

ALCALDIA DE PEREIRA



POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

ARQUITECTURA TI
DOMINIO ESTRATEGIA TI

CATALOGO DE SERVICIOS DE T.I.

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	CATALOGO DE SERVICIOS T.I.				
Sumario	El presente documento surge a partir de la aplicación de los lineamientos y estándares de la “Estrategia de TI”, adoptado en el Habilitador Transversal "Arquitectura TI" de la Política de Gobierno Digital del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la República de Colombia.				
Palabras Claves	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones Catálogo de Servicios de TI Estrategia de TI PETIC				
Formato:	PDF y DOC	Lenguaje:	Español		
Dependencia:	Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación				
Código:	N/A	Versión	1.0	Estado	En Aprobación
Categoría	Documento Técnico, Implementación de la Política de Gobierno Digital en Dominio Estrategia TI				
	Componente:	TIC para EL ESTADO			
	Habilitador Transversal:	ARQUITECTURA T. I			
	Lineamientos y Estándares:	Modelo de Arquitectura IT4+			
	Dominio:	Estrategia TI			
	Herramientas:	G.ES.04 Guía para la definición del catálogo de servicios de TI Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11 Definición de la oferta de servicios de TI - EL.ES.10 PETI - articles-15031_recurso_pdf			
Asesor (es):	Magister Carlos Mario Arteaga Pacheco Contratista Prestación de Servicios Profesionales Especializados				
Autor (es):	Ingeniero Andrés Julián Grajales Marín Contratista Prestación de Servicios Profesionales Especializados				
Revisó:	Carlos Andrés Álvarez Palomino Director de Información y Servicios Digitales				
Aprobó:	Fredy Eduardo Ruano López Secretario de Tecnología de Información y la comunicación				

HISTÓRICO

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
1.1	15/11/2018	Emisión del documento
1.2	25/07/2019	Actualización
1.3	11/06/2020	Actualización Logos nueva administración, servicios



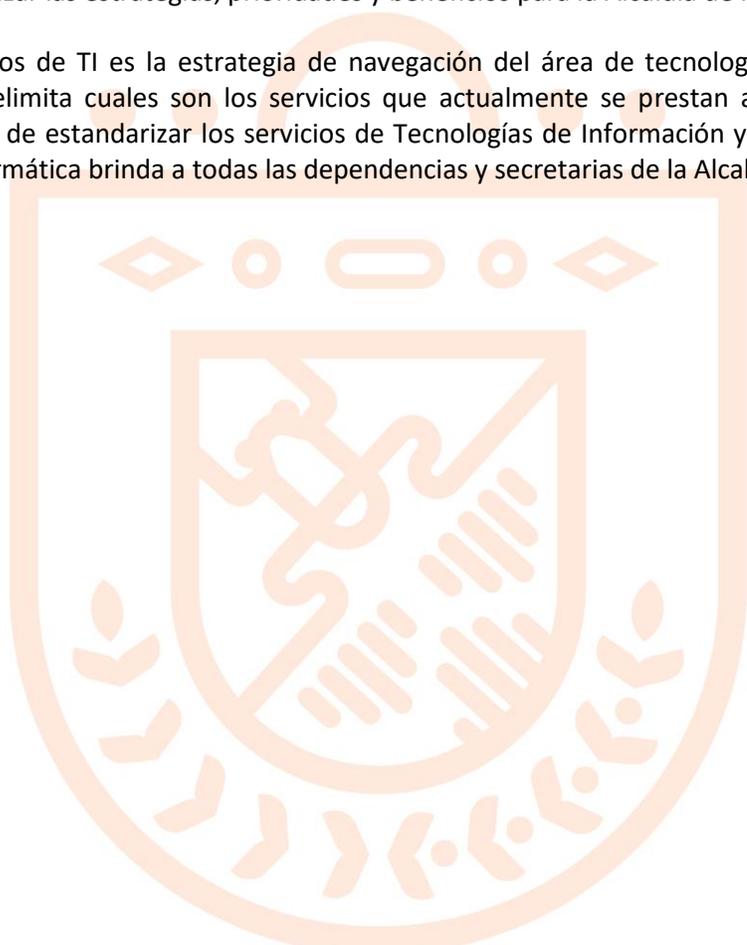
CONTENIDO

	Pág.
1 INTRODUCCION	5
2 APOYO A LA FORMULACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	6
3 DATOS ABIERTOS.....	8
4 PUNTOS VIVE DIGITAL	10
5 BACKUP	12
6 PRESTAMO DE EQUIPOS.....	14
7 INTRANET	16
8 HOSTING	18
9 CORREO	20
10 IMPRESION	22
11 RED LOCAL – WIFI.....	24
12 MESA DE AYUDA	26
13 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO DE PEREIRA (SIGPER).....	28
14 BICICLETAS COMPARTIDAS	30
15 PAGOS EN LINEA.....	33
16 EMISORA CULTURAL REMIGIO ANTONIO CAÑARTE	35
17 ORDENES DE PAGO	37
18 CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION	39
19 MIN.....	41
20 ZONAS WI-FI –PORTAL CAUTIVO.....	43
21 DELINEACION URBANA.....	45

1 INTRODUCCION

El presente documento tiene como objetivo fundamentar y especificar las características de los servicios de TIC que ofrece actualmente la Secretaria de Tecnologías de la Información y la Comunicación a los ciudadanos, funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Pereira a fin de mejorar los procesos de intercambio, y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios para la Alcaldía de Pereira.

El catálogo de servicios de TI es la estrategia de navegación del área de tecnología de la secretaría TIC donde se define y delimita cuales son los servicios que actualmente se prestan a través de aplicativos operativos. Con el fin de estandarizar los servicios de Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) que la Oficina de Informática brinda a todas las dependencias y secretarías de la Alcaldía de Pereira.



Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio										
2 APOYO A LA FORMULACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad			Seguridad			X		Flexibilidad		
Ahorro			X			Otros				
Versión del Servicio		N/A								
Líder de TI		Dirección de información y Servicios Digitales								
Líder Funcional		Carlos Andrés Sepúlveda Castaño								
Email		tramitesyservicios@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
<p>Asesorar en la formulación o postulación de trámites y servicios en línea y presenciales con el funcionario encargado del trámite. El trámite y servicio en el que se va a trabajar para su postulación se escoge de dos formas, la primera es que se elige de un inventario de trámites que propone el DAFP (departamento administrativo de la función pública) mediante su aplicación SUIT (sistema único de información de trámites) para la alcaldía de Pereira, la segunda es que el líder funcional con los funcionarios de la alcaldía propongan un trámite al DAFP y este lo acepte, continuando el proceso del trámite, con el funcionario encargado se van llenando los requisitos exigidos por el SUIT, Cuando este acepta el trámite, inmediatamente es publicado en el inventario de trámites y servicios de la institución y posteriormente aparecerá en el portal Nacional de trámites y servicios WWW.NOMASFILAS.GOV.CO donde se pueden consultar los trámites y servicios a nivel nacional de todas las instituciones del país.</p>										
Características del Servicio										
Tener un usuario y contraseña en la plataforma (http://www.suit.gov.co/inicio#) para poder acceder y subir trámites y servicios.										
Llenar en los requisitos del trámite lo que se pide (No escribir más, ni escribir menos).										
Buscar en el inventario de trámites el más adecuado para la institución y trabajarlo con el funcionario idóneo.										
En la parte jurídica montar las leyes, normas, decretos y resoluciones referentes al trámite.										
Proponer con el funcionario idóneo de la institución, el trámite al SUIT para poder ser trabajado.										
Tener un contacto proactivo con los funcionarios del DAFP para resolver inconvenientes.										
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros										
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
N/A			N/A				N/A		N/A	
Posee Soporte:		Si	X	N	o	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
								01	01	2014
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios				

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio	
2 APOYO A LA FORMULACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	
CANAL DE PRESTACION	
Presencial	X Virtual
	Mixto
NIVEL DE SERVICIO	
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira
Soporte	Dirección de información y Servicios Digitales
Horario de soporte	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
Horario de Servicio	5 días a la semana
Calendario de Mantenimiento	N/A
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	1 DIA
Tiempo de Solución del Servicio:	20 Días Sujetos aprobación del DAFP
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	90 Días Sujetos aprobación del DAFP
VALOR DEL SERVICIO	
Usuarios * Año	106
Valor Servicio * Año	25240000
Promedio Servicio	238113
GRADO DE ACEPTACIÓN	
BAJO	MEDIO
	ALTO
	X
INDICADORES DEL SERVICIO	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de trámites y servicios. • Número de trámites y servicios en línea. • Número de trámites y servicios adoptados por el SUIT. • Número de trámites y servicios adoptados por los usuarios. 	

