

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.SECRETARÍA DEL
HÁBITATALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT
AL RESPONDER CITAR EL N.º

2-2025-29022



Fecha: 2025-06-04 17:00:14

Anexos: LO ENUNCIADO

Folios: 5

Asunto: RESPUESTA A LA PROPOSICIÓN 682
DEL 23 DE MAYO DE 2025. TEMA: NO

Destino: CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Tipo: OFICIO SALIDA

Origen: DESP SECRET HABITAT

Bogotá D.C.

Señor

DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA

Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

CONCEJO DE BOGOTÁcomisiondelplan@concejobogota.gov.co ; correspondencia@concejobogota.gov.co

Calle 36 No. 28A 41

Ciudad

Asunto: Respuesta a la Proposición 682 del 23 de mayo de 2025. Tema: “*No más basuras en las calles de Bogotá*”. Córdis No. 2025IE9453 - RAD. SDHT 1-2025-29545.

Respetado secretario Giraldo,

Esta Secretaría recibió la proposición del asunto, aprobada en Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial el día 23 de mayo de 2025, la cual se relaciona con el tema de: “*No más basuras en las calles de Bogotá*”; a la que de manera atenta se procede a dar respuesta en el marco de las funciones y competencias de la Secretaría, establecidas en el Acuerdo 257 de 2006 y el Decreto Distrital 121 del 18 de abril de 2008, “*Por medio del cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital del Hábitat*” especialmente lo establecido en el Artículo 3 en sus literales f y j:

“f. Orientar, promover y coordinar las políticas y acciones para la prestación eficiente, bajo adecuados estándares de calidad y cobertura de los servicios públicos domiciliarios, en concordancia con el Plan de Ordenamiento Territorial, el Plan de Desarrollo y el Plan de Gestión Ambiental y velar por su cumplimiento.

j. Coordinar las gestiones de las entidades distritales ante las autoridades de regulación, control y vigilancia de los servicios públicos domiciliarios. (...)”

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo con la información aportada por la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Subsecretaria de Planeación y Política de la Entidad, damos respuesta en los siguientes términos:

- 1. Informe las cifras de quejas ciudadanas que recibió el Distrito con denuncias frente a puntos críticos de residuos en Bogotá en las vigencias de 2024 y lo que lleva el 2025. Discrimine la información por localidades.**

Secretaría Distrital del Hábitat

Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13

Sede Principal: Calle 52 No. 13-64

Teléfono: 601-3581600

Código Postal: 110231

www.habitatbogota.gov.co

PG02-PL02 V3

EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT - 1018

En primer lugar, se aclara que la competencia en el trámite y solución de las Peticiones, Quejas y Recursos - PQR en el ámbito de los servicios públicos domiciliarios en primera instancia es de las personas prestadoras, y de la Superintendencia de Servicios Públicos como autoridad de inspección, vigilancia y control en el ejercicio de su función de asegurar que las empresas prestadoras cumplan con la regulación y que los usuarios reciban un servicio de calidad.

En concordancia, la ley de servicios públicos - Ley 142 de 1994 - determina que las personas prestadoras de servicios públicos deben contar una oficina de Peticiones, Quejas y Recursos¹, la cual tiene como obligación recibir, atender, tramitar y responder las peticiones que presenten los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales en relación con los servicios que preste dicha empresa. Asimismo, deben remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos la información de las PQRs atendidas y gestionadas.

Ahora bien, la SDHT tiene dentro de sus funciones: “*Evaluar los sistemas de atención a los usuarios en las empresas prestadoras de servicios públicos y orientar las acciones para la mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos*”². Para cumplir con esta delegación, la Secretaría a través de la Subdirección de Servicios Públicos solicita periódicamente información sobre las PQRs tramitadas y gestionadas a las personas prestadoras; con el propósito de hacer seguimiento a la prestación del servicio y a la calidad que se brinda, a los compromisos adquiridos por los prestadores en materia de atención al ciudadano, y detectar cuáles son las peticiones de mayor frecuencia, todo ello para contribuir en asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos en la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el periodo comprendido entre enero de 2024 a febrero de 2025 los prestadores del servicio público de aseo han gestionado 2.112 solicitudes relacionadas con puntos críticos; a continuación, se muestra la información detallada por localidad:

Tabla 1. PQRs Puntos críticos por localidad

Detalle	Reclamo punto crítico
Antonio Nariño	21
Barrios Unidos	156
Bosa	90
Candelaria	21
Chapinero	111
Ciudad Bolívar	88

¹ **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.

