ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN
GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS – MAPA CALLEJERO

BOGOTÁ D.C., MAYO 2014

Carrera 8 No. 10 – 65
Tel.: 381 30 00
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

[redacted]

BOGOTÁ HUMANA

1.3 GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y MAPA CALLEJERO – GTy S - MC

ACTIVIDAD

Actualizar y publicar en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero, información de trámites, servicios, eventos, campañas, portafolios de servicios de los puntos de atención, así como información localizativa y georeferenciada; suministrando soporte, asesoría y acompañamiento a las Entidades Distritales y demás entidades que hacen presencia en la Red CADE, para la edición de la información de forma descentralizada.

META PROGRAMADA MAYO: 5%
Cumplimiento Meta Mayo: 5%

INDICADORES

INDICADOR	No.
Número de consultas	236793
Número de asesorías	135
Número de capacitaciones	1
Número de actualizaciones (portafolios, novedades, inconsistencias Mapa y Línea 195) realizadas Vs. las recibidas	191/228
Número de certificaciones emitidas por las entidades participantes Vs. Las programadas (Distritales Acuerdo 257/2006)	44/44
Número de certificaciones emitidas por las entidades participantes Vs. Las programadas (No Acuerdo 257/2006)	12
Número de informes realizados con calidad y oportunidad.	1

GESTIÓN ADELANTADA

1.3 GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y MAPA CALLEJERO – GTy S - MC

1.3.1 NÚMERO DE CONSULTAS, ENTIDADES, TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA MÁS CONSULTADOS EN LA GTyS - MC

A partir de febrero 12 de 2014, la Subdirección de Informática y Sistemas a través de la herramienta Google Analytics[1], comenzó a identificar los datos estadísticos relacionados con las consultas a la GTyS, toda vez que a través del módulo de donde se extraían las consultas de la GTyS venía presentando inconvenientes, se detectó que las consultas no eran confiables en tanto que el total de consultas estaba dado por todas las interacciones que se realizaban a la GTyS y no por las visitas realizadas, por lo anterior, en la nueva herramienta se diferencia tanto el número de visitas como las páginas visitadas.

Guía de Trámites y Servicios:

A continuación se muestran las cifras relacionadas con las consultas a la GtyS:

	Marzo	Abril	Mayo
Visitas	277.683	241.532	236.793
Visitantes únicos	214.131	377.635	179.482
Número de páginas vistas	1.221.592	888.345	1.100.616
Páginas / Visita	4,4	3,68	4.65
Duración media de la visita	00:04:02	00:02:33	00:04:37
% de visitas nuevas	69,71%	72%	65.86%

[1] Es una solución de analítica web que proporciona información sobre el tráfico del sitio web y la eficacia del plan de marketing

Trámites más consultados:

		MARZO		ABRIL		MAYO	
Entidad	Trámite	Número de páginas vistas	Número de páginas vistas únicas	Número de páginas vistas	Número de páginas vistas únicas	Número de páginas vistas	Número de páginas vistas únicas
Secretaría Distrital de Movilidad	Acuerdos de Pago de Multas por Infracciones a las Normas de Tránsito y Normalización	68.849	25.764	58.610	22.147	61.323	23.313
Secretaría Distrital de Hacienda	Liquidación 2014 - Impuesto sobre Vehículos	47.772	20.257	47.186	18.674	42.928	17.557
Secretaría Distrital de Movilidad	Pago de Comparendo	29.380	11.751	23.361	9.455	24.685	10.043
Secretaría Distrital de Hacienda	Estado de Cuenta - Impuesto sobre Vehículos			19.016	7.469	21.519	8.339
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Certificación Catastral	22.585	8.568			17.591	6.528
Secretaría Distrital de Hacienda	Liquidación 2014 - Impuesto Predial Unificado	51.620	19.713	49.753	21.086	9.446	4.068

Análisis:

Al comparar las cifras con el mes de abril/2014, se observa lo siguiente:

- Disminución en el número de visitas en un 2% (equivalente a 4.739 consultas).
- Cuatro trámites volvieron a estar, dentro de los trámites más consultados, en el mes de mayo (Acuerdos de Pago de Multas por Infracciones a las Normas de Tránsito y Normalización, Liquidación 2014- Impuesto sobre Vehículos, Pago de Comparendo y Estado de Cuenta – Impuesto sobre Vehículos), los cuales presentaron disminución en el número de consultas.
- El trámite “Certificación Catastral“, entró a formar parte nuevamente de los cinco trámites más consultados en el mes de mayo.
- Trámite más consultado durante el mes de mayo: “Acuerdos de Pago de Multas por Infracciones a las Normas de Tránsito y Normalización” - Secretaría Distrital de Movilidad. Viene siendo el trámite más consultado por tres meses consecutivos.
- “Liquidación 2014 - Impuesto Predial Unificado, Liquidación 2014”, que venía como unos de los cinco trámites más consultados, en éste periodo salió del top de los cinco más consultados.

Mapa Callejero:

En el mes de mayo/2014 continúan los inconvenientes en el aplicativo actual para obtener las estadísticas en el Mapa Callejero (número de visitas mensuales, entidades más consultadas con su sitio más consultado); en el aplicativo actual no es posible configurar la funcionalidad que muestre las consultas 2013; de acuerdo a lo conceptuado por la Subdirección de Informática y Sistemas, el inconveniente se resuelve con el desarrollo de una nueva plataforma tecnológica.

1.3.2 ESTADO DE LAS ENTIDADES FRENTE A CUMPLIMIENTO DE LA NORMA[2]

Resultados:

Muestra el seguimiento al cumplimiento de la norma por parte de las entidades distritales, nacionales, privadas que hacen presencia en la RED CADE, y que tienen trámites y servicios de cara al ciudadano. En ese contexto, se verificó la respuesta de las entidades a la Circular 131/2013[3] en relación con la delegación de nuevos contactos para la administración de la información, la asesoría telefónica y virtual a las entidades, así como la capacitación a nuevos servidores delegados.

Igualmente se realizó el seguimiento a la emisión del certificado de confiablidad de la información publicada por las entidades en la GTyS - MC.

1.3.2.1 DELEGACIÓN DE NUEVOS CONTACTOS, PRESENTACIÓN Y CAPACITACIÓN APLICATIVOS

Se relacionan las entidades que cambiaron de delegado, las entidades a las que se les realizó reunión para presentación de los aplicativos, las entidades a las cuales se capacitó a sus servidores en Editor de contenidos GTyS y MC, y las entidades que dieron respuesta a la Circular 131/2013 así:

[2] **Presentación**: Reunión inicial con los delegados oficiales de entidades, para darles a conocer los sistemas de información GTyS - MC, los compromisos adquiridos entre las partes y los compromisos y responsabilidades adquiridos a través de la Circular 034/2009.
Asesoría Orientación a los servidores de las entidades sobre inquietudes generadas con la administración de la información a través de los editores de contenidos de la GTyS – MC.
Capacitación Brindar los lineamientos para la publicación de información en la GTyS.

[3] Teniendo en cuenta la expedición de la Circular 131 del noviembre de 2013 "Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero" que deroga las disposiciones establecidas en la Circular 034/2009,

Entidad	Delegación nuevos contactos	Presentación aplicativos	Capacitación editor de Contenidos GTyS	Capacitación editor contenidos MC
Secretaría Distrital de Gobierno	30-abr	02-may	02-may	02-may

Para el mes de mayo se concluye lo siguiente:

- Bajo la Circular 131/2013 ninguna entidad cambió de delegado.
- Se realizó (1) reunión de presentación y capacitación de los aplicativos a la Secretaría Distrital de Gobierno.

1.3.2.2 ASESORÍA

Se realizaron 135 asesorías telefónicas y virtuales a 49 entidades:

