

Señor
ANONIMO
gersoncastillo9407@gmail.com
KR 68 C BIS A 38 C 0 SUR
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 1999700 emitida el día 16 de octubre de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. **2066034** del día 1 de octubre de 2026.

ANTECEDENTES

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la dirección KR 68 C BIS A 38 C 0 SUR, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Deseo presentar reclamación por la recolección de basuras que se esta presentando por el operador ciudad limpia, en el barrio alquería la fragua localidad de Kennedy, en inmediaciones a la dirección carrera 68c bis a #38c 03 sur. Puesto que los horarios de recolección se dan los días martes, jueves y sábados si bien la frecuencia es nocturna los días martes el camión pasa sobre zona residencial en altas horas de la noche entre un rango de 11:30 pm a 1:00 am impidiendo la tranquilidad y descanso de los residentes. Si bien el camión hace un ruido exagerado junto con los gritos por parte de los operación. Pretensión: evaluar y ajustar la frecuencia para qje la recolección se realice en horarios razonables sin que perturban la tranquilidad Emitir respuesta por medio electrónico a gersoncastillo9407@gmail.com

CONTESTACIÓN.

1. 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 **PQRS 2066034** que, dentro de las franjas autorizadas para la recolección domiciliaria, la jornada nocturna corresponde a la malla horaria de 7:00 pm a 5:00 am, cumpliendo con el contrato, se hablara con la tripulación para minimizar el tema de gritos y ruido por dialogo.



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 2.3.2.2.2.3.30. 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.

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).

DECISIÓN.

1. INFORMAR que, dentro de las franjas autorizadas para la recolección domiciliaria, la jornada nocturna corresponde a la malla horaria de 7:00 pm a 5:00 am, cumpliendo con el contrato, se hablara con la tripulación para minimizar el tema de gritos y ruido por dialogo. 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 el motivo de la presente, no es un aspecto que deba seguir la vía administrativa, ya que según lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa allí señalados se interponen contra decisiones que afecten la prestación de servicio en actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, en el entendido de que 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 el presente como una decisión meramente informativa, en concordancia con de lo estipulado en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., el 16 de octubre de 2026

Notifíquese
Cordialmente,



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