Señor (a) (es)
ANONIMO
carolina99pineros@outlook.com
CL 38 B SUR 68 D 65
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No. 2004482 emitida el día 22 de octubre de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No. 2068180 del día 5 de octubre de 2026

ANTECEDENTES

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

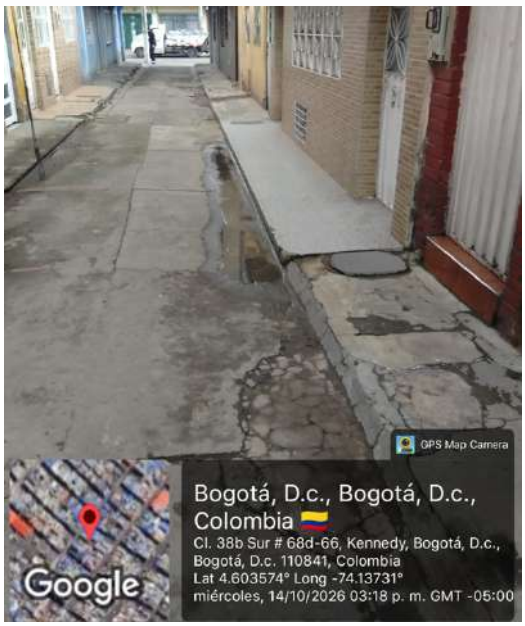
Asunto: Queja
Emisor: carolina99pineros@outlook.com
Fecha: viernes, 2 de octubre de 2026 7:20

Obtener Outlook para Android Cordial saludo. La presente es con el fin de informar a la entidad prestadora de servicios de aseo urbano, que aproximadamente hace 1 mes no se presencian los trabajadores que barren/ limpian las calles en la zona donde habitamos, la cual corresponde a la dirección calle 38b sur # 68d 65, barrio alquería de la fragua, callejón. Por lo cual hay mucha basura en el área y necesitamos cumplimiento del servicio por el que se está pagando, agradecemos su pronta colaboración. Gracias

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 2061007 donde se manifestó:

LA ZONA SE HABILITA LUNES, MIERCOLES Y VIERNES. AL MOMENTO DE LA VISITA EL AREA SE ENCUENTRA HABILITADA. SE RETROALIMENTA AL OPERARIO



Respecto a lo anterior se informa que la prestación del servicio por barrido y limpieza, aparte de lo determinado en el contrato de prestación del servicio, igualmente la prestación se encuentra regulada en materia en el Decreto 2981 de2 013 compilado en el Decreto Único Reglamentario de Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015, TÍTULO 2 SERVICIO ***PÚBLICO DE ASEO CAPÍTULO 2 SECCIÓN 2 SUBSECCIÓN*** *4.*

> *Artículo 2.3.2.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.*
> *La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.*
> *En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual.*
> *La persona prestadora de servicio público de aseo deberá adelantar labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.*
> *En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá concurrir para restablecer la FCA-43 2022 condición de limpieza del área. Para tales efectos, la persona prestadora deberá hacer presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.*
> *Parágrafo 1°. En desarrollo de las actividades de barrido de vías y áreas públicas, se prohíbe arrojar residuos hacia las alcantarillas del sistema pluvial y sanitario del municipio y/o distrito. Para el efecto la persona prestadora del servicio público de aseo deberá capacitar a los operarios de barrido para evitar que el producto de esta actividad se disponga en sumideros de alcantarillado pluvial, y de esta forma prevenir su taponamiento.*
> *Parágrafo 2°. Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de barrido y limpieza en proporción al número de usuarios que cada prestador atienda en dicha área.*
> *La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico determinará la metodología de cálculo de los kilómetros a barrer por cada prestador en función del número de usuarios que cada uno atienda en el área de confluencia*
> *Artículo 2.3.2.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley. El establecimiento de mayores frecuencias definidas en el PGIRS para la totalidad del área urbana del municipio y/o distrito o partes específicas de la misma, deberá ser solicitado por el ente territorial al prestador y su costo será reconocido vía tarifa.*
> *Parágrafo. El prestador de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos deberá garantizar la frecuencia mínima de barrido y limpieza, o la que determines el PGIRS en toda el área de prestación a su cargo.*
> *Artículo 2.3.2.2.2.4.54. Establecimiento del horario de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. El barrido y limpieza de vías y áreas públicas deberá realizarse en horarios que causen la menor afectación al flujo de vehículos y de peatones.*

Artículo 2.3.2.2.2.4.55. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas para el barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas. Esas rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.
ARTÍCULO 2.3.2.2.2.4.56. Actividad de barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas. Los residuos resultantes de la labor de barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas deberán ser colocados en bolsas plásticas, que una vez llenas serán cerradas y ubicadas en el sitio preestablecido para su posterior recolección.
Esta actividad incluye la recolección de bolsas de las cestas colocadas en las vías y áreas públicas.

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.

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 fiera 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 a la queja presentada

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 22 de octubre de 2026

Notifíquese
Cordialmente,

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