

Señor (a) (es)
ANONIMO
Bogotá D.C.Decisión empresarial No. 1953889 emitida el día 19 de agosto de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2020614 del día 3 de agosto de 2026**ANTECEDENTES**

Con el fin de atender la petición anónima 5219922026 radicada en el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogota te escucha de la Alcaldía mayor de Bogotá, presentada por el usuario, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

ASUNTO: Derecho de Petición – Denuncia y solicitud de restitución de espacio público por ocupación indebida

Como ciudadano y habitante del barrio San Andrés Delicias, de la localidad de Kennedy y en ejercicio fundamental de petición y en defensa del interés colectivo al espacio público, presento ante ustedes la presente denuncia:

1- Hechos y ubicación de la problemática

- En la dirección Kra 68 I No. No. 43c – 39 sur barrio San Andrés Delicias, localidad de Kennedy, se presenta invasión del espacio público por parte de un taller de motos, ocupando el andén de lunes a sábado en un horario comprendido entre las 8 am y las 6 pm, obstaculizando el paso de los peatones, violando el Artículo 82 de la Constitución Política de Colombia el cual dicta, *"Impone al Estado el deber de velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular."*, la ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana en los artículos 140, numeral 4 *"prohíbe ocupar el espacio público en violación de las normas vigentes, estableciendo multas y medidas correctivas"* y el Numeral 6 *"Penaliza el promover o facilitar el uso u ocupación del espacio público en violación de las normas y leyes vigentes"*
- Igualmente, y aunado a lo anterior se presentan acumulación de residuos o disposición inadecuada de residuos especiales y de construcción, generando un punto crítico de contaminación e impacto ambiental, generando un foco de insalubridad y ocupación del espacio público con residuos especiales y escombros. En consecuencia, me permito solicitar a quien corresponda la recolección, limpieza y erradicación, así como también adelantar labores de inspección, vigilancia y control para identificar e imponer las sanciones correspondientes.

El hecho anteriormente mencionado, se presenta en los alrededores del Parque Barrio San Andrés, Contra Esquina Carrera 68, Cl. 44 Sur, Localidad de Kennedy Bogotá.

CONSIDERACIONES.

para dar respuesta a su petición, primeramente se hace necesario aclarar que para solicitar información a detalle el usuario está en la obligación de remitir los número de cuenta contrato del servicio público de aseo, lo anterior ya que; mediante el número de cuenta se presume la existencia de un contrato conforme lo estipula 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."* Dicho lo anterior la Superintendencia mediante el concepto 257 de 2023 SSPD, aclaro:

(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

Conforme lo anterior la queja presentada no es viable toda vez que el peticionario no informa el módulo ni el nombre del funcionario con el fin de efectuar el respectivo seguimiento, así mismo se expone que cualquier reclamación y/o queja debe ir acompañada de la cuenta contrato que se pretende Ciudad Limpia visite o adelante.

Frete a lo anterior igualmente la petición anónima aquí presentada, es claro que conforme lo estipula la normatividad vigente para el caso del servicio público de aseo sigue siendo una exigencia el identificarse como usuario del servicio y en el caso de temas relacionados al catastro de usuario y/o facturación remitir como ya hemos mencionado el número de cuenta contrato del servicio.

Dicho lo anterior 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/>, (incluye las frecuencias por barrios y direcciones las cuales se prestan con normalidad asegurando el área limpia) 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 noviembre de 2027, Ciudad Limpia ha dado cabal cumplimiento a la prestación en los términos mencionados.

Respecto a su queja se informa, que Ciudad Limpia realiza revisión de campo en las microrutas respectivas del servicio de recolección y transporte, como de barrido y limpieza, con el fin de asegurar la prestación continua.

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 directamente a la empresa Aguas de Bogotá:

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

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 a la queja presentada.



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 19 de agosto de 2026

Notifíquese
Cordialmente,

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