



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios
Versión 1.0



2018



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



Contenido

1.	Introducción	3
2.	Lineamiento nacionales - Catálogo de servicios de TI.....	4
	EL.ES.10 Elemento: Definición de la oferta de servicios de TI	4
3.	Definiciones.....	4
4.	Tabla Catalogo de servicios	7
5.	Descripción de elementos de cada servicio	11
	a. Servicio de Internet (conectividad)	11
	b. PISAMI	12
	c. INTRANET	13
	d. Correo Electrónico.....	14
	e. Plataforma WEB	15
	f. Zonas WIFI.....	16
	g. Puntos Vive Digital	17
	h. Kioscos Vive Digital.....	20
6.	Trámites y servicios	21



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



1. Introducción

Con el fin de mejorar la calidad de sus procesos y la satisfacción de los usuarios (ciudadanía), la alcaldía de Ibagué por medio del grupo de informática adscrito a la Secretaría Administrativa, dirige sus esfuerzos e inversión de recursos a la mejora continua de los procedimientos estratégicos, misionales y de apoyo con los que cuenta la entidad y a la optimización de servicios de Tecnología de Información que generan valor agregado a la administración municipal y a toda la población de Ibagué.

Para ello, el grupo de informática, ha formulado políticas que garanticen la estructuración de la arquitectura TI de la alcaldía, siguiendo los lineamientos del Ministerio de las TIC y la política de gobierno digital; arquitectura de la cual hace parte la formulación del catalogo de servicios TI dentro de la entidad, catalogo que servirá para conocer, optimizar, avanzar y mejorar los servicios que se ofrecen tanto para los usuarios internos (funcionarios), como usuarios externos (ciudadanía).

El presente documento tiene como alcance el levantamiento de información actual de los servicios de TI, así como la consolidación y descripción de cada uno de los mismos incluyendo sus características más importantes, con el fin de optimizar los recursos, mejorar los procesos, crear estrategias, definir prioridades y maximizar los beneficios que se brindan en la alcaldía de Ibagué.



ESTRATEGIA TI - Catálogo de servicios Versión 1.0



2. Lineamiento nacionales - Catálogo de servicios de TI

El ministerio de las TIC, máximo rector de lineamientos en el sector mediante su política de gobierno digital y en el marco de la arquitectura TI plantea la necesidad de diseñar el catálogo de servicios para todas las entidades públicas del país: Lineamiento LI.ES.11 Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

“La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe diseñar y mantener actualizado el catálogo de servicios de TI.”

Además de ello plantea elementos que permiten a las entidades territoriales la formulación del mismo.

EL.ES.10 Elemento: Definición de la oferta de servicios de TI

Este elemento involucra los lineamientos relacionados con la definición del Catálogo de Servicios de TI y su relación con los Proyectos de TI.

3. Definiciones

En la alcaldía de Ibagué la dependencia encargada de proyectos de tecnologías es el grupo de informática adscrito a la secretaría Administrativa; para lo cual se presenta el catálogo de servicios, empezando por la definición de servicio según el Ministerio de las TIC.



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



Servicio: Es el medio por el cual se entrega valor a los clientes facilitándoles un resultado que quieren alcanzar sin tener específicamente la propiedad de los costos y riesgos. Fuente: MinTIC

Las características de un servicio son:

1. Conjunto de recursos de TIC (procesos, recurso humano y tecnología).
2. Satisface necesidades de los usuarios.
3. Enfoque de cumplimiento de objetivos de negocio.
4. Es medible en calidad y costo.
5. Se puede obtener una retribución financiera por proveer el servicio.
6. El servicio principal puede contener opciones, las cuales no cumplen con todas las características anteriores

Los servicios se clasifican en diferentes categorías según su naturaleza, las cuales se evidencian a continuación.



Fuente: MinTIC

Además de ello, el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones definió los elementos que conforman los servicios establecidos y definidos para cada entidad territorial, los cuales se muestran en la siguiente grafica.



