

Señor (a)
ANONIMO
KR 104 B 19 52
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 1962486 emitida el día 31 de agosto de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2029236 del día 13 de agosto de 2026

ANTECEDENTES

1. En atención a la petición **5647092026**, 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 5647092026
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 incógnito, bloquear el acceso a su ubicación en el navegador, contemplar técnicas de enmascaramiento de IP, metadatos, entre otros. Adicionalmente 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: Michael Steven Guerrero Tolosa Asunto * ¿Se considera parte de alguna de estas características? (Ninguna)
SIENDO LAS 10:21 A.M. DEL DÍA 12 DE AGOSTO DE 2026, UNA CIUDADANA ANÓNIMA SE COMUNICA A LA LÍNEA BOGOTÁ TE ESCUCHA CON EL FIN DE INTERPONER UNA PQRs ANTE LAS ENTIDADES COMPETENTES, MANIFESTANDO LA SIGUIENTE SITUACIÓN: LA CIUDADANA PRESENTA UNA QUEJA CONTRA EL OPERADOR DE ASEO DEL SECTOR (BOGOTÁ LIMPIA), DEBIDO A QUE NO SE ESTÁ REALIZANDO DE MANERA ADECUADA LA RECOLECCIÓN DE BASURA Y EL BARRIDO Y LIMPIEZA DE LAS CALLES EN EL BARRIO BOSTON, LOCALIDAD DE FONTIBÓN. SEÑALA QUE, SEGÚN LO INFORMADO, ESTAS ACTIVIDADES DEBEN EFECTUARSE LOS DÍAS LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES; SIN EMBARGO, EN LAS ÚLTIMAS SEMANAS NO SE HA OBSERVADO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN DICHOS DÍAS Y ÚNICAMENTE HASTA HOY VOLVIÓ A VER PERSONAS BARRIENDO. INDICA QUE DESCONOCE CUAL ES EL HORARIO OFICIAL DE ESTAS LABORES Y MANIFIESTA INCONFORMIDAD, YA QUE LOS RESIDENTES DEL SECTOR CUMPLEN CON EL PAGO OPORTUNO DE LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO INCLUYENDO A LA SEÑORA ANÓNIMA, PERO NO RECIBEN LA ATENCIÓN ADECUADA. SOLICITA QUE EL OPERADOR DE ASEO REALICE LAS ACTIVIDADES DE MANERA CONSTANTE, EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS Y GARANTIZANDO LA LIMPIEZA Y EL MANTENIMIENTO DEL ESPACIO PÚBLICO. EN CONSECUENCIA, DE MANERA RESPETUOSA SE SOLICITA A LAS ENTIDADES COMPETENTES LO SIGUIENTE: 1. LA VERIFICACIÓN INMEDIATA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO EN LA DIRECCIÓN CARRERA 104B #19-52, BARRIO BOSTON, LOCALIDAD DE FONTIBÓN. 2. LA CONFIRMACIÓN DEL HORARIO OFICIAL DE RECOLECCIÓN DE BASURAS Y BARRIDO DE CALLES DEL SECTOR. 3. LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA ASEGURAR LA FRECUENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ASEO, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO. 4. LA SUPERVISIÓN DEL OPERADOR DE ASEO (BOGOTÁ LIMPIA) PARA EVITAR INCUMPLIMIENTOS EN LA PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES. 5. LA COMUNICACIÓN OFICIAL A LA COMUNIDAD SOBRE LAS ACCIONES TOMADAS Y LOS RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN.

(...)

Solicitudes

1. Que se realice, con carácter prioritario, una visita técnica al parque del barrio Andalucía II Sector, localidad de Kennedy, con el fin de verificar:
 - El estado de los residuos vegetales provenientes de tala.
 - Las condiciones sanitarias generadas por su permanencia.
 - El estado fitosanitario del arbolado y el riesgo existente por la cercanía de ramas a las redes de energía eléctrica.
2. Que se programe y ejecute de manera urgente el retiro de los troncos, ramas y demás residuos vegetales acumulados en el parque.
3. Que se determinen y ejecuten las labores de poda preventiva o manejo silvicultural que resulten necesarias para eliminar el riesgo generado por las ramas que interfieren con las redes eléctricas.
4. Que se informe cuál es la entidad responsable del retiro de residuos vegetales provenientes de tala de árboles en espacio público y las razones por las cuales, pese a los reportes efectuados durante varios meses y al compromiso manifestado por el funcionario de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. el día 13 de julio, aún no se ha realizado dicha actividad.
5. Que se informe qué entidad es competente para atender la problemática relacionada con la proliferación de roedores y las acciones que se adelantarán para mitigar esta situación.
6. Que se informe por escrito el cronograma previsto para la ejecución de las actividades solicitadas, indicando las fechas aproximadas de inspección e intervención.
7. Que, en caso de que alguna de las solicitudes no sea de competencia de esa Secretaría, se dé aplicación a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, remitiendo la petición a la entidad competente e informando oportunamente sobre dicha actuación.

(...)

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 **2029236**.

1. Que se realice, con carácter prioritario, una visita técnica al parque del barrio Andalucía II Sector, localidad de Kennedy, con el fin de verificar.

Se realiza la visita correspondiente al sector indicado, sin embargo, se habilita la, se realiza retroalimentación al operario para garantizar la correcta prestación del servicio. la frecuencia de barrido en esta zona es lunes miércoles y viernes día. se realiza la validación de la zona y se habla con la usuaria, indicándole que la frecuencia de barrido es de 6:00 am a 1 pm, se realizaran seguimientos para garantizar la correcta prestación del servicio.

Se anexa registro fotográfico:





Respecto a lo anterior se informa que la prestación del servicio por barrido y limpieza, aparte de lo determinado en el contrato de prestación del servicio, igualmente la prestación se encuentra regulada en materia en el Decreto 2981 de 2013 compilado en el Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, TÍTULO 2 SERVICIO

PÚBLICO DE ASEO CAPÍTULO 2 SECCIÓN 2 SUBSECCIÓN 4.

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.

La persona prestadora de servicio público de aseo deberá adelantar labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.

En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá concurrir para restablecer la FCA-43 2022 condición de limpieza del área. Para tales efectos, la persona prestadora deberá hacer presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

Parágrafo 1°. En desarrollo de las actividades de barrido de vías y áreas públicas, se prohíbe arrojar residuos hacia las alcantarillas del sistema pluvial y sanitario del municipio y/o distrito. Para el efecto la persona prestadora del servicio público de aseo deberá capacitar a los operarios de barrido para evitar que el producto de esta actividad se disponga en sumideros de alcantarillado pluvial, y de esta forma prevenir su taponamiento.

Parágrafo 2°. Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de barrido y limpieza en proporción al número de usuarios que cada prestador atienda en dicha área.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico determinará la metodología de cálculo de los kilómetros a barrer por cada prestador en función del número de usuarios que cada uno atienda en el área de confluencia

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.

Parágrafo. El prestador de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos deberá garantizar la frecuencia mínima de barrido y limpieza, o la que determines el PGIRS en toda el área de prestación a su cargo.

Artículo 2.3.2.2.4.54. Establecimiento del horario de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. El barrido y limpieza de vías y áreas públicas deberá realizarse en horarios que causen la menor afectación al flujo de vehículos y de peatones.

Artículo 2.3.2.2.4.55. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas para el barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas. Esas rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.

ARTÍCULO 2.3.2.2.4.56. Actividad de barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas. Los residuos

resultantes de la labor de barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas deberán ser colocados en bolsas plásticas, que una vez llenas serán cerradas y ubicadas en el sitio preestablecido para su posterior recolección.

Esta actividad incluye la recolección de bolsas de las cestas colocadas en las vías y áreas públicas.

De forma adicional y conforme a la manifestación:

“(…)

2. LA CONFIRMACION DEL HORARIO OFICIAL DE RECOLECCION DE BASURAS Y BARRIDO DE CALLES DEL SECTOR.

(…)”

Ciudad Limpia mediante el PQR 2029246, aclara desde el área operativa encargada:

Se visita el punto, pero no se evidencian residuos domiciliarios pendientes por recoger. Sin embargo, se hará seguimiento al sector para garantizar el área limpia en todas las frecuencias. No se toma la firma de la usuaria por tratarse de un anónimo. Se le confirma a la usuaria que contractualmente, se estableció para localidad de Fontibón que la frecuencia de recolección de residuos sólidos domiciliarios sean los días lunes, miércoles y viernes en la franja horaria de 19:00 AM a 05:00 AM

Se adjunta registro fotográfico:



Frente a lo anterior se recuerda que el servicio de recolección domiciliaria, 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.

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.

 Canales de atención para la ciudadanía (PQRS):

- **Formulario web:** <https://www.aguasdebogota.co/registrar-pqrs/>

¹ Ley 142 de 1994.

² Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- 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, por parte del área de barrido, se realiza retroalimentación al operario de la zona, para garantizar la efectividad del servicio, por otra parte, la frecuencia de recolección se lleva a cabo en horario nocturno, los lunes, miércoles y viernes, se hace seguimiento, para garantizar el área limpia. Por lo tanto, se identifica un punto crítico de arrojamiento 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: Igüerrero