

Señor
ANONIMO
agripinafonseca2020@gmail.com
KR 68 H ENTRE CALLE 23 Y 25

Decisión empresarial No. 1781894 emitida el día 17 de diciembre de 2025 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1845102 del día 1 de diciembre de 2025

CONTESTACIÓN

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

Cordial saludo,

Me comunico con ustedes con el fin de solicitar comedidamente, se realice limpieza continua al parque la llanura ubicado en la localidad de kennedy en la carrera 68h entre calles 23 y 25 sur.

Lo anterior puesto que .cada vez que realizan la recolección de basura en el sector los días martes, jueves y sábado, personal de la empresa ciudad limpia hace cambio de bolsas de basura, pero no recoge los vasos desechables, bolsas de empaques de alimentos, papel higiénico, botellas de vidrio o aves muertas que quedan en el parque sobre el césped y bajo las gradas.

Parte de la basura se encuentra allí porque el viento la arrastra debido a que los recicladores abren las bolsas de basura que sacan los residentes del sector y al quedar expuesta esa basura sale volando y se acumula en el parque.

Les agradezco por favor pedir a quienes hacen la limpieza del parque que recojan todos los desperdicios y basura que se encuentran en el césped y las gradas, pues estos se están acumulando progresivamente pues no los limpian cada vez que cambian las bolsas de basura; y posteriormente quienes podan pasan las máquinas y lo que hacen es pasar con sus carros de poda y trituran toda la basura haciendo que quede el parque igualmente sucio.

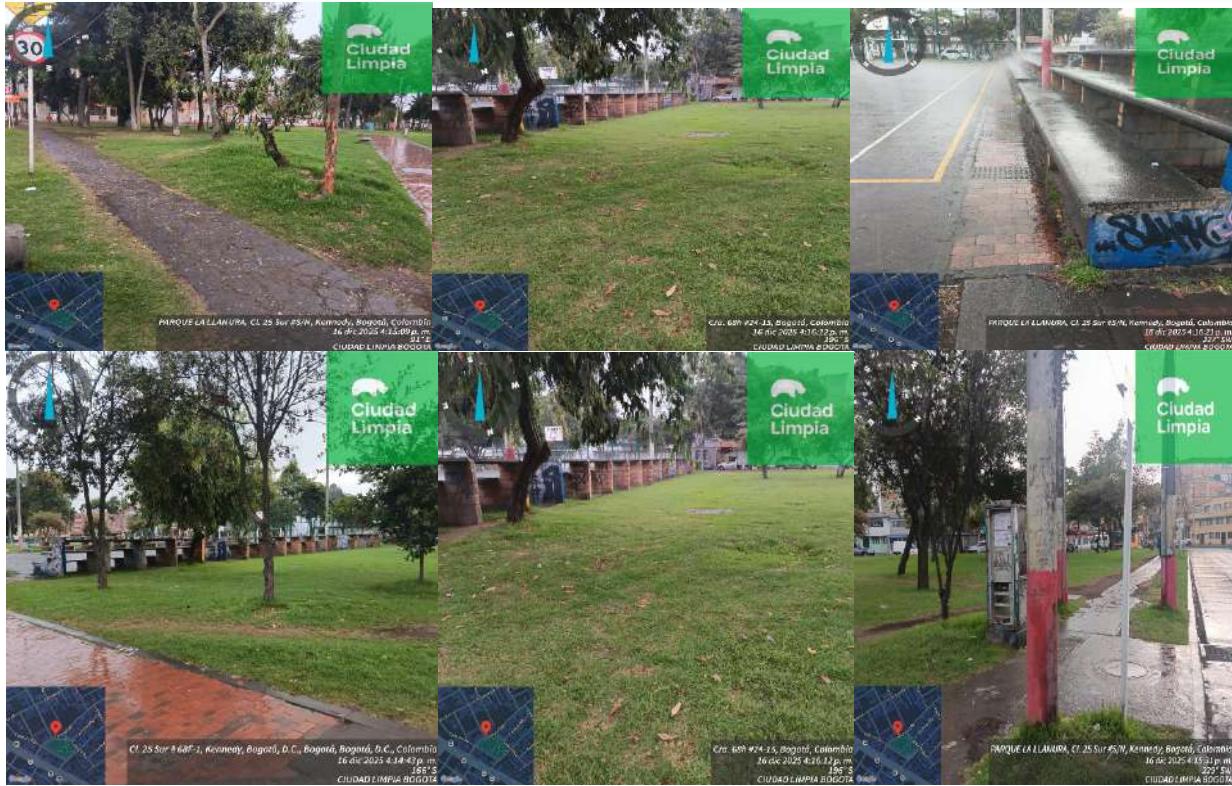
Les solicito también que la empresa realice la recolección de una pieza de cemento que está botada en el parque hace años y ocasiona una visible apariencia de deterioro y descuido, también un lavadero de cemento que alguien arrojó en una esquina del parque.

