ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME GESTIÓN
GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS – MAPA CALLEJERO

BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE: 9%
Cumplimiento Meta Septiembre: 9%

INDICADORES

INDICADOR	NÚMERO	%
Número de consultas	191.312	
Número de asesorías realizadas a las entidades	49	
Número de capacitaciones	0	
Número de actualizaciones (portafolios, novedades, inconsistencias Mapa y Línea 195) realizadas Vs. las recibidas	278/313	89%
Número de certificaciones emitidas por las entidades participantes Vs. Las programadas (Distritales Acuerdo 257/2006)	39	89%
Número de certificaciones emitidas por las entidades participantes (No contempaldas Acuerdo 257/2006 y presentes Red CADE)	11	
Número de informes realizados con calidad y oportunidad.	1	

GESTIÓN ADELANTADA

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

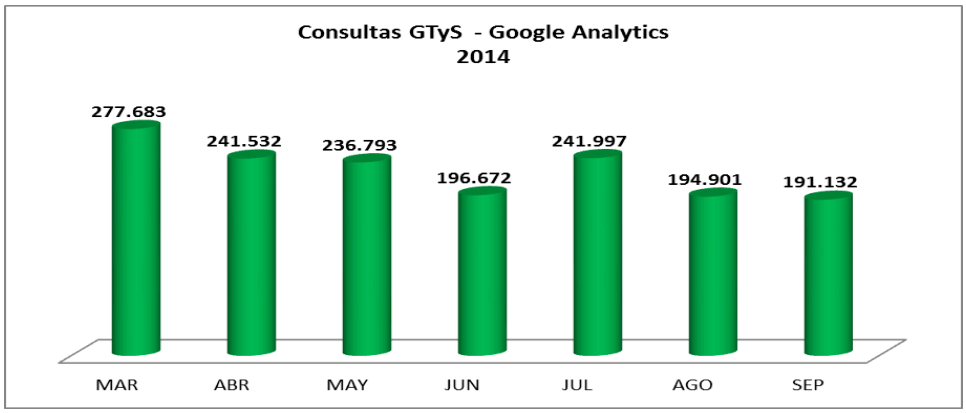
1.3.1 NÚMERO DE CONSULTAS, ENTIDADES, TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA MÁS CONSULTADOS EN LA GTyS - MC

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 desde marzo a septiembre de 2014:

	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Visitas (Número de ingresos a la página de inicio)	277.683	241.532	236.793	196.672	241.997	194.901	191.132
Usuarios (Número de dispositivos a través de los cuales se ingresó a la pagina de inicio)	214.131	377.635	179.482	151.384	185.716	147.424	141.014
Número de páginas vistas	1.221.592	888.345	1.100.616	967.719	1.184.991	1.002.427	920.041
Páginas / Visita	4,4	3,68	4.65	4,92	4,90	5,14	4,81
Duración media de la Sesión	00:04:02	00:02:33	00:04:37	05:01	04:53	05:08	05:09
% de sesiones nuevas	69,71%	71,86%	65.86%	66,43%	66,48%	64.49%	63,24%



[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		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
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	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	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**	**61.516**	**22.328**	**82.416**	**30.662**	**79.924**	**27.368**	**66.375**	**24.941**
Secretaría Distrital de Movilidad	Pago de Comparendo	**29.380**	**11.751**	**23.361**	**9.455**	**24.685**	**10.043**	**24.619**	**9.635**	**34.442**	**13.683**	**31.952**	**12.088**	**24.961**	**99.927**
Secretaría Distrital de Movilidad	Infracciones de Transito	20.255	8.512	16.119	6.759	17.025	7.212	**16.892**	**6.983**	**22.932**	**9.594**	**21.008**	**8.345**	**18.424**	**7.649**
Secretaría de Educación del Distrito	Traslado de Estudiantes Antiguos	765	345	852	381	994	445	966	412	1.962	882	4.418	1.872	**13.896**	**5.762**
Secretaría Distrital de Hacienda	Estado de Cuenta - Impuesto sobre Vehículos	28.825	7.310	**19.016**	**7.469**	**21.519**	**8.339**	15.023	5.671	**23.149**	**9.018**	**15.690**	**5.829**	**12.336**	**4.738**
Secretaría Distrital de Movilidad	Acuerdos de Pago sobre Multas por Violación a la Normas de Transporte Público	11.838	4.605	10.339	4.016	10.378	4.055	10.388	4.010	13.231	5.127	**13.870**	**5.165**	10.798	4.207