Nombre del Servicio										
3 DATOS ABIERTOS										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad			X		Seguridad			Flexibilidad		X
Ahorro					Otros					
Versión del Servicio		N/A								
Líder de TI		Dirección de información y Servicios Digitales								
Líder Funcional		Alejandro Pineda Muñoz								
Email		seguridadyprivacidad@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
<p>Identificar los datos y la información de importancia que se generan en cada una de las dependencias de la alcaldía de Pereira con el fin de publicarla, lo que permite reutilizar información de diversas fuentes, sin restricciones de uso y en formatos de fácil lectura y análisis, de tal manera que se habilitan nuevas formas de tomar decisiones.</p> <p>La información que se genera se debe publicar en el portal del estado colombiano https://datos.gov.co/, esta información debe ser actualizada con periodicidad ya que es una fuente fundamental de información para la toma de muchas decisiones.</p>										
Características del Servicio										
Identificar que datos abiertos se pueden publicar de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Pereira.										
Publicar los datos abiertos identificados de las dependencias de la Alcaldía de Pereira										
Seguimiento a la actualización de los conjuntos de datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos.										
Consultar la plataforma de datos abiertos para identificar que datos abiertos son los más descargados.										
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
N/A			N/A				N/A		N/A	
Posee Soporte:		Si	X	N	o	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
								01	08	2017
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios				
CANAL DE PRESTACION										
Presencial			X		Virtual				Mixto	
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega			Alcaldía de Pereira							
Soporte			Dirección de información y Servicios Digitales							

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio					
3 DATOS ABIERTOS					
Horario de soporte	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm				
Horario de Servicio	5 días a la semana				
Calendario de Mantenimiento	N /A				
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	5 Días (Para recibir el servicio y evaluar su viabilidad)				
Tiempo de Solución del Servicio:	15 Días				
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	30 Días				
VALOR DEL SERVICIO					
Usuarios * Año	40				
Valor Servicio * Año	25240000				
Promedio Servicio	631000				
GRADO DE ACEPTACIÓN					
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>
INDICADORES DEL SERVICIO					
<ul style="list-style-type: none"> • Numero de conjuntos de datos actualizados en el portal de datos abiertos. • Número del conjunto de datos abiertos ingresados al portal de datos abiertos. 					

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio										
4 PUNTOS VIVE DIGITAL										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad			Seguridad			Flexibilidad			X	
Ahorro			X	Otros						
Versión del Servicio		N/A								
Líder de TI		Dirección de Información y Servicios Digitales								
Líder Funcional		Eliana María Villada Ospina								
Email		coordinacionvivedigital@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
<p>Coordinar el funcionamiento de los Puntos Vive digital de Pereira, revisión de informes de actividades de los administradores de los PVD mes a mes, atender las necesidades de cada uno de los PVD gestionando los insumos de papelería e implementos de aseo entre otros, gestionar las obras de infraestructura necesarias para el mantenimiento adecuado de las instalaciones. Se realiza el proceso de divulgación de los PVD mediante redes sociales y la plataforma de datos abiertos, los beneficios que se brindan a la comunidad tales como: Ubicación, horarios de atención, capacitaciones, entretenimiento, cine para todos, tramites en línea. Se realiza el proceso de estandarización de formatos cuando se requiera cumpliendo los lineamientos de la dirección de gestión de calidad. Buscar alianzas y convenios interinstitucionales con entidades públicas y privadas.</p>										
Características del Servicio										
Se ofrecen capacitaciones en Ofimática, Excel, Mantenimiento de Equipos de Cómputo, Fotografía, entre otros (bajo demanda) Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus										
Se ofrece servicio de entretenimiento con consolas de videojuegos Xbox 360, One y PS4										
Se tienen equipos destinados a los tramites en línea en los Puntos Vive Digital										
Se ofrece servicio de Internet a la comunidad en los Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus										
En los Puntos Vive Digital Plus se puede realizar grabación y edición de videos										
Sistemas con los que se integra internamente o interoperara con otras entidades										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros										
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
N/A			N/A				N/A		N/A	
Posee Soporte:		Si	X	N	o	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
						01	03	2014		
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios			Contratistas		Usuarios			X		
CANAL DE PRESTACION										
Presencial			X	Virtual			Mixto			

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio			
4 PUNTOS VIVE DIGITAL			
NIVEL DE SERVICIO			
En donde se entrega	Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus		
Soporte	Dirección de Información y Servicios Digitales		
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm		
Horario de Servicio	5 días a la semana		
Calendario de Mantenimiento	N/A		
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	1 Día		
Tiempo de Solución del Servicio:	10 Días (en solicitudes de nuevos cursos los tiempos pueden cambiar debido a la disponibilidad de los profesores)		
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	15 Días		
VALOR DEL SERVICIO			
Usuarios * Año	N/A		
Valor Servicio * Año	N/A		
Promedio Servicio	N/A		
GRADO DE ACEPTACIÓN			
BAJO	MEDIO	ALTO	X
INDICADORES DEL SERVICIO			
<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios capacitados en los diferentes cursos ofertados. • Número de cursos dictados. • Personas atendidas en trámites, navegación, entretenimiento en los diferentes Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus. 			

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio											
5 BACKUP											
BENEFICIOS PARA EL USUARIO											
Fiabilidad			X		Seguridad			X		Flexibilidad	
Ahorro					Otros						
Versión del Servicio		N/A									
Líder de TI		Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica									
Líder Funcional		Cesar Augusto Palacio Franco									
Email		Cesar.palacio@pereira.gov.co									
Descripción Detallada de la Funcionalidad											
<p>Realizar las copias de seguridad de las bases de datos de misión crítica en medios magnéticos y enviarlas a custodia a la empresa de seguridad. Backup o Copias de seguridad es el proceso que se realiza con el fin de que estas copias adicionales puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos. Las copias de seguridad garantizan dos objetivos: integridad y disponibilidad.</p>											
Características del Servicio											
Autenticación: las cuentas de usuario que representan la copia de seguridad necesitan ser autenticados a cierto nivel. Utilizar un mecanismo de autenticación es una buena manera de evitar que el esquema de la copia de seguridad sea usado por actividades sin autorizar.											
Generación diaria de copias automáticas mediante script que se realizan en los servidores de los diferentes aplicativos.											
Recepción de copias de seguridad en el PC donde quedan alojadas las copias de seguridad.											
Se guardan las copias de seguridad en los medios magnéticos (Discos Duros).											
Control: Verificación de los archivos almacenados en el medio magnético.											
Registro en la Bitácora de copias de seguridad de servidores.											
Las copias de seguridad son enviadas a custodia a la Compañía de Seguridad a través de comunicaciones oficiales. El envío se realiza cuando el disco duro está lleno tiempo aprox. (3 meses)											
Registro de entrega en custodia a Empresa de Seguridad de los medios físicos con las copias de seguridad.											
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades											
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción											
Sistema / Entidad				Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
N/A				N/A				N/A		N/A	
Posee Soporte:		Si	X	N	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa		
				o			30	01	2006		
USUARIO OBJETIVO											
Cliente Interno					Cliente Externo						

