

*Enviado a operadores*

**ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S. EN C.A. E.S.P.**

**COMPROBANTE DE TRAMITE INTERNO  
No. 657 DE 11 DE JULIO DE 2022**

NOMBRE DEL RECLAMANTE: FRANCISCO CARDENAS LUGO  
DOCUMENTO RECLAMANTE: C.C. No. 79860067  
TELEFONOS: 3118807701  
MEDIO:  
HORA DE RADICACION: 8:19:45 a. m.

**CAUSAL DE RADICACION:**  
CORRESPONDENCIA GENERAL

**OBJETO DE LA PETICION:**  
QUEJA POR CORTE DE CÉSPED Y NO JARDINERÍA

ERVINTON CARDENAS [FRANKCARDENAS1812@GMAIL.COM]

LUNES 11/07/2022 9:45 A. M.

CORDIAL SALUDO, DE MANERA ATENTA ME PERMITO ENVIAR ANEXO QUEJA.

FRANCISCO CÁRDENAS LUGO  
79860067

**OBSERVACIONES:**  
SE REALIZARA VERIFICACION

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, toda entidad o persona de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones de documentos y de información que presenten los suscriptores o usuarios dentro de un término de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación, es decir, hasta el día 1 DE AGOSTO DE 2022. Este procedimiento y trámite administrativo puede desarrollarse a través de medios electrónicos tal y como se prevé en los artículos 53, 54 y 55 del CPACA.

"AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: la información personal del peticionario que fue suministrada en el presente trámite será manejada de acuerdo a las Políticas de Tratamiento de información personal establecidas por este prestador, para lo cual el titular de la información autoriza el tratamiento de los mismos y su almacenamiento en la base de datos de atención al usuario de la empresa ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S. EN C.A. E.S.P. para los usos estrictamente relacionado con el cumplimiento del contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Aseo". Ley 1581 de 2012. Ley de Protección de Datos Personales.

Nombre del reclamante: FRANCISCO CARDENAS LUGO  
C.C.: 79860067

Radicado por: NICOLAS MALDONADO PRECIADO

Mosquera Cundinamarca julio de 2022

Señor:

**JORGE CAJAMARCA**

Representante Legal ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO

Asunto: Queja

Yo, FRANCISCO CARDENAS LUGO, identificado con la cédula de ciudadanía 70.880.067 de Bogotá, con domicilio en la carrera 14 b este 19 26 casa 1B manzana D, Urbanización la Cartuja, correo electrónico frankcardenas1012@gmail.com, en ejercicio del derecho de petición que consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio del 2015 y las demás disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respetuosamente solicito lo siguiente:

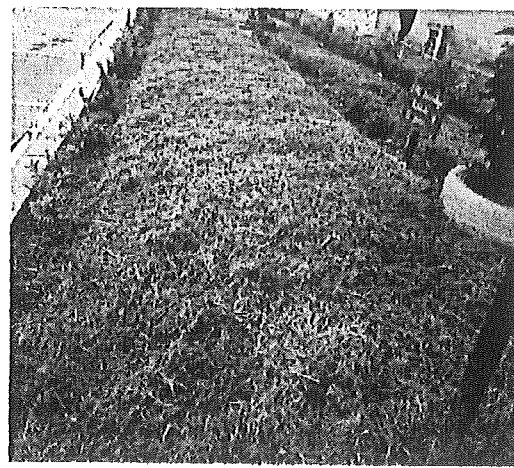
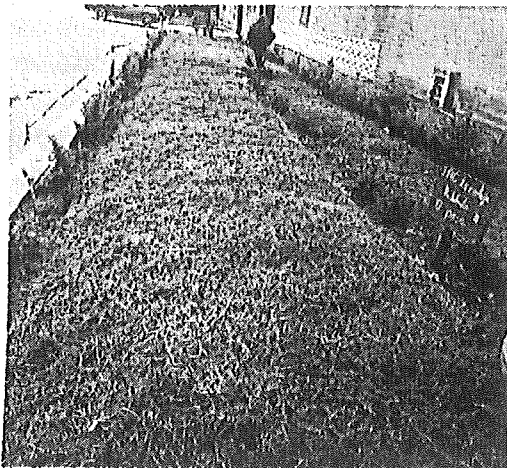
- El día sábado 2 de julio del presente año, aproximadamente siendo las 09:00 horas, pasaron trabajadores de su empresa realizando el corte del césped de la Urbanización la Cartuja, pasando de afán, dejando mal hecho el corte del césped, dejando morros sin podar y sin realizar bien el barrido del mismo dejando gran cantidad de pasto en el césped y parque de la Urbanización.
- No realizaron la poda de las matas, ni jardinería, llamando de inmediato al supervisor, el cual le manifestó a mi esposa presidenta de la JAC que la poda de matas y jardinería no estaba incluida en esta zona, lo cual se solicita el porqué, se incumple con las cláusulas estipuladas en el contrato de condiciones uniformes del servicio Publico Ordinario de Aseo.
- La poda no se esta realizando cada mes Incumpliendo, con esto el contrato de condiciones uniformes del servicio Publico Ordinario de Aseo y estándares de calidad que tiene su Empresa.
- Como se esta controlando el barrido en la Urbanización la Cartuja, por otra persona que no sea el supervisor, yaqué como es sabido es un contrato condicional uniforme en donde los usuarios hacemos parte del mismo.
- Se solicitan tres canecas para la urbanización.