No.	ENTIDAD	No.	ENTIDAD
1	Asopagos antes Operador Asocajas	26	Ministerio del Trabajo
2	Cámara de Comercio de Bogotá	27	Orquesta Filarmónica de Bogotá
3	Canal Capital	28	Positiva Compañía de Seguros
4	Codensa S.A. ESP	29	Previsora S.A. Compañía de Seguros
5	Concejo de Bogotá	30	Secretaría de Educación del Distrito
6	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	31	Secretaría Distrital de Ambiente
7	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP - EAB-ESP	32	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
8	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.	33	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
9	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP	34	Secretaría Distrital de Gobierno
10	Fondo de Prevención y Atención de Emergencias FOPAE - DPAE	35	Secretaría Distrital de Hábitat
11	Fondo de Vigilancia y Seguridad	36	Secretaría Distrital de Hacienda
12	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	37	Secretaría Distrital de Integración Social
13	Hospital del Sur E.S.E	38	Secretaría Distrital de la Mujer
14	Hospital Rafael Uribe Uribe E.S.E.	39	Secretaría Distrital de Movilidad
15	Hospital San Cristóbal E.S.E.	40	Secretaría Distrital de Planeación
16	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	41	Secretaría Distrital de Salud
17	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	42	Secretaría General
18	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC	43	Servicios Integrales para la Movilidad. SIM
19	Instituto Distrital de las Artes IDARTES	44	Superintendencia de Notariado y Registro
20	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD	45	Terminal de Transporte S. A.
21	Instituto Distrital del Patrimonio Cultural IDPC	46	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
22	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP	47	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
23	Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON	48	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
24	Jardín Botánico José Celestino Mutis	49	Veeduría Distrital de Bogotá
25	Lotería de Bogotá		

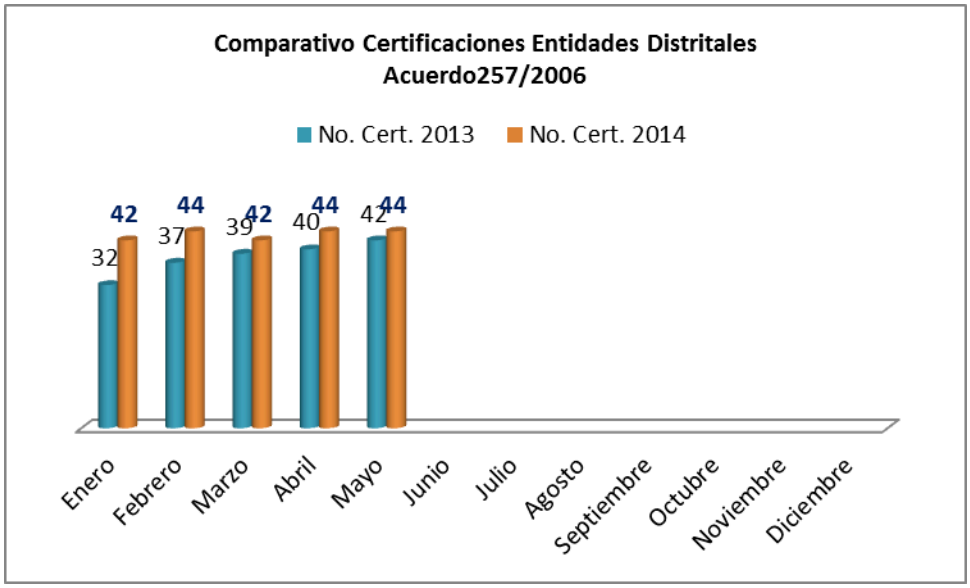
1.3.2.3 CERTIFICADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN[4]

Contempla el seguimiento a la emisión del certificado de confiabilidad de la información publicada por las entidades (distritales contempladas y NO en el Acuerdo 257/2006, las entidades nacionales y privadas) en la GTyS - MC.

Entidades distritales contempladas en Acuerdo 257/2006

Meta mensual: 44

DESCRIPCIÓN	No.
Total entidades distritales contempladas en Acuerdo 257/2006	46
Entidades que No tienen trámites y servicios de cara a la ciudadanía (Empresa de Energía de Bogotá EEB - ESP y Corporación para el Desarrollo y la Productividad - Bogotá Región)	2
Entidades que deben certificar	44
Entidades que certificaron su información publicada en la GTyS-MC	44



