



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
- Coordinación Nacional -


INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023





DEPENDENCIA		LÍDER DEL SIGCMA	
FECHA DE REALIZACIÓN	09/01/2024	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	12/01/2024
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
<p>Acceso e Infraestructura Física: Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.</p> <p>Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas: Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.</p> <p>Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones: Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan.</p> <p>Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información: Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.</p> <p>Talento Humano: Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."</p>	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	
		Comunicación Institucional,	
		Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes	
	MISIONALES	Modernización de la Gestión Judicial	
		Reordenamiento Judicial	
		Mejoramiento de la Infraestructura Física	
		Administración de la Carrera Judicial	
		Gestión de la Formación Judicial	
		Gestión de la Información Judicial	
		Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	
	APOYO	Gestión Documental	
		Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	
		Gestión Tecnológica	X
		Administración de la Seguridad	
		Gestión Humana	
		Gestión Administrativa	
		Gestión de Compra Pública	
		Gestión Financiera y Presupuestal	
		Asistencia Legal	
		Gestión de la Información Estadística	
EVALUACIÓN Y MEJORA	Gestión de Control Interno y Auditoría		
	Mejoramiento del SIGCMA		

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

<p>COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)</p>	<p>ESTADO (Consigñar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)</p>
<p>Actualizar los manuales, procedimientos e instructivos asociados al Proceso Gestión Tecnológica</p>	<p>Durante la vigencia del 2023 se trabajó en la actualización de los procedimientos del proceso Gestión Tecnológica, logrando los siguientes resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización y aprobación de dieciocho (18) procedimientos del sistema de seguridad de Información. 2. Documentación de 11 procedimientos del proceso Gestión Tecnológica, los cuales se encuentran en borrador, pendientes de pasar para aprobación. Esto, debido a la modificación de la Unidad de Informática (Acuerdo PCSJA23-12130 del 29 de diciembre de 2023, artículo 4. “<i>Modificación de la denominación de la Unidad de Informática.</i>” La Unidad de Informática de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, se denomina ahora Unidad de Transformación Digital e Informática), Integrando así, las áreas de tecnología que componen el proceso Gestión Tecnológica <p>Por lo anterior, se espera que en el primer semestre del 2024 los procedimientos del proceso queden actualizados, aprobados por la Coordinación Nacional del SIGCMA y cargados para la consulta en el microsítio del SIGCMA.</p>
<p>Sostener las certificaciones en las diferentes normas técnicas de calidad</p>	<p>En 2023 para mantener las certificaciones otorgadas por el ICONTEC, se recibió auditoría interna con la que se esperaba identificar aspectos de mejora en el proceso, como parte de la preparación para recibir la auditoría externa.</p> <p>Adicionalmente, se participó en las diferentes charlas y capacitaciones organizadas desde la Coordinación Nacional del SIGCMA, relacionadas con el Sistema de Gestión Ambiental, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Seguridad de la Información, el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Finalmente, a partir del 04 de septiembre, iniciaron las auditorías externas del ICONTEC, obteniendo los siguientes resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditoría ambiental: No se recibieron No Conformidades. 2. Auditoría Seguridad de la Información: Se cerraron las tres (03) No Conformidades previamente reportadas en la auditoría del 2022; se recibió una (01) No Conformidad menor para la cual se encuentra en marcha el plan de mejora por parte del equipo de seguridad de la Entidad.

<p>CÓDIGO: F-EVSG-7</p>	<p>ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO</p>	<p>REVISÓ SIGCMA - CENDOJ</p>	<p>APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA</p>
<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>FECHA: 29/03/2021</p>	<p>FECHA: 29/06/2021</p>	<p>FECHA: 29/07/2021</p>


	Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAE)	COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SIGCMA
--	--	--	--------

2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Se hace la revisión del contexto vigencia 2022. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2022.*

