

Señor
ANONIMO
sheby7411@gmail.com
AK 86 17 96
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 1957049 emitida el día 24 de agosto de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2028046 del día 12 de agosto de 2026

ANTECEDENTES

1. En atención a la petición del presente oficio, radicada en Bogotá te escucha, Alcaldía Mayor de Bogotá, Línea 195 Petición **#5615612026**, donde manifiesta (...)

REGISTRO DE PETICIÓN 5615612026

[Ver Detalle Peticionario](#)

Funcionario que registró: WILLIAM ALEJANDRO RANGEL VIDES

Tipo de solicitante

☐ Acción Colectiva sin persona jurídica ☐ Apoderado de ☒ En nombre propio ☐ En representación de

Asunto *

Claro. Te dejo una queja formal dirigida a Ciudad Limpia, haciendo énfasis en que la acumulación es constante y que la fotografía sirve como evidencia:

Asunto: Queja por acumulación constante de residuos y deficiente limpieza de zona verde

Señores

CIUDAD LIMPIA

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito presentar una queja formal por la constante acumulación de residuos y basura en la zona verde ubicada en inmediaciones del conjunto residencial, situación que se viene presentando de manera recurrente y que afecta considerablemente las condiciones de aseo, salubridad y el buen estado del espacio público.

Como se puede evidenciar en la fotografía que se adjunta como soporte, actualmente se observa una cantidad considerable de residuos dispersos sobre el césped, entre ellos bolsas, papeles, empaques, plásticos y otros elementos, generando una evidente afectación visual y ambiental de la zona.

La situación resulta especialmente preocupante debido a que no se trata de un hecho aislado, sino de una problemática que se presenta constantemente. La falta de una limpieza adecuada y periódica permite que los residuos permanezcan durante largos períodos de tiempo, deteriorando el entorno y pudiendo generar malos olores, presencia de insectos y otros inconvenientes para los residentes y transeúntes.

Por lo anterior, solicito respetuosamente:

Realizar una jornada de limpieza inmediata y completa de la zona afectada.

Verificar las frecuencias y condiciones en las que se está realizando la limpieza de este sector.

Implementar las acciones necesarias para evitar que esta situación se siga presentando de manera recurrente.

Informar por escrito las acciones correctivas que serán adoptadas y el tiempo estimado para su ejecución.

Agradezco que esta solicitud sea atendida oportunamente y que se realice el seguimiento correspondiente, teniendo en cuenta que se trata de una situación recurrente que afecta la adecuada conservación del espacio.

Se adjunta registro fotográfico como evidencia de la situación reportada.

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) informa que se realizó visita en terreno, evidenciando la prestación del servicio de barrido y descaneque en el parque ubicado al costado del conjunto residencial Porto Hayuelos, sobre la Avenida Cali. En este sector, el servicio se presta los días martes, jueves y sábado.

Asimismo, se verificó el despápele de los andenes y atención de la zona verde aledaña al conjunto, comprendida desde la Avenida Centenario hacia la avenida Cali donde el servicio se presta los días lunes, miércoles y viernes, en jornada de la tarde, durante la inspección se constató la ejecución de las actividades conforme a la programación establecida para cada área intervenida.

No obstante, se observa que, debido a la disposición inadecuada de residuos por parte de vendedores ambulantes se genera acumulación de residuos en algunas áreas de las zonas verdes, especialmente en los puntos donde se encuentran ubicadas las cestas públicas.



Es de total importancia que los residuos permanezcan en el lugar adecuado frente al predio, o en el lugar acordado con la empresa prestadora disponiendo de la persona encargada, lo anterior ya que sobre la vía se debe prestar el fácil acceso, es decir, que no existe impedimento alguno como vehículos parqueados que puedan ocasionar demoras en la prestación del servicio o posibles daños.

Cabe aclarar que la prestación del servicio se encuentra estandariza 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).

Lo anterior basado en Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 del 2015 Parte III, Capítulo II, Sección II Subsección 4: BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS, Artículo 2.3.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.

La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.

En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual.

Artículo 2.3.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley. El establecimiento de mayores frecuencias definidas en el PGIRS para la totalidad del área urbana del municipio y/o distrito o partes específicas de la misma, deberá ser solicitado por el ente territorial al prestador y su costo será reconocido vía tarifa.

De acuerdo a lo anterior cabe aclarar que las frecuencias que se encuentran establecidas a la fecha fueron aprobadas por el distrito de acuerdo a la licitación pública celebrada el 29 de enero de 2018, para dar inicio operativo a partir del 12 de febrero de 2018, quedando de esta forma plasmada en las resoluciones 26 y 27 de 2018, por lo cual se informa que realizar cambios en las frecuencias a la fecha implicaría el cambio en el esquema de aseo ya establecido, y del cual debe autorizar el distrito. De igual forma se tendrán en cuenta las observaciones realizadas por el usuario, y se evaluará la posibilidad para prestar un mejor servicio.

DECISIÓN.

Informar que se realizó visita en terreno, evidenciando la prestación del servicio de barrido y descaneque en el parque ubicado al costado del conjunto residencial Porto Hayuelos, sobre la Avenida Cali. En este sector, el servicio se presta los días martes, jueves y sábado.

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



Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P.
Nit: 830048122-9

Avenida Boyacá No. 6b-20/28
Bogotá D.C.
Tel. línea 110
ciudadlimpia.com.co

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

