

Cartagena, 30 de junio de 2026
PAC-DR-26-2-412938

Señora:
ANA MARIA TORRES ARROYO
maderasinperial2@gmail.com

Asunto: Respuesta Reclamación No. 412938 del 05/jun/2026
Ref.: Contrato 699609

Respetada Señora Torres

PACARIBE S.A.S. E.S.P., dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a la reclamación por variación en las características del servicio, recibida a través de canal telefónico el día 5 de junio de 2026, para el predio ubicado en EL EDEN K81A 31 -24, en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

La reclamante manifiesta que sobre la avenida principal, específicamente en el sector del semáforo ubicado frente al establecimiento Maderas Imperial, se encontraban acumuladas varias pilas de residuos desde hacía aproximadamente 15 días. Reporta que los camiones recolectores habituales transitaban por la zona pero no retiraban dicho acopio, bajo el argumento de que correspondía a otro vehículo especial su recolección. Solicita la limpieza inmediata del punto crítico debido a la proliferación de malos olores y afectaciones ambientales que se agravaron por las recientes lluvias.

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

En primer lugar, agradecemos el reporte brindado por el usuario, el cual nos permite coordinar las acciones operativas necesarias para mantener las áreas públicas libres de residuos y garantizar la salubridad del sector.

Frente a la situación expuesta, el área de operaciones de PACARIBE S.A.S. E.S.P. procedió a verificar la programación y cumplimiento de las frecuencias en el sector de El Edén. Al respecto, se constató que la recolección ordinaria de los residuos sólidos domiciliarios se realiza regularmente en la zona los días martes, jueves y sábado a través de la ruta establecida R1, cumpliendo a cabalidad con los horarios y coberturas.

No obstante, tras realizar la inspección técnica de las pilas de residuos reportadas en el semáforo frente a Maderas Imperial, se determinó que el material dispuesto de manera inadecuada por

parte de algunos miembros de la comunidad no correspondía a basura doméstica o residencial ordinaria. Por el contrario, se constató la presencia de residuos de construcción y demolición (escombros, maderas y materiales pesados), los cuales, debido a sus características de volumen, peso y densidad, son catalogados como residuos no compactables. Por cuestiones operativas y técnicas, estos materiales no pueden ser introducidos en las tolvas de los vehículos compactadores ordinarios de la ruta habitual, ya que generarían averías graves en los sistemas hidráulicos de compactación.

Por esta razón, este tipo de acumulaciones no convencionales requiere de una logística diferenciada. Ante esta novedad, la empresa procedió a programar y ejecutar una jornada de limpieza integral en el sector del semáforo a través de un servicio especial mediante el uso de maquinaria amarilla (minicargadores y volquetas de gran capacidad), logrando la evacuación completa de los escombros y la recuperación del espacio público.

Exhortamos a los residentes y comerciantes del área a realizar una adecuada disposición de sus residuos, recordando que los escombros y materiales de construcción deben ser gestionados a través de servicios especiales de recolección y no deben ser abandonados en las vías públicas o separadores viales.

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

PRIMERO: ACCEDER a la solicitud de limpieza del sector, en el sentido de informar que se programó y ejecutó la evacuación de los residuos no compactables del semáforo ubicado frente a Maderas Imperial a través de un operativo de servicio especial con maquinaria amarilla, conforme a los motivos expuestos en la parte motiva de esta resolución.

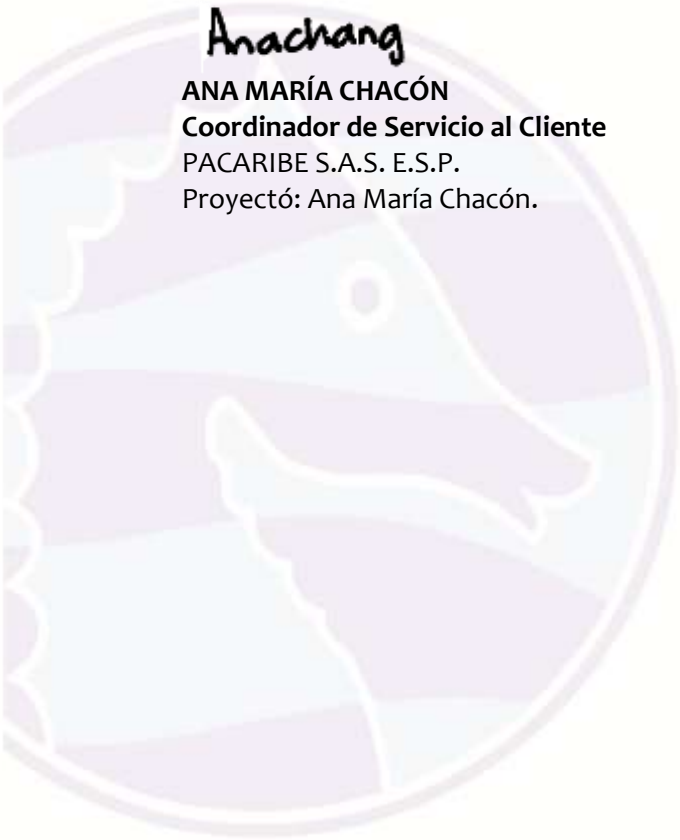
SEGUNDO: ACLARAR al usuario que las frecuencias habituales de recolección domiciliaria para la ruta R1 en el sector El Edén se realizan con total normalidad los días martes, jueves y sábado.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señora ANA MARIA TORRES ARROLLO quien para el efecto puede ser ubicada en la dirección de notificación maderasinperial2@gmail.com registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia integra, autentica y gratuita de la misma.

CUARTO: 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 o de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140, Cartagena de Indias, Bolívar en el horario de Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Jornada Continua.

Cordialmente,



Anachang

ANA MARÍA CHACÓN
Coordinador de Servicio al Cliente
PACARIBE S.A.S. E.S.P.
Proyectó: Ana María Chacón.