

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA
S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 1110 DEL 12
DE MARZO DE 2024
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 1708617707
DEL 21 DE FEBRERO DE 2024.**

El suscrito jefe de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S E.S.P.**, en uso de las facultades legales conferidas por la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011, actuando bajo la delegación del representante legal de la suscrita empresa de servicios públicos, y en atención a los siguientes.

HECHOS.

1. A través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, se recibió la petición elevada por parte del ciudadano **FELIPE ZULUAGA GUTIÉRREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. **1.053.789.183.**, por medio de la cual, solicitó:

1.1. Se me INFORME ¿cuál es el promedio mensual de vertimiento del residuo sólido de papel sin aprovechamiento en los sitios de disposición final de residuos o rellenos sanitarios del Municipio de Dosquebradas?

1.2. Se me ENTREGUEN los documentos, estadísticas u evaluaciones, que contengan los estudios, informes o rendición de cuentas, presentados y elaborados en relación con el estado de los residuos sólidos de papel, sin aprovechamiento en el Municipio de Dosquebradas.

2. Ante la petición presentada por el ciudadano **FELIPE ZULUAGA GUTIÉRREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. **1.053.789.183.**, el operador **ASEO PLUS S.A.S E.S.P.** dentro de los términos legales procede a manifestar lo siguiente:

FUNDAMENTOS NORMATIVOS.

Preponderantemente, la Constitución Política de Colombia de 1991, esbozó la figura general de Derecho de Petición ante las autoridades, de la siguiente manera:

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.**

Artículo 23: *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*

Tiempo más tarde, el Honorable Congreso de la República de Colombia, promulgó la **LEY 1437 DE 2011**, por medio de la cual, expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Y, en ese mismo orden, consolidó un base estructural que precisó conceptos del ejercicio del derecho de petición. Como en adelante se obversa.

- **LEY 1437 DE 2011 - CPACA.**

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

Y, para el año 2015, el legislador nuevamente reglamentó de manera definitiva y especificada el trámite sobre el cual debía desarrollarse el Derecho Fundamental de Petición. Explicando minuciosamente su reglamentación y trámite. Así:

- **LEY 1755 DE 2015. POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

ARTÍCULO 13. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

- **LEY 142 DE 1994 - RÉGIMEN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

CAPITULO VII - DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA

ARTÍCULO 152. Derecho de petición y de recurso. *Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.*

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

ARTÍCULO 153. De la oficina de peticiones y recursos. *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

CASO EN CONCRETO.

El ciudadano **FELIPE ZULUAGA GUTIÉRREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. **1.053.789.183**, elevó solicitud a través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, por medio de la cual, requirió al prestador del Servicio Público de Aseo para que informara respecto del *promedio mensual de vertimiento del residuo sólido de papel sin aprovechamiento en los sitios de disposición final y documentos, estadísticas u evaluaciones, que contengan los estudios, informes o rendición de cuentas, presentados y elaborados en relación con el estado de los residuos sólidos de papel, sin aprovechamiento en el Municipio de Dosquebradas.*

En ese orden de ideas, el prestador del Servicio Público de Aseo -**ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**- por medio de la gerencia de sostenibilidad, adelantó el análisis y recopilación de la información requerida por el señor **FELIPE ZULUAGA GUTIÉRREZ** para emitir una respuesta oportuna, de fondo y dentro del término establecido por la Ley.

Respecto de la pretensión primera del ciudadano, el operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** manifiesta que teniendo en cuenta el promedio de recolección mensual de residuos ordinarios en el área de prestación del servicio público de aseo del municipio de Dosquebradas - Risaralda, y la composición física oficial reportada en el Plan de Gestión Integral de Residuos – Actualización 2021 (Alcaldía de Dosquebradas, 2021), se estima un vertimiento mensual de 8,4 toneladas mensuales de residuos de papel en el relleno sanitario regional "La Glorita" por parte de la empresa.

Respecto de la pretensión segunda del ciudadano, el operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** manifiesta que según el registro oficial de aprovechamiento de residuos en el municipio de Dosquebradas - Risaralda, que reposa en la página de la Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), se reportó el aprovechamiento de un total de 125,51



Teléfono: 301 329 3741 · 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago, Pereira
Pereira, Risaralda - Colombia

toneladas de materiales aprovechables en el municipio de Dosquebradas para el mes de enero de 2024. (Archivo adjunto). Si bien, no es posible conocer de manera específica y discriminada la cantidad de residuos de papel que hace parte del flujo de materiales aprovechados, se estima el aprovechamiento de 18,5 toneladas mensuales de residuos de papel.

Finalmente, queremos aclarar al solicitante que no conocemos ni hemos elaborado estudios, reportes o informes que den cuenta de manera específica del manejo y aprovechamiento de residuos de papel en el marco de nuestra prestación del servicio público de aseo en el municipio de Dosquebradas – Risaralda, ni en los reportes presentados al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Así es como de manera clara, precisa, de fondo y dentro de la oportunidad legal correspondiente, se procede a emitir el siguiente:

RESUELVE

PRIMERO: ACCEDER a la pretensión solicitada por el ciudadano **FELIPE ZULUAGA GUTIÉRREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. **1.053.789.183**, el día **21 DE FEBRERO DE 2024**.

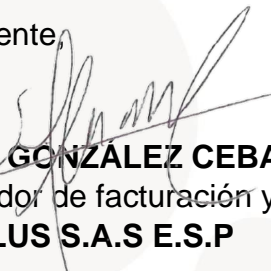
SEGUNDO: NOTIFICAR al señor **FELIPE ZULUAGA GUTIÉRREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. **1.053.789.183**, a través de la dirección electrónica felipe@zuluagajimenezalvarez.com, como medio autorizado de notificación.

TERCERO: CONCEDER el recurso de reposición y de apelación frente a lo aquí decidido dentro de los **CINCO (5) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES** a la notificación de la presente Resolución Empresarial ante la entidad de control y vigilancia **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**.

CUARTO: QUEDARÁ EN FIRME la presente decisión, de no interponerse los recursos por la interesada o su representante debidamente legitimado, dentro del término legal antes señalado.

QUINTO: REMITIR copia para que repose en el archivo de la entidad.

Cordialmente,



EDISON GONZÁLEZ CEBALLOS
Coordinador de facturación y atención al usuario
ASEO PLUS S.A.S E.S.P

Elaboró: auxiliar jurídico
Revisó: profesional jurídico

Adjunto: Documento Excel registro oficial aprovechamiento.