

Reporte de documentos y elementos perdidos

Experiencia: Sistema de Información de Documentos Extraviados (SIDEX)



<http://portal.policia.gov.co/es-co/Servicios/Documentos/Paginas/default.aspx>



TEMAS CLAVE

Servicios



PALABRAS CLAVE

Seguridad, Sistema de Información, Documentos, Servicios, Denuncias, Robos, Extravíos, Identidad



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Colombia, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Policía Nacional de Colombia (PONAL): Entidad Nacional, Sector Seguridad



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

13/02/2009

El Sistema de Información de Documentos Extraviados, SIDEX, es una herramienta desarrollada por la Policía Nacional de Colombia que recibe por Internet, las denuncias por pérdida de documentos y otros elementos. El sistema almacena en sus servidores la información, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma. Con el SIDEX, las personas afectadas por la pérdida de documentos, así como los comerciantes, la banca, las empresas de telecomunicaciones y demás entidades que lo requieran, pueden validar la originalidad de la constancia de los elementos reportados como extraviados, evitando suplantaciones de identidad.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA APROVECHAR:



En Colombia, cuando un ciudadano perdía o extraviaba sus documentos, debía dirigirse personalmente a una unidad policial para que un funcionario le expidiera una constancia donde se especificaba la fecha, hora y lugar en donde se perdieron los mismos.

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Todos los residentes del territorio colombiano.

FACTORES IMPULSORES

- Se disponía del personal idóneo para la administrar una aplicación haciendo uso de las TICs.
- Se tenía disponibilidad de infraestructura tecnológica.
- Habían la disponibilidad de recursos para la contratación de software

LOS PRIMEROS PASOS

Frente a la problemática, el equipo de la Oficina de Telemática de la Policía Nacional propuso la obtención de un sistema de

información administrado por la Institución con el fin de eliminar el trámite que debía realizar el ciudadano del común a la hora de colocar una denuncia relacionada con la pérdida de documentos.





Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

La Oficina de Telemática, a través de la ejecución del plan de compras del año 2008 y, mediante un proceso de contratación abierta con múltiples oferentes, adquirió la puesta en marcha del sistema de información de documentos extraviados.

Este, fue desarrollado por la empresa GATTACA S.A., permitiendo al usuario, a través del portal web de la institución, diligenciar una constancia por pérdida de documentos en línea, con el fin de ser presentada ante cualquier entidad que la solicite y además dejar la respectiva constancia de la pérdida. Todo esto es de suma relevancia cuando el documento extraviado pueda verse envuelto en cualquier hecho delictivo.

Para la puesta en marcha de este sistema, el grupo de administración de bases de datos y el grupo de administración y soporte de recursos tecnológicos, de la Oficina de Telemática, trabajaron coordinadamente para el desarrollo de la solución.

Así, la Policía Nacional creó el Sistema de Información de Documentos Extraviados SIDEX. La información, reposa en las bases de datos de la institución garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

Con este sistema, las personas afectadas por la pérdida de documentos, así como los comerciantes, la banca, las empresas de telecomunicaciones y demás entidades que así lo requieran, pueden validar la originalidad de la constancia de los elementos reportados como extraviados, evitando suplantaciones de identidad.

El SIDEX permite:

- Contar con un servicio en línea, las 24 horas del día.
- Realizar un reporte por la pérdida de documentos u otros elementos e imprimirlo para realizar los trámites necesarios.
- Verificar la validez de una constancia por pérdida de documentos o elementos.

- Consultar si un documento o elemento ha sido reportado en la base de datos y si se encuentra en algún banco de documentos que administra la Policía Nacional a nivel nacional.

La oficina de Telemática, de la Policía Nacional, es la encargada de la administración de este sistema de información y es quien verifica permanentemente su buen

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

A través del sistema, se generan diariamente 5,500 constancias en promedio y a finales del 2014, se había entregado a los respectivos dueños un total de 5,000 documentos extraviados. En la ilustración 1 se muestra la cantidad de constancias diligenciadas por año en el tiempo que lleva implementado el sistema y, en la Ilustración 2, se indica la cantidad y tipo de documentos anexos a las constancias.

