

0001350410

0001350410
2026/02/03



Bogotá, D.C.

Radicado N°: 001115157 del 19 de enero de 2026
Lugar de Notificación: Bogotá, D.C.

Señora

Maribel Reyes Garzon

Veeduría Ciudadana de Proyectos Sociales – VET
Control Social a la Planeación, Ejecución y Evaluación Territorial
Bogotá, D.C.

Asunto: Solicitud de información y acciones de vigilancia, seguridad e iluminación – Sector Normandía y barrios aledaños.

Respetada señora Reyes:

Reciba un cordial saludo de Enel Colombia S.A. ESP, para nosotros es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos el requerimiento donde solicita: “*5.¿Qué acciones se adelantan o se tienen programadas para el mejoramiento del alumbrado público, indicando tramos priorizados y cronograma estimado?*”

Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que, es importante recordar que la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) en Bogotá es la entidad encargada de planear, coordinar, supervisar y controlar la prestación del servicio de alumbrado público, incluyendo el mantenimiento de su infraestructura. La UAESP ha contratado a Enel-Colombia como operador, quien se encarga de las funciones de la instalación, mantenimiento y funcionamiento adecuado de la infraestructura de alumbrado público.

El papel de la UAESP en el mantenimiento de la infraestructura de alumbrado público incluye:

#EnelResuelve 

0001350410

0001350410
2026/02/03



Planeación y coordinación:

La UAESP define las estrategias y planes de mantenimiento, y coordina las actividades con los operadores.

Supervisión y control:

Realiza inspecciones y evaluaciones para asegurar que el servicio se presta de acuerdo con los estándares técnicos y normativos.

Gestión de la infraestructura:

Se asegura de que la infraestructura (postes, redes, transformadores, luminarias, etc.) se mantenga en buen estado.

Certificación:

La UAESP puede expedir certificaciones que confirman que la infraestructura de alumbrado público cumple con las normas técnicas.

Reporte de incidencias:

La UAESP invita a la ciudadanía a reportar fallas o daños en el alumbrado público para su pronta reparación.

Mantenimiento preventivo y correctivo:

Realiza mantenimientos preventivos para evitar fallas y reparaciones en caso de daños, como hurto o vandalismo.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su solicitud, recuerde que para atender cualquier inquietud o trámite lo puede efectuar desde la página web www.enel.com.co; la línea de atención telefónica (601) 5 115 115 en Bogotá y Cundinamarca, y línea gratuita 01-8000-912-115, así como en los Centros de Servicio al Cliente.

#EnelResuelve



0001350410

0001350410

2026/02/03



Para la presente comunicación no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 del Código Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo, por ser un acto de carácter informativo y por no enmarcarse en las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Ponemos a su disposición nuestros canales de atención:

 Web – Zona Pública Reportar fallas Inscribirse a Factura Virtual Tramitar Exoneración de contribución Radicar PQRs : Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Web – Zona Privada/App Móvil Consultar histórico de facturas, pagos y consumos Conocer el estado de tu Nueva Conexión Administrar solicitudes de Autogeneradores a pequeña escala (AGPE)	 Videollamada Atención con paso a asesor Chat con asesor en temas de Energía y Nuevas Conexiones Enlace: https://enel2b.luzyahorros.com/	 Chat de Servicio Autogestión Atención con paso a asesor Reportar fallas Pagar factura Solicitar exoneración de contribución Iniciar proceso para tener a Enel como comercializadora de energía Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/chat-de-atencion.html
 WhatsApp Elena +57 3168906003 Solicitar duplicados de factura Reportar fallas Pagar factura Inscribirse a Factura Virtual	 Formulario de trámites y solicitudes: Peticiónes, quejas y reclamos Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Redes sociales: X: @EnelClientesCo Facebook: EnelColombia	 Horario de atención de: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Cordialmente,

Jorge Mauricio Arenas Sánchez ¹

OFICINA DE PQR B2G

B2G-SIR

¹ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Respetado cliente, le informamos que conforme a la ley 1581 del 2012 y la política de tratamiento de datos personales, las empresas del Grupo Enel en Colombia tratan sus datos personales para todos los fines relacionados con la gestión de su solicitud, sus productos activos, la prestación del servicio público de energía eléctrica de acuerdo con el contrato de servicio público, y para la generación, almacenamiento, comercialización y distribución de recursos energéticos. Recuerde que tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y cuando proceda, suprimir sus datos y revocar la autorización dada para su tratamiento, a través de los canales indicados en la política publicada en www.enel.com.co en la cual también encontrará la identificación de las empresas que pertenecen al Grupo Enel en Colombia.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento o en cualquiera de sus anexos es considerada CONFIDENCIAL y no puede ser usada ni divulgada por personas distintas de su destinatario.