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio					
5 BACKUP					
Funcionarios	x	Contratistas	x	Usuarios	
CANAL DE PRESTACION					
Presencial		x	Virtual		Mixto
NIVEL DE SERVICIO					
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira				
Soporte	Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica				
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm				
Horario de Servicio	5 días a la semana				
Calendario de Mantenimiento	N/A				
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	Periódicamente la secretaria realiza cada 15 días backup (Intranet, Cartera Hacienda, Mantis, Passivo Col, Formas [SGI-SIIF]) Periódicamente la secretaría realiza todos los días backup (SAIA, SIG)				
Tiempo de Solución del Servicio:	15 días 90 días (envió estatal)				
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	20 días				
VALOR DEL SERVICIO					
Usuarios * Año	8280				
Valor Servicio * Año	29027508				
Promedio Servicio	3505				
GRADO DE ACEPTACIÓN					
BAJO		MEDIO		ALTO	x
INDICADORES DEL SERVICIO					
<ul style="list-style-type: none"> • Número de copias de seguridad • Numero de traslados a empresa de Seguridad 					

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio																	
6 PRESTAMO DE EQUIPOS																	
BENEFICIOS PARA EL USUARIO																	
Fiabilidad			<input checked="" type="checkbox"/>		Seguridad			<input type="checkbox"/>		Flexibilidad		<input checked="" type="checkbox"/>					
Ahorro			<input checked="" type="checkbox"/>		Otros			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					
Versión del Servicio		N/A															
Líder de TI		Dirección de Infraestructura y Servicios Digitales															
Líder Funcional		Alejandro Usma Vasquez															
Email		mesaservicio@pereira.gov.co															
Descripción Detallada de la Funcionalidad																	
Préstamo de equipos tecnológicos como apoyo a las actividades propias de los funcionarios de la Administración Municipal.																	
Características del Servicio																	
Se debe realizar la solicitud por el aplicativo de solicitudes de servicios Mantis con la debida explicación de la actividad a realizar y nombre del funcionario que se hará responsable de los Equipos.																	
Actualmente se realiza préstamo de modem wifi, computador portátil, extensiones, Video Beam sujetas a disponibilidad.																	
En caso de que los equipos objeto del préstamo sufran daños o pedidas la responsabilidad reposa sobre la persona a la que se le asigna el préstamo																	
El préstamo máximo del préstamo es el que dure la actividad expuesta.																	
La entrega y el recibo de los mismos se realiza en la Secretaria de TIC Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica.																	
Todo debe quedar debidamente radicado con el Nro. de Servicio Asignado en el Mantis en el respectivo libro radicado de préstamos.																	
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades																	
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros																	
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción																	
Sistema / Entidad				Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz							
N/A				N/A				N/A		N/A							
Posee Soporte:		Si		<input checked="" type="checkbox"/>		No		<input type="checkbox"/>		Fecha de Expedición del Servicio		dd		mm		aaaa	
										02		02		2015			
USUARIO OBJETIVO																	
Cliente Interno					Cliente Externo												
Funcionarios		<input checked="" type="checkbox"/>		Contratistas		<input checked="" type="checkbox"/>		Usuarios		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					
CANAL DE PRESTACION																	
Presencial				<input checked="" type="checkbox"/>		Virtual			<input type="checkbox"/>		Mixto		<input type="checkbox"/>				
NIVEL DE SERVICIO																	
En donde se entrega				Alcaldía de Pereira													
Soporte				Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica													

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio					
6 PRESTAMO DE EQUIPOS					
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm				
Horario de Servicio	5 días a la semana				
Calendario de Mantenimiento	N/A				
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	10 minutos				
Tiempo de Solución del Servicio:	Inmediato (previa aceptación de solicitud por el mantis)				
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	Inmediato (previa aceptación de solicitud por el mantis)				
VALOR DEL SERVICIO					
Usuarios * Año	500				
Valor Servicio * Año	N/A				
Promedio Servicio	N/A				
GRADO DE ACEPTACIÓN					
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>
INDICADORES DEL SERVICIO					
<ul style="list-style-type: none"> Nro. de Solicitudes prestadas efectivas. 					

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio													
7 INTRANET													
BENEFICIOS PARA EL USUARIO													
Fiabilidad			X		Seguridad			X		Flexibilidad		X	
Ahorro			X		Otros								
Versión del Servicio		V 3.3.1											
Líder de TI		Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica											
Líder Funcional		Carlos Andrés González Parra											
Email		soporteti@pereira.gov.co											
Descripción Detallada de la Funcionalidad													
<p>La principal función de la intranet es proveer de una manera lógica a la Alcaldía de Pereira para su operación, donde a través de aplicaciones de captura, informes y consultas se busca incrementar la productividad de los distintos grupos de trabajo.</p> <p>Esta solución es una gran herramienta para divulgar información de la Alcaldía a los empleados de una manera práctica, sencilla y oportuna, buscando que los funcionarios estén informados en todo momento de las últimas noticias y programas.</p> <p>Además de esto la intranet tiene un gran propósito como archivo documental de la Alcaldía de Pereira, pasando a complementar el archivo físico de la organización, buscando sistematizar la información y dejando en el archivo físico los documentos estrictamente necesarios.</p> <p>Esto se complementa con un buen buscador dentro de la intranet para conseguir de una manera ágil y eficaz los diferentes documentos y la distinta información de la que requieran los funcionarios de la Alcaldía de Pereira en el momento oportuno y ahorrando tiempo y esfuerzos en la búsqueda de la información solicitada.</p>													
Características del Servicio													
Accesibilidad a la mayor cantidad de personas													
Se puede acceder desde cualquier lugar sin importar su posición geográfica.													
Aumento de eficiencia													
Reducción de costos de operación de la organización.													
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades													
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción													
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz				
Sharepoint			Inicio de sesión, archivos				1		3				
Posee Soporte:		Si		X		No							
Fecha de Expedición del Servicio			dd		mm		aaaa						
			01		05		2017						
USUARIO OBJETIVO													
Cliente Interno					Cliente Externo								

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio						
7 INTRANET						
Funcionarios	X	Contratistas	X	Usuarios		
CANAL DE PRESTACION						
Presencial		Virtual	X	Mixto		
NIVEL DE SERVICIO						
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira					
Soporte	Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica					
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm					
Horario de Servicio	24 /7					
Calendario de Mantenimiento	N/A					
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	Inmediata					
Tiempo de Solución del Servicio:	Inmediata (dependiendo del nivel de complejidad del requerimiento puede extenderse el tiempo de solución)					
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	48 horas					
VALOR DEL SERVICIO						
Usuarios * Año	500					
Valor Servicio * Año	12140000					
Promedio Servicio	24280					
GRADO DE ACEPTACIÓN						
BAJO		MEDIO		ALTO	X	
INDICADORES DEL SERVICIO						
<ul style="list-style-type: none"> • Total de visitas a la intranet • Visitantes • Páginas vistas por visita. 						

