



ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	CATEGORIA	USUARIOS	HORARIO DE PRESTACIÓN	CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUDES	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	ROL APROBADOR SOLICITUDES DE SERVICIO
TIC-001	Servicio de Internet	Se cuenta con un canal dedicado de 6000 Mbps tanto de subida como de bajada, son un reuso de 1:1	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	16 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider del Área de Redes
TIC-002	Acceso a Internet por WIFI	Acceso a la red de internet de forma inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. Equipos en 2.8 y 5.0 MHz, de diferentes marcas como: ruckus, Aruba, ubiquiti, dlink, fortiap, los cuales permiten conexiones de hasta mínimo 25 conexiones simultáneas trabajando correctamente.	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	17 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider del Área de Redes
TIC-003	Acceso a la Intranet	Acceso a la red interna de la Administración Municipal para el uso de recursos locales. Configuración de una red LAN extendida que hace las veces de intranet, permitiendo la interacción entre cada una de las catorce 14 redes de las diferentes sedes de la administración municipal de Chía	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider del Área de Redes
TIC-004	Conexión VPN	Acceso seguro a la red interna de la institución desde cualquier lugar a través de internet. Software forticlient, sobre este software se crea el acceso VPN de remoto, el cual puede ser instalado en plataformas, Windows, Android, Mac. Creando un usuario y contraseña validado por el administrador de la red.	CONECTIVIDAD	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	19 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider del Área de Redes
TIC-005	Telefonia VOIP	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la Oficina. La Alcaldía Municipal administra a través de este servidor el sistema de comunicaciones telefónicas por medio de la tecnología de Voz sobre IP, que interconecta a todas las dependencias de la entidad a través de un software de gestión de centrales de telefonía IP.	COMUNICACIÓN	Funcionarios y contratistas	DE 8:00 AM A 5:00 PM	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Lider del Área de Redes
TIC-006	Conexión por Cableado Estructurado	Sistema de cables, conectores, canalizaciones y dispositivos que permiten establecer una infraestructura de telecomunicaciones en un edificio. Configuración e instalación de cable utp categoría 6ª marca amp el cual cumple con todas las normas, patch panel categoría 6ª con Jack 6ª blindados marca amp los cuales cumplen las normas, canaleta plástica 20*65 con división marca dexion cumpliendo la norma.	GESTION DE REDES	Alcaldía Municipal de Chia	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	4 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 16 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider del Área de Redes
TIC-007	Sistema de Seguridad Perimetral	Protección a través de un firewall Fortigate 300d configurando antivirus perimetral. Gestión de la oficina y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet). Reduce el riesgo de violación de datos o daños causados por malware con una protección antivirus altamente efectiva entregada a través de múltiples puntos de control vulnerabilidad.	SEGURIDAD	Alcaldía Municipal de Chia	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider del Área de Redes
TIC-008	Gestion Base de Datos	Conjunto de programas que permiten el almacenamiento, modificación y extracción de la información en una base de datos. Los usuarios pueden acceder a la información usando herramientas específicas de consulta y de generación de informes, o bien mediante aplicaciones al efecto.	GESTION DE SERVIDORES	Alcaldía Municipal de Chia	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider de Área Datacenter
TIC-009	Gestion Servidor de Aplicaciones	Red de computadores que ejecuta ciertas aplicaciones. Usualmente se trata de un dispositivo de software que proporciona servicios de aplicación a las computadoras cliente. En este servidor se ha configurado una máquina virtual y sobre ella se ha montado la aplicación de Antivirus BITDEFENDER.	GESTION DE SERVIDORES	Alcaldía Municipal de Chia	DE 8:00 AM A 4:00 PM	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider de Área Datacenter
TIC-010	Gestion de Servidores/Storage	Servidores con suficiente espacio en disco para almacenar grandes volúmenes de datos y copias de seguridad, La gama Storage está compuesta por servidores de distintas capacidades de almacenamiento y distintas velocidades de escritura, para todos los usos.	GESTION DE SERVIDORES	Alcaldía Municipal de Chia	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider de Área Datacenter
