

RESOLUCION SGC002 de 1 de junio de 2020

Por medio de la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la debida atención y la prestación del servicio público domiciliario de aseo por parte de CIUDAD LIMPIA DEL HUILA SA ESP, en su calidad de particular que cumple funciones públicas, respecto exclusivamente de dichas funciones, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

EL REPRESENTANTE LEGAL DE CIUDAD DEL HUILA SA ESP,

En ejercicio de las facultades que le confiere el Decreto Legislativo número 491 de 28 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho,

CONSIDERANDO:

Que conforme a lo dispuesto el Decreto 1077 de 2015, Artículo 2.3.2.2.1.11, se señala que: "Libre competencia en el servicio público de aseo y actividades complementarias. Salvo en los casos expresamente consagrados en la Constitución Política y en la ley, existe libertad de competencia en la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, para lo cual, quienes deseen prestarlo deberán adoptar cualquiera de las formas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

Los prestadores del servicio público de aseo deben someterse a la competencia sin limitaciones de entrada de nuevos competidores, salvo por lo señalado por la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y el presente capítulo, de tal forma que se favorezca la calidad, la eficiencia y la continuidad en la prestación del servicio en los términos establecidos en la normatividad vigente sobre la materia. (Decreto 2981 de 2013, artículo 12)".

Que CIUDAD LIMPIA DEL HUILA S.A. E.S.P., conforme al Contrato de Condiciones Uniformes, es la persona prestadora del servicio público de aseo y sus actividades complementarias, en favor del suscriptor y/o usuario, a cambio de un precio en dinero.

Que en el Contrato de Condiciones Uniformes, entre las obligaciones de la persona prestadora, se incluye, entre otras, la debida atención a las PQR interpuestas por los usuarios, siguiendo en todo caso, los procedimientos establecidos en la normatividad legal vigente.

Que mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el

término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19.

Que a pesar de las medidas de aislamiento sugeridas por la administración nacional y municipal, CIUDAD LIMPIA DEL HUILA S.A. E.S.P, prestará el servicio público domiciliario de aseo, en los horarios y frecuencias establecidas para cada uno de sus componentes.

Que dadas las circunstancias y medidas de cuidado declaradas por el Gobierno nacional para preservar la salud y la vida de los colombianos, el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 impartió instrucciones para el mantenimiento del orden público y, específicamente, ordenó el "aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19."

Que de conformidad con lo anterior, se hace necesario tomar medidas en materia de prestación de servicios a cargo de las entidades y organismos del Estado, con la finalidad de prevenir la propagación de la pandemia mediante el distanciamiento social, flexibilizando la prestación del servicio de forma presencial y estableciendo mecanismos de atención mediante la utilización de medios digitales y del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que se evite el contacto entre los servidores públicos y los ciudadanos, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio.

Que es necesario tomar medidas para ampliar o suspender los términos cuando el servicio no se pueda prestar de forma presencial o virtual, lo anterior, sin afectar derechos fundamentales ni servicios públicos esenciales.

Que, de igual manera, se debe garantizar la atención a los administrados y el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas y jurisdiccionales mediante el uso de medios tecnológicos y de telecomunicación sin afectar los servicios que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, y garanticen el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado.

Que la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, expidió la CIRCULAR EXTERNA No. 20201000000124, establece que, en el marco del estado de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica, los prestadores de servicios públicos domiciliarios podrán suspender los términos de las actuaciones que adelanten en virtud de sus funciones administrativas.

Que el Ministerio de Justicia y del Derecho, expidió el Decreto Legislativo número 491 de 2020, por medio del 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.

