
	B6			CONSTANCIA DE PETICIÓN QUEJA O RECLAMO			MR-AU-F01	
							Versión: 2	
							Fecha de Aprobación: 16/07/2021	
Atención	85660	Causal VARIACIONES EN LA CARACTERÍSTICAS DEL			Fecha radicado	31/08/2021		
Canal de Recepción	CANAL TELEFONICO	Tipo de Trámite RECLAMACIÓN			Fecha limite respuesta:	21/09/2021		
Póliza	705349	Nombre	EMIRO FERNADEZ TAPIAS					
Dirección	RECREO D31B 80B-38 APT. 201		E-mail:	null				
Usuario que reporta	RAMIRO PACHECO JIMENEZ			Teléfono	3187894151			
Dirección de Notificación	RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO			Autoriza Notificación Electrónica	SI	NO		
Pretensión del cliente								
<p>El usuario manifiesta que la empresa no está realizando el barrido en la calle del usuario. solicita intervención en la zona ya que lo ha manifestado a los operarios en repetidas ocasiones.</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.

Firma de recibido cliente

Funcionario

	B6			CONSTANCIA DE PETICIÓN QUEJA O RECLAMO			MR-AU-F01	
							Versión: 2	
							Fecha de Aprobación: 16/07/2021	
Atención	85660	Causal VARIACIONES EN LA CARACTERÍSTICAS DEL			Fecha radicado	31/08/2021		
Canal de Recepción	CANAL TELEFONICO	Tipo de Trámite RECLAMACIÓN			Fecha limite respuesta:	21/09/2021		
Póliza	705349	Nombre	EMIRO FERNADEZ TAPIAS					
Dirección	RECREO D31B 80B-38 APT. 201		E-mail:	null				
Usuario que reporta	RAMIRO PACHECO JIMENEZ			Teléfono	3187894151			
Dirección de Notificación	RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO			Autoriza Notificación Electrónica	SI	NO		
Pretensión del cliente								
<p>El usuario manifiesta que la empresa no está realizando el barrido en la calle del usuario. solicita intervención en la zona ya que lo ha manifestado a los operarios en repetidas ocasiones.</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.

Firma de recibido cliente

Funcionario



PACARIBE
S.A. ESP

VERIFICACIÓN DE PQR SERVICIO - ACTA DE VISITA A USUARIO

Versión: 06

16/07/2021

Página 1 de 1

Código: MR-AU-F02

Número de PQR: 85660

Fecha de Radicado: 31/08/2021

Cuenta Contrato: 705349

Localidad: CARTAGENA

Dirección del Predio: RECREO D31B 80B-38 APT. 201

Estrato: 4

Barrio: RECREO

Teléfono: 3187894151

Nomenclatura Actual:

Nombre del Solicitante: RAMIRO PACHECO JIMENEZ

Correo Electrónico: null

Información de Verificación:

Viabilidad del servicio: SI NO

Tipo de Servicio: SERVICIO ORDINARIO DE ASEO

Grupo:

Fecha de notificación: dd/mm/aaaa

Frecuencia del servicio: L-~~X~~-M-~~X~~-V-~~X~~-D

Firmas de los operarios y/o tripulación:

Nombre	N° Cédula	Firma
Isaac Burgos Lucas	1005417853	<i>Isaac</i>
Yonis Alexander Reta	2960399	<i>Yonis</i>

Pretensión del usuario

El usuario manifiesta que la empresa no está realizando el barrido en la calle del usuario. solicita intervención en la zona ya que lo ha manifestado a los operarios en repetidas ocasiones.

Atención Inmediata

Al usuario solo se pudo contactar telefónicamente, en el cual manifestó que el servicio de barrido, los operarios pasan muy tarde y no conocen los días de frecuencia, se le explicó el horario y los días de frecuencia del servicio.

Atención a Largo Plazo

Fecha de Atención: 02/09/2021

Hora: 09:50 Hs.

Anexa Documentos: SI NO

Firmas de las partes (Usuario y representante Pacaribe)

Nombre	Firma	N° Cédula	Teléfono
<i>Williamtor Torres C.</i>	<i>WT</i>	73150587	

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 su 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 Personales establecidos en el lineamiento (protección de datos).

Información de uso interno.

Cartagena de Indias, 20 de Septiembre de 2021

Señor(a)

RAMIRO PACHECO JIMENEZ

Dir. Notificación: RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO

Teléfono: 3185557070

Cartagena de Indias, Bolívar

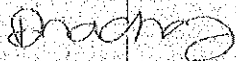
Asunto: Citación para notificación personal.

