

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA
S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 1380 DEL 30
DE MAYO DE 2025
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No P-202505211
DEL 21 DE MAYO DE 2025.**

La suscrita representante legal **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 el solicitante **PAOLA TATIANA AGUDELO BARRERA**, residente en la dirección **CLL 88D 34 03 MZ 5 CS 21 ETAPA 3 - ALCALA DE HENARES – PEREI** del Municipio de Pereira. por medio de la cual, solicita:

“La usuaria comunica que desde septiembre 2023 no hacen la poda de arboles muy insatisfecha”.

2. Ante la petición presentada por el solicitante **PAOLA TATIANA AGUDELO BARRERA**, 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.*

- **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*

Síguenos:   www.aseoplus.com.co

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.

“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.”

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



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

- **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:

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.*

33. Poda de árboles. *Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.*

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



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

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:*

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

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, gloriets, 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.*

ARTÍCULO 2.3.2.2.6.70. *Actividad de poda de árboles. Las actividades que la componen son: corte de ramas, follajes, recolección, presentación y transporte para disposición final o aprovechamiento siguiendo los lineamientos que determine la autoridad competente. Esta actividad se realizará sobre los árboles ubicados en separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor, vías peatonales, gloriets, 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 excluyen de esta actividad los árboles ubicados en antejardines frente a los inmuebles los cuáles serán responsabilidad de los propietarios de estos.*

PARÁGRAFO 1. *Se exceptuarán la poda de árboles ubicados en las zonas de seguridad definidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).*

PARÁGRAFO 2. *Se excluyen de esta actividad la poda de los árboles ubicados en las rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales y en general de árboles plantados en sitios donde se adelanten obras en espacio público.*

También se excluye del alcance de esta actividad la tala de árboles, así cómo las labores de ornato y embellecimiento.

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

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

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.

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



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

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.

PAOLA TATIANA AGUDELO BARRERA usuario del servicio público de aseo en la dirección **CLL 88D 34 03 MZ 5 CS 21 ETAPA 3 - ALCALA DE HENARES - PEREI** del Municipio de Pereira, 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, consultó al prestador del Servicio Público de Aseo respecto la programación de la jornada de poda de árboles para el Sector Urbano **ALCALÁ DE HENARES – PEREIRA**.

En ese orden de ideas, **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** adelantó la visita al sector para verificar el requerimiento realizado por el solicitante y validar la procedencia de la solicitud, debe manifestarse que, la actividad de poda de árboles se realiza con base en el cronograma del área operativa, siendo que para el año 2023 y 2024 se llevó a cabo la integralidad de la actividad de poda en el sector.

Realizada la verificación física, la dirección de operaciones de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** determinó que es viable programar la intervención del Área de Poda de Árboles requerida en el marco de la prestación integral del Servicio Público de Aseo, siendo que la actividad será realizada con fecha límite al día **31 DE JULIO DE 2025**, en beneficio de los usuarios del Sector Urbano **ALCALÁ DE HENARES** del Municipio de Pereira.

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

RESUELVE

PRIMERO: ACCEDER a la pretensión solicitada por el solicitante **PAOLA TATIANA AGUDELO BARRERA** el día **21 DE MAYO DE 2025**, respecto de la programación de actividad de poda.

SEGUNDO: NOTIFICAR al solicitante **PAOLA TATIANA AGUDELO BARRERA**, a través de la dirección física **CLL 88D 34 03 MZ 5 CS 21 ETAPA 3 - ALCALÁ DE HENARES** del Municipio de Pereira, como medio autorizado de notificación.

TERCERO: CONCEDER el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio de apelación ante la entidad de control y vigilancia

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



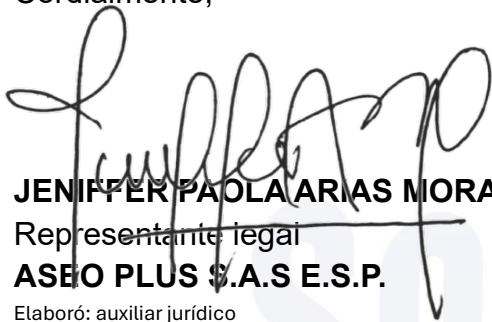
Teléfono: +57 301 329 3741 – (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago – Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

(**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**), dentro de los **CINCO (5)** días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, de conformidad con lo establecido en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

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

Somos,
más por ti

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



Resultados
y eficiencia



Compromiso
ambiental



Amor por
Risaralda



TRABAJANDO
CON AMOR
POR RISARALDA

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