

Señor (a)
ANONIMO
lbeth2264@hotmail.com
KR 81 B 41 F 00

Decisión empresarial No. 1650371 emitida el día 10 de mayo de 2025 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 1718071 del día 2 de mayo de 2025

CONTESTACIÓN

1. En atención a la comunicación **20252000088561**, de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. RADICACIÓN WEB QUEJA: REPORTE DE REGUEROS. Referencia: Radicado UAESP No. 20257000201332., **objeto del presente oficio**, donde la unidad manifiesta:

“(…)

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

Referencia: **Radicado UAESP No. 20257000201332.**

Respetado Dr. Gómez, cordial saludo.

Mediante la presente damos traslado del oficio en referencia, remitida por la señora, Ibeth, para que en el marco de sus obligaciones contractuales, se realice una visita de campo en el sector citado en el radicado adjunto, 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

Ibeth 3213256137 lbeth2264@hotmail.com Kennedy Cra 81b con 41f Caza Regueros 177

(…)”

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 026 de 2018 en lo concerniente al servicio público de aseo, el área encargada manifestó mediante el PQR **1718071**.

Se realiza la visita correspondiente a la dirección de los hechos, sin embargo, el punto estaba atendido al momento de la visita del grupo caza regueros, se hace un reproceso para que quede en mejores condiciones de aseo y limpieza se toma registro fotográfico. Cabe mencionar que se llevó a cabo una campaña de sensibilización alrededor de la zona mencionada, recordando los horarios y frecuencias de recolección establecidas por el concesionario. Indicamos que los usuarios no hacen referencia al servicio si no a la problemática que los carreteros de la zona hacen la separación de los residuos en ese punto.

Se anexa 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 2.3.2.2.3.30. 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 2.3.2.2.3.31. 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 2.3.2.2.3.32. 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 al sector estaba atendido, por parte del grupo caza regueros, sin embargo, se hace un reproceso, para que quede en buenas condiciones y también se llevó a cabo campañas de sensibilización, recordando el horario de la frecuencia de recolección, por lo tanto, se hará seguimiento garantizando el área limpia conforme el alcance contractual.

1. Esperamos de esta manera haber dado trámite a su petición. Cualquier inquietud adicional con gusto será aclarada en

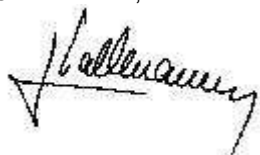
nuestras oficinas, en el Centro de Atención al Usuario en la Av. Boyacá No. 6B 20/28, por medio del correo electrónico linea110@proceraseo.co, o en la línea 110.

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
DIRECCION COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Elaboró: Iguerrero

FORMATO DE ACTIVIDAD INFORMATIVA

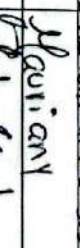
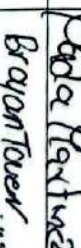
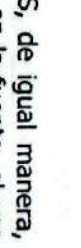
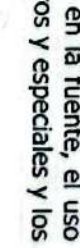
FECHA: 05-05-2025 TURNO: DIA

ID: 10593

LOCALIDAD: Kennedy

BARRIO: El Amparo

DIRECCIÓN: Crra 81B con Calle 47E

No.	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	POBLACIÓN		FIRMA
				RESIDENTES	COMERCIANTES	
1	Norelus Alvarez	Calle 41F 81A 10	317059444		☒	
2	Carlos Sanchez	Cde 41F 81A. 10 Loc 2A	3223330937		☒	
3	Eugenio R	Calle 41F 81A 10 Loc 2A	312372392		☒	
4	Julio Hernandez	Calle 41F 81A 10 Loc 2A	3278239230		☒	
5	José	Calle 41F 81A 10 Loc 2A	710765994		☒	
6	Estrella Garcia	Calle 41F 81A 10 Loc 2A	317709132		☒	
7	Cristian Caminos	Calle 41F 81A 10 Loc 2A	3126046424		☒	
8	Mauricio	Calle 41F 81A 10 Loc 2A	302700490		☒	
9	Eda Martinez	Calle 41F 81A 10 Loc 2A	3023654109		☒	
10	Ylién Touval	Calle 41F 81A 10 Loc 2A	3125763213		☒	

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.