Análisis:

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

- Disminución en el número de **visitas** en un 2% (equivalente a 3.769 consultas).
- Trámites que se encuentran dentro del top de los cinco más consultados: Acuerdos de Pago de Multas por Infracciones a las Normas de Tránsito y Normalización - SDM, Pago de Comparendo – SDM, Infracciones de Tránsito, Traslado de Estudiantes Antiguos, Estado de Cuenta - Impuesto sobre Vehículos.
- Trámite más consultado durante el mes de septiembre: Acuerdos de Pago de Multas por Infracciones a las Normas de Tránsito y Normalización - Secretaría Distrital de Movilidad, con 66.375 consultas. Muestra una disminución del 17% comparado con el mes anterior.
- De los cinco trámites, tres (3) pertenecen a la Secretaría Distrital de Movilidad, uno (1) a la Secretaría de Educación del Distrito y uno (1) a la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Cuatro (4) trámites tuvieron una disminución significativa en el número de consultas: Acuerdos de Pago de Multas por Infracciones a las Normas de Tránsito y Normalización 17%, que equivale a 13.549 consultas; Pago de Comparendo 22%, que equivale a 6.991 consultas;

Infracciones de Tránsito 12%, que equivale a 2.584 consultas; Estado de Cuenta - Impuesto sobre Vehículos 21%, que equivale a 3.354 consultas y Acuerdos de Pago sobre Multas por Violación a la Normas de Transporte Público 22%, que equivale a 3.072 consultas.

- "Traslado de Estudiantes Antiguos" - Secretaría de Educación del Distrito - SED, entró a formar parte del top de los cinco trámites más consultados, teniendo en cuenta que los traslados para estudiantes antiguos se realizó entre el 1 y el 12 de septiembre.
- La disminución en el número de consultas obedece a que en el mes de septiembre, no hubo campañas de alto impacto a la ciudadanía.

Mapa Callejero:

En el mes de diciembre/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 2014; 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 a la ciudadanía. 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.

[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,

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:

Entidad	Delegación nuevos contactos	Presentación aplicativos	Capacitación editor de Contenidos GTyS	Capacitación editor contenidos MC
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	12-sep	Programada para el 09 de octubre	Programada para el 09 de octubre	Programada para el 09 de octubre
Hospital Centro Oriente E.S.E.	22-sep	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Hospital del Sur E.S.E	19-sep	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Hospital de Usaquén E.S.E.	18-sep	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Hospital el Tunal E.S.E.	19-sep	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Hospital Nazareth E.S.E.	15-sep	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Hospital Occidente de Kennedy E.S.E.	22-sep	Pendiente	Pendiente	Pendiente
Hospital Rafael Uribe Uribe E.S.E.	18-sep	Pendiente	Pendiente	Pendiente

Para el mes de septiembre se concluye lo siguiente:

- Se envió un oficio a los 22 hospitales solicitando la confirmación de los delegados existentes, de los cuales 7 hospitales enviaron la respuesta en el mes de septiembre (Centro Oriente, del Sur, Usaquén, Tunal, Nazareth, Occidente de Kennedy y Rafael Uribe Uribe). Se tiene contemplado no realizar capacitación a los hospitales, teniendo en cuenta que la nueva Guía de Trámites y servicios sale a producción en tres meses aproximadamente y la información la va a proveer el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, por consiguiente se realizará una reunión con los hospitales y el Departamento Administrativo de la Función Pública para que publiquen allí la totalidad de la información.

- El Departamento Administrativo de la Función Pública nombró un nuevo delegado, la capacitación se encuentra pendiente.

1.3.2.2 ASESORÍA

Se relacionaron **49** asesorías telefónicas y virtuales de **37** entidades.