Fuente: MinTIC

Contacto: La información del contacto tiene como objetivo identificar que rol dentro del área de tecnología es el responsable de la prestación del servicio en cuestión. Permite definir el responsable de los servicios de T.I de la organización.

Objetivo del servicio: Busca establecer para qué se requiere dicho servicio, cuál es su finalidad de cara al usuario. Como todo objetivo, debe iniciar con un verbo en infinitivo, acompañado de un contexto que le permita al usuario conocer con claridad que se pretende con el servicio.

Características del servicio: Definir en un párrafo corto una breve descripción del servicio, que indique para que sirve, como funciona y que se pretende obtener con las prestación de este servicio en particular.



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



Alcance del servicio: Hasta dónde va el servicio, es decir, desde que momento se inicia la prestación del servicio y en qué momento termina. Qué necesidad del usuario satisface la prestación de este servicio.

Canal de prestación: Se debe tener claro cuál es el medio por el cual se presta el servicio: presencial, semipresencial (Cuando una parte del servicio se presta de forma remota y otra de forma presencial), virtual. En muchos casos un servicio puede tener atención multicanal, definir los canales de prestación.

Beneficiario: Hay que identificar con claridad a qué tipo de usuario o beneficiario se le presta el servicio. De acuerdo a la matriz de actores diseñada por el área de T.I, será más fácil identificar los beneficiarios de cada uno de los servicios.

Indicador: Todo servicio debe ser medible, por lo tanto debe acompañarse de uno o varios indicadores que permitan hacer seguimiento y monitoreo constante del desempeño del servicio.

4. Tabla Catalogo de servicios

Teniendo claro los parámetros definidos por el MinTIC, La alcaldía de Ibagué por medio de la oficina de informática, realiza esfuerzos significativos para garantizar la oferta de servicios que ofrece la entidad, para ello se tienen en cuenta tanto los clientes internos como los clientes externos: los servicios se muestran a continuación:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	Niveles de servicio
Servicio de Internet	El servicio se internet brinda un medio de comunicación seguro y confiable para la recepción y transmisión de voz, datos, imágenes, videos, entre los funcionarios de la alcaldía y el exterior.	Niveles de servicio: la oficina de informática administra los niveles de servicio para cada dependencia, bloqueando de esta manera paginas prohibidas, permisos especiales de transmisión de datos, entre otros; la conectividad está asegurada



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios
Versión 1.0



		<p>24/7 con fallas que se solucionan en tiempo real por personal técnico de la dirección o directamente por el proveedor.</p> <p>Seguridad: este servicio cuenta con los estándares de seguridad definidos en la política de privacidad y seguridad de la información.</p>
Servicio de Plataforma de sistemas PISAMI	<p>PISAMI es la plataforma integrada de sistemas de información que permite el manejo y control financiero, documental, contable y demás áreas de la alcaldía. (más adelante se expone la integralidad de la plataforma y se explica cada modulo)</p>	<p>Niveles de servicio: la plataforma permite la administración por medio de roles que son asignados a los funcionarios dependiendo las necesidad de cada dependencia.</p> <p>Cuenta con niveles de seguridad regulados por la política del SGSSI y cada usuario cuenta con un usuario y contraseña, además se cuenta con registro de IP de acceso a la misma.</p> <p>Los horarios son definidos para cada usuario bloqueando de esta forma las horas en las que no se puede acceder a la plataforma.</p>
Servicio de Intranet	<p>Este servicio permite la gestión de los procesos internos y comunicación entre los funcionarios de la alcaldía de Ibagué.</p>	<p>Niveles de servicio: La intranet de la alcaldía de Ibagué funciona en la nube y tiene disponibilidad 24/7</p>
Servicio de Correo electrónico	<p>Este servicio permite la recepción de información de una manera agil entre distintas entidades del</p>	<p>Niveles de servicio: la plataforma de correo electrónico con la que cuenta la entidad brinda niveles de</p>



