

CIRCULAR N° 001

PARA: USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ASEO DE CARTAGÜENA DE ASEO TOTAL E.S.P. Y COMUNIDAD EN GENERAL.

DE: GERENTE

FECHA: 1 de abril de 2020

CARTAGÜENA DE ASEO TOTAL E.S.P., comprometidos con la Salud Pública, y siguiendo los lineamientos de los Decretos Nacionales y Locales emitidos en DECLARATORIA DE EMERGENCIA, y en concordancia con el Decreto 00457 de 22 de marzo de 2020 emitido por el Ministerio del Interior, y el Decreto No 0491 de fecha 28 de marzo de 2020 del Ministerior de Justicia y del Derecho, se procede a adoptar las siguientes medidas:

- 1.) Procedase a dar aplicación al Decreto No 0491 de fecha 28 de marzo de 2020 del Ministerior de Justicia y del Derecho *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"*
- 2.) En cumplimiento del Decreto ya precedido, los términos para atención de PQR se extenderán de la siguiente manera:

Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doblo del inicialmente previsto en este artículo

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo.

NOTA: Por responsabilidad social y respeto con los usuarios la empresa seguirá respondiendo las PQR en los tiempos que siempre hemos utilizado en tiempos normales.

- 3.) A los USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ASEO DE CARTAGÜEÑA DE ASEO TOTAL E.S.P. Y COMUNIDAD EN GENERAL se les recuerda que, como medida de aislamiento, la empresa procederá a atender a los usuarios mediante los diferentes canales de comunicación virtuales y telefónicos como DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRONICO: pqr@cartaseo.com TELÉFONO y WHATSAPP: 314-8488930, 314-8447167, 312-5228343 PAGINA WEB: www.cartaseo.com
- 4.) Para garantizar el aislamiento, procédase con la divulgación tanto en página web de la empresa, redes sociales, base de datos usuarios con internet; como en las entradas de las diferentes sedes, sobre los canales no presenciales dispuestos que permitan a los usuarios interactuar con nuestra empresa sin necesidad del desplazamiento a la misma.

Atentamente,



FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GOMEZ
Gerente

Cartagüeña
de Aseo Total E.S.P