

1.2.3. Mejorar las condiciones de salud de los servidores judiciales a partir del desarrollo de programas de diagnóstico, prevención, educación y promoción de la salud

- Programa de medicina preventiva y del trabajo para el diagnóstico de las condiciones de salud de los servidores judiciales

La práctica de los exámenes médicos ocupacionales de ingreso y periódicos lograron una cobertura del 52% de los servidores judiciales para identificar el estado de salud del servidor judicial. Así mismo se practicó la evaluación física deportológica a 726 servidores del orden nacional participantes en los Juegos Nacionales de la Rama Judicial lo que permitió asegurar un control de enfermedades preexistentes y prevenir accidentes en el evento.

- Programa de medicina preventiva y del trabajo para lograr la identificación de las causas de ausentismo por razones de salud en los servidores judiciales

De acuerdo con los reportes del sistema Safirho, se identificaron diez de las causas principales de ausentismo laboral por salud y el número de días de incapacidad de los servidores judiciales en el año. Con ello se diseñaron actividades de prevención y promoción en la Semana de la Salud y programas de prevención que permiten disminuir estos índices de ausentismo.

Cuadro N° 3.1.2. Programas de diagnóstico, prevención, educación y promoción de la salud, año 2009

Priorización	Diagnóstico
1	Trastornos de los nervios, de las raíces y de los plexos nerviosos
2	Trastornos del humor (afectivos)
3	Dorsopatías
4	Trastornos neuróticos, trastornos relacionados con el estrés y trastornos somatomorfos
5	Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores
6	Edema, proteinuria y trastornos hipertensivos en el embarazo, el parto y el puerperio
7	Artrosis
8	Traumatismos de la rodilla y de la pierna
9	Traumatismos de la muñeca y de la mano
10	Traumatismos del tobillo y del pie

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

1.3. Gestión tecnológica

El Consejo Superior de la Judicatura, desde su creación ha realizado ingentes esfuerzos para apoyar la gestión judicial con modernización tecnológica, es así como la cobertura en equipos de cómputo - *hardware*- al inicio de la gestión del Consejo Superior de la Judicatura era de 1.873 equipos y 13.517 impresoras con una cobertura de 10%, Hoy el sector jurisdiccional de la Rama Judicial cuenta con 23.102 equipos de cómputo y 13.517 impresoras con una cobertura del 85%.

Igualmente, la cobertura de redes de cableado estructurado pasó de 1.200 puntos de red a 18.490 puntos lógicos y eléctricos instalados en los inmuebles donde atienden los despachos judiciales a nivel nacional. La Rama Judicial no contaba con servicio de internet; hoy cuenta con 106 nodos que permiten el acceso a más de 15.000 servidores en todo el país. De otra parte, en desarrollo de la colaboración armónica, el Ministerio de Comunicaciones, a través de Compartel, ha ampliado el acceso de cobertura a internet para 717 juzgados.

En relación con los sistemas de información, la Rama Judicial en 1995 contaba únicamente con sistemas de información en las secretarías de la Corte Suprema de Justicia, la Corte Constitucional y el Tribunal Superior de Bogotá.

Hoy la Rama Judicial cuenta con varios sistemas de información así: 1. El Sistema de Información Siglo XXI ha sistematizado la gestión de los despachos en la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, la Sala Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura y Salas Disciplinarias Seccionales, Tribunales Administrativos, Tribunales Superiores, y los juzgados en las capitales, alcanzando en estos sitios una cobertura cercana al 100%. 2. El sistema de información SARJ para reparto de procesos se encuentra instalado en las altas cortes, tribunales, oficinas judiciales y centros de servicios. 3. El sistema de información Safirho para la administración de la Rama en la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y sus seccionales para administración financiera, de recursos humanos y gestión administrativa. 4. El Sistema de Información de Depósitos Judiciales para llevar el control de los depósitos judiciales en los despachos judiciales de las ciudades capitales. 5. El SIERJU y el SINEJ para llevar el control de la gestión estadística de los despachos judiciales y consolidar estadísticas del sector Justicia con cobertura nacional.

Con la entrada del Sistema Oral en las diferentes jurisdicciones desde el año 2004, la Sala Administrativa ha invertido en la modernización tecnológica de 1.651 salas de audiencia, para garantizar el registro de las audiencias en audio y/o video y 12 cámaras de *gesell*.

