

La Empresa, dando aplicación a lo señalado en el artículo 69 de la ley 1437, en el entendido que se desconoce la información del destinatario ya que no aportó datos para notificación o son errados, procede a publicar la decisión administrativa en la página web de la Empresa: <https://www.serambiental.com/> por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro de la respuesta. De esta

AVISO DE NOTIFICACIÓN

SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P, en cumplimiento del Artículo 69 del Código Contencioso Administrativo comunica la respuesta a su petición:

Señor(a)

María Fonseca

mbefonsecas@unadvirtual.edu.co

RICAURTE

Por lo anterior se anexa la comunicación de respuesta a su petición con No. **PQR-2026-404275** emitida por SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P el día 24 de Abril de 2026.

Al día siguiente de entregado el presente aviso se considerará notificada la decisión.

RICAURTE, 12/05/2026

Cordialmente,

Andrea Garavito

ANDREA GARAVITO

Auxiliar de Servicio al Cliente

SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P

Proyectó: YENNY ANDREA GARAVITO ROBLES.

 Carrera 2 N. 21A – 15, esquina, barrio San Antonio, Girardot

 www.serambiental.com

 Call center: 300-9138452

 Telefax: 835 3500 – 835 3501



Ricaurte, 24 de abril de 2026
SER-SC-26-2-404275

Señor(a):
Maria Fonseca
mbefonsecas@unadvirtual.edu.co

Asunto: Respuesta PETICIÓN No. 404275 del 06/abr/2026
Ref.: Contrato -10 /

Respetado(a) Señor(a) **Maria Fonseca**

SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P dentro del término legal establecido por la Ley 142 de 1994, da respuesta a su PETICIÓN por LIMPIEZA ÁREAS PUBLICAS Y GUADAÑA, recibida mediante WEB el día 06/abr/2026, para el predio ubicado en la en los siguientes términos:

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

“(…) cordial saludo. De manera atenta me permito solicitar a ustedes la LIMPIEZA ÁREAS PÚBLICAS Y GUADAÑA de basura y escombros en el sector y la vuela via manueles donde se nos ha convertido en un foco de basura y escombros. asi mismo si bien es cierto se realizo el arreglo de las zonas verdes esste sector y sus jardines no fue tocado por los operarios asi como el desvastamento de arboles (...)”

LA EMPRESA CONSIDERA QUE

En primer lugar, es importante manifestarle nuestro agradecimiento por su confianza y por permitirnos ser su prestador del servicio de aseo, ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo prestar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros usuarios; además de atender sus requerimientos dentro de los términos de ley.

En segundo lugar y con relación a los hechos expuestos por el peticionario, nos permitimos informar que se informa que el área comercial intentó establecer contacto directo con la usuaria solicitante; sin embargo, no fue posible lograr una comunicación efectiva. Ante esta situación, se procedió a gestionar el requerimiento a través de la administración.

Como resultado de esta gestión, se ha iniciado formalmente el proceso de fidelización mediante el otorgamiento de una ventaja sustancial. Con esta acción, se da cumplimiento al requerimiento de contenedores solicitado por la usuaria, garantizando la permanencia del cliente y la excelencia en el servicio.

Así mismo, nos permitimos informar que el servicio de guadaña quedó programado para ser prestado en la semana comprendida entre el 27 de abril y el 02 de mayo de 2026.

En cuanto a la recolección de ramas grandes de los árboles, esta es responsabilidad de la Alcaldía Municipal, ya que no se encuentran contempladas dentro del PGIRS. Por tal motivo, la invitamos muy respetuosamente a realizar la correspondiente solicitud ante la entidad encargada, para que pueda brindarle una respuesta de fondo.

la empresa en cumplimiento a lo ordenado por los Artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, decide:

PRIMERO: COMUNICAR al usuario, que el servicio de guadaña quedó programado para ser prestado en la semana comprendida entre el 27 de abril y el 02 de mayo de 2026, por los hechos anteriormente expuestos.

SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de esta resolución al señor(a) Maria Fonseca quien para el efecto puede ser ubicado(a) en la dirección de notificación mbefonsecas@unadvirtual.edu.co registrada ante esta entidad, haciéndole entrega de una copia integra, autentica y gratuita de la misma.

TERCERO: INFORMAR que contra el presente acto no procede recurso alguno, si se tiene en cuenta que el mismo es de carácter informativo y de mero trámite, de conformidad con Artículo 75 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y no encontrarse su solicitud enmarcada dentro de las causales establecidas en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

De esta manera esperamos haber atendido su solicitud. Finalmente lo invitamos a contactarnos ingresando a nuestro portal corporativo <https://www.serambiental.com/> donde encontrará la Zona de Servicio al Cliente, a través del cual podrá registrar su petición, queja, reclamo y/o recurso, o si lo prefiere también podrá dirigirla al correo pqr@serambiental.com, presentarla a través de nuestras líneas de atención 3164489428 - 3009138452 o de manera presencial en nuestras oficinas ubicadas en Calle 21 A # 02-07 B/ San Antonio Girardot – Cundinamarca en el horario de jueves de 7:30 a.m a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Cordialmente,

Andrea Garavito

ANDREA GARAVITO

Auxiliar de Servicio al Cliente

SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P