Ilustración 1: Constancias diligenciadas por año en el SIDEX

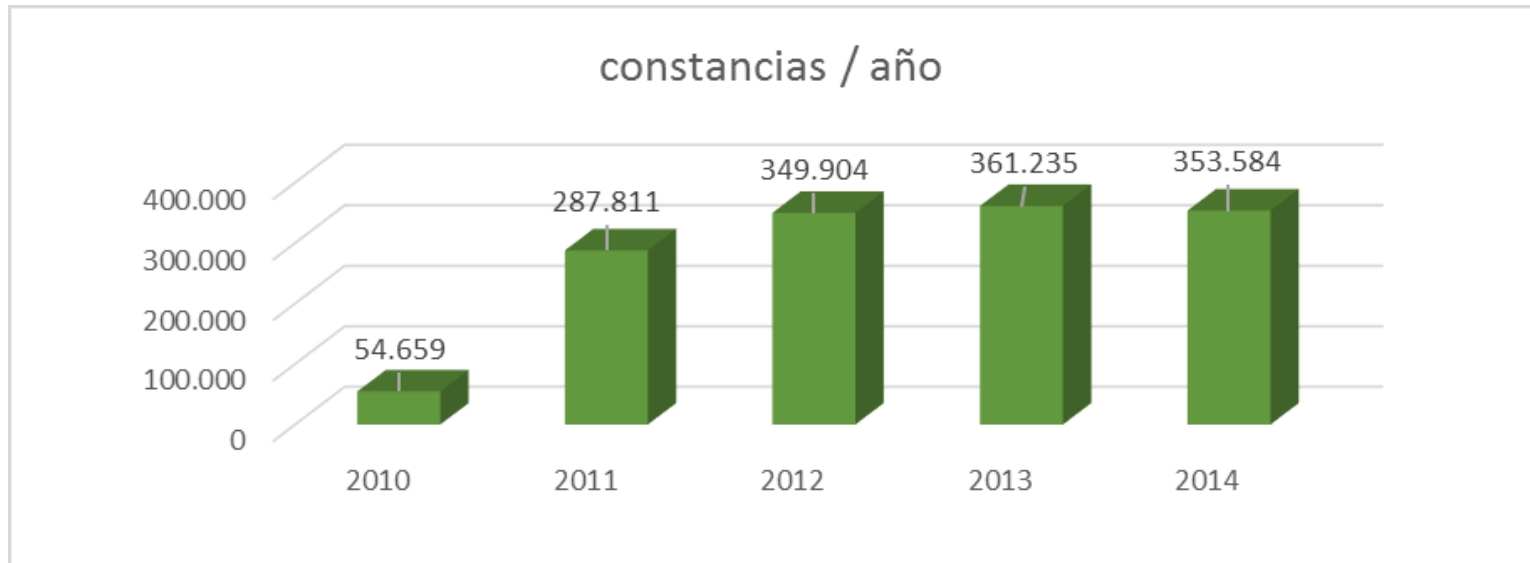
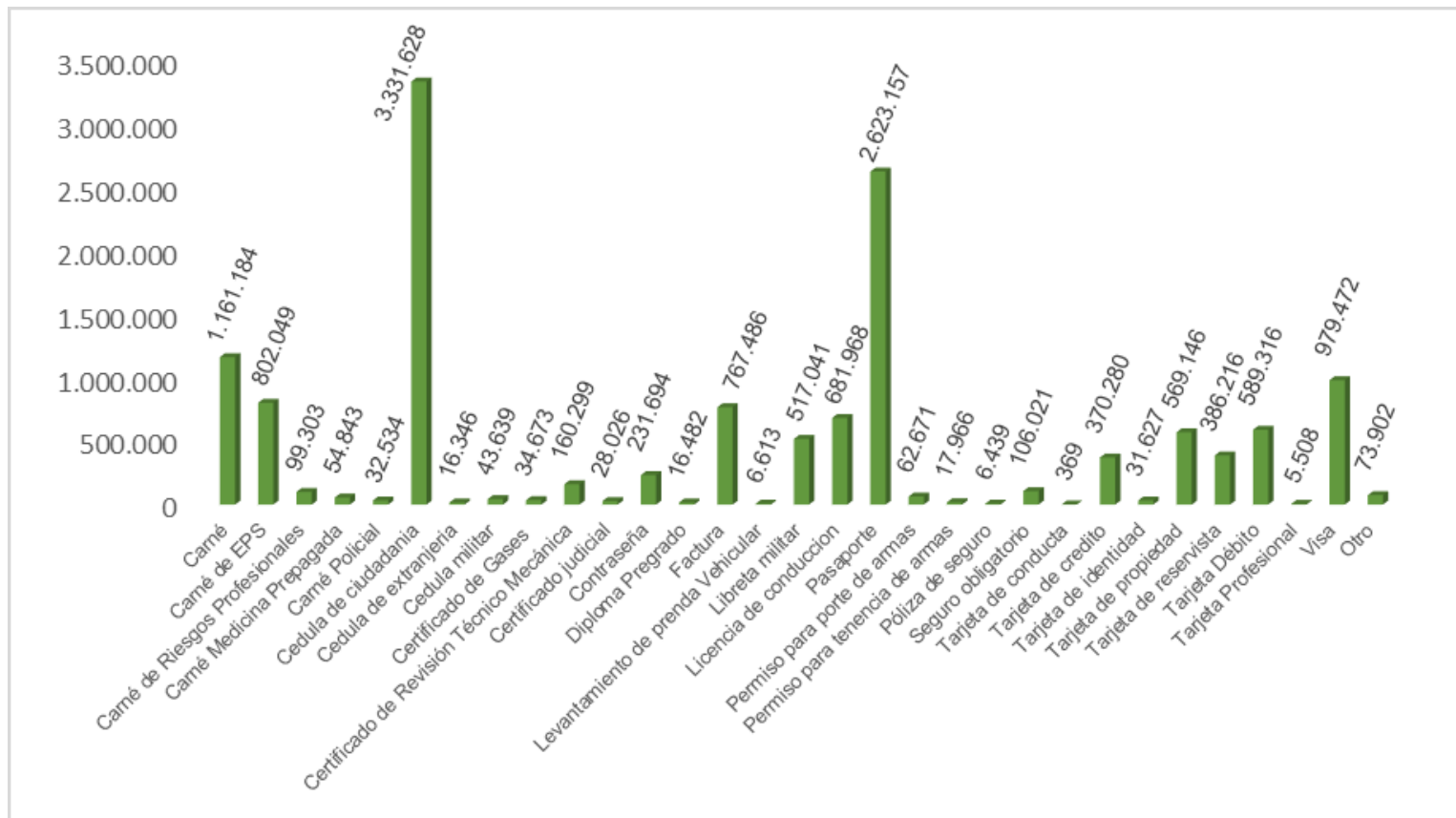


