

Señor  
**ANONIMO**  
[maria.gonzalezfuneme@gmail.com](mailto:maria.gonzalezfuneme@gmail.com)  
AV GUAYACANES CON CALLE 11 F  
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 1952559 emitida el día 18 de agosto de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2026173 del día 11 de agosto de 2026

### ANTECEDENTES

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

Cordial saludo.

Los residentes de la calle 11F del barrio Villa Alsacia Antigua, ubicada al lado de la rotonda de la Avenida Guayacanes, queremos expresar nuestro reconocimiento por el trabajo que vienen realizando en el sector.

Hemos evidenciado que los operarios encargados del barrido desempeñan una labor eficiente, amable y comprometida, manteniendo la cuadra en muy buenas condiciones pese a la disposición inadecuada de residuos por parte de algunas personas y a la presencia de habitantes de calle. Asimismo, destacamos el mantenimiento continuo y eficaz de la rotonda y de varias zonas verdes del sector.

No obstante, quisiéramos poner en su conocimiento dos situaciones que consideramos importantes:

1. Durante la recolección de residuos, en varias oportunidades los operarios dejan caer parte de la basura sobre la vía o frente a las viviendas y esta no es recogida. Esta situación ha sido evidenciada en diferentes ocasiones e incluso verificada mediante las cámaras de seguridad del salón comunal. Entendemos que la labor debe realizarse con rapidez; sin embargo, agradeceríamos que se reforzara con el personal la importancia de recoger los residuos que accidentalmente caigan durante la recolección, ya que esto afecta el excelente trabajo realizado previamente por los operarios de barrio.
2. Aunque reconocemos la poda periódica de la rotonda y otras zonas verdes, solicitamos muy respetuosamente que dentro de esa programación también se incluya el separador de esta misma dirección, el cual cuenta con cásped y en muchas ocasiones no recibe mantenimiento al mismo tiempo que las demás áreas verdes.

Nuestro propósito no es presentar una crítica, sino realizar una observación constructiva que contribuya al mejoramiento del servicio que ustedes prestan y al mantenimiento de un entorno limpio para toda la comunidad.

Agradecemos de antemano su atención y las acciones que puedan implementarse frente a estas observaciones.

Cordialmente,

**Residentes de la calle 11F  
Barrio Villa Alsacia Antigua  
Bogotá D.C.**

### 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, desde el área encargada manifestó mediante el **PQR 2026173**:

Se informa al usuario por este medio, que las frecuencias de recolección son los días martes, jueves y sábado en horario diurno. Durante las actividades de recolección se garantiza el cumplimiento de área limpia. Es importante recalcar que el servicio de aseo es complementario entre la recolección y el servicio de barrido.



Frente a lo anterior se recuerda que el servicio de recolección domiciliar se presta los días martes, jueves y sábado 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.*

### DECISIÓN.

**1. INFORMAR:** Que las frecuencias de recolección son los días martes, jueves y sábado en horario diurno. Durante las actividades de recolección se garantiza el cumplimiento de área limpia. Es importante recalcar que el servicio de aseo es complementario entre la recolección y el servicio de barrido.

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](mailto: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 18 de agosto de 2026

Notifíquese  
Cordialmente,

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