



Rendición de cuentas 2020 - Secretaría General

Tema: Servicio a la ciudadanía

Jueves 3 de diciembre - 2:30 p.m.

Evento presencial en el SuperCADE 20 de julio con transmisión virtual en vivo por el Facebook de la Entidad

Documento de respuestas a las preguntas ciudadanas

1. Stefa Cami Goenaga (Chat Facebook Live). “Doctora que posibilidad hay de que la Secretaría General pueda ayudar a las entidades para que no exista tanta rotación de personal de atención al ciudadano y que los funcionarios sean de planta provisional por el desgaste administrativo que existe en el momento”.

Respuesta: En el marco del proyecto de inversión “Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad”, la Secretaría General diseñó dos metas para el cuatrienio 2020-2024 asociadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, a saber: “Implementar 100 % una estrategia de seguimiento de la **efectividad y calidad en la atención a la ciudadanía** en las entidades distritales, en el marco de los lineamientos y estándares del modelo de servicio omnicanal” e “Implementar 100 % las estrategias **de mejoramiento continuo** e innovación en los canales de atención disponibles en la RedCADE”.

En este sentido, se busca fortalecer el tema a nivel distrital teniendo como sombrilla la implementación del modelo integral de servicio a la ciudadanía, en el que se contempla la cualificación de los profesionales que brindan atención a los ciudadanos.

2. Alejandra Ipuz Gómez (Chat Facebook Live). “Mi abuelito ama ir al SuperCADE a pagar servicios. ¿Cómo lograr que en esta pandemia ellos puedan entender que no es necesario ir a estos lugares?”

Respuesta: Es nuestro deber cumplir con las medidas de bioseguridad en el marco de la pandemia, por lo tanto, se ha limitado el acceso presencial a la RedCADE, siempre pensando en cuidar a la ciudadanía, especialmente a los adultos mayores. La invitación es la misma, que nos cuidemos, que permanezcamos en casa si tenemos la posibilidad de hacerlo.

Frente a los canales virtuales, en particular, el SuperCADE virtual, hemos trabajado en fortalecerlos en esta época de pandemia, el mensaje es que perdamos el miedo a utilizarlos y aprovechemos estos servicios. A Alejandra, la invitamos a que le muestre a su abuelo cómo funciona el SuperCADE virtual, que le enseñe cómo utilizar la aplicación para que pueda hacer las cosas por este medio.

No obstante, aquí lo estaremos esperando, en el SuperCADE 20 de julio, una vez las condiciones de bioseguridad lo permitan y sea seguro.



3. YiYo Vergara (Chat Facebook Live). “¿Cuántos servicios y trámites tienen presupuestados virtualizar a través de la App SuperCADE Virtual?”

Respuesta: En este momento tenemos 207 trámites y servicios totalmente virtualizados. Nuestro propósito para el 2022 es que los trámites susceptibles de ser virtualizados lo estén totalmente y se alojen en la aplicación SuperCADE virtual.

4. Casu Casu (Chat Facebook Live). “¿Cómo se puede volver más ágil un trámite? Existen muchos laberintos para llegar a lo que la persona busca o va. Pregunta de Gloria Celis, lectora de #NoticiasSEGURA.”

Respuesta: Una de las apuestas de la Secretaría General para este cuatrienio es lograr que los trámites en línea se realicen de manera ágil, fácil y efectiva. Este tema se enmarca en la meta “Implementar 100 % las estrategias de **mejoramiento continuo** e innovación en los canales de atención disponibles en la RedCADE”, del proyecto de inversión “Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad”.

5. Oscar Céspedes (Chat Facebook Live). “Post pandemia, ¿cuál es el número actual de Cades, Supercades y Rapicades? ¿El Cade virtual ha hecho reorganizar la red?”

Respuesta: Actualmente se encuentran en funcionamiento 18 CADE, 9 SuperCADE y 17 RapiCADE. Por su parte, el SuperCADE virtual nos ha permitido disminuir la afluencia de gente en los puntos presenciales, dado que se pueden realizar 207 trámites en línea, los cuales están 100 % virtualizados. Además, tenemos como propósito para el 2022 que los trámites susceptibles de ser virtualizados lo estén totalmente y se alojen en la aplicación SuperCADE virtual.

