

Señor (a) (es)

ANONIMO

barriovillaliliana@gmail.com

Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1986583 emitida el día 29 de septiembre de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.2057804 del día 18 de septiembre de 2026**ANTECEDENTES.**

Con el fin de atender la petición ANONIMA 6672352026 radicada en el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha de la Alcaldía mayor de Bogotá, presentada por el usuario, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Respetados señores:

La comunidad residente de los barrios Villa Liliana, El Vergel, Favidi, Andalucía y sectores aledaños de la localidad de Kennedy, mediante la presente comunicación y por razones de seguridad, solicita mantener el anonimato de las personas que ponen en conocimiento esta situación, se permite presentar respetuosamente la siguiente petición de interés general.

La solicitud tiene como finalidad poner en conocimiento de las autoridades una problemática que viene afectando de manera significativa la seguridad, convivencia, salubridad, ambiente, movilidad y tranquilidad de la comunidad, y solicitar una intervención institucional integral y permanente.

1. SITUACIÓN DE SEGURIDAD Y HABITABILIDAD EN CALLE

En diferentes puntos de los sectores mencionados se ha evidenciado la presencia permanente o recurrente de personas habitantes de calle que instalan cambuches y estructuras improvisadas utilizadas como lugares de permanencia o vivienda.

Asimismo, se ha observado la concentración de varias personas en estos lugares y situaciones que, según la percepción y observación de la comunidad, estarían relacionadas con consumo de sustancias psicoactivas, acumulación de residuos, fogatas y comportamientos que generan temor entre los residentes.

La situación resulta especialmente preocupante debido a que estos sectores son habitados y frecuentados por:

- **Niños, niñas y adolescentes.**
- **Adultos mayores.**
- **Familias.**
- **Personas trabajadoras.**
- **Comerciantes.**
- **Peatones y usuarios de las vías y zonas comunes.**

La comunidad manifiesta su preocupación por el riesgo que esta situación puede representar para la integridad y tranquilidad de las personas que viven y transitan diariamente por estos sectores.

2. REINCIDENCIA DE LOS CAMBUCHES

Recientemente se realizó una intervención institucional en el sector, durante la cual fueron retiradas estructuras utilizadas como cambuches.

Sin embargo, poco tiempo después de la intervención se observó nuevamente la construcción de una estructura en el espacio público, situación que evidencia la necesidad de realizar un seguimiento permanente y no únicamente operativos aislados.

La comunidad también ha observado recorridos de patrullas motorizadas de la Policía que realizan verificaciones y posteriormente se retiran, mientras que la problemática vuelve a presentarse.

Por lo anterior, solicitamos que se establezca un plan de vigilancia, intervención y seguimiento, con el propósito de evitar la reincidencia de estas situaciones.

3. SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN SEGURIDAD

Solicitamos respetuosamente a la Policía Metropolitana de Bogotá y a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia:

- **Realizar una inspección integral del sector.**

- Identificar los puntos críticos de seguridad.
- Incrementar los patrullajes preventivos.
- Realizar controles focalizados, especialmente durante horarios nocturnos.
- Atender oportunamente las situaciones que puedan constituir comportamientos contrarios a la convivencia o delitos.
- Coordinar las actuaciones necesarias con las demás entidades distritales.

Solicitamos igualmente que la comunidad pueda conocer cuáles medidas concretas se adoptarán para mejorar la seguridad del sector.

4. BASURAS, RESIDUOS Y PRESENCIA DE ROEDORES

Los lugares donde se encuentran o se han encontrado cambuches presentan acumulación de residuos, materiales abandonados y desperdicios.

Esta situación genera condiciones que pueden favorecer la aparición de roedores, insectos, malos olores y otros riesgos sanitarios.

Solicitamos a la UAESP, Ciudad Limpia y Secretaría Distrital de Salud, dentro del ámbito de sus competencias:

- Realizar una jornada de limpieza integral.
- Retirar residuos acumulados y elementos abandonados.
- Atender los puntos críticos identificados.
- Evaluar la presencia de roedores y vectores.
- Adoptar las medidas sanitarias correspondientes.
- Realizar seguimiento para evitar la formación nuevamente de estos puntos.

5. ZONAS VERDES, PASTO Y ÁRBOLES

En diferentes sectores se observa pasto excesivamente alto y vegetación que requiere mantenimiento, así como árboles y ramas de gran tamaño que requieren evaluación técnica.

Esta situación puede disminuir la visibilidad y favorecer la utilización de determinados espacios como lugares de permanencia o instalación de estructuras improvisadas.

