

Señor
ANONIMO
fontibonalerta@gmail.com
KR 102 CON CALLE 18

Decisión empresarial No. 1805356 emitida el día 29 de enero de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1871274 del día 19 de enero de 2026

CONTESTACIÓN

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

Atn: Departamento de Servicio al Cliente / Gerencia de Operaciones Localidad de Fontibón Ciudad.

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

Referencia: Queja por deficiencia en la prestación del servicio de aseo y barrido de Áreas públicas. **Ubicación:** Carrera 102 entre Calles 18 y 17A.

Como vecinos de la localidad de Fontibón, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, presento ante ustedes la siguiente solicitud con base en los siguientes:

HECHOS

1. Se evidencia una **ausencia total y sistemática** del servicio de barrido y limpieza en la **Carrera 102 entre Calles 18 y 17A**, lo que ha derivado en una acumulación diaria y crónica de residuos sólidos en el espacio público.
2. Esta falta de atención ha generado focos de insalubridad que afectan directamente la salud pública de los residentes y transeúntes, propiciando malos olores y la posible proliferación de vectores.
3. Si bien existe una problemática de falta de cultura ciudadana por parte de algunos usuarios que arrojan residuos, la empresa prestadora no está cumpliendo con su obligación de realizar actividades de aseo permanentes.
4. En las escasas ocasiones en que se observa presencia de operarios, la labor se limita a un **barrido superficial**, omitiendo un procedimiento técnico adecuado de limpieza integral de la calzada y los andenes.
5. Es pertinente contrastar esta situación con lo que ocurre en la misma **Carrera 102, pero entre Calles 17A y 17**, donde el servicio se presta de manera diaria, correcta y eficiente por parte del operario asignado, evidenciando una clara desigualdad en la atención operativa de un sector a otro.

Á

Á

PETICIÓN

1. **NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO:** Solicitamos que se incluya de manera efectiva y con la frecuencia reglamentaria la Carrera 102 entre Calles 18 y 17A en las rutas de barrido y limpieza manual.
2. **LIMPIEZA INTEGRAL:** Se ordene un operativo de limpieza profunda que incluya no solo el barrido de calzada, sino la limpieza técnica de andenes y espacios públicos afectados por la acumulación histórica de residuos.
3. **SUPERVISIÓN:** Se realice una visita de inspección y control por parte de sus supervisores de zona para verificar la diferencia en la calidad del servicio entre el tramo de la Calle 18 a la 17A (deficiente) y el tramo de la 17A a la 17 (eficiente).

4. PLAN DE ACCIÓN: Se nos informe por escrito el cronograma, días y horarios exactos en los que el operario de barrido debe cumplir su labor en el tramo afectado para que la comunidad pueda realizar el control social respectivo.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Esta petición se fundamenta en la **Ley 142 de 1994** (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios), la cual establece que las empresas deben garantizar la continuidad y calidad del servicio, y el **Decreto 1077 de 2015**, que regula las actividades de barrido y limpieza de vías y Áreas públicas.

NOTIFICACIONES

Recibiremos respuesta en el correo electrónico fontibonalerta@gmail.com

Cordialmente,

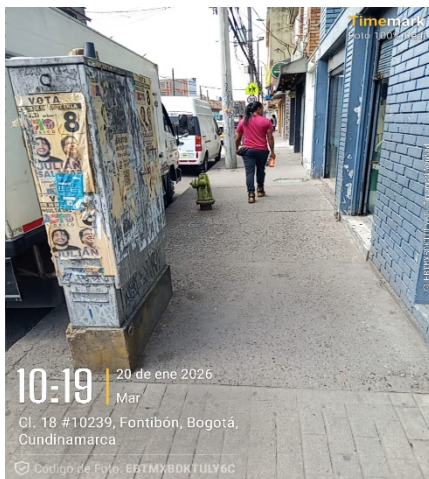
Á

VECINOS ZONA AFECTADA LOCALIDAD DE FONTIBON

CONSIDERACIONES.

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P., para dar respuesta a su petición, que de acuerdo con el contrato de concesión 285 de 2018, y la resolución UAESP 026 de 2018, se informa desde el área operativa mediante el **PQRS 1871274**.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., informa que en relación a nuestra competencia se habilita la zona y se adjunta registro fotográfico.



Respecto a lo anterior se informa que la prestación del servicio por barrido 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 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.

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 1°. En desarrollo de las actividades de barrido 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 barrido para evitar que el producto de esta actividad se disponga en sumideros de alcantarillado pluvial, y de esta forma prevenir su taponamiento.

Parágrafo 2°. Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de barrido 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 2.3.2.2.2.4.53. 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.

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

Artículo 2.3.2.2.2.4.54. Establecimiento del horario de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. El barrido y limpieza de vías y áreas públicas deberá realizarse en horarios que causen la menor afectación al flujo de vehículos y de peatones.

Artículo 2.3.2.2.2.4.55. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas para el barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido 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 barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas. Los residuos resultantes de la labor de barrido 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.

DECISIÓN.

1.INFORMAR: Que en relación a nuestra competencia se habilita la zona y se adjunta registro fotográfico.

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: Vcastellanos