

**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>	84062

**Descripción**

<b>Nombre propuesto en el inventario</b>	<b>Duplicado de recibos de pago</b>
<b>Nombre</b>	<b>Duplicado de recibos de pago</b>
<b>Nombre estandarizado</b>	Duplicado documento recibo
<b>También se conoce como</b>	<i>Duplicado de factura</i>
<b>Propósito de cara al usuario</b>	Obtener la fiel copia del recibo de pago en caso de pérdida o deterioro.
<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>	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**

<b>Nombre del resultado</b>	<b>Duplicado del recibo</b>
<b>Tiempo de obtención</b>	5 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 Página web <a href="#">Link</a>

**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**

<b>Puntos de atención</b>	En un punto de atención específico de la institución <a href="#">Ver puntos de atención</a>
<b>Fecha de ejecución</b>	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 <b>(57)(607) 7000480</b> , 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	<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:pqryservicioalcliente@emab.gov.co">pqryservicioalcliente@emab.gov.co</a>
Presencial	<a href="#">Presencial en los puntos de atención indicados por la institución</a>

**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

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 <b>(57)(607) 7000480</b> 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	<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	<a href="#">Presencial en los puntos de atención indicados por la institución</a>

**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 <b>(57)(607) 7000480</b> 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	<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>

