

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA
S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 1379 DEL 30
DE MAYO DE 2025
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No P-202505212
DEL 21 DE MAYO DE 2025.**

La suscrita 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, procede a proferir 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 del señor **HERNÁN RODRIGO BECERRA BETANCUR**, usuario del Servicio Público de Aseo en la dirección **CLL 87 42 87 MZ 1 CS 23 - FORTAL DE ARBOREA** del Municipio de Pereira – Risaralda. Solicitud, por medio de la cual, manifiesta:

“Insatisfecho con el servicio de aseo, tiene que sacar los residuos al parqueadero porque no se lo recogen en la puerta y, está afectando el parqueadero con los residuos. También insatisfecho con el servicio de corte de césped, porque se demoran mucho para hacerlo y cuando lo hacen dejan todos esos residuos tirados y no limpian”.

2. Ante la petición presentada por el señor **HERNÁN RODRIGO BECERRA BETANCUR**, el prestador **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



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.” (SUBRAYADO Y NEGRILLA POR FUERA DEL TEXTO ORIGINAL)

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.

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



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

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.” (SUBRAYADO Y NEGRILLA POR FUERA DEL TEXTO ORIGINAL)

“ARTÍCULO 154. De los recursos. *El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

*El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. **En ningún caso, proceden reclamaciones contra***

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



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

facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

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

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

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.

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



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

12. Almacenar y presentar los residuos sólidos.” (SUBRAYADO Y NEGRILLA POR FUERA DEL TEXTO ORIGINAL)

Así pues, 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.

Por su parte, el **DECRETO 1077 DE 2015**, determinó la Calidad del servicio de aseo, así:

ARTÍCULO 2.3.2.2.1.3. Calidad del servicio de aseo. *El servicio público de aseo deberá prestarse en todas sus actividades con calidad y continuidad acorde con lo definido en el presente capítulo, en la regulación vigente, en el programa de prestación del servicio y en el PGIRS con el fin de mantener limpias las áreas atendidas y lograr el aprovechamiento de residuos.*

En caso que la condición de limpieza del área se deteriore por una causa ajena a la persona prestadora del servicio público de aseo, las autoridades de policía deberán imponer a los responsables las sanciones conforme a la ley.

Igualmente, deberá considerar un programa de atención de fallas, emergencias y una atención oportuna al usuario.

ARTÍCULO 2.3.2.2.1.4. Continuidad del servicio. *El servicio público de aseo se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, con las frecuencias mínimas establecidas en este capítulo y aquellas que por sus particularidades queden definidas en el PGIRS, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.*

CASO EN CONCRETO.

El señor **HERNÁN RODRIGO BECERRA BETANCUR**, beneficiario del Servicio Público de Aseo en la dirección **CLL 87 42 87 MZ 1 CS 23 - FORTAL DE ARBOREA** del Municipio de Pereira, identificado con matrícula No. **2100789**, manifestó a través de los canales oficiales de atención al usuario de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, que presentó inconvenientes con la prestación del Servicio Público de Aseo. Toda vez que, presentó los residuos ordinarios y el prestador no realizó su recolección. Subsidiariamente presentó insatisfacción respecto de la programación del servicio de corte de césped para el Sector Urbano **FORTAL DE ARBOREA** del Municipio de Pereira.

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



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

Recibida la solicitud, se inició validación interna con la Dirección Operativa de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.** para esclarecer la situación advertida por el usuario.

De esta manera, la Dirección Operativa de **ASEO PLUS S.A.S. E.S.P.**, manifestó que la frecuencia del Servicio Público de Aseo establecida para el Sector Urbano **FORTAL DE ARBOREA** del Municipio de Pereira, se realiza los días: lunes; miércoles y viernes de cada semana a partir de las **08:00 A.M.**

Respecto del reclamo puntual por no recolección del residuo ordinario, se manifiesta al usuario que la operación del servicio público de aseo para el Sector Urbano **FORTAL DE ARBOREA** del Municipio de Pereira, se ha llevado a cabo de manera regular en cumplimiento de la frecuencia y calidad del servicio. Sin advertir reclamación masiva por falencia en la prestación del servicio. Sin embargo, se ofrece una excusa al señor **HERNÁN RODRIGO BECERRA BETANCUR** por los sucesos ocurridos en el marco del Servicio de Aseo. Se requirió al Supervisor de Operación del sector para que de manera inmediata se corrija la falencia advertida por el solicitante.

Respecto a la jornada de Corte de Césped, se manifiesta al solicitante que el Sector Urbano **FORTAL DE ARBOREA** del Municipio de Pereira, se encuentra incluido 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 en el Municipio de Pereira.

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 solicitud respecto la prestación integral del servicio público de aseo elevada por el señor **HERNÁN RODRIGO BECERRA BETANCUR** el día **21 DE MAYO DE 2025**.

SEGUNDO: NOTIFICAR al señor **HERNÁN RODRIGO BECERRA BETANCUR**, a través de la dirección física **CLL 87 42 87 MZ 1 CS 23 - FORTAL DE ARBOREA** del Municipio de Pereira, como medio autorizado de notificación.

CUARTO: 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

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



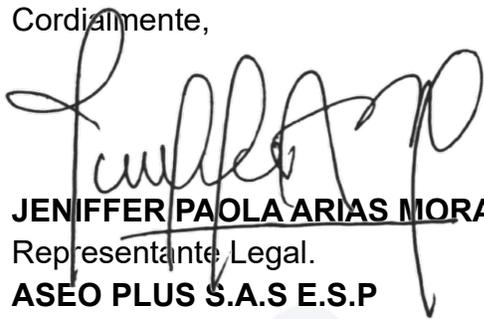
Teléfono: +57 301 329 3741 - (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

y vigilancia **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

QUINTO: 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.

SEXTO: 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 tí

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



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