

Señor (a) (es)
ANONIMO
Valentinaatuesta20@gmail.com
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1646837 emitida el día 5 de mayo de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1715046 del día 25 de abril de 2025

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición 1979232025 radicada en el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha, de la Alcaldía mayor de Bogotá, donde a su vez se remite el oficio 20257000227852 de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, presentada por el usuario, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Señores
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
Ciudad

Asunto : RADICACIÓN WEB QUEJA: ACOSÓ LABORAL

Muy buenas tardes señores de la uaesp me dirijo muy cordialmente para informar la situación que mi señora madre sufre en la empresa ciudad limpia de parte de el supervisor Hollman Hernández el cual tiene a cargo el grupo número b6 dónde reiteradas oportunidades el señor aprovechando su cargo ultraja y amenaza con sutiles palabras a mi madre y de igual manera a los compañeros de trabajo de ella me dice ella que se le ha informado a la empresa directamente que han ido persona a informar lo sucedido de los malos tratos de éste señor y no se hace nada infringiendo la ley 1010 del 2006 además de los constantes cambios y personal y de personas que por la situación se han ido de la empresa o han Sido trasladadas de su sitio de trabajo toda está situación bajo la mirada de la empresa y no se hace ningún cambio me dirijo a ustedes porque está situación está haciendo que mi madre se vea un poco afectada en su estado de ánimo y hasta de salud debido al estrés que se maneja en la labor aparte de lo pesada de la tarea que hace mi madre por favor quiero que tomen cartas en el asunto o dirijire este situación al ministerio de trabajo para que investigue la situación además que no sólo es el acosó laboral si no las prácticas que este señor implementa que hacen que el entorno sea muy complejo deseo mi situación sea atendida pues estoy agotando los recursos para que mi madre no pierda su empleo además que está muy cerca de su pensión señores dejen en connotación porque una persona así que ha habido reiteradas quejas y no hace nada la empresa ciudad limpia muchas gracias por su atención prestada

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, se aclara que los medios de atención al usuario se han dispuesto, como su nombre lo menciona con el fin de atender peticiones quejas y/o recursos relacionados con la existencia de un contrato de prestación del servicio público de aseo, es decir:

En este contexto, el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala lo siguiente:

ARTÍCULO 16. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. <Numeral CONDICIONALMENTE exequible> Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del petionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

De este modo, aun cuando el régimen general reconoce el derecho que tiene cualquier persona a presentar peticiones, lo cierto es que en tratándose del régimen de los servicios públicos domiciliarios y en especial, de la defensa del usuario en sede de la empresa, el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 estima que "Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos" (resaltado y subrayas fuera de texto); razón por la que en el marco del contrato de servicios públicos se encuentran legitimados para presentar peticiones, quejas y recursos, tanto el suscriptor y/o usuario del servicio, figuras definidas por el artículo 14 ibídem, en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 14. DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

14.31. SUSCRIPTOR. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

(...)

14.33. USUARIO. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor".

Dicho lo anterior por este medio, no podemos atender su queja presentada, aún más cuando la misma se encuentra regulada por una ley especial como lo es la ley 1010 de 2006, normatividad que aclara cual debe ser el procedimiento expedito tanto al interior de una empresa publica y/o privada como el procedimiento que el peticionario puede seguir si dentro de la respectiva empresa no logra perseguir el fin en si mismo de la naturaleza de la ley citada.

Siguiendo lo anterior el área jurídica y de talento humano genero la siguiente respuesta al caso:

1. Teniendo en cuenta la queja anónima instaurada y radicada por un familiar de un trabajador contra el Coordinador del Grupo de Barrido B6, el área de Talento Humano intervino presentándole la queja anónima al coordinador de barrido con el fin de conocer sus puntos de vista frente a la misma.

Frente a dicha queja, el Coordinador expresó de manera verbal y escrita su inconformidad frente a la queja radicada, indicando de manera específica que:

Yo Hollman Alexander Hernández Forero Coordinador Operativo de la Empresa Ciudad Limpia Bogotá, a la fecha no tengo conocimiento de tener alguna queja o inconformidad por el liderazgo en el grupo asignado, el grupo es liderado en metodología optada por la empresa con cultura organizacional basada en el respeto, basado en la sana convivencia en el grupo de trabajo y trabajando bajo las retroalimentaciones dadas por la empresa para mejorar día a día en establecer un equipo de trabajo comprometido y unido.

2. De igual manera, el área de Talento Humano conversó directamente con los colaboradores que hacen parte del Grupo de Barrido – B6, con el fin de escuchar su opinión de forma libre y espontánea sobre el manejo y trato de su Coordinador durante la jornada laboral hacia el grupo, evidenciándose que no existen comportamientos negativos, como hostigamiento, ni maltratos, por parte del Coordinador frente a los trabajadores de Ciudad Limpia y en especial, frente a los trabajadores que hacen parte del cuartelillo de barrido de B6, que puedan afectar la sana convivencia en el lugar de trabajo.

Por el contrario, los trabajadores manifestaron su inconformidad por la queja instaurada hacia el Coordinador de manera anónima; tan es así, que varios colaboradores indicaron de manera positiva el trato del Coordinador de barrido frente al grupo.

3. Ahora bien, el día 29 de abril de 2025, de igual manera el Comité de Convivencia Laboral de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., realizó una jornada de sensibilización al grupo de barrido B6, la cual tuvo como objetivo:

(i) Reforzar la política, las funciones del Comité de Convivencia Laboral de Ciudad Limpia Bogotá SA ESP y los mecanismos creados por la empresa para intervenir y solucionar los conflictos que surjan en la convivencia laboral diaria, e

(ii) Invitar a los colaboradores que, en caso de cualquier inconformidad, interpongan la respectiva queja ante el Comité de Convivencia Laboral, teniendo en cuenta que por Ley Ciudad Limpia Bogotá SA ESP a motu propio no puede activar el Comité de Convivencia, sino que es indispensable que el colaborador inconforme presente queja por escrito.¹

En todo caso, en la jornada de sensibilización, invitamos a todos los colaboradores que hacen parte del Grupo de Barrido – B6 a asumir comportamientos frente a sus demás compañeros de trabajo y frente a sus jefes inmediatos que propicien un buen ambiente laboral y una sana convivencia, independientemente del sitio de trabajo o del grupo a que pertenezcan los colaboradores y los jefes inmediatos.

4) Finalmente manifestamos que, tanto el área de Talento Humano, como el Comité de Convivencia Laboral de Ciudad Limpia Bogotá SA ESP, continuarán realizando jornadas de sensibilización con el fin de continuar fortaleciendo un buen ambiente laboral y una sana convivencia.

DECISIÓN.

Se informa lo pertinente a la responsabilidad del área de atención al usuario, como de forma complementaria se entrega repuesta generada por las áreas encargadas de atender lo relacionado a quejas por acoso laboral.

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.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., el 5 de mayo de 2025.

Notifíquese



HERBERT KALLMANN GARCIA
DIRECCION COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Elaboró: agarcia

¹ Artículo 6 de la Resolución 652 de 2012 “Funciones del Comité de Convivencia Laboral”, señala:
“El Comité de Convivencia Laboral tendrá únicamente las siguientes funciones:

1. Recibir y dar trámite a las quejas por escrito presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo escrito, que pudiera tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.

3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.

5. Formular un plan de mejora concertada entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizado en todos los casos el principio de la confidencialidad(..)”