Nombre del Servicio					
8 HOSTING					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad	X
Ahorro	X	Otros			
Versión del Servicio	V8.5				
Líder de TI	Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica				
Líder Funcional	Carlos Andrés González Parra				
Email	soporteti@pereira.gov.co				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
<p>Este servicio se basa en que un administrador suba los datos a un host o servidor ofrecido por la entidad. A partir de entonces el usuario podrá consultar o ver sus datos directamente desde internet desde cualquier lugar. La página web es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web (WWW) y que puede ser accedida mediante un navegador web. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML o XHTML, y puede proporcionar acceso a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto. Frecuentemente también incluyen otros recursos como pueden ser hojas de estilo en cascada, guiones (scripts), imágenes digitales, entre otros.</p> <p>Entre las múltiples características que tiene el portal web de la Alcaldía de Pereira y que sirve para identificarla se encuentran las siguientes: cuenta con información textual y también con material de tipo audiovisual, está dotada de un diseño atractivo, está optimizada y ejerce como la tarjeta de presentación del Municipio de Pereira.</p> <p>Esta plataforma cuenta con la integración y cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea.</p>					
Características del Servicio					
Accesibilidad a la mayor cantidad de personas					
Se puede acceder desde cualquier lugar sin importar su posición geográfica.					
Aumento de eficiencia					
Reducción de costos de operación de la organización.					
Velocidad de carga					
Contenidos					
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades					
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción					
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz		
Portal Tributario	Inicio de sesión	1	3		
Curadurías	Inicio de Sesión, integración de información caracterizada en página web, pago en línea PSP	1	3		
Inmobiliarias	Inicio de Sesión, csv	1	3		

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio										
8 HOSTING										
Empresa de Energía			Inicio de Sesión, csv				1	3		
Biblioteca Publica			Préstamos de Libros ONLINE				1	3		
Motor de Búsqueda MIN			Búsqueda de información dentro del portal, archivos y textos				1	3		
Posee Soporte:		Si	X	N	o	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
						06	02	2017		
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios				
CANAL DE PRESTACION										
Presencial				Virtual		X	Mixto			
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega		Alcaldía de Pereira								
Soporte		Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica								
Horario de soporte		Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm								
Horario de Servicio		24/7								
Calendario de Mantenimiento		N/A								
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:		Inmediata								
Tiempo de Solución del Servicio:		Inmediata (dependiendo del nivel de complejidad del requerimiento puede extenderse el tiempo de solución y elevarse el requerimiento al proveedor unocerouno (101))								
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:		96 horas								
VALOR DEL SERVICIO										
Usuarios * Año		800								
Valor Servicio * Año		12140000								
Promedio Servicio		15171								
GRADO DE ACEPTACIÓN										
BAJO			MEDIO			ALTO		X		
INDICADORES DEL SERVICIO										
<ul style="list-style-type: none"> Total de visitas a la página web. Visitantes. Páginas vistas por visita. 										

Nombre del Servicio													
9 CORREO													
BENEFICIOS PARA EL USUARIO													
Fiabilidad			X		Seguridad			X		Flexibilidad		X	
Ahorro			X		Otros								
Versión del Servicio		Correo Electronico											
Líder de TI		Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica											
Líder Funcional		Alejandro Usma Vasquez											
Email		ti@pereira.gov.co											
Descripción Detallada de la Funcionalidad													
Servicio de correo electrónico para el envío y recepción de mensajes. El servicio de correo es suministrado por la empresa google por lo cual se cuenta con herramientas adicionales como: calendario (google calendar), Almacenamiento (Google Drive), Formularios y Documentos (Google Docs) entre otras.													
Características del Servicio													
15 Gigas de almacenamiento													
Dominio Corporativo													
Dominio funcional en la plataforma GMAIL													
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades													
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros													
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción													
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz				
N/A			N/A				N/A		N/A				
Posee Soporte: Si		X	N	O	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa				
							01	01	2014				
USUARIO OBJETIVO													
Cliente Interno					Cliente Externo								
Funcionarios		X	Contratistas			Usuarios							
CANAL DE PRESTACION													
Presencial				Virtual			X	Mixto					
NIVEL DE SERVICIO													
En donde se entrega		Alcaldía de Pereira											
Soporte		Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica											
Horario de soporte		Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm											
Horario de Servicio		24/7											
Calendario de Mantenimiento		N/A											
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:		2 Horas											

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio			
9 CORREO			
Tiempo de Solución del Servicio:	24 Horas		
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	48 Horas		
VALOR DEL SERVICIO			
Usuarios * Año	300		
Valor Servicio * Año	36.987.100		
Promedio Servicio	123.290		
GRADO DE ACEPTACIÓN			
BAJO	MEDIO	ALTO	X
INDICADORES DEL SERVICIO			
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad del servicio. 			

Nombre del Servicio					
10 IMPRESION					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad	X
Ahorro	X	Otros			
Versión del Servicio	N\A				
Líder de TI	Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica				
Líder Funcional	Jorge Sanchez				
Email	Jorgei2125sanchez@gmail.com				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
<ul style="list-style-type: none"> La empresa (outsourcing) es la encargada de suministrar las impresoras de la Alcaldía de Pereira y sus entes descentralizados, quien al mismo tiempo da soporte técnico frente a cualquier inconveniente que se presente con respecto al funcionamiento de las máquinas y cambio de alguna parte o pieza que sea necesario. La administración por parte de la alcaldía radica en la administración del servidor virtual, usuarios. Se tiene un servidor virtual donde se encuentran instaladas las impresoras tanto en el palacio municipal y en sus sedes externas. 					
Características del Servicio					
Todos los empleados deben tener usuario en el mantis para poder hacer la solicitud del servicio de impresión					
Se debe realizar la solicitud por el aplicativo de solicitudes de servicios Mantis con la debida información del problema que presenta la maquina					
Cada usuario puede hacer la solicitud para agregar el correo en la impresora y de este modo puedan enviar sus documentos escaneados de manera más eficiente a una cuenta específica					
Se realizan capacitaciones a los usuarios según sus necesidades y requerimientos					
Desde cualquier equipo se puede imprimir en diferentes máquinas y de esta forma facilitar el servicio en caso de que alguna de ellas se encuentre en avería					
Los documentos escaneados tienen un valor agregado y pueden ser enviados al correo electrónico de cada usuario o a una USB.					
Las impresoras son multifuncionales de alto rendimiento su volumen de impresión por cada tóner tiene un aproximado de 10.000 páginas con una velocidad de 42ppm y nos arrojan información detallada de la cantidad de impresión y copias.					
Este tipo de impresoras tienen la capacidad de imprimir, escanear y fotocopiar a doble cara de forma automática.					
Servicio de apoyo de impresión cuando hay muchos documentos en cola se eliminan desde el servidor.					
Los usuarios deben de tener con código (id) de cada impresora.					
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades					
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros					
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción					

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio										
10 IMPRESION										
Sistema / Entidad				Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz
Kyocera Command Center RX				Detalle de impresora (ip, %toner, correos registrados)				1		3
Posee Soporte: Si		<input checked="" type="checkbox"/>	N	o	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa	
							10	02	2014	
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas		<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios				
CANAL DE PRESTACION										
Presencial			<input checked="" type="checkbox"/>	Virtual				Mixto		
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega			Alcaldía de Pereira							
Soporte			Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica							
Horario de soporte			Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm							
Horario de Servicio			5 días a la semana							
Calendario de Mantenimiento			Una vez al año y en común acuerdo con la empresa DATECSA							
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:			5 minutos (Dentro de la Alcaldía)				5 minutos (Sede Externas)			
Tiempo de Solución del Servicio:			5 minutos (Dentro de la Alcaldía)				30 minutos (Sedes Externas)			
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:			10 minutos (Dentro de la Alcaldía)				24 horas (Sedes Externas)			
VALOR DEL SERVICIO										
Usuarios * Año			N/A							
Valor Servicio * Año			N/A							
Promedio Servicio			N/A							
GRADO DE ACEPTACIÓN										
BAJO			MEDIO				ALTO		<input checked="" type="checkbox"/>	
INDICADORES DEL SERVICIO										
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio de mesa de ayuda nivel 1. Solicitud de servicio por parte de la empresa a nivel 2. Páginas impresas y copias. Documentos escaneados. 										

