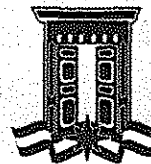


La Estrella,



**Personería Municipal
de LA ESTRELLA**



2026200721

Fecha: 08/07/2026 11:57:24.0
Comunicación: Externa
Dirección: Cl. 80 Sur #78 58. Poblado del Sur, La Estrella

Señora
LUZ MIRIAN CORREA DE CALDERÓN
Correo: micriam@icloud.com
Municipio de La Estrella

Asunto: Derecho de Petición Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y ley 1755 de 2015

Referencia: Respuesta Derecho de Petición con radicado No. 2026100650

Cordial saludo,

La Personería Municipal de La Estrella recibió solicitud radicada bajo el número 2026100650, fechada del 09 de junio de 2026, relacionada con lo siguiente:

"(...) Solicito se informe cuáles son las acciones realizadas para mitigar la problemática planteada y realizar la debida recolección de residuos y basuras (...)"

En atención a lo anterior, esta Personería, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales como Agencia del Ministerio Público y de seguimiento al derecho fundamental de petición, mediante radicado interno No. 2026200631, solicitó a Aseo Siderense S.A.S. E.S.P. del Municipio de La Estrella informar las actuaciones adelantadas frente a la situación expuesta.

Posteriormente, este despacho recibió respuesta por parte de Aseo Siderense S.A.S. E.S.P., mediante la cual se informó sobre las actuaciones adelantadas frente al seguimiento realizado por esta Agencia del Ministerio Público respecto de la solicitud identificada con radicado No. 2026100650.

En dicha comunicación, la Directora Comercial de Aseo Siderense S.A.S. E.S.P., mediante Resolución No. 1289, informó lo siguiente:

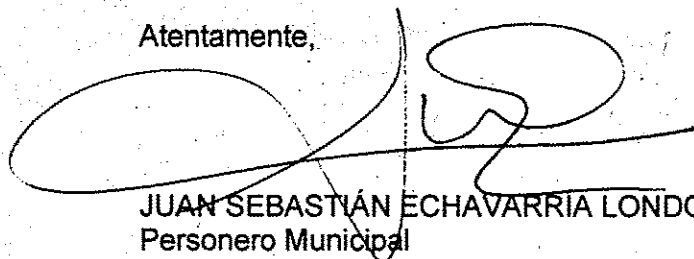


"(...) Se realizó revisión al Plan Operativo de recolección, constando que la zona se atiende los días lunes, miércoles y viernes. El día 02 de julio de 2026, el funcionario Daniel Ramírez de Interaseo S.A.S E.S.P. – La Estrella, revisa la novedad. Se informa que, una vez identificadas las novedades que afectaron la prestación del servicio, se realizaron las gestiones operativas necesarias para normalizar la recolección de residuos en el sector. Adicionalmente, se efectuó la correspondiente retroalimentación al personal operativo, reforzando el cumplimiento del procedimiento y la programación establecida, con el propósito de garantizar la continuidad y calidad en la prestación del servicio (...)."

En consecuencia, esta Personería Municipal pone en su conocimiento la respuesta emitida por la entidad competente y remite copia de la comunicación allegada por Aseo Siderense S.A.S. E.S.P. del Municipio de La Estrella para los fines que considere pertinentes.

En caso de requerir orientación adicional, este despacho queda atento a recibir su solicitud a través de los canales oficiales de atención.

Atentamente,



JUAN SEBASTIÁN ECHAVARRÍA LONDOÑO
Personero Municipal

Proyectó: Alejandra María Muñoz Betancur. Abogada Contratista ~~amo~~
Revisó: María Valentina Uribe Rivera. Abogada Contratista ~~y~~

Anexo: Resolución No.1289 del 02 de julio de 2026. Un (1) folio.

ASEO SIDERENSE S.A.S E.S.P.

**RESOLUCIÓN NO. 1289 DE 2 DE JULIO DE 2026
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE QUEJA
NO. 1297 DE 10 DE JUNIO DE 2026**

La Estrella, el 2 DE JULIO DE 2026

Señora:

Luz Mirian Correa

Usuaria del servicio público de aseo.