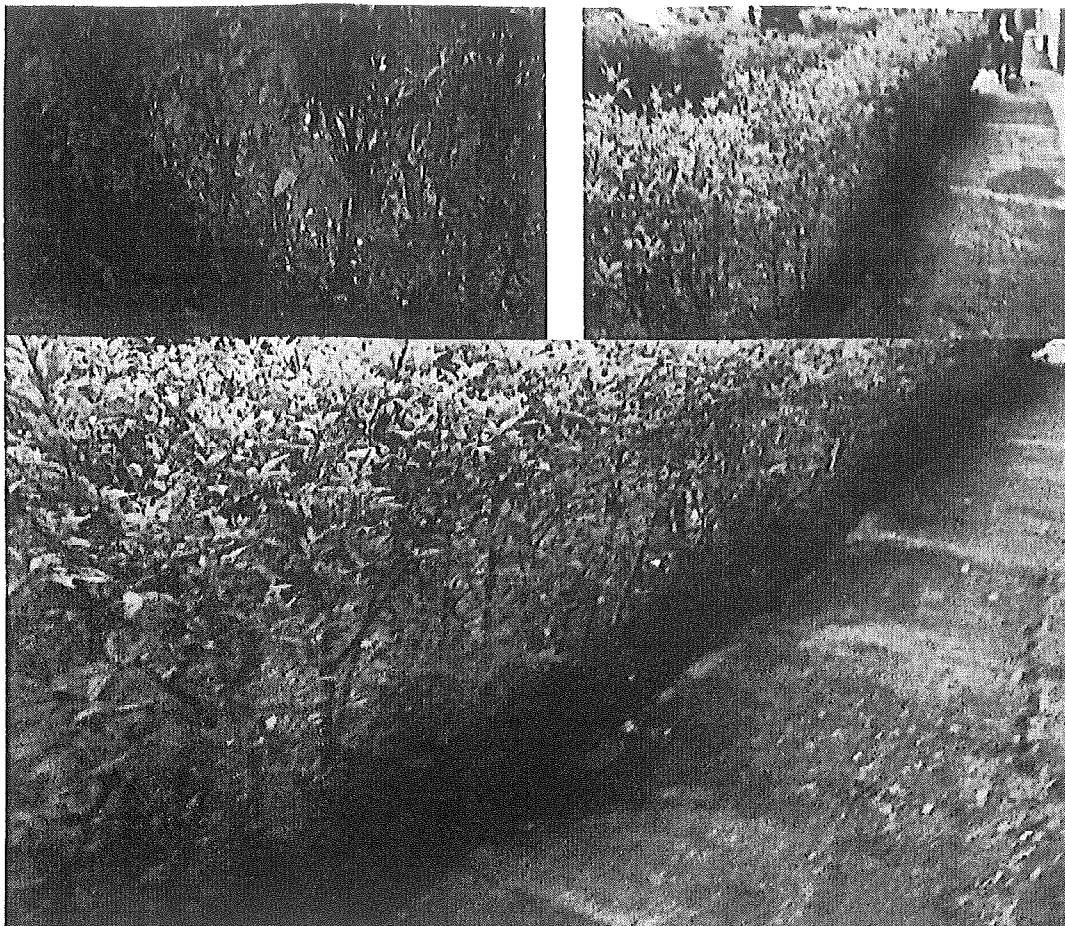
#### FUNDAMENTOS:

- Ley 142 de 1994 Régimen de los servicios Públicos Domiciliarios.
- Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Publico Ordinario de Aseo Mosquera-Cundinamarca:
  - Son partes en el contrato de Condiciones Uniformes, la persona prestadora del servicio y el suscriptor y/o usuarios.

- La empresa prestadora del servicio debe publicar en su página WEB, contrato de condiciones uniformes, las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, rutas horarios y frecuencias de recolección de residuos y barrido para cada macro-ruta.
- Realizar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza urbana que comprende corte de césped, poda de árboles, lavado instalación y mantenimiento de cestas y limpieza de playas en las áreas públicas.....
- El incumplimiento de la persona prestadora en la prestación continua del servicio se denomina falla e la prestación del servicio y su ocurrencia le confiere al suscriptor y/o usuario el derecho, desde el momento en que se presente, las respectivas reparaciones
- De acuerdo con lo establecido en el Título IV de la Resolución CRA 720 de 2015 o la que modifique, adicione o aclare: la persona prestadora deberá realizar los descuentos por el incumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo.
- Las personas prestadoras deberá cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio, en su área de prestación desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 720 de 2015 o aquella que la modifique, adicione o aclare.