Nombre del Servicio											
11 RED LOCAL - WIFI											
BENEFICIOS PARA EL USUARIO											
Fiabilidad			X	Seguridad			X	Flexibilidad			X
Ahorro			X	Otros							
Versión del Servicio		N\A									
Líder de TI		Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica									
Líder Funcional		Héctor Jaime Mejía Duque									
Email		hector.mejia@pereira.gov.co									
Descripción Detallada de la Funcionalidad											
<p>El administrador de red mantiene y desarrolla la infraestructura de red de la entidad, Los servicios de red son configurados en redes locales corporativas para mantener la seguridad y la operación amigable de los recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar servicio de red de datos en todas las instalaciones internas y externas de la Alcaldía de Pereira. • Servicio de WIFI en la Alcaldía de Pereira. • Servicio de Fibra Óptica en Sedes como: Cultura, Salud, Palacio Nacional, Torre Central, El Administrativo el lago Y bomberos. • Mantener arriba el servicio de red de Datos Alámbrica e Inalámbrica. • El servicio permite que todos los aplicativos webs, impresión y de Internet sean utilizados por todos los usuarios internos. • 200 megas de Internet 											
Características del Servicio											
Cada usuario debe tener un perfil en la red (local – wifi) solicitado a través del SAIA											
Las solicitudes técnicas se realizan por Mantis o vía Telefónica											
El primero en atender la Solicitud es Mesa de Servicios Tecnológicos, si no hay solución se eleva el servicio.											
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades											
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros											
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción											
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz		
UNE			Dirección MAC, usuario, nombre equipo				4		3		
Posee Soporte:		Si	X	N	o	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa	
								01	01	2000	
USUARIO OBJETIVO											
Cliente Interno					Cliente Externo						
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios					

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio	
11 RED LOCAL - WIFI	
CANAL DE PRESTACION	
Presencial	Virtual
	Mixto
	X
NIVEL DE SERVICIO	
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira y Sedes Externas
Soporte	Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica
Horario de soporte	7.30am a 12.00pm de 14:00pm a 6.30pm
Horario de Servicio	7 días a la semana
Calendario de Mantenimiento	Cada vez que se requiera por fallas en el servicio
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	24 horas
Tiempo de Solución del Servicio:	5-10 minutos (Sujeto a disponibilidad de usuario)
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	(Sujeto a disponibilidad de usuario)
VALOR DEL SERVICIO	
Usuarios * Año	N/A
Valor Servicio * Año	N/A
Promedio Servicio	N/A
GRADO DE ACEPTACIÓN	
BAJO	MEDIO
	ALTO
	X
INDICADORES DEL SERVICIO	
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio de mesa de ayuda nivel 1. Cantidad de Servicios Solicitado en el Mantis 	

Nombre del Servicio					
12 MESA DE AYUDA					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad	X
Ahorro	X	Otros			
Versión del Servicio	N/A				
Líder de TI	Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica				
Líder Funcional	Juliana Rengifo Aguirre				
Email	Juliana.rengifo@pereira.gov.co				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
<p>La Mesa de Ayuda ofrece servicios de soporte técnico nivel 0 y 1, y escalamiento de los mismos a nivel 2 o proveedores externos, se encarga de responder incidentes técnicos dentro de la infraestructura de tecnología o los servicios que provee la red de datos de la Alcaldía de Pereira, llevando un registro y control de los mismos, además gestiona grandes volúmenes de transacciones telefónicas y personales, refiriéndolas a otras partes de la organización donde serán debidamente tramitadas, y dentro de las competencias más técnicas realiza de forma remota o con desplazamiento del personal la gestión para la resolución de requerimientos e incidencias.</p> <p>Un técnico recibe la incidencia, consulta o solicitud vía telefónica, programa de gestión de HelpDesk (Mantis) o presencial y la redirige a los técnicos especializados en dicha tarea. Posee habilidades y conocimientos básicos de TI, pudiendo resolver en primera llamada un número determinado de incidencias.</p> <p>La mesa de ayuda tiene también el objetivo de facilitar la comunicación entre el usuario que presenta el incidente y el equipo de soporte encargado de solucionarlo, y su propósito es mantener activa la infraestructura y los servicios en el día a día.</p>					
Características del Servicio					
Mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software					
Inventario de hardware					
Inventario de Software					
Resolución y atención de incidencias y requerimientos					
Instalación y cambio de equipos					
Reparación de hardware					
Conceptos técnicos de baja					
Mantenimiento de redes					
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades					
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción					

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio											
12 MESA DE AYUDA											
Sistema / Entidad				Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
Mantis				Inicio de sesión, dependencia que solicita préstamo				1		3	
Posee Soporte: Si		<input checked="" type="checkbox"/>	No	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa			
						01	01	2008			
USUARIO OBJETIVO											
Cliente Interno					Cliente Externo						
Funcionarios		<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas		<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios					
CANAL DE PRESTACION											
Presencial				Virtual			Mixto	<input checked="" type="checkbox"/>			
NIVEL DE SERVICIO											
En donde se entrega			Alcaldía de Pereira								
Soporte			Dirección de Infraestructura Tecnológica 3248164								
Horario de soporte			Lunes a Jueves 7:30am a 12:00m y 2:00pm a 6:30 pm, Viernes 8:00 am a 6:00pm.								
Horario de Servicio			5 días a la semana.								
Calendario de Mantenimiento			Sujeto al cronograma mantenimientos.								
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:			5 minutos (Dentro de la Alcaldía)				5 minutos (Sede Externas)				
Tiempo de Solución del Servicio:			5 minutos (Dentro de la Alcaldía)				1 hora (Sedes Externas)				
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:			10 minutos (Dentro de la Alcaldía)				48 horas (Sedes Externas)				
VALOR DEL SERVICIO											
Usuarios * Año			13800								
Valor Servicio * Año			36360000								
Promedio Servicio			2635								
GRADO DE ACEPTACIÓN											
BAJO				MEDIO		<input checked="" type="checkbox"/>	ALTO				
INDICADORES DEL SERVICIO											
<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad del servicio: Cantidad de servicios solicitados/Cantidad de servicios resueltos • Tiempo de respuesta: Tiempo de solicitud/Tiempo de cierre 											

Nombre del Servicio										
13 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO DE PEREIRA (SIGPER)										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad			Seguridad			Flexibilidad			X	
Ahorro			X	Otros						
Versión del Servicio		N/A								
Líder de TI		Subsecretaria de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano								
Líder Funcional		Eduardo Forero González								
Email		sigper@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
Se gestiona y se pone a disposición de la comunidad los datos geográficos del municipio de Pereira a través del Portal de datos libres geográficos institucional del municipio de Pereira (Risaralda - Colombia) el cual es el mecanismo que garantiza de forma ágil, versátil y actualizada el acceso a la información geográfica, como mecanismo de Gobierno en Línea y que a su vez garantiza la accesibilidad a datos libres, esto en cabeza de la Secretaria de Planeación Municipal por medio de su Sistema de Información Geográfico (SIGPER).										
Características del Servicio										
Consulta de la norma de ordenamiento territorial de manera individual por cada predio										
Consulta Vía (web mapas.pereira.gov.co)										
Generación de formato de consulta con la información normativa										
Consulta de la información de la división político administrativa del municipio										
Consulta de sitios y elementos de interés de la ciudad										
Consulta de Información Agropecuaria Municipal										
Descarga de datos Geográficos										
Descarga de documentos asociados al ordenamiento territorial										
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros										
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
N/A			N/A				N/A		N/A	
Posee Soporte:		Si	X	N	o	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
								01	02	2017
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios			X	
CANAL DE PRESTACION										
Presencial				Virtual			Mixto	X		
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega				Alcaldía de Pereira						

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio			
13 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO DE PEREIRA (SIGPER)			
Soporte	Subsecretaria de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano		
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm		
Horario de Servicio	5 días de la semana		
Calendario de Mantenimiento	N/A		
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	Inmediato		
Tiempo de Solución del Servicio:	30 minutos		
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	2 horas		
VALOR DEL SERVICIO			
Usuarios * Año	30800		
Valor Servicio * Año	\$ 180.000.000		
Promedio Servicio	\$ 5844		
GRADO DE ACEPTACIÓN			
BAJO	MEDIO	ALTO	x
INDICADORES DEL SERVICIO			
<ul style="list-style-type: none"> • Visitas a la plataforma • Registro de Atención al Publico 			

