

OK

	<p>CONSTANCIA DE PETICIÓN QUEJA O RECLAMO</p>				MR-AU-F01	
					Versión: 2	
					Fecha de Aprobación: 16/07/2021	
Atención	85747	Causal VARIACIONES EN LA CARACTERÍSTICAS DEL			Fecha radicado	02/09/2021
Canal de Recepción	CORREO ELECTRONICO	Tipo de Trámite RECLAMACIÓN			Fecha limite respuesta:	23/09/2021
Póliza	675709	Nombre	JULIO NUÑEZ RUIZ			
Dirección	CONCEPCION K1 31 -75			E-mail:	gestionambiental@clinicalaermitadecartagena.	
Usuario que reporta	JESUS NEGRETE				Teléfono	3016885652
Dirección de Notificación	CONCEPCION K1 31 -75				Autoriza Notificación Electrónica	SI NO
Pretensión del cliente						
<p>La presente es con el fin de informarles que hemos venido presentando inconvenientes con la recolección de los residuos ordinarios por parte de ustedes ya que anteriormente pasaban ha recoger entre 06:00- 06:30 am pero días atrás vienen recogiendo 08:30- 09:00 am lo que genera varios inconvenientes con la acumulación de los residuos y congestión vehicular en el momento que llegan ya que es una vía bastante transitada.</p>						

Acepto el uso de mis datos personales, tratamiento, protección y conservación de estos a Pacaribe S.A. E.S.P. De acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012,

Pablo Jimenez
Firma de recibido cliente

Alvaro
Funcionario

	<p>CONSTANCIA DE PETICIÓN QUEJA O RECLAMO</p>				MR-AU-F01	
					Versión: 2	
					Fecha de Aprobación: 16/07/2021	
Atención	85747	Causal VARIACIONES EN LA CARACTERÍSTICAS DEL			Fecha radicado	02/09/2021
Canal de Recepción	CORREO ELECTRONICO	Tipo de Trámite RECLAMACIÓN			Fecha limite respuesta:	23/09/2021
Póliza	675709	Nombre	JULIO NUÑEZ RUIZ			
Dirección	CONCEPCION K1 31 -75			E-mail:	gestionambiental@clinicalaermitadecartagena.	
Usuario que reporta	JESUS NEGRETE				Teléfono	3016885652
Dirección de Notificación	CONCEPCION K1 31 -75				Autoriza Notificación Electrónica	SI NO
Pretensión del cliente						
<p>La presente es con el fin de informarles que hemos venido presentando inconvenientes con la recolección de los residuos ordinarios por parte de ustedes ya que anteriormente pasaban ha recoger entre 06:00- 06:30 am pero días atrás vienen recogiendo 08:30- 09:00 am lo que genera varios inconvenientes con la acumulación de los residuos y congestión vehicular en el momento que llegan ya que es una vía bastante transitada.</p>						

Acepto el uso de mis datos personales, tratamiento, protección y conservación de estos a Pacaribe S.A. E.S.P. De acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

Pablo Jimenez
Firma de recibido cliente

Alvaro
Funcionario



PACARIBE

S.A. ESP

VERIFICACIÓN DE PQR SERVICIO - ACTA DE VISITA A USUARIO

Versión: 06

16/07/2021

Código: MR-AU-F02

Página 1 de 1

Número de PQR: 85747

Fecha de Radicado: 02/09/2021

Cuenta Contrato: 675709

Localidad: CARTAGENA

Dirección del Predio: CONCEPCION K1 31 -75

Estrato: 1

Barrio: LOS ABETOS

Teléfono: 3016885652

Nomenclatura Actual:

Nombre del Solicitante: JESUS NEGRETE

Correo Electrónico:

Información de Verificación:

Viabilidad del servicio: SI NO

Tipo de Servicio: SERVICIO ORDINARIO DE ASEO

Grupo:

Fecha de notificación: 20-09-2021

Frecuencia del servicio: L - M - M - J - V - S - D

Firmas de los operarios y/o tripulación:

Nombre

N° Cédula

Firma

Pretensión del usuario

La presente es con el fin de informarles que hemos venido presentando inconvenientes con la recolección de los residuos ordinarios por parte de ustedes ya que anteriormente pasaban ha recoger entre 06:00- 06:30 am pero días atrás vienen recogien 08:30- 09:00 am lo que genera varios inconvenientes con la acumulación de los residuos y congestión vehicular en el momento que llegan ya que es una vía bastante transitada.

Atención Inmediata

EL USUARIO REPORTA QUE NESECITA QUE LE LEVANTEN EL PRODUCTO TIPO 7-AM porque despues de esa hora se forman MUCHS TRANCONES EN LA VIA, y altema de LOS CONTENEDORES PARA AJILIZAR MAS RAPIDO LA RECOLECCION. EN EL TRASCURSO SE HARA LA GES

Atención a Largo Plazo

Fecha de Atención: 20-09-2021

Hora: 10:26

Anexa Documentos: SI NO

Firmas de las partes (Usuario y representante Pacaribe)

Nombre

Firma

N° Cédula

Teléfono

Jesús Negrete

Jesús Negrete

1090962684

3022260013

Alvaro Miranda

Alvaro

73169174

3207495647

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto reglamentario 1377 de 2013 que desarrollan el derecho de Habeas Data, solicitamos autorización para recopilar, almacenar, procesar, usar, transmitir y consultar los datos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales: La información suministrada en el presente formato faculta a Promoambiental Distrito para que dé a sus datos aquí recopilados el tratamiento y la protección de Datos Persona establecidos en el lineamiento (protección de datos).

Información de uso interno.

