

Señor (a)  
**ALEJANDRO DAZA LESMES**  
CL 23 NO 86 27 AP 102

Decisión empresarial No. 1664529 emitida el día 5 de junio de 2025 en Bogotá D.C.,  
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1729625 del día 21 de mayo de 2025

### CONTESTACIÓN

1.En atención a la queja objeto del presente oficio, referente a la cuenta contrato 10474020 del predio ubicado en la dirección CL 23 NO 86 27 AP 102, donde el usuario manifiesta:

“(…)

POR MEDIO DE LA LINEA 110, REPORTA FUNCIONARIO U OPERARIO DE AFORADOR DEBIDO A MANIFIESTA QUE NO SE COMUNICAN AL LLEGAR AL PREDIO PARA LA ATENCION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS PQRS 1726972, 1728761 QUEDANDO LAS SOLICITUD CANCELADAS SIN GENERAR LA ATENCION QTH NVA O ANT CL 23 86 27 AP 102 B FERROCAJA FONTIBON LOCALIDAD FONTIBON PRESTADOR CUIDAD LIMPIA.

(…)”

### CONSIDERACIONES.

**CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, conforme el contrato de concesión 285 de 2018 y la resolución UAESP 026 de 2018, desde el área encargada manifestó mediante el PQR **1729625**:

Nos permitimos informarle que dicha queja se escaló al coordinador comercial siguiendo el conducto regular, quien realiza retroalimentación con el funcionario 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 permite informar que, se tomará los correctivos correspondientes y se procederá a la retroalimentación acerca de los protocolos en atención a los PQRS.

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.

### 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