No	Entidad	No	Entidad
1	Secretaría Distrital de Planeación	22	Cámara de Comercio de Bogotá
2	Secretaría Distrital de la Mujer	23	Curadurías
3	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.	24	Positiva Compañía de Seguros
4	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP	25	Previsora S.A. Compañía de Seguros
5	Lotería de Bogotá	26	Consejo Superior de la Judicatura
6	Secretaría Distrital de Hacienda	27	Caprecom EPSS
7	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	28	Canal Capital
8	Secretaría Distrital de Gobierno	29	Fundación Gilberto Alzate Avendaño
9	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP	30	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD
10	Secretaría de Educación del Distrito	31	Instituto Distrital del Patrimonio Cultural IDPC
11	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	32	Orquesta Filarmónica de Bogotá
12	Canal Capital	33	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
13	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	34	Instituto Distrital de las Artes IDARTES
14	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD	35	Jardín Botánico José Celestino Mutis
15	Instituto Distrital del Patrimonio Cultural IDPC	36	Secretaría Distrital de Ambiente
16	Orquesta Filarmónica de Bogotá	37	Asopagos antes Operador Asocajas
17	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte		
18	Instituto Distrital de las Artes IDARTES		
19	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP		
20	Secretaría de Educación del Distrito		
21	Universidad Distrital Francisco José de Caldas		

Adicionalmente se relacionaron otras asesorías que no fueron registradas y que estuvieron relacionadas con el diligenciamiento de los archivos de Excel para el cargue de información a la nueva Guía de Trámites y Servicios y en lo relacionado con las categorías para el Sistema de Turnos de la Red CADE.

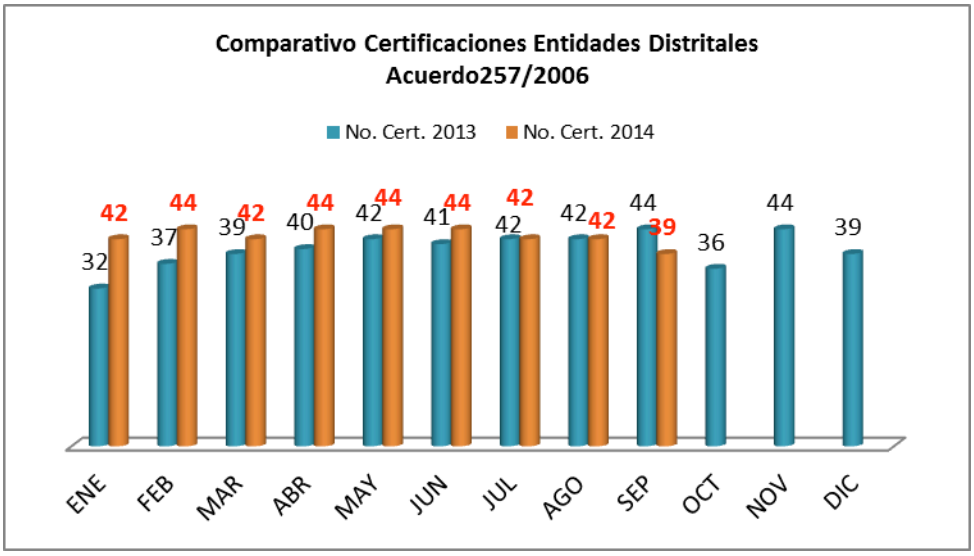
1.3.2.3 CERTIFICADO DE CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN[4]

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.
Entidades distritales contempladas en Acuerdo 257/2006 (no incluye hospitales)	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 emitieron el **certificado en agosto 2014**	39
Entidades que **no emitieron el Certificado sin causa específica** (Secretaría Distrital de Planeación, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, Fondo de Vigilancia y Seguridad, Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC.)	5



