

Señor (a)
URIEL PENA COTE
tecoriel@gmail.com
TV 78 J NO 47 B SUR 77

Decisión empresarial No. 1510997 emitida el día 11 de septiembre de 2024 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1575215 del día 29 de agosto de 2024

CONTESTACIÓN

1. En atención a la queja de información del presente oficio, referente a la cuenta contrato 10507802 del predio ubicado en la dirección TV 78 J NO 47 B SUR 77, donde el usuario manifiesta:

REPORTA QUE EL FUNCIONARIO REGISTRO LA VISITA DE FORMA ERRONEA QTH NVA O ANT TV 78J 47B SUR 77 B PASTRANA LOCALIDAD KENNEDY PRESTADOR CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P

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 **1575215**:

Que dicha queja se escaló al coordinador comercial siguiendo el conducto regular, quien realiza retroalimentación con el funcionario Jeison García acerca de los protocolos de atención de pQRS. se tomarán los correctivos correspondientes conforme a los lineamientos del área comercial. De antemano nos disculpamos por las incomodidades causadas y agradecemos sus observaciones, ya que nos permiten identificar los aspectos susceptibles de ajuste y la posibilidad de definir acciones de mejoramiento para el beneficio de todos los usuarios.

DECISIÓN.

Se informa que se tomara los correctivos correspondientes, para el mejoramiento y beneficio, ante la atención a los usuarios.

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@procraseo.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 actuación administrativa a los recursos legales, 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; y que además 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, la presente respuesta hace sus veces como una decisión meramente informativa o reiterativa, téngase así lo mencionado en concordancia con lo estipulado en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

Notifíquese

Cordialmente,



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