Señores
ANONIMO
rcprcnespcpblckenndyupzbvr@hotmail.com
CL 12 A 71 00
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 1997502 emitida el día 14 de octubre de 2026 en Bogotá D.C., Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2063808 del día 29 de septiembre de 2026

ANTECEDENTES

En atención a la comunicación **20262000274721** de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos: **Asunto: Traslado de solicitudes de recolección de residuos, limpieza y gestión social. Referencia: Radicados UAESP 20267000592932, 20267000598262, 20267000598882, 20267000601102, 20267000601112, 20267000602712, 20267000608082, 20267000609732, 20267000614782, 20267000616802.**

UAESP BOGOTÁ

Al contestar, por favor cite el radicado:
No.:**20262000274721**
Página 1 de 4

Bogotá D.C., 16 de Septiembre de 2026

Doctor
EDGAR GÓMEZ OSORIO
Gerente Operativo
Ciudad Limpia SAS ESP
Correo electrónico: egomez@ciudadlimpia.com.co
Avenida Boyacá 6 B - 20
Bogotá - D.C

Asunto: Traslado de solicitudes de recolección de residuos, limpieza y gestión social.

Referencia: Radicados UAESP 20267000592932, 20267000598262, 20267000598882, 20267000601102, 20267000601112, 20267000602712, 20267000608082, 20267000609732, 20267000614782, 20267000616802.

Respetado Doctor,

Por medio de la presente, se remiten los oficios relacionados en la referencia para su atención, en el marco de las obligaciones a cargo del prestador del servicio público de aseo.

En consecuencia, se solicita realizar la verificación y atención de los puntos relacionados a continuación, mediante la ejecución de las actividades de barrido, limpieza y recolección de residuos que correspondan, así como el fortalecimiento de las acciones de gestión social, de acuerdo con las condiciones operativas establecidas para cada sector.

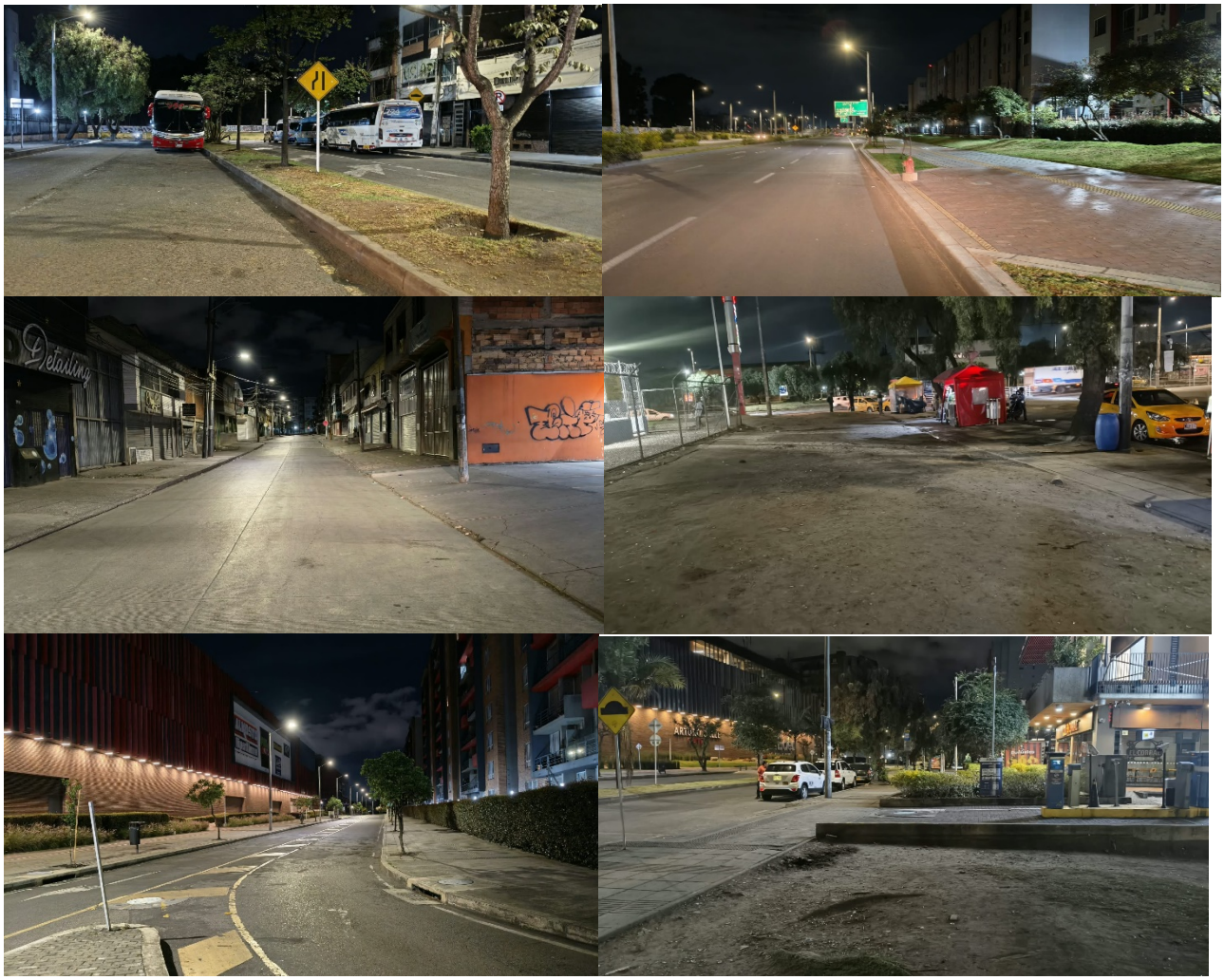
Radicado UAESP	Dirección / ubicación de la solicitud	Tipo de solicitud	Correo electrónico para respuesta / contacto
20267000592932	Calle 12A No. 71C-00, Ciudad Alsacia - Kennedy	Solicitud de recuperación del espacio público. Para la UAESP, el asunto trasladado se relaciona con recolección de residuos y atención de puntos críticos de acumulación de basuras en el sector.	rcprcnespcpblckenndyupzbvr@hotmail.com

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 2063808:

Se realiza un recorrido por el sector en referencia, pero no se evidencian residuos sólidos domiciliarios pendientes por recoger. Sin embargo, se hará seguimiento al sector para garantizar el área limpia en todas las frecuencias. En cuanto a la solicitud de invasión del espacio público por parte de comerciantes, la empresa no es competente para controlar esta problemática. No se toma la firma de la usuaria por tratarse de un anónimo.



Frente a lo anterior se recuerda que el servicio de recolección domiciliaria 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 2.3.2.2.2.2.16. 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, Titulo II, Capitulo II, articulo 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.

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 seria 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 públicos[1] 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 se servicios públicos domiciliarios guarda silencio sobre un tema en particular, la norma general en este caso la ley 1437 de 2011[2], 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

[1] Ley 142 de 1994.
[2] Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio 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 se realiza un recorrido por el sector en referencia, pero no se evidencian residuos sólidos domiciliarios pendientes por recoger. Sin embargo, se hará seguimiento al sector para garantizar el área limpia en todas las frecuencias. Por otro lado, en relación a la problemática informada sobre la recuperación del espacio publico se informa que no es competencia de Ciudad Limpia.

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 14 de octubre de 2026

Notifíquese
Cordialmente,

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