

Señor (a) (es)
ANONIMO
laurarivera0593@gmail.com
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 1995239 emitida el día 9 de octubre de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2058169 del día 21 de septiembre de 2026

ANTECEDENTES

Con el fin de atender la comunicación 20262000265181 de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, donde se remite a su vez el Radicado IPES No. 10-812-2026-015367- RP BTE N° 5536572026, presentada por el peticionario anónimo, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Mediante la presente damos traslado del radicado de la referencia mediante el cual se instaura una queja sobre:

"(...) En la dirección Cr. 79 a con el 36 sur hay una calle que da hacia la avenida Agoberto Mejía, el tramo que da salida a la carrera 80 está cerrado, pero el que da hacia la carrera 79a está abierto, en este lugar desde hace más de un año se presenta venta de comida los fines de semana, los vendedores limpian los utensilios con los cuales cocinan en ese mismo lugar y los guardan en una carpa que está instalada allí, además recogen y acumulan muebles de madera para utilizarlos como leña, por lo que en el lugar cada día hay más muebles acumulados, por ejemplo camas, mesas, sillas, armarios, etc. cerca del lugar donde está la carpa donde guardan los utensilios está el cuarto de basuras de la agrupación de vivienda Francisco José de Caldas por lo que hay presencia de roedores, los cuales se han visto dentro de dicha carpa y de los muebles que acumulan en el lugar; en esa zona también está ubicada la entrada del colegio IMEN Francisco de Paula Santander de menores de 7 años, ya que allí están ubicadas sus aulas. se necesita inspección de salubridad y brigada de aseo en la zona ya que cada vez hay más acumulación de basura, malos olores y de muebles (...)"

Lo anterior, para que en el marco de sus competencias revise el caso y se brinde atención oportuna a la problemática reportada por el peticionario.

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 2058169 donde se manifestó:

De acuerdo con su requerimiento y teniendo en cuenta que la situación reportada se encuentra asociada principalmente a la ocupación del espacio público por parte de vendedores informales, así como a la inadecuada disposición y abandono de residuos en estas áreas, es pertinente que dicha situación sea puesta en conocimiento de la Alcaldía Local de Kennedy, entidad competente para adelantar las acciones de control, recuperación y preservación del espacio público.

Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 86 del Decreto Ley 1421 de 1993, el cual establece como función de las alcaldías locales:

"Dictar los actos y ejecutar las operaciones necesarias para la protección, recuperación y conservación del espacio público, el patrimonio cultural, arquitectónico e histórico, los monumentos de la localidad, los recursos naturales y el ambiente, con sujeción a la ley, a las normas nacionales aplicables y a los acuerdos distritales y locales".

Así mismo, el artículo 111 de la Ley 1801 de 2016 establece los comportamientos contrarios a la limpieza y recolección de residuos, así como las medidas correctivas aplicables frente a dichas conductas. En este sentido, corresponde a las autoridades locales y de policía adelantar las acciones de inspección, vigilancia y control necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Ahora bien, es importante señalar que el artículo 2.3.2.2.3.47 del Decreto 1077 de 2015 dispone que los vendedores estacionarios debidamente autorizados deben mantener limpios los alrededores de sus puestos de venta, contar con recipientes para el almacenamiento de los residuos generados por su actividad y presentarlos adecuadamente al prestador del servicio público de aseo para su recolección. De igual manera, la norma establece que el control y vigilancia del cumplimiento de estas obligaciones se encuentra a cargo de las autoridades de policía.

En este contexto, es preciso indicar que no se encuentra dentro de las competencias de la empresa prestadora del servicio público de aseo informar, capacitar o definir de manera individual a los vendedores informales o ambulantes los horarios, frecuencias y sitios para la presentación de residuos, toda vez que estos ocupan espacio público sin que, en muchos casos, cuenten con las autorizaciones correspondientes ni con sistemas adecuados para el almacenamiento

temporal de los residuos generados por su actividad, situación que dificulta el cumplimiento de las condiciones técnicas y normativas previstas para la prestación del servicio.

Por lo anterior, la solución de la problemática descrita requiere la intervención de las autoridades competentes en materia de espacio público, convivencia ciudadana y control policivo, con el fin de adelantar las acciones correspondientes respecto a la ocupación indebida del espacio público y al cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la gestión adecuada de los residuos generados por estas actividades.

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 2.3.2.2.2.30. 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 2.3.2.2.2.31. 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 2.3.2.2.2.32. 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).

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://ciudadlimpia.com/frecuencias-horarios/?departamento=cundinamarca&municipio=bogota-d-c>, (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://ciudadlimpia.com/normatividad/?departamento=cundinamarca&municipio=bogota-d-c>, 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.

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 domiciliar 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/registrarpqrs/>
- 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 las entidades policivas y distritales prever y controlar o mitigar dichas acciones generadas por terceros.

DECISIÓN.

Se evidencia el área limpia una vez se realiza la prestación del servicio.

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 9 de octubre de 2026

Notifíquese

Cordialmente,



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