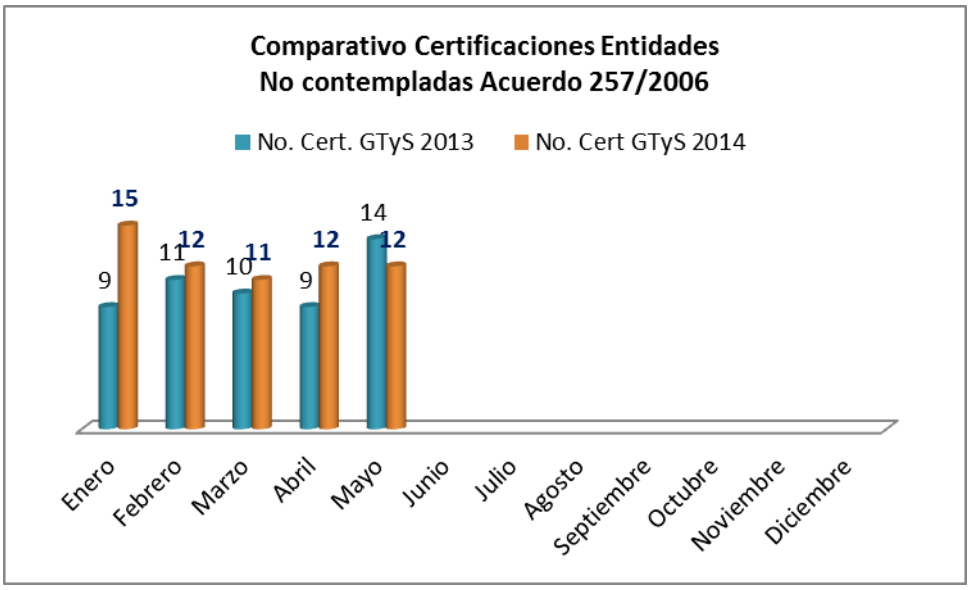
Las cifras muestran que del total de 46 entidades distritales, 44 emitieron el Certificado de Confiablidad de la Información publicada en la GTyS-MC, lo cual muestra un aumento en relación con

[4] Aval y aprobación de las entidades a su información contenida en la GTyS y MC

el mes de mayo del año 2013, exceptuándose la Corporación para el Desarrollo y la Productividad - Bogotá Región y Empresa de Energía de Bogotá EEB – ESP que no tienen publicados en la GTyS trámites y servicios de cara a la ciudadanía.

Entidades No contempladas en Acuerdo 257/2006:
En la GTyS-MC veinticinco (25) entidades están clasificadas dentro de las entidades NO contempladas en el Acuerdo 257/2006, así: Otras entidades distritales (5), entidades privadas (8), entidades nacionales (9), e igualmente otras entidades (3) incluidas en la GTYS porque los ciudadanos solicitan frecuentemente información acerca de los servicios que prestan.

DESCRIPCIÓN	No.
Total entidades No contempladas en Acuerdo 257/2006	25
Entidades a las que no se solicita certificación	4
Entidades que No certifican - sin delegado - informan que actualizan únicamente la información del SUIT	2
Entidades que NO certifican - Sin delegado	4
Entidades que no emitieron el Certificado sin causa específica	3
Entidades que certificaron	12



Seguidamente se muestran estas entidades y las observaciones para cada una de ellas, en relación con la certificación:

