



Cartagena de Indias, 10 de Septiembre de 2021

Señor(a)

**LAILA PUELLO ALCALÁ**

Dir. Notificación: CAMINO DEL MEDIO K44C 31A-6 APT. 202

Teléfono: 3003975336

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Citación para notificación personal.

Para la empresa es importante darle a conocer la respuesta con oficio PAC-DR-21-7027 emitida a su PQR interpuesto bajo el radicado N° 85513 presentado por usted el día 25 de Agosto de 2021; por ese motivo le solicitamos acercarse personalmente con su cédula de ciudadanía, a las oficinas de PACARIBE S.A. E.S.P. ubicada en los Alpes Transversal 73 # 31i - 140, de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 Pm, con el fin que le sea notificado personalmente de dicha decisión, de conformidad con lo dispuesto los artículos 66,67,68 y 69 del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Sin embargo y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria actualmente presentada en nuestro territorio y que en consecuencia en ocasiones no es posible realizar desplazamiento a nuestra sede, la empresa le enviará notificación por aviso a la dirección suministrada en su PQR, anexando copia íntegra de la respuesta emitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de esta comunicación.

Finalmente le informamos que si un tercero actúa en su nombre éste debe presentar poder o autorización expresa para este acto, si lo hace en representación de una persona jurídica debe acreditar su condición de representante legal mediante certificado de existencia y representación legal actualizado.

Atentamente,

**ANA MARÍA CHACÓN A.**

Coordinadora Servicio al cliente

PACARIBE S.A. E.S.P.

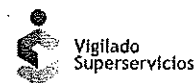
PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5

Los Alpes Transversal 73 No. 31i - 140

Teléfono: 6455480 - 6455481 - 6455482

Email: gerencia@pacaribe.com

Cartagena de Indias - Colombia.





COLVANES SAS. NIT 800.185.308-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario Tel (1)7943670  
www.envia.co

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CIU 4923 Transporte de Mercancía  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011529968

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:8061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 14/09/2021 11:29		ORIGEN: CARTAGENA		DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR		REG.DESTINO: CARTAGENA		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		TEL: 3012917329		CEDULA 7/11/NI 900074102-5		COD. POSTAL ORIGEN 130005450		CUENTA: 83-001-0001247	
PARA LAILA PUELLO ALCALA		CAMINO DEL MEDIO K44C 31A-6 APT. 202		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR(Kg) 1	
TEL 3003975336		CEDULA 7/11/NI		COD. POSTAL		RECIBIR LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 10000	
NOTAS		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		Nombre CC,Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL	
UNIDADES 1		Desconocido No.31		Rehusado No.44		No Reside No.35		No Reclamado No.40	
PESO (gramos) 1000		Dir. errada No.34		Otros (Nov Operativa/cerrado)		Fecha de devolución al remitente		Observaciones en la entrega:	
PESO VOL 1		VALOR DECLARADO 10000		VAL SERVIDE 0		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0	
PESO A COBRAR(Kg) 1		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 15/09/2021		CARTAPORTE: NO		Fecha estimada de entrega: 15/09/2021	

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirá a nuestra página web o al PBX (1)7943670



COLVANES SAS. NIT 800.185.308-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario (5) 6439490  
www.envia.co

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CIU 4923 Transporte de Mercancía  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011529968

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:8061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 14/09/2021 11:29		ORIGEN: CARTAGENA		DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR		REG.DESTINO: CARTAGENA		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		TEL: 3012917329		CEDULA 7/11/NI 900074102-5		COD. POSTAL ORIGEN 130005450		CUENTA: 83-001-0001247	
PARA LAILA PUELLO ALCALA		CAMINO DEL MEDIO K44C 31A-6 APT. 202		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR(Kg) 1	
TEL 3003975336		CEDULA 7/11/NI		COD. POSTAL		RECIBIR LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 10000	
NOTAS		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		Nombre CC,Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL	
UNIDADES 1		Desconocido No.31		Rehusado No.44		No Reside No.35		No Reclamado No.40	
PESO (gramos) 1000		Dir. errada No.34		Otros (Nov Operativa/cerrado)		Fecha de devolución al remitente		Observaciones en la entrega:	
PESO VOL 1		VALOR DECLARADO 10000		VAL SERVIDE 0		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0	
PESO A COBRAR(Kg) 1		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 15/09/2021		CARTAPORTE: NO		Fecha estimada de entrega: 15/09/2021	