² **Decreto 121 de 2008.** “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital del Hábitat”.

Detalle	Reclamo punto crítico
Engativá	398
Fontibón	58
Kennedy	164
Mártires	23
Puente Aranda	46
Rafael Uribe	84
San Cristóbal	117
Santa Fe	118
Suba	193
Teusaquillo	29
Tunjuelito	26
Usaquén	264
Usme	105
Total	2.212

Fuente: Empresas Prestadoras del servicio de aseo

3. *Indique de manera clara y detallada las acciones, estrategias, planes, programas y proyectos que han sido implementados por el Distrito Capital para reducir al mínimo los puntos críticos de residuos en la ciudad de Bogotá en las vigencias de 2024 y lo que lleva el 2025. Discrimine la información suministrada por localidades.*

Si bien de conformidad con el artículo 116 del Acuerdo 257 de 2006 le corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP, el manejo de los residuos sólidos en la ciudad. La Secretaría Distrital del Hábitat- SDHT, en el marco de sus competencias como entidad cabeza de Sector, ha desarrollado las siguientes acciones para mitigar los puntos críticos y de arrojo clandestino de residuos en Bogotá:

a. Participación en la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS, adoptado mediante Decreto Distrital 484 de 2024

Durante la vigencia de 2024, la SDHT participó en las mesas de trabajo que contribuyeron a la actualización de la línea base del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), adoptada mediante el Decreto Distrital 484 de 2024.

La revisión se hizo marco del seguimiento y evaluación realizados al Decreto Distrital 345 de 2020, en la que se evidenció la necesidad de articular el PGIRS con las directrices del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura”, orientando los programas hacia la adopción de un modelo de sostenibilidad

Secretaría Distrital del Hábitat

Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13

Sede Principal: Calle 52 No. 13-64

Teléfono: 601-3581600

Código Postal: 110231

www.habitatbogota.gov.co

PG02-PL02 V3



ambiental y de economía circular como medida de adaptación y mitigación al cambio climático, que contemple la selección de una alternativa para la gestión integral de residuos sólidos, encaminada al aprovechamiento y valorización mediante la implementación de acciones que eliminen el enterramiento de los residuos, haga uso de tecnologías limpias y generen subproductos, involucrando actores regionales y a las autoridades ambientales competentes, para migrar de un modelo lineal a uno circular.

En este orden de ideas, el grupo coordinador del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS, llevó a cabo sesiones de trabajo los días 10 y 17 de septiembre; 16, 22 y 30 de octubre; 7, 13, 22 y 26 de noviembre y 10 y 18 de diciembre de 2024; con el propósito de presentar, analizar, discutir y concertar los ajustes en el PGIRS, con el fin de armonizarlo con el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura”.

La SDHT participa en la ejecución de las siguientes actividades:

- Garantizar la continuidad del Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso - FSRI para todas las actividades.
Indicador: Un FSRI activo y en operación, de conformidad con la normatividad vigente
- Mesa interinstitucional para identificar y articular acciones afirmativas complementarias para los recicladores de oficio.
Indicador: (%) Porcentaje de implementación del Plan de acción concertado a partir de los espacios de discusión = (Número de espacios de discusión desarrollados)/(Número de espacios de discusión programados)
- Participar en la formulación del hecho metropolitano de servicios públicos en el componente de Gestión de Residuos, en el marco de la región metropolitana Bogotá Cundinamarca.
Indicador: Documento Técnico de soporte del hecho metropolitano
- Cumplir con los objetivo y metas del Instrumento de gestión urbano rural para las veredas Mochuelo Bajo y Mochuelo Alto, que hace parte de la Tabla 38 del Anexo 4 Plan de acción del instrumento de gestión para las veredas de Mochuelo Alto y Mochuelo Bajo del Decreto Distrital 615 de 2023.
Indicador: Instrumento de planeación implementado.

b. Suscripción de un convenio entre la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y la Secretaría Distrital del Hábitat.