Solicitamos a las entidades competentes realizar:

- Corte de césped.
- Mantenimiento de zonas verdes.
- Poda técnica cuando corresponda.
- Evaluación del estado de los árboles.
- Retiro de ramas que representen riesgo.
- Intervención de vegetación que pueda afectar la visibilidad o seguridad.

6. FOGATAS Y RIESGO DE INCENDIO

La comunidad ha observado la realización de fogatas y quema de materiales en sectores donde se encuentran estas estructuras.

Esta situación representa un riesgo de incendio para las personas, viviendas, vehículos, zonas verdes e infraestructura cercana.

Por lo anterior, solicitamos al Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá realizar una inspección preventiva y determinar las medidas necesarias para disminuir este riesgo.

7. SISTEMA DE ALCANTARILLADO

Solicitamos a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB realizar una inspección de los sistemas de alcantarillado, sumideros y drenajes ubicados en los sectores afectados.

Lo anterior con el propósito de determinar si existen obstrucciones, daños, acumulación de residuos o cualquier otra condición que pueda afectar el adecuado funcionamiento del sistema.

8. FALTA DE ALUMBRADO PÚBLICO

Una de las principales preocupaciones de la comunidad corresponde a la falta o insuficiencia de iluminación pública en diferentes puntos del sector.

La ausencia de iluminación durante las horas nocturnas genera condiciones que incrementan la percepción de inseguridad y dificultan la vigilancia natural de las calles.

Solicitamos a la UAESP y al operador competente del alumbrado público realizar una visita técnica y verificar la situación de las luminarias.

Los puntos de referencia para la inspección son:

- Carrera 80A con Calle 16.
- Carrera 80B.
- Carrera 80C.
- Carrera 80D con Calle 16.
- Carrera 81.
- Carrera 81A Bis.
- Carrera 82A.
- Sectores aledaños de Villa Liliana.
- El Vergel.
- Favidi.
- Andalucía.

Solicitamos determinar cuáles sectores requieren:

- Reparación de luminarias.
- Reposición de luminarias.
- Instalación de nuevas luminarias.
- Ampliación de la cobertura de alumbrado público.

8.1. ANTECEDENTE – RADICADO UAESP No. 20267000522762 Y ACLARACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO

Es importante poner en conocimiento de las entidades que **previamente fue presentada una solicitud ante la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, identificada con el número de radicado 20267000522762.**

En respuesta a dicha solicitud, la UAESP informó que realizó una visita de verificación y manifestó que, de acuerdo con la inspección efectuada, **el alumbrado público se encontraba funcional.**

No obstante, la comunidad considera necesario precisar que la situación planteada en la presente petición **no se limita a determinar si algunas luminarias existentes se encuentran encendidas o funcionando, sino que se solicita una revisión integral de la cobertura y condiciones de iluminación en los puntos específicos que se encuentran relacionados en este documento.**

En particular, solicitamos que la nueva inspección tenga en cuenta de manera expresa los siguientes puntos de referencia:

- Carrera 80A con Calle 16.
- Carrera 80B.
- Carrera 80C.
- Carrera 80D con Calle 16.
- Carrera 81.

- Carrera 81A Bis.
- Carrera 82A.
- Sectores aledaños de los barrios Villa Liliana, El Vergel, Favidí y Andalucía.
- **El lindero y zona aledaña al río Fucha.**

La comunidad considera especialmente importante que la inspección **no se limite a verificar las luminarias instaladas sobre las vías principales**, sino que contemple también los sectores peatonales, zonas verdes, espacios laterales, zonas próximas al río Fucha y aquellos lugares donde actualmente se presentan condiciones de oscuridad o iluminación insuficiente.

En el caso particular del **lindero del río Fucha**, se anexan a esta petición **registros fotográficos como evidencia de las condiciones de iluminación existentes**, con el propósito de que las entidades puedan verificar directamente las condiciones denunciadas.

Por lo anterior, respetuosamente solicitamos que la UAESP y el operador responsable del alumbrado público realicen una **nueva visita técnica focalizada y detallada**, teniendo en cuenta cada uno de los puntos geográficos señalados y las evidencias fotográficas aportadas.

