

**ACUERDO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE AREAS PÚBLICAS SUSCRITO ENTRE LAS EMPRESAS  
PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN JURISDICCION DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA**

**ANEXO 2**

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECURSOS, Y  
SUGERENCIAS RELATIVOS AL COMPONENTE DE BARRIDO**

**1. OBJETIVO**

Establecer la metodología para recibir y tramitar peticiones, quejas, recursos y sugerencias de los Usuarios, en virtud del presente acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas suscrito entre las Empresas Prestadoras del Servicio Público de Aseo que confluyen en el Municipio de Piedecuesta, definiendo cada uno de los pasos a desarrollar así como las responsabilidades.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todas las peticiones que ingresan a las Oficinas de Atención al Usuario de las Empresas De Servicios Públicos que han suscrito el Presente Acuerdo de Barrido, de vías y áreas públicas de conformidad con lo señalado en el Decreto 2981 de 2013.

Aplica para aquellas peticiones que sean recepcionadas de forma escrita, verbal y/o telefónica así como las radicadas a través de las páginas WEB de cada una de las Empresas Prestadoras, teniendo en cuenta la zona que le haya sido asignada para el componente de barrido y que sea de su responsabilidad mantener en óptimas condiciones.

**3. CONCEPTOS**

Para efectos del presente PROCEDIMIENTO se deberá tener en cuenta los siguientes conceptos de conformidad con lo señalado en el Decreto 2981 de 2013:

***Barrido y limpieza de vías y áreas públicas:*** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y la vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

***Barrido y limpieza manual:*** Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.

***Barrido y limpieza mecánica:*** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.

**4. PROCEDIMIENTO**

**4.1. Actividad 1: Recepción de peticiones**

- **Responsable :** Oficina de atención al Usuario – Oficinas de PQR de las Empresas Prestadoras que suscriben el presente acuerdo de barrido
- **Tiempo :** 5 días hábiles

Todas las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias que ingresen a las Empresas de Servicios Públicos que suscriben el presente acuerdo de barrido, se consideran derechos de petición en la medida en que cumplan con los requisitos para su presentación, y deberá dársele el trámite exigido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, esto es, que el término para dar respuesta al usuario corresponde a 15 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del escrito de petición, queja y/o recurso.

**ACUERDO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE AREAS PÚBLICAS SUSCRITO ENTRE LAS EMPRESAS  
PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN JURISDICCION DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA**

Una vez sean recibidas las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y/O RECURSOS en cada una de las empresas de servicios públicos, estas deberán ser recibidas y radicadas con un número de radicación interno, y la correspondiente oficina de atención al Usuario deberá verificar si la misma corresponde a una petición de una zona que hace parte de su catastro o de las demás empresas que hacen parte del Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas.

**3.2. Actividad 2: Trámite y solución de una PQR**

- **Responsable:** Empresa Prestadora del Servicio Público de Aseo en el componente de Barrido por Acuerdo de Barrido y la Empresa Prestadora del Servicio Publico Domiciliario de Aseo a la cual se encuentra vinculado el Usuario que radica la PQR.
- **Tiempo:** 15 días Hábiles

Una vez verificada la competencia para el trámite y solución de la PQR recepcionada se procederá de la siguiente manera:

**3.2.1.** Si la PQR relacionada con el componente de barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corresponde a un usuario del catastro del prestador, y es radicada en sede de la Empresa que en el momento le fue asignada dicha zona, ésta deberá trasladar la PQR junto con los soportes (Planillas, fotografías y demás documentos) que demuestren la efectiva prestación del servicio a la Prestadora a la cual se vincula el Usuario, a efectos de que sea ésta la que dé respuesta a la petición.

*El traslado y los soportes, deberán ser remitidos a la Empresa del catastro prestador dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción de la petición para que ésta de respuesta de fondo dentro de los diez (10) días hábiles restantes: lo anterior de conformidad con lo señalado en el Artículo 158 de la ley 142 de 1994.*

La respuesta que emita la Empresa a la que se encuentra vinculado el Usuario, deberá igualmente ser enviada con copia, a la Empresa Prestadora que le fue asignado dicho sector a efectos de que ésta conozca la respuesta de fondo y final que le fue dada al Usuario.

**3.2.2.** Si la PQR relacionada con el componente de barrido, limpieza de vías y áreas públicas, es radicada en la Empresa Prestadora de la cual es Usuario el peticionario y está vinculado a través del contrato de prestación del servicio público de aseo, se deberá oficiar de manera inmediata a la Empresa que en el momento tiene asignada dicha zona a efectos de que ésta en el término de Cinco (5) días hábiles, le remita toda la información correspondiente con los debidos soportes (planillas, fotografías y demás documentos) que demuestren la efectiva prestación del servicio y con ello dar respuesta a la petición.

**3.2.3.** Las empresas prestadoras deberán dar traslado no solo de las PQR recibidas sino igualmente a los requerimientos que sea allegados por las diferentes entidades encargadas de la vigilancia y control en la efectiva prestación del servicio de aseo.

**No se dará ningún trámite a peticiones, quejas, reclamos y/o recursos que provengan de anónimos.**