

Memorando N°

**FECHA:** 11/09/2024

**PARA:** CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA  
Jefe de Oficina Planeación (E)

**DE:** JUAN GABRIEL PEREZ TOBARIA  
Jefe de Oficina de Sistema (E)

**ASUNTO:** Informe septiembre 2024 ejecutivo proyecto de inversión "Implementación de un sistema de toma de decisiones, para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los tramites de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada"

| INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Horizonte 2023 – 2025 Sector DEFENSA<br>Entidad Responsable:<br>151600-SUPERINTENDENCIA DE<br>VIGILAN- CIA Y SEGURIDAD PRIVADA<br>Programa:<br>1599-FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN<br>Y DIRECCIÓN DEL SECTOR DEFENSA<br>Y SE- GURIDAD<br>Subprograma:<br>0100-INTERSUBSECTORIAL<br>DEFENSA Y SEGURIDAD | Pacto 11059 - I. Pacto por la legalidad:<br>seguridad efectiva y justicia transparente<br>para que todos vivamos con libertad y en<br>democracia<br><br>Línea 12034 - 1. Seguridad, autoridad y<br>orden para la libertad: defensa Nacional,<br>seguridad y colaboración ciudadana.<br><br>Programa 1599 - fortalecimiento de la<br>gestión y dirección del sector defensa y<br>seguridad |

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ha implementado procesos digitalizados para cumplir con las leyes que regulan el sector público, buscando acatar la Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 del 14 de junio de 2018) y el marco de referencia para la Gestión de TI en el Estado (MRAE) emitido por el MinTIC. Debido a esto, se propone generar un sistema automatizado que permita la toma de decisiones basadas en datos, mediante aplicaciones de gestión documental e interoperabilidad de trámites e información que se manejen dentro de la entidad, logrando una comunicación asertiva entre todas las áreas misionales y operativas, con el fin de establecer formatos, procedimientos, redes de gestión y aprobación de toda actividad documental, manejando estos de forma organizada y automática, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta de los trámites de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Teniendo en cuenta que la misionalidad institucional de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es: "Ejercer el control, la inspección y la vigilancia de los servicios de vigilancia y seguridad privada, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio público de la seguridad privada,

|                 | NOMBRE Y CARGO                  | PROCESO                           |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Elaboró         | MARTHA ISABEL CARDENAS ESGUERRA | GESTION DE SITEMAS E INFORMACIÓN  |
| Revisó y Aprobó | JUAN GABRIEL PEREZ TOBARÍA      | GESTION DE SISTEMAS E INFORMACIÓN |

Memorando N°

promoviendo las buenas prácticas empresariales con el fin de garantizar la confianza pública, desarrollando mecanismos que promuevan la calidad, honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia para el fortalecimiento del sector", y en razón a los lineamientos de nuestra Política de Calidad, el cual uno de los objetivos es: "Optimizar la prestación de nuestros servicios para satisfacer las necesidades de los grupos de valor y partes de interés, cumpliendo con la normatividad vigente", y en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 en su objetivo estratégico: "Realizar una reingeniería institucional a nivel técnico, físico y humano que facilite la prestación de nuestros servicios", cuyas estrategias están encaminadas a: "Fortalecer los sistemas de información, comunicación, respaldo y conservación de activos; y Garantizar la calidad en la prestación de nuestros servicios".

En el marco de lo anterior y en concordancia con las políticas establecidas por el gobierno nacional en lo estipulado en el Decreto 1499 de 2017 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" y en lo señalado en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia", en lo referente a los pactos transversales como es el Pacto 5 "Pacto por la transformación Digital de Colombia", donde uno de sus objetivos es "Mejorar la interacción entre entidades públicas y ciudadanos" y cuyas estrategias son "Promoveremos una política de Estado para la transformación digital y el aprovechamiento de la cuarta revolución industrial, a través de la interoperabilidad de plataformas, contacto a través del portal único del estado, uso de tecnologías emergentes, seguridad digital, formación en talento digital, y fomento del ecosistema de emprendimiento" e "Impulsaremos la transformación digital de la administración pública a través de la digitalización y automatización masiva de trámites".

