

Cartagena, 20 de noviembre de 2025
PAC-DR-2-25-344969

Señor(a):
Gustavo Espinoza
Dir. Pred: P.POPA TORIL C33 21B -9
Dir. Not: **P.POPA TORIL C33 21B -9**
Tel: 3137238421
Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 344969 del 29/oct/2025
Ref.: Contrato 524721

Respetado(a) Señor(a) **Gustavo Espinoza**

PACARIBE S.A.S. E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación por variaciones en las características del suministro o prestación del servicio recolección, recibida mediante telefónico el día 29/oct/2025, para el predio ubicado en la P.POPA TORIL C33 21B -9 en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) El usuario se comunica a la línea para manifestar que el camión tiene más de 7 días no hacer la recolección CONVENTO DE LA POPA, ubicado en la dirección en mención, solicita que se haga esta pronta recolección ya que él dice que los recipientes están llenos de basura (…)”

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos 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.

Las frecuencias de recolección del servicio de aseo están reguladas por el Decreto 1077 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. Este decreto establece en su Artículo 2.3.2.2.6.49 que las frecuencias deben ser definidas por cada municipio o distrito en su Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), considerando las condiciones locales, el tipo de usuario y la cantidad de residuos generados, para asegurar la calidad y continuidad del servicio. La norma busca garantizar que la recolección sea lo suficientemente regular para prevenir riesgos sanitarios y ambientales, adaptándose a las necesidades específicas de cada área de prestación.

Verificación de la Prestación del Servicio

El 03 de noviembre de 2025, el supervisor Nicasio Torres, realizó una visita técnica al predio ubicado en P.POPA TORIL C33 21B -9. Durante esta visita, se socializaron las frecuencias del servicio de recolección. Se informó que el servicio se presta los días martes, jueves y sábado, con horario de 6:00 p.m. hasta las 2:00 a.m.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por el peticionario, nos permitimos informar que la empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, decide:

PRIMERO: INFORMAR al usuario frecuencias disponibles para la presentación de los residuos sólidos para el predio ubicado en P.POPA TORIL C33 21B -9, Conforme a las consideraciones expuestas.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) Gustavo Espinoza quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación P.POPA TORIL C33 21B -9 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.

De esta manera esperamos haber atendido su solicitud. Finalmente lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo <https://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, presentarla a través de nuestras líneas de atención 6424300 opción 1 o de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140, Cartagena de Indias, Bolívar en el horario Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Cordialmente,



ANA MARÍA CHACÓN
Coordinador de Servicio al Cliente
PACARIBE S.A.S. E.S.P.

Proyectó: Natalia Varela Quintana.