

Señor

LUIS DANIEL SANCHEZ CHACON**danielsanchez9504@gmail.com**

Decisión empresarial No. 1633763 emitida el día 11 de abril de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1707871 del día 25 de marzo de 2025

CONTESTACIÓN

1. En atención a la petición del presente oficio, donde el usuario manifiesta:

Estimados,

Me dirijo a ustedes en calidad de vecino/a de la zona y en representación de varios residentes del sector, para poner en su conocimiento una situación que está afectando el aseo y la salubridad del área correspondiente a la Avenida Guayacanas, entre la Carrera 68D y la Carrera 71D.

Lamentablemente, hemos notado que desde hace más de dos semanas, las bolsas de basura no han sido recogidas por el servicio de la empresa Ciudad Limpia. Esta situación está generando un grave inconveniente, ya que las bolsas se acumulan en la vía pública y la gente continua botando basura al lado de estas bolsas, lo que no solo afecta la estética del sector, sino también la salud pública.

Cabe resaltar que la mayoría de las bolsas no recogidas corresponden a los residuos provenientes de los arreglos realizados por la empresa UAESP en las matas de la zona, lo que ha incrementado aún más la acumulación de basura sin ser retirada.

Adicionalmente, observamos que no se están llevando a cabo los barridos de los andenes ni el mantenimiento de los prados de las zonas verdes, lo que ha generado una acumulación de papeles y residuos en dichas áreas, afectando aún más la limpieza y el bienestar general de los residentes.

Es importante señalar que esta no es la primera vez que los vecinos colocan quejas sobre la falta de servicio en esta zona, por lo que, con el fin de lograr una solución efectiva y rápida, coloco en copia a la Superintendencia de Servicios Públicos.

Solicitamos que se tomen las acciones necesarias para restablecer la limpieza en el sector y que se garantice la recolección de las basuras de manera regular, así como el mantenimiento adecuado de las zonas verdes y andenes.

Esperamos una pronta respuesta y solución a este problema.

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (*en adelante Ciudad Limpia*) para dar respuesta a su petición, se informa que el área operativa encargada mediante el G.O 522 – 2025, dio respuesta al requerimiento el cual fue remitido tanto por nuestros canales de atención, respecto a ello manifestamos mediante el PQRS 1707871:

Se verifico la novedad en la dirección registrada, podemos informar que bajo la solicitud del peticionario; Ciudad Limpia realiza todas las actividades correspondientes a la prestación del servicio, para lo cual se anexan registros fotográficos del estado actual del lugar.



Adicionalmente, lo anterior fue remitido por la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios radicado SSPD No 20255291229622 del 26 de marzo de 2025 Expediente: 2025430380800037E, y donde mediante el G.O 522 – 2025 se dio respuesta, copia del consecutivo mencionado se adjunta al presente oficio.

Por último, se reitera al usuario que el mal manejo que los usuarios o terceros hagan del servicio como sea disposición inadecuada de residuos mixtos (*escombros, tierra etc*), o presentación de los residuos ordinarios por fuera de las frecuencias de recolección; No es competencia de Ciudad Limpia generar la recolección de dichos residuos, a excepción de cuando se solicita su habilitación por medio de entidad competente o a través de la línea 110, ya que; la inadecuada disposición de residuos es un actuar contrario a lo estipulado en el artículo 111 de la ley 1801 de 2016, por lo cual son las entidades policivas y distritales quienes deben prever y controlar dichas acciones.

DECISIÓN.

Se informa, las acciones adelantadas sobre el sector mencionado.

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, 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: agarcia

Bogotá D.C. 10 de abril del 2025
G.O 522 - 2025

Doctora:

MABEL POVEDA FORERO

Coordinadora

Grupo Interno de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión

Dirección Técnica de Gestión de Aseo

Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

sspd@superservicios.gov.co

Asunto: Solicitud información radicado SSPD No 20255291229622 del 26 de marzo de 2025
Expediente: 2025430380800037E, recibido en el correo electrónico de Ciudad Limpia Bogotá S.A., el día 03 de abril de 2025.

Respetada Doctora;

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. (en adelante “Ciudad Limpia”) se permite dar respuesta a su oficio de la referencia mediante el cual comunica la denuncia presentada por el señor **Luis Daniel Sánchez Chacón** en la que señala:

“(…) Me dirijo a ustedes en calidad de vecino/a de la zona y en representación de varios residentes del sector, para poner en su conocimiento una situación que está afectando el aseo y la salubridad del área correspondiente a la Avenida Guayacanas, entre la Carrera 68D y la Carrera 71D.

Lamentablemente, hemos notado que desde hace más de dos semanas, las bolsas de basura no han sido recogidas por el servicio de la empresa Ciudad Limpia. Esta situación está generando un grave inconveniente, ya que las bolsas se acumulan en la vía pública y la gente continúa botando basura al lado de estas bolsas, lo que no solo afecta la estética del sector, sino también la salud pública.

