



ALCALDIA DE PEREIRA

CATALOGO DE SERVICIOS DE T.I.

Versión: 02

Fecha de Vigencia: julio 25 de 2019

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:	Diego Fernando Bonilla Ríos Director de Sistemas de Información y Servicios Digitales				
Aprobó:	Cesar Castaño Obando Director de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				



HISTÓRICO

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
1.0	15/11/2018	Emisión del documento
1.1	25/07/2019	Actualización



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 CONVENIOS INSTITUCIONALES	12
6 BACKUP	14
7 PRESTAMO DE EQUIPOS.....	16
8 INTRANET	18
9 HOSTING.....	20
10 CORREO	22
11 IMPRESION	25
12 RED LOCAL – WIFI.....	27
13 MESA DE AYUDA	29
14 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO DE PEREIRA (SIGPER).....	31
15 BICICLETAS COMPARTIDAS	33
16 PAGOS EN LINEA.....	36
17 EMISORA CULTURAL REMIGIO ANTONIO CAÑARTE	38
18 ORDENES DE PAGO	40





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 funcionarios 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.



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										



Nombre del Servicio						
2 APOYO A LA FORMULACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS						
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 3248143					
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	107					
Valor Servicio * Año	25240000					
Promedio Servicio	235887					
GRADO DE ACEPTACIÓN						
BAJO		MEDIO		ALTO	X	
INDICADORES DEL SERVICIO						
<ul style="list-style-type: none"> • Numero de trámites y servicios. • Numero de trámites y servicios en línea. • Numero de trámites y servicios adoptados por el SUIT. • Numero 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										
Se debe 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.										
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.										
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				



Nombre del Servicio	
3 DATOS ABIERTOS	
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 información y Servicios Digitales 3248143
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. 	



Nombre del Servicio			
4 PUNTOS VIVE DIGITAL			
BENEFICIOS PARA EL USUARIO			
Fiabilidad		Seguridad	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



Nombre del Servicio									
4 PUNTOS VIVE DIGITAL									
Posee Soporte:	Si	X	N		Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
			o			01	03	2014	
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios		Contratistas		Usuarios					X
CANAL DE PRESTACION									
Presencial		X	Virtual		Mixto				
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. 									



Nombre del Servicio										
5 CONVENIOS INSTITUCIONALES										
BENEFICIOS PARA EL USUARIO										
Fiabilidad				Seguridad			X	Flexibilidad		X
Ahorro				Otros						
Versión del Servicio		N/A								
Líder de TI		Dirección de Información y Servicios Digitales								
Líder Funcional		Juan Manuel Ríos Gómez								
Email		ceropapel@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
<p>Establecer convenios interinstitucionales para alcanzar los objetivos de la política de Ciudades Inteligentes enmarcados en la estrategia de Gobierno Digital.</p>										
Características del Servicio										
Buscar grupos de interés que puedan contribuir a las soluciones a un tema en particular.										
Desarrollar proyectos conjuntos para la obtención de recursos de diferentes fuentes.										
Buscar alianzas con instituciones públicas.										
Promover iniciativas interinstitucionales.										
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
								18	01	2018
USUARIO OBJETIVO										



Nombre del Servicio					
5 CONVENIOS INSTITUCIONALES					
Cliente Interno			Cliente Externo		
Funcionarios	<input type="checkbox"/>	Contratistas	<input type="checkbox"/>	Usuarios	<input checked="" 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 de Información y Servicios Digitales 3248143				
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:	15 Días				
Tiempo de Solución del Servicio:	60 Días				
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	90 Días				
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 type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>
INDICADORES DEL SERVICIO					
<ul style="list-style-type: none"> Número de convenios alcanzados. 					



Nombre del Servicio				
6 BACKUP				
BENEFICIOS PARA EL USUARIO				
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad
Ahorro		Otros		
Versión del Servicio	N/A			
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales			
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.				



Nombre del Servicio										
6 BACKUP										
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	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa		
						30	01	2006		
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios	<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas	<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios	<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 de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales									
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 secretaria realiza todos los días backup (SAIA, SIIF, SIG)									
Tiempo de Solución del Servicio:	15 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	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>					
INDICADORES DEL SERVICIO										



Nombre del Servicio	
6	BACKUP
	<ul style="list-style-type: none"> Número de copias de seguridad Numero de traslados a empresa de Seguridad

Nombre del Servicio					
7 PRESTAMO DE EQUIPOS					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad		Flexibilidad	X
Ahorro		Otros			
Versión del Servicio	N/A				
Líder de TI	Dirección de Infraestructura y Servicios Digitales				
Líder Funcional	Paula Andrea Zapata Villa				
Email	Paula.zapata@pereira.gov.co				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
Préstamo de equipos tecnológicos coma 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.					