TIC-011	Servidor de Correspondencia	Sistema de información que controla la gestión documental, permite la trazabilidad de un documento desde que se radica hasta que se da respuesta, mostrando las dependencias y funcionarios que intervienen en el proceso, hasta lograr el cierre y el archivo del respectivo documento. La Oficina TIC es la responsable de garantizar el funcionamiento y la administración de los servidores ya que es una función transversal con las demás dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía.	GESTION DE SERVIDORES	Alcaldía Municipal de Chia	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	4 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 8 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Datacenter

TIC-012	Servidor de Archivos	Activos de información. Alojamiento de archivos de dependencias. Gestión de servidores.	GESTION DE SERVIDORES	Alcaldía Municipal de Chia	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	4 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 16 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Datacenter
TIC-013	Servidor Seygob	Servidor con los siguientes aplicativos instalados SIMAC PUBLI SECOP VENTANILLA ÚNICA WPF KASNET	GESTION DE SERVIDORES	Alcaldía Municipal de Chia	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	4 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 16 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Datacenter
TIC-014	Servidor de Cartografía	Administra a través del sistema de Información Geográfica las opciones para visualizar el Orto-foto-mapa del Municipio de Chía, permitiendo la visualización de diferentes escalas y niveles. La Oficina TIC es la responsable de garantizar el funcionamiento y la administración de los servidores ya que es una función transversal con las demás dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía.	GESTION DE SERVIDORES	Comunidad	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	40 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Lider de Área Datacenter
TIC-015	SITESIGO - Seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal	Servidor que aloja dos Sistemas de información, el primero realiza el seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal y el segundo gestiona el proceso de Estratificación Socioeconómica. La Oficina TIC es la responsable de garantizar el funcionamiento y la administración de los servidores ya que es una función transversal con las demás dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía.	GESTION DE SERVIDORES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 16 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Datacenter
TIC-016	KAWAK - Servidor de Calidad	En este servidor se encuentra alojado el Sistema de Gestión de la Calidad de la administración Municipal, en él se consolida el mapa de procesos de la entidad, clasificándolos como Estratégicos, misionales, de Apoyo, de Evaluación y Mejora. La Oficina TIC es la responsable de garantizar el funcionamiento y la administración de los servidores ya que es una función transversal con las demás dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía.	GESTION DE SERVIDORES	Funcionarios y Contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 16 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Datacenter
TIC-017	Servidor Telefonía Isabel	La Administración Municipal administra a través de este servidor el sistema de comunicaciones telefónicas por medio de la tecnología de Voz sobre IP, que interconecta a todas las dependencias de la entidad a través de un software de gestión de centrales de Telefonía IP.	GESTION DE SERVIDORES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	18 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 8 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider de Área Datacenter
TIC-018	Servidor de Dominio	Servidor que agrupa cerca del 80% de los equipos de cómputo de la Administración que se encuentran conectados al sistema de redes del Municipio. La Oficina TIC es la responsable de garantizar el funcionamiento y la administración de los servidores ya que es una función transversal con las demás dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía.	GESTION DE SERVIDORES	Comunidad	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	18 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 24 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider de Área Datacenter
TIC-019	Servidor Chiapp	El Servidor de APP Chía, cuenta con el programa Xampp donde se encuentra alojada la base de datos de la aplicación móvil, la interfaz gráfica de la administración de la aplicación móvil desde web, envío imágenes de la aplicación móvil y el panel de administración.	GESTION DE SERVIDORES	Comunidad	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	18 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 24 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider de Área Datacenter
