

3100-2022-06-2277

Bucaramanga, Junio 24 del 2022.

Señor (a)
DORIS PARRA JAIMES
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta petición otros- punto crítico.
Radicado: PQR-E2022002901 del 06/06/2022

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

En atención a su petición trasladada por la Alcaldía de el pasado 06 de junio del 2022, 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, su petición fue escalada al jefe de operaciones para verificar la situación, donde nos informan que el sector por usted referido en su escrito, ya fue atendido por esta prestadora, adicionalmente, en cuanto lo que respecta a la recolección, se ha venido realizando con normalidad en una frecuencia de tres (3) días por semana de LUNES, MIERCOLES Y SABADOS en horario de la mañana, a través de la ruta A-5, prestación que satisface la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.2.3.32. del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la Republica.

"ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.32. 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".

En consecuencia, me permito remitir registró fotográfico, como evidencia de la prestación del servicio:





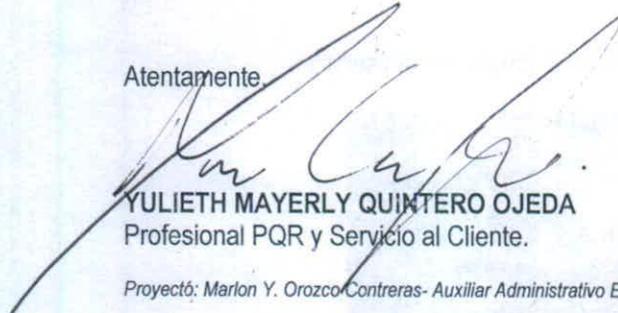
No obstante, realizaremos un especial seguimiento a nuestra ruta en aras de promover las acciones de mejora a que haya lugar en razón de nuestro mejoramiento continuo.

Adicionalmente, de conformidad con la información allegada por el jefe de operaciones, 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.

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. 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. Las autoridades policivas del municipio son quienes deben adelantar los tramites sancionatorios a que haya lugar.

Con lo anterior, damos por atendida sus inquietudes.

Atentamente,



YULIETH MAYERLY QUINTERO OJEDA
Profesional PQR y Servicio al Cliente.

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

Con copia: Alcaldía de Bucaramanga – contactenos@bucaramanga.gov.co
Rodrigo González Márquez – santander@defensoria.gov.co, gloangulo@defensoria.gov.co