Para la empresa es importante darle a conocer la respuesta con oficio PAC-DR-21-7040 emitida a su PQR interpuesto bajo el radicado N° 85660 presentado por usted el día 31 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.



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario Tel: (1) 7443870
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

D.E 83



CREDITO 834011537657

CUFE
Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

FEC ADMISION 27/09/2021 10:30		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG. DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		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	PESO (gramos) 1000	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA
TEL: 3012917329 CEDULA / TI / NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247		PESO VOL 1	PESO A COBRAR(Kg) 1	Refusado No.44	
PARA RAMIRO PACHECO JIMENEZ RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO		RECIBIR LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 10000	No Resido No.35	Gula complementaria de devolución
NOTAS		VAL SERV ME 0	FLIETE VARIABLE 0	No Reclamado No.40	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		OTROS 0	TOTAL FLETE 0	Otros (Nov Operativa/cerrado) No.34	Fecha estimada de entrega: 28/09/2021
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:		Fecha de devolución al remitente	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		Observaciones en la entrega:	
CARTAPORTENO		CARTAPORTENO		Fecha estimada de entrega: 28/09/2021	



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

D.E 83



CREDITO 834011537657

CUFE
Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

FEC ADMISION 27/09/2021 10:30		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG. DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		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	PESO (gramos) 1000	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA
TEL: 3012917329 CEDULA / TI / NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247		PESO VOL 1	PESO A COBRAR(Kg) 1	Refusado No.44	
PARA RAMIRO PACHECO JIMENEZ RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO		RECIBIR LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 10000	No Resido No.35	Gula complementaria de devolución
NOTAS		VAL SERV ME 0	FLIETE VARIABLE 0	No Reclamado No.40	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		OTROS 0	TOTAL FLETE 0	Otros (Nov Operativa/cerrado) No.34	Fecha estimada de entrega: 28/09/2021
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:		Fecha de devolución al remitente	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		Observaciones en la entrega:	
CARTAPORTENO		CARTAPORTENO		Fecha estimada de entrega: 28/09/2021	



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

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

D.E 83



CREDITO 834011537657

CUFE
Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 9061 Dic/2020
Agente Retenedor de IVA

FEC ADMISION 27/09/2021 10:30		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG. DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		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	PESO (gramos) 1000	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA
TEL: 3012917329 CEDULA / TI / NIT 900074102-5 COD. POSTAL ORIGEN 130005450 CUENTA: 83-001-0001247		PESO VOL 1	PESO A COBRAR(Kg) 1	Refusado No.44	
PARA RAMIRO PACHECO JIMENEZ RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO		RECIBIR LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 10000	No Resido No.35	Gula complementaria de devolución
NOTAS		VAL SERV ME 0	FLIETE VARIABLE 0	No Reclamado No.40	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		OTROS 0	TOTAL FLETE 0	Otros (Nov Operativa/cerrado) No.34	Fecha estimada de entrega: 28/09/2021
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:		Fecha de devolución al remitente	
CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		CITACION PARA NOTIFICACION PERSONAL		Observaciones en la entrega:	
CARTAPORTENO		CARTAPORTENO		Fecha estimada de entrega: 28/09/2021	



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: RAMIRO PACHECO JIMENEZ

Atención: 85660

Fecha: 31 de Agosto de 2021.

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. PAC-DR-21-7040 emitida por PACARIBE S.A. E.S.P. el día 20 de Septiembre de 2021.

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

Cartagena de Indias, 05 de Octubre 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. _____



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

D.E 83



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

CREDITO 834011542518

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 05/10/2021 14:03		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES	Desconocido No.31	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 3012917329	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	PESO (gramos)	Rehusado No.44	INTENTO DE ENTREGA	
PARA	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	1000	No Reside No.35	1 D: M: A: F: M:	
RAMIRO PACHECO JIMENEZ		PESO VOL	No Reclamado No.40	2 D: M: A: F: M:	
RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO		1	Dir. errada No.34		
TEL 3185557070	CEDULA/TI/NIT	PESO A COBRAR(Kg)	Otros (Nov Operativa/cerrado)		
NOTAS	COD. POSTAL	1	Fecha de devolución al remitente	Gula complementaria de devolución	
RECIBIR LOS SABADOS: SI	RECIBIR LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO	D: M: A: F: M:	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:		
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:	0	Fecha estimada de entrega: 06/10/2021		D: M: A: F: M:
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		FLETE VARIABLE			
		0			
		OTROS			
		0			
		TOTAL FLETE			
		0			
		CARTAPORTE: NO			