TIC-020	Servidor Trabajo de Campo	Este es un Servidor que permite almacenar información en diferentes formatos de archivos, se crean los accesos para la Dirección de Sistemas de Información para la Planificación, adscrita al Departamento Administrativo de Planeación. El uso está direccionado a los inspectores que realizan visitas en campo y manejan procesos en temas ambientales y urbanísticos, tanto de la zona urbana como la rural.	GESTION DE SERVIDORES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	40 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 24 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider de Área Datacenter
TIC-021	Servidor Seygob	Este Servidor Administra Presupuestos, Impuestos, Recursos Físicos, Recursos Humanos, Contratación, Tasas, Planeación y Jurídica entre otras. La Oficina TIC es la responsable de garantizar el funcionamiento y la administración de los servidores ya que es una función transversal con las demás dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía.	GESTION DE SERVIDORES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	40 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 4 horas calendario de tiempo máximo atención a incidencias	Lider de Área Datacenter
TIC-022	Mesa de Ayuda (GLPI)	La oficina Tic haciendo uso de la herramienta libre GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique) que permite la gestión de inventarios e incidentes lo ha adoptado a las necesidades de la Administración Municipal optimizando los procesos de reporte y seguimiento a incidentes presentados en cuanto a hardware y software en: equipos de cómputo, impresoras, red de intranet/internet, telefonía IP, Sistemas operativos, correo electrónico corporativo y sistemas de información. La Oficina TIC es la responsable de garantizar el funcionamiento y la administración de los servidores ya que es una función transversal con las demás dependencias de la Alcaldía	GGESTION DE SERVICIOS	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 6 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	40 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes 3 horas calendario de atencion a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Datacenter

TIC-023	Hosting	Servicio de hosting para el alojamiento y administración de página web institucional www.CHÍA-cundinamarca.gov.co y diferentes aplicativos de la alcaldía municipal de Chía.	GESTION DE SERVIDORES	Comunidad	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 16 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Datacenter
TIC-024	Servidor de Respaldo	Equipo para almacenamiento de copias de seguridad de las bases de datos de los aplicativos propios de la alcaldía.	GESTION DE SERVIDORES	Funcionarios y contratistas	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	9 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 16 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Datacenter
TIC-025	Servidor de Aplicaciones	En este servidor se ha configurado una máquina virtual y sobre ella se ha montado la aplicación de Antivirus BITDEFENDER.	GESTION DE SERVIDORES	Alcaldía Municipal de Chía	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	10 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 16 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Datacenter
TIC-026	Correo Institucional	Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónico para el intercambio de mensajes y documentos digitales. Se actualizó al servicio de Outlook como medio de comunicación Electrónico. Capacidad de licencias desde 50 GB hasta 5 Teras.	COMUNICACIÓN	Alcaldía Municipal de Chía	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Lider de Área Desarrollo y Transformacion
TIC-027	Seguridad Perimetral Fisica- Control de Acceso	Sistema automatizado que permite aprobar o negar el paso de personas o grupo de personas a zonas restringidas en función de ciertos parámetros de seguridad establecidos.	SISTEMA DE SEGURIDAD	Alcaldía Municipal de Chía	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	10 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Redes
TIC-028	Sistema de Seguridad Perimetral Informatica	Gestión de la oficina y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional.	SISTEMA DE SEGURIDAD	Comunidad	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	10 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Redes
TIC-029	Desarrollo de Aplicaciones in House	Se cuenta con area en la Oficina TIC encargada del desarrollo de software según requerimientos de las diferentes Dependencias de la administracion municipal.	COMUNICACIÓN	Comunidad	8 HORAS, 5 DIAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	40 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 8 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Desarrollo y Transformacion