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir)	ACCIÓN A TOMAR (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)
Gestión Tecnológica	<p>Creación de la Unidad de Transformación Digital.</p> <p>En el año 2023, se creó de manera transitoria dicha Unidad, con la finalidad de proponer y ejecutar estrategias alineadas con la transformación digital, impulsar y ejecutar el PETD, garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales en el componente tecnológico.</p>	<p>1. Transformación del área tecnológica.</p> <p>2. Fortalecimiento del Proceso.</p>	<p>A partir de la emisión del Acuerdo PCSJA23-12073 la Unidad de Informática se comprometió a cumplir las disposiciones establecidas en dicho Acuerdo; iniciando una colaboración estrecha con la nueva Unidad, con el objetivo de llevar a cabo la ejecución conjunta de los proyectos.</p>
Gestión Tecnológica	<p>Modificación de la denominación de la Unidad de Informática.</p> <p>Finalizando el año 2023, se emitió el Acuerdo PCSJA23-12130 del 29 de diciembre de 2023, mediante el cual se realizó la modificación de la denominación de la Unidad de Informática a “Unidad de Transformación Digital e Informática”. Esta modificación no solo implicó un cambio en el nombre de la Unidad, sino también, una reestructuración integral que incluyó la redistribución de profesionales, la asignación de nuevas responsabilidades, y la creación de grupos de trabajo.</p> <p>Los cambios se llevaron a cabo con el fin de fortalecer el área tecnológica y sus procedimientos.</p>	<p>1. Transformación del área tecnológica.</p> <p>2. Fortalecimiento del área tecnológica y su proceso y procedimientos.</p>	<p>Revisar los cambios definidos del Acuerdo PCSJA23-12130.</p> <p>Dar a conocer a los profesionales acerca de las nuevas funciones y responsabilidades.</p> <p>Garantizar una comunicación colaborativa entre los nuevos grupos de trabajo.</p>

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS)- (Resultado anual)

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
Gestión Tecnológica	Durante el año 2023 se recibió el informe de resultado de la encuesta de satisfacción realizada por el contratista del servicio de mesa de ayuda.	80,8%	100%	Se encuentra favorable el servicio prestado por la mesa a los usuarios con una calificación del 80,8%. Lo que indica que el personal de la mesa (técnicos) se encuentran debidamente capacitados en habilidades blandas permitiendo ofrecer un buen servicio a los usuarios.

3.1 RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (Feedback, reacción, respuesta u opinión que nos dan las partes interesadas)

FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros)	COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN	RESULTADOS
Proveedores	La retroalimentación con los proveedores de servicios y/o productos (en materia tecnológica), permitió mejorar el desempeño de los servicios tecnológicos que se brindan desde la Unidad de Informática a la Entidad, y a su vez a la ciudadanía.	Las reuniones que se llevan a cabo con cada uno de los proveedores de servicios y/o productos (Conectividad, Servicio mesa de ayuda, adquisición de equipos, licencias, entre otros), se dieron como parte del seguimiento y supervisión de los servicios y/o productos adquiridos, la buena comunicación ha permitido identificar posibles inconvenientes (indisponibilidad de los servicios, demoras en la entrega de equipos, entre otros) y sobrellevarlos de manera oportuna. No se documentó ningún tipo de retroalimentación, sin embargo, se generaron actas de reunión.
Unidades DEAJ Unidades CSJ	El trabajo en equipo entre las Unidades de la DEAJ y el CSJ durante el año 2022, permitió dar gestión a requerimientos en temas que involucraron o requirieron de la Unidad de Informática	En el año 2023, profesionales de la Unidad de Informática, asistieron a diferentes reuniones (presenciales – virtuales) con diferentes áreas (por ejemplo, Unidades de DEAJ, Unidades del CSJ, Seccionales), en búsqueda de dar atención/respuesta o solución a requerimientos recibidos a nivel interno o externo de la Entidad, los cuales demandaban la cooperación entre las áreas involucradas. No se documentó ningún tipo de retroalimentación, sin embargo, resultado del trabajo en equipo se podría evidenciar en algunos casos a través de informes, correos, oficios / memorandos, reuniones de TEAMS, entre otros.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

3.2 ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
Gestión Tecnológica	0	0	0	No se presentaron peticiones con respecto al proceso
Total	0	0	0	
Quejas				
Gestión Tecnológica	0	0	0	El proceso no fue objeto de queja
Total	0	0	0	
Reclamos				
Gestión Tecnológica	0	0	0	El proceso no fue objeto de reclamo
Total	0	0	0	
Sugerencias				
Gestión Tecnológica	0	0	0	El proceso no fue objeto de sugerencias
Total	0	0	0	
Felicitaciones				
Gestión Tecnológica	0	0	0	El proceso no fue objeto de felicitaciones
Total	0	0	0	
TOTAL	0	0	0	

4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (Incluye ambiental - Si aplica)