6. Casu Casu César Augusto Sutachán de Noticias SEGURA (Chat Facebook Live). “¿Cómo los medios alternativos de comunicación podemos ayudar en que la relación entre Distrito y Comunidad sea más efectiva?”

Respuesta: Gracias a la labor de los medios alternativos comunitarios podemos llegar a más personas con información pertinente sobre la gestión y los servicios distritales, precisamente mostrando cómo funcionan los canales de atención y cómo la ciudadanía puede acceder a ellos. Los invitamos a seguir colaborando con nosotros en la difusión de información clave para la ciudadanía.

7. Casu Casu Pedro, lector de Noticias SEGURa (Chat Facebook Live). “¿Cuáles Cades y supercades funcionarán en Bogotá?”

Respuesta: Los puntos de la RedCADE son:

Sede	Dirección	Horario de atención	Aforo máximo aproximado por pandemia (# de personas)	Estado	Fecha de apertura
SuperCADE Suba	Avenida Calle 145 # 103B-90	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	190	En servicio	25/06/2020
SuperCADE Calle 13	Avenida Calle 13 # 37-35	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	58	En servicio	14/09/2020
SuperCADE Bosa	Avenida Calle 57R Sur # 72D-12	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	146	En servicio	7/09/2020
SuperCADE CAD	Carrera 30 # 25-90	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	327	En servicio	25/06/2020
SuperCADE 20 de julio	Carrera 5A # 30D-20 Sur	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	127	En servicio	14/09/2020
SuperCADE Américas	Avenida Carrera 86 # 43-55 Sur	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	235	En servicio	7/09/2020
SuperCADE Engativá	Transversal 113B # 66 - 54	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.	57	En servicio	14/09/2020
SuperCADE Social	Diagonal 23 # 69A - 55, módulo 5, Local 124	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.	25	En servicio	2/11/2020
CADE La Victoria	Diagonal 37 Sur # 2-00 Este	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatria): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.	80	En servicio	13/10/2020
CADE Fontibón	Diagonal 16 # 104-51 Centro Comercial Viva Fontibón	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.	119	En servicio	2/11/2020

Sede	Dirección	Horario de atención	Aforo máximo aproximado por pandemia (# de personas)	Estado	Fecha de apertura
CADE Bosa	Carrera 77J # 63-53 Sur	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.	19	Pendiente	Pendiente por definir
CADE Tunal	Carrera 24C # 48-94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58,59 y 60	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	21	En servicio	9/11/2020
CADE Servitá	Calle 165 #7-52	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.	41	Próximo a abrir	17/11/2020
CADE Plaza de las Américas	Carrera 71D # 6-94 Sur C.C. Plaza de las Américas Local 1132-1134	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	29	En servicio	9/11/2020
CADE Los Luceros	Carrera 17F # 69-50 Piso 2	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.	50	Próximo a abrir	23/11/2020
CADE Kennedy	Calle 36 Bis Sur # 78k-40	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	49	Próximo a abrir	23/11/2020

Sede	Dirección	Horario de atención	Aforo máximo aproximado por pandemia (# de personas)	Estado	Fecha de apertura
CADE Candelaria	Calle 60 A Sur # 20-80	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	35	Próximo a abrir	23/11/2020
CADE Yomasa	Calle 78 Sur # 14-55	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.	18	Pendiente	Pendiente por definir
CADE Suba	Calle 147B # 91-66 Piso 2	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	20	Próximo a abrir	17/11/2020
CADE Santa Helenita	Carrera 84 Bis # 71B – 53	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.	33	Próximo a abrir	30/11/2020
CADE Muzú	Carrera 51F # 43 - 50 Sur	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.	35	Próximo a abrir	30/11/2020
CADE Chicó	Carrera 16 # 90 – 06	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Colpatría): lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	23	Próximo a abrir	17/11/2020

