

Señor (a) (es)
ANONIMO
KR 97 F 40 A 22 SUR
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 1956796 emitida el día 24 de agosto de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2027019 del día 11 de agosto de 2026

ANTECEDENTES

1. En atención a la petición 5572392026, 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 5572392026

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 la 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: DEYSY LORENA TRIANA ALAPE

Asunto *

¿Se considera parte de alguna de estas características?

(Ninguna)

SIENDO LAS 11:20 A.M. DEL DÍA 10 DE AGOSTO DE 2026, SE COMUNICA LA CIUDADANA DE MANERA ANONIMA A LA LINEA BOGOTA TE ESCUCHA PARA INTERPONER UNA SOLICITUD A LA ENTIDAD CORRESPONDIENTE.

HECHOS:
LA CIUDADANA RESIDENTE DEL BARRIO LOS ALMENDROS, LOCALIDAD DE KENNEDY (PUNTO DE GEORREFERENCIACION SOBRE LA UBICACION DE LA CARRERA 97F # 40A - 22 SUR), PRESENTA UNA INCONFORMIDAD FRENTE A LA PRESTACION DEL SERVICIO POR PARTE DEL OPERADOR DE ASEO DEL SECTOR, DEBIDO A UN INCIDENTE OCURRIDO EL DIA DE HOY APROXIMADAMENTE A LAS 10:30 A. M.

SEGUN EXPONE LA CIUDADANA, QUIEN SE ENCUENTRA EN PROCESO DE RECUPERACION TRAS UNA CIRUGIA DE RETINA Y SE ENCONTRABA SOLA, DEPOSITO DESDE LA VENTANA DE UN SEGUNDO PISO UNA BOLSA CON RESIDUOS DEL BAÑO DENTRO DE OTRA BOLSA, UBICANDOLA JUNTO A OTROS DESECHOS QUE AGUARDABAN LA RECOLECCION. EN ESE MOMENTO, LA TRIPULACION DEL CAMION RECOLECTOR SE ENCONTRABA A MEDIA CUADRA DE DISTANCIA.

AL MOMENTO DE LA RECOLECCION, UNO DE LOS OPERARIOS OMITIO RECOGER LA BOLSA DEPOSITADA Y, TRAS ARROJARSELA DE VUELTA, RESPONDIO DE MANERA DESOBLIGANTE: "AY, DE MALAS, ESO LE PASA POR BOTARLA ASI". PESE A QUE LA CIUDADANA INTENTO EXPLICARLE SU CONDICION MEDICA Y LAS RAZONES DE FUERZA MAYOR QUE LE IMPEDIAN DESPLAZARSE Y BAJAR LAS ESCALERAS, EL PERSONAL SE NEGÓ A ESCUCHARLA Y DEJO LOS RESIDUOS EN LA VIA PUBLICA.

MANIFIESTA SU PROFUNDO MALESTAR POR LA FALTA DE EMPATIA, CONSIDERACION Y VOCACION DE SERVICIO DEL PERSONAL OPERATIVO. POR LO ANTERIOR, SOLICITA FORMALMENTE QUE LA EMPRESA ADOPTÉ LAS MEDIDAS CORRECTIVAS CORRESPONDIENTES Y CAPACITE A SUS COLABORADORES EN ATENCION AL USUARIO Y MANEJO DE SITUACIONES ESPECIALES CON PERSONAS EN ESTADO DE VULNERABILIDAD O CON LIMITACIONES DE SALUD.

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., Se realiza visita de verificación al área solicitada, constatando que el sector cuenta con una frecuencia establecida para la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos los días lunes, miércoles y viernes. Al momento de la inspección no se evidencia afectación alguna en el área, encontrándose en condiciones adecuadas de limpieza y sin presencia de residuos que permitan determinar una afectación directa a la prestación del servicio. No obstante, se identifica la posible presencia de malos hábitos e indisciplina por parte de algunos usuarios del sector, relacionados con la disposición inadecuada de residuos por fuera de las condiciones y frecuencias establecidas para su recolección, situación que puede generar afectaciones posteriores en el espacio público. Se precisa que, debido a las condiciones de seguridad y al nivel de peligrosidad identificado en el área durante el desarrollo de la visita, no fue posible tomar registros fotográficos, priorizando la integridad y seguridad del personal operativo. En consecuencia, se deja constancia de la verificación realizada y de que, al momento de la visita, no se evidenció una afectación en el área objeto de la solicitud.

Cabe aclarar que la prestación del servicio se encuentra estandarizada y en cumplimiento de la normatividad vigente conforme el rango horario. Lo anterior conforme a la normatividad que regula el servicio operativo de recolección y transporte en el artículo 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 a 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.

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.*

Artículo 2.3.2.2.2.21. Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos. La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con el prestador otro sitio de presentación.

La presentación de los residuos sólidos, deberá cumplir lo previsto en el presente capítulo, evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes en el respectivo municipio o distrito, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

Decreto reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, por el cual en su Parte III, Título II, Capítulo II, artículo 2.3.2.2.2.3.30. 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 2.3.2.2.2.3.31. 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 2.3.2.2.2.3.32. 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.

Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana. (Lo cual fue modificado conforme la necesidad del manejo de los residuos en el distrito capital para tres días por semana conforme lo definió la administración distrital).

DECISIÓN.

Se realizó visita al área solicitada, la cual cuenta con frecuencia de recolección los días lunes, miércoles y viernes. Al momento de la visita no se evidenció afectación alguna; sin embargo, se identifican posibles malos hábitos e indisciplina por parte de algunos usuarios en la disposición de residuos. No se tomaron registros fotográficos debido a las condiciones de inseguridad del sector.

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 24 de agosto de 2026

Notifíquese
Cordialmente,



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