En la actualidad la gestión tecnológica de la Sala Administrativa para los despachos judiciales de la Rama Judicial presta los siguientes servicios:

- Soporte al negocio: audiencias virtuales, correo electrónico, internet, intranet, página *web*, recursos tecnológicos para la oralidad, campus virtual, consulta de procesos y jurisprudencia, sistema de grabación de audiencias (audio y video), videoconferencia, *call center*.
- Soporte a la infraestructura de TI: suministro de repuestos, mantenimiento preventivo infraestructura TI, mantenimiento correctivo infraestructura TI, equipos (computadores e impresoras), ampliación redes LAN, *software* antivirus, seguridad LAN-WAN), *help desk*, insumos de impresión.

A continuación se presentan los logros de la gestión tecnológica en el año 2009.

1.3.1. Servicio de mesa de ayuda para la Rama Judicial.

Durante el año 2009, la Sala Administrativa prestó el servicio de mesa de ayuda para garantizar el soporte técnico a través del servicio telefónico centralizado con atención personalizada para los servicios del parque computacional, las redes LAN, los servidores, así como el mantenimiento preventivo y correctivo para la Rama Judicial con una cobertura de 11.756 usuarios.

En cuanto al mantenimiento preventivo en sitio para servidores, equipos de cómputo, impresoras, UPS y reguladores de propiedad de la rama, durante la vigencia del 2009 se realizó el mantenimiento preventivo al parque computacional al servicio de la Rama Judicial, el cual se ha venido prestando de manera satisfactoria y dentro del cronograma propuesto. Dicho mantenimiento se realizó a 16.496 equipos de cómputo, 9.142 impresoras, 193 servidores y 182 UPS y reguladores

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo en sitio y el soporte telefónico se llevó a cabo en Bogotá con cobertura en las altas corporaciones y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, y despachos judiciales en las ciudades de: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Armenia, Cartagena, Ibagué, Manizales, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Valledupar, Villavicencio, Cúcuta, Florencia, Montería, Neiva, Pasto, Quibdó, Riohacha, Sincelejo, Arauca, Bello, Leticia, San Andrés, Yopal, Santa Rosa de Viterbo, Rionegro, San Gil, Pamplona, Itagüí, Buga, Palmira, Envigado, Zipaquirá, Girardot, Barrancabermeja, Ocaña, Buenaventura, Cartago, Soacha y la Dorada.

Teniendo en cuenta el número de usuarios y equipos tecnológicos de las ciudades anteriormente descritas, la base para cada servicio contratado se estableció de la siguiente manera:

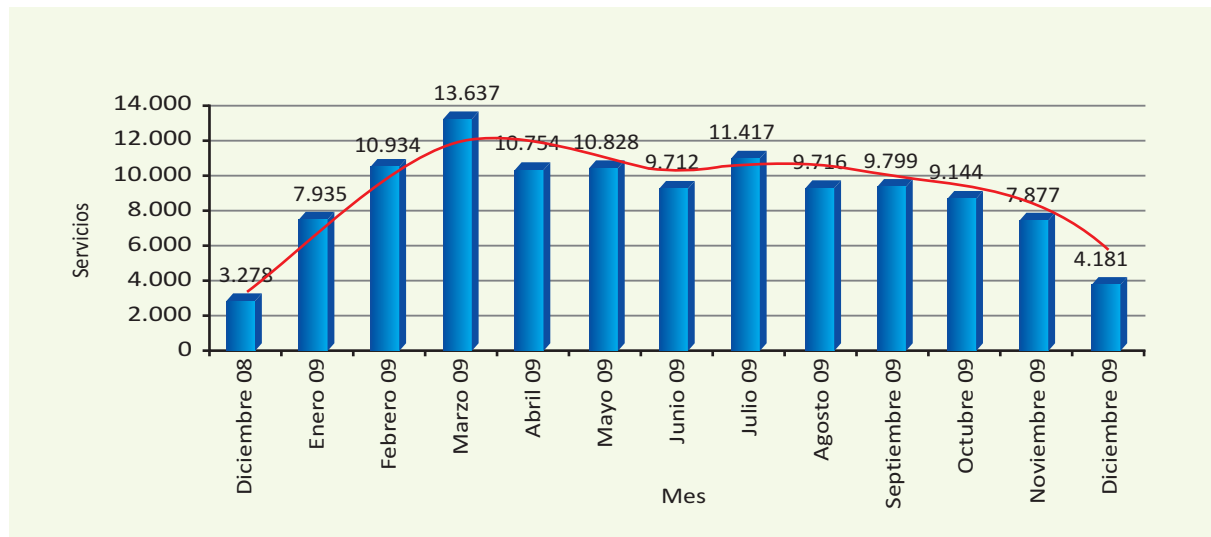
Cuadro N° 3.1.3. Servicios de la mesa de ayuda, año 2009

