

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA  
S.A.S. E.S.P.  
RESOLUCIÓN NO. 1132 DEL 23  
DE ABRIL DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 1712156536  
DEL 03 DE ABRIL 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 la señora **DIANA RUBIELA GRISALES ARISTIZABAL**, residente en el Sector Urbano Alcalá del Campo del Municipio de Pereira, Risaralda, comunicación por medio de la cual, manifiesta:

*“El 29 de Febrero recibí respuesta a radicado 1708690887 dónde me informaban que mi petición era procedente y que se había indicado a los operarios realizar la poda dado que se había realizado una inspección y determinado que si le correspondía esta actividad a Aseo Plus, por tanto esperaba que en vista de esta respuesta durante la ejecución de la poda en Marzo se realizara, pero no fue así, como se puede identificar en las fotografías adjuntas nuevamente dejaron el área sin intervenir”.*

2. Ante la nueva solicitud presentada por la señora **DIANA RUBIELA GRISALES ARISTIZABAL**, el prestador del Servicio Público **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.

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

**ARTÍCULO 2.3.2.1.1. Definiciones:** Adóptense las siguientes definiciones:

**14. Corte de césped.** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.

**ARTÍCULO 2.3.2.2.1.13. Actividades del servicio público de aseo.** Para efectos de este capítulo se consideran cómo actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

1. *Recolección.*
2. *Transporte.*
3. *Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.*

**4. Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.**

(...)

**ARTÍCULO 2.3.2.2.2.6.66. Actividad de corte de césped.** Esta actividad debe realizarse en las áreas verdes públicas de los municipios, tales como: separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano. **Se excluye de esta actividad el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles el cuál será responsabilidad de los propietarios de estos.**

**PARÁGRAFO .** Se excluyen las actividades de ornato y embellecimiento.

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. Y, así mismo, el Decreto 1077 de 2015, reglamentó específicamente la prestación del Servicio Público de Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas del Municipio.

### **CASO EN CONCRETO.**

La señora **DIANA RUBIELA GRISALES ARISTIZABAL** residente en el **SECTOR URBANO ALCALÁ DEL CAMPO** del Municipio de Pereira, Risaralda, elevó nueva solicitud a través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, por medio del cual, requirió al prestador del Servicio Público de Aseo para que adelante la prestación integral del servicio de Corte de césped del sector donde reside. Toda vez que, en la ejecución del Servicio de Poda y Corta de Césped del mes de **MARZO DE 2024** se omitió la intervención de franja ubicada en el **LOTE 2** del Sector Urbano referido.

En ese orden de ideas, la Dirección Operativa de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, realizó la reprogramación de la jornada de Corte de Césped para realizar la intervención del lote indicado por la usuaria solicitante.

Motivo por el cual, los operarios del Servicio de Poda y Corta de Césped el día **11 DE ABRIL DE 2024** prestaron en beneficio del **SECTOR URBANO ALCALÁ DEL CAMPO** del Municipio de Pereira, Risaralda, específicamente para los usuarios ubicados en el **LOTE 2**, la intervención del lote objeto de la reclamación en la longitud de **TRES (03)** a **CINCO (05)** metros de profundidad medibles a partir del canal afluente que se encuentra ubicado en el terreno.



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

El prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** se sirve de adjuntar el material fotográfico de la intervención realizada como elemento material probatorio de la prestación efectiva del Servicio Público de Aseo.



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)

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

### RESUELVE

**PRIMERO: NO ACCEDER** a la pretensión solicitada por la señora **DIANA RUBIELA GRISALES ARISTIZABAL** el día **03 DE ABRIL DE 2024**, en tanto la actividad fue efectivamente realizada en los tiempos indicados.


**SEGUNDO: NOTIFICAR** a la señora **DIANA RUBIELA GRISALES ARISTIZABAL** a través de la dirección electrónica [dianaga78@gmail.com](mailto:dianaga78@gmail.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