio el 28 de diciembre 2021 y partir de allí el contratista envía las hojas de vida del personal para verificación y aceptación por parte de la Supervisión del contrato.

1.1 Esquema de Gobernanza en la Mesa de Ayuda

La transformación digital de la Rama Judicial es una tarea imperiosa que se ha venido labrando desde la concepción misma de la institución a través de mandatos legales y lineamientos estratégicos que han impulsado su constante tecnificación y modernización. Usuarios, servidores, autoridades y la sociedad en general aguardan con optimismo y esperanza el valor público que la transformación digital puede aportar a la administración de justicia para mejorar la eficiencia, eficacia, gobernanza, transparencia, gestión del conocimiento y acceso de este servicio público esencial y derecho fundamental.

Este valor público esperado se puede ver representado en el siguiente ciclo continuo adoptado por la Rama Judicial¹ para fortalecer sus capacidades institucionales, y sirve como marco conceptual para entender los principales componentes involucrados en la función pública de administrar justicia:



¹ Acuerdo PCSJA21-11788 del Consejo Superior de la Judicatura

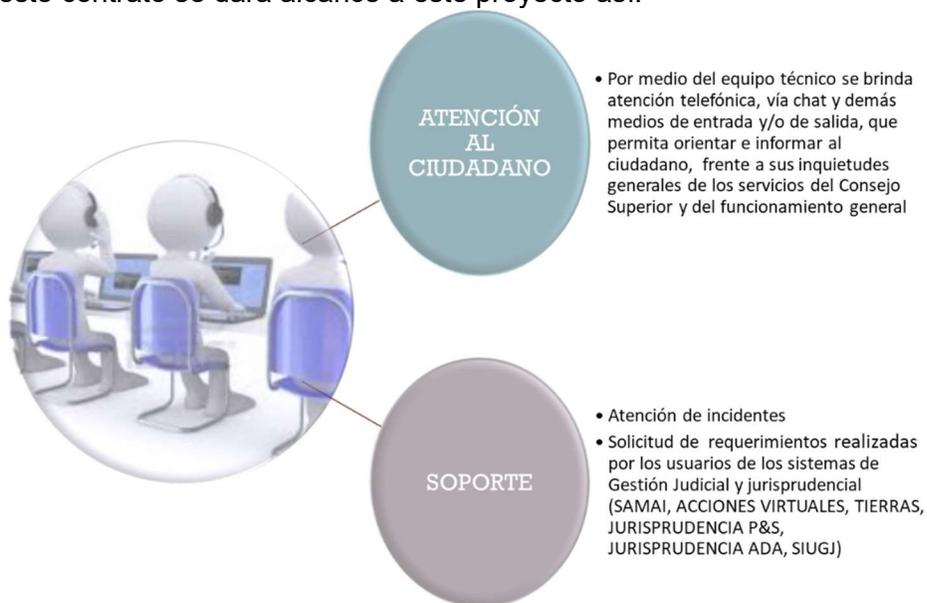


2. Objeto de la Mesa de Ayuda

- Adquirir la Administración, Operación y Gestión de la Línea de soporte de la Rama Judicial, a través de canales telefónicos y virtuales (Chat, redes sociales, WhatsApp, Correo electrónico y Videollamada,) según las necesidades de atención a los usuarios, tanto internos como externos.
- permitiendo proveer un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus inquietudes en cuanto a prestación de los servicios que ofrece la Rama Judicial, de acuerdo con los estándares adoptados por la Entidad.

3. Alcance

A través de este contrato se dará alcance a este proyecto así:



4. Descripción del proceso de Mesa de Ayuda

4.1 Atención al Ciudadano

En cuanto atención al ciudadano esta mesa prestará los servicios así:

- Compuesto por 7 personas. Estudiantes octavo semestre, o judicantes recién egresados o profesionales del derecho.
- **Atención Canal 1: Atención al ciudadano** Por medio de este equipo se brinda atención telefónica, vía chat y demás medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar al ciudadano brindando una asesoría formal, frente a sus inquietudes generales de los



servicios que presta mediante los portales dispuestos por el Consejo Superior y de su funcionamiento general como el registro nacional de abogados, centro de documentación judicial, digitales (demanda en línea, Tutela en línea entre otros)

- Actividades
 - Preguntas frecuentes –Cendoj

Manejo de los canales dispuestos por la Rama Judicial (Tutela en línea, Demanda en línea, Registro nacional de abogados entre otros).