Nombre del Servicio									
7 PRESTAMO DE EQUIPOS									
La entrega y el recibo de los mismos se realiza en la Secretaria de TIC Dirección de Infraestructura tecnológica y Servicios Digitales.									
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	X	N		Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa
				O			02	02	2015
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 Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales							
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		19860000							
Promedio Servicio		39720							
GRADO DE ACEPTACIÓN									
BAJO			MEDIO				ALTO		X
INDICADORES DEL SERVICIO									



Nombre del Servicio
7 PRESTAMO DE EQUIPOS
<ul style="list-style-type: none"> Nro. de Solicitudes prestadas efectivas.

Nombre del Servicio					
8 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 de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				
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>					



Nombre del Servicio									
8 INTRANET									
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.									
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.									
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	N	o	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm
						01	05	aaaa 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 de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales						
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)						



Nombre del Servicio	
8 INTRANET	
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	
9 HOSTING	
BENEFICIOS PARA EL USUARIO	
Fiabilidad	X
Seguridad	X
Flexibilidad	X
Ahorro	X
Otros	
Versión del Servicio	V8.5
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder Funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co
Descripción Detallada de la Funcionalidad	



Nombre del Servicio										
9 HOSTING										
La página web está desarrollada con lenguajes de marcado como el HTML, que pueden ser interpretados por los navegadores. De esta forma, la página puede presentar información en distintos formatos (texto, imágenes, sonidos, videos, animaciones), estar asociada a datos de estilo o contar con aplicaciones interactivas.										
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.										
Esta plataforma cuenta con la integración y cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea.										
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	
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		Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
				o			06	02	2017	
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno						Cliente Externo				



Nombre del Servicio					
9 HOSTING					
Funcionarios	X	Contratistas	X	Usuarios	
CANAL DE PRESTACION					
Presencial		Virtual	X	Mixto	
NIVEL DE SERVICIO					
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira				
Soporte	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				
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					
10 CORREO					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad	X
Ahorro	X	Otros			



Nombre del Servicio										
10 CORREO										
Versión del Servicio		GMAIL								
Líder de TI		Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales								
Líder Funcional		Carlos Andrés González Parra								
Email		soporteti@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
<p>Es un servicio web el cual permite a los usuarios enviar y recibir mensajes a través de diferentes puertos de red y protocolos configurados internamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.</p> <p>El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital como imágenes, videos, audios, archivos comprimidos, etc.</p> <p>El funcionamiento del correo electrónico es similar al del correo postal, la diferencia de este es que se realiza en modo instantáneo por medio de un medio de Internet, permitiendo una globalización permitiendo llegar a cualquier parte de la tierra.</p> <p>La utilización de un correo electrónico es muy versátil, permitiendo usarse como simple propósito personal, hasta algo más avanzado como fomentar y desempeñar estrategias de marketing y generación de negocios públicos y privados.</p>										
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		X	Usuarios				
CANAL DE PRESTACION										
Presencial				Virtual		X	Mixto			
NIVEL DE SERVICIO										



Nombre del Servicio			
10 CORREO			
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira		
Soporte	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales		
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		
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	36987100		
Promedio Servicio	123290		
GRADO DE ACEPTACIÓN			
BAJO	MEDIO	ALTO	X
INDICADORES DEL SERVICIO			
<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de correos creados. • Correos Activos • Correos Suspendidos • Correos sin uso en determinado tiempo 			



Nombre del Servicio					
11 IMPRESION					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad	X
Ahorro	X	Otros			
Versión del Servicio	N\A				
Líder de TI	Dirección de infraestructura tecnológica y servicios digitales				
Líder Funcional	Néstor Johan Valencia Marín				
Email	Nestor.valencia@pereira.gov.co				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
<ul style="list-style-type: none"> Se tiene un servidor virtual donde se encuentran instaladas las impresoras tanto en el palacio municipal y en sus sedes externas. 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. Los documentos escaneados es un valor agregado y pueden ser enviados al correo electrónico de cada usuario o a una USB. Este tipo de impresoras tienen la capacidad de imprimir, escanear y fotocopiar a doble cara de forma automática. La compañía DATECSA S.A es la empresa encargada en 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. 					
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 especifica					
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					
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					



Nombre del Servicio									
11 IMPRESION									
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción									
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	<input type="checkbox"/>	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	<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 de Infraestructura Tecnológica 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	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	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	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										
12 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 de infraestructura tecnológica y servicios digitales								
Líder Funcional		Héctor Jaime Mejía Duque								
Email		hector.mejia@pereira.gov.co								
Descripción Detallada de la Funcionalidad										
<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		Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
				o				01	01	2000
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					



