EMAB
EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

3100-2023-03-0936

Bucaramanga, Marzo 14 del 2023

Señores:
WILLIAN DUARTE Y MARIA AURA ESCOBAR
Bucaramanga

Asunto: Respuesta a su petición
Radicado EMAB: PQR E 2023001123 del 22/02/2023

Cordial Saludo,

Pues bien, en respuesta al traslado por competencia realizado por la **SECRETARIA DEL INTERIOR** de su petición resulta importante aclarar que el objeto general de la EMAB S.A. E.S.P., es la de prestar de manera eficaz, eficiente y efectiva el **servicio público domiciliario de aseo** (barrido, recolección y transporte, disposición final y tratamiento de residuos sólidos ordinarios) minimizando el impacto ambiental y afectación a la comunidad.

Así las cosas, le informamos que no somos competentes para responder de fondo su petición pues los numerales 1-2-4 contienen temas referentes al servicio de alcantarillado, motivo por el cual su solicitud fue trasladada a la **EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A E.S. P** en aras de que sea avocado su conocimiento y se profiera una respuesta de fondo en los términos legales.

Ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2015 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.

Ahora bien frente a los numerales 5-6 si lo que requiere específicamente es información sobre la elaboración o construcción de cuartos de aseo le informamos que no somos competentes para responder de fondo su petición pues no está dentro de nuestras facultades realizar modificaciones, reformas o adecuaciones a los cuartos de aseos de las copropiedades o de los barrios, no obstante, en aras de apoyar su gestión su solicitud fue trasladada a la **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA** y a la **SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE** en aras de que sea avocado su conocimiento y se profiera una respuesta de fondo en los términos legales.

Ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2015 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.

Finalmente, frente al Numeral 3 es importante aclarar que en lo que atañe a la competencia de la EMAB S.A E.S. P, referente a la prestación del servicio público domiciliario de aseo, le indicamos que cada una de nuestras actividades se han venido prestando con normalidad de manera continua e ininterrumpida con el compromiso que nos caracteriza por la ciudad.

Es decir, en lo que respecta a la recolección, se ha venido realizando con normalidad en el horario estipulado, en una frecuencia de tres (03) veces por semana, los días **LUNES, MIERCOLES Y VIERNES** en la jornada diurna, prestación que satisface la obligación contenida en el articulo 2.3.2.2.2.3.32. del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la Republica.

> *"ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.32. 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"*

De conformidad con lo evidenciado mediante la herramienta de GPS del cumplimiento de la prestación, No obstante, **realizaremos un especial seguimiento a nuestra ruta en aras de promover las acciones de mejora a que haya lugar en razón de nuestro mejoramiento continuo.**

En efecto, revisadas las imágenes aportadas la problemática que usted refiere obedece a causas externas y no por la falla de esta prestadora, así mismo consideramos de suma importancia recordarle que son los ciudadanos quienes tienen el deber de hacer una correcta presentación de los residuos sólidos generados, lo cual debe ceñirse fundamentalmente a lo dispuesto en el Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la República:

> *"ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.109. De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:*

Superservicios
VIGILAD

1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.
2. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.
3. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecidos.
4. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones y horarios establecidos en el presente decreto y por la persona prestadora del servicio y de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio.
5. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.
6. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.
8. Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio.
9. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el municipio o distrito.
10. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.
11. Dar aviso a la persona prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten.
12. Almacenar y presentar los residuos sólidos."

Ahora bien, si dicha presentación no se realiza conforme el ordenamiento dispone, la Empresa de Aseo de Bucaramanga no tiene facultades para llamar la atención o tramitar procedimientos sancionatorios contra aquellos ciudadanos que cometen dichas conductas inapropiadas, motivo por el que no somos competentes para identificar infractores y sancionarlos.

Sin embargo, tenga en cuenta que la Ley 1801 del 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia "ha prescrito todo un trámite sancionador para ciudadanos que cometen dichos comportamientos inadecuados.

Es decir, son las autoridades policivas del municipio quienes deben adelantar los tramites sancionatorios a que haya lugar.

Motivo por el cual su solicitud fue trasladada a **LA POLICIA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA** en aras de que sea avocado su conocimiento y se profiera una respuesta de fondo en los términos legales.

Ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2015 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.

Atentamente,

SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL
Profesional del servicio de Información y Atención al Usuario

Proyectó: Daniela Sophya Torres Pedraza-Auxiliar Administrativo

Adjunto traslado: 3100-2023-03-0917 del 14/03/2023
3100-2023-03-0918 del 14/03/2023
3100-2023-03-0919 del 14/03/2023

Con copia a: wgonzalezg@bucaramanga.gov.co

3100-2023-03-0919

Bucaramanga, Marzo 14 del 2023

Señores:
POLICÍA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
mebuc.polan@policia.gov.co
Bucaramanga

Asunto: Traslado por competencia PQR E 2023001123 del 22/02/2023

Cordial saludo,

De acuerdo al artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, ésta prestadora le corre traslado de la petición presentada por los señores **WILLIAN DUARTE Y MARIA AURA ESCOBAR,** por cuanto se refiere a tema propios de su competencia en lo que atañe a medidas correctivas en temas de falta de cultura ciudadana.

"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. ".

Atentamente,

SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL
Profesional del servicio de Información y Atención al Usuario

Proyectó: Daniela Sophya Torres Pedraza –Auxiliar Administrativo

Adjunto PQR E 2023001123 del 22/02/2023

EMAB
EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

3100-2023-03-0917

Bucaramanga, Marzo 14 del 2023

Señores:
EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A E.S. P
serviciocliente@empas.gov.co
Bucaramanga

Asunto: Traslado por competencia PQR E 2023001123 del 22/02/2023

Cordial saludo,

De acuerdo al artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, ésta prestadora le corre traslado de la petición presentada por los señores **WILLIAN DUARTE Y MARIA AURA ESCOBAR** por cuanto se refiere a tema propios de su competencia, en lo que atañe al servicio de alcantarillado.

> *"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. ".*

Atentamente,

SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL
Profesional del servicio de Información y Atención al Usuario

Proyectó: Daniela Sophya Torres Pedraza-Auxiliar Administrativo

Adjunto PQR E 2023001123 del 22/02/2023

3100-2023-03-0918

Bucaramanga, Marzo 14 del 2023

Doctor:
IVAN JOSE VARGAS
Secretario de Infraestructura
Alcaldía de Bucaramanga
secretariainfraestructura@bucaramanga.gov.co
Bucaramanga

Doctora
AURA CAROLINA PARRA PRADA
Secretaria de Ambiente
secretariasaludyambiente@bucaramanga.gov.co
Bucaramanga

Asunto: Traslado por competencia PQR E 2023001123 del 22/02/2023

Cordial saludo,

De acuerdo al artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, ésta prestadora le corre traslado de la petición presentada los señores **WILLIAN DUARTE Y MARIA AURA ESCOBAR,** por cuanto se refiere a temas propios de su competencia, en lo que atañe a la normatividad de la construcción y/o modificación de un cuarto de aseo.

> *"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. ".*

Atentamente,

SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL
Profesional del servicio de Información y Atención al Usuario

Proyectó Daniela Sophya Torres Pedraza - Auxiliar Administrativo

Adjunto PQR E 2023001123 del 22/02/2023