

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA  
S.A.S. E.S.P.  
RESOLUCIÓN NO. 1139 DEL 27  
DE MAYO DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 202405211  
DEL 21 DE MAYO 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 **OMAR SISA GARCIA**, en calidad de usuario del **CONJUNTO HABITACIONAL NARANJAL** del Municipio de Pereira, Risaralda. por medio de la cual, solicita la realización de la actividad de corte del césped
2. Ante la petición presentada por **OMAR SISA GARCIA**, 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*

petionario, 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.

Con base en el Decreto 1077 de 2015, que compiló el Decreto 2981 de 2013, que reglamentó la prestación del servicio público de aseo, se tiene que:

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

(...)

8. Área pública. Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas salvo aquellas con restricciones de acceso.

(...)

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 bordeo y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.

(...)

18. Frecuencia del servicio. Es el número de veces en un período definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.

**ARTÍCULO 2.3.2.2.3.41. Recolección de residuos de poda de árboles y corte de césped.**

La recolección y transporte de los residuos sólidos originados por poda de árboles o arbustos, y corte del césped en áreas públicas, deberá realizarse por una persona prestadora del servicio público de aseo. En lo posible estos residuos deben destinarse a procesos de aprovechamiento.

**PARÁGRAFO .** Los operativos para la recolección de los árboles caídos en espacio público por situaciones de emergencia serán de responsabilidad de la entidad territorial, quién podrá contratar con la empresa prestadora del servicio público de aseo su recolección y disposición final. La entidad territorial deberá tomar las medidas para garantizar el retiro de estos residuos dentro de las ocho (8) horas siguientes de presentado el suceso con el propósito de preservar y mantener limpia el área.

**ARTÍCULO 2.3.2.2.6.66. 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.

### **CASO EN CONCRETO.**

El señor **OMAR SISA GARCIA**, residente del conjunto habitacional naranjal, a través de los canales de requirió al prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** para realizar la actividad de corte de césped en la zona ya que se evidencia que la altura del mismo era considerable.

Una vez atendida la solicitud, se hizo la verificación con la dirección operativa sobre el mismo, identificando que por el estado de crecimiento del césped, era necesario realizar la intervención, sin embargo y de acuerdo con lo establecido en el programa de prestación del servicio, la actividad ya se encontraba agendada teniendo lugar el día 21 de mayo de 2024, donde se procedió a llevar a cabo las actividades complementarias del servicio público de aseo, esto es, ejecutando en el sector del conjunto habitacional naranjal, las actividades de poda y césped, como se puede evidenciar de la prueba aportada por la dirección operativa.





En ese entendido, la intervención ha sido realizada por parte del personal operativo de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** el día **21 de mayo de 2024**. Según la disponibilidad de personal del área operativa.

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 **OMAR SISA GARCIA** el día **21 de mayo de 2024**.

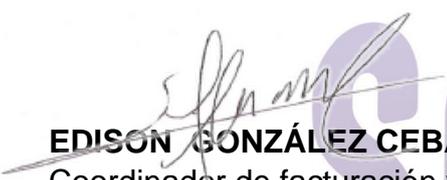
**SEGUNDO: NOTIFICAR** a **OMAR SISA GARCIA**, a través de la dirección electrónica [omar.sisa66@gmail.com](mailto:omar.sisa66@gmail.com), como medio autorizado de notificación.

**TERCERO: CONCEDER** el recurso de reposición y de apelación frente a lo aquí decidido dentro de los **CINCO (05) 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: profesional jurídico  
Revisó: área jurídica

somos,  
más por tí



Resultados  
y eficiencia



Compromiso  
ambiental



Amor por  
Risaralda



**TRABAJANDO  
CON AMOR  
POR RISARALDA**

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)