Nombre del Servicio					
12 RED LOCAL - WIFI					
Funcionarios	X	Contratistas	X	Usuarios	
CANAL DE PRESTACION					
Presencial		Virtual		Mixto	X
NIVEL DE SERVICIO					
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira y Sedes Externas				
Soporte	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				
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					
13 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 de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				
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					



Nombre del Servicio										
13 MESA DE AYUDA										
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										
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	<input type="checkbox"/>	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				<input type="checkbox"/>		Virtual		<input type="checkbox"/>	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		<input type="checkbox"/>	MEDIO		<input checked="" type="checkbox"/>	ALTO		<input type="checkbox"/>		
INDICADORES DEL SERVICIO										



Nombre del Servicio
13 MESA DE AYUDA
<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			
14 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



Nombre del Servicio										
14 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO DE PEREIRA (SIGPER)										
N/A			N/A				N/A		N/A	
Posee Soporte:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	N	<input type="checkbox"/>	o	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
							01	02	2017	
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios	<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas	<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios	<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
CANAL DE PRESTACION										
Presencial	<input type="checkbox"/>	Virtual	<input type="checkbox"/>	Mixto	<input checked="" type="checkbox"/>					
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira									
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	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>					
INDICADORES DEL SERVICIO										
<ul style="list-style-type: none"> • Visitas a la plataforma • Registro de Atención al Publico 										



Nombre del Servicio	
15 BICICLETAS COMPARTIDAS	
BENEFICIOS PARA EL USUARIO	
Fiabilidad	Seguridad
Ahorro	Otros
Flexibilidad	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	



Nombre del Servicio											
15 BICICLETAS COMPARTIDAS											
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.											
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	
								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								



Nombre del Servicio	
15 BICICLETAS COMPARTIDAS	
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"/>
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 - Número de averiadas - Número de bicicletas reparadas 	



Nombre del Servicio					
16 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>Con la finalidad de prestar un servicio más eficiente a los contribuyentes de los diferentes impuestos (Predial, Valorización y Alumbrado Público), 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).</p> <p>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					



Nombre del Servicio										
16 PAGOS EN LINEA										
Sistema / Entidad				Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz
AirePlus				Recaudo				5		3
Posee Soporte: Si		<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa	
		<input checked="" type="checkbox"/>					23	03	2015	
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas		<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios			<input checked="" type="checkbox"/>	
CANAL DE PRESTACION										
Presencial				<input type="checkbox"/>		Virtual		<input checked="" type="checkbox"/>	Mixto	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega				Alcaldía de Pereira						
Soporte				Subsecretaria de Asuntos Tributarios						
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				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		<input type="checkbox"/>	MEDIO		<input type="checkbox"/>	ALTO		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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 										



Nombre del Servicio	
17 EMISORA CULTURAL REMIGIO ANTONIO CAÑARTE	
BENEFICIOS PARA EL USUARIO	
Fiabilidad	X
Ahorro	X
Seguridad	
Otros	X
Flexibilidad	
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	



Nombre del Servicio									
17 EMISORA CULTURAL REMIGIO ANTONIO CAÑARTE									
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	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
						15	05	1990	
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios	<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas	<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios	<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
CANAL DE PRESTACION									
Presencial	<input type="checkbox"/>	Virtual	<input type="checkbox"/>	Mixto	<input checked="" type="checkbox"/>				
NIVEL DE SERVICIO									
En donde se entrega	Secretaria de Cultura de Pereira – Centro Cultural Lucy Tejada								
Soporte	Promoción Cultural – Secretaría de Cultura								
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	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>				
INDICADORES DEL SERVICIO									



Nombre del Servicio
17 EMISORA CULTURAL REMIGIO ANTONIO CAÑARTE
Emisiones de programas mes a mes

Nombre del Servicio					
18 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 de Infraestructura y Servicios Tecnológicos				
Líder Funcional	Carlos Andres Álvarez Palomino				
Email	ti@pereira.gov.co				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
<p>Gestionar el proceso de radicación 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.</p>					
Características del Servicio					
Ingreso con validación de Usuario con contraseña.					



Nombre del Servicio										
18 ORDENES DE PAGO										
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	
NA			NA				NA		NA	
Posee Soporte:		Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
								01	01	2019
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas		<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios			<input type="checkbox"/>	
CANAL DE PRESTACION										
Presencial			<input type="checkbox"/>	Virtual		<input checked="" type="checkbox"/>	Mixto		<input type="checkbox"/>	
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega			Alcaldía de Pereira							
Soporte			Dirección de Infraestructura y Servicios Tecnológicos							
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							
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										



Nombre del Servicio					
18 ORDENES DE PAGO					
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input checked="" type="checkbox"/>	ALTO	<input type="checkbox"/>
INDICADORES DEL SERVICIO					
N/A					