

3100-2023-02-0250

Bucaramanga, Febrero 03 del 2023.

Señor(a)  
**ANONIMO/ANONIMO**  
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta Petición – Falla en la prestación del servicio  
Radicado: PQR WEB- 202311865 del 18/01/2023

Cordial Saludo,

Para la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P. es un gusto atender sus Peticiones, Quejas, Recursos y/o solicitudes. Le agradecemos por comunicarse y le reiteramos nuestro compromiso por día a día mejorar en todas las actividades que desarrollamos en el marco de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

Pues bien, en atención a su petición, le indicamos que, en lo referente a una posible falla en el componente de recolección, hemos procedido a revisar nuestra prestación consultando nuestra sistema de información y monitoreo en el cual se pudo constatar que, en lo que respecta a la recolección en el sector, se ha venido realizando con normalidad en una frecuencia de tres (3) veces por semana, los días MARTES, JUEVES y SABADOS, en jornada de la noche a través de la ruta D-06, prestación que satisface la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.3.32. del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la Republica.

*“ARTÍCULO 2.3.2.2.3.32. 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”.*

Nos permitimos remitir registro sistema de monitoreo:





A la fecha el punto que refiere en su escrito se está atendiendo con normalidad, según consideraciones expuestas, en efecto, la prestación del servicio no ha presentado interrupciones, ni cambio o variaciones en horarios y rutas, sin embargo, como una entidad de y para los bumangueses, su solicitud fue escalada a la Dirección Técnica y Operativa, quién manifestó que se está realizando seguimiento diario a la ruta de recolección que cubre el sector en reclamación, con el fin de constatar lo hechos por usted reportados en su escrito, de ser el caso se tomaran las medidas necesarias en busca de corregir cualquier afectación en la prestación.

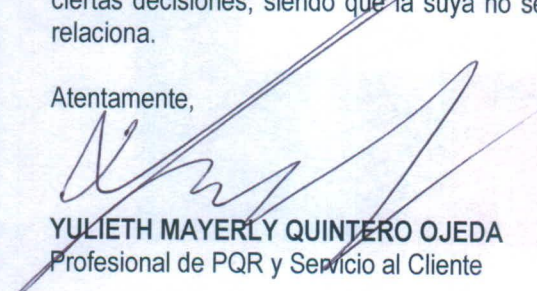
Para tal fin remitimos registro fotográfico con las actividades desempeñadas en el sector:



Cualquier otra inquietud con gusto será atendida, pues nuestro compromiso es la prestación del servicio público domiciliario de aseo con calidad, eficiencia y oportunidad.

Con lo anterior damos por atendida su petición. Tenga en cuenta que contra esta decisión no procede ningún recurso, en el entendido de que según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, solo proceden recursos contra ciertas decisiones, siendo que la suya no se encuentra inmensa en ninguna de las causales que la norma relaciona.

Atentamente,

  
**YULIETH MAYERLY QUINTERO OJEDA**  
Profesional de PQR y Servicio al Cliente

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