

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA  
S.A.S. E.S.P.  
RESOLUCIÓN NO. 1127 DEL 05  
DE ABRIL DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 1711543556  
DEL 19 DE MARZO 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 de **KATHERINE MEDINA GALLEGO** en calidad de **PRESIDENTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL VEREDA GAITÁN ALTO** del Municipio de Dosquebradas, por medio de la cual solicitó:

*“1. Realizar rocería en la vereda Gaitán Alto Dosquebradas; 2. Realizar limpieza en el sector de placa huellas de la vereda Gaitán Alto”.*

2. Ante la petición presentada por la señora **KATHERINE MEDINA GALLEGO** en calidad de **PRESIDENTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL VEREDA GAITÁN ALTO** del Municipio de Dosquebradas, 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 observa.

- **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:**



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

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,



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

**Síguenos:**



[www.aseoplus.com.co](http://www.aseoplus.com.co)

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.

- **DECRETO 1077 DE 2015 - MODIFICACIONES INTRODUCIDAS AL DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR VIVIENDA.**

**ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.109. De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:**

1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.

2. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.

3. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecidos.

**4. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones y horarios establecidos en el presente decreto y por la persona prestadora del servicio y de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio.**

5. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.

6. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.

**7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.**

**8. Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio.**

9. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el municipio o distrito.

10. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.

### **12. Almacenar y presentar los residuos sólidos.**

Finalmente, autoridades administrativas y gubernamentales, reglamentaron de manera especial el trámite del Derecho de Petición dentro de la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, motivo por el cual, **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** prestador del Servicio Público de Aseo, se ve sujeto al cumplimiento estricto de dicha normatividad especial del sector. Reglamentación que bien se puede observar en el anterior marco normativo.

### **CASO EN CONCRETO.**

La señora **KATHERINE MEDINA GALLEGO** actuando en calidad de **PRESIDENTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL VEREDA GAITÁN ALTO** del Municipio de Dosquebradas, 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 adelantara la gestión empresarial necesaria a fin de realizar jornada de Poda y Corta de Césped y Limpieza General Zona Pública en beneficio de la Vereda Gaitán Alto del Municipio de Dosquebradas, Risaralda.

En ese orden de ideas, la Dirección de Operación y Mantenimiento de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** se sirvió de manifestar que la Vereda Gaitán Alto del Municipio de Dosquebradas, Risaralda, se encuentra por fuera de su competencia territorial para realizar la intervención solicitada por el usuario. Pues, el sector aludido no es beneficiario del Servicio Público de Aseo prestado por **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** y tampoco se encuentra a cargo del operador respecto del Servicio de Corte de Césped, Poda de Árboles y Limpieza de Vías Públicas.

Motivo por el cual, el prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** no tiene disponibilidad del Servicio Público de Aseo para el sector **VEREDA GAITÁN ALTO** del Municipio de Dosquebradas, no pudiendo acceder a la solicitud realizada por la señora **KATHERINE MEDINA GALLEGO** en calidad de **PRESIDENTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL VEREDA GAITÁN ALTO**.

El operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** no realizará traslado de competencia, toda vez que, se puede observar que la solicitud inicial fue elevada de manera conjunta al prestador **SERVICIUDDAD E.S.P.** del Municipio de Dosquebradas, Risaralda.

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NO ACCEDER** a la pretensión solicitada por la señora **KATHERINE MEDINA GALLEGO** actuando en calidad de **PRESIDENTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL VEREDA GAITÁN ALTO** el día **19 DE MARZO DE 2024**.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** a la señora **KATHERINE MEDINA GALLEGO** en calidad de **PRESIDENTE JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL VEREDA GAITÁN ALTO** a través de la dirección electrónica [du78344@email.com](mailto:du78344@email.com), como medio autorizado de notificación.



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

**Síguenos:**



[www.aseoplus.com.co](http://www.aseoplus.com.co)

**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

**SOMOS,**  
**más por tí**