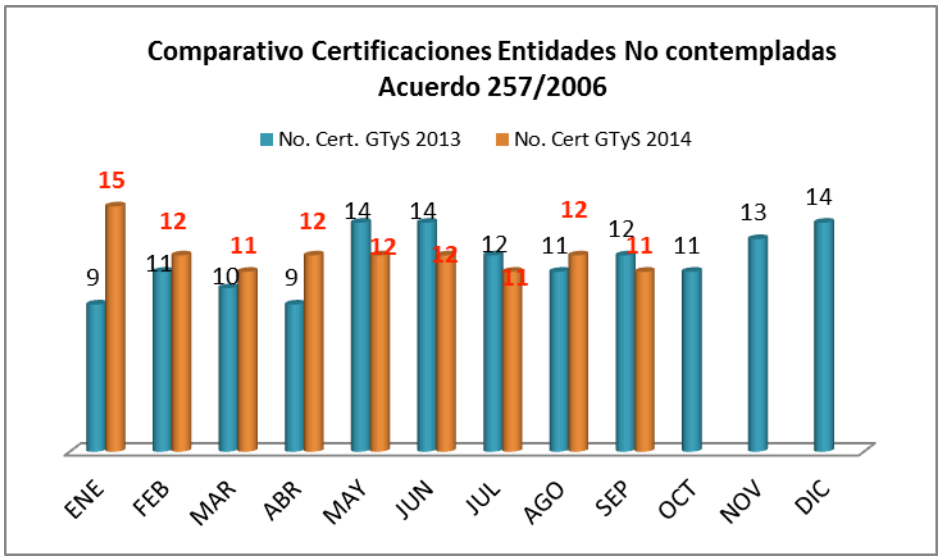
[4] Aval y aprobación de las entidades a su información contenida en la GTyS y MC

Las cifras muestran que de 46 entidades distritales, 39 emitieron el Certificado de Confiablidad de la Información publicada en la GTyS-MC, exceptuándose las siguientes entidades:

- Dos (2) entidades que no tienen publicados en la GTyS trámites y servicios de cara a la ciudadanía y por tanto no certifican: Corporación para el Desarrollo y la Productividad - Bogotá Región y Empresa de Energía de Bogotá EEB – ESP
- Cinco (5) entidades que no emitieron el Certificado sin causa específica (Secretaría Distrital de Planeación, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, Fondo de Vigilancia y Seguridad, Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC.)
- 22 hospitales, que requieren la confirmación de los delegados, teniendo en cuenta que los portafolios de los mismos requieren ser actualizados y por ende emitir la certificación al referente.

Entidades No contempladas en Acuerdo 257/2006:
En la GTyS-MC veinticuatro (24) entidades están clasificadas dentro de las entidades NO contempladas en el Acuerdo 257/2006, así:

- Organismos de control (4)
- Entidades privadas (7)
- Entidades nacionales (9)
- Otras entidades (4) incluidas en la GTyS porque los ciudadanos solicitan frecuentemente información acerca de los servicios que prestan.



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

TIPO	ENTIDAD	OBSERVACIONES
Control	Contraloría de Bogotá	Certifica - Con delegado
Empresas privadas	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	CODENSA S.A. ESP	Certifica - Con delegado
Empresas privadas	Previsora S.A. Compañía de Seguros	Certifica - Con delegado
Nacionales	Colpensiones	No Certificó - Con delegado
Nacionales	Superintendencia de Notariado y Registro	Certifica - Con delegado
Nacionales	Positiva Compañía de Seguros	Certifica - Con delegado
Nacionales	Ministerio del Trabajo	No Certificó - 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 certifica - Sin delegado
Empresas privadas	Gas Natural Fenosa	Certifica - Con delegado
Nacionales	Caprecom EPSS	Certifica - Sin delegado
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)	

Se concluye que del total de veinticuatro (24) entidades NO contempladas en el Acuerdo 257/2006, 11 entidades emitieron el certificado de confiablidad de la información publicada en la GTyS-MC, siete (7) entidades NO emitieron el certificado, a cuatro (4) entidades no se les solicita certificación y dos (2) entidades No certifican porque expresaron que 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 17 CADE y 7 SuperCADE.

Nota: en el mes de julio se cerró el CADE los Luceros, en éste sentido, a partir del mes de julio/2014 están prestando servicio 17 CADE de los 18 que estaban funcionando y 7 SuperCADE, para un total de 24 puntos de atención.

