

## RESOLUCION SGC001 de 1º de abril de 2020

*Por medio de la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la debida atención y la prestación del servicio público domiciliario de aseo por parte de CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP, en su calidad de particular que cumple funciones públicas, respecto exclusivamente de dichas funciones, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.*

### EL REPRESENTANTE LEGAL DE CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP,

*En ejercicio de las facultades que le confiere el Decreto Legislativo número 491 de 28 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho,*

### CONSIDERANDO:

*Que la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP mediante Resolución No. 532 de 4 de octubre de 2017, aclarada mediante Resolución No. 533 de la misma fecha ordenó la apertura de la Licitación Pública No. UAESP-LP-02-2017 cuyo objeto consistió en concesionar bajo la figura de áreas de servicio exclusivo, la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C. – Colombia, en sus componentes de recolección de residuos no aprovechables, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas, lavado de áreas públicas y transporte de los residuos generados por las anteriores actividades a los sitios de disposición final.*

*Que mediante Resolución 02 del tres (3) de enero de 2018, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (en adelante UAESP), resolvió adjudicar la Licitación Pública No. UAESP-LP-02-2017 a CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P., en el Área de Servicio Exclusivo (ASE) 3, y, en consecuencia, celebró el 18 de enero de 2018 con CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. el contrato de concesión para la prestación del servicio de aseo No. 285 de 2018.*

*Que mediante la Resoluciones números 26 y 27 del dieciocho (18) de enero de 2018 expedidas por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP se adoptaron el Reglamento Técnico Operativo de la concesión del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C. y el Reglamento Comercial y Financiero para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., respectivamente, los cuales se encuentran incorporados en los Contratos de Concesión (en adelante el “Reglamento*

Avenida Boyacá No. 6B - 20  
Barrio Marsella  
Tel Línea 110  
Bogotá D.C.

*Técnico Operativo” y el “Reglamento Comercial y Financiero” y, conjuntamente, los “Reglamentos”).*

*Que de conformidad con EL REGLAMENTO COMERCIAL Y FINANCIERO, dentro de la gestión comercial y financiera del servicio de aseo en Bogotá D.C. a cargo de LOS CONCESIONARIOS se incluyen, entre otras, la debida atención a las PQR interpuestas por los usuarios, siguiendo en todo caso, los procedimientos establecidos en la normatividad legal vigente.*

*Que mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19.*

*Que a pesar de las medidas de aislamiento sugeridas por la administración nacional y municipal, CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP, prestará el servicio público domiciliario de aseo, en los horarios y frecuencias establecidas para cada uno de sus componentes.*

*Que dadas las circunstancias y medidas de cuidado declaradas por el Gobierno nacional para preservar la salud y la vida de los colombianos, el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 impartió instrucciones para el mantenimiento del orden público y, específicamente, ordenó el "aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19."*

*Que de conformidad con lo anterior, se hace necesario tomar medidas en materia de prestación de servicios a cargo de las entidades y organismos del Estado, con la finalidad de prevenir la propagación de la pandemia mediante el distanciamiento social, flexibilizando la prestación del servicio de forma presencial y estableciendo mecanismos de atención mediante la utilización de medios digitales y del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que se evite el contacto entre los servidores públicos y los ciudadanos, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio.*

*Que es necesario tomar medidas para ampliar o suspender los términos cuando el servicio no se pueda prestar de forma presencial o virtual, lo anterior, sin afectar derechos fundamentales ni servicios públicos esenciales.*

*Que, de igual manera, se debe garantizar la atención a los administrados y el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas y jurisdiccionales mediante el uso de medios tecnológicos y de telecomunicación sin afectar los servicios que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del*

*Coronavirus COVID-19, y garanticen el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado.*

*Que la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, expidió la CIRCULAR EXTERNA No. 2020100000124, establece que, en el marco del estado de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán suspender los términos de las actuaciones que adelanten en virtud de sus funciones administrativas.*

*Que la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS – UAESP, expidió la Resolución 187 de 2020, donde en su artículo tercero, ordenó suspender la atención al público, de manera preventiva y temporal en los Centros de Atención al Usuario (CAU), priorizando la atención al usuario en general, de manera telefónica y/o virtual, a través de la línea 110, de la APP del Sistema Integrado para la Gestión de Aseo de Bogotá – SIGAB, de la página web e los operadores de aseo de la ciudad y/o los correos electrónicos habilitados por los mismas para tal fin.*

*Que el Ministerio de Justicia y del Derecho, expidió el Decreto Legislativo número 491 de 2020, por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.*