TIC-030	Punto Vive Digital - Capacitaciones	Se dictan diferentes cursos en la sala de sistemas del punto vive digital, a toda la población habitante de Chía, donde se realiza una convocatoria masiva por medio de las redes sociales y se realiza la inscripción presencial o por vía telefónica.	CAPACITACION	Comunidad	8 HORAS, 5 DIAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 16 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Desarrollo y Transformacion
TIC-031	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo (Hardware y software)	Brindar el servicio de soporte técnico de hardware y software a los equipos informáticos asociados a requerimientos solicitados por las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía.	SOPORTE TECNICO ESPECIALIZADO	Funcionarios y contratistas	8 HORAS, 5 DIAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Soporte
TIC-032	Ofimatica	Designa al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar, mejorar tareas y procedimientos relacionados. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir o almacenar la información necesaria en una oficina. Actualmente es fundamental que las oficinas estén conectadas a una red local o a Internet.	SOPORTE TECNICO ESPECIALIZADO	Funcionarios y contratistas	8 HORAS, 5 DIAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Soporte

TIC-033	Gestion de Software Administrativo	La gestión incluye adquisición del software licenciado y/o libre, soporte técnico, instalación, configuración, actualizaciones o desarrollos propios, de acuerdo a las necesidades administrativas de la Alcaldía Municipal de Chía	SOPORTE TECNICO ESPECIALIZADO	Alcaldía Municipal de Chia	8 HORAS, 5 DIAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Soporte
TIC-034	Equipos de Computo Funcionarios y Punto Vive Digital	Adquisición, instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de los equipos de cómputo institucionales.	SOPORTE TECNICO ESPECIALIZADO	Funcionarios y contratistas	8 HORAS, 5 DIAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Soporte
TIC-035	Gestion a Recursos de Impresión	Administración, Instalación, Configuración, mantenimiento y suministros de impresoras para el servicio de impresión por parte de las dependencias.	SOPORTE TECNICO ESPECIALIZADO	Funcionarios y contratistas	8 HORAS, 5 DIAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Soporte
TIC-036	Equipos Audiovisuales	Instalación, préstamo y mantenimiento de los equipos audiovisuales de apoyo a las actividades de la Alcaldía Municipal de Chía	SOPORTE TECNICO ESPECIALIZADO	Funcionarios y contratistas	8 HORAS, 5 DIAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Soporte y Lider de Área Almacen y Bodega
TIC-037	Préstamo de Recursos	Préstamo de equipos tecnológicos tales como video beam, computadores portátiles, cable hmdi, telón y sonido. Préstamo de herramientas y materiales a los ingenieros técnicos de la Oficina TIC.	SOPORTE TECNICO ESPECIALIZADO	Funcionarios y contratistas	8 HORAS, 5 DIAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	8 horas hábiles para atención a consultas y soporte básico 24 horas hábiles de atención a incidencias de impacto menor 3 horas calendario de atención a incidencias de impacto mayor	Lider de Área Almacen y Bodega
TIC-038	CHIAPP	La aplicación Chiapp, es un canal de comunicación para registrar incidentes o emergencias que se presenten en el municipio de Chía en cualquier momento, por medio de fotos y ubicación. Adicional, puede ingresar a las aplicaciones como son datos abiertos, ventanilla única virtual del municipio de Chía, estratificación, sisben y PQRS; y ver las noticias del municipio de Chía.	SISTEMA DE INFORMACION	Comunidad	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Lider de Área Desarrollo y Transformacion
TIC-039	Ventanilla Unica	La ventanilla única virtual de trámites y servicios, es un canal de comunicación para los ciudadanos del Municipio de Chía, donde pueden realizar diferentes trámites parcialmente en línea sin la necesidad de realizar varios desplazamientos a la Alcaldía Municipal de Chía y sus diferentes sedes.	SISTEMA DE INFORMACION	Comunidad	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electrónico Software de mesa de servicio IVR Ventanilla presencial Solicitud verbal	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Lider de Área Desarrollo y Transformacion
TIC-040	Pruebas de vulnerabilidades	Se realizan pruebas de vulnerabilidad en los aplicativos desarrollados In House.	SEGURIDAD	Alcaldía Municipal de Chia	Según demanda de aplicativos	Correo electronico	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Lider de Área Desarrollo y Transformacion
TIC-041	Sistema de Seguridad de la Informacion	Levantamiento de activos de informacion en los diferentes procesos de la Alcaldia Municipal de Chía, donde se determinan los riesgos, la probabilidad e impacto y los controles para mitigar los riesgos. Norma Iso 27001	SEGURIDAD	Alcaldía Municipal de Chia	24 HORAS, 7 DÍAS A LA SEMANA	Correo electronico	24 horas hábiles de tiempo máximo atención a solicitudes	Lider de Área de Proyectos y Gobierno TI