

**ACUERDO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE AREAS PÚBLICAS SUSCRITO ENTRE LAS EMPRESAS
PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN JURISDICCIÓN 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 JURISDICCIÓN 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 Público 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.