

Bogotá D.C., 16 de octubre de 2026
DAC – 49325- 2025

Señor(a)
ANONIMO
Bogotá D.C.

Referencia: Comunicación radicada en la SDQS **7321822026** a CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P., el día 15 de octubre de 2026

Respetado Usuario:

Atendiendo su solicitud oficio del asunto, radicada en Bogotá te escucha, Alcaldía Mayor de Bogotá, Línea 195 Petición **7321822026**, donde manifiesta:

''(...)

REGISTRO DE PETICIÓN 7321822026

De conformidad con el Anexo 2 de la Resolución 2893 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el registro de la petición anónima, se recomienda aplicar garantías de anonimato en cabeza del usuario tales como registrar la petición en una ventana en modo de incógnito, bloquear el acceso a su ubicación en el navegador, contemplar técnicas de enmascaramiento de IP, metadata, entre otros. Adicionalmente, se aclara que el sistema sigue los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación, proporcionando en forma efectiva cumplimiento a los mismos.

Petición Anónima
Funcionario que registró: JULIANA NIÑO GUERRERO

Asunto *

¿Se considera parte de alguna de estas características?

(Ninguna)

SIENDO LAS 01:32 P. M. DEL DÍA 13 DE OCTUBRE DE 2026, SE COMUNICA UNA CIUDADANA ANONIMA A LA LINEA BOGOTA TE ESCUCHA CON EL FIN DE INTERPONER UNA PQRS ANTE LAS ENTIDADES COMPETENTES.

HECHOS:

LA CIUDADANA MANIFIESTA QUE EL 28 DE SEPTIEMBRE DE 2026 RADICO UNA SOLICITUD CON NUMERO 1212279 PARA LA RECOLECCION DE RESIDUOS, LA CUAL, SEGUN EL SISTEMA, APARECE EN ESTADO DE PROGRAMACION. SIN EMBARGO, INDICA QUE A LA FECHA NO SE HA EVIDENCIADO UNA SOLUCION EFECTIVA A LA SITUACION REPORTADA.

SEÑALA QUE LA PROBLEMÁTICA SE PRESENTA EN LA CARRERA 93 NO. 41-30 SUR, BARRIO LAS BRISAS DINTALITO, LOCALIDAD DE KENNEDY. INFORMA QUE DESDE HACE APROXIMADAMENTE DOS MESES SE HA VENIDO GENERANDO LA ACUMULACION DE MADERA, ESCOMBROS, RESIDUOS ORGANICOS Y OTROS DESECHOS EN UN PUNTO ALEDAÑO A SU VIVIENDA, SIN QUE SE HAYA REALIZADO UNA INTERVENCION DEFINITIVA POR PARTE DE LAS ENTIDADES RESPONSABLES.

ADICIONALMENTE, MANIFIESTA QUE LA PRESENCIA PERMANENTE DE ESTOS RESIDUOS HA GENERADO PROLIFERACION DE ANIMALES, ROEDORES Y OTRAS PLAGAS, ASI COMO MALOS OLORES QUE AFECTAN LA SALUBRIDAD DEL SECTOR, LA CALIDAD DE VIDA DE LOS RESIDENTES Y LAS CONDICIONES AMBIENTALES DEL ENTORNO. EXPRESA SU PREOCUPACION POR LOS POSIBLES RIESGOS PARA LA SALUD PUBLICA Y POR EL DETERIORO DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA EN LA ZONA.

SOLICITUDES DE LA CIUDADANA

QUE SE EFECTUE LA RECOLECCION Y DISPOSICION FINAL DE LOS ESCOMBROS, MADERA, RESIDUOS ORGANICOS Y DEMAS DESECHOS ACUMULADOS EN EL LUGAR.

QUE SE IMPLEMENTEN MEDIDAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO PARA EVITAR QUE EL SITIO CONTINUE SIENDO UTILIZADO COMO PUNTO DE DISPOSICION INADECUADA DE RESIDUOS.

QUE SE ADELANTEN LAS ACCIONES NECESARIAS PARA MITIGAR LA PRESENCIA DE ROEDORES, PLAGAS Y MALOS OLORES QUE ESTAN AFECTANDO A LOS HABITANTES DEL SECTOR.

QUE SE BRINDE RESPUESTA DE FONDO AL PRESENTE REQUERIMIENTO, INFORMANDO LOS PLAZOS Y ACCIONES DEFINIDAS PARA LA SOLUCION DE LA PROBLEMÁTICA REPORTADA.

(...)

CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P., 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 Áreas 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; en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1175 de 2015 en donde menciona lo relevante al procedimiento cuando existe falta de competencia cita, *“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”*; por lo mencionado anteriormente se da traslado en competencia a la empresa **AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**

Teniendo en cuenta que en la prórroga de los contratos del servicio de aseo, la recolección de los residuos de arrojado clandestino mixtos (incluyendo el arrojado de estos residuos en los alrededores de los contenedores de residuos ordinarios) y de puntos críticos, quedo en cabeza de la empresa Aguas de Bogotá, atentamente solicitamos que a partir de la fecha, todas las solicitudes que se reciban por estos conceptos, se informe al usuario que la solicitud la debe presentar a la empresa Aguas de Bogotá a través de los siguientes canales dispuestos por esa entidad:

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.coanticorrupcion@aguasdebogota.com.co

Registrar PQRS

Correo de notificaciones judiciales:notificaciones@aguasdebogota.com.co**Atención Telefónica****Línea de atención ciudadana:**

PBX (+57) 601 5553636.

Por otra parte, (...)

Comparto información actualizada de los canales dispuestos por 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

Cualquier inquietud adicional con gusto será aclarada en nuestras oficinas, en el Centro de Atención al Usuario, por medio del correo electrónico linea110@proceraseo.co, o en la línea 110.

Cordial Saludo,



HERBERT J. KALLMANN G.
DIRECTOR COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Elaboro: LGC