En abril de 2025, se suscribió entre la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte - SCRD y la SDHT el convenio interadministrativo con el propósito de contribuir a la problemática de residuos en el espacio público.

Tabla No. 2 Convenio SCRD y SDHT

No. DEL CONTRATO	844-2025
CONTRATISTA	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
IDENTIFICACION	899999061
OBJETO	AUNAR ESFUERZOS ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS Y HUMANOS ENTRE LAS PARTES PARA LA ESTRUCTURACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN DE UNA(S) ESTRATEGIA(S) PEDAGÓGICA(S) Y DE CULTURA CIUDADANA QUE CONTRIBUYA(N) EN LA ADOPCIÓN DE COMPORTAMIENTOS DE GESTION INTEGRAL Y SOSTENIBLE DE RESIDUOS SÓLIDOS EN BOGOTÁ D.C.
FECHA SUSCRIPCIÓN	4/9/2025
No. EXPEDIENTE	SDHT-CD-002-2025.

Fuente: Subdirección de Servicios Públicos, 2025.

El alcance de dicho convenio es formular metodología para el diagnóstico y evaluación de las estrategias conjuntas de promoción en la gestión integral y sostenible de residuos y los resultados obtenidos en cada uno de los proyectos. Para este fin, se tiene previsto coordinar y armonizar competencias, fortalezas y experiencias para motivar la correcta separación desde hogares y comercios.

Adicionalmente, evitar la disposición de los residuos en el espacio público de la ciudad por parte de los distintos actores involucrados en este proceso, como lo son los ciudadanos, los comerciantes y los recicladores de oficio, resignificando la relación y el valor de los residuos y fortaleciendo la confianza con esta población.

Por otra parte, se hará uso de experiencias sensibles a niveles pedagógico, escenográfico, performático y narrativo en el espacio público, que posibiliten la interacción con herramientas e información desde el enfoque de cultura ciudadana, que buscan crear conciencia y cambios comportamentales entre los actores mencionados, y de esta forma contribuir a la mitigación de los efectos del cambio climático, la mejora de la resiliencia local y el fomento de la economía circular.

En el desarrollo del objeto del convenio, y, en específico, en la *estrategia de prevención, mitigación y/o eliminación de la generación de los puntos de arrojo clandestino de residuos* se empleará el Protocolo IDEARR (Idear, Diseñar y Entender, Actuar y Revisar, Reforzar/Replicar) en las áreas o zonas de intervención que se acuerden en el marco del convenio.

Como insumo para el diagnóstico, en marzo de 2025 la SDHT apoyó la estrategia de verificación de puntos críticos priorizados por la SCRD y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP. En las jornadas de observación participaron cuadrillas de funcionarios de las entidades quienes se distribuían

Secretaría Distrital del Hábitat

Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13

Sede Principal: Calle 52 No. 13-64

Teléfono: 601-3581600

Código Postal: 110231

www.habitatbogota.gov.co

PG02-PL02 V3



en tres (3) turnos durante cada día iniciando con el turno de la mañana de 6:00 a. m. a 11:00 a. m, turno de las 12:30 p. m. a 5:00 p. m. y finalizaba el turno noche de 5:00 p. m. a 10:00 p. m.

c. Promoción de los Ecopuntos

La estrategia de *Promoción de los Ecopuntos* permite a la ciudadanía recolectar y transportar de manera gratuita los Residuos de Construcción y Demolición (RCD) y/o voluminosos, contribuyendo en gran medida a disminuir el impacto negativo de su acumulación indiscriminada en el espacio público.

