

Señora
LEIDY CAROLINA BENAVIDES SANTAMARIA
benalady20@gmail.com

Decisión empresarial No. 1303826 emitida el día 11 de octubre de 2023 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1371720 del día 5 de octubre de 2023

ANTECEDENTES.

1. En atención a la petición 4050872023 radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogota te escucha, de la Alcaldía Mayor de Bogotá objeto del presente oficio, donde el usuario manifiesta:

Cordial saludo de manera atenta en mi calidad de veedora ciudadana se solicita a la VEEDURÍA DISTRITAL y a la PERSONERÍA DE BOGOTÁ se solicite a las entidades de carácter informativo a la ciudadanía información detallada en sus páginas y redes sociales toda vez que se están presentando altercados entre agentes de la policía al exigir a propietarios de inmuebles licencias por estar pintando su casa dentro de sus instalaciones o cambiando enchapes lo anterior con el objeto de establecer coordinación entre los ciudadanos y los funcionarios operativos de las entidades toda vez que la desinformación o los errores administrativos de algunos funcionarios locales están desencadenando violencias contra el ciudadano y viceversa en las siguientes apreciaciones.

¿Qué significa inspección de Policía?

¿Qué trámites se hacen en una inspección de Policía?

¿Cuáles son los formularios para presentar según tema una denuncia?

¿Dónde puedo seguir el seguimiento de mi denuncia?

¿Como puedo denunciar a un inspector?

¿Que licencias son necesarias gestionar y mediante qué entidades con relación a mejoramientos de vivienda en temas de enchape, pintura, etc dentro de las propiedades privadas?

¿Que otras licencias como su explicación son necesarias cuando sean solicitadas por los agentes de la policía?

¿Como denunciar hechos de difamaciones contra la ciudadanía por funcionarios públicos?

Se solicita a las empresas de aseo divulgar en sus canales de youtube y redes sociales los mecanismos de participación de mejoramiento del servicio y de la lectura de las facturas de servicios detalladamente logrando con ello orientar al ciudadano desde mecanismos publicitarios como conocimiento de esta manera las necesidades de los ciudadanos que año a año pagan impuestos y servicios para ser tratados de la mejor manera por los funcionarios y empleados de cada una de las empresas e instituciones tanto privadas como públicas de la capital colombiana.

Cuales son las campañas pedagógicas realizadas por los agentes de la policía cada caí en todos los barrios que se encuentran ubicados en las UPL de cada localidad y como esta fuerza pública está permitiendo la participación activa de los residentes de cada barrio respetando el artículo 23 de la constitución política de colombia donde cada individuo dentro la sociedad tienen el derecho de solicitar de carácter general o particular algún servicio o brindar sugerencias.

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) informa que en lo concerniente al servicio público de aseo donde el usuario manifestó:

“(...) Se solicita a las empresas de aseo divulgar en sus canales de youtube y redes sociales los mecanismos de participación de mejoramiento del servicio y de la lectura de las facturas de servicios detalladamente logrando con ello orientar al ciudadano desde mecanismos publicitarios como conocimiento de esta manera las necesidades de los ciudadanos que año a año pagan impuestos y servicios para ser tratados de la mejor manera por los funcionarios y empleados de cada una de las empresas e instituciones tanto privadas como públicas de la capital colombiana (...)”

Se aclara al usuario que de acuerdo con el contrato de concesión 285 de 2018 firmado entre la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos y Ciudad Limpia, para la prestación del servicio público de aseo en la ASE 3 (Localidades de Kennedy y Fontibón), y el Reglamento comercial y financiero resolución UAESP 027 de 2018, toda publicación que se lleve a cabo referente al marco jurídico para la atención a las diferentes PQRS del servicio, se realiza por los medios allí señalados, por lo cual el uso de otros medios tecnológicos **No** es competencia de Ciudad Limpia generar o emplear los mismos para disponer de información que a nivel contractual se ha determinado donde debe ir dispuesta.

Ahora bien, respecto al concepto de *“(...) divulgar en sus canales (...) mecanismo de participación de mejoramiento del servicio (...) de la lectura de las facturas del servicio detalladamente (...) (sic)”* se aclara que en nuestra página web actualmente se disponen los medios de atención al usuario así, el cual se puede acceder desde la página www.ciudadlimpiabogota.com.co, en el link atención y servicios a la ciudadanía:

Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública**Canales de atención****Presente su PQRS****Preguntas y respuestas frecuentes****Glosario**

Medios de seguimiento para la consulta del estado de las PQRS

Para hacer seguimiento a su PQRS puede acercarse al Centro de atención al usuario ubicado en la Avenida Boyacá No. 6B 20 o a través de la línea telefónica Línea 110 o en link <https://ciudadano.sigab.gov.co/#/login>

En canales de Atención:

DATOS DE CONTACTO

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. pone a disposición de sus usuarios este sitio, en el cual se puede registrar las solicitudes, quejas y reclamos correspondientes al servicio público de aseo urbano prestado en Bogotá para las localidades de Kennedy y Fontibón.

Lo invitamos a disfrutar de nuestro de servicio de atención virtual.

También puede dirigirse a nuestro Centro de Atención al Usuario ubicado en Bogotá en AK 72 6B - 20, intersección de la Avenidad Boyacá con Avenida de las Américas, costado nororiental.

