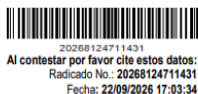


Señor
ANONIMO
Sgdnificaciones@personeriabogota.gov.co
CL 16 H 112 D 05
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 1996904 emitida el día 13 de octubre de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2061725 del día 25 de septiembre de 2026

ANTECEDENTES

Con el fin de atender la petición presentada Asunto: Traslado por competencia del radicado No. 20255293995242 del 29/09/2025 emitido por la SSPD, del suscriptor ubicado en la dirección CL 16 H 112 D 05, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:



GD-F-011 V.23

Página 1 de 2

Bogotá D.C.,

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
sul@ciudadlimpia.com.co
Calle 59C Sur N.51-50 Empresa
Colombia, Bogotá D.C, Bogotá D.C.

Asunto: Traslado por competencia del (los) radicado (s) No. 20255293995242 del 29/09/2025

Respetados señores

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió el derecho de petición radicado con el número del asunto, mediante el cual, el(a) señor(a) **Anónimo** presenta la inconformidad que se evidencia en el derecho de petición que se adjunta.

Teniendo en cuenta que, con fundamento en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, esa empresa es la autoridad competente para resolver, en primera instancia, la petición del(a) usuario(a) se le traslado por competencia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

Es importante recordarle que, como prestador, debe emitir respuesta a la petición dentro de los 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación de la petición, de acuerdo con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, subrogado por el artículo 123 del Decreto Ley 2150 de 1995, so pena de que se configure el Silencio Administrativo Positivo.

El término para dar respuesta a la petición puede ser ampliado, cuando (i) requiera practicar pruebas o (ii) se presente alguna otra circunstancia que requiera de su ampliación, en todo caso, deberá informarle al usuario sobre los motivos de la demora y señalarle cuándo dará respuesta definitiva.

De igual manera, si la petición se encuentra relacionada con: (i) facturación (ii) suspensión del servicio (iii) corte del servicio (iv) terminación del contrato y (v) negativa en la prestación del servicio y el usuario no está de acuerdo con la respuesta, como prestador deberá informarle al usuario sobre los recursos que proceden en contra de sus decisiones, es decir, que el usuario puede hacer uso del recurso de reposición y en subsidio el de apelación y radicarlos en esa prestadora y **NO ante esta entidad.**

Bogotá, 10 de septiembre de 2025

Señores

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P.

Atención al Usuario

Correo: linea110@proceraseo.co

Con copia a:

- Secretaría Distrital de Gobierno
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Personería Distrital

Asunto: Queja anónima por traslado irregular y ubicación peligrosa de contenedor de basura, con solicitud de verificación documental conforme a normatividad vigente

Respetados señores,

Mediante el presente escrito, manifiesto mi inconformidad y preocupación por el traslado irregular, efectuado por personas inescrupulosas, del contenedor de basura que se encontraba ubicado frente a la Calle 16H No. 112-05 sobre la zona verde destinada para tal fin, con el fin de instalar allí una caseta de venta de tintos.

Este acto contraviene la normatividad vigente, incluyendo el Decreto Distrital 190 de 2004 y el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Bogotá, que protegen el uso adecuado del espacio público, la movilidad y la seguridad peatonal. Igualmente, la ubicación actual del contenedor en la Avenida Centenario representa un grave riesgo para la integridad física de los usuarios, pues está ubicado en medio de la vía vehicular, exponiendo a peatones y conductores a posibles accidentes.

Solicito además que la autoridad competente verifique que la caseta instalada en la antigua ubicación del contenedor cumple con todos los requisitos legales y normativos vigentes, tales como licencias otorgadas por la Secretaría Distrital de Planeación, permisos sanitarios según la Resolución 2674 de 2013 del Ministerio de Salud, permisos de uso del suelo y demás regulaciones municipales que corresponden para robustecer la seguridad y legalidad del funcionamiento de esta actividad comercial.

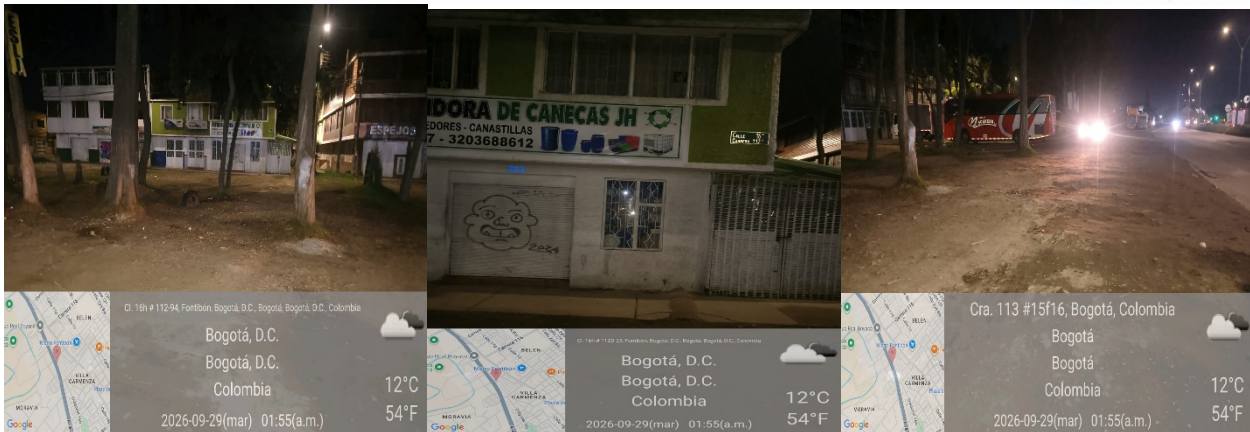
Solicito respetuosamente que se adopten las medidas correspondientes para la pronta reubicación del contenedor a un lugar adecuado y seguro, y que se garantice la legalidad y seguridad en el funcionamiento de la caseta.