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirá a nuestra página web o al PBX (1)7943670



COLVANES SAS. NIT 800.185.308-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario (5) 6439490  
www.envia.co

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic.Minic 001368 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CIU 4923 Transporte de Mercancía  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011529968

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:8061 Dic/2020  
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 14/09/2021 11:29		ORIGEN: CARTAGENA		DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR		REG.DESTINO: CARTAGENA		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		TEL: 3012917329		CEDULA 7/11/NI 900074102-5		COD. POSTAL ORIGEN 130005450		CUENTA: 83-001-0001247	
PARA LAILA PUELLO ALCALA		CAMINO DEL MEDIO K44C 31A-6 APT. 202		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		PESO A COBRAR(Kg) 1	
TEL 3003975336		CEDULA 7/11/NI		COD. POSTAL		RECIBIR LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO 10000	
NOTAS		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		Nombre CC,Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL	
UNIDADES 1		Desconocido No.31		Rehusado No.44		No Reside No.35		No Reclamado No.40	
PESO (gramos) 1000		Dir. errada No.34		Otros (Nov Operativa/cerrado)		Fecha de devolución al remitente		Observaciones en la entrega:	
PESO VOL 1		VALOR DECLARADO 10000		VAL SERVIDE 0		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0	
PESO A COBRAR(Kg) 1		TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 15/09/2021		CARTAPORTE: NO		Fecha estimada de entrega: 15/09/2021	

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirá a nuestra página web o al PBX (1)7943670



**PACARIBE**  
S.A. E.S.P.

Cartagena de Indias, 10 de Septiembre de 2021

PAC-DR-21-7027

Señor(a)

**LAILA PUELLO ALCALÁ**

Dir. Notificación: CAMINO DEL MEDIO K44C 31A-6 APT. 202

Teléfono: 3003975336

Cartagena de Indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 85513- Póliza N° 534114

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 25 de Agosto de 2021, en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

*Por medio de la presente elevo mi voz para informar que nuestra calle se encuentra sucias, ya que no barren, pero si me cobrar el servicio en el recibo, mi póliza es 534114, espero una pronta solución ya que esto afecta Nuestra salud.*

#### 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 de barrido tres veces por semana 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

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.



 Vigilado  
Superservicios



**PACARIBE**  
S.A. E.S.P.

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.

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:

De modo que el servicio de Barrido y limpieza, definido por la misma normativa como el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido diseminado o acumulado, estará restringido a todos los lugares y cosas que compongan el “espacio público” de un municipio o de un área exclusiva, exceptuado aquellos sitios que por su naturaleza son privados, como residencias y demás construcciones a las cuales no se pueda tener acceso al público.

Al realizar la visita de inspección por parte de PACARIBE S.A. E.S.P, el 28 de Agosto de 2021, se corrobora con el usuario y de acuerdo a la visita de inspección realizada al usuario este manifiesta que no se realiza de manera interdiaria la recolección, sin embargo la empresa aclara que la frecuencia es realizada los días Martes, Jueves y Sábado sin inconvenientes.

Aclaremos que la ruta de recolección de residuos sólidos es diferente a la ruta de recolección de los residuos de barrido por lo cual se programa la recolección con la volqueta correspondiente.



**PACARIBE**  
S.A. E.S.P.

Realizadas las anteriores precisiones, tenemos que señalar que según el artículo 1 del Decreto 1713 de 2002 define el área pública en los siguientes términos: **“Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso”**.

De modo que el servicio de Barrido y limpieza, definido por la misma normativa como el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido diseminado o acumulado, estará restringido a todos los lugares y cosas que compongan el “espacio público” de un municipio o de un área exclusiva, exceptuado aquellos sitios que por su naturaleza son privados, como residencias y demás construcciones a las cuales no se pueda tener acceso al público.

En todo caso, es claro que el hecho que no se realice la actividad de barrido y limpieza o despápele, frente a cada uno de los predios usuarios del prestador no es óbice para dejar de cobrar dicha actividad. Lo anterior siempre y cuando la actividad sea prestada y no configure un cobro no autorizado.

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](http://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](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com). También puede comunicarse con nuestra línea de atención 6455480 ext 400, 439 y 440.

*Contra la presente decisión procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta comunicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se recibirán solo por los siguientes medios habilitados: [atencionalcliente@pacaribe.com](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com)*

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