Nombre del Servicio			
14 BICICLETAS COMPARTIDAS			
BENEFICIOS PARA EL USUARIO			
Fiabilidad		Seguridad	Flexibilidad
Ahorro		Otros	X
Versión del Servicio	N/A		
Líder de TI	Dirección de bienes muebles y recursos físicos		
Líder Funcional	Juliana Arango Vallejo		
Email	julianaarangovallejo@gmail.com		
Descripción Detallada de la Funcionalidad			
<p>El Sistema de Bicicletas Compartidas es un plan piloto implementando por la Alcaldía de Pereira en convenio con el Ministerio de Transporte en el marco de la agenda ambiental interministerial, con el objetivo de promover el uso de la bicicleta como una opción efectiva de transporte.</p> <p>El programa cuenta con 50 bicicletas ubicadas en 4 estaciones, que pueden ser utilizadas durante 24 horas, disponibles para funcionarios y contratista de la administración central, entidades descentralizadas y ediles.</p> <p>El sistema cuenta con un aplicativo en línea, en el que los usuarios realizan su inscripción y solicitan el préstamo de las bicicletas. Además, pueden verificar el tiempo de uso, ubicación de las estaciones, noticias y eventos relacionados con el programa.</p>			
Características del Servicio			
Para acceder al servicio los usuarios deben inscribirse en la plataforma virtual www.pereira.gov.co/MegaBici			
Llenar en los requisitos de inscripción lo que se pide y aportar los documentos requeridos para la inscripción.			
Una vez el usuario se encuentre inscrito debe consultar la disponibilidad de las bicicletas y reservar la que desee utilizar.			
Dirigirse al punto de información de la Alcaldía para recibir la bicicleta.			
Antes de 24 horas el usuario debe regresar la bicicleta al punto de información y solicitar al funcionario encargado que la libere en la plataforma.			
En caso de daños ocasionados por el usuario, se debe regresar la bicicleta a la alcaldía y asumir el costo de los mismos.			
En caso de que el usuario regrese la bicicleta después de las 24 horas permitidas, el sistema lo penaliza durante una semana sin poder acceder al servicio.			

Versión: 03

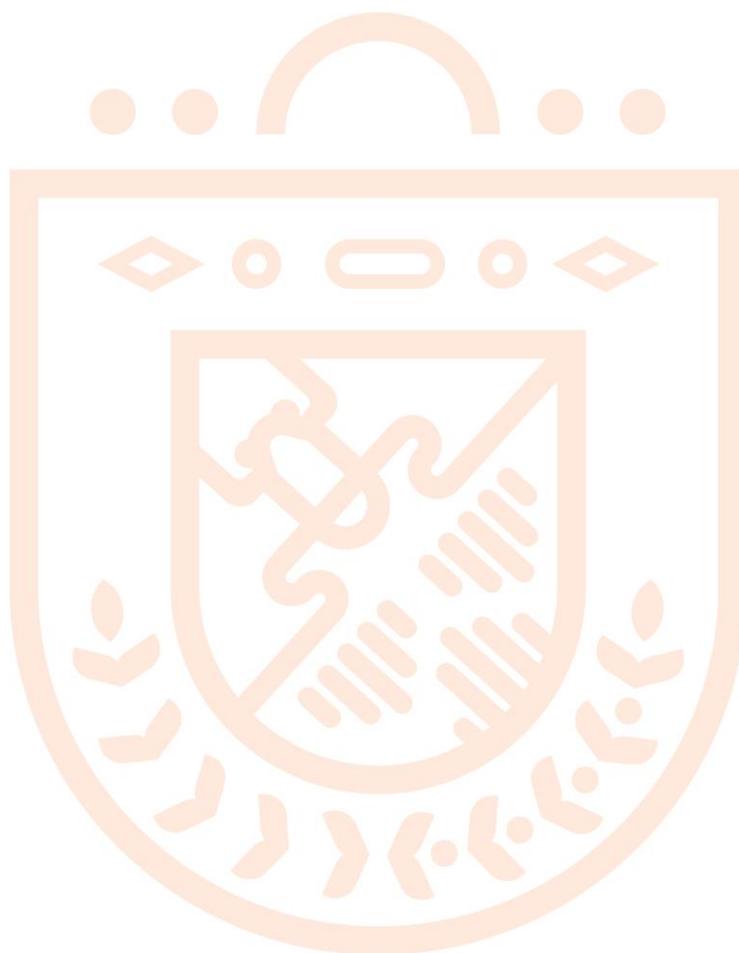
Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio									
14 BICICLETAS COMPARTIDAS									
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades									
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros									
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción									
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz
N/A			N/A				N/A		N/A
Posee Soporte:		Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
							15	06	2018
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios		<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas		<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios			
CANAL DE PRESTACION									
Presencial			<input checked="" type="checkbox"/>	Virtual			<input type="checkbox"/>	Mixto	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE SERVICIO									
En donde se entrega		Alcaldía de Pereira							
Soporte		Dirección de Bienes Muebles y Recursos Físicos							
Horario de soporte		Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm							
Horario de Servicio		5 días de la semana							
Calendario de Mantenimiento		Trimestral							
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:		24 Horas							
Tiempo de Solución del Servicio:		24 Horas							
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:		24 Horas							
VALOR DEL SERVICIO									
Usuarios * Año		N/A							
Valor Servicio * Año		N/A							
Promedio Servicio		N/A							
GRADO DE ACEPTACIÓN									
BAJO		<input type="checkbox"/>	MEDIO		<input checked="" type="checkbox"/>	ALTO		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INDICADORES DEL SERVICIO									
<ul style="list-style-type: none"> - Número de usuarios inscritos - Número de mujeres inscritas - Número de hombres inscritos - Número de usos de las bicicletas - Número de horas en servicio 									

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio
14 BICICLETAS COMPARTIDAS
<ul style="list-style-type: none">- Número de averiadas- Número de bicicletas reparadas



Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio										
15 PAGOS EN LINEA										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad			X	Seguridad			X	Flexibilidad		X
Ahorro			X	Otros						
Versión del Servicio		N/A								
Líder de TI		Subsecretaria de Asuntos Tributarios								
Líder Funcional		Jairo Alonso Quintero Rodríguez								
Email		Jairo.quintero@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
<p>Prestar un servicio más eficiente a los contribuyentes de los diferentes impuestos (Predial, Valorización y Alumbrado Público, Industria y comercio Régimen Simplificado Especial, Delineación urbana), para el pago de sus obligaciones. Se realizó la implementación en el portal tributario de opciones de pago a través de botón PSE y franquicias de tarjetas de crédito (Visa, MasterCard y American express). Dichos pagos son aplicados en línea, permitiendo a los contribuyentes la realización de diferentes trámites posteriores, los cuales tenían como prerrequisito el pago de lo adeudado al Municipio de Pereira.</p>										
Características del Servicio										
Para acceder al servicio los usuarios deben ingresar a la Url tributario.pereira.gov.co										
Ingresar al módulo "Consulte, descargue y/o pague en línea su factura"										
Una vez el usuario visualice su deuda, procede a realizar el pago										
El portal le permite el pago con tarjetas Débito o Tarjetas Crédito										
El pago realiza afectación en línea, del estado de cuenta del contribuyente.										
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
AirePlus			Recaudo				5		3	
Posee Soporte:		Si	X	No	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa	
							23	03	2015	
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios			X	
CANAL DE PRESTACION										
Presencial				Virtual			X	Mixto		
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega		Alcaldía de Pereira								
Soporte		Subsecretaria de Asuntos Tributarios								
Horario de soporte		Lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm								
Horario de Servicio		5 días de la semana								

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio	
15 PAGOS EN LINEA	
Calendario de Mantenimiento	Permanente
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	24 Horas
Tiempo de Solución del Servicio:	24 Horas
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	24 Horas
VALOR DEL SERVICIO	
Usuarios * Año	N/A
Valor Servicio * Año	N/A
Promedio Servicio	N/A
GRADO DE ACEPTACIÓN	
BAJO	MEDIO
ALTO	x
INDICADORES DEL SERVICIO	
<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de pagos realizados - Monto de lo recaudado por mes a través de pagos en línea 	