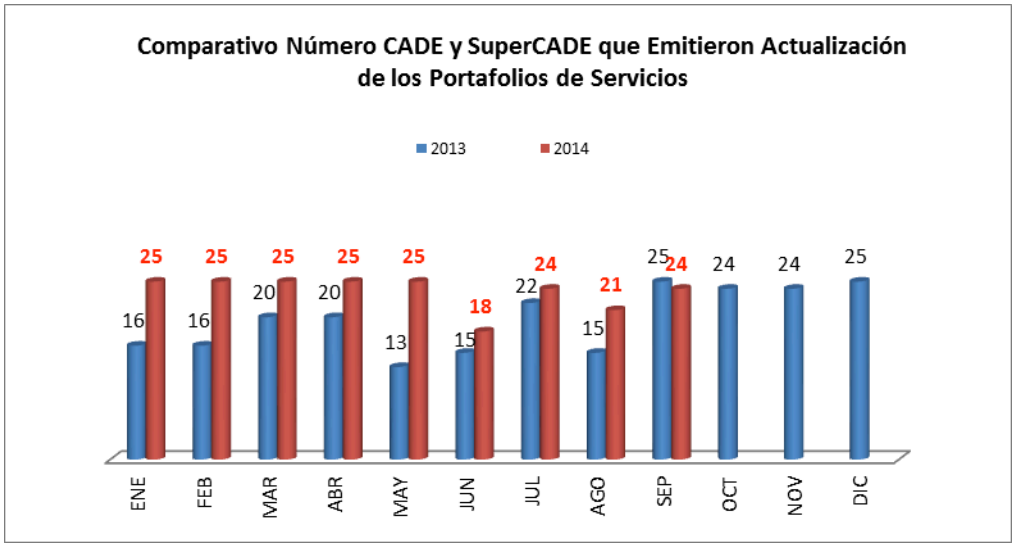
Seis (6) de los veinticuatro (24) portafolios, no fueron objeto de modificación:

- SuperCADE Suba
- CADE La Victoria
- CADE Yomasa
- CADE Chicó
- CADE Patio Bonito
- SuperCADE 20 de Julio

[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.

PUNTO DE ATENCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
CADE Bosa	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
CADE Candelaria	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Chicó	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
CADE Fontibón	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
CADE Kennedy	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
CADE La Gaitana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CADE La Victoria	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Los Luceros	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Cerrado por fallas infraestructura	Cerrado por fallas infraestructura	Cerrado por fallas infraestructura
CADE Muzú	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Patio Bonito	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Plaza de las Américas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Santa Helenita	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Santa Lucía	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
CADE Servitá	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
CADE Suba	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
CADE Tunal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Toberín	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CADE Yomasa	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
SuperCADE Américas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
SuperCADE Bosa	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE CAD	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE Calle 13	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE Movilidad	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
SuperCADE Suba	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SuperCADE 20 de Julio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Así mismo, se muestra el comparativo sobre la actualización de los Portafolios de Servicios, en relación con el año 2013:



1.3.3.2 SOLICITUDES DE ACTUALIZACIÓN DE LA LÍNEA 195: En el mes de septiembre la Línea 195 envió tres (3) consolidados "Oportunidades de mejora" a través del cual los agentes de servicio reportaron 8 observaciones en relación con la información publicada en la GTyS.

Fecha recepción correo con solicitudes Línea 196	02-sep	09-sep	30-sep	Total	%
Total solicitudes por reporte	2	4	2	8	100%
Solicitudes que fueron objeto de modificación en la GtyS	**1**	**3**	**1**	**5**	**63%**
Actualización de información	1	2	1	**4**	**50%**
Ortografía	0	1	0	**1**	**13%**
Solicitudes que no fueron objeto de modificación en la GTyS	**1**	**1**	**1**	**3**	**38%**
La información publicada en la GTyS está correcta	1	1	1	**3**	**38%**

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

- Se recepcionaron 3 correos, con fechas 02, 09 y 30 de septiembre.
- Total de solicitudes 8
- Cinco (5) de ellas fueron objeto de modificación en la GTyS, de los cuales cuatro (4) estuvieron relacionadas con actualización de información y uno (1) con ortografía.
- Tres (3) solicitudes no fueron objeto de modificación porque se identificó que la información publicada en la GTyS estaba correcta.

