

**Pre visualización de formato integrado**

<b>Institución o dependencia</b>	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A.		
<b>Fecha última actualización</b>	2022-10-05	<b>Estado</b>	Inscrito
<b>Tipo formato integrado</b>	<b>HT</b> Plantilla Único - Hijo	<b>Número</b>	<b>83162</b>













**Descripción**

Nombre propuesto en el inventario	<b>Cambio de tarifa de servicios públicos</b>
<b>Nombre</b>	<b>Cambio de tarifa de servicios públicos</b>
<b>Nombre estandarizado</b>	Cambio tarifa(s) de servicios públicos
<b>También se conoce como</b>	
<b>Propósito de cara al usuario</b>	Modificar la tarifa de servicios públicos de un inmueble, por cambios en el uso y destinación del inmueble.
<b>¿Se puede realizar por medios electrónicos?</b>	PARCIALMENTE
<b>URL de acceso al trámite en línea</b>	<a href="https://pqr.emab.gov.co/">https://pqr.emab.gov.co/</a>
<b>URL donde se encuentra el manual de usuario</b>	
<b>Anotaciones básicas</b>	Causales para modificar la tarifa: 1. aforo (ordinario, extraordinario, permanente), 2. cambio de uso o estrato, 3. tarifa multiusuario, 4. predio desocupado. En la próxima factura se verá reflejado el cambio de tarifa, en cualquiera de sus cuatro (4) causales.

**Información del resultado final**

<b>Nombre del resultado</b>	<b>Cambio de la tarifa</b>
<b>Tiempo de obtención</b>	2 Mes(es)
<b>¿Tiene observaciones y excepciones al tiempo de obtención?</b>	Solicitud al correo electrónico institucional (pqrservicioalcliente@emab.gov.co), se radica por el modulo de PQRSD de la entidad, por la linea limpia o presencial: 1. Solicitud por aforos: obtención hasta 2 meses. 2. cambio de uso o estrato: hasta una semana. 3. tarifa multiusuario: hasta 1 semana, 4. Predio desocupado: hasta 1 semana. Nota: para solicitud de predio desocupado, adicional a los medios antes mencionados se puede realizar presencial en la ventanilla del acueducto.
<b>Medio por donde se obtiene el resultado</b>	Correo electrónico Correo certificado Página web <a href="#">Link</a>

**Fundamento legal**

Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Elementos del Trámite	Soporte
Resolución	352	2005	Todos	Resultado; Propósito; No...	 
Resolución	351	2005	Todos	Resultado; Propósito; No...	 
Decreto	1077	2015	Título 2, capítulo 1, artículo 2.3.2.1.1	Propósito; Nombre trámite	 
Resolución	236	2002	Artículo 2	Propósito; Nombre trámite	 
Decreto	2981	2013	Capítulo 1, Artículo 2	Propósito; Nombre trámite	 
Resolución	151	2011	Artículo 1.2.1.1, artículo 4.4.1.3 , artículo 4.4.1.5. , artículo 4.4.1.6, artículo 4.4.1.11 , título IV capitulo	Propósito; Nombre trámite	 

			4 artículo 4.4.1.9 y artículo 4.4.1.10		
Ley	142	1994	Artículos 14, 23, 28, 73		
Ley	388	1997	Artículo 48		

## Información de ejecución

### Puntos de atención

En un punto de atención específico de la institución  
[Ver puntos de atención](#)

### Fecha de ejecución

Cualquier fecha

## Registro dirigido a

### Instituciones o dependencias públicas

### Ciudadano

### Organizaciones

### Extranjeros

### Situaciones de vida

Ninguno

## Clasificación temática

### Servicios públicos

## Qué se necesita

1

### Reunir documentos y cumplir condiciones



#### Canal de atención

##### Medio

Telefónico

##### Detalle

Fijo **(57)(607) 7000488**, Horario de atención: 7:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00p.m. – 5:00 p.m. en días hábiles

Web

[Modulo de Atención al ciudadano, el cual se encuentra ubicado en la pagina web de la entidad en la sección preguntas frecuentes, en la parte inferior. Puede radicar y consulta sus solicitudes en línea](#)

Correo electrónico

[pgryservicioalcliente@emab.gov.co](mailto:pgryservicioalcliente@emab.gov.co)

Presencial

[Presencial en los puntos de atención indicados por la institución](#)

**Aplica para:** Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones, Extranjeros



#### Verificación institución

Solicitud de aforo, uso o estrato, predio desocupado: solicitud con datos completos del inmueble y del usuario, adjuntando recibo del agua o luz por el cual se factura el servicio de aseo. Multiusuario: solicitud con datos completos del inmueble y del usuario. Debe indicar aplicación de tarifa multiusuario, sitio de la presentación de los residuos, y planilla (firmada por propietarios) la relación de códigos amb o cuentas ESSA por las cuales se les factura el servicio de aseo.

**Aplica para:** Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones, Extranjeros

**Nota:** para cumplir con esta acción no debe adjuntar ningún soporte. La institución verificará que usted cumpla con lo que se solicita

2

### Recibir visita técnica



**Verificación institución**

Visita de verificación del inmueble, según el caso, ya sea cambio de uso o estrato, predio desocupado, aforo ( aforo ordinario, aforo extraordinario, aforo permanente).

**Aplica para:** Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones, Extranjeros

**Nota:** para cumplir con esta acción no debe adjuntar ningún soporte. La institución verificará que usted cumpla con lo que se solicita

**3 Notificarse de la respuesta**



**Canal de atención**

La respuesta se da a través de tres medios: Correo electrónico certificado, notificación escrita certificada, y si se radica por el modulo la solicitud, allí mismo se hace el seguimiento y consulta a la respuesta presentada.

Medio	Detalle
Web	<a href="#">Modulo de PQR, se realiza el seguimiento a la solicitud y se da la respuesta a través el mismo modulo.</a>
Correo electrónico	<a href="mailto:pgryservicioalcliente@emab.gov.co">pgryservicioalcliente@emab.gov.co</a>
Otros canales	App: Correo certificado (Físico), Horario de atención: Otro medio por el cual se da la respuesta es por notificación escrita (correo certificado)
Otros canales	App: <a href="https://pqr.emab.gov.co/">https://pqr.emab.gov.co/</a> , Horario de atención: Los otros dos medios por los cuales se da la respuesta son; Modulo de PQR, se realiza el seguimiento a la solicitud y se da la respuesta a través el mismo modulo. Así mismo, por notificación escrita.

**Aplica para:** Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones, Extranjeros

**Cambio de la tarifa**  
 Medio por donde se obtiene el resultado: Correo electrónico, Correo certificado, Página web

**Medio para seguimiento del usuario**

- Seleccione el(los) canal(es)

Medio	Detalle
Web	<a href="#">Modulo de PQRS</a>
Correo electrónico	<a href="mailto:pgryservicioalcliente@emab.gov.co">pgryservicioalcliente@emab.gov.co</a>
Presencial	Presencial en los puntos de atención indicados por la institución <a href="#">Ver puntos de atención</a>

