

Señor:
ANONIMO
sandrayesmidr@gmail.com
KR 69 40 S 0

Decisión empresarial No. 1717602 emitida el día 2 de septiembre de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1783393 del día 19 de agosto de 2025

ANTECEDENTES

1. Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, radicada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, objeto del presente oficio, Petición **3946542025**, donde manifiesta (...):

REGISTRO DE PETICIÓN 3946542025

De conformidad con el Anexo 2 de la Resolución 2893 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el registro de la petición anónima, se recomienda aplicar garantías de anonimato en cabeza del usuario tales como registrar la petición en una ventana en modo de incógnito, bloquear el acceso a su ubicación en el navegador, contemplar técnicas de enmascaramiento de IP, metadata, entre otros. Adicionalmente, se aclara que el sistema sigue los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación, proporcionando en forma efectiva cumplimiento a los mismos.

Petición Anónima

Asunto *

¿Se considera parte de alguna de estas características?

(Ninguna)

PESIMO SERVICIO DE ASEO EN EL BARRIO VILLANUEVA, EN LA KR 69 Y CALLES 40, 41 Y 42 SUR, CUANDO PASAN POR LA BASURA LOS MARTES - JUEVES Y SABADO DEJAN TODO LLENO DE RESIDUOS, AL OTRO DIA TODO COCHINO, BARREN CUANDO QUIEREN, DEJAN LOS RESIDUOS DE POPO DE LOS PERROS, LLENO DE PASTO LAS CALLES, NO RECOGEN NINGUN RESIDUO EN LAS CALLES, EN EL RECIBO COBRAN UN SERVICIO DE BARRIDO MANUAL DE TRES VECES A LA SEMANA, DONDE ESTAN LOS DESCUENTOS POR NO BARRER, SERVICIO TAN CARO Y LO PEOR LE TOCA A UNO MISMO BARRER LAS CALLES, QUE PENSARA EL COORDINADOR O GERENTE AL VER LAS CALLES PRINCIPALES MEDIO BARRIDAS Y EL RESTO TODO SUCIO.




Cl. 41 Sur # 68I-34, Kennedy, Bogotá, D.C., Bogotá, Bogotá, D.C., Colombia

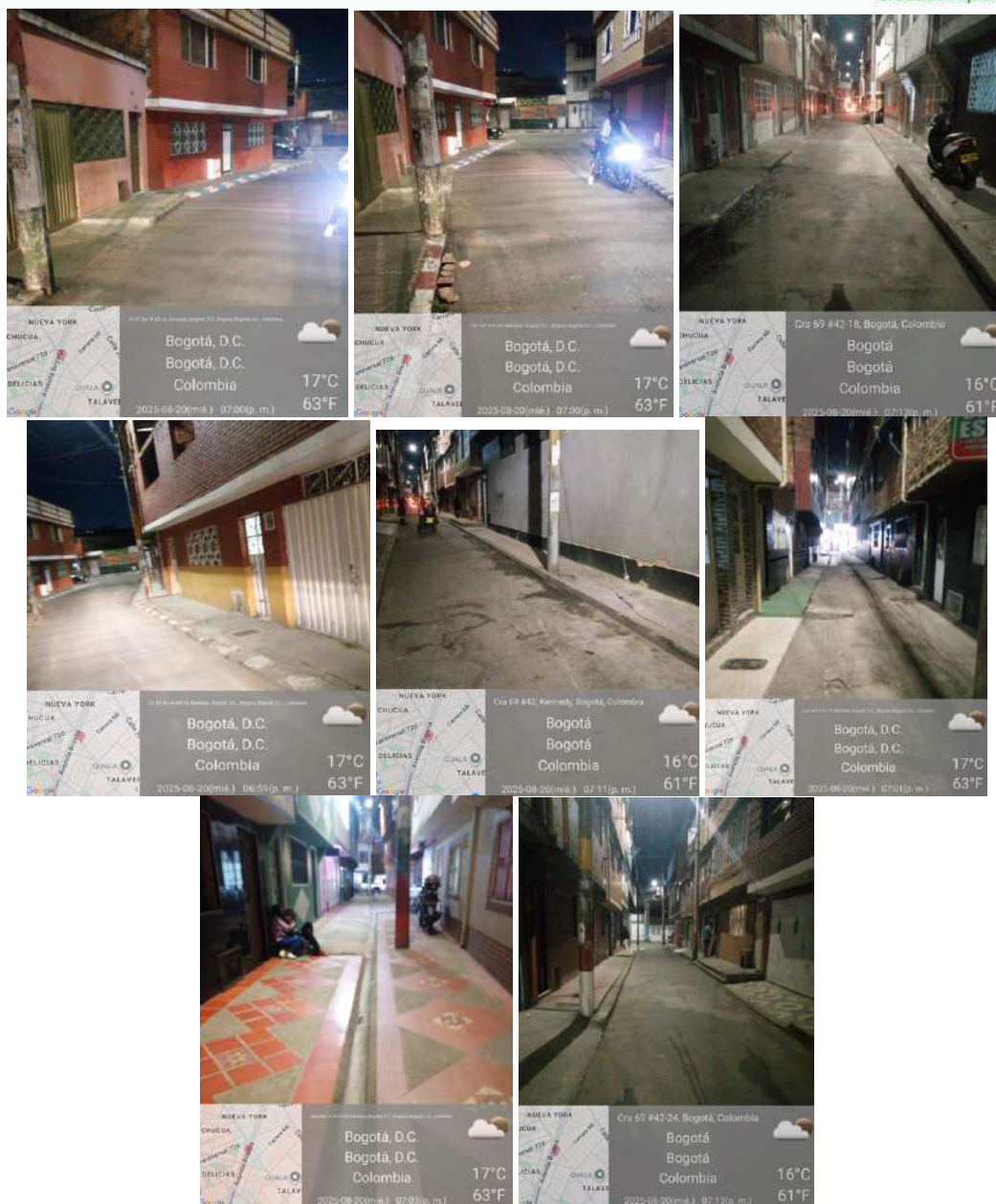
Cl. 41 Sur # 68I-26, Kennedy, Bogotá, D.C., Bogotá, Bogotá, D.C., Colombia

