

Señor (a) (es)  
**ANONIMO**  
KR 81 D CALLE 42B 0 SUR

Decisión empresarial No. 1466579 emitida el día 3 de julio de 2024 en Bogotá D.C.,  
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1533196 del día 19 de junio de 2024

### CONTESTACIÓN

1. En atención a la petición del presente oficio, radicada en Bogotá te escucha, Alcaldía Mayor de Bogotá, Línea 195 Petición **2935332024**, donde manifiesta (...)

#### REGISTRO DE PETICIÓN 2935332024

De conformidad con el Anexo 2 de la Resolución 2893 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el registro de la petición anónima, se recomienda aplicar garantías de anonimato en cabeza del usuario tales como registrar la petición en una ventana en modo de incógnito, bloquear el acceso a su ubicación en el navegador, contemplar técnicas de enmascaramiento de IP, metadata, entre otros. Adicionalmente, se aclara que el sistema sigue los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación, proporcionando en forma efectiva cumplimiento a los mismos.

#### Petición Anónima

Funcionario que registró: ANGEL DAVID VARGAS

Asunto \*

¿Se considera parte de alguna de estas características?

(Ninguna)

SE COMUNICA PERSONA ANONIMA PARA INTERPONER UN RECLAMO ANTE LA ENTIDAD COMPETENTE: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS (U.A.E.S.P.), EL DIA 06/06/2024, A LAS 4-08 PM, INDICANDO QUE LA EMPRESA OPERADORA DE ASEO CIUDAD LIMPIA; LA CUAL RECIENTEMENTE HABIA REALIZADO LA PODA DE CESPED EN EL PARQUE VILLA LA TORRE, UBICADO EN LA CARRERA 81 D CON CALLE 42 B SUR, LOCALIDAD DE KENNEDY, DONDE PODARON EL PASTO DEL PARQUE ANTES MENCIONADO EN HORAS DE LA MAÑANA; DONDE TAMBIEN HABIA RESIDUOS FECALIS DE PERRO Y POR LA TARDE HICIERON LA RECOLECCION DEL PASTO PODADO A TRAVES DE UN CAMION RECOLECTOR DE ESCOMBROS Y PASTO, CON EL NUMERO DE PLACAS: K19-871. EL CIUDADANO INFORMA QUE IBA LLEGANDO A SU CASA CUANDO ESTABAN RECOGIENDO EL PASTO, PERO LOS OPERADORES TAMBIEN HICIERON RECOLECCION DE EXCREMENTO DE PERRO, PERO ARROJARON DICHO RESIDUOS DE ANIMAL FRENTE A LA CASA DEL PETICIONARIO ALEGANDO POR PARTE DE LOS OPERADORES DE ASEO(QUE ELLOS VENIAN A RECOGER EL PASTO, PERO NO EL EXCREMENTO DE PERRO) DONDE TAMBIEN ARROJARON DICHO RESIDUOS A LA VIA PUBLICA; PERSONA ANONIMA TAMBIEN REALIZO UNA SOLICITUD ANTERIOR POR BOGOTA TE ESCUCHA BAJO EL NUMERO DE RADICADO: 1085752024, SOBRE PROBLEMAS CON LAS CANECAS DE BASURA EN EL SECTOR QUE ESTAN UBICADAS EN EL CENTRO DEL PARQUE ANTES MENCIONADO, DONDE LA GENTE NO BOTA LA BASURA EN EL DIA QUE SE DEBE SACAR A LAS CANECAS. PETICIONARIO ANONIMO SOLICITA LA COLABORACION DE LA ENTIDAD COMPETENTE PARA QUE SE DE SOLICION AL PROBLEMA DE BASURAS Y DE EXCREMENTO DE PERRO, YA QUE, POR UN LADO, EL PETICIONARIO MANIFIESTA MOLESTIA POR LA ACTITUD DE LOS OPERADORES DE LA EMPRESA EN MENCIÓN CON EL CIUDADANO POR LOS MOTIVOS ANTES EXPUUESTOS POR EL MISMO, CON RESPECTO A DEJAR RESIDUOS DE PERRO FRENTE A SU CASA; Y ADICIONALMENTE, EL PROBLEMA CON LAS CANECAS DE BASURA; LA CUAL, MUCHOS VECINOS NO BOTAN SUS BASURAS EN LOS DIAS QUE CORRESPONDE, DEJANDO EL PARQUE EN MENCIÓN DESORDEN CON RESPECTO A LOS RESIDUOS, GENERANDO ENFERMEDADES Y LA PRESENCIA DE ROEDORES.

### CONSIDERACIONES.

**CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, (en adelante *Ciudad Limpia*) para dar respuesta a su petición, que de acuerdo con el contrato de concesión 285 de 2018, y la resolución UAESP 026 de 2018, se informa desde el área operativa mediante el PQRS **1533196**:

Se retro alimento al grupo de trabajo respecto a la situación. Evitando este tipo de molestias a futuro.