Sede	Dirección	Horario de atención	Aforo máximo aproximado por pandemia (# de personas)	Estado	Fecha de apertura
CADE Toberín	Carrera 21 # 169 - 62 Centro Comercial Stuttgart Local 118	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Banco Popular): lunes a viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. - 1:00 p.m.	20	En servicio	13/10/2020
CADE Santa Lucía	Avenida Caracas # 41B - 30 Sur	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Recaudos (Reval): lunes a viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. - 1:00 p.m.	43	En servicio	9/11/2020
CADE Patio Bonito	Carrera 87 # 5B - 21	Trámites y servicios: lunes a viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m. - Recaudo (Banco Colpatría): lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.	38	Pendiente	Pendiente por definir
CADE La Gaitana	Transversal 126 # 133 - 32	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.	32	En servicio	9/11/2020

8. Casu Casu. César Augusto Sutachán de Noticias SEGURA (Chat Facebook Live). “Varios lectores de #NoticiasSEGURA preguntan. ¿Qué diligencias recomiendan hacer de manera presencial y cuáles virtuales?”

Respuesta: Actualmente se encuentran en funcionamiento 18 CADE, 9 SuperCADE y 17 RapiCADE. Por su parte, el SuperCADE virtual nos ha permitido disminuir la afluencia de gente en los puntos presenciales, dado que se pueden realizar 207 trámites en línea, los cuales están 100 % virtualizados.

Invitamos a la ciudadanía a consultar la página del SuperCADE virtual y descargar la aplicación para explorar las opciones que se encuentran disponibles en esta herramienta, aquí encontrará información sobre más de 1.200 trámites y servicios, así como los datos de cuáles se pueden realizar de manera virtual y cuáles requieren dirigirse presencialmente a la RedCADE. El enlace para acceder al SuperCADE virtual es: <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/supercade-virtual/>

Es importante recordarles a las personas que debido a la pandemia solo deben acercarse a los puntos presenciales si el trámite que requiere realizar no está aún virtualizado.



9. Casu Casu. César Augusto Sutachán de Noticias SEGURA. Carol Diaz, lectora de Noticias SEGURA (Chat Facebook Live). “¿En este centro de servicios atienden sólo pagos o también las pqr por los altos registros en la facturación de servicios públicos?”

Respuesta: A través del SuperCADE virtual la ciudadanía tiene la opción de chatear con un agente de la línea 195, quien le tomará las diferentes PQRS relacionadas con algún trámite o servicio de las entidades del Distrito, o le brindará la información sobre qué hacer frente a las diferentes reclamaciones que se presenten.

10. Ciudadano (pregunta por video). “Me gustaría saber ¿qué se está haciendo para atender mejor al ciudadano y más en tiempos de pandemia?”

Respuesta: En el marco del proyecto de inversión “Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad”, la Secretaría General diseñó dos metas para el cuatrienio 2020-2024 asociadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, a saber: “Implementar 100 % una estrategia de seguimiento de la **efectividad y calidad en la atención a la ciudadanía** en las entidades distritales, en el marco de los lineamientos y estándares del modelo de servicio omnicanal” e “Implementar 100 % las estrategias **de mejoramiento continuo** e innovación en los canales de atención disponibles en la RedCADE”.

En este sentido, se busca fortalecer el tema a nivel distrital teniendo como sombrilla la implementación del modelo integral de servicio a la ciudadanía, en el que se contempla la cualificación de los profesionales que brindan atención a los ciudadanos.

Esto implica que tenemos que adecuar los servicios a lo(a)s ciudadano(a)s y no que ello(a)s se tengan que adaptar a los servicios que presta la administración pública. Esto también implica tener en cuenta el tipo de población que utiliza la RedCADE, por ejemplo, si son adultos mayores o madres cabeza de familia, y el tipo de trámite que realizan.

