

Cartagena de Indias, 03 de Febrero de 2025  
PAC-DR-25-2- 279210

Señor (a)

**JUAN MONTERROSA**

Dir de Notificación: Barrio el Pozón sector Acacías M115 L03

Dir del Predio: Barrio el Pozón sector Acacías M115 L03

Tel: 3215840979

Cartagena de Indias, Bolívar

Asunto: Respuesta Reclamación N° 279210 radicada el día 15 de Enero de 2025.

Ref.: Contrato: 592995

Respetado Señor Juan Monterrosa

PACARIBE S.A E.S.P. dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su reclamación por barrido, recibida Telefónicamente el día **15 de Enero de 2025**, para el predio ubicado en Barrio el Pozón sector Acacías M115 L03 en los siguientes términos:

#### **CONTENIDO DE LA SOLICITUD**

*“(...) Usuario manifiesta que desde hace 3 frecuencias no le prestan el servicio de barrido y la calle esta sucia. (...)”*

#### **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.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por el peticionario, nos permitimos informar que 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:

“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. (... )”

“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.”

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.

Al realizar la revisión del PGIRS establecido, se pudo determinar la frecuencia para el barrio el pozón de la siguiente manera:

Macrorrut	Microrrut	Días	Turno	Horario	Frecuenc	Barrio / Centro Poblal	Grup	Servicio	Direccion Inicio	Direccion Fin
101	101308	LUN - MIE - VIE	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Areas Publicas	Troncal Caribe & Carrera 89	Troncal Caribe & Carrera 113
102	102085	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido Mixto de Vias y Areas Publicas	Carrera 92 & Villa Estrella	Carrera 82 & El Pozon
102	102087	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 54 & Carrera 82	Carretera de la Cordialidad
102	102088	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido Mixto de Vias y Areas Publicas	Transversal 73	Transversal 73
102	102090	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 54 Carrera 92	Transversal 54 & Carrera 81
102	102091	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Calle 40 & Carrera 92	Calle 40 & Carrera 92
102	102093	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido Mixto de Vias y Areas Publicas	El Pozón 1	Transversal 77 & El Pozón
102	102094	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido Mixto de Vias y Areas Publicas	Transversal 77 & Carrera 91	El Pozón 1
102	102095	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	El Pozón 91	El Pozón 90
102	102096	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 73 & Carrera 89	Transversal 73 & Carrera 91
102	102097	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	El Pozón 81	Transversal 77 & Carrera 87
102	102098	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	El Pozón 85	El Pozón 21
102	102099	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido Mixto de Vias y Areas Publicas	Transversal 73 & Carrera 89	Transversal 73 & Carrera 89
102	102100	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	El Pozon 1	El Pozon 1
102	102101	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	El Pozon & El Pozón	El Pozon & El Pozón
102	102102	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 71	Transversal 71 & Carrera 87
102	102103	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Carrera 91	Carrera 91
102	102104	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 76 & Carrera 84	Transversal 76 & Carrera 84
102	102105	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 70 & Transversal 77	Transversal 70 & Transversal 77
102	102106	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 64 & Carrera 89	Carrera 89 & Carrera 89 Transversal 60
102	102107	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 67 & Carrera 88	Transversal 67 & Carrera 88
102	102108	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 69 & Transversal 74A	Transversal 74A
102	102109	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 74A & Carrera 84	Transversal 64 & Carrera 84
102	102110	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 64 & Carrera 84	Transversal 74A & Carrera 84
102	102111	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido Mixto de Vias y Areas Publicas	Transversal 54	Transversal 54 & Carrera 89
102	102112	MAR - JUE - SAB	DIA	06:00 - 14:00	3	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 54 & Carrera 87	Transversal 54 & Carrera 87
103	103085	LUN A DOM	DIA	06:00 - 14:00	7	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 53 & Carrera 91	Transversal 53 & Transversal 53 Carrera 91
103	103089	LUN A DOM	DIA	06:00 - 14:00	7	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 54 & Carrera 88	Transversal 54 & Carrera 88
103	103090	LUN A DOM	DIA	06:00 - 14:00	7	EL POZON	B9	Barrido de Vias	Transversal 54 & Carrera 87	Transversal 54 & Carrera 87

El usuario manifiesta en la reclamación que la empresa no está realizando el barrido en su predio, de acuerdo a ello damos claridad que dentro del valor facturado como CARGO FIJO se incluyen los componentes de **barrido y limpieza de las vías y áreas públicas, el corte de césped y poda de árboles en esas vías y áreas, Limpieza de playas e instalación de cestas metálicas** así como el lavado de estas; actividades que son realizadas en toda la ciudad, por lo que dichas actividades deben incluirse en la tarifa que se cobra a los usuarios del servicio público domiciliario de aseo.

Realizadas las anteriores precisiones, tenemos que señalar que según el artículo 1 del Decreto 1713 de 2002 define el área pública en los siguientes términos: **“Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso”**.

De modo que el servicio de Barrido y limpieza, definido por la misma normativa como el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido diseminado o acumulado, estará restringido a todos los lugares y cosas que compongan el “espacio público” de un municipio o de un área exclusiva, exceptuado aquellos sitios que por su naturaleza son privados, como residencias y demás construcciones a las cuales no se pueda tener acceso al público.

El Decreto 2981 de 2013 en su artículo 2 establece lo siguiente:

(...) **15. Cuneta.** Zanja, revestida o no, ubicada a cada lado de las vías, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas y que son objeto de barrido o limpieza por parte del prestador del servicio de aseo en su área de atención.

En todo caso, es claro que el hecho que no se realice la actividad de barrido y limpieza o despápele, frente a cada uno de los predios usuarios del prestador no es óbice para dejar de cobrar dicha actividad. Lo anterior siempre y cuando la actividad sea prestada y no configure un cobro no autorizado. Se procede a confirmar al usuario que el barrido en las zonas públicas es realizado conforme lo establecido en el PGIRS y en las zonas de la vía pública descritas en este oficio.

De igual manera la empresa procede a programar los refuerzos y seguimientos respectivos en el sector con el fin de mejorar la prestación del servicio en la zona y garantizar la satisfacción

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

**PRIMERO: ACCEDER PARCIALMENTE** a la solicitud del usuario en el sentido que se pudo validar la prestación del servicio de barrido en el barrio el pozón, conforme a lo aprobado en el plan de gestión de residuos sólidos para la ciudad de Cartagena, sin embargo, se realiza refuerzo en la zona en la cual se encuentra ubicado el predio del usuario.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** el contenido de esta resolución al señor(a) **JUAN MONTERROSA** quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación Barrio el Pozón sector Acacias M115 L03 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.

*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 6455480 ext. 400, 439 y 440.*

Cordialmente,



Anachang

**ANA MARÍA CHACÓN A.**  
Coordinadora de servicio al cliente  
PACARIBE S.A. E.S.P.