CONFORME A LA PETICIÓN CON RESPECTO A DEJAR RESIDUOS DE PERRO FRENTE A SU CASA, Y ADICIONALMENTE, EL PROBLEMA CON LAS CANECAS DE BASURA, LA CUAL, MUCHOS VECINOS NO BOTAN SUS BASURAS EN LOS DIAS QUE CORRESPONDE, DEJANDO EL PARQUE EN MENCIÓN DESORDEN CON RESPECTO A LOS RESIDUOS, GENERANDO ENFERMEDADES Y LA PRESENCIA DE ROEDORES

**CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, (en adelante *Ciudad Limpia*) para dar respuesta a su petición, que de acuerdo con el contrato de concesión 285 de 2018, y la resolución UAESP 026 de 2018, se informa desde el área operativa mediante el PQRS **1533218**:

De acuerdo a lo establecido en el PQR, se realiza visita en la dirección suministrada con el fin de dar solución al requerimiento, no se evidencia Parques aledaños a la dirección, se pide por favor especificar o suministrar de mejor forma la dirección o un punto de referencia que nos ayude a localizar de forma más específica el punto en mención, de igual forma se informa que esta zona es atendida en frecuencia 1, 3,5. Realizaremos verificación y seguimiento de la calidad de la labor del 01 al 06 de julio del 2024.



Respecto a lo anterior se informa que la prestación del servicio por barrido y limpieza, aparte de lo determinado en el contrato de prestación del servicio, igualmente la prestación se encuentra regulada en materia en el Decreto 2981 de 2013 compilado en el Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, **TÍTULO 2 SERVICIO PÚBLICO DE ASEO CAPÍTULO 2 SECCIÓN 2 SUBSECCIÓN 4**

**Artículo 2.3.2.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas.** Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.

La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.

En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual.

La persona prestadora de servicio público de aseo deberá adelantar labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.

En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá concurrir para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, la persona prestadora deberá hacer presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

**Parágrafo 1°.** En desarrollo de las actividades de barrido de vías y áreas públicas, se prohíbe arrojar residuos hacia las alcantarillas del sistema pluvial y sanitario del municipio y/o distrito. Para el efecto la persona prestadora del servicio público de aseo deberá capacitar a los operarios de barrido para evitar que el producto de esta actividad se disponga en sumideros de alcantarillado pluvial, y de esta forma prevenir su taponamiento.

**Parágrafo 2°.** Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de barrido y limpieza en proporción al número de usuarios que cada prestador atienda en dicha área.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico determinará la metodología de cálculo de los kilómetros a barrer por cada prestador en función del número de usuarios que cada uno atienda en el área de confluencia.

**Artículo 2.3.2.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.** La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley. El establecimiento de mayores frecuencias definidas en el PGIRS para la totalidad del área urbana del municipio y/o distrito o partes específicas de la misma, deberá ser solicitado por el ente territorial al prestador y su costo será reconocido vía tarifa.

**Parágrafo.** El prestador de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos deberá garantizar la frecuencia mínima de barrido y limpieza, o la que determine el PGIRS en toda el área de prestación a su cargo.

**Artículo 2.3.2.2.2.4.54. Establecimiento del horario de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.** El barrido y limpieza de vías y áreas públicas deberá realizarse en horarios que causen la menor afectación al flujo de vehículos y de peatones.

**Artículo 2.3.2.2.2.4.55. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas para el barrido y limpieza de vías y áreas públicas.** Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas. Esas rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.

**Artículo 2.3.2.2.2.4.56. Actividad de barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas.** Los residuos resultantes de la labor de barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas deberán ser colocados en bolsas plásticas, que una vez llenas serán cerradas y ubicadas en el sitio preestablecido para su posterior recolección. Esta actividad incluye la recolección de bolsas de las cestas colocadas en las vías y áreas públicas.

Y por último, en referencia a la petición (...)

SOLICITA LA COLABORACION DE LA ENTIDAD COMPETENTE PARA QUE SE DE SOLUCION AL PROBLEMA DE

BASURAS Y DE EXCREMENTO DE PERRO.

**CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, (en adelante *Ciudad Limpia*) para dar respuesta a su petición, que de acuerdo con el contrato de concesión 285 de 2018, y la resolución UAESP 026 de 2018, se informa desde el área operativa mediante el PQRS **1533246**:

Que en el sector se han desarrollado durante el 2024 algunas actividades de gestión social, la más reciente se llevó a cabo el día 22 de abril y el día 26 de junio el equipo de gestores, junto a entidades locales, realizó sensibilización en cercanías a Villa de la Torre, por el sector del humedal La Vaca Sur. Adicional, el día 27 de julio realizará, directamente en el sector de Villa de la Torre, el evento La Chiva del Reciclaje, que busca incentivar la separación en la fuente y el manejo adecuado de residuos. Si posterior a dicha actividad la indisciplina de la ciudadanía persiste, se realizará actividad informativa recordando horarios y frecuencia de recolección. Frente a las heces perro, se informa que de acuerdo al contrato 285 de 2018, el servicio de barrido se realiza en el bordillo, entre la superficie de la vía el sardinel. Se aclara que las actividades de gestión social del operador de aseo son de carácter pedagógico.

### DECISIÓN.

Se informa lo pertinente a nuestra competencia.

1. 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.

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.

Notifíquese

Cordialmente,



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