Frente al tema de la pandemia, hemos trabajado en estrategias para fortalecer los diferentes canales de atención como la línea 195 y el SuperCADE virtual para que la ciudadanía pueda realizar los trámites y servicios desde casa.

Invitamos a la ciudadanía a consultar la página del SuperCADE virtual y descargar la aplicación para explorar las opciones que se encuentran disponibles en esta herramienta, aquí encontrará información sobre más de 1.200 trámites y servicios, así como los datos de cuáles se pueden realizar de manera virtual y cuáles requieren dirigirse presencialmente a la RedCADE. El enlace para acceder al SuperCADE virtual es: <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/supercade-virtual/>

11. Ciudadano (pregunta por video). “Secretaria quisiera preguntarle, ¿dónde puedo adquirir más información acerca de los trámites y servicios que prestan la red CADE?”

Respuesta: Actualmente se encuentran en funcionamiento 18 CADE, 9 SuperCADE y 17 RapiCADE. Por su parte, el SuperCADE virtual nos ha permitido disminuir la afluencia de gente en los puntos presenciales, dado que se pueden realizar 207 trámites en línea, los cuales están 100 % virtualizados.

Invitamos a la ciudadanía a consultar la página del SuperCADE virtual y descargar la aplicación para explorar las opciones que se encuentran disponibles en esta herramienta, aquí encontrará



información sobre más de 1.200 trámites y servicios, así como los datos de cuáles se pueden realizar de manera virtual y cuáles requieren dirigirse presencialmente a la RedCADE. El enlace para acceder al SuperCADE virtual es: <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/supercade-virtual/>

Es importante recordarles a las personas que debido a la pandemia solo deben acercarse a los puntos presenciales si el trámite que requiere realizar no está aún virtualizado.

12. Nelson Cifuentes (pregunta por video). “Cuando yo radico una queja o una reclamación ante alguna entidad ¿si lo tienen en cuenta? o ¿qué proceso realizan con eso?”

Respuesta: Todas las preguntas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de lo(a)s ciudadano(a)s son muy importantes para la administración distrital. La Secretaría General, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, recibe y direcciona todas las solicitudes radicadas en la herramienta *Bogotá te escucha*. Es importante, recordar que las entidades distritales tienen la obligación de responder a la ciudadanía en términos de calidad y calidez. En cuanto al tiempo, las quejas, reclamos y denuncias se deben resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.

13. Ciudadano (asistente presencial). “Gracias, muy buenas tardes, vengo a darle un agradecimiento a la alcaldía y a la Secretaría General que nos hizo este favor de darnos esta invitación a la rendición de cuentas y de trabajar con un gobierno abierto y con transparencia y haciendo la convocatoria a la comunidad. Con sorpresa, tengo que escribirlo y aprovecho este espacio porque no todos los gobiernos son abiertos como dice el eslogan, sino que este gobierno ha dado a la gente, a las personas que verdaderamente necesitan, desde cada territorio de cada localidad y tengo que decirlo con preocupación un poco y es que hubieron algunos contratos que no se terminaron de completar de la administración pasada... que pasaba este 2020 como siempre todo gobierno hay un empalme entonces se terminan de completar esa gestión en el 2020, pero lamento mucho tener que decirlo y no lo digo porque tengo en contra algo, sino que verdaderamente se han aprovechado de la pandemia y resulta que los gobierno locales se basan un poco en su asesor jurídico y son cerrados. Algunos contratos que gestionaron más del 70 % y quedan prácticamente ya para culminar. Porque le pongo un ejemplo de una salida lúdica recreativa entre muchos que hay por terminado, y no se ha podido llegar a un acuerdo con la mesa técnica. Yo hago parte de la mesa técnica del contrato 256 “salida lúdica recreativa para personas mayores” o lo que llaman otros adultos mayores. ¿Qué sucedió? Hemos llegado a solicitarles donde nos dan las 10, 11 de la noche en reuniones virtuales o presenciales muy poquitas, pero lo hemos hecho últimamente, como no podemos salir hay que buscarle una solución, pero que no se tapen esos recursos y que se justifique que por la pandemia no se puede salir, pero hay que buscarle una solución. Entréguenos un bono, y no lo digo a título personal, sino son 644 personas que quedaron pendientes por salir, entre esos hay mujeres, abuelitas, personas mayores, también se hizo el proyecto para ellos, porque todas las edades, todas las comunidades han tenido proyectos para eso y no ha sido posible que así sea, dar un bono alimentario porque la misma gente lo dice, que nos den un bono para poder hacer un mercado, para compartirlo con los hijos, con los nietos, porque la verdad la situación está



