

Señor (a) (es)

ANONIMO

anelopez5803@gmail.com

Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1809361 emitida el día 5 de febrero de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1876360 del día 26 de enero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el peticionario, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

De: Tuntún <anelopez5803@gmail.com>**Enviado:** lunes, 26 de enero de 2026 1:07 p. m.**Para:** Atencion al Usuario Atencion al Usuario <ausuario@ciudadlimpia.com.co>**Asunto:** Respuesta inconformidad

Precaución - Este correo electrónico proviene de un dominio externo a la Organización, tener precaución con sus adjuntos y enlaces.

Enviar respuesta indicando mi inconformidad por el mal manejo que dan en la recolección de basuras, teniendo en cuenta que se está generando foco de atracadero, debe trabajar en unión con la policía, la alcaldía la defensa civil y bomberos. deben colocar aviso de no botar basuras, colocar cámaras para que pueden identificar a los malandro que de una u otra forma llevan basuras y escombros de otras partes

Bogotá, D.C. Enero 26 de 2026

Asunto: Respuesta a comunicado

AL : Señor gerente
Ciudad Limpia
Bogotá.

1.-Teniendo en cuenta la comunicación de ustedes, respetuosamente me dirijo con la siguiente respuesta la recolección de aseo es completamente nula deben estar más pendientes en los puntos de recolección, deben quitar esos montones de basura, da vergüenza que debemos pagar la recolección de basuras más cara de Colombia y es segundo botadero de doña Juana, si los de ciudad limpia se inventaron ese logo están mal ubicados, se debe llamar la ciudad del botadero de doña Juana dos, para traer muchos presidentes a que conozca el barrio mas limpio de Bogotá en compañía con el alcalde mayor, alcalde local, comandante de la policía estación de Kennedy teniendo en cuenta que en los caí están los comandantes de los grupos delincuenciales por eso los llaman los comandantes del caí de la guerrilla.

2.- Los vendedores y administradores de abastos no pagan el servicio de recolección o muy seguramente tendrán flechas indicando donde deben votar la basura y pagan los niños adultos y toda la comunidad del barrio.

3.-Esta es la respuesta clara precisa concisa para que ustedes se pongan pilas, así como cobran tan caro la recolección trabajen honestamente.

4.- Este botadero lleva muchos años se ha solicitado mano firme prometen mientras votan por ellos, varios carreteros llevan escombros otros habitantes les pagan para ir a dañar la imagen del barrio con cantidad de comida putrefacta, los mataderos de pollos botan los residuos cerca a nuestras viviendas de María Paz

Su atento servidor inconforma.

C.C. Alcaldía Mayor
C.C. Procuraduría General de la Nación
C.C. Presidencia de la república
C.C. Dirección general de la policía

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, se aclara que:

ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. <Artículo CONDICIONALMENTE exequible> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

ARTÍCULO 19. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> *Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

En análisis de su petición se evidencia que el usuario hace una serie de juicios de valor los cuales no se evidencia prueba o si quiera proceso judicial el cual se pueda determinar su veracidad, es importante recordar al peticionario que toda petición que se realice debe ser siguiendo los principios constitucionales y sobre todo el respeto, asegurando la veracidad en la información.

Siendo lo anterior, frente a la queja “respuesta comunicado”, no se evidencia adjunto comunicado o siquiera el número de PQRS al cual se refiere el usuario, además cuando menciona que debemos estar pendiente de los puntos de recolección y recoger los montones de basura, frente a ello el peticionario no aclara las direcciones o a que se refiere con puntos de basura, dicho lo anterior aclaramos que, respecto a la legitimación, el concepto 257 de 2023 SSPD.

(iii) Legitimación para presentar peticiones, quejas y recursos por parte del suscriptor y/o usuario

Por último, en el contexto de la consulta es importante poner de presente que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 de la ley 142 de 1994, “Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”. Por lo anterior, las personas que se encuentran legitimadas para presentar las peticiones, quejas y recursos, en el marco del contrato de servicios públicos, serán el suscriptor y el usuario del servicio.

En particular, estas personas podrán activar los mecanismos de defensa de los usuarios en sede de la empresa que se encuentran previstos en los artículos 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, los cuales consisten, entre otros, en la posibilidad de presentar recursos de reposición y apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación (artículo 154), así como la posibilidad de que se reconozcan los efectos positivos frente al silencio del prestador, en los términos del artículo 158 de la Ley 142 previamente mencionada.

Ahora bien, cuando las solicitudes referentes al contrato de servicios públicos sean presentadas por personas que no ostentan la calidad de suscriptor y/o el usuario del servicio, a estas no se les aplicarán las normas especiales anteriormente mencionadas, sino que deberán ser tratadas por el prestador como derechos de petición en los términos del artículo 33 de la Ley 1437 de 2011^[9].