Cabe resaltar que la mayoría de las bolsas no recogidas corresponden a los residuos provenientes de los arreglos realizados por la empresa UAESP en las matas de la zona, lo que ha incrementado aún más la acumulación de basura sin ser retirada.

Adicionalmente, observamos que no se están llevando a cabo los barridos de los andenes ni el mantenimiento de los prados de las zonas verdes, lo que ha generado una acumulación de papeles y residuos en dichas áreas, afectando aún más la limpieza y el bienestar general de los residentes.

Es importante señalar que esta no es la primera vez que los vecinos colocan quejas sobre la falta de servicio en esta zona, por lo que, con el fin de lograr una solución efectiva y rápida, coloco en copia a la Superintendencia de Servicios Públicos.

Solicitamos que se tomen las acciones necesarias para restablecer la limpieza en el sector y que se garantice la recolección de las basuras de manera regular, así como el mantenimiento adecuado de las zonas verdes y andenes.

Esperamos una pronta respuesta y solución a este problema (...)."

Y su Despacho a su vez solicita:

"Bajo este contexto, se requiere que, informe el trámite dado a la petición, así mismo se solicita presentar la SSPD un reporte sobre los hechos denunciados, para lo que debe anexar el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil que sustenten los argumentos de la respuesta y que contenga como mínimo los siguientes aspectos:

- 1. Comunicar cuál es el estado actual de la prestación del servicio de aseo para las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en la zona objeto de la queja.*
- 2. Reportar las acciones inmediatas realizadas para dar solución definitiva a la situación denunciada. Enviar registro fotográfico y demás soportes que permitan evidenciar las gestiones adelantadas.*
- 3. Relación y trámite de derechos de petición, quejas y/o denuncias presentadas por el quejoso u otros usuarios, remitir copia de la respuesta dada a peticiones los quejosos."*

En ese sentido, procedemos a contestar cada uno de los requerimientos manifestados por su despacho, así;

"1. Comunicar cuál es el estado actual de la prestación del servicio de aseo para las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en la zona objeto de la queja.

En relación con su requerimiento sobre el estado actual del servicio de aseo en la zona indicada, nos permitimos informar que el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas se ha venido prestando de manera continua e ininterrumpida, cumpliendo con las frecuencias diarias de barrido mecánico establecidas. Se adjuntan evidencias fotográficas:





Así mismo, informamos que hemos establecido directrices claras para garantizar una limpieza uniforme en todas las áreas, sin distinción alguna. En este sentido, realizaremos el seguimiento correspondiente a los servicios ejecutados por el prestador de aseo del ASE3, con el objetivo de seguir garantizando la calidad en el servicio de aseo y limpieza.

Nos permitimos informar que, para garantizar la limpieza continua en la zona, el servicio de recolección domiciliaria se realiza con una frecuencia los días lunes, miércoles y viernes durante la jornada nocturna. No obstante, se llevará a cabo un seguimiento continuo al sector para asegurar que el área se mantenga limpia en todas las frecuencias establecidas.



Es necesario precisar que la zona reportada por el usuario corresponde a un área de conjuntos residenciales, donde también se encuentra la Clínica Nuestra Señora de la Paz. Por lo tanto, la recolección de residuos de esta población se realiza en puntos fijos (cuartos de almacenamiento). En consecuencia, se presume que los habitantes de este sector no deben depositar sus residuos en el espacio público.

Las bolsas con residuos vegetales de jardinería podrían provenir de las actividades realizadas por el Jardín Botánico de Bogotá. Debido a que los uniformes son similares, esto puede generar confusión respecto a los responsables de la labor. Por ello, es importante precisar que dicha entidad debe asegurar la disposición final de este material.

“2. Reportar las acciones inmediatas realizadas para dar solución definitiva a la situación denunciada. Enviar registro fotográfico y demás soportes que permitan evidenciar las gestiones adelantadas.”

Ciudad Limpia se permite informar que se realizó una limpieza preliminar en la zona, la cual incluyó el corte de césped. Además, este sector recibe el apoyo de operarios del plan choque, quienes realizan el desmoño y habilitación de zonas verdes tres (3) veces por semana, en la jornada de la tarde, garantizando el criterio de área limpia.

Por otro lado, queremos señalar que el sector es atendido desde el componente de corte de césped una vez al mes conforme al programa establecido. Se adjuntan evidencias fotográficas que respaldan las acciones realizadas.



“3. Relación y trámite de derechos de petición, quejas y/o denuncias presentadas por el quejoso u otros usuarios, remitir copia de la respuesta dada a peticiones los quejosos.”

El derecho de petición que nos allega con el requerimiento no fue radicado directamente en Ciudad Limpia, no se tiene registro en nuestro sistema de PQRS ninguna reclamación relacionada con la actividad de recolección o barrido para la fecha, o fechas cercanas, señaladas por el usuario.

Con lo anterior, esperamos haber atendido su requerimiento en debida forma.

Atentamente,



Felipe Holguín Peña
Representante Legal