Expuesta la normatividad y la necesidad de una mejora continua, dada por las debilidades que presenta la Superintendencia en las respuestas oportunas de los trámites y PQRSD, por falta de articulación en las dependencias y en la información de nuestros vigilados, la inexistencia de algunos Servicios Digitales y de Interoperabilidad tanto interna como externa, entre otras, obliga a la Entidad a presentar un proyecto que articule las dependencias y unifique la información de los vigilados para cumplir con los tiempos de respuesta en trámites y PQRSD estipulados por la norma y que garantice la desmaterialización de algunos trámites que pueden ser automáticos y en línea. Además, permita reducir tiempos en los trámites en línea en la entidad como también implementar un Software que permita integrar los sistemas de información, facilitando el acceso a la información y evitando riesgos en su disponibilidad, integridad y confiabilidad; y que paralelamente fortalezca la capacidad de gestión y respuesta en la Administración pública y permita a la ciudadanía mejorar los niveles de confianza, transparencia y, por ende, aumentar la calidad en los procesos.

2. OBJETIVO

Mejorar tiempos de respuestas en los tramites y procesos administrativos de la entidad.

3. DESCRIPCIÓN.

La supervigilancia ha implementado procesos digitalizados para cumplir con las leyes que regulan el sector público, buscando cumplir la Política de Gobierno Digital

|                 | NOMBRE Y CARGO                  | PROCESO                           |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Elaboró         | MARTHA ISABEL CARDENAS ESGUERRA | GESTION DE SITEMAS E INFORMACIÓN  |
| Revisó y Aprobó | JUAN GABRIEL PEREZ TOBARÍA      | GESTION DE SISTEMAS E INFORMACIÓN |

Memorando N°

(Decreto 1008 del 14 de junio de 2018) y al marco de referencia para la Gestión de TI en el Estado (MRAE) emitido por el MinTIC. Debido a esto, se propone generar un sistema automatizado que permita la toma de decisiones basadas en datos, mediante aplicaciones de gestión documental e interoperabilidad de tramites e información que se manejen dentro de la entidad, logrando una comunicación asertiva entre todas las áreas misionales y operativas, con el fin de establecer formatos, procedimientos, redes de gestión y aprobación de toda actividad documental, manejando estos de forma organizada y automática, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta de los trámites de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

