



## C I R C U L A R CSJSUC24-37

Fecha: 16 de abril de 2024

Para: **DESPACHOS DEL DISTRITO JUDICIAL DE SINCELEJO Y ADMINISTRATIVO DE SUCRE**

De: PRESIDENCIA CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE SUCRE

Asunto: *“Procedimiento de reporte de incidentes para conectividad, correos electrónicos y demás servicios informáticos”*

Respetada comunidad judicial,

Con el fin de garantizar una adecuada y oportuna atención a los incidentes relacionados con conectividad, correos electrónicos y demás servicios informáticos en el Distrito Judicial de Sincelejo y Administrativo de Sucre, nos permitimos informar el procedimiento establecido para el reporte de estos casos:

**1. Listado de aplicativos y servicios de hardware y software utilizados en el Distrito Judicial de Sincelejo:**

<b>Nombre aplicativo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Área o Despacho que lo utiliza</b>	<b>Proveedor o responsable soporte</b>
Justicia 21 web	Gestión Procesos Judiciales	Todo el Distrito Judicial	Soporte TYBA
Servicios a Hardware	Soporte Técnico General	Todo el Distrito Judicial	Mesa de Ayuda CSJ
Herramientas Office 365	Herramientas Ofimáticas	Todo el Distrito Judicial	Mesa de Ayuda CSJ
CICERO	Gestión de Audiencias Presenciales	Todo el Distrito Judicial	Mesa de Ayuda CSJ
LifeSize	Gestión de Audiencias Virtuales	Todo el Distrito Judicial	Mesa de Ayuda CSJ
Portal Banco Agrario	Gestión Depósitos Judiciales	Todo el Distrito Judicial	Mesa Especializada
SIUGJ	Gestión de Procesos Judiciales	Jurisdicción Laboral	Mesa Especializada SIUGJ
SAMAI	Gestión de Procesos Judiciales	Jurisdicción Contenciosa	Mesa Especializada SAMAI
Micrositio Rama Judicial	Gestión de procesos Judiciales	Todo el Distrito	Soporte Página Web
EFINOMINA	Gestión Talento Humano	Área Administrativa	Mesa Especializada
KACTUS	Gestión Talento Humano	Área Administrativa	Mesa Especializada
SICOF	Gestión Almacén e Inventario	Área Administrativa	Mesa Especializada

<i>EKOGUI</i>	<i>Gestión Litigiosa del Estado</i>	<i>Área Administrativa</i>	<i>Mesa Especializada</i>
<i>SIIF Nación</i>	<i>Gestión Financiera</i>	<i>Área Administrativa</i>	<i>Mesa Especializada</i>
<i>SECOP 2</i>	<i>Gestión de Contratación Estatal</i>	<i>Área Administrativa</i>	<i>Mesa Especializada</i>
<i>SIAPOAS</i>	<i>Gestión de Incidentes de Auditoría</i>	<i>Área Administrativa</i>	<i>Mesa Especializada</i>
<i>SIGOBius</i>	<i>Gestión Documental</i>	<i>Área Administrativa</i>	<i>Mesa Especializada</i>

## 2. Procedimiento detallado para el reporte de incidentes:

### a. Canales de comunicación disponibles

- **Mesa de Ayuda CSJ:**

- Correo electrónico: [mesadeayuda@deaj.ramajudicial.gov.co](mailto:mesadeayuda@deaj.ramajudicial.gov.co)
- Teléfono: 018000124595 - 601 5556666 - 305 8308411 - 305 8308465
- Sistema de tickets: Aplica para incidente generado por el usuario

- **Soporte TYBA:**

- Correo electrónico: [sosporte\\_ri\\_tyba@deaj.ramajudicial.gov.co](mailto:sosporte_ri_tyba@deaj.ramajudicial.gov.co)

- **Soporte Página Web:**

- Correo electrónico: [sosportepaginaweb@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:sosportepaginaweb@cendoj.ramajudicial.gov.co)

- **Soporte SIGOBius:**

- Correo electrónico: [mesadeapoyosigobius@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mesadeapoyosigobius@cendoj.ramajudicial.gov.co)

b. **Información requerida al momento de reportar un incidente:** Se solicita por parte del personal, que el usuario indique su correo electrónico institucional, serial del equipo y falla a reportar.

c. **Tiempos de respuesta y resolución según la criticidad del incidente:** Entre 1 y 4 horas, estos tiempos se dividen en dos partes; 1 hora para atención y el resto para solución.

Para una atención personalizada ante cualquier requerimiento en materia tecnológica, no duden en contactar al Ing. Franklin Brun Martínez, Jefe de Sistemas y Soporte Tecnológico de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Sincelejo, a través del correo electrónico [fbrunm@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:fbrunm@cendoj.ramajudicial.gov.co), teléfono (5) 275 4780 - Ext. 1200, o dirigiéndose a la Calle 22 No. 16-40 Piso 3, Palacio de Justicia - Oficina de Sistemas en Sincelejo, Sucre - Colombia.

Agradecemos su atención y les exhortamos a seguir este procedimiento para garantizar una gestión eficiente de los incidentes tecnológicos que puedan presentarse en sus labores diarias.

Circular Hoja No. 3

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large circle on the left and several vertical strokes on the right, enclosed within a larger, faint circular outline.

**ROZANA BEATRIZ ABELLO ALBINO**  
Presidenta

FEPM/aof