

## BARTOLINOS ILUSTRES



### JUAN CARLOS RODRÍGUEZ ARANA – PROMOCIÓN 1986

*Por: Víctor Uriel Castañeda Murcia – Promoción 1985*

Este destacado bartolino, abogado de la Universidad Nacional, con especialización en Relaciones Internacionales y Maestría en Análisis de Problemas Políticos Económicos e Internacionales, entre otras, ha incursionado de manera exitosa en el sensible tema de la “atención al ciudadano”, en el servicio de trámites. Comenzó, muy joven, sus actividades administrativas y gerenciales en la cooperativa del Colegio Mayor de San Bartolomé, mientras en las noches vendía perros calientes.

Como funcionario del Distrito, en el CADE del barrio “El Tunal”, evidenció el inconformismo, la lentitud y, en general, la mala atención a los usuarios. Comenzó con un pequeño cambio al crear una fila preferencial para ancianos y madres con niños, con lo cual cesaron las quejas verbales. Luego, creó estrategias para reducir los tiempos en los trámites con lo cual el promedio de una solicitud pasó, en 2008, de varias horas a tan solo diez minutos (incluso ya se tramitan servicios en 5 minutos de fila y 17 segundos de la operación del sistema).

Más adelante, como Director de la Red Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Bogotá, logró consolidar la gigantesca Red de los SuperCADES, CADEs, RapiCADEs, puntos de información turísticos, la línea de información 195, el Portal de Internet de servicios y la página de la Alcaldía de Bogotá. Se pasó de atender 12 millones de servicios, en 1992, a 59 millones, en 2007.



Gracias a su gestión se han obtenido logros como:

- La Red obtuvo, en 2005, el *Premio Nacional de Alta Gerencia de la Presidencia de la República* por el proyecto SuperCADE.
- El SuperCADE del Portal de TransMilenio de las Américas obtuvo el primer lugar del *Premio a la Excelencia Inmobiliaria Colombia 2005*, en la categoría de Proyecto Institucional, otorgado por la Federación Internacional de Profesionales Inmobiliarias (FIABCI), gracias a su modelo arquitectónico.
- Su proyecto ha sido replicado en varias ciudades del país y en ciudades de México, Perú, Ecuador, Uruguay y España.
- En 2008 los SuperCADE quedaron en primer lugar de preferencia ciudadana al realizar un trámite y con la segunda mejor calificación de gestión institucional después de la Red de Bibliotecas Públicas.

- Simplificación, agilización y diversificación de todo tipo de trámites y servicios.
- Descarga de formularios de impuestos en línea.

Juan Carlos está catalogado como el “cerebro” detrás de la *Red de Servicio al Ciudadano*; quién vislumbró la estrategia de la buena y ágil atención, ejemplo de gestión y referente internacional; y quien consolidó la Política Integral de Servicio al Ciudadano.

## **BIBLIOGRAFÍA**

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4383358>

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2622795>

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2203377>

<http://www.bogota.gov.co/direccion/e2b.htm>

[http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x\\_frame\\_detalle\\_portal.php?id=36738&patron=01.27](http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x_frame_detalle_portal.php?id=36738&patron=01.27) (entrevista radial)

[http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/mp3/ENTREVISTA\\_PORTAL\\_31-07-08.mp3](http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/mp3/ENTREVISTA_PORTAL_31-07-08.mp3)

<http://m.elspectador.com/noticias/bogota/articulo-mas-de-800-servicios-estaran-presentes-feria-de-servicio-al-ciudadano>

[http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/joomla/index.php?view=article&catid=34%3Anoticias-al-dia&id=3130&format=pdf&option=com\\_content&Itemid=165](http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/joomla/index.php?view=article&catid=34%3Anoticias-al-dia&id=3130&format=pdf&option=com_content&Itemid=165)

<http://www.radiosantafe.com/2008/03/12/ferias-de-servicio-al-ciudadano-regresan-a-bogota/>

[http://www1.dafp.gov.co/Sitios/banexitos/DetalleCaso.asp?Cod\\_Caso=2203](http://www1.dafp.gov.co/Sitios/banexitos/DetalleCaso.asp?Cod_Caso=2203)