Bucaramanga, Agosto 16 del 2023.

Señor(a)
ANONIMO/ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta Petición – Falla en la prestación del servicio
Radicado: PQR E- 2023004738 del 27/07/2023

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.

Nos complace informarle que en el municipio de Bucaramanga se encuentran registradas cuatro prestadoras del servicio público domiciliario de aseo, las cuales tenemos la responsabilidad y obligación de atender las necesidades de limpieza y saneamiento en esta hermosa ciudad. Cada una de estas prestadoras tiene asignadas tareas específicas que se distribuyen de manera equitativa para asegurar que la ciudad se mantenga siempre limpia y en óptimas condiciones ambientales.

Gracias a esta distribución de labores, podemos ofrecer un servicio eficiente y efectivo, buscando mantener la armonía entre la comunidad y el entorno. Nuestro compromiso es velar por el bienestar de todos los habitantes de Bucaramanga y contribuir al cuidado y preservación del medio ambiente.

Aclarado lo anterior y 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 mañana a través de la ruta B-12, 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".*

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.

Adicionalmente, de conformidad con la información allegada por el supervisor de área, en el sector se presenta indebida presentación de residuos sólidos por parte de algunos ciudadanos que generan puntos críticos y aglomeración de basuras, situación que no obedece al operar de nuestra empresa, sino a falta de cultura ciudadana de ciertas personas.

Así bien, es oportuno aclarar que, es deber del usuario receptor del servicio de aseo, "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." De conformidad al numeral 4 del artículo 110 del Decreto 2981 del 2013.

Así mismo, el numeral 9 de la Clausula 12 del Contrato de Condiciones Uniformes contempla que los usuarios deben "Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en los Decretos 2981 del 2013 y 1077del 2015, normas que lo modifiquen o sustituya, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico". Es decir, esta prestadora está cumpliendo con cada una de las obligaciones que contempla el régimen de servicios públicos domiciliarios y es el usuario quien tienen que realizar la debida presentación de los residuos sólidos.

Es importante resaltar que, a pesar de nuestros esfuerzos y compromiso con la excelencia en la prestación del servicio, nos enfrentamos a desafíos derivados del mal comportamiento de algunos ciudadanos que, de manera indiscriminada, depositan y arrojan residuos en sectores públicos. Esta problemática no refleja el proceder de nuestra empresa, sino que encuentra raíz en cuestiones culturales y de conciencia ciudadana.

Apreciamos sus recomendaciones y sugerencias, las cuales valoramos profundamente. Sus aportes serán cuidadosamente analizados y considerados en el marco del cumplimiento estricto del régimen de servicios públicos. Nuestro objetivo es colaborar con la comunidad para impulsar un cambio positivo en las prácticas de higiene y cuidado ambiental, a la vez que cumplimos con nuestras responsabilidades legales y operativas.

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,

SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL
Profesional del Servicio de Información y Atención a los Usuario

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