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios
Versión 1.0



	país, empresas y sociedad civil, así mismo es un medio formal de intercambio de comunicación interno y externo.	servicio del 99%, contando con soporte por el equipo técnico de la oficina de sistemas o por el proveedor de la plataforma. Los horarios del servicio son 24/7 solucionando las fallas en tiempo real. Cuenta con los niveles de seguridad regulados en la política del SGSI
Servicio de plataforma web	La plataforma web cuya url es www.ibague.gov.co permite la integración de toda la información de la entidad, descripción de sus dependencias, facilidad para realizar trámites y servicios, recepción de quejas y reclamos, entre otros. (en el siguiente cuadro se resumen los distintos tramites y servicios que se encuentran en la ventanilla única de tramites)	Niveles de servicio: la plataforma web esta administrada por la oficina de informática y permite privilegios de administración controlados a distintas dependencias las cuales cargan información y actualizan contenido. Funciona las 24 horas del día, 7 días a la semana y las fallas se resuelven en tiempo real.
Zonas WIFI	Brindar espacios públicos gratuitos de acceso a internet para la ciudadanía que permita la reducción de la brecha digital así mismo poder realizar trámites en línea, educación virtual, servicios de entrenamiento, salud, entre otros	Niveles de servicio: las zonas WIFI se encuentran activas 24 horas al día 7 días a la semana, con soporte técnico dado directamente por el proveedor en tiempo real, cada usuario se registran desde su dispositivo y puede disponer de una hora para realizar sus trámites, al cabo de la cual se puede prorrogar otra hora indefinidamente.



Alcaldía Municipal
Ibagué

ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios
Versión 1.0



<p>Puntos Vive Digital</p>	<p>Ofrecer espacio que garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar.</p> <p>El PVD LAB Brindar espacios especializados en contenidos digitales que cuenta con herramientas tecnológicas de alto nivel y se brindan programas de capacitación técnica para realizar actividades de emprendimiento digital enfocados en aplicaciones y contenidos digitales.</p>	<p>Niveles de servicio: Ibagué cuenta con 8 Puntos Vive digital en diferentes comunas de la ciudad, 4 PVD tradicionales que ofrecen servicios básicos de uso y apropiación de las TIC y 4 PVD Plus que cuentan con tecnología más avanzada para capacitación y desarrollo de producción digital; están abiertos al público de lunes a sábado para toda la comunidad.</p> <p>El Vive LAB cuenta con salas destinadas a capacitación y a creación de contenidos digitales, aplicaciones y producción multimedia para estudiantes, emprendedores y empresas de la ciudad, ofrece servicios de producción radial, audiovisual, multimedia, desarrollo web, Apps, entre otros.</p>
<p>Kioscos Vive Digital</p>	<p>Ofrecer puntos de acceso comunitario a Internet para los niños, jóvenes y adultos en zonas rurales de más de 100 habitantes, ubicados en las zonas más alejadas del municipio, donde pueden conectarse a internet y recibir capacitaciones gratuitas en uso y apropiación de las TIC</p>	<p>Niveles de servicio: Los kioscos Vive Digital se encuentran en sedes educativas rurales brindando servicios a la comunidad educativa en las mañanas, y en las tardes a la comunidad en general.</p>



5. Descripción de elementos de cada servicio

a. Servicio de Internet (conectividad)

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la recepción y transmisión de voz, datos, imágenes, videos, entre los funcionarios de la alcaldía y el exterior.

Características del servicio: La alcaldía de Ibagué cuenta con un servicio de internet distribuido por todas las sedes y dependencias, es contratado mediante un proveedor con características de calidad y continuidad 24/7, la velocidad de internet se delimita por políticas de uso definidas por el grupo de informática y cuenta con soporte técnico en tiempo real por equipo de trabajo de la oficina de informática.

