

3100-2021-12-5161

Bucaramanga, Diciembre 09 del 2021

Señor (a);  
**ANONIMO**  
Bucaramanga

Asunto: Respuesta Petición – Cestas Metálicas y punto critico  
Radicado: PQR E2021005497 del 24/11/2021

Cordial Saludo,

Reciba un cordial saludo de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P.

En atención a su petición presentada vía correo electrónico el pasado 24 de noviembre del 2021, le indicamos que esta prestadora ha garantizado la prestación continua e ininterrumpida del servicio público domiciliario de aseo a los usuarios de Bucaramanga, siendo importante resaltar la heroica labor que realizan nuestros operarios encargados de la recolección, barrido, mantenimiento de zonas verdes y parques, atención de puntos críticos, entre otras tareas.

Pues bien, en atención a su petición en la que refiere inconvenientes en la recolección de los usuarios de la CRA 27 CON CALLE 9 FRENTA AL CABALLO DE BOLIVAR sector la universidad, le informamos que hemos procedido a requerir a la profesional de operaciones para que se realizar visita de verificación, quien nos informó que en el sector la recolección se hace puerta a puerta en una frecuencia de tres veces por semana.

También se supervisó la ruta y se encontró que efectivamente se presta en los términos anteriormente descritos, siendo que no hay lugar a reconocer falla en la prestación del servicio, ni tampoco realizar modificaciones en el sistema de recolección del sector.

No obstante, según información allegada por el supervisor de área, en el sector se presenta indebida presentación de residuos sólidos por parte de algunos ciudadanos que generan puntos críticos y aglomeración de basuras, situación que no obedece al operar de nuestra empresa, sino a falta de cultura ciudadana de ciertas personas.

Tenga en cuenta, frente a los problemas de cultura ciudadana, la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.SP no tiene facultades para llamar la atención o tramitar procedimientos sancionatorios, siendo que no somos competentes para solucionar la situación presentada. Sin embargo, la Ley 1801 del 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia" ha prescrito todo un trámite sancionador para ciudadanos que cometen dichos comportamientos inadecuados. Las autoridades policivas del municipio son quienes deben adelantar los tramites sancionatorios a que haya lugar.

Es importante que tenga en cuenta que la responsabilidad de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P es prestar el servicio público domiciliario de aseo a sus usuarios, no óbstate la labor de esta compañía se torna insuficiente frente a la falta de cultura ciudadana que presenta indiscriminadamente residuos de todo tipo.

Sin embargo, como una entidad de y para los bumangueses, se tendrá en cuenta el sector por usted referido en aras de que los operarios de recolección ejerzan un especial acompañamiento y ejecuten sus actividades conforme a los lineamientos suscritos en el contrato de condiciones uniformes y las leyes del servicio público.

En cuanto a lo concerniente a la instalación de cestas metálicas o retiro, le indicamos que si bien es cierto es responsabilidad de las prestadoras del servicio de aseo instalar, y/o reparar las cestas o canastillas en las vías y áreas públicas, no lo es menos que de conformidad con lo que dispone el artículo 2.3.2.2.4.57. del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la Republica, para dicha actividad se requiere aprobación previa del municipio.

En efecto, a la fecha el municipio no ha aprobado ni ordenado la instalación o retiro de cestas, motivo por el que el momento no es viable acceder a su solicitud, tenga en cuenta que la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P, no goza de discrecionalidad para instalar o retirar las cestas o canastillas que considere.

Importante aclarar que, contra la presente decisión no procede ningún recurso, de conformidad al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en el entendido que solo proceden recursos contra ciertas decisiones, siendo que la suya no se encuentra inmensa en ninguna de las causales que la norma relaciona.

Estamos seguros que con la colaboración y coordinación armónica entre entidades públicas y particulares, lograremos una Bucaramanga próspera, sostenible, innovadora y equitativa.

Atentamente,



**JORGE ANDRÉS HERNÁNDEZ GÓMEZ**  
Profesional Universitario PQR y Servicio al Cliente (R)

Proyectó: Marlon Y. Orozco Contreras – Auxiliar Administrativo EMAB S.A. ESP 