Para efectos pertinentes, anexo las siguientes fotografías como soporte:





Recibiré notificaciones en la carrera 14 b este 19 26 casa 1B manzana D Urbanizacion la Cartuja Mosquera Cundinamarca.

ATENTAMENTE,

  
FRANCISCO GARDENAS LUGO  
79.880.067 Bogotá  
3118807701

Con copia a la Personería de Mosquera  
Superintendencia de servicios

Mosquera Cundinamarca, Julio 22 de 2022

EHL-CEV-MOS-2022-712

Señor,  
**FRANCISCO CARDENAS LUGO**  
Email.: [frankcardenas1812@gmail.com](mailto:frankcardenas1812@gmail.com)  
Carrera 14b este #19-26 Casa 1B manzana D  
Mosquera, Cundinamarca

**Asunto:** Adjunto anexo copia respuesta – Queja por corte de césped y **no** jardinería – Radicado Interno N° 657.

Respetado Señor,

Reciban un cordial saludo de **ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S. En C.A. E.S.P.** empresa encargada del servicio público de aseo en el Municipio de Mosquera.

Dando respuesta a su solicitud recibida el **lunes 11 de julio de 2022**, con radicado interno **N° 657**, esta empresa prestadora del servicio público domiciliario se permite adjuntar la información los horarios para la prestación del servicio de barrido y limpieza urbana en el Municipio de Mosquera. En donde, para el barrio de la Cartuja la frecuencia y horario de prestación corresponden a los días Lunes y Jueves entre las 5:00 am y 13:00 pm.

| BARRIOS  | DÍAS           | HORARIO DE PRESTACIÓN |
|--|----------------|-----------------------|
| <b>“Puntos fijos”:</b> Centro Histórico, Minipilla, Cartagenita, Parque principal, Carrera 3ª entre calle 5ª y calle 23, Calle 19 entre carrera 3ª y carrera 2ª este, Calle 20 entre Carrera 3ª y carrera 7, Calle 10 entre carrera 3 y carrera 13a; Montana | Lunes a sábado | 5:00am a 1:00pm       |



|  |                          |                        |
|--|--------------------------|------------------------|
| <p>Porvenir Rio I, Porvenir Rio II, Villa Lady, Villa Yenny, Maiporé, Rubí I, Rubí II, Condado del Duque, <b>Cartuja</b>, Trébol del Gualí, Estancias, Labrantis, Iregui I, Iregui II, Villa del Sol, Porvenir Centro, Villa Nueva, Villa María III, Villa María IV, Triángulo de Villa Marcela, Carrera 10a entre calle 10 y calle 17, Carrera 10b entre calle 10 y calle 17, Paraíso, El Trébol, Parques de Porvenir, Transversal 18, carrera 11, Acanto, Las Villas.</p>  | <p>Lunes– Jueves</p>     | <p>5:00am a 1:00pm</p> |
| <p>Planadas, Sabana, Portal del Cerrito, Cerrito, Managua, San Telmo, San Sebastián, Villa Sajonia, Villa Marcela, Santa Ana, Altos de Santa Ana, Villa del Rocío, El Dorado, La Cumbre I, La Cumbre II, Belverde I, Belverde II, San Isidro, Parques de San Isidro, Altos de San Juan, Arboleda, Recodos, Calle 23 entre carrera 3 y carrera 8a, El Cabrero La Esperanza. Villa María I, Villa María II, Serrezuelita, La Cabaña. Ciudadela Novaterra: Nogal, Arrayan, Ciprés, Roble; Ciudadela Los Soles: Sol naciente, sol creciente, Ciudad del Sol.</p> | <p>Martes– Viernes</p>   | <p>5:00am a 1:00pm</p> |
| <p>Diamante Oriental, Diamante Occidental, Villa Cety, El Lucero, Remanso, Nueva Castilla, Villa Daniela, Orinzo, Praderas, El Poblado, Siete Trojes, Ciudad Sabana, Los Puentes, El Laurel, Alejandría I, Alejandría II, Alejandría III, Alejandría IV, Alejandría V, Alejandría VI, Alejandría VII, Alejandría VIII, Ciudad de los Puertos, Alicante, Carmen, Bremen I, Bremen II</p>  | <p>Miércoles– Sábado</p> | <p>5:00am a 1:00pm</p> |
| <p><b>Charquito 2</b></p>  | <p>Lunes</p>             | <p>7:00am- 11:00am</p> |
| <p><b>Charquito 1</b></p>  | <p>Martes</p>            | <p>7:00am- 11:00am</p> |