Concepto	Cantidad
Usuarios del help desk.	11,756
Mantenimiento de servidores	193
Mantenimiento de impresoras	9,142
Mantenimiento de nodos activos	16,523
Mantenimiento de computadores	16,496
Mantenimiento preventivo y correctivo ups y reguladores	182

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

A continuación se describe la tendencia del servicio de la mesa de ayuda durante la prestación del servicio en el periodo anteriormente descrito:

Gráfico N° 3.1.1. Tendencia de los servicios de mesa de ayuda



El nivel de desempeño de la mesa de ayuda estuvo por encima del acuerdo de servicio mínimo pactado; se observa el beneficio de este tipo de soporte para el poder judicial.

1.3.2. Administración de redes locales LAN

Las redes cumplen un importante papel en el desarrollo de la gestión judicial, apoyada por los sistemas de información para el trámite en la administración de justicia. En tal sentido, durante el año 2009 la Sala Administrativa aumentó la disponibilidad de las redes LAN en las 23 direcciones seccionales cubriendo las ciudades de Armenia, Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cali, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería, Medellín, Quibdó, Neiva, Florencia, Pereira, Riohacha, Santa Marta, Sincelejo, Tunja, Pasto, Popayán, Valledupar y Villavicencio. De igual forma, se continuó la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en cada ciudad para preservar la vida útil y la disponibilidad de las redes.

El nivel de desempeño del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de redes LAN estuvo por encima del acuerdo de servicio mínimo pactado por lo que se observa el beneficio de este tipo de soporte para el poder judicial.

1.3.3. Insumos de impresión

Durante la vigencia 2009, la Sala Administrativa realizó dotación de cerca de 65.200 insumos de impresión, toner, cintas y tintas para alrededor de 12.400 impresoras de los despachos judiciales a nivel nacional, con la siguiente distribución por seccional: 26,8% para despachos judiciales de Bogotá, 10,7% Cali, 9,7% Bucaramanga, 8,92% Medellín, 8,59% Barranquilla, 5,92% Santa Marta, 4,18% Tunja, 3,83% Popayán, 2,84% Cartagena, 2,69% Bogotá nivel central, 2,59% Pasto, 2% Armenia, 1,9% Pereira, 1,78% Manizales, 1,48% Montería, 1,45% Cúcuta, 1,44% Ibagué, 0,62% Valledupar, 0,55% Quibdó, 0,41% Neiva, 0,38% Sincelejo, 0,37% San Andrés, 0,31% Villavicencio, 0,14% Florencia y 0,14% Riohacha.

El modelo de distribución de insumos de impresión adoptado por la Sala Administrativa garantizó en forma continua y oportuna el suministro de insumos certificados en términos de calidad, permitiendo con ello el normal trámite de la gestión judicial en los despachos del país, y preservando la vida útil de las impresoras.

1.3.4. Dotación infraestructura tecnológica

La Sala Administrativa fortaleció el parque computacional de la administración de justicia orientado a los requerimientos de la especialidad laboral, la especialidad penal para infancia y adolescencia en sus fases de implementación IV, V y VI y a las necesidades de implementación de la oralidad civil en despachos piloto. De otra parte, se fortaleció la dotación tecnológica para salas de audiencia y centros de servicios en la aplicación de la ley 1098 de infancia y adolescencia, en pilotos de oralidad en civil, familia y oralidad laboral, justicia y paz y para el sistema penal acusatorio. De otra parte, con los recaudos de arancel judicial realizados por los despachos judiciales que se orientan al fortalecimiento tecnológico, se retornó a los despachos judiciales con dotación tecnológica.