Que para la fecha de declaratoria de emergencia social, CIUDAD LIMPIA DEL HUILA S.A. E.S.P. tiene dispuesto en cada uno de los municipios en los cuales realiza la prestación del servicio público de aseo, el Centro de Atención al Usuario (CAU), así:

Servicio al cliente Rivera - Huila

Atención al usuario: Calle 3 No. 3-40 Br. Centro Arriba

Horario de atención al usuario lunes a viernes: 7:00 am a 1:00 pm

Teléfonos: 8386018

Correo: pqrshuila@ciudadlimpia.com.co

Servicio al cliente Pitalito - Huila

Atención al usuario: Calle 19 sur No.3 -05 Br. Solarte – Electrificadora del Huila

Horario de atención al usuario lunes a viernes: 7:30 am a 11:00 am y de 2:00 pm a 5:00 pm

Teléfonos: 8386018

Correo: pqrshuila@ciudadlimpia.com.co

Servicio al cliente Villavieja - Huila

Atención al usuario: Calle 4 No. 5-05 Local 103 Br. La Estrella

Horario de atención al usuario los días martes y viernes de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Teléfonos: 8386018

Correo: pqrshuila@ciudadlimpia.com.co

Servicio al cliente Palermo - Huila

Atención al usuario: Carrera 18 calle 9 Esquina Br. Calixto Leyva - Electrificadora del Huila

Horario de atención al usuario lunes a viernes: 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm

Teléfonos: 8386018

Correo: pqrshuila@ciudadlimpia.com.co

Donde se atienden y resuelven las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) relativos al contrato de servicios públicos, en diferentes estados, desde la radicación, envío a pruebas, practica de pruebas, análisis de las mismas, calificación de las pruebas, cargue de las pruebas al sistema, reparto de PQR pendientes, sustanciación de las

decisiones, calificación temporal y definitiva de las PQR, envió de citaciones, notificaciones personales y/o por aviso, y archivo de los expedientes, entre otras.

Que ante las decisiones administrativas citadas en párrafos anteriores, y atendiendo las previsiones ordenadas, CIUDAD LIMPIA DEL HUILA S.A. E.S.P., decidió continuar el trámite de las PQR, que podían ser adelantadas de manera remota, y resueltas hasta el cierre de las PQR en el sistema.

Que atendiendo lo establecido en el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, CIUDAD LIMPIA DEL HUILA S.A. E.S.P., en el trámite de los PQR pendientes, remitirá las decisiones a los correos electrónicos, en los casos en que fue posible remitirlos, para surtir el proceso de notificación, y las demás, se notificaron cuando terminó la suspensión de términos.

Que conforme a la apertura gradual de actividades decretada por la administración nacional y municipal, se adecuaron las instalaciones del centro de atención al usuario – CAU, para implementar el regreso de los funcionarios en dos turnos de trabajo, manteniendo restringido la atención presencial de usuarios.

En ese orden de ideas, se decidió que desde el día 1 de junio de 2020, se activaron nuevamente los términos de las actuaciones procesales de PQR a cargo de CIUDAD LIMPIA DEL HUILA SA ESP, en los casos en que fueron suspendidos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Atención de Peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR). Para atender las decisiones administrativas de gobierno nacional y municipal, entre tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, y con el fin de continuar el normal trámite de las PQR, CIUDAD LIMPIA DEL HUILA S.A. E.S.P. decide:

1.1. **ACTIVAR** desde el día 1 de Junio de 2020, el conteo de los términos legales respecto de las PQR en curso, que hubiere sido necesario suspender, y/o respecto de las cuales el peticionario o el suscriptor o usuario no haya autorizado o informado un correo electrónico al cual se le pudieran enviar comunicaciones y notificaciones, fecha en la que se reiniciará el trámite de dichas PQR, en el estado que corresponda, y se continuará el conteo de los términos legales.

1.2. **PROMOVER** en las respuestas emitidas, que la notificación de las mismas, no se realice de manera personal, sino que se surta por aviso, para favorecer las medidas de aislamiento social.

Dado en Neiva a 1 de junio de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,



LUIS ALBERTO HUGUETT LINERO
Representante Legal
Ciudad Limpia del Huila S.A. E.S.P.