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.

En el mes de septiembre se recepcionaron 241 novedades en la prestación de servicios en la Red CADE, así:

[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.

Novedades reportadas por punto de atención:

Punto de Atención	ENE	%	FEB	%	MAR	%	ABR	%	MAY	%	JUN	%	JUL	%	AGO	%	SEP	%
CADE Fontibón	26	16%	25	19%	26	19%	31	22%	27	19%	29	31%	32	16%	43	28%	49	20%
SuperCADE Suba	3	2%	1	1%	2	1%	2	1%	4	3%	5	5%	34	17%	21	14%	46	19%
CADE Toberín	6		13	10%	9	7%	19	14%	28	19%	11	12%	18	9%	12	8%	29	12%
SuperCADE CAD	26	16%	10	8%	9	7%	6	4%	3	2%	2	2%	8	4%	4	3%	21	9%
CADE Kennedy	17	10%	10	8%	11	8%	12	9%	22	15%	14	15%	17	8%	6	4%	14	6%
CADE Muzú	8	5%	7	5%	6	4%	0	0%	1	1%	0	0%	8	4%	5	3%	14	6%
CADE Chicó	8	5%	6	5%	12	9%	0	0%	3	2%	1	1%	12	6%	9	6%	13	5%
CADE Tunal	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	2%	2	2%	15	7%	13	8%	12	5%
CADE Santa Helenita	19	11%	11	8%	12	9%	5	4%	1	1%	2	2%	5	2%	6	4%	7	3%
SuperCADE Bosa	9	5%	5	4%	11	8%	6	4%	9	6%	4	4%	9	4%	4	3%	7	3%
CADE Servitá	17	10%	12	9%	16	12%	5	4%	6	4%	3	3%	7	3%	4	3%	4	2%
SuperCADE Américas	0	0%	2	2%	0	0%	5	4%	2	1%	2	2%	8	4%	4	3%	4	2%
SuperCADE Calle 13	2	1%	2	2%	2	1%	2	1%	2	1%	0	0%	7	3%	2	1%	4	2%
SuperCADE 20 de Julio	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	6	3%	4	3%	3	1%
CADE Candelaria	7	4%	6	5%	10	7%	12	9%	9	6%	6	6%	1	0%	3	2%	3	1%
CADE La Gaitana	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	2	1%	3	2%	3	1%
CADE Yomasa	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	3	1%
CADE Suba	0	0%	1	1%	0	0%	9	6%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	3	1%
CADE Santa Lucía	0	0%	0	0%	0	0%	7	5%	4	3%	2	2%	1	0%	2	1%	2	1%
CADE Bosa	1	1%	4	3%	1	1%	2	1%	4	3%	2	2%	0	0%	3	2%	0	0%
CADE Plaza de las Américas	12	7%	12	9%	9	7%	13	9%	14	10%	6	6%	12	6%	3	2%	0	0%
CADE La Victoria	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%
CADE Patio Bonito	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SuperCADE Movilidad	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Punto de Informarción Calle 53	0	0%	1	1%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CADE Los Luceros	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%		0%	0	0%
Total	**166**	**100%**	**130**	**100%**	**136**	**100%**	**139**	**100%**	**145**	**100%**	**93**	**100%**	**203**	**100%**	**155**	**100%**	**241**	**100%**

- El punto de atención que registró el mayor reporte de novedades en el mes de septiembre fue el CADE Fontibón, con el 20% que equivale a 49 novedades del total de las novedades reportadas, seguido del SuperCADE Suba que registró el 19% y que corresponde a 46 novedades.
- Seis (6) puntos de atención no reportaron novedades en el mes de septiembre: CADE Bosa, CADE Plaza de las Américas, CADE La Victoria, CADE Patio Bonito, SuperCADE Movilidad, Punto de Información Calle 53.
- El CADE Patio Bonito, SuperCADE Movilidad y Punto de información calle 53 no han reportado novedades por siete (7) meses consecutivos (enero - septiembre).