No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
2	Servicios Digitales y de Tecnología, Innovación y Análisis de la Información	Proteger, preservar y administrar los activos de información implementando acciones para gestionar de forma adecuada los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> Se conto con la recertificación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información por parte del ICONTEC. Se actualizaron los procesos, políticas, procedimientos en del SGSI. Se atendió el incidente de seguridad y disponibilidad del proveedor IFX Networks ocurrido el 12 de septiembre de 2023, para el cual se adelantaron medidas de contención, remediación y sostenibilidad para contar con los mecanismos que permitan realizar un restablecimiento más ágil en siguientes eventos. Se realizó la implementación para el fortalecimiento e implementación de herramientas de gestión de seguridad, dentro de lo cual se destaca: la instalación de 13.200 agentes de Rapid7 (herramienta de Ciberseguridad de la Rama Judicial) en equipos de cómputo de la Rama Judicial; ii) la implementación 	A pesar de los buenos resultados obtenidos en el año es necesario continuar con el fortalecimiento de las actividades de la Unidad de Informática para satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorar la prestación de los servicios judiciales, en materia tecnológica.
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
			<p>del antivirus, iii) el fortalecimiento de protección de recursos en la nube pública de Microsoft a través de la plataforma– EMS-E5 Enterprise Mobility + Security Suite; iv) Sentinel, v)WAF para aseguramiento de nube publica de Azure.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó la entrega de 4.179 computadores. • Se cerro el año con 1.403 sedes con servicio de conexión a internet, ampliando la capacidad de estas en 63.162 mega bites por segundo. • Se dio inicio a la instalación y configuración de la parte eléctrica, cableado y accesorios en 28 sedes. • Se incorporaron más de 12.000 usuarios al Directorio Activo Unificado, incrementando la cifra actual a 45.351 usuarios activos. • Se realizo la actualización de software. • Se brindo el servicio de soporte y mantenimiento a los sistemas de información. • se llevó a cabo la instalación, configuración y parametrización de una herramienta de gestión - ITSM para la Rama Judicial con licenciamiento a perpetuidad y que cuenta con los servicios de soporte técnico y mantenimiento. • Se gestionaron los procesos necesarios para garantizar la continuidad en el servicio y el correcto funcionamiento de los sistemas y tecnologías utilizados en la Rama Judicial a nivel nacional, brindando el soporte necesario a los usuarios través de la mesa de ayuda. • Se mantiene la cobertura del 100% de municipios del territorio nacional con el servicio de Mesa de Ayuda. En promedio durante el año 2023 se atendieron 118.054 casos. 	

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021




5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar periodos)
Gestión Tecnológica	Índice de Disponibilidad de los Servicios Digitales	99,98%	98,14%	Teniendo en cuenta el informe de incidentes presentado, en el cual se mide la cantidad de horas de afectación de las aplicaciones en producción de los dos Datacenter de la Rama Judicial, el resultado reflejó un comportamiento aceptable en relación con los servicios de Datacenter, acumulando en promedio 2,147 horas de disponibilidad continua sin afectaciones al servicio.
Gestión Tecnológica	Porcentaje de Peticiones gestionadas en el periodo J.	95,00%	98,59%	De acuerdo con los informes generados en relación con cantidad de peticiones gestionadas, se evidencia que al finalizar la vigencia 2023, el resultado fue de 98,59% alcanzando la meta y superando el % programado, este se cumplió teniendo en cuenta que se dispuso de una mayor cantidad de personal para atender cada uno de los temas.
Gestión Tecnológica	Grado de disponibilidad en horas del servicio de los sistemas de información en el periodo J	75,00%	97,35%	El grado de disponibilidad en horas del servicio de los sistemas de información al cierre de la vigencia fue del 97,35% Cumpliendo con la meta propuesta durante el periodo. El incremento de apoyo profesional en los temas atendidos permitió superar lo programado.
Gestión Tecnológica	Porcentaje de actualizaciones de software realizadas en un periodo definido.	95,00%	98,90%	Considerando la cantidad de actualizaciones programadas trimestralmente, se han llevado a cabo de manera satisfactoria la ejecución de las mismas; es importante tener en cuenta que los casos recibidos finalizando el mes de diciembre no se procesan dentro de mismo mes impactando el resultado del indicador. Los cuales se resuelven en el siguiente mes.
Gestión Tecnológica	Nivel de cobertura de soporte tecnológico	95,00%	99,00%	-Actualmente la Mesa de Servicios tiene una cobertura de 1.105 municipios según el Anexo 2- Informativos, del pliego de condiciones del contrato 276 de 2022. -En el documento, aparecen los municipios distribuidos por Seccional, Distrito Judicial y Circuito, donde se relacionan en el Distrito Judicial de Bogotá 11 sedes.
Gestión Tecnológica	Nivel de satisfacción con el servicio de soporte tecnológico en el periodo J	95,00%	95,00%	Resultado de las encuestas realizadas a los usuarios para evaluar el servicio de soporte tecnológico a usuarios de la rama judicial, se evidencia una percepción positiva del servicio prestado por la Sección de Soporte Tecnológico y Apoyo Logístico, como resultado el 95% de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio, teniendo en cuenta que con la nueva contratación de la mesa de servicios, se alcanzó el 100% de cubrimiento de la misma a nivel nacional, incremento la percepción positiva de los funcionarios y de este modo se superó la meta propuesta.
Gestión Tecnológica	Porcentaje de servidores judiciales cubiertos con el servicio de soporte tecnológico en el periodo J.	95,00%	94,74%	Finalizada la vigencia 2023 se obtuvo un resultado del 94,74%, resultado favorable teniendo en cuenta que la meta programada para medición de servidores judiciales cubiertos con el servicio de soporte tecnológico es de 95% se tiene estimado un incremento en el porcentaje de municipios y usuarios cubiertos con el servicio de Mesa de Ayuda a nivel Nacional
Gestión Tecnológica	Porcentaje Cumplimiento en la programación del soporte tecnológico a nivel de mantenimiento preventivo.	100,00%	100,00%	En total se intervinieron 54.837 elementos desde el inicio del Contrato 276 de 2022.
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA	
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021	



PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
Gestión Tecnológica	Cobertura conectividad sedes judiciales a nivel nacional.	100,00%	99,79%	Actualmente se cuenta con 1.407 sedes de la Rama Judicial distribuidas geográficamente a lo largo del territorio nacional. El objetivo principal de este servicio es proporcionar una conectividad segura, confiable y de alto rendimiento entre todas las ubicaciones, a la fecha 1404 sedes tiene cobertura, las sedes que aún no tienen el servicio se encuentran en proceso de viabilidad.
Gestión Tecnológica	Cobertura del servicio de conectividad de municipios con presencia de la Rama Judicial.	98,55%	98,74%	Como resultado al final de la vigencia 2023 se cumple con el 98.74% de cobertura de las sedes judiciales contratadas, es decir el número total de sedes con conectividad fue 1113 con un promedio de ancho de banda de 38.000 Mbps al finalizar el periodo
Gestión Tecnológica	Ancho de banda promedio para enlaces sedes.	100,00%	99,68%	'La totalidad del ancho de banda implementado se encuentra en el 99% de lo contratado, lo restante corresponde a sedes que a pesar de que cuentan con el servicio instalado, se tiene restricción de ampliación de ancho de banda según lo requerido por capacidad en las troncales.
Gestión Tecnológica	Provisión Herramientas de Comunicación y Colaboración (HCC)	100,00%	100,00%	'Se cumple satisfactoriamente con la meta, atendiendo la necesidad actual de actualización del Office instalado en los computadores, que por la obsolescencia tecnológica y salida de inventario se están reemplazando de acuerdo con el número total de cuentas requeridas, se provee el total de cuentas para la vigencia 2023
Gestión Tecnológica	Cobertura de servicios de audiencias virtuales.	73,00%	74,98%	'Teniendo en cuenta los despachos registrados y activos en la plataforma de audiencias con cobertura de servicios de audiencias virtuales, para la finalización de la vigencia se alcanzó un 74,98% cubriendo gran parte de los despachos activos en la plataforma, se realiza promoción del servicio y constantes capacitaciones a los servidores judiciales en el uso de las plataformas tecnológicas dispuestas para la realización de las audiencias virtuales
Gestión Tecnológica	Uso del servicio de gestión de grabaciones judiciales por parte de los despachos judiciales	73,00%	67,56%	'Para el año 2023 se obtuvo un 67,56% de uso en los servicios, gran parte de los despachos judiciales del país han optado por emplear esta herramienta web para la consulta, visualización y descarga de las grabaciones de sus audiencias judiciales.
Gestión Tecnológica	Cobertura de los servicios de seguridad perimetral para publicaciones Web.	100,00%	100,00%	'Teniendo en cuenta que el total de publicaciones WEB de la Rama Judicial se encuentra pasando por el WAF de manera de efectiva, el porcentaje de cobertura de los servicios de seguridad perimetral cumple la meta programada en un 100%
Gestión Tecnológica	Disponibilidad de los aplicativos en producción en centros de datos de la Rama Judicial	99,98%	98,22%	'Teniendo en cuenta el informe de incidentes, que detalla la cantidad de horas de afectación generadas por las aplicaciones en producción en ambos Datacenter, se destaca una disponibilidad del 98,22%. Esta cifra se calcula considerando las horas acumuladas de afectación a lo largo del año en comparación con el total de horas anuales disponibles
Gestión Tecnológica	Porcentaje de atención de solicitudes de acceso remoto por VPN.	100,00%	100%	'Se gestionaron el 100% de solicitudes recibidas para el acceso a VPN, tanto nuevas solicitudes como modificaciones.
Gestión Tecnológica	Cobertura dotación equipos.	100,00%	100,00%	'La totalidad de equipos en uso corresponde a la cantidad de equipos en propiedad de los funcionarios de la Rama
CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO		REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021		FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

	Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAÉ)	COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SIGCMA
--	--	--	--------

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
				Judicial y los equipos requeridos a la necesidad por la creación de nuevos cargos y por la renovación de equipos afectados por la obsolescencia. Actualmente se cuenta con una cobertura del 100 % de actualización de computadores personales; sin embargo, es importante mencionar que la necesidad total de equipos a la fecha no corresponde con la formulación del presente indicador en razón a todos los nuevos cargos que se crearon durante la vigencia 2023.
Gestión Tecnológica	Índice de actualización equipos.	76,00%	70,66%	'De la cantidad de equipos requeridos para actualización identificados que tienen obsolescencia, se actualizo el 70% de equipos que cumplían con la fecha de actualización
Gestión Tecnológica	Índice de actualización de salas de audiencia.	60,00%	60,40%	'El proyecto de dotación y actualización de salas de audiencia a nivel nacional, tuvo como fecha de finalización el pasado 6 de mayo del año en curso; dando como resultado la adquisición equipos para 2.134 salas. A la fecha no se adelanta contratación para este fin

6. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Nota: Una Salida No Conforme se entiende como el incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico.

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES				
Proceso	No. de Salidas No Conformes	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
Gestión Tecnológica	1	El 12 de septiembre del 2023, la Entidad sufrió un ataque informático, que obligo suspender términos judiciales en el territorio nacional, del 14 al 20 de septiembre del 2023, donde la Unidad de Informática en conjunto con la Unidad de Transformación Digital y el Puesto de Mando Unificado - PMU de la gestión de la crisis, tomaron las acciones correctivas con las que se logró reestablecer los servicios judiciales el 21 de septiembre de 2023, proporcionando los servicios y/o productos necesarios para garantizar la continuidad y eficiencia en la prestación del servicio de justicia.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación del Problema Validación de Fallos Escalamiento en Nube Privada IFX Gestión de Casos Reportados Levantamiento de Inventario Análisis y Acciones Preventivas Informe y Validación Participación en PMU (13/09/2023 - 25/09/2023) Identificación de Máquinas Virtuales Planificación de Recuperación Ejecución y Validación Seguimiento y Restauración 	<ol style="list-style-type: none"> Habilitar MFA en todos los sistemas que permitan el acceso exterior. Mejora de la política de contraseña para todos los usuarios. Programar cambio de contraseñas mensuales.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



7. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso por procesos, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos)