un poco dura por decirlo de alguna manera... solamente era para de pronto para recursos para artículos deportivos, les vamos a dar un lazo, unos dos frasquitos de gel antibacterial y posiblemente unos tapabocas, y los lazos para que ustedes brinquen allá en la casa y hagan ejercicio y se acabó el proyecto. Lo resumo así. Entonces, es lamentable de que esto no se llegue a una concertación no tengamos un acuerdo con la administración.

Hay otro tema que era para motivarlos para fortalecer las organizaciones sociales y esa campaña la hizo prácticamente la nueva administración, fortalecer e invitar a la gente que hiciera parte para construir el Plan de Desarrollo local, que hicieran parte, que se inscribieran. Nos escribimos claro, pero era con la intención de que nos daban una gratificación, de que nos llevaban a Melgar, de que allá se iban a hacer las mesas de trabajo eran 2 días y una noche, según las cuentas y según el monto por cada persona era de \$450.000 aproximadamente, y no lo han querido arreglar. Salieron la mitad, salieron las organizaciones comunales, que lo llamaron congreso comunal, y el congreso por parte de las organizaciones sociales, llegó la pandemia. Entonces la gente está inconforme, no hablan de la administración de allá en la localidad, posiblemente no hablen a título general, eso es lamentable. Y por último yo quisiera pedirle el favor, ya que me parece importantísimo, de corazón, se lo digo, ojalá fuera la mejor administración, se lo va a agradecer Colombia, se lo va a agradecer Bogotá, pero también quiero pedirle el favor. Allá en la salida entre Bosa y la autopista más exactamente en lo que llaman Protabaco, donde queda la terminal del sur se gasta uno 45 minutos entre un Transmilenio esperando poder pasar un trayecto como 5 cuadras, y si es un sábado o un domingo peor porque le dan prioridad a la autopista. Eso se lo va a agradecer Colombia a la administración de Bogotá. ¿Cómo? Un puente, no sé, para eso hay ingenieros, para eso hay un programa del IDU, para ver si se puede gestionar eso”.

Respuesta: Muchísimas gracias por sus comentarios. El señor Avendaño acaba de hacer una intervención en la que, él como ciudadano y como líder de la comunidad, manifiesta su inconformidad frente a varios temas relacionados con la gestión de la administración distrital. Ustedes se preguntarán ¿y esto es competencia de la Secretaría General? Como Secretaria, debo responder que ninguno de los temas de los que habló el señor Avendaño son responsabilidad la Secretaría General, dado que, no somos la entidad responsable de construir puentes o de otorgar subsidios al adulto mayor.

Y entonces este diálogo, ¿qué sentido tiene? Pues tiene todo el sentido., porque es la Secretaría General quien tiene a su cargo la administración de los canales para que lo(a)s ciudadano(a)s interpongan sus preguntas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. La Secretaría General, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, recibe y direcciona todas las solicitudes radicadas en la herramienta *Bogotá te escucha*. Es importante, recordar que las entidades distritales tienen la obligación de responder a la ciudadanía en términos de calidad y calidez. En cuanto al tiempo, las quejas, reclamos y denuncias se deben resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.