- **Distribución *hardware* (computadores e impresoras)**

La Sala Administrativa distribuyó 755 nuevos equipos de escritorio y 256 impresoras láser monocromáticas para atender las decisiones de la sala orientadas al fortalecimiento y modernización de los despachos judiciales en la especialidad laboral, así como en la implementación de la oralidad y

modernización de los juzgados penales para infancia y adolescencia en sus fases IV, V y VI al igual que la modernización de juzgados piloto de la especialidad civil en la implementación del modelo oral.

Por distrito judicial, la dotación de equipos de cómputo e impresoras se concentró en cerca del 70% en 12 distritos judiciales: Barranquilla 10%, Cundinamarca 9%, Pasto 8%, Cartagena 7%, Montería 7%, Riohacha 5%, Sincelejo 5%, Villavicencio 5%, Medellín 4%, Tunja 4%, Bucaramanga 4% y Valledupar 4%. El 30% restante se distribuyó en 16 distritos judiciales así: 3% Santa Marta, 3% Arauca, 3% Neiva, 3% Yopal, 3% Cali, 3% Ibagué, 2% Cúcuta, 2% Pamplona, 2% Quibdó, 2% San Andrés, 1% San Gil, 1% Florencia, 1% Pereira, 1% Santa Rosa de Viterbo y 1% Armenia.

- Dotación componente tecnológico (salas de audiencias)

La Sala Administrativa tomó decisiones para fortalecer 190 salas de audiencias, los 7 centros de servicios y 7 servidores que hacen parte de la implementación de la oralidad en las diferentes jurisdicciones así:

Cuadro N° 3.1.4. Dotación componente tecnológico para Salas de Audiencia

Oralidad	Distrito judicial	Salas de Audiencias	Centros de Servicios	Servidores
Ley 1098 de infancia y adolescencia fase IV, V y VI	Barranquilla	2	1	1
	Bucaramanga	12		
	San Gil	2		
	Cali	6		
	Cúcuta	2		
	Arauca	1		
	Pamplona			
	Cundinamarca	11	1	1
	Neiva	6	1	1
	Florencia	4		
	Ibagué	5		
	Manizales	4		
	Medellín	13	1	1
	Quibdó	5		
	Montería	2		
	Pasto	13	1	1
	San Andrés	2		
	Tunja	6		
	Yopal	11	1	1
	Riohacha	2		
	Santa Marta	2		
	Sincelejo	2		
Valledupar	4			
Villavicencio	12	1	1	
Piloto en civil	Armenia	1		
	Medellín	2		
Piloto en familia	Bogotá	3		

Continúa —

Continuación

Oralidad	Distrito judicial	Salas de Audiencias	Centros de Servicios	Servidores
Laboral	Cali	3		
	Cúcuta	2		
	Cundinamarca	16		
	Ibagué	6		
	Neiva	1		
	Medellín	6		
	Tunja	8		
Justicia y paz	Medellín	1		
Spa	Armenia	1		
	Cali	4		
	Popayan	2		
	Tunja	3		
	Yopal	1		
	Villeta	1		
Total		190	7	7

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

- **Dotación tecnológica con recursos de arancel judicial**

Como complemento a la cobertura de dotación tecnológica, para despachos judiciales, con recursos procedentes de la distribución proporcional de los recaudos de arancel judicial de las seccionales y contratados en el nivel central, la sala Administrativa realizó la adquisición de 264 equipos de cómputo y 238 impresoras con sus respectivas licencias de *software* operativo y de oficina, antivirus, incluyendo los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, impresoras láser monocromáticas y UPS. La distribución de esta dotación tecnológica se realizó para despachos judiciales así: 42% para la seccional de Cundinamarca, 8% para Medellín, 3% para Barraquilla, 3% para Tunja, 1% para Manizales, 1% para Montería, 16% para Villavicencio, 3% para Pasto, 1% para Cúcuta, 5% para Armenia, 4% para Pereira, 3% para Bucaramanga, 9% para Cali y 1% para Ibagué.

1.3.5. Suministro de repuestos para el parque computacional de la Rama Judicial

La Sala Administrativa atiende los requerimientos de repuestos para un parque computacional cercano a los 26.000 equipos de los cuales, 15.534 son equipos de cómputo y 9.649 impresoras, 176 servidores, 183 UPS y reguladores, y 494 LAN¹, que garantiza el buen funcionamiento de los equipos de propiedad de la Rama Judicial.