ORGANISMOS	ENTIDAD	OBSERVACIONES
Control	Contraloría de Bogotá	Certifica - Con delegado
Control	Servicios Integrales para la Movilidad SIM	Certifica - Con delegado
Control	Veeduría Distrital de Bogotá	Certifica - Con delegado
Empresas privadas	Asopagos antes Operador Asocajas	Certifica - Con delegado
Empresas privadas	Cámara de Comercio de Bogotá	Certifica - Con delegado
Empresas privadas	Positiva Compañía de Seguros	Certifica - Con delegado
Empresas privadas	CODENSA S.A. ESP	Certifica - Con delegado
Empresas privadas	Previsora S.A. Compañía de Seguros	Certifica - Con delegado
Nacionales	Colpensiones	Certifica - Con delegado
Nacionales	Superintendencia de Notariado y Registro	Certifica - Con delegado
Nacionales	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	Certifica - Con delegado
Nacionales	Ministerio del Trabajo	Certifica - Con delegado
Control	Concejo de Bogotá	No certifica - Sin delegado
Control	Personería de Bogotá	No certifica - Sin delegado
Nacionales	Policía Nacional de Colombia	No Certifica - Sin delegado
Nacionales	Consejo Superior de la Judicatura	No Certifica - Sin delegado
Empresas privadas	Movistar antes Telefónica	No Certificó (febrero -mayo)
Empresas privadas	Gas Natural Fenosa	No Certificó (abril -mayo)
Nacionales	Caprecom EPSS	No Certificó (febrero -mayo)
Nacionales	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN	No certifican - Sin delegado. Estas entidades informan que bajo el marco normativo actualizan únicamente la información del SUIT.
Nacionales	Fondo Nacional del Ahorro	No certifican - Sin delegado. Estas entidades informan que bajo el marco normativo actualizan únicamente la información del SUIT.
Empresas privadas	Curadurías	Creada como entidad por necesidad del servicio. Servidores de la GTyS obtienen la información como ciudadanos y la actualizan en el aplicativo; en éste sentido, no se solicita certificación.
Creadas por Necesidad del Servicio	Punto de Recaudo en la RED CADE	Creada como entidad por necesidad del servicio. Servidores de la GTyS obtienen la información como ciudadanos y la actualizan en el aplicativo; en éste sentido, no se solicita certificación.
Creadas por Necesidad del Servicio	Universidad en convenio con la RED CADE	
Creadas por Necesidad del Servicio	Otras Entidades (Procuraduría General, SIMIT, Batuta, Cerro Monserrate, Tren de la Sabana, Automóvil Club de Colombia –ACC y Maloka)	

DESCRIPCIÓN	No.
Total entidades No contempladas en Acuerdo 257/2006	25
Entidades a las que no se solicita certificación	4
Entidades que No certifican - sin delegado - informan que actualizan únicamente la información del SUIT	2
Entidades que NO certifican - Sin delegado	4
Entidades que no emitieron el Certificado sin causa específica	3
Entidades que certificaron	12

Se concluye que del total de venticinco (25) entidades NO contempladas en el Acuerdo 257/2006, 12 entidades emitieron el certificado de confiablidad de la información publicada en la GTyS-MC, cuatro (4) entidades NO certificaron porque no tienen delegado, a cuatro (4) entidades no se les solicita certificación, tres (3) entidades no emitieron certificación sin causa específica y dos (2) entidades No certifican porque únicamente actualizan la información del SUIT.

1.3.3 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS APLICATIVOS

Seguidamente se presenta la información relacionada con la actualización de los Portafolios de Servicio - CADE y SuperCADE, la validación y actualización de inconsistencias de información reportadas por la Línea 195, la publicación de novedades en la prestación del servicio Red CADE, la validación y actualización de las inconsistencias de información reportadas por la ciudadanía a través del módulo de reporte de inconsistencias del Mapa Callejero.

1.3.3.1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS CADE Y SUPERCADE[5]: La importancia de la actualización de los Portafolios de Servicio publicados en la GTyS, radica en que estos soportan la información que la Línea 195 brinda a la ciudadanía, acerca de los trámites y servicios prestados.

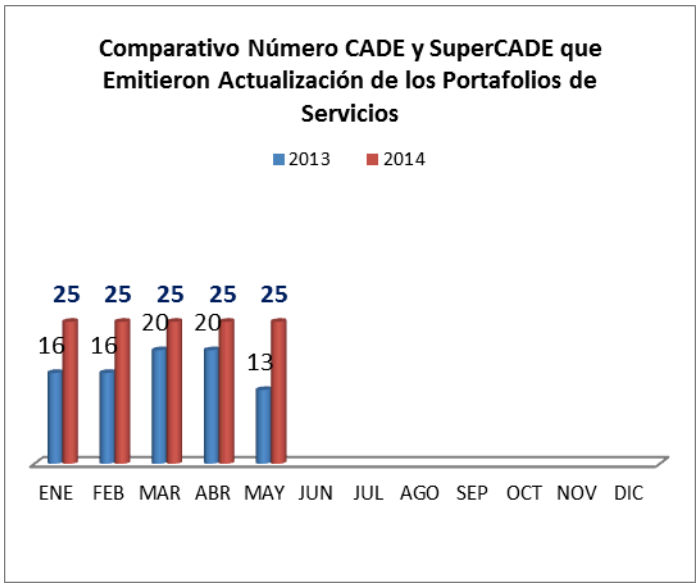
Teniendo en cuenta lo anterior, de acuerdo con la información remitida por los coordinadores de los puntos, se actualizaron los Portafolios de Servicios de los 18 CADE y 7 SuperCADE. Once (11) de los veinticinco (25) portafolios, no fueron objeto de modificación (CADE Santa Lucía, CADE Tunal, CADE La Gaitana, CADE Suba, CADE Patio Bonito, CADE Toberín, CADE La Victoria y CADE Los Luceros).

