

Señor (a) (es)
ANONIMO
No reporta
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.2000945 emitida el día 19 de octubre de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.2069609 del día 5 de octubre de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición 7115822026 radicada en el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha de la Alcaldía mayor de Bogotá presentada por el usuario, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

POR MEDIO DE LA PRESENTE Y COMO CIUDADANA DE BOGOTA, QUIERO EXPRESAR MI PREOCUPACION, MOLESTIA, Y DESILUSION, AL VER COMO DIFERENTES CALLES, AVENIDAS, ZONAS, HAN SIDO DEJADAS A LA DESIDIA, EL ABANDONO Y LA SUCIEDAD. COMO ES POSIBLE QUE DESDE EL ALCALDE GALAN Y LOS ALCADES ZONALES SE HAGAN LOS CIEGOS AL NO VER COMO AVENIDAS COMO LA PRIMERA DE MAYO, LAS AMERICAS, LA CALI, LA AVENIDA 19, LA CALLE 3, ENTRE OTRAS, HAN SIDO TOMADAS EN SU MAYORIA POR HABITANTES DE LA CALLE Y POR LA SUCIEDAD, BASURA. ES TRISTE VER COMO AVENIDAS EMBLEMATICAS ESTAN DEJADAS Y GENERAN TEMOR Y TERROR PASAR POR ELLOS. TOMENSE EL TIEMPO DE RECORRER POR EJEMPLO LA AVENIDA PRIMERO DE MAYO DESDE LA 30 HASTA LA 10, AL MENOS 30 FOCOS DE BASURA, ESCOMBROS Y AL MENOS UNOS 100 HABITANTES DE CALLE. QUIEN LIDERA LA CAPITAL? QUIEN CONTROLA? DONDE ESTA LA AUTORIDAD PARA PONER ORDEN EN LAS CALLES. BOGOTA NO ES SOLO METRO, ES URGENTE QUE DESPIERTEN LOS RESPONSABLES DE PONER ORDEN Y CONTROL . BOGOTA NO SE PUEDE PERDER ENTRE LA BASURA, EL ABANDONO, LA DELICUENCIA E INSEGURIDAD. QUE NO NOS VENGAN CON LA EXCUSA DE SIEMPRE, QUE LOS HABITANTES DE CALLE NO SE PUEDEN CONTROLAR Y SON ELLOS LO QUE SE TOMAN LAS CALLES SIN CONTROL, POR DIOS, NECESITAMOS RESCATAR A NUESTRA CIUDAD , QUE DESILUCION POR EL ALCALDE, DONDE ESTAN SUS PROMESAS DE EMBELLECCER BOGOTA, NO SOLO SON LAS OBRAS, ES TAMBIEN EL PROPENDER POR MANTENER EL ORDEN, LA SEGURIDAD DE NUESTRA CIUDAD. LES EXIGO COMO CIUDADANA DE BOGOTA, QUE SE TOMEN URGENTE LOS CONTROLES Y ACCIONES QUE RESCATEN A BOGOTA DE ESTA DESIDIA..

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 2069609 donde se manifestó:

Agradecemos sus comentarios y el interés que demuestra por el bienestar y desarrollo de Bogotá. Entendemos su preocupación frente a las situaciones relacionadas con la movilidad, la seguridad y las condiciones de limpieza que percibe en diferentes sectores de la ciudad.

En lo que respecta al servicio público de aseo, nos permitimos informar que Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. desarrolla de manera permanente las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles, de acuerdo con las frecuencias y condiciones establecidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y el Contrato de Concesión vigente.

No obstante, es importante señalar que la adecuada conservación de los espacios públicos requiere también del compromiso ciudadano, especialmente en aspectos como la correcta disposición de residuos, el respeto por los horarios de presentación de basuras y el cuidado de las áreas intervenidas. En muchos casos, la acumulación de residuos en vías y espacios públicos obedece a la disposición inadecuada de desechos fuera de los horarios establecidos, al arrojo de residuos desde vehículos o peatones, así como a acciones indebidas de terceros.

Desde Ciudad Limpia Bogotá continuamos fortaleciendo los operativos de limpieza, el seguimiento a puntos con alta generación de residuos y las actividades de cultura ciudadana, con el propósito de contribuir al mejoramiento de las condiciones de aseo y calidad de vida de los habitantes.

Agradecemos su disposición para contribuir al mejoramiento de las condiciones de la ciudad. La participación activa de la comunidad, mediante la adecuada gestión y disposición de los residuos sólidos, el cumplimiento de los horarios de presentación establecidos y el reporte oportuno de puntos de acumulación de residuos, constituye un factor fundamental para optimizar la prestación del servicio público de aseo, preservar las condiciones de limpieza del espacio público y promover entornos más limpios, seguros y sostenibles para todos los ciudadanos.

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.

Frente a la problemática de habitabilidad en calle, es la secretaria de integración social la entidad encargada de atender a dicha población.

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 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 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 19 de octubre de 2026.

Notifíquese



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