CONTESTACIÓN

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, desde el área encargada manifestó mediante el **PQRS 1783393**:

“Como es un anónimo no hay comunicación con el usuario. El manifiesta que la operación de recolección deja regueros y tal vez por eso sea la percepción de desaseo. Generalmente el operario está barriendo estas cuadras sobre las 7 de la noche. Se retroalimenta al operario”

Anexo:



Es de total importancia que los residuos permanezcan en el lugar adecuado frente al predio, o en el lugar acordado con la empresa prestadora disponiendo de la persona encargada, lo anterior ya que sobre la vía se debe prestar el fácil acceso, es decir, que no existe impedimento alguno como vehículos parqueados que puedan ocasionar demoras en la Cabe aclarar que la prestación del servicio se encuentra estandariza y en cumplimiento de la normatividad vigente conforme el rango horario. Lo anterior conforme a la normatividad que regula el servicio operativo de recolección y transporte en el artículo 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 a 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.

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.*

Artículo 2.3.2.2.2.21. Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos. La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con el prestador otro sitio de presentación.

La presentación de los residuos sólidos, deberá cumplir lo previsto en el presente capítulo, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

Decreto reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, por el cual en su Parte III, Título II, Capítulo II, artículo 2.3.2.2.2.30. 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 2.3.2.2.2.31. 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 2.3.2.2.2.32. 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.

Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana. (Lo cual fue modificado conforme la necesidad del manejo de los residuos en el distrito capital para tres días por semana conforme lo definió la administración distrital).

Lo anterior basado en Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 del 2015 Parte III, Capítulo II, Sección II Subsección 4: BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS, Artículo 2.3.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.

La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.

En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual.

Artículo 2.3.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley. El establecimiento de mayores frecuencias definidas en el PGIRS para la totalidad del área urbana del municipio y/o distrito o partes específicas de la misma, deberá ser solicitado por el ente territorial al prestador y su costo será reconocido vía tarifa.

De acuerdo a lo anterior cabe aclarar que las frecuencias que se encuentran establecidas a la fecha fueron aprobadas por el distrito de acuerdo a la licitación pública celebrada el 29 de enero de 2018, para dar inicio operativo a partir del 12 de febrero de 2018, quedando de esta forma plasmada en las resoluciones 26 y 27 de 2018, por lo cual se informa que realizar cambios en las frecuencias a la fecha implicaría el cambio en el esquema de aseo ya establecido, y del cual

debe autorizar el distrito. De igual forma se tendrán en cuenta las observaciones realizadas por el usuario, y se evaluará las posibilidades para prestar un mejor servicio.

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.

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*), o presentación de los residuos ordinarios por fuera de las frecuencias de recolección; No es competencia de Ciudad Limpia generar la recolección de dichos residuos, a excepción de cuando se solicita su habilitación por medio de entidad 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 lo cual son las entidades policivas y distritales quienes deben prever y controlar dichas acciones.

En el mismo sentido respecto a la población habitante de calle, nosotros no somos entidad distrital o competente para generar recuperaciones al espacio público, o acciones correctivas, para ello el usuario debe requerir a la alcaldía local en las acciones afirmativas respectivas frente a dicha población flotante.

DECISIÓN.

1. Se permite informar que se habilitan los residuos, garantizando la zona limpia

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
SUBGERENTE COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
ELABORÓ: NGM