

Cartagena, 02 de julio de 2026
PAC-DR-26-2-413550

Señor(a):
LUI CARLOS FLORES ORTEGA
luiscarlosflores@outlook.com

Asunto: Respuesta RECLAMACIÓN No. 413550 del 10/jun/2026
Ref.: Contrato -15

Respetado(a) Señor(a) **LUI CARLOS FLORES ORTEGA**

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 10/jun/2026, para el predio ubicado en la Barrio Bayunca C12 k18 sector las latas en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) El usuario manifiesta que desde el viernes pasado la basura permanece acumulada en el sector, generando fuertes malos olores. Indica que las calles ya se encuentran secas y en condiciones adecuadas para el tránsito del vehículo recolector. Por lo anterior, solicita que se realice la recolección de los residuos el día de hoy, ya que estos están ocasionando afectaciones por los malos olores que emanan. Asimismo, señala que es una persona adulta mayor y que no puede continuar expuesta a esta situación por más tiempo. Ubicación: Barrio Bayunca, sector Las Latas, cerca de la Institución Educativa Las Latas. (…)”

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.

Al respecto, nos permitimos informarle que, tras la recepción de su requerimiento, nuestro equipo técnico y operativo realizó una visita de inspección al punto referenciado con el fin de analizar la problemática del sector. Durante la verificación, se constató que las calles presentaban un estado crítico para transitar debido a las fuertes lluvias registradas en la zona, lo cual había dificultado el ingreso regular de nuestros vehículos convencionales, especialmente en el área donde se encuentra ubicado el alcantarillado.

Por lo anterior, y con el objetivo de mitigar el impacto ambiental y atender su solicitud, la empresa programó y ejecutó un operativo especial de limpieza utilizando maquinaria pesada con minicargador y volqueta. A través de este despliegue, se llevó a cabo el levantamiento y retiro de los residuos acumulados, logrando habilitar la zona y dejando el sector completamente limpio y sin novedad alguna en la prestación del servicio.

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

PRIMERO: CONCEDER la petición formulada por el señor LUI CARLOS FLORES ORTEGA, en el sentido de ejecutar la recolección de los residuos acumulados en el Barrio Bayunca, sector Las Latas, labor que fue atendida de manera satisfactoria mediante un operativo especial con minicargador y volqueta para normalizar el estado de la zona, conforme a los fundamentos expuestos en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) LUI CARLOS FLORES ORTEGA quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación luiscarlosflores@outlook.com 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: Varela Q.