Puntos de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
CADE Bosa	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Candelaria	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Chicó	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Fontibón	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Kennedy	SI	SI	SI	SI	SI
CADE La Gaitana	SI	SI	SI	SI	SI
CADE La Victoria	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Los Luceros	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Muzú	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Patio Bonito	SI	SI	SI	SI	SI

[5]Portafolio de servicios: Ficha técnica donde se relacionan los datos básicos y el listado de los trámites y servicios que presta cada una de las entidades que hacen presencia en los puntos de atención de la Red CADE.

CADE Plaza de las Américas	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Santa Helenita	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Santa Lucía	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Servitá	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Suba	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Tunal	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Toberín	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Yomasa	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE Américas	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE Bosa	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE CAD	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE Calle 13	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE Movilidad	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE Suba	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE 20 de Julio	SI	SI	SI	SI	SI

Así mismo, se muestra el comparativo sobre la actualización de los Portafolios de Servicios, en relación con el año 2014:



1.3.3.2 SOLICITUDES DE ACTUALIZACIÓN DE LA LÍNEA 195: En el mes de mayo la Línea 195 envió dos (2) consolidados "Oportunidades de mejora" a través de los cuales los agentes de servicio reportaron 20 observaciones en relación con la información publicada en la GtyS.

Fecha recepción correo con solicitudes Línea 195	08-may	21-may	Total	%
Total solicitudes por reporte	**16**	**4**	**20**	**100%**
Solicitudes que fueron objeto de modificación en la GtyS	**14**	**3**	**17**	**85%**
Actualización de información	4	2	**6**	
Ortografía	10	0	**10**	
Redacción	0	1	**1**	
Solicitudes que no fueron objeto de modificación en la GtyS	**2**	**0**	**2**	**10%**
La información publicada en la GTyS está correcta	2	0	**2**	
Solicitud resuelta en oportunidades de mejora anteriores	0	0	**0**	
Solicitudes pendientes	**0**	**1**	**1**	**5%**
Pendiente de la respuesta de la entidad	0	1	**1**	

En consecuencia, se verificó y validó la información contenida en cada uno de los consolidados, obteniendo como resultado lo siguiente:

- Se recepcionaron 2 correos, con fechas de 16 y 04 de mayo.
- Total de solicitudes 20.
- 17 dieron lugar a modificaciones en la GtyS, seis (6) de ellas estuvieron relacionadas con actualización de información y diez (10) con correcciones de ortografía.
- Dos (2) no fueron objeto de modificación en la GtyS, porque la información publicada en la GTyS estaba correcta.
- Una (1) solicitud fue enviada a la entidad para su validación, la cual a la fecha se encuentra pendiente por respuesta.

1.3.3.3 PUBLICACIÓN DE NOVEDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - RED CADE[6]: La actualización y publicación en la agenda de la GTyS de las novedades emitidas diariamente por los CADE y SuperCADE, tiene como principal objetivo evitar el direccionamiento de ciudadanos a puntos en donde se presenta afectación del servicio.

[6] Novedad: Reporte oportuno de cualquier anomalía en el servicio, cuando por algún motivo se suspende temporalmente la atención o se presentan caídas del sistema que impiden la prestación del servicio.