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio										
16 EMISORA CULTURAL REMIGIO ANTONIO CAÑARTE										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad			X	Seguridad				Flexibilidad		
Ahorro				Otros			X			
Versión del Servicio		N/A								
Líder de TI		Oficina de Promoción Cultural								
Líder Funcional		Esperanza Gómez								
Email		dvegab@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
Emisora de interés público del municipio de Pereira que cumple con el objetivo de formar públicos, informar sobre hechos de ciudad y divulgar el que hacer cultural de la ciudad, de la región y del país, resaltando los valores culturales a través de diferentes programas.										
Características del Servicio										
Programación ininterrumpida 24 horas										
Cobertura a través del dial 97.7 FM en 80 municipios del eje cafetero, norte del valle, sur de Antioquia										
Señal para el mundo a través de streaming										
136 programas semanales dirigidos a todo tipo de público con diversos contenidos desde la música colombiana y clásica hasta el jazz y el blues, pasando por el bolero, el tango el vallenato clásico, el rock, entre otros.										
Programas de contenido literario, de cine, infantiles de poemas, informativo y de entrevistas a diferentes personajes de la vida cultural, social, empresarial e histórica de la ciudad y del mundo										
Promocionar y divulgar acciones y gestiones de entes municipales										
Informar sobre hechos relevantes de la ciudad										
Transmisión de eventos culturales a nivel local y nacional										
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros										
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
N/A			N/A				N/A		N/A	
Posee Soporte:		Si	X	No	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa	
							15	05	1990	
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios			X	
CANAL DE PRESTACION										
Presencial				Virtual				Mixto	X	
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega		Secretaria de Cultura de Pereira – Centro Cultural Lucy Tejada								
Soporte		Promoción Cultural – Secretaría de Cultura								

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio			
16 EMISORA CULTURAL REMIGIO ANTONIO CAÑARTE			
Horario de soporte	24 horas		
Horario de Servicio	24 horas		
Calendario de Mantenimiento	Semanalmente		
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	1 día		
Tiempo de Solución del Servicio:	2 semanas		
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	3 semanas		
VALOR DEL SERVICIO			
Usuarios * Año	N/A		
Valor Servicio * Año	N/A		
Promedio Servicio	N/A		
GRADO DE ACEPTACIÓN			
BAJO	MEDIO	ALTO	X
INDICADORES DEL SERVICIO			
Emisiones de programas mes a mes			

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio										
17 ORDENES DE PAGO										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad			X	Seguridad			X	Flexibilidad		X
Ahorro			X	Otros						
Versión del Servicio		N/A								
Líder de TI		Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica								
Líder Funcional		Julián Flórez Rivera								
Email		Julian.florez@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
Prestar servicios de apoyo a la gestión para el funcionamiento del nivel 1 del proceso de órdenes de pago de los contratistas de la alcaldía de Pereira, iniciando con la creación del acta de recibo, factura equivalente, anexo de documentos del tercero soporte del pago y posterior aprobación de la orden y firma de los responsables.										
Características del Servicio										
Ingreso con validación de Usuario con contraseña.										
Disponibilidad 24*7.										
Trazabilidad y seguimiento de la orden de pago.										
Ambiente Web y no requiere instalación.										
Reducción de consumo de papel.										
Reducción de Tiempos en la gestión de la orden de pago.										
Tipos de Pagos: Otras Modalidades – Pago Parcial / Final - Viáticos										
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros										
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
N/A			N/A				N/A		N/A	
Posee Soporte:		Si	X	No	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa	
							01	01	2019	
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios				
CANAL DE PRESTACION										
Presencial				Virtual			X	Mixto		
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega		Alcaldía de Pereira								
Soporte		Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica								
Horario de soporte		Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm								
Horario de Servicio		5 días a la semana								
Calendario de Mantenimiento		NA								

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio	
17 ORDENES DE PAGO	
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	10 MINUTOS
Tiempo de Solución del Servicio:	60 MINUTOS
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	24 HORAS
VALOR DEL SERVICIO	
Usuarios * Año	8000
Valor Servicio * Año	\$ 85.440.000
Promedio Servicio	\$ 10.680
GRADO DE ACEPTACIÓN	
BAJO	MEDIO X ALTO
INDICADORES DEL SERVICIO	
N/A	

Nombre del Servicio										
18 CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad			X	Seguridad			X	Flexibilidad		X
Ahorro			X	Otros						
Versión del Servicio		N/A								
Líder de TI		Subsecretaria de Planeación Socioeconómica								
Líder Funcional		Daniel Eduardo Rodríguez Arias								
Email		estratificacionpereira@gmail.com								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
Generar en línea el certificado de estrato socioeconómico (www.http://estratificacion.pereiradigital.gov.co/) de los predios del municipio de pereira identificados con ficha catastral, posterior a una revisión y/o actualización permanente de la estratificación de Pereira.										
Características del Servicio										
Actualización del estrato en tiempo real										
Disponibilidad 24*7.										
Trazabilidad y seguimiento a la generación del certificado										
Ambiente Web y no requiere instalación.										
Reducción de consumo de papel.										
Reducción de Tiempos para obtener el certificado de estratificación										
Sistemas con los que se integra internamente o interoperara con otras entidades										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros										
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
NA			NA				NA		NA	
Posee Soporte:		Si	X	No	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa	
							01	01	2015	
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios			X	
CANAL DE PRESTACION										
Presencial				Virtual			X	Mixto		
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega		Alcaldía de Pereira								
Soporte		Subsecretaria de Planeación Socioeconómica								
Horario de soporte		Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm								

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio	
18 CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION	
Horario de Servicio	5 días a la semana
Calendario de Mantenimiento	NA
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	10 MINUTOS
Tiempo de Solución del Servicio:	60 MINUTOS
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	24 HORAS
VALOR DEL SERVICIO	
Usuarios * Año	
Valor Servicio * Año	N/A
Promedio Servicio	N/A
GRADO DE ACEPTACIÓN	
BAJO	<input type="checkbox"/>
MEDIO	<input type="checkbox"/>
ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>
INDICADORES DEL SERVICIO	
Numero de Certificados de estratificación generados.	

Nombre del Servicio										
19 MIN										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad			X	Seguridad			X	Flexibilidad		X
Ahorro			X	Otros						
Versión del Servicio		Fase 4								
Líder de TI		Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica								
Líder Funcional		Daniel Leonardo Ramírez Salazar								
Email		danielramirezsalazar22@gmail.com								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
<p>La plataforma de búsqueda inteligente denominada MIN, cuya característica es permitir la organización sistemática y ordenada de la información documental disponible en las distintas secretarías y dependencias de la entidad, facilitando el acceso a los datos de manera instantánea, independientemente de si la información se encuentra almacenada en formato textual o basada en imágenes.</p> <p>Gracias a esta característica, los funcionarios podrán encontrar fácilmente nombres, términos, referencias y títulos contenidos dentro de los documentos, y desplegarlos en la pantalla en una fracción de tiempo. Con ello se ahorrarán costosos procesos de búsqueda, mejorando la eficiencia en cada puesto de trabajo. Como factor agregado, cada funcionario podrá almacenar los documentos que a su criterio deban formar parte del repositorio institucional.</p>										
Características del Servicio										
Búsqueda inteligente										
Carga individual de archivos										
Carga de alta densidad de archivos										
Filtros de búsqueda inteligente										
Categorización de archivos										
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad				Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz
NA				NA				NA		NA
Posee Soporte:		Si	X	No	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa	
							01	01	2017	
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		X	Contratistas		X	Usuarios			X	
CANAL DE PRESTACION										
Presencial					Virtual			X	Mixto	

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio	
19 MIN	
NIVEL DE SERVICIO	
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira
Soporte	Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica
Horario de soporte	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
Horario de Servicio	5 días a la semana
Calendario de Mantenimiento	Por solicitud al proveedor
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	24 Horas
Tiempo de Solución del Servicio:	24 Horas
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	48 Horas según nivel de complejidad de la solicitud
VALOR DEL SERVICIO	
Usuarios * Año	180
Valor Servicio * Año	\$ 25.240.000
Promedio Servicio	\$ 140.000
GRADO DE ACEPTACIÓN	
BAJO	MEDIO X ALTO
INDICADORES DEL SERVICIO	
Cantidad de archivos cargados en la plataforma. Cantidad de GB (gigabytes) cargados en la plataforma. PSD: En implementación nuevos indicadores.	