La Estrella

Respetada usuaria:

Atendiendo la queja presentada por usted como usuaria del servicio público domiciliario el 10 de junio de 2026, identificada con radicado No.1297, mediante la cual manifestó que:

"1. Solicito se informe cuáles son las acciones realizadas para mitigar la problemática planteada y realizar la debida recolección de residuos y basuras.

2. Solicito se informe cuáles son los resultados al seguimiento que se viene realizando y que se comunicó en respuesta con fecha 11 de mayo de 2026.

3. Se informe las acciones a realizar para que la situación no se vuelva a repetir." nos permitimos manifestar que.

1. Se realizó revisión al Plan Operativo de recolección, constando que la zona se atiende los días lunes, miércoles y viernes.
2. El día 02 de julio de 2026, el funcionario Daniel Ramirez de Interaseo S.A.S E.S.P - La Estrella, revisa la novedad.
3. Se informa que, una vez identificadas las novedades que afectaron la prestación del servicio, se realizaron las gestiones operativas necesarias para normalizar la recolección de residuos en el sector. Adicionalmente, se efectuó la correspondiente retroalimentación al personal operativo, reforzando el cumplimiento de los procedimientos y la programación establecida, con el propósito de garantizar la continuidad y calidad en la prestación del servicio.
4. En atención al seguimiento derivado de la respuesta emitida el 11 de mayo de 2026, se informa que se reiteraron las instrucciones al personal operativo responsable de la ruta, enfatizando el estricto cumplimiento de la programación establecida para el sector, cuya frecuencia de recolección corresponde a los días lunes, miércoles y viernes. Así mismo, el caso fue puesto en conocimiento del área operativa con el fin de mantener un seguimiento permanente a la prestación del servicio en este sector y verificar el cumplimiento de las condiciones operativas establecidas.
5. Adicionalmente, una vez efectuadas las verificaciones correspondientes, se evidenció que el servicio de recolección de residuos se viene prestando en el sector conforme a la programación establecida. Para ello, la empresa realiza controles permanentes mediante los sistemas de seguimiento satelital (GPS) de los vehículos recolectores, herramienta que permite verificar el cumplimiento de las rutas y recorridos programados, así como el monitoreo continuo de la operación.

6. No obstante, es importante precisar que, de manera excepcional, la prestación del servicio puede presentar variaciones ocasionadas por factores externos ajenos al control de la empresa, entre ellos demoras en el proceso de descargue y evacuación de residuos en el relleno sanitario, congestión vehicular, cierres o restricciones en las vías de acceso, o situaciones de fuerza mayor, circunstancias que pueden generar ajustes en los tiempos de atención sin que ello implique la suspensión del servicio.
7. Frente a la inquietud relacionada con los mecanismos de comunicación por las afectaciones derivadas de la ejecución del Plan Maestro de Acueducto, es importante aclarar que Aseo Siderense S.A.S. E.S.P. no es la entidad ejecutora de dicha obra y, por tanto, no tiene competencia sobre la planeación, ejecución o divulgación de la información relacionada con ese proyecto. Sin embargo, cuando las actividades constructivas generan afectaciones a la operación del servicio público de aseo, la empresa adopta las medidas operativas necesarias para garantizar, en la medida de lo posible, la continuidad del servicio y coordina las acciones que resulten pertinentes con las entidades competentes.
8. Finalmente, Aseo Siderense S.A.S. E.S.P. reitera su compromiso con la adecuada prestación del servicio público de aseo, por lo que continuará realizando seguimiento permanente a la operación mediante labores de supervisión y control, con el fin de identificar y atender oportunamente cualquier novedad que pueda presentarse, garantizando la continuidad, eficiencia y calidad del servicio en beneficio de los usuarios.

De esta manera damos respuesta a su queja de forma clara, precisa, de fondo y dentro de la oportunidad legal correspondiente, ante cualquier inquietud que tenga al respecto puede comunicarse con nosotros a través de los siguientes canales de atención, los cuales están establecidos en la Ley 1437 de 2011:

- **Dirección:** CR 59 CL 79 SUR -43
- **Página:** <http://www.aseosiderense.com/oficina-virtual/>
- **La línea gratuita nacional:** 018000 423 711
- **WhatsApp:** 3012655557
- **Correo electrónico:** bestrella@interaseo.com.co

Maria Camila Ardila

MARIA CAMILA ARDILA RIVERA
DIRECTORA COMERCIAL

Proyectó: Dayana Andrea Villa Cano