Novedades reportadas entidad:

Entidad	ENE	%	FEB	%	MAR	%	ABR	%	MAY	%	JUN	%	JUL	%	AGO	%	SEP	%
Instituto de Desarrollo Urbano IDU	9	5%	16	12%	14	10%	7	5%	3	2%	5	5%	13	6%	8	5%	57	24%
Superintendencia de Notariado y Registro	9	5%	9	7%	9	7%	8	6%	17	12%	13	14%	60	30%	28	18%	46	19%
Secretaría Distrital de Hábitat	2	1%	1	1%	5	4%	5	4%	5	3%	5	5%	12	6%	6	4%	19	8%
Secretaría Distrital de Planeación	13	8%	5	4%	5	4%	8	6%	7	5%	10	11%	14	7%	11	7%	14	6%
Secretaría Distrital de Salud	8	5%	8	6%	9	7%	10	7%	7	5%	6	6%	7	3%	6	4%	11	5%
Secretaría Distrital de Ambiente	12	7%	4	3%	2	1%	1	1%	1	1%	0	0%	19	9%	14	9%	9	4%
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB -	29	17%	19	15%	20	15%	7	5%	5	3%	0	0%	6	3%	8	5%	9	4%
Fondo Nacional del Ahorro	9	5%	15	12%	10	7%	15	11%	15	10%	9	10%	12	6%	5	3%	9	4%
Caprecom EPSS	8	5%	7	5%	7	5%	8	6%	15	10%	6	6%	3	1%	2	1%	8	3%
Codensa S.A. ESP	5	3%	2	2%	5	4%	4	3%	6	4%	3	3%	4	2%	17	11%	6	2%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	7	4%	2	2%	3	2%	6	4%	0	0%	3	3%	1	0%	7	5%	6	2%
Secretaría Distrital de Hacienda	6	4%	2	2%	6	4%	6	4%	16	11%	9	10%	8	4%	5	3%	6	2%
Secretaría General	4	2%	0	0%	0	0%	3	2%	0	0%	1	1%	4	2%	10	6%	5	2%
Cámara de Comercio de Bogotá	6	4%	13	10%	10	7%	3	2%	5	3%	3	3%	8	4%	7	5%	5	2%
Personería de Bogotá	0	0%	0	0%	0	0%	4	3%	2	1%	5	5%	0	0%	1	1%	3	1%
Asopagos antes operador asocajas	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	3	1%
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y aseo de	8	5%	5	4%	3	2%	19	14%	15	10%	5	5%	5	2%	0	0%	3	1%
Gas Natural Fenosa	1	1%	2	2%	14	10%	5	4%	8	6%	1	1%	5	2%	2	1%	2	1%
Secretaría de Educación del Distrito	3	2%	0	0%	0	0%	6	4%	0	0%	0	0%	1	0%	2	1%	2	1%
Secretaría Distrital de Gobierno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%	1	1%	2	1%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	9	5%	4	3%	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	1%
Hospital Pablo VI Bosa E.S.E.	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
Policía Nacional de Colombia	8	5%	3	2%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
Positiva Compañia de Seguros	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%	0	0%	2	1%
Movistar	0	0%	0		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
Ministerio del Trabajo	0	0%	4	3%	1	1%	0	0%	0	0%	4	4%	0	0%	8	5%	1	0%
Hospital Fontibón E.S.E.	3	2%	1	1%	0	0%	3	2%	4	3%	0	0%	5	2%	2	1%	1	0%
Punto de Recaudo en la RED CADE	5	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	1	1%	1	0%
Colpensiones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Universidad en Convenio con la Red CADE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	1	0%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD	0	0%	0		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	2	1%	0	0%
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	0	0%	1	1%	1	1%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
Consejo Superior de la Judicatura	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Departamento Administrativo de la Defensoría del	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
Dirección de impuestos y Aduanas nacionales DIAN	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	5	2%	0	0%	0	0%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio -	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
Hospital el Tunal E.S.E.	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Hospital Occidente de kennedy E.S.E.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Instituto Distrital de la Participación y acción Comunal	0	0%	5	4%	7	5%	5	4%	5	3%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Secretaría Distrital de Movilidad	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	**166**	**100%**	**130**	**96%**	**136**	**100%**	**139**	**96%**	**145**	**100%**	**93**	**100%**	**203**	**100%**	**155**	**100%**	**241**	**100%**

- Entidades que reportaron el mayor número de novedades: Instituto de Desarrollo Urbano IDU, con el 24%, que equivale a 57 del total de novedades reportadas y Superintendencia de Notariado y Registro con el 19% que equivale al 46 novedades.

