


**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>Otros procedimientos administrativos de cara al usuario</b>	<b>Número</b>	<b>84061</b>

**Descripción**

<b>Se relaciona con algún formato integrado</b>	No
<b>Nombre propuesto en el inventario</b>	<b>Servicios especiales de recolección de podas, inservibles o escombros</b>
<b>Nombre</b>	<b>Servicios especiales de recolección de podas, inservibles o escombros</b>
<b>Nombre estandarizado</b>	Consultar recolección(es) de podas, inservibles o escombros
<b>También se conoce como</b>	
<b>Propósito de cara al usuario</b>	Activar, desactivar o cambiar servicios suplementarios que se pueden elegir cómo opciones adicionales de los productos que se han adquirido previamente. Los servicios especiales son : 1. Recolección de podas: corresponden al material vegetal producto de la poda de arboles y macaneo de zonas verdes de propiedades horizontales debidamente empacadas en bolsas o costales debidamente separadas, es decir, sin contaminación de otros residuos para su aprovechamiento. 2. Recolección de inservibles: Corresponde al acopio en sitios establecidos de material como camas, muebles, electrodomésticos, baños , lavamanos, enseres y otros que no correspondan a escombros. 3. Recolección de escombros : Corresponde a la recolección de material de escombros producto de la remodelación de las zonas comunes de una propiedad horizontal. Todas las anteriores aplica condiciones y verificación por parte de la entidad.
<b>¿Se puede realizar por medios electrónicos?</b>	PARCIALMENTE
<b>URL de acceso al trámite en línea</b>	https://pqr.emab.gov.co/
<b>URL donde se encuentra el manual de usuario</b>	
<b>Anotaciones básicas</b>	

**Información del resultado final**

<b>Nombre del resultado</b>	<b>Recolección de podas, recolección de inservibles</b>
<b>Tiempo de obtención</b>	15 Día(s) Hábil
<b>¿Tiene observaciones y excepciones al tiempo de obtención?</b>	
<b>Medio por donde se obtiene el resultado</b>	Correo electrónico Correo certificado Presencial Página web <a href="#">Link</a>

**Fundamento legal**

Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Elementos del Trámite	Soporte
---------------	--------	-----	--------------------------------	-----------------------	---------

**Información de ejecución**

<b>Puntos de atención</b>	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****Medio Ambiente****Servicios públicos****Qué se necesita****1 Solicitud por parte del usuario****Canal de atención**

El usuario debe presentar la solicitud con datos completos del usuario y del inmueble y el recibo por medio del cual se factura el servicio de aseo especificando el servicio que requiere como es recolección de poda, recolección de inservibles o recolección de escombros

**Medio****Detalle**

Telefónico

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

Web

[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](#)

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**2 Verificación de los documentos radicados****Verificación institución**

El área de pqr envía por competencia la solicitud al área comercial con el fin de verificar si es usuario de la EMAB y si ha recibido prestación del servicio por fidelización. Nota: La institución verificará que usted cumpla con lo que se solicita

**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 Programación de la prestación del servicio por parte del área operativa****Verificación institución**



Al contar con la viabilidad del área comercial, la dirección técnica y operativa realiza la programación según disponibilidad de las rutas. Nota: La institución verificará que usted cumpla con lo que se solicita.

**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

## 4 Prestacion del servicio



### Verificación institución

El area operativa presta el servicio segun previa programacion, previo a esto PQR da respuesta al usuario sobre la prestación de dicho servicio.

**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



### Canal de atención

El area operativa presta el servicio segun previa programacion, previo a esto PQR da respuesta al usuario sobre la prestacion de dicho servicio.

#### Medio

#### Detalle

Web

[Web Modulo de PQR, se realiza el seguimiento a la solicitud y se da la respuesta a través el mismo modulo.](#)

Correo electrónico

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

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

### Recolección de podas, recolección de inservibles

Medio por donde se obtiene el resultado: Correo electrónico, Correo certificado, Presencial, Página web

## Medio para seguimiento del usuario

### - Seguimiento en la sede principal

**Dirección**

**Teléfono:**

**Correo electrónico**

### - Seleccione el(los) canal(es)

Medio	Detalle
Web	<a href="#">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</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>