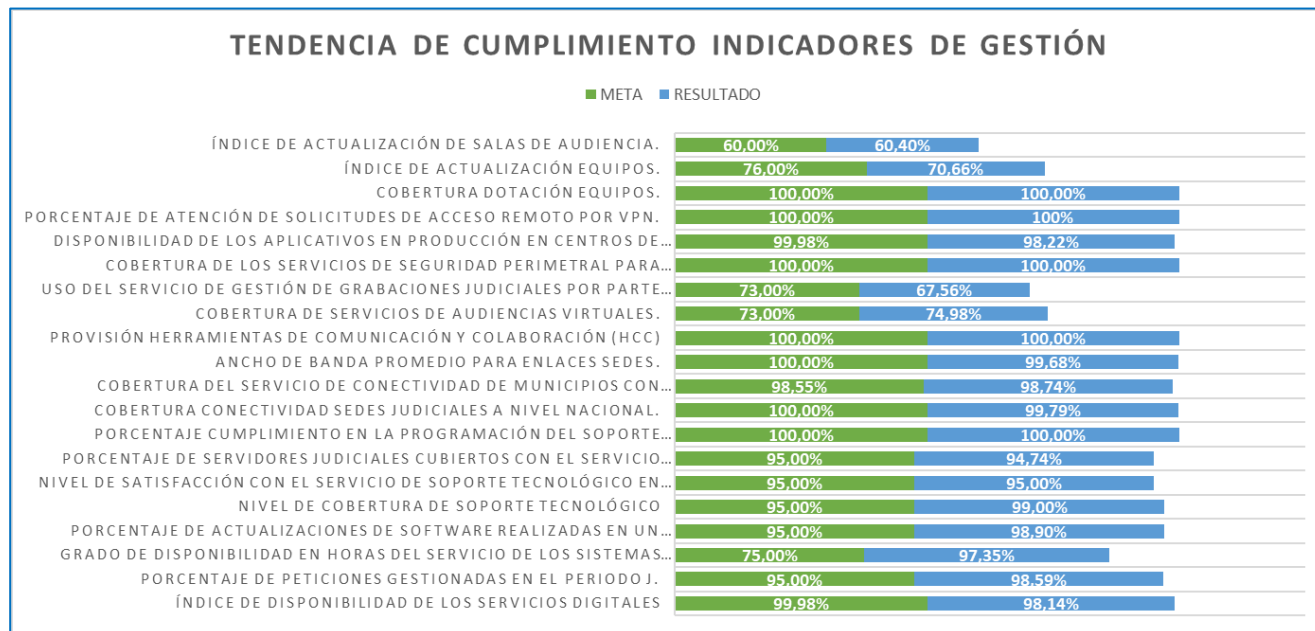



Ilustración 1 - Fuente: Unidad de Informática - Seguimiento y medición indicadores

Se evidencia de forma general que los resultados obtenidos al cierre de la vigencia 2023 fueron positivos, lo que permitió a la Unidad de Informática cumplir con objetivos importantes como mantener la disponibilidad de los servicios digitales con un resultado del 98% de disponibilidad de las aplicaciones de forma continua. Esto fue resultado de la adecuada asignación de recursos humanos, el apoyo profesional y la gestión eficiente que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos y al mantenimiento de la operatividad de los sistemas de información.

También se observa que aspectos importantes como el soporte tuvieron un resultado positivo, con una alta satisfacción de los usuarios, un progreso significativo en la cobertura nacional de la conexión y oportunidades de mejora del servicio de soporte tecnológico en la Rama Judicial.

En el 2023, desde la Unidad de Informática, se priorizaron recursos para atender las necesidades de las seccionales y el nivel central respecto a la obsolescencia de los computadores hasta la fecha, cumpliendo satisfactoriamente la necesidad de proveer equipos tecnológicos para el funcionamiento de los procesos.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (ÚDAE)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

8. RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA

PROCESO	AUDITORÍA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Gestión Tecnológica	INTERNA	18/07/2023	0	No se configuró ninguna no conformidad
Gestión Tecnológica	ICONTEC	27/09/2023	1	Se recibió una No Conformidad, resultado de auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad la Información, relacionada con "Continuidad del Negocio", para la cual se generó un plan de mejoramiento que se encuentra en ejecución en un 30% , con fecha de finalización julio de 2024.

• RESULTADOS UNIDAD DE AUDITORÍA Y CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA:

Al cierre del año 2023 se atendieron 12 hallazgos de la CGR a esta Unidad, siendo una de 2019 y once de 2022, con el siguiente estado final:


- 1 superado
- 10 en proceso de respuesta
- 1 respondido, pendiente respuesta de la Unidad de Auditoría - se cargó en SIAPOAS 12 enero 2024

En cuanto a los informes de auditoría interna y para el mismo periodo reportado, se presentan 5 no conformidades (1 superada, 1 en proceso de respuesta, 3 con solicitud de reasignación a las seccionales), 4 oportunidades de mejora (2 pendientes de respuesta de la Unidad de Auditoría, 2 que requieren ser replanteadas correspondientes a Efinomina).

9. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS: (En caso en que aplique)

Durante los años 2018 a 2022, se contó con un proveedor de mesa de ayuda que no cumplió con las expectativas ni cumplió todas las obligaciones pactadas en el contrato. Para el año 2023, el nuevo proveedor del servicio de mesa de ayuda cambio la percepción del servicio a los usuarios de la Rama Judicial. Por lo que se considera que el desempeño de este servicio fue normal superando el prestigio que había dejado el anterior. Por lo tanto, este proveedor de mesa de ayuda y de los demás servicios, cumplieron con sus obligaciones dentro de los contratos y brindaron el servicio a la Rama Judicial sin dificultades. La única excepción, la constituyó el proveedor IFX de Datacenter, que fue víctima de ataque cibernético, que impacto en la prestación del servicio en la Rama Judicial durante unas dos semanas, tiempo después que el servicio se normalizó prácticamente en su totalidad.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LIDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDAÉ)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
--	--	---------------

10. LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Nota: esta información es inmodificable, teniendo en cuenta que son los recursos asignados para el funcionamiento del SIGCMA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROYECTO	VALOR DE REFERENCIA	COMPROMISOS
Servicios Digitales y de Tecnología, Innovación y Análisis de la Información.	Fortalecimiento de la Plataforma para la Gestión Tecnológica Nacional	\$196.194.471.711	\$ 196.192.250.272
	Transformación Digital de la Rama Judicial Nacional.	\$ 126.918.933.598	\$ 185.234.208.843
	TOTAL	\$ 323.113.405.309,00	\$ 381.426.459.115,00

El CSJ mediante Acuerdo PCSJA22-12030, aprobó la desagregación de proyectos de inversión de la Rama Judicial vigencia 2023, a la Unidad de Informática se le asignaron recursos por un valor inicial de \$323.113.405.310 Es importante destacar que al finalizar la vigencia, el valor comprometido por la Unidad de Informática se incrementó en \$58.313.053.805; los recursos adicionales correspondían a lo programado por el Grupo de proyectos especiales de tecnología los cuales trasladaron los recursos, con el fin de atender las necesidades existentes de las seccionales en relación con la obsolescencia que a la fecha tenían los computadores; igualmente los saldos que quedaron disponibles de las contrataciones se destinaron para adquirir las licencias de Microsoft Office 365.

Es preciso indicar que el seguimiento y monitoreo a todos los movimientos de adición y reducción de las actividades que hacen parte del Plan Operativo Anual de Inversiones para la vigencia 2023, se realizaron en articulación con la Unidad de Planeación y la Unidad Ejecutora del Programa, información que se incluye en el formato seguimiento a los proyectos de inversión, archivo que se encuentra compartido con los profesionales interesados.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021



11. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA GESTIONAR LOS RIESGOS Y ABORDAR OPORTUNIDADES

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
Gestión Tecnológica	En el tercer trimestre del año 2023 se materializó el riesgo "Interrupción o demora en el servicio público de administrar Justicia" .	<p>El 12 de septiembre del 2023, la Entidad sufrió un ataque informático, que obligo suspender términos judiciales en el territorio nacional, del 14 al 20 de septiembre del 2023, donde la Unidad de Informática en conjunto con la Unidad de Transformación Digital y el Puesto de Mando Unificado - PMU de la gestión de la crisis, tomaron las siguientes acciones correctivas con las que se logró reestablecer los servicios judiciales el 21 de septiembre de 2023, proporcionando los servicios y/o productos necesarios para garantizar la continuidad y eficiencia en la prestación del servicio de justicia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alerta en monitoreo interno y externo. Involucramiento del NOC y herramientas de Ciberseguridad Coordinación con equipos de Seguridad Perimetral y contratista de conectividad validación de infraestructura en Datacenter de IFX Recopilación y análisis de reportes de no acceso a servicios. Identificación de aplicaciones afectadas y no afectadas. Evaluación de informe IFX, acciones de contención, y prevención de propagación. Solicitud y validación de medidas preventivas de IFX. Agendamientos para evaluación de situación y tiempos de recuperación. Informe a entidades, evaluación del ataque, y recuperación. Clasificación por plataforma y uso (BD, APP, FTP, BALANCEO). Definición de listado de criticidad. Revisión de planes de solución de continuidad Clonación y ajuste de máquinas virtuales. Creación de mesas de trabajo por plataforma. Validación escalonada de servicios entregados por IFX. Restauración de funcionalidad y permisos. 	<p>Se realizará el fortalecimiento de la matriz de riesgos del proceso.</p> <p>Es importante mencionar que el SGSI cuenta con su propia herramienta de riesgos.</p>	NO

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

11.1 ¿LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES HAN SIDO EFICACES Y POR QUÉ?

Las acciones implementadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados para el proceso Gestión Tecnológica, han sido eficaces, en virtud de la pertinencia de los controles que se aplican para el tratamiento de las causas que los originan. Es importante destacar, las acciones implementadas para remediar la materialización del riesgo “*Interrupción o demora en el servicio público de administrar justicia*”. A pesar de que el riesgo se materializó, se implementaron los controles necesarios y se llevaron a cabo diversas actividades para subsanar y mitigar los impactos derivados de dicha materialización, acciones que fueron eficaces, ya que permitieron reestablecer los servicios judiciales, los cuales habían sido suspendidos como medida de contención en tanto se daba solución.

