

Señor (a)
ANONIMO
hyardleyaide@gmail.com
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 1952198 emitida el día 18 de agosto de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2019410 del día 30 de julio de 2026

ANTECEDENTES

1. En atención a la petición **5265042026**, radicada en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, objeto del presente oficio, donde el usuario manifiesta:

“(…)

REGISTRO DE PETICIÓN 5265042026

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 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

Funcionario que registró: YESMI CARDENAS ARDILA

Asunto *

¿Se considera parte de alguna de estas características?

(Ninguna)

EL 28 DE JULIO DE 2026, A LAS 13:50 HORAS, UN CIUDADANO ANONIMO SE COMUNICO CON LA LINEA BOGOTA TE ESCUCHA PARA INTERPONER UNA QUEJA FORMAL PORQUE EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BARRIOS VILLA ALSACIA, 2 CASTILLA Y BAVARIA, EN LA DIRECCION SOBRE LA CARRERA 8 MAS O MENOS CON CALLE 71 APROXIMADAMENTE, IDENTIFICADA COMO UNA VIA COMERCIAL DE RESTAURANTES, LOS PROPIETARIOS DE DICHS ESTABLECIMIENTOS ESTAN DISPONIENDO LA BASURA FUERA DE LOS DIAS Y HORARIOS FIJADOS PARA EL TRANSITO DEL CAMION RECOLECTOR, LO CUAL SE EVIDENCIA EN LA ACUMULACION DE DESECHOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD GASTRONOMICA COMO ENVOLTORIOS DE TAMALES, ICOPOR, RESIDUOS ORGANICOS DE COMIDA, VASOS Y CUBIERTOS DESECHABLES, BOTELLAS DE CERVEZA Y GASEOSA, EMPAQUES DE HAMBURGUESAS Y RESTOS DE ALIMENTOS, SITUATIVA A LA QUE RECIENTEMENTE SE HA SUMADO EL ARROJO DE LLANTAS Y ESCOMBROS; POR TANTO, SE SOLICITA FORMALMENTE A LAS AUTORIDADES COMPETENTES QUE INTERVENGAN LA ZONA MEDIANTE LA RECOGIDA INMEDIATA DE RESIDUOS Y LIMPIEZA GENERAL, ADELANTE VISITAS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO EN LOS LOCALES COMERCIALES, DESARROLLEN CAMPAÑAS PEDAGOGICAS DE CONCIENTIZACION SOBRE EL MANEJO RESPONSABLE DE BASURAS DIRIGIDAS A LOS COMERCIANTES Y, EN CASO DE REINCIDENCIA O INOBSERVANCIA DE LA NORMA, APLIQUEN LAS SANCIONES PERTINENTES CONTEMPLADAS EN EL CODIGO NACIONAL DE POLICIA Y CONVIVENCIA Y DEMAS NORMATIVIDAD AMBIENTAL VIGENTE. SE DILIGENCIO EL FORMULARIO DE AGUAS BOGOTA CON RADICADO 128114.

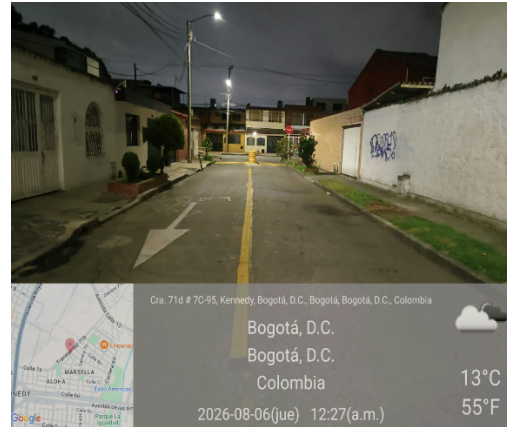
(...)

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 027 de 2018 en lo concerniente al servicio público de aseo, el área encargada manifestó mediante el PQR 2019410.

Se procede a verificar la dirección de los hechos, sin embargo, la recolección se realiza los días (martes jueves y sábado) para Kennedy en la noche. Se evidencia indisciplina por parte de usuarios quienes realizan el arrojo de basuras fuera del horario establecido. También acumulación de escombros y otros elementos clandestinos que están a cargo de la empresa de Aguas de Bogotá, aumentando la presencia de carteros y habitantes de calle generando desorden en el andén. Se garantiza el área limpia por parte de Ciudad Limpia SA ESP.

Se anexa registro fotográfico:



Frente a lo anterior se recuerda que el servicio de recolección domiciliaria, asegurando el área limpia una vez se efectúa, los días (martes jueves y sábado), 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.

De forma adicional y conforme a la manifestación:

“(…)