Durante el año 2009 la Sala Administrativa, de acuerdo con la demanda en 43 ciudades del país suministró 11.855 repuestos. El 75% de los repuestos fueron suministrados por demanda en 7 ciudades: Cali 29%, despachos judiciales de Bogotá 15%, despachos judiciales de Bogotá 12%, Medellín 7%, Barranquilla 5%, Cartagena 4%, Bucaramanga 3%. El restante 25% de los repuesto fue suministrado a 36 ciudades del país.

Esta política de la Sala Administrativa permite la continuidad operativa del parque computacional de propiedad de la Rama Judicial con un suministro de repuestos de alta calidad, en forma oportuna y

¹ Estas cifras no cubren el parque computacional adquirido que se encuentra en periodo de garantía.

con la ventaja de reducción de gastos logísticos de transporte, almacenamiento y seguros, dentro de los parámetros fijados en los acuerdos de servicio. De otra parte, la actualización tecnológica permite contar con equipos de cómputo al día en tecnología y de mejor desempeño para la gestión judicial de los despachos judiciales .

1.3.6. Servicios de comunicaciones de la Rama Judicial

La política de comunicaciones en la Rama Judicial se soporta en el servicio de conectividad, el cual cuenta con los servicios de seguridad, almacenamiento y videoconferencia.

- **Servicio de seguridad informática**

La arquitectura de la red WAN con la que actualmente cuenta la Rama Judicial, está estructurada con medidas de seguridad para proteger la infraestructura de equipos de cómputo y servidores que se encuentran en la red contra posibles ataques de intrusos. Controla la navegación de los usuarios en la red a partir de la tipificación de perfiles de acceso a internet. De otra parte, el servicio de seguridad permite Identificar y proteger los diferentes ataques que se presentan contra la red, controla los accesos a los servidores que se encuentran en la intranet y el uso adecuado de la información como se presenta en el siguiente diagrama.

Gráfico N° 3.1.2.



- **Servicio de almacenamiento**

Con la entrada del sistema oral en la administración de justicia en el país, cuyo trámite se realiza en las salas de audiencia y la información se archiva en medios ópticos, la sala Administrativa estructuró el servicio del Sistema de Almacenamiento de Grabaciones de las Audiencias. En tal sentido, durante el año 2009, las 219 salas de audiencia en 23 ciudades transmitieron información de 1.714.023 audiencias al sistema de almacenamiento mediante transmisiones en el Data Center de ETB.

Así, 63 salas de audiencia de Bogotá transmiten y graban información en el sistema de almacenamiento, 42 en Cali, 23 en Tunja, 15 en Medellín, 14 en Santa Rosa de Viterbo, 9 en Armenia, 4 en Barranquilla, 1 en Bucaramanga, 11 en Buga, 2 en Cartagena, 3 en Cúcuta, 1 en Ibagué, 6 en Manizales, 1 en Montería, 4 en Neiva, 2 en Pasto, 12 en Pereira, 1 en Popayán, 1 en Riohacha, 1 en San Gil, 1 en Sincelejo, 1 en Valledupar y 1 en Villavicencio. Para el año 2009 el número total de grabaciones transmitidas al Data Center de ETB fue de 1.714.023 siendo Bogotá, Medellín, Barranquilla y Pereira las ciudades con mayor número de grabaciones.

- **Servicio de videoconferencia**

El servicio de video conferencia con el que cuenta el Consejo Superior de la Judicatura ha contribuido en la agilización de obligaciones misionales de la entidad, ha minimizado costos de operación, y ha contribuido a mejorar la comunicación para la formación judicial, la modernización de la administración de la Rama Judicial, para la construcción de conocimiento por medio de conversatorios y para audiencias judiciales.

Tabla N° 3.1.1.