4. ESQUEMA DE FINANCIACIÓN

COMPROMISOS

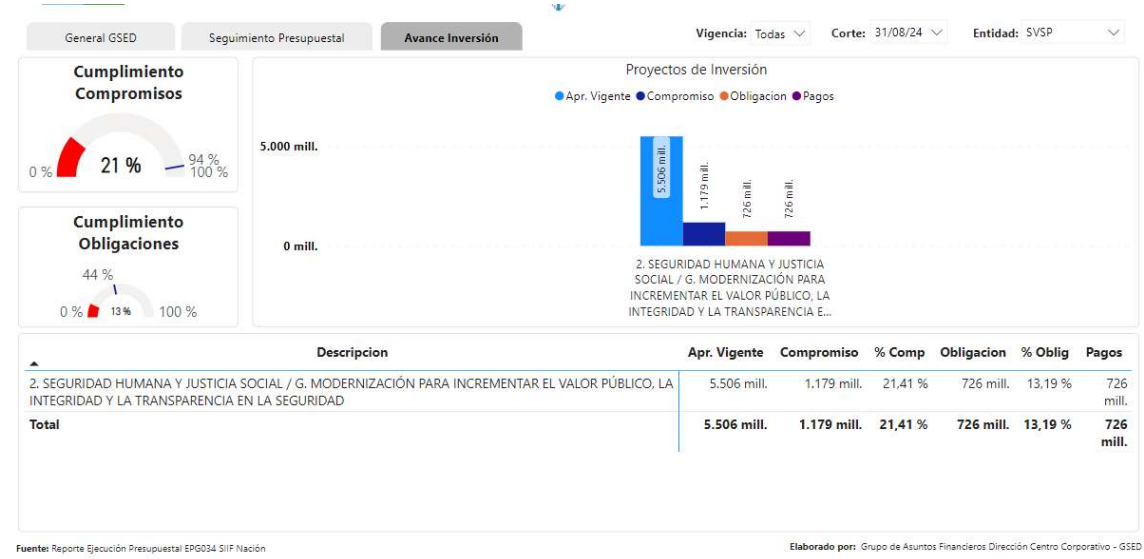
| Productos                                         | RUBRO                           | Actividad                                                                                                                                                                                 | Costo Actividad 2024- actualizada | costo por rubro     | TOTAL            |
|---------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| 3.2 Servicios de información actualizados         | C-1599-0100-4-20109G-1599073-02 | Actualizar catálogo de fuentes de información de las bases de datos de la entidad                                                                                                         | \$ 181.654.000                    | \$ 831.000.000,00   | 162.500.000      |
|                                                   |                                 | Unificar fuentes de datos que cumplan con la misma función.                                                                                                                               | \$ 457.346.000                    |                     | 482.628.000      |
|                                                   |                                 | Desarrollar integraciones entre las fuentes datos que tengan casos de uso relacionados.                                                                                                   | \$ 192.000.000                    |                     | 159.900.000      |
| 1.1 Servicio de implementacion sistema de gestión | C-1599-0100-4-20109G-1599071-02 | Diseño y desarrollo de herramientas para toma de decisiones basadas en datos                                                                                                              | \$ 650.000.000,00                 | \$ 1.805.600.000,00 | -                |
|                                                   |                                 | Implementación herramientas para toma de decisiones basadas en datos.                                                                                                                     | \$ 220.000.000,00                 |                     | -                |
|                                                   |                                 | Fortalecer la gestion de procesos y procedimientos de la entidad                                                                                                                          | \$ 130.000.000,00                 |                     | 99.666.666       |
|                                                   |                                 | Afinamiento Software sistema de alertas                                                                                                                                                   | \$ 165.000.000,00                 |                     | 148.250.000      |
|                                                   |                                 | Fortalecer la interoperabilidad con otras Entidades y fuentes de información                                                                                                              | \$ 530.600.000,00                 |                     | -                |
|                                                   |                                 | Funcionamiento administrativo para gestión del riesgo                                                                                                                                     | \$ 110.000.000,00                 |                     | 109.000.000      |
| 2.1Servicios de información implementados         | C-1599-0100-4-20109G-1599074-02 | Implementar un sistema que permita enviar notificaciones personalizadas sobre reportes y fechas de entrega a los vigilados y grupos de interes, mediante diversos medios de comunicación. | \$ 624.000.000,00                 | \$ 2.869.400.000,00 | 1.182.136.958,80 |
|                                                   |                                 | Campañas de transferencia de conocimiento, incluyendo creación de videotutoriales, que faciliten el proceso de reporte de información.                                                    | \$ 85.000.000,00                  |                     | 10.573.900       |
|                                                   |                                 | Implementar un sistema que permita integrar la fuente de datos e integraciones con el sistema misional de la Entidad                                                                      | \$ 2.160.400.000,00               |                     | -                |
|                                                   |                                 | TOTAL                                                                                                                                                                                     | \$ 5.506.000.000                  |                     | \$ 5.506.000.000 |