En el mes de mayo se recepcionaron 145 novedades en la prestación de servicios en la Red CADE, así:

Novedades reportadas por punto de atención:

Punto de Atención	ENE	%	FEB	%	MAR	%	ABR	%	MAY	%
CADE Toberín	6	4%	13	10%	9	7%	19	14%	28	19%
CADE Fontibón	26	16%	25	19%	26	20%	30	23%	27	19%
CADE Kennedy	17	10%	10	8%	10	8%	12	9%	22	15%
CADE Plaza de las Américas	12	7%	12	9%	7	5%	13	10%	14	10%
CADE Candelaria	7	4%	6	5%	10	8%	12	9%	9	6%
SuperCADE Bosa	10	6%	5	4%	11	8%	5	4%	9	6%
CADE Servitá	17	10%	12	9%	16	12%	5	4%	6	4%
SuperCADE Suba	3	2%	1	1%	1	1%	1	1%	4	3%
CADE Santa Lucía	0	0%	0	0%	0	0%	7	5%	4	3%
CADE Bosa	1	1%	4	3%	1	1%	1	1%	4	3%
SuperCADE CAD	26	16%	10	8%	9	7%	5	4%	3	2%
CADE Chicó	8	5%	6	5%	12	9%	0	0%	3	2%
CADE Tunal	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	2%
SuperCADE Calle 13	1	1%	2	2%	1	1%	1	1%	2	1%
SuperCADE Américas	0	0%	2	2%	0	0%	4	3%	2	1%
SuperCADE 20 de Julio	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%
CADE Santa Helenita	19	11%	11	8%	12	9%	5	4%	1	1%
CADE Muzú	8	5%	7	5%	6	5%	0	0%	1	1%
CADE La Gaitana	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Punto de Información Calle 53	0	0%	1	1%	0	0%	2	2%	0	0%
CADE La Victoria	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
CADE Suba	0	0%	1	1%	0	0%	9	7%	0	0%
CADE Los Luceros	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CADE Yomasa	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CADE Patio Bonito	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SuperCADE Movilidad	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	**166**	**100%**	**130**	**100%**	**131**	**100%**	**132**	**100%**	**145**	**100%**

- El punto de atención que registró el mayor reporte de novedades en el mes de mayo fue el CADE Toberín, con el 19% del total de las novedades reportadas.
- Los puntos de atención que no reportaron novedades en el mes de mayo fueron: CADE La Victoria, CADE Suba, CADE Los Luceros, CADE Yomasa, CADE Patio Bonito y SuperCADE Movilidad.
- El CADE Patio Bonito y SuperCADE Movilidad, no han reportado novedades por cuatro meses consecutivos (enero, febrero, marzo, abril y mayo).

Novedades reportadas entidad:

Entidad	ENE	%	FEB	%	MAR	%	ABR	%	MAY	%
Superintendencia de Notariado y Registro	9	5%	9	7%	9	7%	8	6%	17	12%
Secretaría Distrital de Hacienda	6	4%	2	2%	6	4%	6	4%	16	11%
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y aseo de Bogotá EAAB - ESP	8	5%	5	4%	3	2%	19	14%	15	10%
Fondo Nacional del Ahorro	9	5%	15	12%	10	7%	15	11%	15	10%
Caprecom EPSS	8	5%	7	5%	7	5%	8	6%	15	10%
Gas Natural Fenosa	1	1%	2	2%	14	10%	5	4%	8	6%
Secretaría Distrital de Salud	8	5%	8	6%	9	7%	10	7%	7	5%
Secretaría Distrital de Planeación	13	8%	5	4%	5	4%	8	6%	7	5%
Codensa S.A. ESP	5	3%	2	2%	5	4%	4	3%	6	4%
Colpensiones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	4%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.	29	17%	19	15%	20	15%	7	5%	5	3%
Cámara de Comercio de Bogotá	6	4%	13	10%	10	7%	3	2%	5	3%
Instituto Distrital de la Participación y acción Comunal IDPAC	0	0%	5	4%	7	5%	5	4%	5	3%
Secretaría Distrital de Hábitat	1	1%	1	1%	5	4%	5	4%	5	3%
Hospital Fontibón E.S.E.	3	2%	1	1%	0	0%	3	2%	4	3%
Instituto de Desarrollo Urbano IDU	10	6%	16	12%	14	10%	7	5%	3	2%
Personería de Bogotá	0	0%	0	0%	0	0%	4	3%	2	1%
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	0	0%	1	1%	1	1%	2	1%	1	1%
Secretaría Distrital de Ambiente	12	7%	4	3%	2	1%	1	1%	1	1%
Hospital Occidente de kennedy E.S.E.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Secretaría Distrital de Gobierno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	7	4%	2	2%	3	2%	6	4%	0	0%
Secretaría General	6	4%	0	0%	0	0%	3	2%	0	0%
Secretaría de Educación del Distrito	3	2%	0	0%	0	0%	6	4%	0	0%
Consejo Superior de la Judicatura	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%