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio			
20 ZONAS WI-FI –PORTAL CAUTIVO			
BENEFICIOS PARA EL USUARIO			
Fiabilidad		Seguridad	Flexibilidad
Ahorro	X	Otros	
Versión del Servicio	N/A		
Líder de TI	Dirección de Infraestructura y Servicios Digitales		
Líder Funcional	Jhonatan Abdel Haouchar Caicedo		
Email	wifigratis@pereira.gov.co		
Descripción Detallada de la Funcionalidad			
<p>Las Zonas Wi-Fi gratis para la gente es una iniciativa de la cual Pereira es pionera a nivel nacional y tiene como objetivo conectar a la ciudad. Llevar a todas las zonas de la ciudad la posibilidad de tener acceso a internet y poder beneficiar a la comunidad de esta herramienta que cada vez es más importante y necesaria. Se tienen a disposición de la ciudadanía 124 zonas funcionales en la zona urbana y rural las cuales se encuentran monitoreadas para asegurar su correcto funcionamiento.</p> <p>El portal cautivo tiene por finalidad brindar al usuario todo tipo de información relacionada con la gestión de la entidad en todos los planes, programas y consejerías, por medio de boletines, cifras, noticias. En ningún caso esta información deberá considerarse como exhaustiva, completa o que de cualquier forma satisfaga todas las necesidades del Usuario.</p> <p>Solamente por el hecho de que el usuario acceda a otro sitio web o a un documento individual localizado en otra página, a través de un link o un vínculo establecido en el Sitio Web, el usuario deberá someterse a las condiciones de uso y a la política de privacidad de la página web a la que envía el link.</p> <p>Por otra parte, el portal cautivo contiene artículos u obras de carácter literario y científico (en adelante, Información) elaborados por la secretaria TIC o por terceros, con fines informativos, y divulgativos.</p>			
Características del Servicio			
Cada Zona Wi-Fi provee 25 megas a cada usuario			
La prestación del servicio del Sitio Web es de carácter libre y gratuito para los usuarios.			
El portal cautivo puede tener enlaces a otros sitios de interés o a documentos localizados en otras páginas web de propiedad de otras entidades			
El servicio tiene una duración de 1 hora por sesión			
Los puntos Wi-Fi se instalan preferiblemente en puntos sociales como parques, escenarios deportivos o en lugares de mayor necesidad como institutos de educación, puntos de salud, casetas comunales entre otros			
Se requiere de un Login de cada uno de los usuarios donde se ingresan datos específicos para poder utilizar el servicio			
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades			
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción			
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio										
20 ZONAS WI-FI –PORTAL CAUTIVO										
N/A			N/A				N/A		N/A	
Posee Soporte:	Si	X	N	o	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa		
						01	02	2016		
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		Contratistas		Usuarios	X					
CANAL DE PRESTACION										
Presencial		Virtual	X	Mixto						
SOPORTE NIVEL DE SERVICIOS										
NIVEL I	X	NIVEL II		NIVEL III		NO APLICA				
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira									
Soporte	Dirección Técnica de Infraestructura Tecnológica									
Horario de soporte	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm									
Horario de Servicio	5 días a la semana									
Calendario de Mantenimiento	Los mantenimientos son correctivos y se hacen según sea necesario									
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	Inmediato									
Tiempo de Solución del Servicio:	60 Min									
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	24 Horas									
VALOR DEL SERVICIO										
Usuarios * Año	216									
Valor Servicio * Año	\$ 25.240.000									
Promedio Servicio	\$ 116.851									
GRADO DE ACEPTACIÓN										
BAJO		MEDIO		ALTO	X					
INDICADORES DEL SERVICIO										
<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios por zona • Número de sesiones por usuario • Número de sesiones por zona • Porcentaje de usuarios por edad • Porcentaje de usuarios por genero 										

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio			
21 DELINEACION URBANA			
BENEFICIOS PARA EL USUARIO			
Fiabilidad		Seguridad	X
Ahorro		Otros	X
Versión del Servicio	N/A		
Líder de TI	Asuntos Tributarios		
Líder Funcional	Armando Iturregui		
Email	aiturregui@gmail.com		
Descripción Detallada de la Funcionalidad			
<p>Es el medio por el cual entidades y/o personas naturales pueden realizar una solicitud para adquisición, de terrenos y/o para la división de terrenos en múltiples, es un tributo municipal cuya declaración y pago se realiza cuando existe una construcción nueva o refacción de las existentes. El hecho generador de este impuesto lo constituye la ejecución de obras o construcciones con licencia de construcción o reconocimiento.</p> <p>La base gravable de este impuesto está constituida por: el costo estimado de mano de obra, la adquisición de materiales, la compra y arrendamiento de equipos, todos los gastos y costos diferentes a la adquisición de terrenos, financieros, impuestos, derechos por conexión de servicios públicos, administración, utilidad e imprevistos.</p> <p>Este aplica bajo las circunstancias de: Licencia urbanística, obra nueva, ampliación, adecuación, modificación, cerramiento, reforzamiento estructural, restauración y demolición.</p> <p>El trámite se debe realizar directamente en las curadurías urbanas 1 y 2 del Municipio de Pereira, después de visitas técnicas y aprobación de certificado se debe realizar el pago vía web en la página de la Alcaldía de Pereira https://tributario.pereira.gov.co</p>			
Características del Servicio			
Ingresar solicitud en las curadurías urbana 1 y/o 2 del Municipio de Pereira			
Llevar la documentación requerida por la curaduría para evitar varios traslados			
Esperar la visita técnica para viabilidad, de ser viables se generara certificado después de realizar los pagos correspondientes			
El pago se debe realiza en la web de la Alcaldía de Pereira https://tributario.pereira.gov.co			
Se debe llevar constancia de pago a la curaduría para la generación del certificado			
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades			
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros			
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción			
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz
N/A	N/A	N/A	N/A

Versión: 03

Fecha de Vigencia: 10 de julio del 2020

Nombre del Servicio									
21 DELINEACION URBANA									
Posee Soporte:	Si	X	N		Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
			o			01	10	2019	
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios			Contratistas		Usuarios				X
CANAL DE PRESTACION									
Presencial			Virtual		Mixto	X			
SOPORTE NIVEL DE SERVICIOS									
NIVEL I	X	NIVEL II		NIVEL III		NO APLICA			
NIVEL DE SERVICIO									
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira (Centro de Pagos)								
Soporte	Asuntos Tributarios curaduria1@curaduria1pereira.com informacion@curaduria2pereira.com.co								
Horario de soporte	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm								
Horario de Servicio	5 días a la semana								
Calendario de Mantenimiento	Sujeto a daños o cambios extemporáneos								
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	30 Minutos (Portal Tributario) 24 Horas (Curaduría Urbana 1 y 2)								
Tiempo de Solución del Servicio:	30 Minutos correcciones y cambios, sin tiempo límite por daños físicos, lógicos o mantenimientos de bases de datos (SOLO PORTAL TRIBUTARIO) 8 días (Curaduría urbana 1 y 2)								
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	8 Días a 1 Mes (Curaduría urbana 1 y 2)								
VALOR DEL SERVICIO									
Usuarios * Año	N/A								
Valor Servicio * Año	N/A								
Promedio Servicio	N/A								
GRADO DE ACEPTACIÓN									
BAJO			MEDIO	X		ALTO			
INDICADORES DEL SERVICIO									
<ul style="list-style-type: none"> Efectividad del servicio: Cantidad de servicios solicitados/Cantidad de servicios resueltos Tiempo de respuesta: Tiempo de solicitud/Tiempo de cierre 									