

Señora
ANA YENCY BECERRA
anayency78@gmail.com
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1688351 emitida el día 15 de julio de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1756990 del día 8 de julio de 2025

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

USUARIO MANIFIESTA QUE LA LINE 110 NO SE ENCUENTRA EN SERVICIO, POR TAL MOTIVO, SOLICITA QUE SE LE INFORME DE UN NUMERO DE CONTACTO REAL PARA PODER COMUNICARSE.

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, se aclara que de acuerdo con la resolución UAESP 026 de 218, se estandarizó para la ciudad de Bogotá un único medio de atención telefónica para los usuarios del servicio público de aseo, lo anterior conforme la naturaleza contractual que se determinó en la adjudicación a la licitación pública UAESP LP-02-2027, de acuerdo con lo anterior, respecto a allegar un número de contacto telefónico diferente a la "línea 110", Ciudad Limpia no puede generar de forma directa la atención telefónica toda vez que debe cumplir dicha atención y medio con las regulaciones técnicas impuestas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), lo cual únicamente se cumple mediante la línea 110.

Dicho lo anterior nos permitimos informar que se evaluó su queja con el EPISA hoy PROCERASEO S.A.S., quien es el operador encargado de la gestión comercial de la "línea 110", con el fin de que este exponga las novedades que a la fecha presente la línea 110, donde se manifestó que a raíz de un ataque cibernético, los servidores de la entidad donde se encuentra el CALL CENTER, se les generó un cierre preventivo temporal en los servidores que cumplen los requisitos técnicos de la atención telefónica, por lo cual los usuarios han evidenciado demoras o fallas temporales en la línea 110, dicho lo anterior amparado en el término legal de caso fortuito, informamos a los usuarios que a la fecha de forma parcial la línea 110 se encuentra funcionando por encolamiento de llamadas es decir, conforme el número de líneas y operadores disponibles cada llamada es atendida, sin embargo, si se genera encolamiento el usuario evidenciará que la línea presenta estado "ocupado", sin embargo, esto no quiere decir, que la misma no se encuentre funcionando sino, que como mencionamos amparados en el término legal de caso fortuito se están atendiendo en provisionalidad las llamadas en el término que se logra solucionar la novedad cibernética sufrida.

Adicionalmente el usuario tiene los siguientes medios mediante los cuales puede radicar sus diferentes PQRS:

Correo electrónico: linea110@proceraseo.co

Chat: El cual se encuentra en la página <https://sigab.gov.co/>

VUSPA: <https://sigab.gov.co/vuspa/>

APP: Sigab Ciudadano la cual puede ser descargada desde cualquier app store de Android o IOS.

O en nuestros puntos presenciales:

- CADE Kennedy ubicado en la KR 78K 36 SUR 55, el cual tiene el horario de lunes a viernes en jornada de 7:00 am a 12:00 m, - 1:00 PM a 4:30 pm
- CADE Fontibón ubicado en la DG 16 104 51 OF 101 – Centro comercial Viva Fontibón, el cual tiene el horario de lunes a viernes en jornada de 7:00 am a 12:00 m, - 1:00 PM a 4:30 pm.
- SuperCADE Américas ubicado en la Avenida Carrera 86 # 43 sur 55 – Portal Américas, el cual tiene el horario de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 am a 12:00 m, - 1:00 PM a 4:30 pm, y los sábados de 8:00 am a 12:00 m
- Centro de Atención al usuario ubicado en la Av. Boyacá No. 6B 20/28, el cual tiene el horario de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 am a 5:00 pm, y los sábados de 9:00 am a 1:00 pm.

DECISIÓN.

Se informa al usuario las novedades presentadas en la línea telefónica administrada por el tercero responsable aclarando que los demás medios de atención al usuario se encuentran disponibles y sin novedades.

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 15 de julio de 2025.

Notifíquese



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