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. - Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

- **Supercade de las Américas:** Avenida Carrera 86 No. 43 - 55 Sur Horario: L-V 7:00 am a 12:00 p.m. y de 1:00 pm a 5:00 pm. Sábados de 8:00 am a 12:00 m.

- **Cade Fontibón:** Carrera 106 No. 15A - 25 Horario: L-V 7:00 am a 12:00 p.m. y de 1:00 pm a 4:00 pm.

- **Cade Plaza de las Américas:** Carrera 71D No. 6 - 94 Sur Local 1132-1134 Horario: L-V 7:00 am a 12:00 p.m. y de 1:00 pm a 4:00 pm.

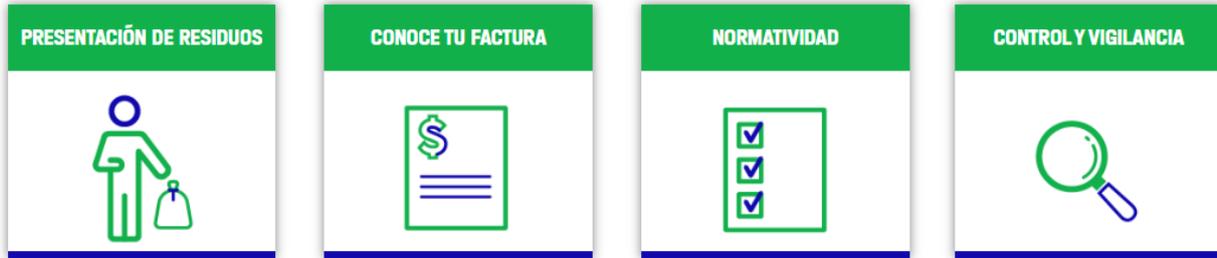
- **Dirección de correspondencia:** Av. Boyacá 6B - 20/28

- **Correo electrónico para notificaciones judiciales:** juridica@ciudadlimpia.com.co

- **Teléfono Fijo:** (571) 110 - **Teléfono Celular:** 110 sin * 0 #

- **correo electrónico:** linea110@proceraseo.co

Ahora bien, respecto a la lectura de la factura, es pertinente mencionar, que en nuestra página web contamos con un link llamado conoce tu factura:



Donde se encuentra la información mínima de la factura, la cual de igual manera es pertinente mencionar que contractualmente no se dispone una obligación que indique que deba realizarse al detalle ya que; para ello se dispone de los diferentes medios de atención para que el usuario pueda acceder a detalle de la misma.

Igualmente, en la página de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la entidad dispuso un documento en PDF llamado factura clara, donde dispone los ítems que los usuarios deben revisar, sin embargo, es pertinente aclarar que cada caso para cada servicio es diferente por lo cual es importante que los usuarios dispongan de los medios de atención frente a cualquier inquietud que presenten sobre las facturas.

Dando continuidad a su consulta respecto los *mecanismo de participación de mejoramiento del servicio*, no es claro a que tipo de mecanismos de participación se refiere, es pertinente aclarar que esta prestadora cada año efectúa una rendición de cuentas con los usuarios, vocales de control y entidades de control, de igual forma, cualquiera de los medios de atención hace sus veces para que los usuarios igualmente dispongan recomendaciones, quejas referente a la prestación del servicio, adicional a ello desde el componente de gestión social en los diferentes puntos de las localidades se llevan a cabo capacitaciones e intervención ciudadana lo anterior todo en el mismo marco contractual.

DECISIÓN.

Se informa al usuario los medios de atención que se encuentran en nuestra pagina web, los cuales igualmente de acuerdo con la resolución 027 de 2018, mencionada se refieren exclusivamente y de forma homogénea para todos los prestadores cambiando los puntos presenciales lo cual puede ser consultado en la pagina web sigab.gov.co, lo anterior ya que; quien esta como representante de los usuarios es la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, y los usuarios de forma directa como usuarios y/o suscriptores o mediante la figura de control social regulada en el artículo 62 y ss de la ley 142 de 1994.

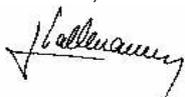
Esperamos de esta manera haber dado trámite a su petición. Cualquier inquietud adicional con gusto será aclarada en nuestras oficinas, en el Centro de Atención al Usuario en la Av. Boyacá No. 6B 20/28, por medio del correo electrónico linea110@proceraseo.co, o en la línea 110.

PROCEDENCIA DE RECURSOS.

1.1. Es preciso indicarle que, una vez se entienda notificado de la presente de acuerdo como lo establece el artículo 159 de la ley 142 de 1994, contra esta decisión, No proceden los recursos de ley establecidos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, lo anterior ya que; no es un aspecto que deba seguir la vía administrativa, en el entendido de que según lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa allí señalados se interponen contra decisiones empresariales que afecten, cambien o modifiquen de forma directa actos constituidos de, negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación; considerando que no son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso y/o reclamo oportuno, entendiéndose lo dicho el presente hace sus veces como una decisión meramente informativa o reiterativa, téngase así lo mencionado en concordancia con de lo estipulado en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., el 11 de octubre de 2023.

Notifíquese
Cordialmente,



HERBERT KALLMANN GARCIA
SUBGERENTE COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.