Ilustración 2: Documentos asociados a las constancias expedidas por el SIDEX (2010 -2014)





Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

El Sistema de Información de Documentos Extraviados SIDEX ha permitido:

- Minimizar la comisión de hechos delictivos relacionados con la suplantación de identidad
- Ahorrar costos y tiempo a los ciudadanos para el trámite de documentos.
- Alinear la institución a la estrategia de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) denominada Gobierno en Línea.
- Contribuir con la política gubernamental de Cero Papel.

El SIDEX obtuvo el Premio Excel GEL 2014 al Trámite o Servicio elegido por el Ciudadano, otorgado por la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El ganador de esta categoría, es elegido por los ciudadanos en redes sociales y premio reconoce el trámite electrónico más efectivo, sencillo y ágil ofrecido por la administración pública.

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

Para la actualización y ajuste del sistema y la alineación con las políticas gubernamentales del uso correcto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se tiene

contemplado realizar un contrato de mantenimiento durante el 2015.

PRINCIPALES APRENDIZAJES.

Entre los inconvenientes encontrados en la implementación del SIDEX, se resalta la baja cultura de la ciudadanía para utilizar los medios tecnológicos y el bajo conocimiento de las empresas para consultar esta herramienta.

Estos inconvenientes se superaron con la adecuación del sistema, haciéndolo más amigable y utilizable. Además, se realizaron jornadas de capacitación en entidades del estado y entidades privadas para que consultaran esta herramienta con el fin de contribuir a la seguridad ciudadana.



Información adicional

CONTACTE A LOS PROMOTORES

Jairo Gordillo Rojas,
Jefe Oficina de Telemática;
Policía Nacional de Colombia,
(0571) 3159140,
ofite.jefat@policia.gov.co