#EnelResuelve

0001350410

0001350410

2026/02/03



ACUSE DE RECIBIDO

Señora

Maribel Reyes Garzon

Bogotá, D.C.

Radicado N°: 001115157 del 19 de enero de 2026

CONTROL DE CORRESPONDENCIA						
VISITA	FECHA	RESULTADO	HORA	CÓDIGO DEL REPARTIDOR	NÚMERO DE GUÍA	DOCUMENTO ENTREGADO
	DD MM AA		HH:MM			
1	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CARTA <input type="checkbox"/>
2	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CITACIÓN <input type="checkbox"/>
3	/ /	1 2 3 4 5 6	:			
4	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CLIENTE <input type="checkbox"/>
5	/ /	1 2 3 4 5 6	:			NOTIFICADO <input type="checkbox"/>

1. Entrega Efectiva 2. Cerrado 3. Demolido 4. Dirección Errada 5. Rechazado 6. Dejado sin firma

NOMBRE: _____	SELLO DEL DESTINATARIO
FIRMA: _____	
C.C.: _____	
TELÉFONO: _____	
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____	
FECHA: _____	

SIR

#EnelResuelve



Enel Colombia S.A. ESP. - NIT. 860.063.875-8 – Dirección Calle 93 # 13 - 45 – Bogotá, Colombia – Tel + 601 514 7000 –

www.enel.com.co

0001350410

0001350410
2026/02/03



Bogotá, D.C.

Radicado N°: 001115157 del 19 de enero de 2026
Lugar de Notificación: Bogotá, D.C.

Señora

Maribel Reyes Garzon

Veeduría Ciudadana de Proyectos Sociales – VET
Control Social a la Planeación, Ejecución y Evaluación Territorial
Bogotá, D.C.

Asunto: Solicitud de información y acciones de vigilancia, seguridad e iluminación – Sector Normandía y barrios aledaños.

Respetada señora Reyes:

Reciba un cordial saludo de Enel Colombia S.A. ESP, para nosotros es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos el requerimiento donde solicita: “*5.¿Qué acciones se adelantan o se tienen programadas para el mejoramiento del alumbrado público, indicando tramos priorizados y cronograma estimado?*”

Hemos revisado su petición y al respecto le informamos que, es importante recordar que la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) en Bogotá es la entidad encargada de planear, coordinar, supervisar y controlar la prestación del servicio de alumbrado público, incluyendo el mantenimiento de su infraestructura. La UAESP ha contratado a Enel-Colombia como operador, quien se encarga de las funciones de la instalación, mantenimiento y funcionamiento adecuado de la infraestructura de alumbrado público.

El papel de la UAESP en el mantenimiento de la infraestructura de alumbrado público incluye:

#EnelResuelve 

0001350410

0001350410
2026/02/03



Planeación y coordinación:

La UAESP define las estrategias y planes de mantenimiento, y coordina las actividades con los operadores.

Supervisión y control:

Realiza inspecciones y evaluaciones para asegurar que el servicio se presta de acuerdo con los estándares técnicos y normativos.

Gestión de la infraestructura:

Se asegura de que la infraestructura (postes, redes, transformadores, luminarias, etc.) se mantenga en buen estado.

Certificación:

La UAESP puede expedir certificaciones que confirman que la infraestructura de alumbrado público cumple con las normas técnicas.

Reporte de incidencias:

La UAESP invita a la ciudadanía a reportar fallas o daños en el alumbrado público para su pronta reparación.

Mantenimiento preventivo y correctivo:

Realiza mantenimientos preventivos para evitar fallas y reparaciones en caso de daños, como hurto o vandalismo.

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su solicitud, recuerde que para atender cualquier inquietud o trámite lo puede efectuar desde la página web www.enel.com.co; la línea de atención telefónica (601) 5 115 115 en Bogotá y Cundinamarca, y línea gratuita 01-8000-912-115, así como en los Centros de Servicio al Cliente.

