

Señor (a)
JENNIFER ADRIANA GAUTA BURGOS
ennifergauta@hotmail.com
CL 10 B 81 F 20

Decisión empresarial No. 1711756 emitida el día 28 de agosto de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1781502 del día 15 de agosto de 2025

CONTESTACIÓN.

1. En atención a la comunicación **20252000180441**, de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, RADICACIÓN WEB QUEJA: REPORTE DE REGUEROS. Referencia: Radicado UAESP No. 20257000484582 – 20257000475692 – 20257000475682 – 20257000466972 – 20257000436522 – 20257000434262 – 20257000413572., objeto **del presente oficio**, donde la unidad manifiesta:

“(…)

Asunto: **RADICACIÓN WEB QUEJA: REPORTE DE REGUEROS.**

Referencia: Radicado UAESP No. 20257000484582 – 20257000475692 – 20257000475682 – 20257000466972 – 20257000436522 – 20257000434262 – 20257000413572.

Respetado Dr. Gómez, cordial saludo.

Mediante la presente damos traslado de los oficios en referencia, para que, en el marco de sus obligaciones contractuales, se realice una visita de campo en el sector citado en los radicados adjuntos con el fin de establecer en materia de Recolección, Barrido y Limpieza: i) revisar la situación manifestada por el peticionario, ii) verificar el estado actual del lugar, y iii) planear y ejecutar las actividades correctivas y preventivas encaminadas a solucionar la problemática en el sector.

(…)

Asunto : RADICACIÓN WEB QUEJA: REPORTE DE REGUEROS

Jennifer adriana Gauta burgos 3138478082 ennifergauta@hotmail.com Kennedy Calle 10 b # 81f 20 Caza Regueros 615

(…)”

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 027 de 2018 en lo concerniente al servicio público de aseo, el área encargada manifestó mediante el PQR **1781502**.



Se realiza la visita correspondiente a la dirección indicada, sin embargo, durante la inspección, se evidenció indisciplina por parte de algunos usuarios, residentes del sector, recicladores y vendedores ambulantes, quienes no están realizando un manejo adecuado de los residuos sólidos en las cestas públicas. No obstante, con el fin de mitigar la situación identificada, se llevó a cabo una campaña de sensibilización dirigida a la comunidad del área circundante. Durante esta actividad, se recordó a los usuarios los horarios y frecuencias establecidos para la recolección de residuos; asimismo, se reforzaron las recomendaciones sobre el correcto almacenamiento, disposición y manejo de los residuos sólidos en el espacio público. Finalmente, nos permitimos adjuntar las respectivas evidencias fotográficas que respaldan las acciones realizadas y lo anteriormente expuesto.

Se adjunta registro fotográfico:



(FALTA ACLARAR LOS DIAS DE FRECUENCIAS)

Frente a lo anterior se recuerda que el servicio de recolección domiciliar se presta los días (FRECUENCIA) asegurando el área limpia una vez se efectúa la prestación del servicio; de conformidad con lo estipulado en el **DECRETO UNICO REGLAMENTARIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO 1077 de 2015, SUBSECCION 2 ALMACENAMIENTO Y PRESENTACIÓN**

ARTICULO 2.3.2.2.2.16. Obligaciones de los usuarios para el almacenamiento y la presentación de residuos sólidos. Son obligaciones de los usuarios del servicio público de aseo, en cuanto al almacenamiento y la presentación de residuos sólidos:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en este capítulo, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos, en los respectivos programas para la prestación del servicio público de aseo, aspectos que deben estar definidos en el Contrato de Servicios Públicos.
2. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
3. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la Actividad de recolección por parte del prestador. Preferiblemente la presentación de los residuos para recolección se realizará en recipientes retornables.
4. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
5. Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.
7. Presentar los residuos en área pública, salvo condiciones pactadas con el usuario Cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado.

Parágrafo. Además de lo aquí dispuesto, los generadores de residuos sólidos deberán cumplir con las obligaciones que defina la autoridad sanitaria.

Decreto reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, por el cual en su Parte III, Título II, Capítulo II, artículo 2.3.2.2.2.3.30. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos.

En el artículo 2.3.2.2.2.3.31. Horarios de recolección. La persona prestadora del servicio público aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta cantidad de residuos generados, las características cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

Artículo 2.3.2.2.2.3.32. Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá

de las cantidades y características de la producción.

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) sobre la vía pública o en sitios donde NO se presta el servicio de recolección domiciliaria de acuerdo con la reglamentación legal vigente, o incluso la presentación de los residuos ordinarios domiciliarios por fuera de las frecuencias de recolección; No es competencia de Ciudad Limpia generar la recolección de dichos residuos, ya que; dichas acciones generadas por terceros o usuarios del servicio es un claro incumplimiento al contrato de prestación del servicio, cabe aclarar que existe la excepción para habilitar dichos residuos y se da cuando se solicita su habilitación por medio de entidad ambiental 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 ende es deber de las entidades policivas y distritales prever y controlar o mitigar dichas acciones generadas por terceros.

DECISIÓN.

Se permite informar que, al momento de la visita, se evidencia indisciplina por parte de los usuarios, sin embargo, se llevó a cabo, campañas de sensibilización, en el sector indicado, sobre el manejo de los residuos, y frecuencia de recolección, se hace seguimiento, garantizando el área limpia.

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: guerrero



**FORMATO DE ACTIVIDAD
INFORMATIVA**

FECHA: 15-08-2008 TIPO: 210

ID: 33530

LOCALIDAD: Kenedy

BARRIO: VERGEL ORIENTAL
CASTILLA

DIRECCIÓN: Cu 108 + 81F-20

No.	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	POBLACIÓN		FIRMA
				RESIDENTES	COMERCIANTE	
1	Alvaro Gonzalez	Cra 81 F # 10B-40	3176021968	X		Alvaro Gonzalez
2	Pedro Andrade	Cll 10B # 81 F - 20	3112381363	X		Pedro Andrade
3	Sandra Gonzalez	Cll 10B # 81 F - 20	3103886489	X		Sandra Gonzalez
4	ERIK A PARRA	Cll 10B # 81 F - 20	3209761407	X		ERIK A PARRA
5	Hugo Hincapié	Cll 10B # 81 F - 20	3009081669	X		Hugo Hincapié
6	Andrés Camilo	Cll 10B # 81 F - 92	3110614368	X		Andrés Camilo
7	Lina Ayala	Cll 10B # 81 F - 92	3164124347	X		Lina Ayala
8	Silvia Ayala	Cll 10B # 81 F - 92	3107095218	X		Silvia Ayala
9	José Hander	Cll 10B # 81 F - 70	3219309693	X		José Hander
10	Juanita Mora	Cll 10B # 81 F - 20	3029126418	X		Juanita Mora

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Durante la jornada informativa, Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. socializa a las personas aquí registradas, la Estrategia CAZAREGUEROS, de igual manera, comunica el horario, la frecuencia y el lugar establecido para la presentación de los residuos sólidos domiciliarios, la importancia de separar en la fuente, el uso correcto del mobiliario público (cestas y/o contenedores), los mecanismos establecidos para la solicitud del servicio de recolección de escombros y especiales y los artículos 111 y 124 de la Ley 1801 de 2016, por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

[illegible][illegible]

No.	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	POBLACIÓN		FIRMA
				RESIDENTES	COMERCIANTE	
11	LILIAN RETRAN	Cra 81F ± 10 - 40	3132613250	X		<i>[Signature]</i>
12	FERNANDO TORRINO	Cra 10B ± 81F - 20	3123595570	X		<i>[Signature]</i>
13	DORA RODRIGUEZ	Cll 10B ± 81F - 70	3232106891	X		<i>[Signature]</i>
14	OSCAR BIGORRA	Cll 10B ± 81F - 20	3104992381	X		<i>[Signature]</i>
15	JULIANA SOTO	Cll 10B ± 81F - 20	3213456220	X		<i>[Signature]</i>
16	ALVARO RIGAS	Cll 10B ± 81F - 92	3058881451	X		<i>[Signature]</i>
17	IRENY CEIS	Cll 10B ± 81F - 20	3208112390	X		<i>[Signature]</i>
18	JULIANA CHUDENAS	Cll 10B ± 81F - 40	3003394525	X		<i>[Signature]</i>
19	JULIANA SABALA	Cll 10B ± 81F - 92	3028345465	X		<i>[Signature]</i>
20	MARCELA SABALAR	Cll 10B ± 81F - 20	3195363252		X	<i>[Signature]</i>
21	ROSARIO REY	Cll 10B ± 81F - 70	3218922893	X		<i>[Signature]</i>
22	ANDREA DIAZ	Cll 10B ± 81F - 70	3004006273	X		<i>[Signature]</i>
23	MARILYN GARCIA	Cll 10B ± 81F - 20	3143593120	X		<i>[Signature]</i>
24	DIANA KORMER	Cll 10B ± 81F - 20	---	X		<i>[Signature]</i>
25	CLAUDIA TRUITA	Cll 10B ± 81F - 70	3126813624	X		<i>[Signature]</i>

ESPACIO EXCLUSIVO CIUDAD LIMPIA:

No. Participantes

25

GESTOR SOCIAL:

[Signature]

Mediante el diligenciamiento y firma impresa en este documento el Usuario y/o la sociedad que el Vigilante representa: (i) autoriza de manera previa, expresa e informada a Ciudad Limpia Bogotá S.A.E.S.P. (la "Compañía") para que, directa o indirectamente, realice cualquier operación de tratamiento de los Datos Personales, a nivel nacional e internacional, incluidos los datos biométricos, para que los datos biométricos sean utilizados como medio digital, grabaciones, videos y en particular imágenes como fotografías, para que las imágenes sean utilizadas en actividades internas o externas de la Compañía, cursos, capacitaciones o cualquier otra actividad, sean incorporados en una base de datos de responsabilidad de la Compañía y puedan ser utilizados a través de cualquier medio electrónico como internet, portales de la Compañía, entre otras. (ii) Esas actividades se realizarán para la consecución de los fines establecidos en la Política de Tratamiento de la Compañía que podrá ser consultada en info@ciudadlimpia.com.co o a través de cualquier medio electrónico, garantizando y manteniendo que (a) no obteniendo el consentimiento, previo, expreso e informado de los titulares de los Datos Personales, a través del cual lo autoriza, o (b) está facultado, para entregar los Datos Personales a la Compañía para que ésta realice el Tratamiento.

Para conocer más sobre los derechos que les asisten a los titulares de los Datos Personales, las formas para ejercerlos y las finalidades y tipos de tratamiento a los que los Datos Personales serán sometidos, lo invitamos a consultar la Política de Tratamiento de la Información de la Compañía, disponible en info@ciudadlimpia.com.co o a través de cualquier medio electrónico.

Cualquier consulta, solicitud, reclamo, queja y petición relacionada con los Datos Personales podrá dirigirse al Subgerente Comercial de Atención al Usuario, a la Av. Cra 72 (Av. Boyacá) No. 6B-2028 y/o al correo electrónico usuario@ciudadlimpia.com.co, o en el teléfono 2604804 - 2621155.