Cartagena de Indias, 20 de Septiembre de 2021

Señor(a)

JESUS NEGRETE

Dir. Notificación: CONCEPCION K1 31 -75

Teléfono: 3016885652

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Citación para notificación personal.

Para la empresa es importante darle a conocer la respuesta con oficio PAC-DR-21-7047 emitida a su PQR interpuesto bajo el radicado N° 85747 presentado por usted el día 02 de Septiembre 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.



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Minic 001358 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011539116

CUFE
Somos Autorizados Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario Tel (1)7943670
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 27/09/2021 16:18		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Desconocido No.31	
TEL: 3012917329		CEDULA 717/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arbo en destino
PARA JESUS NEGRETE		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44	
CONCEPCION K1 31 -75		PESO VOL 1		No Reside No.35	
TEL 3016885652		CEDULA 717/NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI	INTENTO DE ENTREGA
NOTAS		VALOR DECLARADO 10000		No Reclamado No.40	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		VAL SERV ME 0		Dir. errada No.34	
Nombre CC.Remitente		FLETE VARIABLE 0		Otros (Nov Operativa/cerrado)	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		OTROS 0		Fecha de devolución al remitente	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		TOTAL FLETE 0		Guía complementaria de devolución	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		CARTAPORTE: NO		Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
El usuario de esta empresa garantiza 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 POR remite a nuestra página web o al PBX (1)7943670		Observaciones en la entrega:		Fecha estimada de entrega: 28/09/2021	



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Minic 001358 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011539116

CUFE
Somos Autorizados Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 5439490
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 27/09/2021 16:18		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Desconocido No.31	
TEL: 3012917329		CEDULA 717/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arbo en destino
PARA JESUS NEGRETE		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44	
CONCEPCION K1 31 -75		PESO VOL 1		No Reside No.35	
TEL 3016885652		CEDULA 717/NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI	INTENTO DE ENTREGA
NOTAS		VALOR DECLARADO 10000		No Reclamado No.40	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		VAL SERV ME 0		Dir. errada No.34	
Nombre CC.Remitente		FLETE VARIABLE 0		Otros (Nov Operativa/cerrado)	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		OTROS 0		Fecha de devolución al remitente	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		TOTAL FLETE 0		Guía complementaria de devolución	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		CARTAPORTE: NO		Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
El usuario de esta empresa garantiza 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 POR remite a nuestra página web o al PBX (1)7943670		Observaciones en la entrega:		Fecha estimada de entrega: 28/09/2021	



Lic.Min. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Minic 001358 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 83



CREDITO 834011539116

CUFE
Somos Autorizados Resoluc:4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc:9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 5439490
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 27/09/2021 16:18		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES 1		Desconocido No.31	
TEL: 3012917329		CEDULA 717/NIT 800074102-5	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	CUENTA: 83-001-0001247	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arbo en destino
PARA JESUS NEGRETE		PESO (gramos) 1000		Rehusado No.44	
CONCEPCION K1 31 -75		PESO VOL 1		No Reside No.35	
TEL 3016885652		CEDULA 717/NIT	COD. POSTAL	RECIBE LOS SABADOS: SI	INTENTO DE ENTREGA
NOTAS		VALOR DECLARADO 10000		No Reclamado No.40	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		VAL SERV ME 0		Dir. errada No.34	
Nombre CC.Remitente		FLETE VARIABLE 0		Otros (Nov Operativa/cerrado)	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		OTROS 0		Fecha de devolución al remitente	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		TOTAL FLETE 0		Guía complementaria de devolución	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		CARTAPORTE: NO		Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
El usuario de esta empresa garantiza 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 POR remite a nuestra página web o al PBX (1)7943670		Observaciones en la entrega:		Fecha estimada de entrega: 28/09/2021	

Cartagena de Indias, 20 de Septiembre de 2021

PAC-DR-21-7047

Señor(a)

JESUS NEGRETE

Dir. Notificación: CONCEPCION K1 31 -75

Teléfono: 3016885652

Cartagena de Indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 85747- Póliza N° 675709.

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 Septiembre de 2021, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

La presente es con el fin de informarles que hemos venido presentando inconvenientes con la recolección de los residuos ordinarios por parte de ustedes ya que anteriormente pasaban ha recoger entre 06:00- 06:30 am pero días atrás vienen recogiendo 08:30- 09:00 am lo que genera varios inconvenientes con la acumulación de los residuos y congestión vehicular en el momento que llegan ya que es una vía bastante transitada.

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 y recolección con una frecuencia interdiaria; 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.



PACARIBE
S.A. E.S.P.

Conviene advertir que el artículo 14.24 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 1º 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.

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 y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, lavado de estas áreas.*
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.*

Así las cosas y de acuerdo a lo solicitado por parte del usuario en su reclamación la empresa procede:

1. Realizar visita de inspección en la cual se pudo verificar la necesidad de cambio de horario de recolección de los residuos.
2. Se programará recolección de los residuos sólidos ordinarios en el lugar en el horario de la mañana antes de 11:00 am
3. Se aumentará la frecuencia de recolección de residuos sólidos Ordinarios de frecuencia interdiaria a frecuencia diaria.

Damos claridad al usuario que el horario de recolección de acuerdo al PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Ordinarios) oscila dentro de un rango de tiempo, no a una hora específica dentro de las frecuencias, el horario estipulado para la zona es de 6:00 am a las 14:00



PACARIBE
S.A. E.S.P.

Pm, sin embargo, la empresa realizará la operación en las horas de la mañana para evitar inconvenientes en el proceso.

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.

05/10/21

Jesus A. rigut CC: 1143.338.009

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



 Vigilado
Superservicios

