3100-2024-02-0079

Bucaramanga, Febrero 09 del 2024

Señor(es):
ANDREA CORZO Y OTROS
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta petición falla prestación del servicio
Radicado: PQR E 2024000404 del 23/01/2024

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.

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.

Pues bien, en cuanto lo referente a una posible falla en el componente del barrido en el municipio de Bucaramanga se realiza de conformidad con el "ACUERDO DE BARRIDO, LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS SUSCRITO ENTRE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN JURISDICCION DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA", el cual fue suscrito por las distintas prestadoras de aseo que operan en la ciudad.

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.

En atención a dicho acuerdo, hemos requerido al supervisor de zona, quien nos informó que el barrido del sector referido en su escrito se está realizando con normalidad con una frecuencia de seis (6) veces por semana de LUNES a SABADOS, en jornada de la mañana con la ruta D8010, prestación que satisface la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 del 2015:

> *"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 establecimiento de mayores frecuencias definidas en el PGIRS para la totalidad del área urbana del municipio y/o distrito o partes específicas de la misma, deberá ser solicitado por el ente territorial al prestador y su costo será reconocido vía tarifa. "*

Superservicios
VIGILADA

Para tal fin me permito remitir registro del centro de monitoreo:

En efecto, es de nuestra obligación atender el sector con una frecuencia mínima de Dos (2) veces por semana, sin embargo, entendemos las necesidades que el sector demanda por su uso comercial, zona céntrica y de gran afluencia de ciudadanos y visitantes, por tal motivo como valor agregado esta prestadora realiza barrido y recolección diaria.

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 barrido 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.

Por último, es importante aclarar que el Decreto 2981 de 2013 define la actividad de barrido como la limpieza de vías y áreas públicas, específicamente la eliminación de residuos sólidos esparcidos o acumulados, tales como papeles, hojas, arenilla y similares, susceptibles de ser removidos manualmente o con equipos mecánicos. En este contexto, es relevante destacar que, si los residuos reportados no corresponden a esta definición normativa, nuestros operarios de barrido no están obligados a recolectarlos, ya que carecen de los elementos y herramientas necesarios para su adecuada disposición. Agradecemos su comprensión y colaboración en este asunto, y quedamos a disposición para cualquier otra consulta que pueda surgir.

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 Orozco Contreras –Auxiliar Administrativo EMAB S. A. ESP