



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

## AVISO DE NOTIFICACIÓN

09/Jun/2026

null, en cumplimiento al Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, informa al peticionario que procede a realizar la notificación mediante aviso, entregando copia íntegra de la respuesta PAC-DR-26-2-408791 que emitió el día 27/May/2026 para resolver el PQR interpuesto, toda vez que no acudió a nuestras oficinas de servicio al cliente para notificarse personalmente dentro de los cinco días siguientes al envío de la citación.

No. PQR:	408791
Fecha de	07/May/2026
Contrato:	100746285 / 915107
Usuario que Reporta:	ILDEFONSA CARREAZO RAMIREZ
Dirección de	BOSTON K.48A3 35A 195

Se informa que contra la presente decisión procede el recurso de Reposición ante null y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá ser presentado en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cordialmente,

**Anachang**

Ana María Chacón

Coordinador de Servicio al Cliente

null

Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_

Fecha de Recibido: \_\_\_\_\_

Cartagena, 27 de mayo de 2026  
PAC-DR-26-2-408791

Señor(a):  
**ILDEFONSA CARREAZO RAMIREZ**  
BOSTON K.48A3 35A 195  
Cartagena

**Asunto:** Respuesta RECLAMACIÓN No. 408791 del 07/may/2026  
**Ref.:** Contrato 915107

Respetado(a) Señor(a) **ILDEFONSA CARREAZO RAMIREZ**

PACARIBE S.A.S. E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación por tarifa incorrecta, recibida mediante correo el día 07/may/2026, para el predio ubicado en la BOSTON K.48A3 35A 195 en los siguientes términos:

#### CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) Periodo(s) Reclamado(s): (ABRIL (2026), MARZO (2026)) PRESENTO RECLAMACION POR EL COBRO DEL CONCEPTO DE ALCANTARILLADO EN MI SECTOR NO HAY REDES DE ALCANTARILLADO TEGO UN TUBO CONECTADO AL CAÑO-ADEMAS NO ENTRA EL CARRO DEL ASEO A RECOGER LA BASURA REVISAR EL ALTO CONSUMO FACTURADO SOY UNA ADULTA MAYOR SIN INGRESO DECIDICI COLOCAR EL SERVICIO HACE TRES MESES PARA NO MORIR SIN AGUA PERO REALMENTE NO TENGO PARA PAGAR LO FACTURADO Y NO PAGAR MIS COMPROMISO ME ENFERMAA MAS-SOLICTI REVISAR MI CASO Y AYUDAR CO EL VALOR A PAGAR. VER ANEXOS VISITA OPERATIVA (...)”

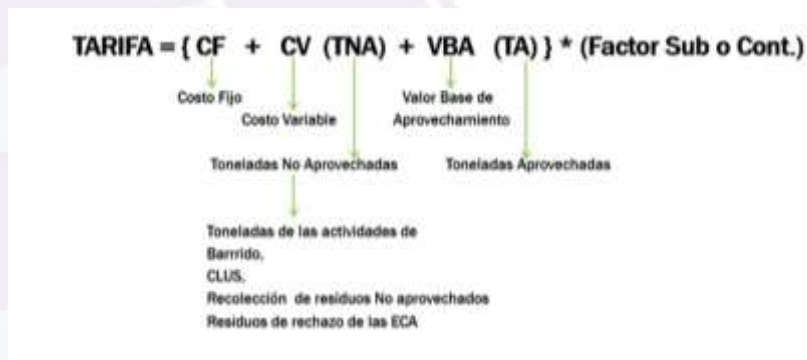
#### LA EMPRESA CONSIDERA QUE

En Colombia, el servicio de aseo no se limita a recoger la basura. Por ley (Resolución CRA 720 de 2015), la tarifa es el resultado de sumar diferentes actividades operativas que garantizan la limpieza de la ciudad. A continuación, detallamos los componentes que usted paga mensualmente:

Componente	Sigla	¿Qué cubre?
Comercialización	CCS	Facturación, recaudo y atención al cliente.

Componente	Sigla	¿Qué cubre?
Barrido y Limpieza	CBLS	Limpieza de vías y áreas públicas de la ciudad.
Limpieza Urbana	CLUS	Poda de árboles, corte de césped y mantenimiento de cestas.
Recolección	CRT	Recogida de residuos y transporte al relleno.
Disposición Final	CDF	Tratamiento de residuos en el relleno sanitario.
Lixiviados	CTL	Tratamiento de líquidos contaminantes de los residuos.

Estas variables se calculan a través de la siguiente fórmula tarifaria:



### VISITA OPERATIVA

En aras de dar trámite a la verificación operativa del predio, esta empresa dispuso una comisión de inspección el día 12 de mayo de 2026 a cargo del supervisor Nicasio Torres. Sin embargo, se constató una imposibilidad fáctica para culminar la actuación debido a que el número telefónico registrado por la recurrente en su petición no responde, impidiendo la georreferenciación del inmueble. Por lo anterior, y bajo el principio de colaboración que asiste a los usuarios, se insta a la peticionaria a aportar un número de contacto válido que sirva como insumo para reprogramar la visita técnica correspondiente.

### ACLARACIÓN SOBRE EL INCREMENTO (ACTIVIDAD DE PODA)

Es posible que haya notado un ajuste en el componente CLUS (Limpieza Urbana). Esto se debe a que, desde agosto de 2025 y bajo la supervisión del Distrito y el EPA (Resolución 00435-2025), las empresas de aseo iniciamos la Poda Técnica de Árboles en toda Cartagena.

Esta actividad es obligatoria por ley una vez el Distrito entrega el inventario de árboles a intervenir. Aunque la poda en su sector específico puede ocurrir cada seis meses, el costo se distribuye mensualmente en la tarifa de todos los ciudadanos para garantizar que la ciudad mantenga sus árboles controlados, evitando accidentes con redes eléctricas y mejorando la seguridad y salubridad pública.

#### ACTUALIZACIÓN POR LEY

Finalmente, le informamos que las tarifas se ajustan periódicamente por dos razones legales:

- **Inflación (IPC):** Cada vez que el costo de vida sube un 3%.
- **Salario Mínimo:** El componente de barrido se ajusta anualmente con el aumento del salario mínimo, al ser una actividad que depende mayoritariamente de mano de obra.

#### 4. PACARIBE S.A.S. E.S.P. RESUELVE:

**PRIMERO: INFORMAR** que los valores de la cuenta contrato 915107 son correctos y se ajustan estrictamente a la metodología tarifaria vigente.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** el contenido de esta resolución al señor(a) ILDEFONSA CARREAZO RAMIREZ quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación BOSTON K.48A3 35A 195 registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma.

**TERCERO: RECURSOS.** Contra la presente decisión procede el recurso de Reposición ante PACARIBE S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá ser presentado en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

**CUARTO: ACREDITAR,** el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación. Para presentar recurso contra la presente decisión PAC-DR-26-2-408791

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](mailto: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,

*Anachang*

**ANA MARÍA CHACÓN**  
**Coordinador de Servicio al Cliente**  
PACARIBE S.A.S. E.S.P.  
Proyectó: Varela Q.