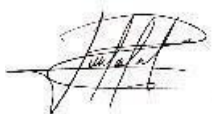
Los usuarios deben presentar sus residuos sólidos de forma adecuada (Con bolsa cerrada) y oportuna los días correspondientes antes (máximo tres horas) de la respectiva hora de inicio del proceso de recolección para su sector. Además, se comunica, a quien interese, que para dar un cumplimiento a cada una de las jornadas de recolección y transporte de los residuos ordinarios el municipio, **ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S en C.A. E.S.P.**, asigna supervisores a cada una de las rutas mencionadas anteriormente y estos mismos se apoyan con herramientas tecnológicas, como es el caso de GPS para dar cumplimiento a aspectos como ubicación, frecuencia y horario.

Adicional informamos que **ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S en C.A. E.S.P.** a través del área de operaciones, mediante los supervisores se afianzará el seguimiento continuo cada una de las actividades prestadas, con el fin de mejorar la calidad del servicio. Además, se le informa que dentro del Otro Si. N°10 pactado con el municipio de Mosquera, no se encuentra incluida la actividad de jardinería para el sector en relación a la queja radicada; se le(s) invita a dirigirse a Secretaria de Ambiente y Desarrollo Agropecuario – Mosquera, con tal de ejecutar una revisión técnica para tratar dicho tema.

Con este apoyo informativo queremos lograr una adecuada cultura ciudadana sobre el manejo integral de los residuos sólidos y la limpieza de las vías y áreas públicas, ya que el estado de limpieza de las vías y las zonas circundantes dependen también en una gran medida del buen almacenamiento, presentación y disposición final que hagan los peatones o usuarios con sus residuos sólidos.

Por último expresarle toda la disposición de **ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S. En C.A. E.S.P.** para atender en debida forma todos sus requerimientos.

Sin otro particular,



**JOSE IVAN PARRA ACOSTA**  
Gerente Comercial  
**ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S en C.A ESP**  
PBX.: +57 (1) 8277632  
Cra. 5 N° 4 – 48  
Mosquera. Cundinamarca



MOSQUERA, 22 DE JULIO DE 2022

Señor(a)

**FRANCISCO CARDENAS LUGO**

Email.: [frankcardenas1812@gmail.com](mailto:frankcardenas1812@gmail.com)

Carrera 14b este #19-26 Casa 1B manzana D

Mosquera, Cundinamarca

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN No. 653 DE 22 DE JULIO DE 2022**

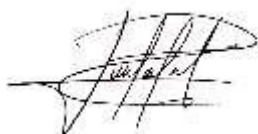
Estimado usuario:

Su **PETICION** radicado con el No. **657** de **11 DE JULIO DE 2022** se resolvió. Con el fin de darle a conocer el contenido de la decisión de la empresa, adjunto enviamos documento con la resolución respectiva a la dirección de correo electrónico autorizada por usted al momento de la radicación, la cual debe ser recibida hasta el día **29 DE JULIO DE 2022**.

Para que se considere surtida la notificación personal; agradecemos nos confirme el recibido del presente contenido a la dirección de correo electrónico: [usuario@habitatlimpio.com](mailto:usuario@habitatlimpio.com)

De no ser posible la notificación personal, se notificará mediante AVISO, conforme al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,



JOSE IVAN PARRA ACOSTA

GERENTE DE LOGISTICA

Mosquera Cundinamarca, Julio 29 de 2022

Señor,

**FRANCISCO CARDENAS LUGO**

Email.: [frankcardenas1812@gmail.com](mailto:frankcardenas1812@gmail.com)

Carrera 14b este #19-26 Casa 1B manzana D

Mosquera, Cundinamarca

### **NOTIFICACIÓN POR AVISO**

Teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible la notificación en forma personal de la respuesta de QUEJA POR CORTE DE CÉSPED Y NO JARDINERÍA No. 657 de 11 de julio de 2022, se procede a remitir el presente AVISO, en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, para lo cual se hace entrega de copia íntegra de la decisión empresarial contenida en la Resolución adjunta.

El acto administrativo que se notifica fue expedido por el Gerente Comercial de la empresa Ecoprocesos Habitat Limpio S en C.A. E.S.P.

Contra la presente decisión, procede por medio escrito y debidamente sustentado los recursos de reposición ante la Dirección Comercial de Ecoprocesos Habitat Limpio S. en C.A. E.S.P., y en subsidio apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente hábil de la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

**Se expide el presente AVISO hoy 29 DE JULIO DE 2022.**

---

**DANIEL SEBASTIÁN CAJAMARCA MURCIA**  
**NOTIFICADOR**

