	NOTIFICACIÓN POR AVISO	Código: FGC-009-PGC-006
		Fecha de Emisión: 04/03/2025
		Versión: 3

**ASEO PLUS PEREIRA S.A.S ESP.
NIT. 900.146.137-2**

Pereira, 6 DE ABRIL DE 2026

Cordial saludo,
Señor(a)

KATHERIN CUELLAR PEREZ

CL 66 A # 1ª – 43 MZ 16 CS MIRADOR DE LLANO GRANDE

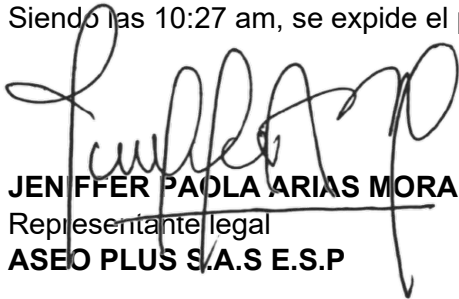
NOTIFICACIÓN POR AVISO.

En cumplimiento del artículo **69 DE LA LEY 1437 DE 2011** y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación en forma personal de la respuesta de la petición radicada con número **P-202603104**, se procede a realizar la presente **NOTIFICACIÓN POR AVISO**, por lo que se adjunta copia íntegra de la decisión adoptada mediante la Resolución **NÚMERO Y FECHA RESOLUCIÓN**. El acto administrativo que se notifica fue expedido por el Coordinador de Atención al Usuario y Facturación de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S. E.S.P.**

Se concede el recurso de reposición ante el prestador y el recurso de apelación ante la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** dentro de los **CINCO DÍAS HÁBILES SIGUIENTES**.

LA NOTIFICACIÓN SE CONSIDERARÁ SURTIDA AL FINALIZAR EL DÍA SIGUIENTE DE LA ENTREGA DEL PRESENTE AVISO EN EL LUGAR DE DESTINO.

Siendo las 10:27 am, se expide el presente AVISO hoy 6 de abril de 2026.



JENIFFER PAOLA ARIAS MORALES
Representante legal
ASEO PLUS S.A.S E.S.P

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA
S.A.S. E.S.P.
RESOLUCIÓN NO. 035 DEL 12
DE MARZO DE 2026
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE LA PETICIÓN No. P-202603104
DEL 10 DE MARZO DE 2026.**

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 queja elevada por el solicitante **LIZ KATHERIN CUELLAR PEREZ**, residente en la dirección **CL 66 A # 1A - 43 MZ 16 CS MIRADOR DE LLANO GRANDE** del Municipio de Pereira, por medio de la cual manifiesta:

“En horas muy tempranas de la mañana, al momento de realizar su recorrido, pasan gritando en tono muy alto, recochando y llamando a los residentes para que saquen la basura, generando ruido y desorden innecesario. Por lo anterior, solicitamos respetuosamente que se realice la respectiva retroalimentación a los colaboradores, se verifique su identidad y se tomen las medidas necesarias para evitar que este tipo de situaciones continúe presentándose en el sector.”

2. Ante la petición presentada por el solicitante **LIZ KATHERIN CUELLAR PEREZ**, 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**

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.

“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.”

- **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

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

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 2.3.2.2.4.2.109. 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.

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

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.

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 señora **LIZ KATHERIN CUELLAR PÉREZ**, en su calidad de usuaria del servicio público de aseo para el inmueble ubicado en la **CL 66 A # 1A - 43 MZ 16 CS 3 DEL SECTOR MIRADOR DE LLANO GRANDE** del Municipio de Pereira, presentó queja formal respecto las presuntas conductas inadecuadas *-específicamente vociferación y ruidos excesivos-* por parte del personal operativo durante las rutas de prestación del servicio de recolección.

Tras el análisis de los hechos descritos, la Dirección de Operaciones de **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S. E.S.P.** inició una investigación interna dirigida a los operarios del *-Área de Barrido-* asignados al **SECTOR MIRADOR DE LLANO GRANDE**, para verificar el correcto manejo de ruido, garantizando así la debida diligencia en la prestación del servicio.

En consecuencia, la organización llevó a cabo planes de retroalimentación y sensibilización dirigidas al personal del *-Área de Recolección-* asignado al sector, enfocadas en el uso técnico, moderado y respetuoso de los medios de alerta (vociferación y señales sonoras), enfatizando que la eficiencia en la recolección no debe menoscabar el derecho a la tranquilidad de la comunidad.

Finalmente, es importante aclarar que, si bien **ASEO PLUS PEREIRA S.A.S. E.S.P.** implementa mecanismos de alerta temprana para que los usuarios dispongan sus residuos oportunamente, estos deben sujetarse estrictamente a los límites de emisión de ruido permitidos.

El prestador reafirma su compromiso de ejecutar la operación bajo estándares de calidad, asegurando que los medios de advertencia no se conviertan en un factor de perturbación, protegiendo así los intereses colectivos y el bienestar de los usuarios.

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 **LIZ KATHERIN CUELLAR PEREZ** el día **10 DE MARZO DE 2026**.

SEGUNDO: NOTIFICAR al solicitante **LIZ KATHERIN CUELLAR PEREZ**, a través de la dirección física **CL 66 A # 1A - 43 MZ 16 CS 3 MIRADOR DE LLANO GRANDE**, 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 (**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**), dentro de los **CINCO (5)** días hábiles siguientes a la notificación de la presente

Síguenos:   www.aseoplus.com.co



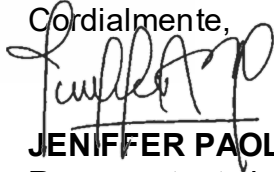
Teléfono: +57 301 329 3741 - (6) 3367576
Urbanización Belmonte / Lote 7A / Vía Cartago - Pereira,
Pereira, Risaralda, Colombia

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: analista jurídico
Revisó: profesional jurídico

SOMOS,
más por tí

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