



4222000

Bogotá D.C.,

Señor  
ANONIMO

Asunto: Respuesta petición No. 2318352022 de Bogotá te escucha.

Cordial saludo.

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se permite dar respuesta a la petición radicada en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas.

En atención a su requerimiento, mediante el cual expresas: *SE COMUNICA PERSONA ANONIMA EL DIA 17/06/2022 A LAS 6:55 AM, MANIFIESTA QUE EN EL SUPERCADDE SUBA, CUANDO SE ACERCAN A REALIZAR TRAMITE DE IMPUESTO PREDIAL, AL LLEGAR A LAS 6 AM, YA NO HAY FICHAS, PERO HAY PERSONAS TRAMITADORAS QUE COBRAN POR CUPO \$30.000, REFIERE QUE UN FUNCIONARIO LE INDICA QUE ESTA SITUACION YA HABIA SIDO REPORTADA A LA POLICIA E IPES Y ESTABAN A LA ESPERA DE LA INTERVENCION DE ELLOS, SOLICITA QUE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACION DEL PUNTO TOMEN MEDIDAS LO MAS PRONTO POSIBLE, YA QUE NO ES JUSTO QUE LOS CIUDADANOS DEBAN CANCELAR PARA ACCEDER A UNA CITA, POR PERSONA INESCRUPULOSA QUE TOMEN LOS TURNOS PARA REVENDERLOS, DE IGUAL MANERA SOLICITA SI ES VIABLE INSTALAR UNA MOVIL CON MAS FUNCIONARIOS PARA ATENDER LA GRAN DEMANDA DE CIUDADANOS QUE REQUIEREN REALIZAR TRAMITES, TENIENDO EN CUENTA LA DIFICULTAD POR MEDIO DE LA PAGINA, HACE ACLARACION QUE SE ENTREGUEN MAS FICHAS Y EN HORARIO ASEQUIBLE A LOS CIUDADANOS, QUE NECESITAN DESPLAZARSE DESDE LEJOS Y NO PUEDEN ESTAR ANTES DE LAS CUATRO REALIZANDO FILA.*, me permito señalar:

El SuperCADE Suba presta el servicio en condiciones de atención normalizadas a la dinámica de atención a ciudadanía por demanda a excepción de algunas entidades que por su alta afluencia del servicio adoptan estrategias; sin embargo, es importante darle a conocer que los trámites y servicios que se prestan a través de los escenarios de la Red CADE dependen exclusivamente de la capacidad instalada y del talento humano del que disponen las entidades.

Por lo anterior, nos permitimos informar que este año, la Secretaría Distrital de Hacienda realizó cambios en su calendario tributario y oficina virtual, los cuales repercutieron directamente en la alta afluencia de ciudadanos que visitan la Red CADE, entre ellos el SuperCADE SUBA, al cual acuden para realizar trámites relacionados con impuestos.

Debido a esta contingencia, en coordinación con la Secretaría Distrital de Hacienda y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se estableció una estrategia acorde con la capacidad de atención de la

entidad. Así las cosas y con el fin de generar orden, agilizar el ingreso a las instalaciones y minimizar la permanencia en fila por largas horas a la ciudadanía, se estableció una asignación de unos pre-turnos numerados de acuerdo con el trámite tributario que van a realizar, para citar a una hora prevista al ciudadano. Una vez ingresan a las instalaciones del SuperCADE se asigna turno de atención y se da priorización en caso de contar con alguna condición de especial de atención. Por día se entregan más de 300 turnos de acuerdo con la capacidad operativa y el ingreso es continuo.

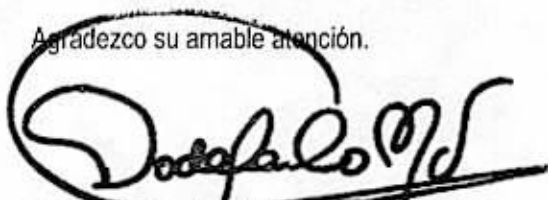
Cabe aclarar que esta situación se presenta de manera temporal con esta entidad y por las razones expuestas, ya que para las 29 entidades adicionales que prestan sus servicios en el SuperCADE Suba el servicio se presta de forma normalizada.

No obstante, si en su experiencia al hacer uso de los servicios de la Red CADE su percepción fue desfavorable, le expreso disculpas por cualquier incomodidad que pudiéramos causarle, pero así mismo reiterarle que trabajamos permanentemente con un alto compromiso para ofrecer servicios satisfactorios a la ciudadanía.

Le recordamos que la Red CADE cuenta con la Línea 195, la cual tiene disponibilidad de domingo a domingo las 24 horas del día, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas y también podrá realizar sus consultas a través de:

- ✓ Chat 195, ingresando a través del siguiente enlace <https://quiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA" para la interacción con un agente. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 07:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 12:00. p.m.
- ✓ Video llamada 195, ingresando a través del siguiente enlace <https://quiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA", al ingresar al chat encuentra la opción video llamada en la cual puede interactuar a través de la cámara con un agente. El horario de atención de este servicio es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.
- ✓ SuperCADE Virtual descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales

Agradezco su amable atención.



**DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE**  
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Sally Bonilla Murgas  
Revisó: Miguel López / Carol Vergara