Mediante el diligenciamiento y firma manifiesta en este documento el Visitante que la sociedad que al Visitante representa: (i) autoriza de manera expresa 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, incluso con terceros ubicados en países que no proporcionen niveles adecuados de protección; (ii) autoriza de manera expresa a la Compañía para que realice cualquier operación de tratamiento de sus datos biométricos como huella digital, grabaciones de voz y en particular imágenes como fotografías, para que las mismas, sean sea en actividades internas o externas de la Compañía, cursos capacitaciones o cualquier otra actividad que la Compañía considere pertinente; (iii) autoriza a la Compañía para que realice cualquier operación de tratamiento de sus datos biométricos como huella digital, grabaciones de voz y en particular imágenes como fotografías, para que las mismas, sean sea en actividades internas o externas de la Compañía, cursos capacitaciones o cualquier otra actividad que la Compañía considere pertinente; (iv) declara, garantiza y manifiesta que (a) ha obtenido 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 esta realice el Tratamiento.

Para conocer más sobre los derechos que les asisten a los titulares de los Datos Personales, las formas para ejercerlos y los procedimientos 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 <https://www.ciudadlimpia.com.co/PoliticaTratamientoDeInformacion>.

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. Boyed) No. 6B-2076 y/o al correo electrónico atencion@ciudadlimpia.com.co, o en el teléfono 2604804 - 2621155.



Ciudad Limpia



FORMATO DE ACTIVIDAD INFORMATIVA

FECHA: 05-05-2025 TURNO: DÍA.

ID: 10593

LOCALIDAD: Kennedy

BARRIO: El Amparo

DIRECCIÓN: Cota 81b con c1141f

No.	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	POBLACIÓN		FIRMA
				RESIDENTES	COMERCIANTE	
1	Andrea Aguilera	Cota 81) C1141f # 809-15 Sur	3118401269		X	Andrea Aguilera
2	Warner Ortiz	C1141f # 809-09 Sur	3013744552		X	Warner Ortiz
3	Elena Benal	C1141f # 809-09 Sur	3046195553		X	Elena Benal
4	Robinson Murcia	C1141f # 809-15 Sur	3228886952		X	Robinson Murcia
5	Olinda Medina	C1141f # 809-9 Sur	3149416345		X	Olinda Medina
6	Jorge Romero	C1141f # 809-9 Sur	3035552289		X	Jorge Romero
7	Laura Quintero	Cota 801 # 41f - 21 Sur	3212672423		X	Laura Quintero
8	Daniel Milabos	Cota 801 # 41f - 27 Sur	3125031425		X	Daniel Milabos
9	Jhony Abraham	Cota 801 con C1141g Sur	3044426080		X	Jhony Abraham
10	Nelson Rivera	Cota 801 # 41f - 22 Sur	3023090424		X	Nelson Rivera

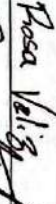
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

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.

Mediante el diligenciamiento y firma manuscrita en este documento el Visitante y/o la sociedad que el Visitante representa: (i) autoriza de manera 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, incluso con terceros ubicados en países que no proporcionen niveles adecuados de protección. (ii) autoriza de manera expresa e informada a la Compañía para que realice cualquier operación de tratamiento de sus datos biométricos como huella digital, grabaciones, videos y en particular imágenes como fotografías, para que las tome, las use en actividades internas o externas de la Compañía, cursos, capacitaciones o cualquier otra actividad, sean o no comerciales en una base de datos de responsabilidad de la Compañía y puedan ser difundidos públicamente a través de cualquier medio conocido como internet, periódico de la Compañía, entre otros. (iii) Estas actividades se realizarán para la consecución de las finalidades establecidas en la Política de Tratamiento de la Información de la Compañía que podrá ser consultada en <http://www.ciudadlimpia.com.co/PoliticaTratamientoDeInformacion>. (iv) declara, garantiza y manifiesta que (a) ha obtenido el consentimiento, previo, expreso e informado de los titulares de los Datos Personales, a través del cual lo autorizan, o (b) está facultado, para entregar los Datos Personales a la Compañía para que este 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 <http://www.ciudadlimpia.com.co/PoliticaTratamientoDeInformacion>.