11.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018 (Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)


La Unidad de Informática, en la ejecución del proceso de Gestión Tecnológica, viene dando cumplimiento a los lineamientos y directrices del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, adoptado mediante Acuerdo PSAA14-10160, implementando en sus actividades: 1) Control del consumo de papel; 2) Ahorro y uso eficiente del agua; 3) Uso racional y eficiente de la energía; 4) Gestión integral de residuos sólidos.

Adicionalmente, se continúa fomentando el uso de las herramientas tecnológicas como Microsoft 365 (Teams, SharePoint, OneDrive), Correo electrónico, SIGOBius web, firma electrónica, demanda en línea, tutela en línea, entre otras herramientas que ayudan a mitigar los impactos ambientales generados en el desarrollo de las actividades propias de la Unidad.

12. ACCIONES DE GESTIÓN (Acciones de Mejora y Correctivas)

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Gestión Tecnológica	0	0	0	1	0	0	<p>Auditoría Interna SIGCMA: No se recibieron No Conformidades.</p> <p>Auditoría externa ICONTEC: Se cuenta con una no conformidad, relacionada con "Continuidad del Negocio", para la cual se generó un plan de mejoramiento que se encuentra en ejecución en un 30% con fecha de finalización julio de 2024.</p>
TOTAL	0	0	0	0	0	0	

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021

 <p>Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico (UDA E)</p>	<p>COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>SIGCMA</p>
---	--	---------------

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Continuar con la actualización de procedimientos de Gestión Tecnológica basados en ITIL.	Director Unidad de Informática	2024-dic
Redefinir el proceso de Gestión Tecnológica, ante el cambio organizacional de la Unidad de Informática	Director Unidad de Informática	2024-dic
Socializar los cambios de la Unidad y de los procesos, a través de ciclos de capacitación en seccionales	Director Unidad de Informática	2024-dic

14. NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA (Necesidad de cambio en el sistema y necesidad de recursos)

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	Si. Se requiere realizar cambios en el proceso Gestión Tecnológica, en sus procedimientos que deben realizarse basados en ITIL y COBIT
¿Se requiere necesidad de recursos?	Si. Se requiere en el proceso Gestión Tecnológica, apoyo de expertos para la definición de los procedimientos. Contar con un área dentro de la unidad encargada de mantener el sistema de calidad y de estar preparado para las recertificaciones.

15. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Siguiendo siendo suficiente? ADECUADO.	Si. El Proceso Gestión Tecnológica, es un proceso Adecuado, ya que ha venido demostrando que es un proceso eficiente y efectivo, en el cumplimiento de los objetivos de la Rama Judicial.
b) ¿Siguiendo siendo apto para su propósito? CONVENIENTE.	Si. El proceso Gestión tecnológica contribuye al cumplimiento de la política de Calidad, y los objetivos institucionales y de calidad.
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO.	Sí. El proceso Gestión Tecnológica, se encuentra alineado con los principios de la administración de justicia establecidos en la Constitución y la Ley, así como con la misión y visión definidas en la plataforma estratégica. La ejecución de sus actividades apunta al cumplimiento del objetivo estratégico 2 Servicios Digitales y de Tecnología, innovación y análisis de la Información, definido en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023 – 2026 “Hacia una Justicia Confiable, Digital e Incluyente”
d) ¿Siguiendo logrando los resultados previstos? EFICAZ.	Sí. Las actividades del proceso Gestión Tecnológica se ejecutan conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos, en cumplimiento del Plan Sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua

16. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

El Proceso de Gestión Tecnológica se continúa fortaleciendo con la participación en las reuniones y mesas de trabajo lideradas por la Coordinación Nacional de Calidad, con el fin de mantenernos alineados al objetivo del proceso establecido en el SIGCMA.

Sin embargo, se ve la necesidad de contar con un área especializada al interior de la Unidad de Informática para mantener el Sistema de Gestión de Calidad, preparar las mejoras y liderar las auditorías internas y externas ante los entes certificadores para mantener las certificaciones.

CÓDIGO: F-EVSG-7	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN: 01	FECHA: 29/03/2021	FECHA: 29/06/2021	FECHA: 29/07/2021