

Conforme lo establecido en el inciso segundo del artículo 69 de la ley 1437 de 2011 y como se desconoce información sobre el destinatario, se fija el presente aviso con copia de AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA PAC-DR-21- 5052 de 18/06/2021 en un lugar de acceso público de la empresa PACARIBE S.A. E.S.P. por el término de cinco Días.

Se fija el: 02/07/2021

Se retira el: 13/07/2021

La presente notificación se considera surtida el día: 14/07/2021



PACARIBE
S.A. E.S.P.



Guía: 834011478688
Fecha Sol: 02/07/2021 Rack: SOBRES
Solucion:

FAVOR DEVOLVER AL REMITENTE NO HUBO
RESPUESTA A TIEMPO (NS)

Contacto: KEINER



AVISO DE NOTIFICACIÓN

PACARIBE S.A. E.S.P., en cumplimiento del Artículo 69 del Código Contencioso Administrativo comunica la respuesta a su petición:

USUARIO: ANTONIO JOSE AGUILAR PADILLA

Atención: 83187

Fecha: 02 de Junio de 2021.

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-5052 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 10 de Junio de 2021.

Al día siguiente de entregado el presente aviso se considerará notificada la decisión.

Cartagena de Indias, 29 de Junio de 2021.

ANA MARÍA CHACÓN ANGULO
Coordinadora de servicio al cliente
PACARIBE S.A. E.S.P.

CONSTANCIA: Esta notificación se considerará surtida el día _____

NOMBRE Y APELLIDO DE QUIEN RECIBE: _____

FIRMA DE QUIEN RECIBE: _____ CC. No. _____

Cartagena de Indias, 18 de Junio de 2021

PAC-DR-21-5052

Señor(a)

ANTONIO JOSE AGUILAR PADILLA

Dir. Notificación: Camino del Medio C31 39 -199

Teléfono: 3008141928

Cartagena de Indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 83187- Póliza N° 42547

Cordial Saludo,

PACARIBE S.A. E.S.P dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación recibida en nuestras oficinas el día 02 de Junio de 2021, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

Estoy ubicado en la ave. pedro de Heredia sector maría auxiliadora después de la estación España, hay un inconveniente, salí a tomarle foto al carro, porque me dijeron vulgaridades, pasan por aquí rápido, se quedan en el motel star, ahí todos los días le dan jugo, van derecho allá, olvidándose del resto, tuve que llevar la basura hasta el motel para que la recibieran, allá me dijeron varias malas palabras, parecen muchachos nuevos, me dijeron de todo, el conductor lo que me dijo fue regáñelos, nosotros pagamos ciento y pico, no se justifica que me toque corretear para que boten la basura, el vecino le paga a un tipo para que le bote la basura porque ellos se pasan.

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Respetado usuario, queremos agradecerle por darnos la confianza de ser su prestador del servicio de aseo, cumpliendo con sus expectativas, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo, transmitir a nuestros usuarios los mejores valores con calidad en cada una de nuestras actividades.

Nos permitimos informar que PACARIBE S.A. E.S.P empresa en lo que respecta a la prestación del servicio ordinario de aseo viene cumpliendo con sus obligaciones contractuales y en las zonas descritas por el usuario se presta el servicio recolección, los días Lunes a Sabado en el horario comprendido entre las 14:00 a las 22:00; de acuerdo a lo contemplado en el PGIRS de la ciudad de Cartagena y nuestro Plan Operativo de barrido y recolección de áreas públicas, especialmente en este etapa de contingencia en la cual se busca mantener libre la ciudad de puntos críticos y basureros satélites, ya que la empresa no ha suspendido sus actividades.

Conviene advertir que el artículo 14.24 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 1° de la Ley 689 de 2001, define el servicio público de aseo como "El servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5

Los Alpes Transversal 73 No. 31i - 140

Teléfono: 6455480 - 6455481 - 6455482

Email: gerencia@pacaribe.com

Cartagena de Indias - Colombia.

De igual manera el Decreto 2981 de 2013, Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo, establece en su artículo 14 lo siguiente:

Artículo 14. Actividades del servicio público de aseo. Para efectos de este decreto se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

1. *Recolección.*
2. *Transporte.*
3. *Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.*
4. *Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.*
5. *Transferencia.*
6. *Tratamiento.*
7. *Aprovechamiento.*
8. *Disposición final.*
9. *Lavado de áreas públicas.*

De acuerdo a lo manifestado por el usuario relacionado con la actividad de prestación de servicio de barrido nos permitimos realizar las siguientes aclaraciones:

Aclaremos que la frecuencia de recolección se realiza dentro de un lapso de tiempo determinado y no en una hora específica.

De acuerdo a la normatividad del servicio de aseo en su Decreto 1077 de 2015 se expresa lo siguiente en materia de presentación de los residuos sólidos:

34. Presentación de los residuos sólidos. Es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. La presentación debe hacerse, en el lugar e infraestructura prevista para ello, bien sea en el área pública correspondiente o en el sitio de presentación conjunta en el caso de multiusuarios y grandes productores.

ARTÍCULO 2.3.2.2.2.16. Obligaciones de los usuarios para el almacenamiento y la presentación de residuos sólidos. Son obligaciones de los usuarios del servicio público de aseo, en cuanto al almacenamiento y la presentación de residuos sólidos:

(...)5. Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.

Así las cosas, la empresa procede a realizar la revisión con el supervisor de la zona y se toman las siguientes medidas:



PACARIBE
S.A. E.S.P.

- ✓ Se realiza seguimiento por parte de la coordinación de recolección de acuerdo a lo manifestado por parte del usuario, dichas revisiones se realizarán de manera aleatoria durante los días de las frecuencias de recolección con la ruta de recolección y la tripulación asignada.
- ✓ Se socializa con el conductor de la ruta dicha problemática presentada a fin que se pueda realizar la recolección de los residuos sólidos ordinarios al usuario se realizará en el andén del usuario, por lo cual el usuario debe presentar los residuos en el lugar.
- ✓ Se realiza socialización con los operarios de dicha novedad a fin que no se pueda presentar dicha problemática.

Nuevamente ratificamos nuestro compromiso con la prestación eficiente del servicio de aseo, ejecutando acciones encaminadas a mitigar los impactos ambientales que se puedan generar en nuestras zonas de operación, promoviendo y apoyando prácticas que generen conciencia y compromiso para con la ciudad.

Es un gusto poder brindarle nuestros servicios y asesorías cada vez que los necesite. Lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo www.pacaribe.com donde encontrará la Zona de Servicio al Cliente, a través del cual puede registrar Una Petición, Queja o Reclamo. Así mismo, puede contactarnos a través de nuestro correo atencionalcliente@pacaribe.com. También puede comunicarse con nuestra línea de atención 6455480 ext 400, 439 y 440.

ANA MARÍA CHACÓN A.
Coordinadora de servicio al cliente
PACARIBE S.A. E.S.P.