PAGOS

| INDICADOR 2024 | RUBRO                           | Actividad                                                                                                                                                                                 | Costo Actividad 2024- actualizada | TOTAL          |
|----------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| 2              | C-1599-0100-4-20109G-1599073-02 | Actualizar catálogo de fuentes de información de las bases de datos de la entidad                                                                                                         | \$ 181.654.000                    | 129.750.000    |
|                |                                 | Unificar fuentes de datos que cumplan con la misma función.                                                                                                                               | \$ 457.346.000                    | 313.558.000    |
|                |                                 | Desarrollar integraciones entre las fuentes datos que tengan casos de uso relacionados.                                                                                                   | \$ 192.000.000                    | 134.300.000    |
| 1              | C-1599-0100-4-20109G-1599071-02 | Diseño y desarrollo de herramientas para toma de decisiones basadas en datos                                                                                                              | \$ 650.000.000,00                 | -              |
|                |                                 | Implementación herramientas para toma de decisiones basadas en datos.                                                                                                                     | \$ 220.000.000,00                 | -              |
|                |                                 | Fortalecer la gestion de procesos y procedimientos de la entidad                                                                                                                          | \$ 130.000.000,00                 | -              |
|                |                                 | Afinamiento Software sistema de alertas                                                                                                                                                   | \$ 165.000.000,00                 | 118.500.000    |
|                |                                 | Fortalecer la interoperabilidad con otras Entidades y fuentes de información                                                                                                              | \$ 530.600.000,00                 | -              |
|                |                                 | Funcionamiento administrativo para gestión del riesgo                                                                                                                                     | \$ 110.000.000,00                 | 81.000.000     |
|                |                                 |                                                                                                                                                                                           |                                   |                |
| 3              | C-1599-0100-4-20109G-1599074-02 | Implementar un sistema que permita enviar notificaciones personalizadas sobre reportes y fechas de entrega a los vigilados y grupos de interes, mediante diversos medios de comunicación. | \$ 624.000.000,00                 | -              |
|                |                                 | Campañas de transferencia de conocimiento, incluyendo creación de videotutoriales, que faciliten el proceso de reporte de información.                                                    | \$ 85.000.000,00                  | -              |
|                |                                 | Implementar un sistema que permita integrar la fuente de datos e integraciones con el sistema misional de la Entidad                                                                      | \$ 2.160.400.000,00               | -              |
|                |                                 |                                                                                                                                                                                           |                                   |                |
|                |                                 | TOTAL                                                                                                                                                                                     | \$ 5.506.000.000                  | \$ 777.108.000 |

|                 | NOMBRE Y CARGO                  | PROCESO                           |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Elaboró         | MARTHA ISABEL CARDENAS ESGUERRA | GESTION DE SITEMAS E INFORMACIÓN  |
| Revisó y Aprobó | JUAN GABRIEL PEREZ TOBARÍA      | GESTION DE SISTEMAS E INFORMACIÓN |

Memorando N°



5. LOGROS Y METAS DEL PROYECTO

AVANCE DE LAS ACTIVIDADES

En el marco de la actividad: “Implementar un sistema que permita integrar la fuente de datos e integraciones con el sistema misional de la Entidad” se suscribe el contrato CDPS-380-2024 cuyo objeto es “PRESTAR EL SERVICIO DE REACTIVACION, ESTABILIZACION Y SOPORTE A LA PLATAFORMA DE BPM DE AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCESOS, SEDE ELECTRÓNICA Y SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO SGDA DE LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, EN EL MARCO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN GSED. BPIN 2022011000017” con la empresa Lleida.net PKI sucursal Colombia, quienes tienen los derechos de autor sobre la plataforma eSigna instalada en la SVSP.