#EnelResuelve



0001350410

0001350410
2026/02/03



Para la presente comunicación no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 del Código Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo, por ser un acto de carácter informativo y por no enmarcarse en las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Ponemos a su disposición nuestros canales de atención:

 Web – Zona Pública Reportar fallas Inscribirse a Factura Virtual Tramitar Exoneración de contribución Radicar PQRs : Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Web – Zona Privada/App Móvil Consultar histórico de facturas, pagos y consumos Conocer el estado de tu Nueva Conexión Administrar solicitudes de Autogeneradores a pequeña escala (AGPE)	 Videollamada Atención con paso a asesor Chat con asesor en temas de Energía y Nuevas Conexiones Enlace: https://enel2b.luzyahorros.com/	 Chat de Servicio Autogestión Atención con paso a asesor Reportar fallas Pagar factura Solicitar exoneración de contribución Iniciar proceso para tener a Enel como comercializadora de energía Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/chat-de-atencion.html
 WhatsApp Elena +57 3168906003 Solicitar duplicados de factura Reportar fallas Pagar factura Inscribirse a Factura Virtual	 Formulario de trámites y solicitudes: Peticiónes, quejas y reclamos Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Redes sociales: X: @EnelClientesCo Facebook: EnelColombia	 Horario de atención de: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Cordialmente,

Jorge Mauricio Arenas Sánchez ¹
OFICINA DE PQR B2G
B2G-SIR

¹ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Respetado cliente, le informamos que conforme a la ley 1581 del 2012 y la política de tratamiento de datos personales, las empresas del Grupo Enel en Colombia tratan sus datos personales para todos los fines relacionados con la gestión de su solicitud, sus productos activos, la prestación del servicio público de energía eléctrica de acuerdo con el contrato de servicio público, y para la generación, almacenamiento, comercialización y distribución de recursos energéticos. Recuerde que tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y cuando proceda, suprimir sus datos y revocar la autorización dada para su tratamiento, a través de los canales indicados en la política publicada en www.enel.com.co en la cual también encontrará la identificación de las empresas que pertenecen al Grupo Enel en Colombia.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento o en cualquiera de sus anexos es considerada CONFIDENCIAL y no puede ser usada ni divulgada por personas distintas de su destinatario.

#EnelResuelve

0001350410

0001350410

2026/02/03



ACUSE DE RECIBIDO

Señora

Maribel Reyes Garzon

Bogotá, D.C.

Radicado N°: 001115157 del 19 de enero de 2026

CONTROL DE CORRESPONDENCIA						
VISITA	FECHA	RESULTADO	HORA	CÓDIGO DEL REPARTIDOR	NÚMERO DE GUÍA	DOCUMENTO ENTREGADO
	DD MM AA		HH:MM			
1	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CARTA CITACIÓN <input type="checkbox"/>
2	/ /	1 2 3 4 5 6	:			
3	/ /	1 2 3 4 5 6	:			
4	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CLIENTE NOTIFICADO <input type="checkbox"/>
5	/ /	1 2 3 4 5 6	:			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO

1. Entrega Efectiva 2. Cerrado 3. Demolido 4. Dirección Errada 5. Rechazado 6. Dejado sin firma

NOMBRE: _____	SELLO DEL DESTINATARIO
FIRMA: _____	
C.C.: _____	
TELÉFONO: _____	
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____	
FECHA: _____	

SIR

#EnelResuelve



Enel Colombia S.A. ESP. - NIT. 860.063.875-8 – Dirección Calle 93 # 13 - 45 – Bogotá, Colombia – Tel + 601 514 7000 –

www.enel.com.co

0001370162

0001370162

2026/03/12



Bogotá, D.C.

Radicado N°:001132158 del 23 de febrero de 2026

Traslado Alcaldía Web 819682026

Lugar de Notificación: Bogotá, D.C.

Señora

Maribel Reyes Garzon

Veeduría Ciudadana de Proyectos Sociales – VET

Control Social a la Planeación, Ejecución y Evaluación Territorial

Bogotá, D.C.

En atención a su reclamación realizada mediante la página Web, y radicada bajo el ID 819682026, por medio de la cual solicita:

1. *“Una aclaración conjunta y consolidada sobre:*

- *Qué puntos del sector se consideran efectivamente restablecidos,*
- *Cuáles se encuentran pendientes,*
- *Y cuáles requieren intervención complementaria por poda de árboles.”.*

2. *“Precisar qué entidad asume la gestión, ejecución y seguimiento de la poda, y bajo qué cronograma.”.*

3. *“Informar cómo se está verificando en territorio que las intervenciones técnicas respondan a las condiciones reales del entorno urbano y a la percepción ciudadana.”.*

A continuación, le damos respuesta a su solicitud:

En seguimiento a su solicitud, le informamos que nos encontramos en la fase de validación de información técnica. Esta etapa es esencial para recopilar los datos necesarios que nos permitan brindarle una respuesta sólida, precisa, sustentada y concluyente.

Agradecemos su paciencia mientras completamos este proceso, el cual es fundamental para asegurar que la resolución final cumpla con todos los estándares de calidad y seguridad requeridos.

#EnelResuelve



0001370162

0001370162

2026/03/12



La respuesta será comunicada dentro de los plazos establecidos por la regulación vigente para este tipo de requerimientos.

Recuerde que:

Para la presente comunicación no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 del Código Procedimiento Administrativo y de Lo Contencioso Administrativo, por ser un acto de carácter informativo y por no enmarcarse en las causales establecidas en el Artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Ponemos a su disposición nuestros canales de atención:

 Web – Zona Pública Reportar fallas Inscribirse a Factura Virtual Tramitar Exoneración de contribución Radicar PQRs: Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Web – Zona Privada/App Móvil Consultar histórico de facturas, pagos y consumos Conocer el estado de tu Nueva Conexión Administrar solicitudes de Autogeneradores a pequeña escala (AGPE)	 Videollamada Atención con paso a asesor Chat con asesor en temas de Energía y Nuevas Conexiones Enlace: https://enelb2b.luzahorros.com/	 Chat de Servicio Autogestión Atención con paso a asesor Reportar fallas Pagar factura Solicitar exoneración de contribución Iniciar proceso para tener a Enel como comercializadora de energía Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/chat-de-atencion.html
 WhatsApp Elena +57 3168906003 Solicitar duplicados de factura Reportar fallas Pagar factura Inscribirse a Factura Virtual	 Formulario de trámites y solicitudes: Peticiónes, quejas y reclamos Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Redes sociales: @EnelClientesCo Facebook: EnelColombia	 Horario de atención de: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

¡Estamos aquí para ayudarle!

María del Pilar Vásquez Alonso
Oficina Peticiónes y Recursos¹
Enel Colombia

B2GKMMM

¹ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Respetado cliente, le informamos que conforme la ley 1581 del 2012 y la política de tratamiento de datos personales, las empresas del Grupo Enel en



DIMER EMGESA.xlsx

Colombia tratan sus datos personales para todos los fines relacionados con la gestión de su solicitud, sus productos activos, la prestación del servicio público de energía eléctrica de acuerdo con el contrato de servicio público, y para la generación, almacenamiento, comercialización y distribución de recursos energéticos. Recuerde que tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y cuando proceda, suprimir sus datos y revocar la autorización dada para su tratamiento, a través de los canales indicados en la política publicada en www.enel.com.co en la cual también encontrará la identificación de las empresas que pertenecen al Grupo Enel en Colombia.

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento o en cualquiera de sus anexos es considerada CONFIDENCIAL y no puede ser usada ni divulgada por personas distintas de su destinatario.

#EnelResuelve

0001370162

0001370162

2026/03/12



ACUSE DE RECIBIDO

Señora

Maribel Reyes Garzon

Bogotá, D.C.

Asunto: Radicado N°:001132158 del 23 de febrero de 2026

Traslado Alcaldía Web 819682026

CONTROL DE CORRESPONDENCIA						
VISITA	FECHA	RESULTADO	HORA	CÓDIGO DEL REPARTIDOR	NÚMERO DE GUÍA	DOCUMENTO ENTREGADO
	DD MM AA		HH:MM			
1	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CARTA CITACIÓN <input type="checkbox"/>
2	/ /	1 2 3 4 5 6	:			
3	/ /	1 2 3 4 5 6	:			
4	/ /	1 2 3 4 5 6	:			CLIENTE NOTIFICADO <input type="checkbox"/>
5	/ /	1 2 3 4 5 6	:			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO

1. Entrega Efectiva 2. Cerrado 3. Demolido 4. Dirección Errada 5. Rechazado 6. Dejado sin firma

NOMBRE: _____	SELLO DEL DESTINATARIO
FIRMA: _____	
C.C.: _____	
TELÉFONO: _____	
CALIDAD DE QUIEN RECIBE: _____	
FECHA: _____	

B2BKYMM

#EnelResuelve



0001373261

0001373261

2026/03/18



Bogotá, D.C.

Radicado No. 001124065 del 09 de febrero del 2026
Radicado No. 001128979 del 18 de febrero del 2026
Lugar de Notificación: Bogotá, D.C.

Estimada:

Maribel Reyes Garzon

Desde Enel Colombia le saludamos cordialmente.

De acuerdo con lo mencionado en la comunicación No. 0001361349, enviada por Enel Colombia S.A. ESP el 24 de febrero del 2026, procedemos a dar respuesta de fondo a las peticiones No. 001128979 del 18 de febrero del 2026 y No. 001124065 del 09 de febrero del 2026, en los siguientes términos

Con respecto a su solicitud relacionada con poda de árboles, usted nos manifiesta:

“Solicitud poda de árboles ubicados en el parque de la Carrera 79 D con Calle 52, se evidenció varios individuos arbóreos con coordenadas: 4.665844895N, -74.1092906W; 4.6682827N, -74.10595116W”

A continuación, le damos respuesta a su solicitud:

Antes de referirnos al objeto de la presente actuación, se hace necesario precisar que las peticiones esbozadas en los radicados No 001124065 del 09 de febrero del 2026 y No. 001128979 del 18 de febrero del 2026, versan sobre los mismos hechos, por consiguiente, en cumplimiento de los principios de eficacia, celeridad y economía procesal, se hace necesario emitir una sola comunicación sobre los mismos, en donde requiere respuesta a la solicitud presentada a continuación:

Con respecto a su solicitud relacionada con aclaración y articulación interinstitucional sobre alumbrado público y poda de árboles / Barrio Normandía, usted nos manifiesta:

1. Una aclaración conjunta y consolidada sobre:

- 1.1 Qué puntos del sector se consideran efectivamente restablecidos,
- 1.2 Cuáles se encuentran pendientes,
- 1.3 cuáles requieren intervención complementaria por poda de árboles

2. Precisar qué entidad asume la gestión, ejecución y seguimiento de la poda, y bajo qué cronograma.

3. Informar cómo se está verificando en territorio que las intervenciones técnicas respondan a las condiciones reales del entorno urbano y a la percepción ciudadana.

#EnelResuelve



Enel Colombia S.A. ESP. - NIT. 860.063.875-8 – Dirección Calle 93 # 13 - 45 – Bogotá, Colombia – Tel + 601 514 7000 –

www.enel.com.co

0001373261

0001373261

2026/03/18



A continuación, le damos respuesta a su solicitud:

De acuerdo con su requerimiento, le indicamos que se verifico en nuestro sistema de información comercial en el cual se encontró lo siguiente:

Punto 1. Le indicamos que se validó en nuestro sistema de información comercial en donde se evidencio lo siguiente:

1.1 El 9 de febrero de 2026 se recibió el radicado No. 001124065, remitido por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, mediante Radicado UAESP No. 20267000030122, se reportó el restablecimiento del servicio de luminarias relacionadas a continuación:

Ítem	Dirección	Tipo Falla	No. ORDEN	Fecha de Atención
1	Kr 71 D No 51 - 69	Luminaria Apagada	18986828	21-01-2026
2	Kr 71 D No 50 - 05	Luminaria Apagada	18986829	22-01-2026
3	CI 49 A No 71 B	Luminaria Apagada	18986830	23-01-2026
4	CI 49 A No 71 - 30	Luminaria Apagada	18986832	21-01-2026
5	CI 52 A No 70 D - 99	Luminaria Apagada	18986833	21-01-2026
6	Kr 70 D No 52 - 30	Luminaria Apagada	18986834	21-01-2026
7	Kr 71 C No 53 - 64	Luminaria Apagada	18986835	21-01-2026
8	Kr 71 B No 53 - 30	Luminaria Apagada	18986836	21-01-2026
9	Kr 71 No 53 - 83	Luminaria Apagada	18986837	21-01-2026
10	CI 56 No 71 - 24	Luminaria Apagada	18986838	22-01-2026

De igual manera, se reportó falla de luminaria en el sector de la Carrera 71 A No. 50 de acuerdo con la orden No 18986831, por lo cual se ejecutó una visita técnica el día 26 de enero del 2026, quedando restablecido el servicio de alumbrado público en el sector referenciado:

Orden	Estado	Fecha Cumplido AP	Descripción	Rotulo
18986831	Cerrada	26/01/2026 11:27:51 p. m.	Mantenimiento de luminaria	2362105

#EnelResuelve



Enel Colombia S.A. ESP. - NIT. 860.063.875-8 – Dirección Calle 93 # 13 - 45 – Bogotá, Colombia – Tel + 601 514 7000 –

www.enel.com.co

0001373261

0001373261

2026/03/18



Por otra parte, para la solicitud de intervención de individuos arbóreos en la dirección en el punto de la Calle 52 No. 70 D – 21 en el Barrio Normandía de la Localidad de Engativá, se realizó una vista el 16 de febrero del 2026, en la que se identificó que la infraestructura, se encuentra en condiciones normales de funcionamiento.

No se evidenció que las ramas de los árboles estuvieran generando contacto con las redes eléctricas de media tensión o baja tensión; por ende, no presenta ningún riesgo eléctrico. Por lo tanto, en este momento no es necesario realizar ningún cambio o intervención en la infraestructura.

1.2 En la Carrera 79 D con Calle 52. Se encuentra pendiente la ejecución de una visita técnica mediante orden nro. 227287514 con el fin de verificar el estado de los individuos arbóreos que se encuentran interviniendo con la infraestructura de energía, es de resaltar que, el resultado será comunicada dentro de los plazos establecidos por la regulación vigente para este tipo de requerimiento, no obstante, es importante mencionar que esta solicitud también se recomendó con el operador de aseo, Bogotá Limpia S.A.S. ESP.

1.2 Conforme con las intervenciones mencionadas no se encontró necesario realizar intervenciones complementarias; en caso de que se requiera el mantenimiento de luminarias adicionales, se recomienda enviar direcciones exactas, números de rótulos de las luminarias, coordenadas o registro fotográfico para poder obtener la ubicación y de esta forma, ser efectivos con la solución de la falla.

1.3 de acuerdo con la visita realizada el 18 de marzo del 2026, a continuación, damos los hallazgos encontrados

nos permitimos informar que el día 09 de enero de 2026, se llevó a cabo una visita técnica en el sector mencionado en su solicitud. Durante dicha visita se observó que, para la intervención requerida, es necesaria la autorización previa de la autoridad ambiental, debido a que la poda implica afectar más del 30% de la copa del individuo arbóreo, lo cual podría comprometer su estado fitosanitario.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Distrital 531 de 2010, modificado y adicionado por el Decreto Distrital 383 de 2018, este tipo de intervenciones requiere permiso expedido por la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA).

Por lo anterior, el cliente debe solicitar una visita por parte de la SDA con el fin de que dicha entidad evalúe el caso y emita el permiso correspondiente para realizar las podas pertinentes. La solicitud puede ser enviada al correo institucional: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Es importante aclarar que, una vez la SDA expida el permiso respectivo, no es necesario radicar un nuevo PQR ante Enel. La Secretaría remitirá directamente la autorización a Enel a través de la División de Medio Ambiente, para la programación de las actividades autorizadas.

Así mismo, en caso de requerir visita para verificación de infraestructura de individuos arbóreos, se recomienda suministrar información sobre:

- Dirección exacta o coordenadas de la zona de afectación.

#EnelResuelve



0001373261

0001373261

2026/03/18



- Número de suministro, ubicado en la parte superior derecha de las facturas de Enel Colombia S.A. E.S.P., lo cual permitirá al personal operativo identificar con precisión el sitio donde se requieren las labores de poda.

Es importante resaltar que la información solicitada es fundamental, ya que constituye la base inicial para adelantar la investigación correspondiente y permitir el trámite adecuado a cada una de las zonas reportadas.

Punto 2. Es trascendental recordar que la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) en Bogotá es la entidad encargada de planear, coordinar, supervisar y controlar la prestación del servicio de alumbrado público, incluyendo el mantenimiento de su infraestructura. La UAESP ha contratado a Enel-Colombia como operador, quien se encarga de las funciones de la instalación, mantenimiento y funcionamiento adecuado de la infraestructura de alumbrado público.

- Las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía, en calidad de Operadores de Red (OR), tienen la responsabilidad de intervenir el arbolado únicamente cuando se identifique un riesgo eléctrico asociado a su infraestructura, como lo son las redes de distribución y luminarias del sistema de alumbrado público. Estas intervenciones deben estar sustentadas técnicamente conforme a los lineamientos del RETIE.
- Por su parte, las empresas de aseo, o quienes ejerzan dicha función bajo la coordinación de la UAESP, tienen la obligación de realizar actividades de tala, poda o traslado en aquellos casos en que no exista riesgo eléctrico, incluso si el arbolado afecta la visibilidad del cono lumínico de las luminarias.

En este contexto, las intervenciones orientadas únicamente a despejar el cono lumínico, sin que haya riesgo eléctrico presente, no son responsabilidad del Operador de Red, por lo que deben ser gestionadas por la autoridad competente conforme al marco legal vigente.

El sistema de alumbrado público de Bogotá está diseñado bajo criterios de aislamiento y seguridad, lo que reduce significativamente el riesgo eléctrico derivado del contacto con vegetación. Las luminarias, postes y redes del SALP son instalaciones con componentes debidamente protegidos, por lo que la presencia de ramas en el cono lumínico no implica, por sí sola, un riesgo eléctrico directo.

En consecuencia, las solicitudes que buscan mejorar la iluminación mediante despeje vegetal sin riesgo eléctrico deben ser canalizadas a través de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza de la UAESP, para su atención por parte del operador de aseo correspondiente o la entidad que se designe para tal fin.

En los casos donde sí se ha identificado riesgo eléctrico, Enel ha actuado conforme a su responsabilidad como OR, realizando o programando las intervenciones necesarias dentro del marco técnico y contractual vigente.

Punto 3. Es de precisar que la Compañía realiza podas y mantenimientos a la infraestructura que este bajo su responsabilidad, haciendo esta labor paulatinamente y de acuerdo con la necesidad presentada, cumpliendo con lo establecido por la CREG y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; así mismo, se realiza cambio de la infraestructura en la medida que cada elemento va cumpliendo su vida útil de funcionamiento

Recuerde que:

#EnelResuelve



Enel Colombia S.A. ESP. - NIT. 860.063.875-8 – Dirección Calle 93 # 13 - 45 – Bogotá, Colombia – Tel + 601 514 7000 –

www.enel.com.co

0001373261

0001373261

2026/03/18



Para la presente comunicación no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por ser un acto de carácter informativo y por no enmarcarse en las causales establecidas en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Ponemos a su disposición nuestros canales de atención:

 Web – Zona Pública Reportar fallas Inscribirse a Factura Virtual Tramitar Exoneración de contribución Radicar PQRs: Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Web – Zona Privada/App Móvil Consultar histórico de facturas, pagos y consumos Conocer el estado de tu Nueva Conexión Administrar solicitudes de Autogeneradores a pequeña escala (AGPE)	 Videollamada  Chat de Servicio Autogestión Atención con paso a asesor Chat con asesor en temas de Energía y Nuevas Conexiones Atención con paso a asesor Reportar fallas Pagar factura Solicitar exoneración de contribución Iniciar proceso para tener a Enel como comercializadora de energía Enlace: https://enel2b.luzyahorros.com/ Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/chat-de-atencion.html
 WhatsApp Elena +57 3168906003 Solicitar duplicados de factura Reportar fallas Pagar factura Inscribirse a Factura Virtual	 Formulario de trámites y solicitudes: Peticiónes, quejas y reclamos Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Redes sociales: X: @EnelClientesCo Facebook: EnelColombia
 Horario de atención de: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.		

¡Estamos aquí para ayudarle!

María del Pilar Vásquez Alonso
Oficina Peticiónes y Recursos¹
Enel Colombia
B2GBP

¹ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Respetado cliente, le informamos que conforme a la ley 1581 del 2012 y la política de tratamiento de datos personales, las empresas del Grupo Enel en Colombia tratan sus datos personales para todos los fines relacionados con la gestión de su solicitud, sus productos activos, la prestación del servicio público de energía eléctrica de acuerdo con el contrato de servicio público, y para la generación, almacenamiento, comercialización y distribución de recursos energéticos. Recuerde que tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y cuando proceda, suprimir sus datos y revocar la autorización dada para su tratamiento, a través de los canales indicados en la política publicada en www.enel.com.co en la cual también encontrará la identificación de las empresas que pertenecen al Grupo Enel en Colombia. AVISO LEGAL: La información contenida en este documento o en cualquiera de sus anexos es considerada CONFIDENCIAL y no puede ser usada ni divulgada por personas distintas de su destinatario.

#EnelResuelve

0001373261

0001373261

2026/03/18



ACUSE DE RECIBO

Señora:
Maribel Reyes Garzon
Bogotá, D.C.

Asunto:
Radicado No. 001124065 del 09 de febrero del 2026
Radicado No. 001128979 del 18 de febrero del 2026

CONTROL DE CORRESPONDENCIA
Table with columns: VISITA, FECHA (DD, MM, AA), RESULTADO (1-6), HORA, CÓDIGO DEL REPARTIDOR, NUMERO DE GUÍA, DOCUMENTO ENTREGADO (CARTA, CITACIÓN, CLIENTE NOTIFICADO). Includes a legend for results and fields for NOMBRE, FIRMA, C.C., TELÉFONO, CALIDAD DE QUIEN RECIBE, FECHA, and SELLO DEL DESTINATARIO.

Elaborado por: B2GBPv

#EnelResuelve

0001361349

0001361349



Bogotá, D.C.

Radicado No. 001124065 del 09 de febrero del 2026
Radicado No. 001128979 del 18 de febrero del 2026
Lugar de Notificación: Bogotá, D.C.

Estimada:
Maribel Reyes Garzon

Desde Enel Colombia le saludamos cordialmente.

