

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA
S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 1374 DEL 26
DE MAYO DE 2025
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No. D-202505212
DEL 21 DE MAYO DE 2025.**

El suscrito representante legal 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, profiere la presente resolución 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 **LUZ ZORAYDA ORTIZ LÓPEZ**, en calidad de usuario del Sector Urbano **PALMAR DEL OTÚN** del Municipio de Dosquebradas, Risaralda. Solicitud por medio de la cual, requiere:

“Usuaría manifiesta que existe mucha demora para realizar el servicio de corte de césped y por esa razón SERVICIUDAD es quien lo realiza por el sector.”

2. Ante la petición presentada por el solicitante **LUZ ZORAYDA ORTIZ LÓPEZ**, 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.

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



**TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA**

Teléfono: +57 301 329 3741 - (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

- **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.

ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

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**

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



**TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA**

Teléfono: +57 301 329 3741 - (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

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:

(...)

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



**TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA**

Teléfono: +57 301 329 3741 - (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

8. Área pública. Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, cómo 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 bordeado 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.

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



**TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA**

Teléfono: +57 301 329 3741 - (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

CASO EN CONCRETO.

La solicitante **LUZ ZORAYDA ORTIZ LÓPEZ** elevó solicitud ante los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** requiriendo la intervención del área de Corte de Césped del Sector Urbano **PALMAR DEL OTÚN** del Municipio de Dosquebradas.

Ante el requerimiento, la Dirección Operativa -Área Corte de Césped – del operador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** manifiesta que la prestación del servicio se lleva a cabo según el clausulado contenido en el Contrato de Condiciones Uniformes de Aseo; Acuerdos Municipales de Barrido y Corte de Césped y, normatividad regulatoria del sector aseo expedida por las autoridades de control y vigilancia.

La prestación integral del Servicio Público de Aseo -Corte de Césped- para el Sector Urbano **PALMAR DEL OTÚN** del Municipio de Dosquebradas, se encuentra incluida dentro del cronograma de actividades del prestador **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** para ser llevada a cabo en un término promedio entre **35 a 40** días entre cada prestación del servicio. Eventualmente la programación del prestador se ve sujeta a modificaciones por tiempo de lluvia o imprevistos en la prestación del servicio, siendo que para el mes de abril se realizó la intervención, y para el mes de mayo debía realizarse nuevamente.

Pese a lo anterior, se observa que el prestador **SERVICIUDAD E.S.P.** realizó la actividad cuando no tiene competencia para llevar a cabo la prestación del servicio de Corte de Césped en el Sector Urbano **PALMAR DEL OTÚN**, considerando que la prestación es llevada a cabo por **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** en los términos del Contrato de Condiciones Uniformes de Aseo.

A la fecha, el Sector Urbano **PALMAR DEL OTÚN** se encuentra incluido en el cronograma de actividades del Área de Corte de Césped para ser intervenido nuevamente en la primera semana del mes de **JULIO DE 2025** en beneficio de los usuarios del sector.

Ante nuevas inquietudes o solicitudes de prestación del Servicio Público de Aseo pueden ser adelantadas directamente a través de la línea de WhatsApp habilitada para atención al usuario: 3017246709).

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

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



Teléfono: +57 301 329 3741 - (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

RESUELVE

PRIMERO: NO ACCEDER a la pretensión solicitada por el solicitante **LUZ ZORAYDA ORTIZ LÓPEZ** el día **21 DE MAYO DE 2025**.

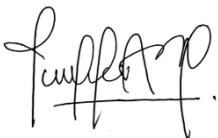
SEGUNDO: NOTIFICAR al solicitante **LUZ ZORAYDA ORTIZ LÓPEZ**, a través de la dirección física **CRA 44 17 -18 CAS 64 URB PALMAR DEL OTUN TERRAZA 4**, como medio autorizado de notificación.

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,



JENIFFER PAOLA ARIAS MORALES

Representante legal

ASEO PLUS S.A.S E.S.P.

Elaboró: auxiliar jurídico
Revisó: profesional jurídico

ANEXO: Constancia prestación servicio.

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



**TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA**

Teléfono: +57 301 329 3741 - (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia



Síguenos:   www.aseoplus.com.co



**TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA**

Teléfono: +57 301 329 3741 - (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia