Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Oficio PQR No. 2276495
Aguachica, 12 de abril de 2024

Señor(a)
MILDRETH GUTIERREZ
CLL 4N # 31-48 FLORIDABLANCA
3102055757
Aguachica

ASUNTO: Petición No. 2276495 de fecha 26/03/2024 Código Suscriptor 170505.

En cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, se procede a resolver la reclamación mencionada en el asunto

CONTENIDO DE LA PETICIÓN

De acuerdo a su solicitud; el usuario manifiesta que el servicio de barrido no se presta por el área.

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

Sea lo primero manifestarles que para la empresa es muy importante que nuestros clientes puedan expresarnos sus inquietudes, solicitudes y/o quejas frente a los servicios prestados; lo cual nos permite propender por las acciones a que haya lugar en busca de la mejora continua.

Primero presentarle disculpas, por las molestias que haya ocasionado respecto a lo manifestado por usted.

Así mismo es muy importante reiterar que para nuestra empresa es esencial conocer situaciones que afecten la normal prestación de los servicios, en aras de realizar las acciones y correctivos a que haya lugar y en forma oportuna.

Ahora, para mayor claridad al trámite que le dimos a su queja de barrido; se informa que en cumplimiento a la Ley 142 de 1994 y en especial al decreto 2981 de 2013, las empresas de Aseo nos vimos obligadas a distribuir por zonas la atención del barrido del municipio, con el fin de que se garantizara por cada empresa el barrido de una zona específica, y por ende beneficiar a la comunidad con la limpieza de todo el municipio de Aguachica.

Es así que se dio inicio a los acuerdos de barrido entre las empresas de Aseo, en el cual el barrio le corresponde a la empresa GEOASEO S.A.S. E.S.P, motivo por el cual se realizó el respectivo traslado para que sea esta prestadora quien valide la correcta prestación del servicio, aclarando que debe prestarse con frecuencia 2 veces por semana.

Como se observa a continuación, el área correspondiente a Floridablanca corresponde a la prestadora Geoaseo según lo contenido en el acuerdo de barrido del municipio de Aguachica.

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- **Descripción de límites de los sectores intervenidos por el prestador Geoaseo SAS E.S.P.**

Detalle	M2 Área Dura	Km Área Dura	Km Cuneta	Km Totales.
Urb. Isamar y vía a Gamarra, desde Politécnico hasta el límite de la Urb. Isamar	0,000	0,000	4,234	**4,234**
Barrio Barahoja desde la CLL 2 hasta la CLL 2A Norte entre Cra 1 a la Cra 4, incluye Área Dura Parque Jerusalén.	628,023	1,256	5,030	**6,286**
Barrio Arboleda de alvequin, incluye Área Dura. Barrio Villa de Dios (MZ A - MZ AD). Barrio Villa Victoria.	3510,310	7,021	19,439	**26,46**
Romero Diaz Calle 13 desde la Cra 18 hasta la Cra 19 - Calle 14 desde la Cra 18 hasta la Cra 20 - Calle 15 desde la Cra 18 hasta la Cra 21 - Cra 19 desde la Calle 16 hasta la Calle 13 - Cra 20 desde la Calle 16 hasta la Calle 13.	0,000	0,000	1,909	**1,909**
Barrio Florida Blanca desde la Cra 30 hasta la Cra 34, entre la CLL 10 Norte hasta la CLL 2 Norte.	0,000	0,000	4,605	**4,605**
Barrio Vista Hermosa	0,000	0,000	5,106	**5,106**
Barrio Nuevo Horizonte y Villa Sol	0,000	0,000	8,0	**8,0**
Total Kilometros/Semana			56,6	

Página 10 / 16

De todas formas, nuestra empresa estará realizando seguimiento, con el fin de garantizar una óptima prestación del servicio; ya que nuestro mayor compromiso es porque se sientan satisfechos nuestros clientes.

Fundamentos legales

En desarrollo del Artículo 23 de Nuestra Política, la ley 1437 de 2011 y la Ley 142 de 1994 en su Artículo 152 y siguientes, ha establecido que el Usuario de los servicios públicos domiciliarios tiene la posibilidad de hacer uso del derecho de defensa en sede de las Empresas Prestadoras de los mismos y la obligación que le asiste a éstas de dar trámite a las Peticiones, Quejas y Recursos que le sean presentadas.

RESUELVE:

Atender la queja presentada, de acuerdo a las consideraciones anteriormente expuestas.

Envíese citación y notifíquese personalmente el contenido de la presente Resolución al peticionario, y de no ser

posible la notificación personal, procédase a la notificación por aviso de conformidad con lo previsto por los Arts. 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011.

Se le informa al usuario que contra la presente procede recurso de reposición ante la misma empresa y en subsidios apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,

MARISOL JIMENEZ NAVARRO
Coordinadora de Atención al Cliente

NOTIFICACIÓN PERSONAL: HOY _____, NOTIFICA LA DECISIÓN CONTENIDA EN EL OFICIO PQR 2276495 DEL 12 DE ABRIL DE 2024 AL USUARIO **MILDRETH GUTIERREZ.**

Elaboró: **FIRMA Y CÉDULA No.:** _____
Fecha:

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

VEOLIA	**NOTIFICACIÓN POR AVISO**	**FORMATO**
		VSC-GC-F-10
		VERSIÓN :10

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Fecha: 23 Abril 2024

En cumplimiento de lo establecido por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dado que no fue posible la notificación personal, Veolia Aseo Santander y Cesar S.A. E.S.P. procede a notificarlo(a) por aviso, anexando a ésta, el oficio de fecha **12/04/2024** en respuesta a su petición, queja, reclamo o recurso), radicado bajo el No. **2276495** de fecha **26/03/2024**

Se le informa al usuario que contra la presente procede recurso de reposición ante la misma empresa y en subsidios apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

Atentamente,

Marisol Jimenez N.

MARISOL JIMENEZ NAVARRO
Coordinadora de Atención al Cliente

Nombre de quien recibe: **MILDRETH GUTIERREZ**

Direccion Notificacion: CLL 4N # 31-48 FLORIDABLANCA

Municipio: Aguachica

Fecha: _____

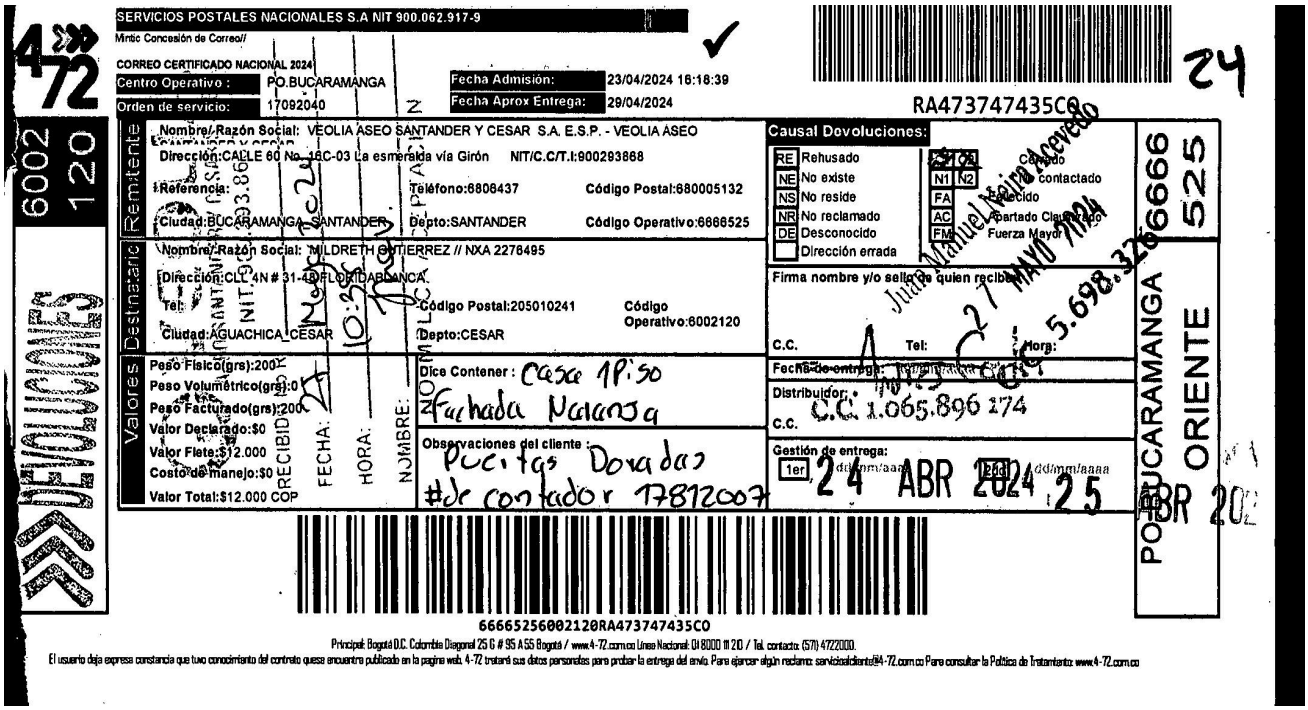
Entregando lo mejor de los colombianos

Certificación de entrega

Servicios Postales Nacionales S.A.

Certifica:

Que el envío descrito en la guia cumplida abajo relacionada, fue entregado efectivamente en la direccion señalada.


SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
Mintic Concesión de Correo//
CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024
Centro Operativo : PO.BUCARAMANGA
Orden de servicio: 17092040
Fecha Admisión: 23/04/2024 16:18:39
Fecha Aprox Entrega: 29/04/2024
RA473747435CO
Remitente
Nombre/Razón Social: VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A. E.S.P. - VEOLIA ASEO
Dirección:CALLE 60 No. 16C-03 La esmeralda vía Girón NIT/C.C/T.I:900293868
Referencia: Teléfono:6806437 Código Postal:680005132
Ciudad:BUCARAMANGA, SANTANDER Depto:SANTANDER Código Operativo:6666525
Destinatario
Nombre/Razón Social: MILDRETH GUTIERREZ // NXA 2276495
Dirección:CLL 4N # 31-40 FLORIDABLANCA
Tel: Código Postal:205010241 Código Operativo:6002120
Ciudad:AGUACHICA CESAR Depto:CESAR
Valores
Peso Físico(grs):200
Peso Volumétrico(grs):0
Peso Facturado(grs):200
Valor Declarado:$0
Valor Flete:$12.000
Costo de manejo:$0
Valor Total:$12.000 COP
Dice Contener : Caja 1 Piso Fachada Naranja
Observaciones del cliente : Pucitas Doradas #de contador 17812007
Causal Devoluciones:
RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
Dirección errada
CA Cerrado
N1 N2 No contactado
FA Fallecido
AC Apartado Clausurado
FM Fuerza Mayor
Firma nombre y/o sello de quien recibe
C.C. Tel: Hora:
Fecha de entrega:
Distribuidor: C.C. 1.065.896 274
C.C.
Gestión de entrega:
1er dd/mm/aaaa 2do dd/mm/aaaa
24 ABR 2024
RECIBIDO FECHA: HORA: NOMBRE:
6002 120
6666 525
POBUCARAMANGA ORIENTE
666652560021 20RA473747435CO
Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (571) 4722000.
El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

La información aquí contenida es auténtica e inmodificable.

Código Postal: 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 472 2005
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co