Tabla No. 3 Promoción de los Ecopuntos

Acción	Enlace /Imagen	Alcance	Fecha
Video ECOPUNTOS	https://www.instagram.com/p/DHJV1ZE sT l/	3.698 visualizaciones	Marzo 13 de 2025
Video de Promoción d e línea 110	https://www.instagram.com/reel/DH1cd5KSOTC/?igsh=MjEzNzI2eHAyY2hh	17.566 visualizaciones	Marzo 30 de 2025
Banner en la página principal de la SDHT, que redirige a los horarios y ubicaciones de los Ecopuntos móviles.			Marzo 18 a abril 02 de 2025

Fuente: Subdirección de Servicios Públicos, Corte 5 de mayo de 2025.

d. Campaña educativa con Bogotica – SDHT

Desde la SDHT se creó Bogotica, un personaje institucional diseñado como eje de una campaña estratégica de sensibilización ciudadana. Esta iniciativa tiene como objetivo promover entre los bogotanos la importancia del manejo adecuado de las basuras, el reciclaje, la disposición responsable de residuos, así como el cuidado del recurso hídrico y del medio ambiente en general.

A través de Bogotica, se han desarrollado contenidos pedagógicos, mensajes claves y publicaciones en las principales redes sociales de la entidad, con muy buena recepción por parte del público. Esta campaña busca contribuir a una Bogotá más limpia, más consciente y con espacios públicos más seguros y dignos para todos sus habitantes.

Secretaría Distrital del Hábitat

Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13

Sede Principal: Calle 52 No. 13-64

Teléfono: 601-3581600

Código Postal: 110231

www.habitatbogota.gov.co

PG02-PL02 V3



El mensaje central de la estrategia es claro: el cuidado de la ciudad es una tarea de todos. La participación activa de la ciudadanía, junto con el trabajo de las entidades distritales, es fundamental para lograr una transformación sostenible en el manejo de residuos y en la relación con el entorno urbano y natural.

Se adjuntan algunos enlaces de publicaciones de la campaña:

- <https://www.instagram.com/p/DEDa8m2pVXz/?igsh=MWtneG5jd3JqYTB5dw>
- https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE4MDkxODA0MTY4NDk3ODQ0?story_media_id=3531_786603995850371&igsh=MW04aGkwajZhMDk4aA
- <https://www.facebook.com/share/19A4PD8NQF/?mibextid=wwXIfr>
- <https://www.facebook.com/share/1C4HguYuzm/?mibextid=wwXIfr>
- <https://www.facebook.com/share/1FtMZtWzrr/?mibextid=wwXIfr>
- <https://www.facebook.com/share/15PXJjNt9E/?mibextid=wwXIfr>
- <https://x.com/habitatbogota/status/1877785559428427937?s=46>
- <https://x.com/habitatbogota/status/1873781994989248727?s=46>

Finalmente, respecto al alcance de las publicaciones, se evidencia que fueron 10.295 K

4. Informe si el Distrito realiza campañas de sensibilización de generación y manejo de residuos a los diferentes actores que se encuentran alrededor de la problemática de basuras en Bogotá, tales como recicladores, habitantes de calle, operadores, sectores comerciales, sectores industriales, sectores residenciales y ciudadanía usuaria del servicio público de aseo en general.

4.1 Especifique las campañas de sensibilización o capacitaciones ofertadas por el Distrito en estos temas.

4.2 Especifique los grupos poblacionales que reciben dichas sensibilizaciones e indique cuántas personas han sido sensibilizadas en las vigencias de 2024 y lo que lleva el 2025. Discrimine la información por localidades.

En atención a la solicitud relacionada con las acciones, estrategias, planes, programas, proyectos y campañas implementadas por el Distrito Capital para reducir al mínimo los puntos críticos de residuos en la ciudad de Bogotá durante las vigencias 2024 y lo corrido de 2025, y en el marco del Plan de Desarrollo “Bogotá Camina Segura” 2024-2027, la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital del Hábitat se permite informar lo siguiente:

Sobre campañas de sensibilización:

Desde la SDHT, se ha apoyado la difusión y visibilización de campañas lideradas por entidades distritales competentes en la materia, como la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) y la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

Secretaría Distrital del Hábitat

Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13

Sede Principal: Calle 52 No. 13-64

Teléfono: 601-3581600

Código Postal: 110231

www.habitatbogota.gov.co

PG02-PL02 V3



Certificate No.
LAT - 1018

Asimismo, desde la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad, se ha publicado en las redes institucionales de la SDHT piezas que invitan al manejo consciente de los residuos y al cuidado del espacio público, como parte del ejercicio de promoción de comportamientos responsables por parte de la ciudadanía.

