

Señores
JOALCO SA
ASISENTE.ADMINISTRATIVO@TRANSJOALCO.COM.CO
AK 86 NO 10 50 LT 5C

Decisión empresarial No. 1582646 emitida el día 20 de enero de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1648158 del día 9 de enero de 2025

CONTESTACIÓN

1. En atención a la queja del presente oficio, referente a la cuenta contrato **11620868** del predio ubicado en la dirección AK 86 NO 10 50 LT 5C, donde el usuario manifiesta:

USUARIO JOALCO SA REPORTA NO SE ESTA REALIZANDO EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA NIT 8604509874 QTH AK 86 NO 10 50 LT 5C TEL 3183612448 B EL VERGEL ORIENTAL LOCALIDAD KENNEDY PRESTADOR CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P NOTA USUARIA MANIFIESTA QUE DESDE EL DIA SABADO 4 DE ENERO POR LO CUAL SOLICITA QUE SE CUMPLA.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., le informa que se realizó visita al punto, donde se validó la recolección sin novedad. El día 09 de enero de 2025, el vehículo se presentó en la frecuencia sobre las 8:40 am y no fue posible realizar la atención porque no dieron ingreso al vehículo. Por esta razón no se logró habilitar los residuos.



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 2.3.2.2.3.30. 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).

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, o en la línea 110.

Notifíquese
Cordialmente,



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