Agradezco de antemano la atención y pronta respuesta a esta queja que busca proteger el bienestar de la comunidad y el buen uso del espacio público en Bogotá.

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, desde el área encargada manifestó mediante el **PQR 2061725**

Se informa que el pasado 5 de mayo del 2026 se realizó la descontenerización de este sector, quedo en frecuencia de cargue trasero los días lunes miércoles y viernes en la noche.



Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. se permite informar que en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CRA No. 1027 de 2026, mediante la cual se actualizan los lineamientos de contenerización en el marco del Contrato No. 285 de 2018, la empresa del ASE3 inicio el proceso del retiro de los contenedores de residuos domiciliarios ubicados en el espacio público. Lo anterior fundamentado en la necesidad de mitigar las problemáticas identificadas, mejorar las condiciones de prestación del servicio y atender las inconformidades manifestadas por la comunidad frente a este esquema de recolección.

Durante la prestación del servicio de recolección mediante el sistema de contenerización, se ha evidenciado, a través del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, la existencia de una problemática persistente alrededor de los contenedores para disponer residuos no aprovechables ubicados en el espacio público. Estas situaciones no obedecen a eventos aislados, sino a condiciones recurrentes que se han mantenido durante varios años.

En este sentido, las solicitudes ciudadanas se han concentrado principalmente en la reubicación y retiro de contenedores, debido a problemáticas asociadas al uso inadecuado de los mismos. Se ha identificado el depósito frecuente de residuos no autorizados, tales como escombros y residuos de construcción, lo cual excede la capacidad operativa de los contenedores y acelera su deterioro.

Adicionalmente, se ha evidenciado la manipulación indebida de los contenedores por parte de terceros, quienes realizan aperturas fuera de los horarios establecidos de recolección. Esta situación ha generado dispersión de residuos, presencia de malos olores, afectaciones a las condiciones de salubridad pública y una percepción negativa en cuanto a la seguridad y las condiciones de aseo del espacio público.

En el marco del proceso de Socialización de los ajustes en el esquema de contenerización, Ciudad Limpia realizó el 05 de agosto de 2026 jornada informativa previa al retiro de los contenedores, comunicando frecuencias, horarios y lugares indicados para presentar los residuos después del retiro del mobiliario. De igual manera el 12 de agosto de 2026, día en que se llevó a cabo el retiro del mobiliario, se desarrolló jornada informativa paralela al retiro, comunicando que a partir de la fecha deben presentar sus residuos los martes, jueves y sábado a partir de las 6:00 pm en el andén de su predio o en el sistema de almacenamiento de la agrupación de vivienda, y por último se realizó refuerzo informativo posterior al retiro de los contenedores el 20 de agosto de 2026.

Respecto de esta solicitud, no resulta procedente la reinstalación ni la reubicación de contenedores, toda vez que la medida adoptada por Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. se encuentra debidamente sustentada en la Resolución CRA No. 1027 de 2026, así como en las facultades y obligaciones que le asisten al prestador para garantizar la adecuada prestación del servicio público de aseo. La decisión de retirar los contenedores no corresponde a una actuación aislada o discrecional, sino al resultado de una evaluación técnica y operativa basada en el seguimiento efectuado durante varios años al esquema de contenerización en espacio público, en el marco de la cual se evidenciaron problemáticas recurrentes y generalizadas relacionadas con la disposición inadecuada de residuos, el depósito de residuos especiales y de construcción, la manipulación indebida de los contenedores por terceros, la generación de puntos críticos, la dispersión de residuos, los malos olores, el deterioro del mobiliario urbano y las afectaciones a las condiciones de salubridad, convivencia y limpieza del sector.

En consecuencia, la eventual reinstalación o reubicación de las unidades de almacenamiento implicaría restablecer las mismas condiciones que dieron origen a su retiro, desconociendo los hallazgos técnicos que motivaron la modificación del esquema de prestación y contrariando los lineamientos regulatorios actualmente aplicables.

Frente a lo anterior se recuerda que el servicio de recolección domiciliar se presta 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.

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.

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.co

anticorrupcion@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/>
- **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.

1. INFORMAR: Que el pasado 5 de mayo del 2026 se realizó la descontenerización de este sector, quedo en frecuencia de cargue trasero los días lunes miércoles y viernes en la noche.

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

¹ Ley 142 de 1994.

² Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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 13 de octubre de 2026

Notifíquese
Cordialmente,



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