4.2 Soporte Aplicativos de Transición

En cuanto a este Soporte la mesa prestará los servicios así:

- Compuesto por 6 personas. Técnico o Tecnólogo o profesional áreas de la informática o afines, administrativas o del derecho y 2 ingenieros para el manejo de Bases de datos SQL 2012 y superior
- ACTIVIDADES

Atención a los funcionarios Por medio del equipo profesional con respecto a las inquietudes de los usuarios que requieren frente a temas relacionados con los procesos, procedimientos soporte incidentes (nivel 1 y 2) de los aplicativos de transición

- Acciones virtuales (capacitación con el ING Baquero)
- Samai (Consejo de estado)
 - Jurisprudencia
 - SIUGJ

Este soporte se canalizara mediante herramienta de ARANDA donde se registrara la gestión de los casos y el escalamiento a los responsables del soporte nivel 3 de las diferentes aplicaciones.

5. Objeto del contrato y forma de pago

Objeto: Adquirir la Administración, Operación y Gestión de la Línea de soporte de la Rama Judicial, a través de canales telefónicos y virtuales (Chat, redes sociales, WhatsApp, Correo electrónico y Videollamada,) según las necesidades de atención a los usuarios, tanto internos como externos.

Forma de Pago: En la orden de Compra No. 82370, se estipuló que los pagos fueran mensuales.

6. Gestión del conocimiento en la Mesa de Ayuda

Durante la ejecución del contrato 192 del 2021, la mesa de ayuda prestará un servicio de calidad con relación a los niveles de satisfacción al usuario final, ayudará a resolver solicitudes y problemas dando como resultado mayor eficiencia y experiencias mejoradas para el usuario final.



7. Integración e Interoperabilidad de los Sistemas De Información

El Consejo Superior de la Judicatura contara con un **Sistema de Información Misional** en el cual los equipos técnicos y profesionales deben asegurar el cargue completo de información de todas las llamadas y chats que atiendan

8. Alineación con el Plan Estratégico de Transformación Digital.

Este proyecto se enmarca en Plan Nacional de Desarrollo "Pacto por Colombia, pacto por la equidad".

PILAR ESTRATÉGICO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS
MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Impulsar la transformación digital, de manera escalonada, en la gestión judicial y administrativa de la Rama Judicial, incluyendo la definición e implementación de un modelo de negocio basado en procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los lineamientos estratégicos y de política en materia TIC y de justicia digital en la Rama Judicial. 2. Desarrollar, desplegar de forma escalonada y estabilizar el nuevo Sistema Integrado de Gestión Judicial, en el marco del expediente electrónico, los servicios ciudadanos digitales y la justicia en línea. 3. Generar las condiciones para el despliegue escalonado del nuevo Sistema Integrado de Gestión Judicial bajo un concepto de expediente electrónico y de arquitectura empresarial, así como para la actualización, mantenimiento y evolución de los sistemas de información que soportan la gestión judicial y administrativa. 4. Desarrollar y fortalecer las habilidades y competencias digitales, promover la gestión del cambio, el uso y apropiación de las TIC, así como el plan de comunicaciones. 5. Impulsar el fortalecimiento institucional para la gestión estratégica de proyectos y procesos, así como para la gobernanza de la información y las TIC. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adaptar del marco de política institucional en materia TIC y de justicia digital. 2. Adquirir e instalar la Plataforma Tecnológica de cómputo y comunicaciones con base en el inventario de tecnología. 3. Mantener la continuidad y sostenibilidad del negocio. 4. Implementar y/o modificar Sistemas de Información para facilitar las labores de Administración de justicia. 5. Conservar los sistemas de información de la Rama Judicial actualizados. 6. Mantener el licenciamiento de las soluciones tecnológicas de la Rama Judicial. 7. Modernizar y/o Incorporar los componentes de comunicación de datos.

