

3100-2022-04-1427

Bucaramanga, Abril 08 del 2022

Señor(a):
USUARIO(A) ANONIMO(A)

Asunto: Respuesta petición cultura ciudadana y otros
Radicado: E 2022001582 del 29/03/2022

Cordial Saludo,

Para nosotros es muy importante atender sus peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes. Le agradecemos por comunicarse y le reiteramos nuestro compromiso por día a día mejorar en todas las actividades que desarrollamos en el marco de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

El pasado 29 de Marzo de 2022 recibimos el traslado por competencia de la Alcaldía de Bucaramanga de su petición en la que se queja por una presunta falla en la recolección en la esquina de la carrera 17 con calle 58 del Barrio Ricaurte del Municipio de Bucaramanga y la solicitud de un letrero de prohibido botar basura, además refiere temas de habitantes de calle, imposición de comparendos y cultura ciudadana.

Pues bien en respuesta a sus peticiones, le indicamos que:

FRENTE A LA SOLICITUD DE LETREROS

Verificando con la Dirección del área comercial no es viable hacerle entrega dichos letreros pues no se cuenta con disponibilidad.

FRENTE A LA PRESUNTA FALLA EN LA RECOLECCIÓN

Le indicamos que hemos procedido a revisar nuestra prestación encontrando que, en lo que respecta a la recolección, se ha venido realizando con normalidad en el horario estipulado, en una frecuencia de tres (03) veces por semana, los días **LUNES, MIERCOLES Y VIERNES** jornada diurna, prestación que satisface la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.3.32. del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la Republica.

*"ARTÍCULO 2.3.2.2.3.32. Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.
Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana"*

Según lo expuesto, no hay lugar a reconocer falla en la prestación del servicio.

No obstante, realizaremos un especial seguimiento a nuestra ruta en aras de promover las acciones de mejora a que haya lugar en razón de nuestro mejoramiento continuo.

De igual forma, consideramos de suma importancia recordarle que son los ciudadanos quienes tienen el deber de hacer una correcta presentación de los residuos sólidos generados, lo cual debe ceñirse fundamentalmente a lo dispuesto en el Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la República:

"ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.109. De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:
1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.
2. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación

de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.

3. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecidos.

4. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones y horarios establecidos en el presente decreto y por la persona prestadora del servicio y de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio.

5. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.

6. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.

7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.

8. Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio.

9. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el municipio o distrito.

10. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.

11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.

12. Almacenar y presentar los residuos sólidos."

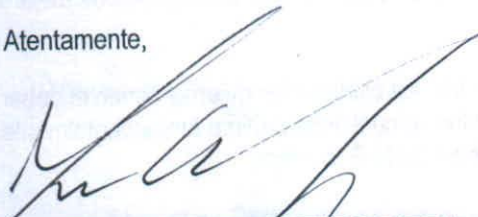
Ahora bien, si dicha presentación no se realiza conforme el ordenamiento dispone, la Empresa de Aseo de Bucaramanga no tiene facultades para llamar la atención o tramitar procedimientos sancionatorios contra aquellos ciudadanos que cometen dichas conductas inapropiadas, motivo por el que no somos competentes para identificar infractores y sancionarlos.

Además, no tenemos ninguna competencia legal para solucionar temas referentes a indebido uso del espacio público, habitantes de calle, delincuencia, inseguridad, consumo y venta de estupefacientes y situaciones de convivencia ciudadana.

Sin embargo, tenga en cuenta que 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. Es decir, son las autoridades policivas del municipio quienes deben adelantar los trámites sancionatorios a que haya, por esta razón con fundamento en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, ésta prestadora le corrió traslado de su petición a la Policía Metropolitana de Bucaramanga.

Contra la presente decisión no procede ningún recurso, en el entendido de que según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, solo proceden recursos contra ciertas decisiones, siendo que la suya no se encuentra inmersa en ninguna de las siguientes causales: i) actos de negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte y v) facturación.

Atentamente,



YULIETH MAYERLY QUINTERO OJEDA
Profesional PQR y Servicio al Cliente.

Proyectó: Daniela Sophia Torres Pedraza –Auxiliar Administrativo

Traslado por competencia: 3100-2022-04-1417 del 08/04/2022

Con copia a: contactenos@bucaramanga.gov.co

3100-2022-04-1417

Bucaramanga, Abril 08 del 2022

Señores:
POLICÍA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
mebuc.polan@policia.gov.co
Bucaramanga

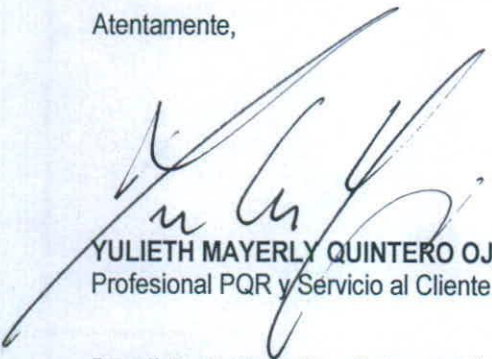
Asunto: Traslado por competencia E 2022001582 del 29/03/2022

Cordial saludo,

De acuerdo al artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, ésta prestadora le corre traslado de las peticiones radicada por un(a) **USUARIO(A) ANONIMO(A)**, por cuanto se refiere a temas propios de su competencia.

“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. “.

Atentamente,



YULIETH MAYERLY QUINTERO OJEDA
Profesional PQR y Servicio al Cliente.

Proyectó: Daniela Sophya Torres Pedraza –Auxiliar Administrativo

Adjunto PQR E 2022001582 del 29/03/2022