EL 28 DE JULIO DE 2026, A LAS 13:50 HORAS, UN CIUDADANO ANONIMO SE COMUNICO CON LA LINEA BOGOTA TE ESCUCHA PARA INTERPONER UNA QUEJA FORMAL PORQUE EN LA LOCALIDAD DE KENNEDY, BARRIOS VILLA ALSACIA, 2 CASTILLA Y BAVARIA, EN LA DIRECCION SOBRE LA CARRERA 8 MAS O MENOS CON CALLE 71 APROXIMADAMENTE, IDENTIFICADA COMO UNA VIA COMERCIAL DE RESTAURANTES, LOS PROPIETARIOS DE DICHOS ESTABLECIMIENTOS ESTAN DISPONIENDO LA BASURA FUERA DE LOS DIAS Y HORARIOS FIJADOS PARA EL TRANSITO DEL CAMION RECOLECTOR, LO CUAL SE EVIDENCIA EN LA ACUMULACION DE DESECHOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD GASTRONOMICA COMO ENVOLTORIOS DE TAMALES, ICOPOR, RESIDUOS ORGANICOS DE COMIDA, VASOS Y CUBIERTOS DESECHABLES, BOTELLAS DE CERVEZA Y GASEOSA, EMPAQUES DE HAMBURGUESAS Y RESTOS DE ALIMENTOS, SITUATIVA A LA QUE RECIENTEMENTE SE HA SUMADO EL ARROJO DE LLANTAS Y ESCOMBROS; POR TANTO, SE SOLICITA FORMALMENTE A LAS AUTORIDADES COMPETENTES QUE INTERVENGAN LA ZONA MEDIANTE LA RECOGIDA INMEDIATA DE RESIDUOS Y LIMPIEZA GENERAL, ADELANTEN VISITAS DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO EN LOS LOCALES COMERCIALES, DESARROLLEN CAMPAAS PEDAGOGICAS DE CONCIENCIACION SOBRE EL MANEJO RESPONSABLE DE BASURAS DIRIGIDAS A LOS COMERCIANTES Y, EN CASO DE REINCIDENCIA O INOBSERVANCIA DE LA NORMA, APLIQUEN LAS SANCIONES PERTINENTES CONTEMPLADAS EN EL CODIGO NACIONAL DE POLICIA Y CONVIVENCIA Y DEMAS NORMATIVIDAD AMBIENTAL VIGENTE. SE DILIGENCIO EL FORMULARIO DE AGUAS BOGOTA CON RADICADO 128114.

(…)”

Ciudad Limpia mediante el PQR 2019409, aclara desde el área operativa encargada:

Desde el área de relaciones con la comunidad, requiere para poder desarrollar las acciones informativas y de sensibilización, se requiere mayor precisión en los datos para proceder a programar las respectivas actividades.

No obstante, Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) dando alcance a su petición se hace pertinente exponer que de acuerdo con la prórroga al contrato de concesión 285 de 2018, que determino que a raíz de la necesidad de mantener las acciones afirmativas sobre la población recicladora y motivado en la resolución CRA 1027 de 2016 emitida por la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico, la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá se realizaría hasta noviembre de 2027 bajo el mismo esquema de Areas de Servicio exclusivo, generando así una prórroga en las obligaciones respectivas, lo anterior conforme al esquema y términos de lo dispuesto en la resolución citada; conforme lo anterior igualmente la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (en adelante la UAESP) estableció que respecto a los servicios de recolección de residuos clandestinos tales como: RCD clandestinos, animales muertos, voluminosos arrojados en vía pública y puntos críticos en vías públicas sería competencia de las empresas prestadoras hasta en tanto finalizarán los recursos de las obligaciones de hacer pactadas en el contrato de concesión respectivo, siendo así a partir de marzo de 2026 se dio fin a dichos recursos por lo cual la UAESP estableció que la empresa encargada para prestar dichos servicios sería Aguas de Bogotá S.A E.S.P.

Frente a este punto Ciudad Limpia aclara que la ley de servicios públicos¹ en el artículo 153, en su inciso final manifiesta "(...) Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición (...)" Para ello claro está que cuando la ley de servicios públicos domiciliarios guarda silencio sobre un tema en particular, la norma general en este caso la ley 1437 de 2011², que fue subrogada en un título por la ley 1755 de 2015, es la norma que actualmente regula lo relacionado al derecho de petición, por lo cual en los efectos de traslados se aplica lo mencionado en el artículo 21 ibidem el cual aclara:

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

De acuerdo con lo anterior Ciudad Limpia procede a trasladar la petición realizada por el usuario, al prestador Aguas de Bogotá S.A E.S.P. quien de acuerdo con los términos estipulados en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, deberá dar respuesta a su petición, cualquier inquietud los medios de atención al usuario de la entidad son:

En la Sede administrativa:

Carrera 11 # 93-92 piso 2,3 y 8 – Bogotá, Colombia.

Horario de Atención:

Lunes a viernes 7:00 AM a 4:00 PM.

Atención Virtual:correspondencia@aguasdebogota.com.coanticorrupcion@aguasdebogota.com.co

Registrar PQRS

Correo de notificaciones judiciales:notificaciones@aguasdebogota.com.co**Atención Telefónica****Línea de atención ciudadana:**

PBX (+57) 601 5553636.

¹ Ley 142 de 1994.

² Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

🔗 Canales de atención para la ciudadanía (PQRS):

- **Formulario web:** <https://www.aguasdebogota.co/registrar-pqrs/>
- **Chat:** +57 316 023 1524
- **Línea PBX:** (+57) 601 555 3636

Correo electrónico: atencionac@aguasdebogota.com.co

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.

DECISIÓN.

Se informa al usuario que, la frecuencia de recolección en el sector indicado, se lleva a cabo los días martes jueves y sábado; se evidencia indisciplina por parte de los usuarios, se hace seguimiento, garantizando el área limpia, por otro lado, se requiere información, sobre la dirección, el coordinador de relaciones con la comunidad, indica que no coincide, con la de los hechos, para llevar a cabo, campañas de sensibilización, sobre el manejo de los residuos sólidos y horarios de las frecuencias de recolección, por lo tanto, se identifica un punto crítico de arrojo clandestino de RCD, residuos de construcción y demolición, escombros y materiales de obra, por orden de la Alcaldía Mayor de Bogotá, desde el mes de febrero de 2026, NO son responsabilidad, de nuestra ASE, sin embargo, esta clase de residuos este cargo de la entidad Aguas de Bogotá. Por consiguiente, ya no hacen parte de nuestra competencia. Se emite el respectivo traslado a dicha entidad. Se emite en lo referente a nuestra competencia.

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