Asimismo, solicitamos que se informe de manera clara:

1. **Qué puntos fueron inspeccionados durante la visita relacionada con el radicado 20267000522762.**
2. **Las direcciones o coordenadas de los puntos efectivamente revisados.**
3. **Cuántas luminarias fueron verificadas y cuál fue el resultado de dicha revisión.**
4. **Si durante dicha visita se inspeccionó específicamente el lindero del río Fucha y las zonas aledañas señaladas en esta petición.**
5. **Si existen puntos que, aun contando con luminarias funcionales, presentan insuficiencia de iluminación por cobertura, distancia, ubicación, vegetación, obstáculos o condiciones particulares del terreno.**
6. **Si técnicamente resulta necesaria la instalación de nuevas luminarias, ampliación de cobertura o modificación de la infraestructura existente.**
7. **El número de requerimiento, orden de trabajo o actuación que se genere como consecuencia de la nueva inspección.**

Se deja constancia de que la comunidad **no pretende controvertir de manera infundada la respuesta emitida por la UAESP**, sino solicitar que la problemática sea revisada nuevamente desde una perspectiva integral y tomando como referencia exacta los puntos señalados en esta petición y las evidencias fotográficas anexas.

La solicitud de iluminación obedece a una preocupación relacionada directamente con las condiciones de **seguridad y prevención del riesgo**, especialmente durante horarios nocturnos, debido a la presencia de cambuches, concentración de personas, zonas verdes, sectores próximos al río Fucha y demás condiciones previamente descritas.

8.2. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

Como soporte de lo anteriormente expuesto, se anexan **fotografías correspondientes a los sectores señalados**, particularmente de las zonas próximas al lindero del río Fucha y otros puntos donde la comunidad considera que existe iluminación insuficiente.

Se solicita que estas evidencias sean incorporadas al análisis técnico de la petición y que, durante la visita de verificación, sean contrastadas directamente con las condiciones físicas actuales del sector.

La comunidad solicita que la respuesta institucional indique expresamente si las imágenes aportadas corresponden a puntos que fueron inspeccionados previamente bajo el radicado **20267000522762** y, en caso contrario, que sean objeto de una nueva verificación.

9. ATENCIÓN INTEGRAL A HABITANTES DE CALLE

La comunidad reconoce que las personas habitantes de calle son sujetos de derechos y que requieren atención social por parte del Distrito.

Por ello, solicitamos que la Secretaría Distrital de Integración Social realice jornadas de abordaje territorial y ofrezca las rutas institucionales correspondientes.

Sin embargo, solicitamos igualmente que la atención social sea articulada con las actuaciones necesarias para garantizar la seguridad, salubridad, convivencia y recuperación del espacio público, dentro del marco legal correspondiente.

10. SOLICITUD DE OPERATIVO INTERINSTITUCIONAL

Solicitamos a la Alcaldía Local de Kennedy y a la Alcaldía Mayor de Bogotá coordinar una jornada de intervención interinstitucional en los sectores señalados, con participación de las entidades competentes.

La intervención debería contemplar, según corresponda:

Seguridad: Policía Metropolitana y Secretaría de Seguridad.

Habitabilidad en calle: Secretaría de Integración Social.

Espacio público: DADEP y Alcaldía Local.

Residuos y limpieza: UAESP y Ciudad Limpia.

Salud pública: Secretaría Distrital de Salud.

Ambiente y zonas verdes: Secretaría Distrital de Ambiente y Jardín Botánico.

Incendios y fogatas: Bomberos de Bogotá.

Alcantarillado: EAAB.

Alumbrado público: UAESP y operador correspondiente.

Solicitamos que esta intervención no se limite al retiro de los cambuches, sino que contemple seguimiento posterior para prevenir su reinstalación.

11. PETICIONES CONCRETAS

Solicitamos respetuosamente:

PRIMERO. Realizar una visita interinstitucional urgente a los sectores Villa Liliana, El Vergel, Favidi, Andalucía y alrededores.

SEGUNDO. Identificar y georreferenciar los puntos donde actualmente existen cambuches, concentración de habitantes de calle, acumulación de residuos y demás situaciones de riesgo.

TERCERO. Adoptar las medidas policivas y administrativas que correspondan para la recuperación del espacio público, respetando los derechos de las personas habitantes de calle y aplicando las rutas institucionales correspondientes.

CUARTO. Incrementar el patrullaje preventivo y la vigilancia en los puntos críticos.

QUINTO. Realizar jornadas de limpieza y recolección de residuos.

SEXTO. Realizar control y prevención de roedores y vectores.

SÉPTIMO. Realizar corte de césped, mantenimiento de zonas verdes y las intervenciones técnicas de arborización que correspondan.

OCTAVO. Realizar una inspección preventiva por parte de Bomberos debido a las fogatas y quemaduras reportadas.

NOVENO. Realizar inspección del sistema de alcantarillado y drenaje.

DÉCIMO. Realizar una inspección técnica completa del alumbrado público.

DÉCIMO PRIMERO. Que la UAESP y el operador del alumbrado público realicen una nueva visita técnica, teniendo en cuenta específicamente las direcciones relacionadas en la presente petición, incluyendo el lindero del río Fucha, y que la evaluación determine no solamente el funcionamiento de las luminarias existentes, sino también la **suficiencia de cobertura e iluminación del espacio público**, particularmente en los sectores donde la comunidad ha aportado evidencia fotográfica.