A continuación, anexamos algunos enlaces de publicaciones realizadas en las redes sociales institucionales de la Secretaría del Hábitat relacionadas con el tema:

Colaboración con UAESP en Instagram

https://www.instagram.com/reel/DHJV1ZEsT_1/?igsh=MTZhMzluaHdnMGFiZg==

Colaboración con Cultura Ciudadana en Instagram

<https://www.instagram.com/reel/DHLrAf7M8xz/?igsh=MWxpb243a2RpbXFmZg==>

Colaboración con Cultura Ciudadana y UAEPS en Instagram

<https://www.instagram.com/reel/DH1cd5KSOTC/?igsh=MW82Z3p5dXFvcDMxNA==>

Post de Ecopuntos en X (Antes Twitter)

<https://x.com/habitatbogota/status/1811160944820588888?t=oHwvbFfdmXmaLLbE0DDSEA&s=08>

RP a trino de la Uaesp en X

<https://x.com/Uaesp/status/1900221109401706893?t=GEhpFrCbWVvKHUPGTWTg09g&s=08>

Video de sensibilización sobre el cuidado del Agua en YouTube

<https://youtu.be/uoH-2xJdW5o?si=sdKJg5KAoV7BbUn7>

Videos de sensibilización en TikTok

<https://vt.tiktok.com/ZSho5Gc3k/>

<https://vt.tiktok.com/ZShoaDHfg/>

<https://vt.tiktok.com/ZShoaL1TJ/>

Publicación de piezas de sensibilización sobre disposición de residuos en Facebook y X - Bogotica:

<https://www.facebook.com/share/19A4PD8NQF/?mibextid=wwXIfr>

<https://www.facebook.com/share/1C4HguYuzm/?mibextid=wwXIfr>

<https://www.facebook.com/share/1FtMZtWzrr/?mibextid=wwXIfr>

<https://www.facebook.com/share/15PXJjNt9E/?mibextid=wwXIfr>

<https://x.com/habitatbogota/status/1877785559428427937?s=46>

Secretaría Distrital del Hábitat

Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13

Sede Principal: Calle 52 No. 13-64

Teléfono: 601-3581600

Código Postal: 110231

www.habitatbogota.gov.co

PG02-PL02 V3



<https://x.com/habitatbogota/status/1873781994989248727?s=46>

Sin perjuicio de lo anterior, esta Secretaría reitera el total compromiso y ánimo de colaboración armónica que le asiste con esta Corporación, en el marco de las funciones que le han sido asignadas.


En los términos expuestos se da respuesta a su solicitud, quedando esta Secretaría atenta para las aclaraciones que se requieran.

Cordialmente,



VANESSA ALEXANDRA VELASCO BERNAL
Secretaria Distrital del Hábitat

Anexos: Un (1) archivo XLSX - evolución de los costos CBL, CLUS y CRT.

Elaboró: Kenny Catalina Guevara – Contratista Subdirección de Servicios Públicos SDHT.
Marcela Roza Covalada – Contratista Subdirección de Servicios Públicos SDHT.
Carlos Arturo López Ospina – Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones SDHT.
Revisó: Milton Javier Latorre Mariño - Asesor de Despacho SDHT. 
Paula Camila Vega Bustos – Contratista de Despacho SDHT.
Yaneth Prieto Perilla- Subdirectora de Servicios Públicos SDHT.
Juan Carlos Torres Vallejo – Contratista de Despacho SDHT.
Juan Francisco Forero – Contratista de Despacho SDHT.
Aprobó: Redy Adolfo López López - Subsecretario de Planeación y Política SDHT.
Manuel Alfonso Rincón Ramírez - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones SDHT.

Secretaría Distrital del Hábitat
Servicio al ciudadano: Carrera 13 No. 52-13
Sede Principal: Calle 52 No. 13-64
Teléfono: 601-3581600
Código Postal: 110231
www.habitatbogota.gov.co

PG02-PL02 V3

