

Señor (a)  
**ANONIMO**  
**georgetriviani@yahoo.com**  
CL 5 A SUR KR 87 A

Decisión empresarial No. 1383356 emitida el día 23 de febrero de 2024 en Bogotá D.C.,  
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1448369 del día 12 de febrero de 2024

### CONTESTACIÓN

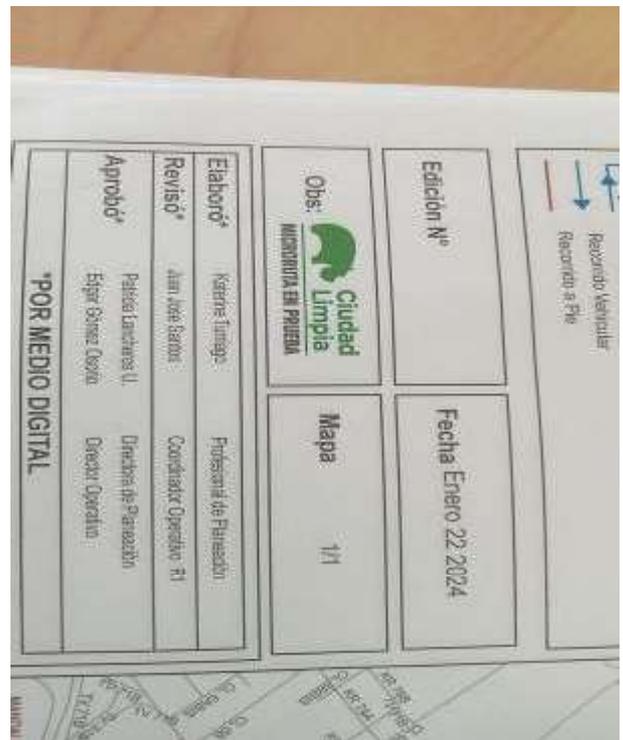
1. En atención a la queja de información del presente oficio, donde el usuario manifiesta:

Ciudad Limpia,

Por medio de la presente, la comunidad del Barrio Patio Bonito, Segundo Sector manifiesta su inconformidad con el servicio prestado por el operador, específicamente la captadora de residuos que circula entre la calle 5a sur y calle 26 sur entre la carrera 87a, dicho recolector no realiza ninguna señal al ingresar por las cuadras, adicional que pasa muy rápido, esto ha ocasionado en repetidas ocasiones que muchos residentes (muchos de la tercera edad) no saquen a tiempo sus basuras, ¿por qué no se sacan previamente? Porque es común que los recicladores rompan las bolsas se hagan regueros considerables para lo cual la captadora no los recogerá adicional que, por esta misma cuadra descrita el barrendero no está pasando constantemente, se ha evidenciado 1 vez por semana, otro punto al cual necesitamos que ciudad limpia preste atención, consideramos que en estos predios no se debe ninguna suma por concepto de aseo, por lo cual merecemos un mejor servicio y no como se ha presentado ser objeto de burlas de las personas de la captadora que al solicitarles que por favor usen el claxon al ingresar para avisar y sacar oportunamente las basuras no responden de la mejor manera, la solución que solicitamos es esa:

- Captadora por favor hacer uso de las herramientas que tiene el vehículo para evitar la inconformidad del cliente.
- Barrendero pase frecuentemente como lo especifica la factura (3 veces por semana) y mejorar la calidad del barrido como lo han hecho anteriormente.

**CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A E.S.P.**, mediante el PQRS **1448369**, se permite informar que Se verifico la novedad mencionada y podemos informar que el cuadrante descrito está dentro de los ajustes a micro rutas definidos por el empresa, por lo tanto informamos que la solicitud realizada será tenida en cuenta para el adecuado cumplimiento del servicio. Usuario anónimo no teléfono de contacto.



Cabe aclarar que la prestación del servicio se encuentra estandarizada y en cumplimiento de la normatividad vigente conforme el rango horario. Lo anterior conforme a la normatividad que regula el servicio operativo de recolección y transporte en el artículo 2.3.2.2.2.16. Obligaciones de los usuarios para el almacenamiento y la presentación de residuos sólidos. Son obligaciones de los usuarios del servicio público de aseo, en cuanto al almacenamiento y la presentación de residuos sólidos:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo a lo dispuesto en este capítulo, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en los respectivos programas para la prestación del servicio público de aseo, aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.

5. Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.

Artículo 2.3.2.2.2.21. Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos. La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con el prestador otro sitio de presentación.

La presentación de los residuos sólidos, deberá cumplir lo previsto en el presente capítulo, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

Decreto reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, por el cual en su Parte III, Título II, Capítulo II, artículo 2.3.2.2.2.3.30. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos.

En el artículo 2.3.2.2.3.31. Horarios de recolección. La persona prestadora del servicio público aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta cantidad de residuos generados, las características cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

Artículo 2.3.2.2.3.32. Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana. (Lo cual fue modificado conforme la necesidad del manejo de los residuos en el distrito capital para tres días por semana conforme lo definió la administración distrital).

En referencia a la queja de barrido se radico el PQR 1448380 y se dio respuesta con la resolución 1379499, emitida el 19-02-2024.



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. Certifica que ha realizado por encargo de CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P. identificado (a) con NIT 830048122 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registros de ciclo de comunicación Emisor-Receiver.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. el mensaje de datos presenta la siguiente información:

| Resumen del mensaje   |                                               |
|-----------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Id mensaje:</b>    | 7504                                          |
| <b>Emisor:</b>        | ciudadlimpia@ciudadlimpia.com.co              |
| <b>Destinatario:</b>  | georgetriviano@yahoo.com - ANONIMO            |
| <b>Asunto:</b>        | Notificación Electrónica Radicado No. 1448380 |
| <b>Fecha envío:</b>   | 2024-02-19 14:01                              |
| <b>Estado actual:</b> | Acuse de recibo                               |

Trazabilidad de notificación electrónica

1.1 Es preciso indicarle que el motivo de la presente, no es un aspecto que deba seguir la vía administrativa, ya que según lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa allí señalados se interponen contra decisiones que afecten la prestación de servicio en actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en el entendido de 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 el presente como una decisión meramente informativa, en concordancia con de lo estipulado en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

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](mailto:linea110@proceraseo.co), o en la línea 110.

Notifíquese

Cordialmente,



**HERBERT KALLMANN GARCIA**  
SUBGERENTE COMERCIAL  
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.  
Elaboró: Iguerrero