Asopagos antes operador asocajas	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	9	5%	4	3%	3	2%	0	0%	0	0%
Ministerio del Trabajo	0	0%	4	3%	1	1%	0	0%	0	0%
Policía Nacional de Colombia	8	5%	3	2%	1	1%	0	0%	0	0%
Dirección de impuestos y Aduanas nacionales DIAN	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Positiva Compañia de Seguros	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Punto de Recaudo en la RED CADE	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Hospital el Tunal E.S.E.	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Hospital Pablo VI Bosa E.S.E.	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
Total	**166**	**100%**	**130**	**100%**	**136**	**100%**	**139**	**100%**	**145**	**100%**

- Entidad de la cual se reportó el mayor número de novedades: Superintendencia de Notariado y Registro, con el 12% del total de novedades.

Novedades reportadas por tema y subtema:

TEMA	Sistema de información entidad	Capacitación	Congestión punto	Fallas impresión	El punto de atención no justificó el motivo de la novedad	Incapacidad médica	Horario especial	Ausencia injustificada	Reunión	Contingencias	Cita Médica	Calamidad doméstica	Total general	%
No prestación servicio - Daños Tecnológicos Software	93												**93**	64%
No prestación servicio - Ausencia funcionarios		4				8	9	4	8	6	2	1	**42**	29%
No prestación servicio -El punto de atención no justificó el motivo de la novedad					5								**5**	3%
Congestión punto			3										**3**	2%
No prestación servicio - Daños Tecnológicos Hardware				1									**1**	1%
Horario especial							1						**1**	1%
Total general	**93**	**4**	**3**	**1**	**5**	**8**	**10**	**4**	**8**	**6**	**2**	**1**	**145**	
%	64%	3%	2%	1%	3%	6%	7%	3%	6%	4%	1%	1%		

Las novedades que se destacan con un mayor número de reportes son **"No prestación servicio entidad - Daños Tecnológicos Software**", que representa el 64% de las novedades reportadas y "**No prestación servicio entidad - Ausencia funcionarios**" con el 29%, con los subtemas "Sistema de información entidad" (64%) y "horario especial" (7%) respectivamente.

1.3.3.4 VALIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INCONSISTENCIAS DE INFORMACIÓN REPORTADAS POR LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL MÓDULO DE REPORTE DE INCONSISTENCIAS DEL MAPA CALLEJERO [7]: En el mes de mayo se recibieron 38 observaciones de los ciudadanos para actualización de información en el Mapa Callejero; validada la información se actualizaron en el Mapa Callejero 12 reportes y 26 no dieron lugar actualizaciones en el Mapa Callejero.

Módulo Reporte de Inconsistencias Mapa Callejero	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Válidos	8	1	11	10	12
No válidos	53	5	40	39	26
Total	**61**	**6**	**51**	**49**	**38**

Número de actualizaciones realizadas Vs. las recibidas: En el mes de mayo se recepcionaron en total 228 solicitudes de actualización (Línea 195, módulo inconsistencias Mapa Callejero, Novedades relacionadas con la prestación del servicio y Portafolios de servicios), de las cuales el 84% fueron objeto de actualización y publicación, el 36% no dieron lugar a actualizaciones y un1% se encuentran pendientes por responder por parte de algunas entidades.

Total actualizaciones GTyS

[7] Observaciones sobre la información publicada en el MC, dejada por los visitantes al MC.

Solicitudes de actualización	Total solicitudes recibidas	Solicitudes objeto de actualización	Solicitudes que no fueron objeto de actualización	Pendientes
Línea 195 oportunidad de mejora	20	17	2	1
Modulo Inconsistencias MC	38	12	26	0
Novedades	145	145	0	0
Portafolios	25	17	8	0
Total	**228**	**191**	**36**	**1**
	100%	**84%**	**16%**	**0%**

Consolidó: Yadira Bustos Poveda
Revisó: Amparo Helena Ramírez Cruz, Oscar Andrés Hernández