Novedades reportadas por tema y subtema:

TEMA	Ausencia injustificada	Calamidad doméstica	Canal de internet del punto	Canal de internet entidad	Capacitación	Celebraciones especiales	Cierre del punto - Fallas en el Servicio de energía	Cita Médica	Consulta Fosyga	Daño de equipo	Fallas impresión	Horario especial	Incapacidad médica	Permiso de salida	Reunión	Sistema de información entidad	Terminación contrato	Urgencia médica	Grand Total
No prestación servicio - Daños Tecnológicos Softw are									5							154			**159**
No prestación servicio - Ausencia funcionarios	15	1			8	4		4					3	6	5		3	1	**50**
No prestación servicio - Daños Tecnológicos Hardw are			13	1						2	2								**18**
Fallas de infraestructura							13												**13**
Horario especial												1							**1**
Grand Total	**15**	**1**	**13**	**1**	**8**	**4**	**13**	**4**	**5**	**2**	**2**	**1**	**3**	**6**	**5**	**154**	**3**	**1**	**241**

Las novedades que se destacan con un mayor número de reportes son **"No prestación servicio entidad - Daños Tecnológicos Software**", que representa el 66% (159 novedades) de las novedades reportadas y "**No prestación servicio entidad - Ausencia funcionarios**" con el 21% (50 novedades), con los subtemas "Sistema de información entidad" (154 novedades) y "Ausencia injustificada" (15 novedades) 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 septiembre se recibieron 40 observaciones de los ciudadanos para actualización de información en el Mapa Callejero; validada la información se actualizaron en el Mapa Callejero 13 reportes y 27 no dieron lugar actualizaciones en el Mapa Callejero.

Módulo Reporte de Inconsistencias Mapa Callejero	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	%
Válidos	8	1	11	10	12	5	12	41	13	33%
No válidos	53	5	40	39	26	26	34	10	27	68%
Total	**61**	**6**	**51**	**49**	**38**	**31**	**46**	**51**	**40**	100%

Número de actualizaciones realizadas Vs. las recibidas: En el mes de septiembre se recepcionaron en total 313 solicitudes de actualización (Línea 195, módulo inconsistencias Mapa Callejero, Novedades relacionadas con la prestación del servicio y Portafolios de servicios), de las cuales el 89% fueron objeto de actualización y publicación y el 11% no dio lugar a actualizaciones.

Total actualizaciones GTyS				
Solicitudes de actualización	Total solicitudes recibidas	Solicitudes objeto de actualización	Solicitudes que no fueron objeto de actualización	Pendientes
Novedades	241	241	0	0
Modulo Inconsistencias MC	40	13	27	0
Portafolios	24	19	5	0
Línea 195 oportunidad de mejora	8	5	3	0
Línea 195 solicitudes correo	0	0	0	0
Total	**313**	**278**	**35**	**0**
	100%	**89%**	**11%**	**0%**

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

En relación con la **nueva Guía de Trámites y Servicios**, en el mes de septiembre se trabajó en los siguientes casos de uso:

“Trámites por puntos de atención” sigue en desarrollo.
“Novedades – Afectación del servicio”
“Usuarios y Perfiles”
“Funcionarios”

Se establece compromiso para entregar un nuevo servicio al Sistema de turnos, solicitados por los contratistas de esta aplicación. El servicio contendrá la información de entidades, trámites y categorías. Los tres servicios solicitados inicialmente por el Sistema de Turnos ya están expuestos al bus.

Se publicó en la nueva aplicación la información básica de algunas entidades, así como la información general de algunos trámites.

Consolidó: Yadira Bustos Poveda
Revisó: Amparo Helena Ramírez Cruz, Jhordy Ladino Collazos, Oscar Andrés Hernández González.