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

3100-2023-12-4324

Bucaramanga, diciembre 13 del 2023.

Señor (a);
ANONIMO
Bucaramanga

Asunto: Respuesta petición de interrupciones en la prestación del servicio
Radicado: PQR E2023007244 del 28/11/2023

Cordial Saludo,

Para nosotros es muy importante 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.

En primera medida nos permitimos informarle que no fue posible identificarlo(a) como usuario(a) de esta prestadora, como quiera que no se aportó factura o código usuario que lo(a) identifique como usuario de la EMAB S.A. E.S.P, así como tampoco se logro identificar el punto de referencia de la problemática por usted expuesta pues únicamente se aporto la referencia "cra 31 con calle 40 barrio mejoras públicas", para lo cual hemos procedido a revisar nuestra prestación en el componente de barrido y recolección en la CARRERA 31 CON CALLE 40 evidenciando que;

El componente de barrido, se ha venido realizando con normalidad en el horario estipulado y frecuencia estipulada, dicha prestación satisface la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la República.

> *"ARTÍCULO 2.3.2.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley....."*

El alcance del componente de barrido, está definido en el Decreto 1077 del 2015 como la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las **áreas y las vías públicas** libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

COMPONENTE DE BARRIDO

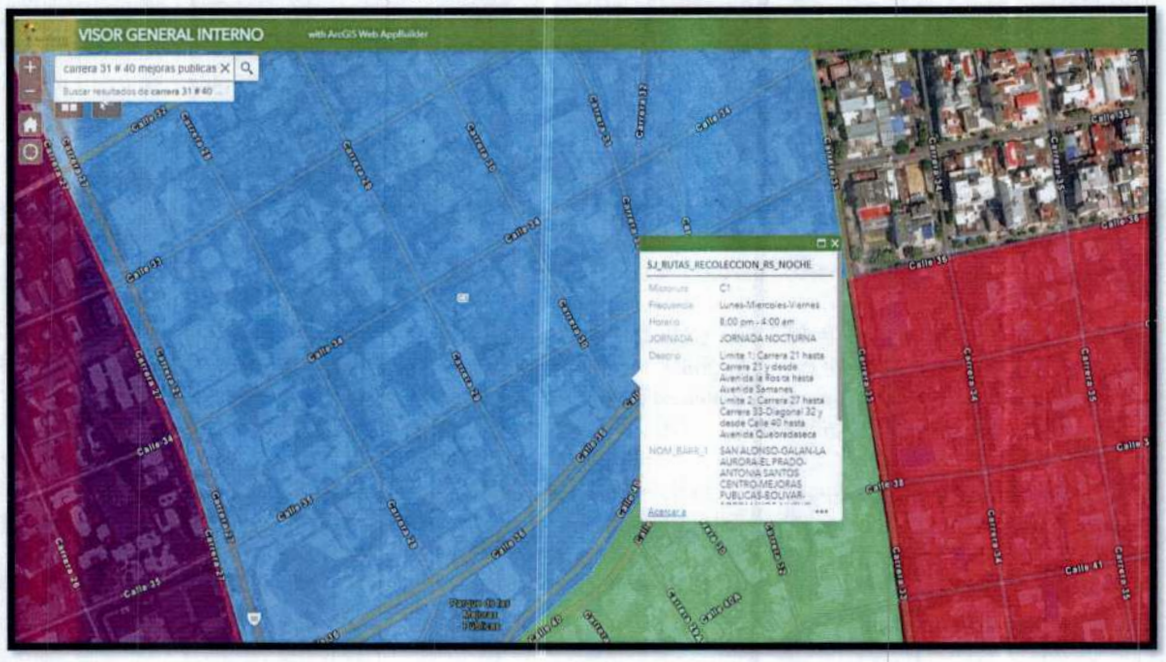
Superservicios
VIGILADA
icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Municipio de Bucaramanga
GOBERNAR ES HACER

Para el componente de recolección, se ha venido realizando con normalidad en el horario estipulado, en una frecuencia de tres (03) veces por semana.

Dicha 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".***

COMPONENTE DE RECOLECCIÓN



No obstante, **realizaremos un especial seguimiento a nuestra ruta en los componentes de BARRIDO y de RECOLECCIÓN en aras de promover las acciones de mejora a que haya lugar en razón de nuestro mejoramiento continuo.**

Con lo anterior damos por atendida su petición, se informa que contra la presente 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 Servicio de Información Atención al Usuario.

Proyectó: Liliana Marcela Guerrero Moreno – Auxiliar Administrativo EMAB S.A. ESP.

Superservicios
VIGILADA