Alcance del servicio: 100% de las sedes y dependencias de la administración municipal, funcionarios y servidores públicos, visitantes de la entidad.

Canal de prestación: virtual, el servicio de internet se presta de forma virtual por el proveedor que es seleccionado en cada vigencia.

Beneficiario: directamente: funcionarios y servidores públicos; indirectamente: ciudadanía en general.

Indicadores:

Velocidad: 64 Megabits por segundo, canal dedicado

Sedes: 100% de las sedes de la administración municipal

Funcionarios: 100% de los funcionarios y servidores públicos

Continuidad: 24 horas al día y 7 días a la semana



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



b. PISAMI

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Integrar y controlar la información de todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Administración Municipal de Ibagué.

Características del servicio: PISAMI es la Plataforma Integrada de Sistemas de información de la Administración Municipal de Ibagué que permite el manejo y control financiero, documental, contable y sectorial de las diferentes áreas de la alcaldía. (Más adelante se expone la integralidad de la plataforma y se explica cada modulo). Su dirección es pisami.ibague.gov.co

Alcance del servicio: PISAMI es manejado por la totalidad de los funcionarios de la alcaldía de Ibagué, funcionarios, contratistas y también puede ser accedido por los ciudadanos, dependiendo el modulo correspondiente: contiene los siguientes módulos:

- Gestión documental
- Nómina
- Contratación
- Industria y comercio (impuestos a establecimientos, ventas ambulantes)
- Presupuesto
- Contabilidad
- Tesorería
- Deuda pública
- Evaluación desempeño
- Cobro coactivo
- Impuesto predial
- Estadístico
- Despacho comisorias
- Tickets



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



Canal de prestación: PISAMI se encuentra totalmente en línea, se encuentra disponible en el datacenter de la administración municipal y funciona por medio de la web, además de ello se están desarrollando módulos con posibilidad de uso móvil; el soporte a la plataforma se realiza por medio del módulo de tickets o en forma presencial por funcionarios de la oficina de informática.

Beneficiario: funcionarios de la alcaldía de Ibagué, contratistas, ciudadanía, órganos de control, entre otros.

Indicadores:

Cantidad de módulos: 14

Continuidad del servicio: 99.9%

Cantidad de usuarios: 829 activo,

c. INTRANET

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Este servicio permite la gestión de los procesos internos y comunicación entre los funcionarios de la alcaldía de Ibagué; la dirección de internet es: <http://www.ibague.gov.co/intranet/>

Características del servicio: El servicio de Intranet permite la gestión de usuarios, transferencia de archivos y comunicación interna.

Alcance del servicio: El servicio cuenta con disponibilidad de 24/7 para los funcionarios de la alcaldía de Ibagué en todas sus dependencias.

Canal de prestación: Virtual, el servicio se encuentra en línea.

Beneficiario: funcionarios de la alcaldía de Ibagué.

Indicadores:

Continuidad del servicio: 99.9%

Cantidad de usuarios:



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



d. Correo Electrónico

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Este servicio permite la recepción de información de una manera ágil y segura entre distintas dependencias de la alcaldía así como con otras entidades del país, empresas y sociedad civil, así mismo es un medio formal de intercambio de comunicación interno y externo.

Características del servicio: Permite el envío y recepción de mensajes con otros teniendo la posibilidad de enviar dentro de ellos, texto, audio, imagen, videos, páginas web, entre otros y su almacenamiento.

El proveedor de este servicio para la alcaldía de Ibagué es google, integrando otras funcionalidades llamadas google apps o Gsuite en las que se encuentran, almacenamiento de google drive, calendario, google calendar, suite de ofimática, red social youtube, sistema geográfico, google maps, entre otros.