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contenido 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 remítase a nuestra página web o al PBX (1)7943670



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

D.E 83



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

CREDITO 834011542518

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 05/10/2021 14:03		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES	Desconocido No.31	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 3012917329	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	PESO (gramos)	Rehusado No.44	INTENTO DE ENTREGA	
PARA	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	1000	No Reside No.35	1 D: M: A: F: M:	
RAMIRO PACHECO JIMENEZ		PESO VOL	No Reclamado No.40	2 D: M: A: F: M:	
RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO		1	Dir. errada No.34		
TEL 3185557070	CEDULA/TI/NIT	PESO A COBRAR(Kg)	Otros (Nov Operativa/cerrado)		
NOTAS	COD. POSTAL	1	Fecha de devolución al remitente	Gula complementaria de devolución	
RECIBIR LOS SABADOS: SI	RECIBIR LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO	D: M: A: F: M:	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:		
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:	0	Fecha estimada de entrega: 06/10/2021		D: M: A: F: M:
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		FLETE VARIABLE			
		0			
		OTROS			
		0			
		TOTAL FLETE			
		0			
		CARTAPORTE: NO			

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contenido 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 remítase a nuestra página web o al PBX (1)7943670



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

D.E 83



COLVANES SAS, NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (5) 6439490
www.envia.co

CREDITO 834011542518

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC ADMISION 05/10/2021 14:03		ORIGEN: CARTAGENA	DESTINO: CARTAGENA-BOLIVAR	REG.DESTINO: CARTAGENA	CITA ENTREGA:
REMITENTE: PACARIBE SA ESP010401 ATENCIONALCLIENTE@PACARIBE.COM		CENTRO DE COSTO 010401		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: ALPEN TRANSVERSAL 73 NO. 311-140		UNIDADES	Desconocido No.31	Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 3012917329	CEDULA/TI/NIT 800074102-5	PESO (gramos)	Rehusado No.44	INTENTO DE ENTREGA	
PARA	COD. POSTAL ORIGEN 130005450	1000	No Reside No.35	1 D: M: A: F: M:	
RAMIRO PACHECO JIMENEZ		PESO VOL	No Reclamado No.40	2 D: M: A: F: M:	
RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO		1	Dir. errada No.34		
TEL 3185557070	CEDULA/TI/NIT	PESO A COBRAR(Kg)	Otros (Nov Operativa/cerrado)		
NOTAS	COD. POSTAL	1	Fecha de devolución al remitente	Gula complementaria de devolución	
RECIBIR LOS SABADOS: SI	RECIBIR LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO	D: M: A: F: M:	Recibi a satisfacción / Nombre, CC y Sello Destinatario	
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		VAL SERV ME	Observaciones en la entrega:		
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:	0	Fecha estimada de entrega: 06/10/2021		D: M: A: F: M:
AVISO DE NOTIFICACION Y RESPUESTA		FLETE VARIABLE			
		0			
		OTROS			
		0			
		TOTAL FLETE			
		0			
		CARTAPORTE: NO			

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contenido 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 remítase a nuestra página web o al PBX (1)7943670



PACARIBE
S.A. E.S.P.

Cartagena de Indias, 20 de Septiembre de 2021

PAC-DR-21-7040

Señor(a)

RAMIRO PACHECO JIMENEZ

Dir. Notificación: RECREO D31B 80B-38 APT. 201 -DETRAS DE LA TIENDA UNO

Teléfono: 3185557070

Cartagena de Indias, Bolívar

Referencia: Respuesta Reclamación N° 85660– Póliza N° 705349

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 31 de Agosto de 2021, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

El usuario manifiesta que la empresa no está realizando el barrido en la calle del usuario. solicita intervención en la zona ya que lo ha manifestado a los operarios en repetidas ocasiones.

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.

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,

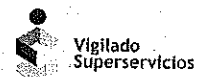
PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5

Los Alpes Transversal 73 No. 311 – 140

Teléfono: 6455480 – 6455481 – 6455482

Email: gerencia@pacaribe.com

Cartagena de Indias – Colombia.





PACARIBE
S.A. E.S.P.

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 la solicitud del usuario la empresa procede a realizar visita de inspección en la cual se pudo corroborar la prestación adecuada del servicio, los días, Martes, Jueves y Sábado, se aclara al usuario el horario de barrido.

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.

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