

CIRCULAR N° 008

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

DE: GERENTE.

FECHA: 31 de marzo de 2020.

Servicios Integrales Efectivos - SERVINTEGRAL S.A. 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 doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

- 3.) A los USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ASEO DE SERVINTEGRAL S.A. 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: suempresadeaseo.servintegral@gmail.com TELÉFONO: 4353415, 4357614, 4357112 Móvil – WHATSAPP: 3173712056 – 3188272200 PAGINA WEB <https://www.servintegral.com.co/>
- 4.) SERVINTEGRAL S.A. E.S.P.; pese a adoptar la normatividad expedida por el Ministerio de Justicia y del Derecho, Por responsabilidad social y respeto a los usuarios, seguirá utilizando los tiempos de respuesta a PQR, que siempre hemos utilizado.
- 5.) Para garantizar el aislamiento, procédase con la divulgación tanto en pagina web de la empresa como en las entradas de las diferentes sedes, sobre los canales no presenciales dispuestos que permitan a los usuarios interactuar con nuestras dependencias sin necesidad del desplazamiento a la misma.

Atentamente.



OLGA ROCIO ORTIZ OBREGON
Gerente.

*Elaboró: DIANA MARCELA TOVAR, Juridica.
Reviso: GUILLERMO HENAO, Asesor externo
Aprubo: OLGA ROCIO ORTIZ OBREGON - Gerente*