Muchos de estos servicios también son ofertados de forma gratuita, sin embargo para empresas existe la suite de pago la cual ofrece soporte en tiempo real, características avanzadas y el dominio de cada entidad, la cual para el caso es @ibague.gov.co

Alcance del servicio: La plataforma de correo electrónico con la que cuenta la entidad se encuentra en la nube, accesible desde cualquier equipo con conexión a internet, brinda niveles de servicio del 99.9%, contando con soporte por el equipo técnico de la oficina de sistemas o por el proveedor de la plataforma, el cual es google. Los horarios del servicio son 24/7 y las fallas que se presentan son resueltas en tiempo real, los cambios de contraseña por olvido o por intento de falsificación se resuelve en horarios de oficina por funcionarios de la oficina de informática. Cuenta con los niveles de seguridad regulados en la política del SGSI



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



Canal de prestación: El servicio se encuentra 100% en la nube y su canal es virtual. Web/móvil.

Beneficiario: Funcionarios de la alcaldía de Ibagué, destinando un correo institucional por cada dependencia o grupo de la administración municipal.

Indicadores: Cuentas activas: 183
Cuentas en total: 200
Capacidad: 30 GB por cuenta

e. Plataforma WEB

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: La plataforma web de la alcaldía de Ibagué, cuya URL es www.ibague.gov.co permite la integración de toda la información de la entidad en un solo sitio, la descripción de sus dependencias, facilidad para realizar trámites y servicios, recepción de quejas y reclamos, entre otros. (En el siguiente apartado se detallan los distintos trámites y servicios que se encuentran disponibles en la ventanilla única de trámites)

Características del servicio: la plataforma web se encuentra alojada en los servidores de la alcaldía de Ibagué, cuenta con una estructura ordenada de menús y submenús que permite la búsqueda y visualización de la información de la administración municipal, según los lineamientos expedidos por el gobierno nacional en cuanto a la divulgación de la información pública, la plataforma permite una interacción con la comunidad por medio de los PQRs, disponibles en la plataforma, fortalece la transparencia al publicar toda la información relevante de la entidad y mejora la eficiencia del estado.

Alcance del servicio: La plataforma web de la alcaldía de Ibagué cumple con todos los requisitos de gobierno en línea, ahora gobierno digital, se accede mediante web 24 horas al día y 7 días a la semana, se lleva un control de visitas en tiempo real y puede ser accedido por cualquier terminal con conexión a internet, se mantiene actualizada día a día con las publicaciones de interés y de



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



obligatorio cumplimiento, el soporte lo realiza la oficina de informática por medio de la mesa de ayuda.

Canal de prestación: Vía web mediante la URL: www.ibague.gov.co

Beneficiario: Funcionarios de la alcaldía de Ibagué, entes de control, entidades públicas y privadas y ciudadanía en general.

Indicadores:

Continuidad del servicio: 99.9%

Visitas:

f. Zonas WIFI

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Brindar espacios públicos gratuitos de acceso a internet para la ciudadanía que permita la reducción de la brecha digital así como poder realizar trámites en línea, educación virtual, servicios de entrenamiento, salud, entre otros

Características del servicio: La alcaldía de Ibagué brinda 48 zonas de conectividad gratuita por medio de zonas WIFI en principales parques y barrios de la ciudad, cada una cuenta con un radio de 100 metros y capacidad de 5 Mb hasta 20 Mb dependiendo la zona y la cantidad de usuarios simultáneos. Cada vigencia se elige un proveedor que cumpla con las características de calidad y cobertura para brindar el servicio y es el mismo proveedor el que realiza el soporte y solución de las fallas que se presenten.

Alcance del servicio: las zonas WIFI instaladas en la ciudad de Ibagué prestan el servicio 24 horas al día y 7 días a la semana, cuenta con un portal cautivo que permite medir los principales datos de los usuarios para las estadísticas de uso y da el tiempo de una hora por cada sesión, para permitir que la mayor cantidad de personas usen el servicio.



