

Pre visualización de formato integrado

Institución o dependencia	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A.		
Fecha última actualización	2022-10-05	Estado	Inscrito
Tipo formato integrado	HT Plantilla Único - Hijo	Número	84062

Descripción

Nombre propuesto en el inventario	Duplicado de recibos de pago
Nombre	Duplicado de recibos de pago
Nombre estandarizado	Duplicado documento recibo
También se conoce como	<i>Duplicado de factura</i>
Propósito de cara al usuario	Obtener la fiel copia del recibo de pago en caso de pérdida o deterioro.
¿Se puede realizar por medios electrónicos?	PARCIALMENTE
URL de acceso al trámite en línea	https://pqr.emab.gov.co/
URL donde se encuentra el manual de usuario	
Anotaciones básicas	El duplicado solo se puede expedir de la facturación directa de la entidad. No aplica para facturación del servicio de aseo de manera conjunta con amb (Acueducto Metropolitano de Bucaramanga) y ESSA (Electrificadora de Santander).

Información del resultado final

Nombre del resultado	Duplicado del recibo
Tiempo de obtención	5 Día(s) Hábil
¿Tiene observaciones y excepciones al tiempo de obtención?	
Medio por donde se obtiene el resultado	Correo electrónico Correo certificado Página web Link

Fundamento legal

Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Elementos del Trámite	Soporte
Ley	142	1994	artículos 14, 23, 28, 73.	Nombre trámite	
Ley	388	1997	artículo 48	Propósito	

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

Impuestos

Servicios públicos

Qué se necesita

1 Solicitud por parte del usuario



Canal de atención

Solicitud por parte del Usuario a través de los diferentes canales. El usuario debe presentar la solicitud con datos completos del usuario y del inmueble y código que lo identifica en la facturación directa y si es posible recibo por medio del cual se factura el servicio de aseo.

Medio	Detalle
Telefónico	Fijo (57)(607) 7000480 , 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	pqryservicioalcliente@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 pqrsd envía por competencia la solicitud a facturación con el fin de verificar si es usuario de la EMAB. Aplica para: Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones, Extranjeros 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 Expedición del duplicado del servicio de pago



Verificación institución

Al identificar en la base de datos de facturación directa procederá el auxiliar administrativo o la profesional universitaria autorizado a expedir el duplicado del recibo de pago. 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

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
Telefónico	Fijo (57)(607) 7000480 ext. 112, 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
Presencial	Presencial en los puntos de atención indicados por la institución

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

Duplicado del recibo

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
Telefónico	Fijo (57)(607) 7000480 ext. 112, 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
Presencial	Presencial en los puntos de atención indicados por la institución Ver puntos de atención