*Que para la fecha de declaratoria de emergencia social, y en atención a lo dispuesto por la Resolución UAESP 187 de 2020, donde en su Artículo Tercero, ordenó suspender la atención presencial al público, de manera preventiva y temporal en el Centro de Atención al Usuario (CAU), que para el caso de CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. se encuentra ubicado en la Avenida Boyacá # 6 B - 20, donde se atienden y resuelven las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) relativos al contrato de servicios públicos, en diferentes estados, desde la radicación, envío a pruebas, practica de pruebas, análisis de las mismas, calificación de las pruebas, cargue de las pruebas al sistema, reparto de PQR pendientes, sustanciación de las decisiones, calificación temporal y definitiva de las PQR, envío de citaciones, notificaciones personales y/o por aviso, y archivo de los expedientes, entre otras.*

*Que ante las decisiones administrativas citadas en párrafos anteriores, y atendiendo las previsiones ordenadas, CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP, decidió continuar el trámite de las PQR, que podían ser adelantadas de manera remota, y resueltas hasta el cierre de las PQR en el sistema.*

*Que atendiendo lo establecido en el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020 CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P., en el trámite de los PQR pendientes, remitirá las decisiones a los*

correos electrónicos, en los casos en que fue posible remitirlos, para surtir el proceso de notificación.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE:

**Artículo 1. Prestación de los servicios a cargo de CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP.** Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, no se atenderá de manera presencial en el Centro de Atención al Usuario de CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. ubicado en la Avenida Boyacá 6 B – 20, y se velará por prestar la atención a los usuarios del servicio de aseo en las localidades de Kennedy y Fontibón, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones, por medio de la línea 110, en el correo electrónico línea [110@proceraseo.co](mailto:110@proceraseo.co), en la página web [www.ciudadlimpia.com.co](http://www.ciudadlimpia.com.co), y en la APP SIGAB [www.sigab.gov.co](http://www.sigab.gov.co).

**Artículo 2. Atención de Peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR).** Para atender las decisiones administrativas de gobierno nacional y municipal, entre tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, ante la imposibilidad de continuar el normal trámite de las PQR., CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P. decide:

2.1. **SUSPENDER** los términos legales respecto de las PQR en curso en las cuales el peticionario o el suscriptor o usuario no haya autorizado o informado un correo electrónico al cual se le puedan enviar comunicaciones y notificaciones, hasta que se decrete el levantamiento de las medidas de protección impuestas, fecha en la que se reiniciará el trámite de dichas PQR, en el estado que corresponda, y se continuará el conteo de los términos legales.

2.2. Respecto de las PQR en curso en las que el peticionario o el suscriptor o usuario sí haya autorizado o informado un correo electrónico al cual se le puedan enviar comunicaciones y notificaciones, CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P., **NO SUSPENDER Y CONTINUAR** con el trámite de las mismas hasta su finalización, y comunicará y notificará las decisiones correspondientes a los correos electrónicos reportados por los suscriptores o usuarios.

En el evento en que, a pesar de contar con la autorización del peticionario, o del suscriptor o usuario para recibir comunicaciones y notificaciones mediante correo electrónico, para resolver la PQR en curso se requiera de la práctica de pruebas que impliquen el

Avenida Boyacá No. 6B - 20  
Barrio Marsella  
Tel Línea 110  
Bogotá D.C.

*desplazamiento en terreno de los funcionarios de CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P., **SUSPENDER** los términos legales respecto de dichas PQR,*

**Parágrafo 1.** *Conforme a lo establecido por el Artículo 6 del Decreto Nacional 491 de 2020, durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley.*

**Parágrafo 2.** *Conforme a lo establecido por el Parágrafo 3 del Artículo 6 del Decreto Nacional 491 de 2020, la suspensión de términos aquí establecida no aplica a las PQR relativas a la efectividad de derechos fundamentales.*

**Artículo 3. Notificación o comunicación de actos administrativos.** *Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto, en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio para quien formule la PQR indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación o presentación de la PQR se entenderá que se ha dado la autorización a CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. para efectuar comunicaciones y notificaciones a la dirección electrónica reportada. En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, una vez se decrete el levantamiento de las medidas sanitarias impuestas.*

*Dado en Bogotá D.C. a 1º de abril de 2020.*

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**MAURICIO VELASCO VALLECILLA**  
Representante Legal

Avenida Boyacá No. 6B - 20  
Barrio Marsella  
Tel Línea 110  
Bogotá D.C.