DÉCIMO SEGUNDO. Que, respecto del radicado **20267000522762**, se informe cuáles fueron exactamente los puntos inspeccionados, las direcciones verificadas y si la visita incluyó las zonas señaladas en la presente petición. En caso de que alguno de los puntos no haya sido inspeccionado, se solicita realizar una nueva visita técnica específicamente sobre dichos lugares.

DÉCIMO TERCERO. Establecer un mecanismo de seguimiento posterior a las intervenciones para evitar la reinstalación inmediata de cambuches.

DÉCIMO CUARTO. Informar cuáles entidades serán responsables de atender cada una de las problemáticas descritas.

DÉCIMO QUINTO. Informar las fechas aproximadas de las visitas e intervenciones que serán programadas.

DÉCIMO SEXTO. Informar los números de radicado, casos o actuaciones que se generen como consecuencia de esta petición.

DÉCIMO SÉPTIMO. En caso de que alguna de las solicitudes no sea competencia de la entidad receptora, remitirla a la autoridad competente e informar sobre dicha remisión.

DÉCIMO OCTAVO. Solicitar el acompañamiento de la Personería de Bogotá y/o Defensoría del Pueblo para realizar seguimiento preventivo a la situación descrita.

12. SOLICITUD ESPECIAL DE RESERVA Y ANONIMATO

Por tratarse de una problemática relacionada con seguridad, presencia de habitantes de calle, presunto consumo de sustancias psicoactivas y posibles situaciones de delincuencia o alteración de la convivencia, la comunidad solicita expresamente que no se divulguen los datos personales de las personas que ponen estos hechos en conocimiento de las autoridades.

La presente comunicación se formula en representación de la comunidad y por razones de seguridad se solicita que sea tramitada como una petición anónima, evitando cualquier actuación que permita identificar individualmente a quienes realizaron el reporte.

Solicitamos igualmente que la información suministrada sea utilizada exclusivamente para efectos de diagnóstico, intervención y seguimiento institucional.

13. CONSIDERACIÓN FINAL

La comunidad considera que la situación descrita requiere atención urgente y coordinada, debido a la concurrencia de diferentes factores de riesgo: inseguridad, ocupación del espacio público, acumulación de residuos, presencia de roedores, falta de mantenimiento de zonas verdes, ausencia de iluminación, fogatas y concentración de personas en condición de habitabilidad en calle.

La preocupación es particularmente alta debido a que en estos sectores viven niños, adultos mayores, familias y personas trabajadoras que diariamente deben transitar y permanecer en estas zonas.

No se pretende desconocer los derechos de las personas habitantes de calle ni promover actos de discriminación. Lo que se solicita es que las autoridades competentes garanticen simultáneamente los derechos de esta población y los derechos de los demás habitantes del sector a la seguridad, tranquilidad, salubridad, ambiente sano, espacio público y condiciones adecuadas de convivencia.

Por lo anterior, solicitamos una intervención urgente, integral, coordinada y con seguimiento, evitando que las actuaciones se reduzcan a operativos aislados que no resuelvan las causas y permitan que la problemática reaparezca inmediatamente.

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) respecto a la queja operativa, en ejercicio de las funciones dadas por la ley 142 de 1994 y las demás normas concordantes, como lo dispuesto contractualmente por el contrato de concesión 285 de 2018, y el reglamento técnico operativo resolución UAESP 026 de 2018, nos permitimos aclarar que la queja presentada fue atendida mediante el PQRS 2057804 donde se manifestó que la queja presentada no referencia puntos ciertos, como tampoco se demuestra al calidad de usuario y/o suscriptor del servicio aclarando que mediante el Concepto 257 de 2023 la superintendencia 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.

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, reiteramos que la entidad encargada de vigilar la habitabilidad en calle, es la secretaria de integración social y respecto Al uso del espacio público debe coordinarse la verificados de la población flotante, mediante el IPES y el DADEP mediante la Alcaldía local quien debe realizar la intervención de recuperación mediante acciones de coordinación interinstitucional, así mismo frente a las personas en condición de calle debe la secretaria de integración social atender dicha población.

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 la las entidades policivas y distritales prever y controlar o mitigar dichas acciones generadas por terceros.

DECISIÓN.

Se informa lo pertinente.

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 29 de septiembre de 2026.
Notifíquese

**HERBERT KALLMANN GARCIA**

DIRECCION COMERCIAL

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Elaboró: agarcia