**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:** Debido a diferentes aspectos administrativos y financieros la Supervigilancia no cuenta con los servicios de soporte para la plataforma desde el año 2020, esto desencadenó los siguientes inconvenientes que se califican como principales que persisten actualmente:

- Interrupciones en el Servicio: La plataforma eSigna se encuentra con algunos servicios interrumpidos puesto que se presenta una falla en la firma digital de algunos documentos, llevando a realizar la tarea de forma manual, ralentizando de forma generalizada la atención a los vigilados y la ciudadanía en general.
- Resolución Lenta de Problemas: dado que no se cuenta con el respaldo del soporte brindado por el fabricante, algunos problemas de complejidad media, han sido solucionados por los técnicos de la Entidad, sin embargo, para otros inconvenientes presentados, no ha sido posible brindar una solución definitiva.
- Falta de Actualizaciones y Parcheo: Las plataformas BPM requieren actualizaciones y parches regulares para mantener la seguridad y el rendimiento, en este momento el sistema es vulnerable a amenazas de seguridad y problemas de compatibilidad.
- Problemas de Configuración y Personalización: Las plataformas BPM suelen ser complejas y requieren una configuración y personalización cuidadosa para adaptarse a las necesidades específicas de la organización. Debido a la falta de soporte se han ido degradando las plantillas utilizadas por la Entidad, no se han

|                 | NOMBRE Y CARGO                  | PROCESO                           |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Elaboró         | MARTHA ISABEL CARDENAS ESGUERRA | GESTION DE SITEMAS E INFORMACIÓN  |
| Revisó y Aprobó | JUAN GABRIEL PEREZ TOBARÍA      | GESTION DE SISTEMAS E INFORMACIÓN |

Memorando N°

- podido llevar a cabo nuevas integraciones con otros sistemas y presenta errores en los procesos.
- Inadecuada Capacitación de Usuarios: La falta de soporte técnico y la continua rotación de colaboradores en la Entidad, hace que las capacitaciones cada vez sean más deficientes teniendo como consecuencia el mal uso del software.
  - Dificultades en la integración con otros sistemas: para algunos procesos internos es necesario contemplar la posibilidad de integrar el sistema con otras fuentes de información. Proceso que no se ha podido realizar dado que no se tiene el apoyo del fabricante.
  - Riesgos de seguridad: La seguridad es una preocupación crítica para las plataformas BPM que manejan información sensible. Sin un soporte técnico adecuado, pueden materializarse riesgos de seguridad debido a configuraciones incorrectas, vulnerabilidades no parcheadas y una falta de monitoreo adecuado.
  - Cumplimiento Normativo: La Entidad se encuentra en deuda de resolución de hallazgos realizados por el Archivo General de la Nación, dado que, sin soporte técnico, no es posible dar cumplimiento con todas las regulaciones y estándares necesarios.
  - Dificultades en la Escalabilidad: A medida que la Entidad evoluciona, y se establece la necesidad de ajustes en los procedimientos existentes o la creación de nuevos procedimientos que involucren el BMP, se hace necesario escalar o ajustar la plataforma. La falta de soporte técnico ha dificultado que se refleje en el sistema las nuevas necesidades propuestas por las diferentes dependencias.
  - Costos Incrementados: A largo plazo, no tener soporte técnico puede resultar en costos más altos debido a la necesidad de resolver problemas urgentes, pérdidas de productividad y posibles daños a la reputación de la empresa.

Para superar estas falencias generadas por las debilidades antes descritas y lograr una gestión documental adecuada en la entidad en cumplimiento de los preceptos normativos antes descritos y prestar un mejor servicio a la ciudadanía, la SVSP inició los trámites contractuales correspondientes para lograr adquirir una nueva plataforma tecnológica para la gestión de documentos. No obstante haberse adelantado el proceso de contratación y su respectiva ejecución mediante el contrato No. 796 de 2023 el cual finalizó el día 20 de diciembre del año 2023, encontrándose en este momento en su etapa de liquidación, las expectativas de solucionar las fallas de la herramienta tecnológica no fueron superadas, y por el contrario las ya existentes se profundizaron y se generaron unas adicionales tales como:

- Dificultan en el manejo de la información y la racionalización de la producción documental.
- Se impide la prestación de un servicio eficaz y eficiente de emisión y recepción de información veraz e imparcial.
- No se tiene un adecuado control y acceso a la información, lo que genera inseguridad en la trazabilidad y en el contenido de esta.
- La indebida gestión documental puede generar violación de derechos de acceso a la información.
- No permite la adecuada conservación de los soportes documentales en las diferentes fases de archivo.
- Deficiencias en la radicación de los trámites y peticiones por parte de los vigilados y ciudadanía en general.

