

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA  
S.A.S. E.S.P.  
RESOLUCIÓN NO. 1148 DEL 24  
DE JUNIO DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No 202406041  
DEL 4 DE JUNIO 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 MILENA ZAMBRANO CÁCERES**, residente en el Sector Urbano Alcalá del Campo del Municipio de Pereira, Risaralda, comunicación por medio de la cual, manifiesta:

*“Tres días a la semana este es nuestro panorama hasta las 10:00 AM algunos días, Las aves carroñeras nos están dañando las lámparas de iluminación pública durante este tiempo, Rompen las bolsas y desplazan las basuras a la vía donde pasa el mega y los vehículos, Agradecemos se pudiera coordinar con el carro recolector por tardar a las 7:00 am, Ya se haya realizado la recolección de basuras ya que nos estamos viendo muy afectados en la contaminación ambiental y los daños del alumbrado público. En este sitio llevan las basuras de toda la 3 etapa.”.*

2. Ante la nueva solicitud presentada por la señora **DIANA MILENA ZAMBRANO CÁCERES**, 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 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:**

**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**



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

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 2.3.2.2.3.32. Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.*

*PARÁGRAFO . La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.*

*ARTÍCULO 2.3.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios. La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuáles deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. En las facturas de cobro del servicio público de aseo, deberá informarse las frecuencias de las diferentes actividades de recolección del servicio.*

*El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.*

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 MILENA ZAMBRANO CÁCERES** residente en el **SECTOR URBANO ALTAVISTA** 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 recolección de residuos a partir de las 7 de la mañana, toda vez que, las aves carroñeras están destruyendo las bolsas y así se están esparciendo los residuos en la zona.

Con lo anterior, se remitió la comunicación a la Dirección Operativa de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, donde se informa que la frecuencia asignada para el sector **ALTAVISTA**, de acuerdo al Decreto 1077 de 2015 (que compila el Decreto 2981 de 2011) se tiene programada para ser ejecutada los días **LUNES – MIÉRCOLES – VIERNES**, a partir de las **7 AM**.

Por otra parte, se ha puesto en conocimiento que por circunstancias de fuerza mayor se vio afectada la operación a raíz de fallos mecánicos en los automotores, en una de las frecuencias asignadas en el sector, situación que afectó la frecuencia de recolección, retardando el paso del vehículo en una única ocasión, por lo demás, la prestación del servicio viene siendo ejecutada en los horarios y las frecuencias asignadas, procurando que no se presente la afectación mencionada por la usuaria con la presencia de las aves carroñeras, ya que es una situación que se evidencia en la generalidad del municipio, y sobre la cual los prestadores no tienen posibilidad de evitar la presencia de este tipo de aves por ser aves de especial protección, sin embargo, siendo de interés para el prestador la pronta recolección de los residuos en estricto cumplimiento de los horarios y frecuencias para evitar que situaciones de esta índole perjudiquen a la comunidad.

Recordando nuevamente, que en el evento de presentar una modificación en las frecuencias y horarios de recolección se estará informando a la comunidad de todo cambio con prelación, para

mantener informada y actualizada a la generalidad de usuarios sobre los cambios que se van presentando en la operación en el sector **ALTAVISTA**.

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 MILENA ZAMBRANO CÁCERES**, en tanto la actividad está programada en el horario manifestado por la usuaria.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** a la señora **DIANA MILENA ZAMBRANO CÁCERES** a través de la dirección electrónica [pink.caceres@hotmail.com](mailto:pink.caceres@hotmail.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



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)