El presente proyecto se encuentra enmarcado en el **Pilar Estratégico Modernización Tecnológica y Transformación Digital**, el cual tiene como propósito fundamental contribuir a ampliar, mejorar, facilitar y agilizar la prestación del servicio de administración de justicia, en el marco del desarrollo escalonado de una justicia en línea y abierta, que además propenda por el aprovechamiento de los datos y la información para la generación de conocimiento

El programa presupuestal y proyectos son:



PROGRAMA	PROYECTO
Mejoramiento de las Competencias de la Administración de Justicia (2701)	Transformación digital de la Rama Judicial.

9. Riesgos y Dificultades Durante la Ejecución

En Desarrollo del contrato 192 de 2021 a corte del mes de Junio del 2022, no se tuvieron dificultades durante el cierre del contrato y su ejecución.

10. Estado Financiero

El estado del contrato 192 del 2021 se detalla de la siguiente manera.:

Colombia Compra Eficiente	Orden de Compra No. 82370 del 2021 (Contrato 192 de 2021)
Fecha de inicio	28 de diciembre de 2021
Vigencia	Hasta el 30 de junio del 2022
Valor inicial	\$ 1.209.303.510,03
Valor total	\$ 1.209.303.510,03
Valor pagado al contratista	\$1.190.931.426.86
Saldo del Contrato	\$ 18.372083.17
Avance financiero	100%

Cuadro de avance Contractual:

Contrato 192 del 2021	
Proveedor:	COLSOF
Fecha de suscripción del contrato:	10 de diciembre del 2021
Fecha del acta de inicio:	28 de diciembre del 2021
Fecha de finalización inicial:	30 de junio del 2022
Fecha de finalización después de prórroga:	N/A
Plazo de ejecución inicial:	Hasta el 30 de junio del 2022
Porcentaje de ejecución en tiempo:	100%
Porcentaje de ejecución financiera:	100%
Porcentaje de avance de ejecución Físico:	100%
Valor Contrato:	\$ 1.209.303.510,03



11. Conclusiones

El avance del contrato 192 del 2021 a al mes de julio del 2022, como cierre de actividades final del contrato, es el siguiente:

Actividades realizadas:

- *Se realizaron Auditorias a todos los agentes de la mesa de ayuda donde los ítems más representativos a evaluar fueron el trato al usuario, la solución brindada a la solicitud, y la documentación del caso en la herramienta de gestión, se realiza retroalimentación a los agentes de los resultados de estas auditorías con el fin de mejorar en las falencias encontradas.*
- *Se realizaron evaluaciones a los agentes de mesa donde se validaba el conocimiento adquirido en las capacitaciones realizadas por Colsof y por la entidad.*
- *Se realizaron reuniones con los agentes de mesa donde se trataban inquietudes y preguntas del desarrollo de las actividades del día a día.*
- *El contratista entregó todo los informes en detalle de las actividades realizadas en toda la ejecución del contrato.*

Se realizaron reuniones semanales como seguimiento del proyecto y de las actividades pendientes, de las cuales se tiene un acta donde se presenta la agenda del día la descripción de los temas tratados, los compromisos que quedan pendientes y finalmente la lista de asistentes al comité.

Finalmente, se atendieron durante el contrato 2.246 casos se atendieron de la siguiente manera durante los meses de abril a julio:

Mes de Abril: se atendieron 95 casos

Mes de Mayo: Se atendieron 839 casos

Mes de Junio: Se atendieron 708 casos

Mes de Julio: Se atendieron 604 casos que estaban pendientes y se realizaron en julio como actividades de cierre final del contrato.

Cordialmente;

CARLOS ANDRÉS GÓMEZ GÓMEZ

Director Administrativo – Coordinador Grupo de Proyectos Especiales de Tecnología

Consejo Superior de la Judicatura – Rama Judicial

Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - DEAJ

cgomezgom@deaj.ramajudicial.gov.co

Revisó: Carlos Andrés Gómez Gómez / Director Grupo Especial de Proyectos de Tecnología.

Proyectó: Ing. Dina Espinosa Vargas- Profesional Universitario