Relación de videoconferencias realizadas en 2009

Revisión y presentación del procedimiento para el desarrollo de competencias SIGC
Conversatorio "Responsabilidad civil extracontractual por actividades peligrosas"
Estructura y Cultura Organizacional
Conversatorio " Derechos Humanos" con la participación de la Dra. Costas Douzinas
Exposición del programa de capacitación presidencial en SIIF2
IV Curso de Formación Judicial Inicial para Magistrados(as) y Jueces de la República, promoción 2009 sobre pasantías
Conversatorio sobre Derechos Humanos
III Conversatorio por videoconferencia: Justicia Penal Especializada
II Conversatorio por videoconferencia: Justicia Penal Especializada
Divulgación y retroalimentación a las seccionales en el avance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad
Sentencia T-760 de 2008, sobre el Régimen General de Seguridad Social en Salud
Saneamiento de títulos - Ley 1182 de 2008
Protección de personas con discapacidad mental - Ley 1306 de 2009
Novedad jurisprudencial sobre responsabilidad civil extracontractual por actividades peligrosas
IV Curso de Formación Judicial Inicial para Magistrados(as) y Jueces de la República, Promoción 2009
Acción de Tutela y Procesos Disciplinarios contra decisiones de los jueces de paz
III Conversatorio de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad
Conversatorio para inducción de empleados
Seminario Internacional Avances del Derecho de Familia
Cuarto Conversatorio por videoconferencia SRPA
Capacitación a los On - Site nacionales sobre el manejo del portal <i>web</i> de las garantías
Capacitación a los On - Site nacionales sobre el manejo de las impresoras Lexmark y equipos de cómputo Lenovo

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

23 ciudades cuentan con el servicio de videoconferencia: Armenia, Bucaramanga, Barranquilla, Cundinamarca, Bogotá (DEAJ), Bogotá (Palacio de Justicia), Bogotá (Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla), Cartagena, Cali, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Sincelejo, Santa Marta, Tunja, Villavicencio, Valledupar, Quibdó y Florencia.

En aplicación de este servicio, durante el año 2009 se realizaron 24 videoconferencias, con un impacto significativo en la formación judicial, así como en el fortalecimiento de la administración de

la Rama; en particular la Sala Administrativa ha realizado en todo el país presentaciones y capacitaciones a sus empleados en desarrollo de políticas administrativas de mejoramiento de la calidad, temas presupuestales, tecnológicos y de recursos humanos.

En la vigencia 2009, se llevó a cabo la entrega de la instalación del sistema de cableado estructurado categoría 6, con los servicios de voz, datos, corriente normal y regulada en las nuevas instalaciones de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla de Bogotá y Centros de Servicios Judiciales de los Juzgados de Ejecución de Penas de Bogotá.

1.3.7. *Software* Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

La Sala Administrativa adquirió e instaló un *software* para la administración del sistema integrado de gestión y control de la calidad SIGC en medio *web*, con 160 licencias de usuario, que incluyó capacitación a funcionarios con perfil de administradores y tres años de garantía.

El *software*, permite llevar el control del cumplimiento de las actividades relacionadas con el mejoramiento de la gestión de calidad en el Consejo Superior de la Judicatura; mantener y consolidar la certificación otorgada por el ICONTEC en el año 2009. El alcance inicial del *software* es la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en el nivel central, con posibilidad de brindar cubrimiento seccional.

Entre otros atributos de este aplicativo se encuentra la facilidad de acceso permanente a la información relativa al SIGC por encontrarse en medio *web*, la posibilidad de consulta de información unificada para las entidades de control, la obtención de informes actualizados de una sola fuente de información, la estandarización de formatos aplicables a todos los procesos, el registro centralizado y seguimiento oportuno a las quejas y reclamos y en general un mayor control de las actividades propias de cada proceso.

