

Señora
ALCIRA BERNAL MOLANO
KR 79 41 B 3 SUR

Decisión empresarial No. 1714345 emitida el día 27 de agosto de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1779913 del día 13 de agosto de 2025

CONTESTACIÓN

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

USUARIO ALCIRA BERNAL MOLANO REPORTA FUNCIONARIO OPERARIO DEL CARRO RECOLECTOR CIUDAD LIMPIA DE PLACA VDA 369 EL DIA VIERNES 8 AGOSTO 2025 OCASIONO DAO EN LA TAPA DEL CONTADOR DEL AGUA DE SU PREDIO, MANIFIESTA QUE EL CARRO SE SUBIO AL ANDEN Y PARTIO LA TAPA Y ABRIÓ UN HUECO EN EL ANDEN, SOLICITA QUE LE RESPONDAN POR LOS DAOS OCASIONADOS C.C 39636815 QTH KR 79 41B 3 Sur TEL 3112204677 B CIUDAD KENNEDY OCCIDENTAL LOCALIDAD KENNEDY.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., le informa que durante la visita realizada el día 26 de agosto de 2025, no se presentaron elementos probatorios que respaldaran los hechos reportados por la usuaria. Sin embargo, se constató visualmente que la caja del contador de acueducto se encuentra hundida. Con base en el principio de buena fe y en atención al reporte recibido, se informó a la usuaria que se programará el envío de un colaborador de Ciudad Limpia para realizar la estimación correspondiente. El objetivo de esta inspección técnica será determinar las actividades necesarias para la reparación de la afectación señalada. La cual se estará realizando antes de la primera semana de septiembre de 2025.

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 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