

Cartagena de Indias, 11 de Junio de 2025  
PAC-DR-25-2- 318776

Señor (a)  
**FRANCISCO BERTEL FLOREZ**  
Dir de Notificación: [Olaya Sector LA PAZ ME L17](#)  
Dir: del predio: O.S.LA PAZ ME L17  
Tel: 3127787173  
Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta solicitud N° 318776 radicada el día 21 de Mayo de 2025

Ref.: Contrato: 578348

Respetado Señor Francisco Bertel Florez,

PACARIBE S.A E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su solicitud relacionada con el servicio de recolección, recibida en nuestras oficinas el día 21 de Mayo de 2025, en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

*“(...) Usuaría manifiesta inconformidad con el servicio de recolección prestado, manifiesta que el camión recolector no ingresa a la calle donde el vive Olaya Sector LA PAZ ME, manifiesta que las calles están en condiciones y los cables altos para que el camión pueda ingresar. (...)”*

#### LA EMPRESA CONSIDERA QUE

En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitimos ser su prestador del servicio de aseo, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo prestar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros usuarios; además de atender sus requerimientos dentro de los términos de ley.

El numeral 24 del artículo [14](#) de la Ley 142 de 1994, define el servicio público domiciliario de aseo así:

“14.24. SERVICIO PÚBLICO DE ASEO. Es 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.”

A su vez los artículos [2.3.2.2.1.3](#) y [2.3.2.2.1.4](#) del Decreto 1077 de 2015, referentes a la calidad y continuidad con la que se debe prestar el servicio público de aseo, señalan:



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

“**ARTICULO 2.3.2.2.1.3. Calidad del servicio de aseo.** El servicio público de aseo deberá prestarse en todas sus actividades con calidad y continuidad acorde con lo definido en el presente capítulo, en la regulación vigente, en el programa de prestación del servicio y en el PGIRS con el fin de mantener limpias las áreas atendidas y lograr el aprovechamiento de residuos. (...)” (Subraya fuera de texto)

“**ARTICULO 2.3.2.2.1.4. Continuidad del servicio.** El servicio público de aseo se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, con las frecuencias mínimas establecidas en este capítulo y aquellas que por sus particularidades queden definidas en el PGIRS, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.” (Subraya fuera de texto)

Conforme las normas en cita, el servicio público de aseo deberá ser prestado con calidad y continuidad, en todas las actividades que se hayan definido en la Ley, la regulación y el PGIRS.

De acuerdo a la visita de inspección realizada por parte del Supervisor asignado Nicasio Torres identificado con CC. 73.119.710 en representación de PACARIBE, informamos que actualmente la empresa cuenta con las siguientes frecuencias de recolección estipuladas para el predio ubicado en O.S.LA PAZ ME L17, los días Lunes, miércoles y viernes, actividad que se ha prestado sin interrupciones en el sector.

Conforme a la normativa vigente del servicio de aseo, la recolección de residuos sólidos se realiza puerta a puerta por los operarios de recolección. Debido a las condiciones topográficas y estructurales de la calle en la dirección Olaya Herrera, sector La Paz, Manzana ME, Lote 17, el camión recolector no puede ingresar. Por esta razón, el sistema de recolección puerta a puerta a cargo de los operarios se mantendrá en esta zona para asegurar la continuidad del servicio y la adecuada gestión de los residuos.

La empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, decide:

**PRIMERO: NO ACCEDER** a la solicitud del usuario ya que la prestadora pudo validar la prestación del servicio recolección sin interrupciones en el predio ubicado en Olaya Herrera, sector La Paz, Manzana ME, Lote 17 conforme a la frecuencias y horarios establecidos en el PGIRS, realizando la recolección puerta a puerta a través de los operarios sin ingreso del camión recolector.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** el contenido de esta resolución al señor(a) **FRANCISCO BERTEL FLOREZ** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de [Olaya Sector LA PAZ ME L17](#) registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

**TERCERO: INFORMAR** que contra el presente acto no procede recurso alguno, si se tiene en cuenta que el mismo es de carácter informativo y de mero trámite, de conformidad con Artículo 75 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su solicitud enmarcada dentro de las causales establecidas en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.



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

Finalmente, 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 podrá registrar su petición, queja, reclamo y/o recurso, o si lo prefiere también podrá dirigirla al correo [atencionalcliente@pacaribe.com](mailto:atencionalcliente@pacaribe.com) o presentarla a través de nuestras líneas de atención 6424300 Opción 1.

Cordialmente,

**Anachang**

**ANA MARÍA CHACÓN A.**

Coordinadora de servicio al cliente

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



---

PACARIBE S.A.S. E.S.P. NIT. 900.074.102-5  
Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140  
Teléfono: 6455480  
Email: [pacaribe@pacaribe.com](mailto:pacaribe@pacaribe.com)  
Cartagena de Indias – Colombia.