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



Canal de prestación: EL servicio es virtual y pueden acceder a todo el contenido de internet y para acceder a él, cada usuario debe estar a una distancia no mayor a 100 metros de los dispositivos de conectividad para poder acceder al mismo.

Beneficiario: 100% de la población de Ibagué que visite cada uno de los puntos donde se encuentran instaladas las zonas WIFI.

Indicadores:

Cantidad de usuarios: aproximadamente 400.000 conexiones recurrentes

g. Puntos Vive Digital

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Ofrecer espacio que garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante un modelo de servicios sostenible que permite integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada colombiano.

Características del servicio:

Se cuentan con tres tipos de Puntos Vive Digital en la ciudad de Ibagué:

Punto Vive Digital Tradicional

El Punto Vive Digital es un espacio que garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante un modelo de servicios sostenible que permite integrar a la comunidad en escenarios de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC en un mismo lugar, con el fin de contribuir al desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada colombiano.

Punto Vive Digital Plus



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



El Punto Vive Digital Plus es un espacio de acceso, capacitación, entretenimiento y otras alternativas de servicios TIC a través del cual se busca generar desde competencias digitales básicas en la comunidad, hasta la formación del recurso humano en áreas técnicas y tecnológicas para la producción y uso de contenidos digitales, aplicaciones y desarrollo de software, que contribuyan con el desarrollo social y económico de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de cada Colombiano, promoviendo la investigación, generación y transferencia del conocimiento, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- TIC.

Punto Vive Digital LAB

Laboratorios para producción de contenidos digitales

Punto Vive Digital Lab es un espacio especializado en contenidos digitales que cuenta con herramientas tecnológicas de alto nivel y se brindan programas de capacitación técnica para realizar actividades de emprendimiento digital enfocados en aplicaciones y contenidos digitales.

Buscan continuar con la estrategia nacional para el fortalecimiento y promoción del sector de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en contenidos digitales.

Alcance del servicio: El servicio de PVD se presta en 9 puntos de la ciudad de Ibagué como se muestra a continuación y los servicios se prestan de lunes a sábado en horario laboral.

PVD TRADICIONAL
Escuela Efac, calle 10 número 8-07
Salón comunal Barrio San Pedro Alejandrino, Cra, 1 numero 23-24



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios
Versión 1.0



Cra 2 Sur No. 28-05B

Cra. 9 calle 72 Avenida Guabinal.
BIBLIOTECA ISMAEL SANTOFIMIO
CAICEDO

PVD PLUS

Cll. 143 Cra. 10 B/ El salado

Cra. 9 35-40 B/ Gaitán

Cll. 20 Sur No. 36-106 B/ Boquerón

Km 4 Vía Al Nevado Del Tolima Zona
Industrial Chapetón

PVD LAB

Cra. 3 numero 9-52 edificio Avianca

Canal de prestación: Presencial, los ciudadanos deben dirigirse a cada uno de los PVD para la prestación de sus servicios.

Beneficiario: Ciudadanía en general

Indicadores:

Numero: 9

Promedio de Usuarios:5000 usuarios mensuales



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



h. Kioscos Vive Digital

Contacto/Responsable: Grupo de Informática –Secretaría Administrativa

Objetivo del servicio: Ofrecer puntos de acceso comunitario a Internet para los niños, jóvenes y adultos en zonas rurales de más de 100 habitantes, ubicados en las zonas más alejadas del municipio, donde pueden conectarse a internet y recibir capacitaciones gratuitas en uso y apropiación de las TIC

Características del servicio: Los Kioscos Vive Digital son de la comunidad para la comunidad. Por eso en esta etapa fueron instalados en lugares comunes y frecuentes como casas de familia, salones comunales, droguerías, tiendas y colegios.