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-2023 y/o al correo electrónico usuarios@ciudadlimpia.com.co, o en el teléfono 2604004 - 2621155.

No.	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FIRMA	ESPACIO EXCLUSIVO CIUDAD LIMPIA
11	Mamel Arteaga	Cra 801 # 41 f - 14	315 02 04 864		11.
12	Emily Teller	C1141 f # 80h - 39	322 911 09 03		
13	Milena Daza	C1141 f # 80h - 09	320 220 79 00		
14	Milena Rivera	C1141 f # 80g - 09	317 793 41 72		
15	Joris Alberto	C1141 f # 80f - 17	316 799 00 10		
16	Rosember Santamaria	Cra 80 f # 41 f - 13	312 565 61 32		
17	Rosa Velez	Cra 80 f # 41 f - 43	316 405 55 11		
18	Esperanza Rodriguez	Cra 80 f # 41 h - 05	312 391 19 93		
19	Diego Castilla	Cra 80 f # 41 h - 04	310 768 02 62		
20	Conio Torres	Cra 80 f # 41 h - 04	314 852 00 80		
21	Ana Suarez	Cra 80 f # 41 h - 16	322 202 56 60		
22	Yurony Rodriguez	Cra 80 f # 42 - 04	320 890 00 81		12.
23	Jose Martinez	Cra 80 f # 42 - 21	801 560 80 77		
24	Kanna Castro	Cra 80 f # 42 - 20	321 490 89 10		
25	Marcela Contor	Cra 80 f # 42 - 20	312 611 14 13		

ESPACIO EXCLUSIVO CIUDAD LIMPIA:

No. Participantes

25

GESTOR SOCIAL:

Mediante el diligenciamiento y firma impresa en este documento al Visitante por la sociedad que al Visitante representa: (i) autorización de manera previa, expresa e informada a Ciudad Limpia Bogotá S.A.S.P. (la "Compañía") para que, directa o indirectamente, realice cualquier operación de tratamiento de los Datos Personales, a nivel nacional, a nivel regional o a nivel local, que no estén contemplados en la Política de Tratamiento de la Información de la Compañía; (ii) autorización de manera previa, expresa e informada a la Compañía para que realice cualquier operación de tratamiento de los Datos Personales, a nivel nacional, a nivel regional o a nivel local, que no estén contemplados en la Política de Tratamiento de la Información de la Compañía; (iii) autorización de manera previa, expresa e informada a la Compañía para que realice cualquier operación de tratamiento de los Datos Personales, a nivel nacional, a nivel regional o a nivel local, que no estén contemplados en la Política de Tratamiento de la Información de la Compañía; (iv) declaración de la Compañía, ante otras (v) Estas actividades se realizarán para la consecución de las finalidades establecidas en la Política de Tratamiento de la Información de la Compañía y puedan ser comunicadas públicamente a través de cualquier medio conocido como internet, periódico de la Compañía, entre otras (vi) La Compañía garantiza y manifiesta que (a) ha obtenido el consentimiento, previo, expreso e informado de los titulares de los Datos Personales, a través del cual lo autorizan, o (b) está facultado, para entregar los Datos Personales a la Compañía para que este 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 <http://www.ciudadlimpia.com.co/Politicas/TratamientoDeInformacion>.