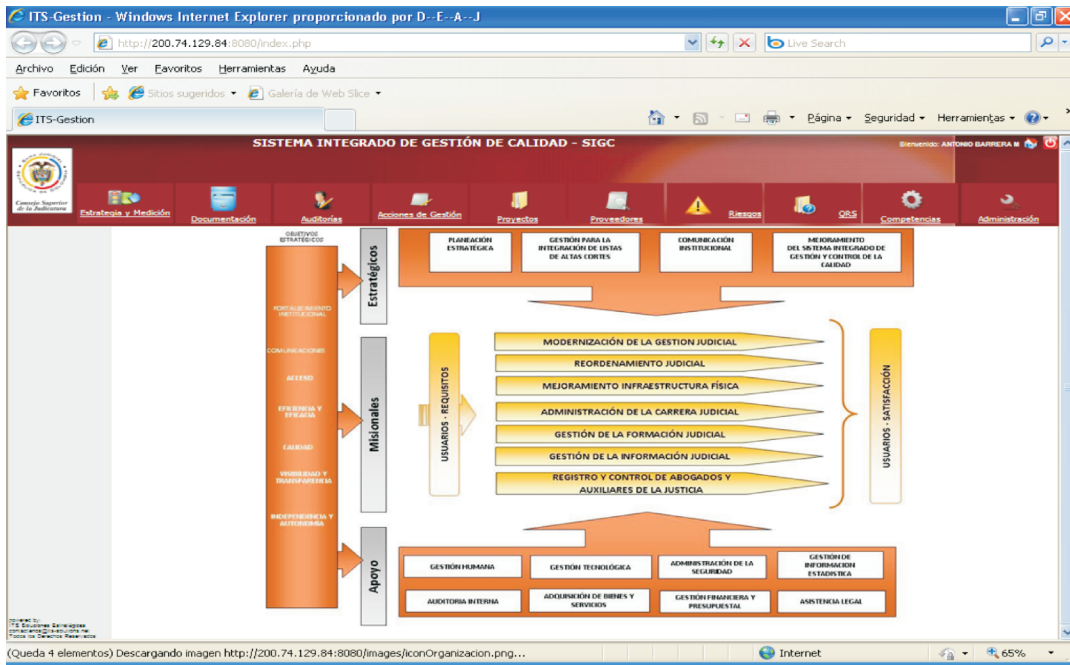
El *software* permite el registro, seguimiento, control, obtención de información y la generación de reportes acorde con los las exigencias y protocolos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública “NTCGP 1000:2004” y el Modelo Estándar de Control Interno “MECI 1000:2005.

- *Funcionalidad del software*

El *software* se desarrolla en ambiente *web*; el diseño concuerda con los cambios normativos y administrativos de la gestión por procesos; cuenta con módulos para el seguimiento y control de procesos del SIGC, permite visualizar documentos del sistema como caracterizaciones, procedimientos y manuales. Cuenta con el mapa de procesos interactivo con interconexión entre procesos; permite tener control de riesgos del SIGC, de acciones preventivas y correctivas; de peticiones, quejas y reclamos; de almacenamiento y control de documentos, formatos y registros; cuenta con un control para versiones de documentos. Tiene un módulo para diseño, seguimiento y control de planes operativos, otro para control de proveedores, otro para planes y programas de auditoria y otro módulo para control de cumplimiento de políticas y objetivos mediante el uso de indicadores de gestión.

Gráfico N° 3.1.3.

Software sistema integrado de gestión de calidad



1.3.8. Software de administración y gestión del talento humano para la Rama Judicial

La Sala Administrativa orientó acciones para fortalecer la planeación, organización, seguimiento y evaluación de los empleados y funcionarios de la Rama Judicial a partir de la inversión en un *software* para la administración y gestión del talento humano para la Rama Judicial.

Este brinda una solución tecnológica para la administración y gestión del talento humano para la Rama Judiciales en forma parametrizada, integrando información de plantas de personal y facilitando la administración de los datos con consistencia y seguridad. El desarrollo del *software* se adelanta con aplicación piloto en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Manizales.

1.3.9. Centro de contacto

Durante el año 2009 se prestó el servicio de centro de contacto a la Rama Judicial, en la modalidad de outsourcing, para el enrutamiento de llamadas y establecimiento de un único punto de contacto de atención de llamadas telefónicas de los usuarios internos y externos a la Rama Judicial en lo referente a informaciones propias de la administración de justicia para el público.

Durante ese año, el *call center* prestó atención a 5.597 solicitudes de las cuales en un 43,80% fueron consultas de directorio de despachos judiciales; el 37,48 % consulta de procesos y el 18,72% consultas de registro nacional de abogados, jueces de paz y auxiliares de justicia. De otra parte por el *call center* se atendieron 2.130 consultas personalizadas. El servicio se presta en Bogotá, los 7 días de la semana y 24 horas al día, con atención personalizada los días hábiles y sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y presenta niveles muy buenos de aceptación por parte de los usuarios que han hecho uso del sistema.