Dicho lo anterior, al presente oficio tampoco se aclara la cuenta contrato suscriptor con el fin de poder evidenciar que sea un usuario dentro de nuestra zona de prestación del servicio, es decir; dentro de la ASE 3, que comprende las localidades de Kennedy y Fontibón, dicho esto nos permitiremos responder su petición de forma general al no haber claridad en la misma.

Aclaremos entonces que aquello que está contenido en la prestación del servicio público de aseo, se encuentra expresado en el Decreto único reglamentario de vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015 donde primeramente entraremos a diferenciar los tipos de residuos que existen conforme a la normatividad vigente los cuales según el Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, Título 2, servicio público aseo, Capítulo 1, Definiciones, artículo 2.3.2.1.1., se señala lo siguiente:

“Residuo sólido ordinario. Es todo residuo sólido de características no peligrosas que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico”

Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios.

“Residuo sólido especial. Es todo residuo que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto regulación del Sistema de Gestión Pos-consumo”.

Adicional a lo anterior; en el Artículo 2.3.2.2.3.26. del mismo decreto sobre la Recolección separada. La recolección de los residuos sólidos ordinarios debe hacerse en forma separada de los residuos especiales.

En el caso de los residuos ordinarios y cuando el PGIRS establezca programas de aprovechamiento, la recolección de residuos con destino a disposición final deberá realizarse de manera separada de aquellos con posibilidad de aprovechamiento, implementando procesos de separación en la fuente y presentación diferenciada de residuos.

En atención a lo anterior y de forma interpretativa se entiende que CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A E.S.P., únicamente realiza la recolección de los residuos sólidos ordinarios; que en el entendido se ciñen a todo tipo de residuos de la actividad domiciliar que no tenga carácter de patógeno y que su condición no signifique un tratamiento especial o sea de carácter aprovechable.

Todo tipo de residuos diferente a los residuos sólidos ordinarios como por ejemplo tierra, escombros, césped en áreas privadas realizado por empresas o entidades que tengan a su cargo el mantenimiento de zonas verdes, madera, o mixtos etc. Se presta su recolección conforme al proceso debido mediante solicitud de recolección de escombros o residuos especiales es necesario hacer previamente la solicitud de forma telefónica (línea 110), escrita, electrónica (linea110@proceraseo.co) o personalmente en el centro de atención al usuario; indicando como mínimo la siguiente información:

- Cuenta contrato (servicio público de aseo) del inmueble del cual se solicita el servicio.
- Nombre del solicitante el cual quedará obligado al pago del servicio de ser aceptado.
- Identificación del Solicitante.
- Teléfono de contacto.

Ahora bien, no está demás aclarar que actualmente las frecuencias y horarios de recolección, barrido y limpieza, entre otros, se pueden consultar en nuestra página web en el link de <https://ciudadlimpiabogota.com.co/frecuencias-horarios-inventarios-y-programaciones/>, como también en nuestro contrato de condiciones uniformes el cual puede ser descargado en el link <https://ciudadlimpiabogota.com.co/normatividad-inicio/> donde también encontrara la regulación adicional como el programa de prestación del servicio público de aseo, el cual cumple con los lineamientos normativos y contractuales a los cuales se obligó Ciudad Limpia como empresa adjudicada.

Adicional realiza campañas de sensibilización permanente y cuenta con un centro de atención al usuario donde se

registran todas las solicitudes y reclamos realizados por todos nuestros usuarios, siendo lo anterior a la fecha del presente contrato el cual finaliza en febrero de 2026, Ciudad Limpia ha dado cabal cumplimiento a la prestación en los términos mencionados por ende no existe acciones negativas por nuestra parte o contrarias a derecho.

Frente a su queja relacionada con abastos, cada usuario tanto comercial como residencial, generan su cobro respectivo, siendo lo anterior las acciones negativas que tengan los usuarios con el uso o disposición de sus residuos no le compete a Ciudad Limpia ejercer acciones de control y vigilancia dichas acciones pertenecen de forma exclusiva al distrito.

Por último, se comenta al usuario que el mal manejo que los usuarios o terceros hagan del servicio como sea disposición inadecuada de residuos mixtos (escombros, tierra, basura dejada por fuera de los horarios y frecuencias establecidos por la persona prestadora etc.) sobre la vía pública o en sitios donde NO se presta el servicio de recolección domiciliaria o barrido 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 informa lo pertinente frente a la queja general.

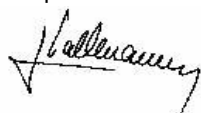
1. Esperamos de esta manera haber dado trámite a su petición. Cualquier inquietud adicional con gusto será aclarada en nuestras oficinas, en el Centro de Atención al Usuario en la Av. Boyacá No. 6B 20/28, por medio del correo electrónico linea110@proceraseo.co, o en la línea 110.

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.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., el 5 de febrero de 2026.

Notifíquese



HERBERT KALLMANN GARCIA
DIRECCION COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Elaboró: AGARCIA