Agradezco enormemente su ayuda y quedo atenta a su respuesta

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 UAEESP 027 de 2018, desde el área encargada manifestó mediante el PQR 1845102:

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., informa que la queja anónima es sobre la atención del parque la llanura, el cual tiene atención **martes, jueves y sábado**, como se observa en las fotos las frecuencias se cumplen y el parque se encuentra atendido. aquí tenemos la afectación de los fines de semana que generalmente hay campeonatos y afectan el parque. obviamente nosotros volvemos a pasar hasta el martes en la tarde lo que puede generar acumulación de basuras.



Respecto a lo anterior se informa que la prestación del servicio por barro y limpieza, aparte de lo determinado en el contrato de prestación del servicio, igualmente la prestación se encuentra regulada en materia en el Decreto 2981 de 2013 compilado en el Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, **TÍTULO 2 SERVICIO PÚBLICO DE ASEO CAPÍTULO 2 SECCIÓN 2 SUBSECCIÓN 4**

Artículo 2.3.2.2.2.4.51. *Responsabilidad en barro y limpieza de vías y áreas públicas.* Las labores de barro 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 barro.

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

La persona prestadora de servicio público de aseo deberá adelantar labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.

En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá concurrir para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, la persona prestadora deberá hacer presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

Parágrafo 1º. En desarrollo de las actividades de barro de vías y áreas públicas, se prohíbe arrojar residuos hacia las alcantarillas del sistema pluvial y sanitario del municipio y/o distrito. Para el efecto la persona prestadora del servicio público de aseo deberá capacitar a los operarios de barro para evitar que el producto de esta actividad se disponga en sumideros de alcantarillado pluvial, y de esta forma prevenir su taponamiento.

Parágrafo 2º. Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de barro y limpieza en proporción al número de usuarios que cada prestador atienda en dicha área.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico determinará la metodología de cálculo de los kilómetros a barrer por cada prestador en función del número de usuarios que cada uno atienda en el área de confluencia.

Artículo 2.3.2.2.4.53. *Frecuencias mínimas de barro y limpieza de vías y áreas públicas.* La frecuencia mínima de barro 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.

Parágrafo. El prestador de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos deberá garantizar la frecuencia mínima de barro y limpieza, o la que determine el PGIRS en toda el área de prestación a su cargo.

Artículo 2.3.2.2.4.54. *Establecimiento del horario de barro y limpieza de vías y áreas públicas.* El barro y limpieza de vías y áreas públicas deberá realizarse en horarios que causen la menor afectación al flujo de vehículos y de peatones.

Artículo 2.3.2.2.4.55. *Establecimiento de macrorutas y microrutas para el barro y limpieza de vías y áreas públicas.* Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorutas y microrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barro y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas. Esas rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.

Artículo 2.3.2.2.4.56. *Actividad de barro y limpieza manual de vías y áreas públicas.* Los residuos resultantes de la labor de barro y limpieza manual de vías y áreas públicas deberán ser colocados en bolsas plásticas, que una vez llenas serán cerradas y ubicadas en el sitio preestablecido para su posterior recolección. Esta actividad incluye la recolección de bolsas de las cestas colocadas en las vías y áreas públicas.

Para finalizar, se informa que en relación a la recolección del lavadero se brinda respuesta desde el área operativa mediante el **PQRS 1845101** para su validación y conocimiento.

DECISIÓN.

1.INFORMAR: La atención del parque la llanura, el cual tiene atención **martes, jueves y sábado**, como se observa en las fotos las frecuencias se cumplen y el parque se encuentra atendido. aquí tenemos la afectación de los fines de semana que generalmente hay campeonatos y afectan el parque. obviamente nosotros volvemos a pasar hasta el martes en la tarde lo que puede generar acumulación de basuras

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, entiéndese 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



Avenida Boyacá No. 6b-20/28
Bogotá D.C.
Tel. línea 110
ciudadlimpia.com.co

Cordialmente,

HERBERT KALLMANN GARCIA
SUBGERENTE COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Elaboró: NVCS