14. Ciudadana (asistente presencial). “Bueno, muy muy buenas tardes para todas y todos. Agradeciendo esta rendición de cuentas. Les agradezco a ustedes por la invitación y espero

me escuchen lo que voy a decir. Gracias. Primeramente, tengo que estar muy agradecida con mi localidad. Yo fui casi que nacida en esta localidad. Vi cómo se construyó el CADE, el SuperCADE, el Transmilenio en nuestra localidad. Es un espejo de desarrollo de cada una de las localidades cómo vamos y pues estoy muy contenta porque estos avances tienen que surgir y se tienen que ver reflejados con las instituciones del distrito. Entonces usted vio cuando se nos metió el ciclón acá en marzo. Usted estaba por acá. Fue muy duro. Eso fue el vendaval. Cuando nosotros lo sentimos y pasamos porque nosotros nos vinimos porque yo vivo más arriba, pero nosotros nos vinimos a mirar cómo quedó, claro que sí, porque al apropiarnos de lo que es de nosotros y teníamos que ver qué era lo que había pasado y que de verdad no pasó accidente a nadie, gracias a Dios, que lo más importante. Y estuvimos ahí muy atentos en el arreglo en mirar qué produjo, cómo fue, pero el viento fue como un remolino que entró y acogió y encerró y fue cuando al salir rompió todo y hubo la explosión es eso. También tengo que agradecer que Transmilenio a nuestra localidad es las casas que va llegando el paquete de organizaciones hacia el barrio y hacia la ciudad. Entonces yo el desarrollo de la localidad me gusta mucho esto. Estoy muy agradecida con la Alcaldesa Mayor en habernos retomado el tema del cable aéreo de San Cristóbal. Es excelente. Estoy que lo veo porque es un sueño que también fui muy participativa por haber pertenecido a la junta de acción comunal. Hice mucho énfasis en el cable aéreo. ¿Qué más les agradezco? Que todo lo que nosotros desarrollemos articuladamente con las instituciones distritales y locales en el desarrollo de nuestra localidad es el espejo del mañana para nuestros hijos y nietos. Y Bogotá te escucha, excelente, es un ente que me abrió en los espacios para yo defender los derechos propios y los de mi comunidad. Muchas gracias”.

Respuesta: Muchísimas gracias por asistir a este espacio de rendición de cuentas y además por ser líder de su comunidad. La Secretaría General estuvo desde el primer atendiendo esta emergencia con el apoyo de la comunidad. Afortunadamente ya estamos otra vez brindando el servicio y se resolvió la dificultad.

15. Martha Patricia Meza Soto (asistente presencial). “Mi nombre es Martha Patricia Meza Soto, soy la coordinadora de una veeduría para planes de desarrollo y tengo que felicitarlos el día de hoy porque mejoras sí ha habido, no voy a decir que todo es malo. Hoy no voy a dañar la fiesta porque considero que es una fiesta cuando nos dan la oportunidad de venir a transmitir y ser un puente entre la ciudadanía y el gobierno para que haya un mejor vivir y haya una ganancia de parte y parte 50 y 50. Me llamó mucho la atención porque yo hago parte de la mesa local de víctimas y hacemos un trabajo importante a nivel nacional en temas como las víctimas. Se hablaban ahorita también de los ODS y son dos temas fundamentales, la construcción de paz y el logro de epicentro de paz y, para ello, hay que lograr estabilidad de la paz y la gente siempre busca, digamos, que haya un equilibrio entre sus necesidades y las respuestas que hay para que esto sea una realidad, porque casi siempre las contiendas, las disputas y todas estas cosas vienen sucediéndose. Precisamente es porque en muchos espacios hay brechas y hay cosas que de pronto no se perciben y no se ven. Mirábamos los informes, muy importante, los avances, de 40 trámites a 200 más, eso es un logro muy grande, hemos estudiado lo que son los planes de desarrollo que son los proyectos de gobierno, los ODS, los planes decenales. Si yo dijera muchas cosas que dice



la gente aquí, los aturdiría a todos, pero la apuesta es inclusive ahorita que estamos hablando por este medio, porque nos están viendo también por el teléfono con los medios de comunicación y queremos transmitirles una invitación a ustedes para que este mismo ejercicio lo hagamos en la localidad de Bosa, con nuestros compañeros, con la ciudadanía, que muchas veces no tiene acceso a esto porque a veces nos falta interrelacionarnos y crear unos espacios y hacer unos ejercicios previos para que de pronto no se exalten los ánimos porque no todos vemos las cosas positivas, pero es porque nosotros mismos no hemos aprendido, digamos a trabajar el Gobierno y la ciudadanía.

En el propósito cinco nosotros tuvimos unas discrepancias en lo siguiente: es que está enfocado básicamente a la administración, pero la parte activa de la ciudadanía pareciera, no estoy diciendo que se elimine del todo, porque de alguna forma vienen actuar, pero se opaca. Entonces queremos que entremos nosotros, ya que hablamos de que nuestro veedor distrital está en línea. Nosotros trabajamos con ellos y con todos los entes de control y retomando lo que mucha gente dice aquí, donde hay los riesgos de corrupción, que lo hablaba nuestra apreciada doctora, hemos hecho los mapeos, tenemos suficientes insumos para ir a dar un salto trascendental. Máximo, cuando ahorita ya tenemos Bogotá región y otros temas que son los ODS y los ODS empiezan a enrutarse. Nuestra apuesta y nuestra propuesta es que empecemos también a unir esos puentes porque miramos que hay baja participación muchas veces. Las entidades muchas veces convocan, pero pues hay un déficit de confianza en las instituciones y queremos que eso se recobre... yo estoy muy contenta... hoy con los compañeros que están aquí y que nos están viendo, me estuvieron escribiendo, (me pidieron) que por favor les remitiera por ejemplo un punto importante. Tú hablabas que se han mejorado y se han tomado los protocolos para la atención en los CAI, pero nos enviaron una fotografía donde se olvidó la atención preferencial, van los adultos mayores y siempre les colocan el día del pico y placa y todas estas cosas y no se tiene en cuenta, pues que muchas veces no podemos estar regresándonos por muchas cosas, entonces el funcionario es tan drástico, no es laxo o digamos no hay un apersona que tenga ese carisma y diga venga miremos soluciones a ver. No es que todo el que llegue porque no podemos imponer el desorden, detalles como esos. El otro asunto, por ejemplo, la asignación para las citas en el RUT, el asunto de los pensionados, los trámites de servicios públicos porque es muy jarto. Y de verdad que yo los felicito por ese informe, pequeñito, pero conciso. Hay trámites donde nos dicen opere la línea tal y usted entra allá, pero le contesta una máquina y usted lo que quiere preguntar no lo puede hacer”.

Respuesta: Muchísimas gracias. Creo que usted ha puesto sobre la mesa temas muy importantes. Lo primero es que nuestra tarea, nuestra responsabilidad y la razón de ser de estar aquí sentados es escuchar a la ciudadanía. Le quiero contar que esta mañana la Secretaría General estuvo en un ejercicio de rendición de cuentas similar a este, allí el tema central fue Bogotá territorio de paz y reconciliación. Estuvimos hablando sobre el PDET de Bosa, Ciudad Bolívar y el borde con Soacha, del borde Sur occidental de la ciudad, y el PDET de Sumapaz, y las mesas de participación. En ese espacio, el Alto consejero para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación informó sobre los avances en el cerramiento. En relación con los temas de microtráfico, estos se tratarán en las mesas de justicia transicional.



La Secretaría General agradece sus observaciones frente a la necesidad de establecer mejores estrategias de atención a la ciudadanía con necesidades particulares como adultos mayores y población víctima. Este es el objetivo de los espacios de rendición de cuentas, no se trata solo de que la administración cuente el balance de su gestión, sino de escuchar las preguntas y sugerencias de la ciudadanía, es decir, establecer un diálogo constructivo.

Finalmente, vamos a coordinar con el Alto consejero para las víctimas para realizar, en el primer trimestre del 2021, una mesa de diálogo alrededor de estos temas específicos de la población víctima de Bosa. Además, los invitamos a que se vinculen a los espacios de participación para la construcción del programa de desarrollo con enfoque territorial - PDET y a que difundan esta información.