TIPO	EQUIPOS	SERVICIOS
TIPO A	Dos (2) Computadores Una (1) Línea Telefónica	Internet Telefonía
TIPO B	Cuatro (4) Computadores Dos (2) Líneas Telefónicas Una (1) Impresora Multifuncional Monocromática	Internet Telefonía Fax Escaneado Fotocopias
TIPO C	Seis (6) Computadores Dos (2) Líneas Telefónicas Una (1) Impresora Multifuncional Color Televisor/DVD	Internet Telefonía Fax Escaneado Fotocopias

Alcance del servicio:

Los criterios de elegibilidad de los centros poblados beneficiados con los KVD son:

- Ser reconocidos por el DANE
- Tener una Población igual o mayor a 100 habitantes
- No contar con establecimientos de acceso público a Internet a una distancia menor de dos (2) kilómetros

Canal de prestación:

Presencial, los ciudadanos deben dirigirse a cada uno de los KVD para la prestación de sus servicios.



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios Versión 1.0



Beneficiario: Población rural, de los centros poblados que cuenten con las características mencionadas.

Indicadores:

Numero: 16

Usuarios: aproximadamente 2000 personas de zona rural.

6. Trámites y servicios

Aunado a los servicios descritos anteriormente, la alcaldía de Ibagué tiene a disposición de la comunidad trámites y servicios de forma digital y automatizada con el fin de hacer más eficiente la integración y comunicación entre las partes.

NOMBRE DEL SERVICIO	TIPO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	FECHA
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA ADMINISTRATIVA.	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	08/09/2015
Consulta Puntaje Sisben	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE PLANEACION.	Consulta Puntaje Sisben Nacional	08/09/2015
Liquidación Impuesto Reteica	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Proceso de Liquidación del Impuesto de Reteica	08/09/2015
Liquidación de Impuesto Predial	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Proceso de Liquidación Del Impuesto Predial del Municipio de Ibagué	30/06/2015
Autoliquidación de Impuesto de Industria y Comercio	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Proceso de Liquidación del Impuesto de Industria y Comercio Municipal	30/06/2015
Conceptos Jurídicos	SERVICIO	Dependencia: DESPACHO JURIDICO.	Conceptos Jurídicos	22/10/2015
Consulta Pagos Nomina Adulto Mayor	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL.	Consulta Pagos Adulto Mayor	02/10/2015
Descarga Formatos Reteica Agente Retenedor	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Descarga formato Reteica	29/09/2015
Crear Empresas - CAE	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE	Crear Empresa	28/09/2015



ESTRATEGIA TI - Catalogo de servicios
Versión 1.0



		HACIENDA DESPACHO.		
Facture su Impuesto de Industria y Comercio	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Facture su Impuesto de Industria y Comercio	25/09/2015
Consultas de inscripción establecimientos cárnicos	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE SALUD.	Servicio que permite la verificación de la validez de los certificados de inscripción para establecimientos que expenden y almacén	24/11/2017
Inscripción sanitaria para establecimientos de expendios de carnes	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE SALUD.	Tramite por medio del cual los comerciantes dedicados a este oficio, pueden inscribirse ante la Secretaria Salud.	24/11/2017
Consulta de Certificado de Estratificación	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE PLANEACION.	Consulta y Generación de Certificado de Estratificación de predios de la Secretaria de Planeación Municipal	19/12/2016
Estado de Cuenta Impuesto Predial	TRAMITE	Dependencia: SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO.	Estado de Cuenta Impuesto Predial	08/04/2016
Certificación de Contratos	SERVICIO	Dependencia: SECRETARIA DE APOYO A LA GESTION.	Generación de certificado de contratos	28/03/2016

Fuente: Alcaldía de Ibagué-grupo de informática

La alcaldía de Ibagué por medio de sus recurso humano crea y ofrece nuevos servicios de manera continua, por lo cual, el presente documento se actualizará de forma permanente y por medio de un seguimiento de versiones se realizarán los cambios necesarios que garantice su exactitud y su precisión.

Alcaldía de Ibagué
Secretaría Administrativa
Grupo de Informática