|                 | NOMBRE Y CARGO                  | PROCESO                           |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Elaboró         | MARTHA ISABEL CARDENAS ESGUERRA | GESTION DE SITEMAS E INFORMACIÓN  |
| Revisó y Aprobó | JUAN GABRIEL PEREZ TOBARÍA      | GESTION DE SISTEMAS E INFORMACIÓN |



Memorando N°

Lo anterior, evidenciado en el memorando 20241100003823sc con asunto: "comunicación informe final de auditoría interna Contrato interadministrativo 796-2023". De igual forma, de acuerdo al informe de auditoría externa No 026 del 16 de septiembre de 2024, realizado por el Ministerio de Defensa, se encontró en el hallazgo número 21, "materialización del riesgo de pérdida de disponibilidad; ya que la entidad no tiene un sistema de información para la gestión documental por las deficiencias del sistema guardián y las fallas presentadas en el sistema ESigna". Así mismo, en el Hallazgo No. 23 "Falta de disponibilidad del sistema de gestión documental La SIVSP utiliza como herramienta tecnológica para gestionar las actividades de gestión documental al sistema de información E signa, es un sistema de tramitación electrónica. Durante la presente auditoría se observó que el sistema de información se encontraba fuera de servicio por un presunto incidente de seguridad de la información, el cual derivó en la indisponibilidad de la plataforma por problemas en la base de datos (Posible pérdida de registros). Es relevante mencionar que esta importante plataforma para la entidad no contaba con soporte por parte del proveedor, razón por la cual; a la fecha de cierre de la presente auditoria el sistema presentaba inconvenientes en los registros de la base datos". De igual forma, en los hallazgos 24 al 28 se relacionan las debilidades en el cumplimiento de políticas de gobierno digital y seguridad y privacidad de la información contempladas en el Decreto 1078 de 2015, la Ley 2052 de 2020 y la resolución 7870 de 2022.

Así mismo, en el marco de la actividad "Campañas de transferencia de conocimiento, incluyendo creación de videotutoriales, que faciliten el proceso de reporte de información" se requiere la orden de compra OC-133778-2024 cuyo objeto es "ADQUISICIÓN DE LICENCIAS CREATIVE CLOUD PARA LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, EN EL MARCO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN GSED. BPIN 2022011000017"

**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:** El objetivo principal de la presente contratación comprende la implementación de procesos para generar contenidos visuales, sonoros, gráficos fotográficos y otras necesidades audiovisuales que pueda generar la Entidad. Analizando el mercado, se encuentra que Adobe creative cloud es una herramienta líder en el mercado de diseño de impresos, diseño web, animación, video, juegos, fotografía y audiovisuales y las nuevas plataformas, con más de 20 años de experiencia en el mercado de software de este tipo, considerando diferentes alternativas frente a los costos, beneficios y desventajas de cada una de ellas, se encuentra que la adquisición de una licencia total es la opción de más favorabilidad para la entidad ya que el costo unitario de cada una de las aplicaciones necesarias para edición de contenido multimedia cuesta una cuarta parte, otros programas hasta la mitad del costo del paquete completo de aplicaciones Adobe Creative Cloud.

Atentamente,



**JUAN GABRIEL PEREZ TOBARÍA**  
Jefe de Oficina de Sistema (E)

| NOMBRE Y CARGO  |                                 | PROCESO                           |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Elaboró         | MARTHA ISABEL CARDENAS ESGUERRA | GESTION DE SITEMAS E INFORMACIÓN  |
| Revisó y Aprobó | JUAN GABRIEL PEREZ TOBARÍA      | GESTION DE SISTEMAS E INFORMACIÓN |