Con respecto a su solicitud relacionada con poda de árboles, usted nos manifiesta:

“Solicitud poda de árboles ubicados en el parque de la Carrera 79 D con Calle 52, se evidenció varios individuos arbóreos con coordenadas: 4.665844895N, -74.1092906W; 4.6682827N, -74.10595116W”

A continuación, le damos respuesta a su solicitud:

Antes de referirnos al objeto de la presente actuación, se hace necesario precisar que las peticiones esbozadas en los radicados No 001124065 del 09 de febrero del 2026 y No. 001128979 del 18 de febrero del 2026, versan sobre los mismos hechos, por consiguiente, en cumplimiento de los principios de eficacia, celeridad y economía procesal, se hace necesario emitir una sola comunicación sobre los mismos, en donde requiere respuesta a la solicitud presentada a continuación:

Al respecto le informamos que, su solicitud se encuentra en proceso de validación por parte de la compañía. por lo tanto; una vez concluido el análisis y las revisiones correspondientes, se le estará brindando información por este medio. No obstante, es importante mencionar que la compañía se encuentra en la mejor disposición para atender sus peticiones, por lo cual realizará el respectivo seguimiento al caso hasta brindar una respuesta definitiva a su solicitud.

Recuerde que:

#EnelResuelve



0001361349

0001361349



Para la presente comunicación no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por ser un acto de carácter informativo y por no enmarcarse en las causales establecidas en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Ponemos a su disposición nuestros canales de atención:

 Web – Zona Pública Reportar fallas Inscribirse a Factura Virtual Tramitar Exoneración de contribución Radicar PQRs: Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Web – Zona Privada/App Móvil Consultar histórico de facturas, pagos y consumos Conocer el estado de tu Nueva Conexión Administrar solicitudes de Autogeneradores a pequeña escala (AGPE)	 Videollamada  Chat de Servicio Autogestión Atención con paso a asesor Chat con asesor en temas de Energía y Nuevas Conexiones Atención con paso a asesor Reportar fallas Pagar factura Solicitar exoneración de contribución Iniciar proceso para tener a Enel como comercializadora de energía Enlace: https://enelb2b.luzyahorros.com/ Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/chat-de-atencion.html
 WhatsApp Elena +57 3168906003 Solicitar duplicados de factura Reportar fallas Pagar factura Inscribirse a Factura Virtual	 Formulario de trámites y solicitudes: Peticiones, quejas y reclamos Enlace: https://www.enel.com.co/es/empresas/enel-distribucion/radicaciones.html	 Redes sociales: X: @EnelClientesCo Facebook: EnelColombia
 Horario de atención de: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.		

¡Estamos aquí para ayudarle!

María del Pilar Vásquez Alonso
Oficina Peticiones y Recursos¹
Enel Colombia
B2GBP

¹ La firma digital que acompaña este documento tiene la misma validez de la firma manuscrita, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del Artículo 28 de la Ley 527 de 1999.

Respetado cliente, le informamos que conforme a la ley 1581 del 2012 y la política de tratamiento de datos personales, las empresas del Grupo Enel en Colombia tratan sus datos personales para todos los fines relacionados con la gestión de su solicitud, sus productos activos, la prestación del servicio público de energía eléctrica de acuerdo con el contrato de servicio público, y para la generación, almacenamiento, comercialización y distribución de recursos energéticos. Recuerde que tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y cuando proceda, suprimir sus datos y revocar la autorización dada para su tratamiento, a través de los canales indicados en la política publicada en www.enel.com.co en la cual también encontrará la identificación de las empresas que pertenecen al Grupo Enel en Colombia. AVISO LEGAL: La información contenida en este documento o en cualquiera de sus anexos es considerada CONFIDENCIAL y no puede ser usada ni divulgada por personas distintas de su destinatario.

#EnelResuelve

0001361349

0001361349



ACUSE DE RECIBO

Señora:
Maribel Reyes Garzon
Bogotá, D.C.

Asunto:
Radicado No. 001124065 del 09 de febrero del 2026
Radicado No. 001128979 del 18 de febrero del 2026

VISITA	FECHA			CONTROL DE CORRESPONDENCIA						DOCUMENTO ENTREGADO				
	DD	MM	AA	RESULTADO							HORA	CÓDIGO DEL REPARTIDOR	NUMERO DE GUÍA	
1				1	2	3	4	5	6				CARTA	<input type="checkbox"/>
2				1	2	3	4	5	6				CITACIÓN	<input type="checkbox"/>
3				1	2	3	4	5	6				CLIENTE NOTIFICADO	<input type="checkbox"/>
4				1	2	3	4	5	6					<input type="checkbox"/>
5				1	2	3	4	5	6					<input type="checkbox"/>

1.Entrega Efectiva 2.Cerrado 3.Demolido 4. Dirección Errada 5.Rechazado 6.Dejado sin firma

NOMBRE:	SELLO DEL DESTINATARIO
FIRMA:	
C.C.:	
TELÉFONO:	
CALIDAD DE QUIEN RECIBE:	
FECHA:	

Elaborado por: B2GBPv

#EnelResuelve