3100-2024-03-0773

Bucaramanga, Marzo 01 de 2024

Señor(a):
ANONIMO
Bucaramanga

Asunto: Respuesta a su petición falta de cultura ciudadana
Radicado: PQR E 2024000919 del 14/02/2024
PQR WEB 202422289 del 14/02/2024
PQR WEB 202422290 del 14/02/2024

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.

Pues bien, en primera medida debemos aclararle que, de acuerdo a la celeridad, economía y simplicidad que la norma obliga para los trámites ante las autoridades, se contestaran conjuntamente las tres (3) radicaciones que fueron referidas en el encabezado, pues se advierte que se trata del mismo asunto.

Hecha la anterior aclaración, en respuesta a su petición es importante tener en cuenta que, en el municipio de Bucaramanga se encuentran registradas cuatro prestadoras del servicio público domiciliario de aseo, las cuales tienen la responsabilidad y obligación de atender las necesidades de limpieza y saneamiento en esta hermosa ciudad.

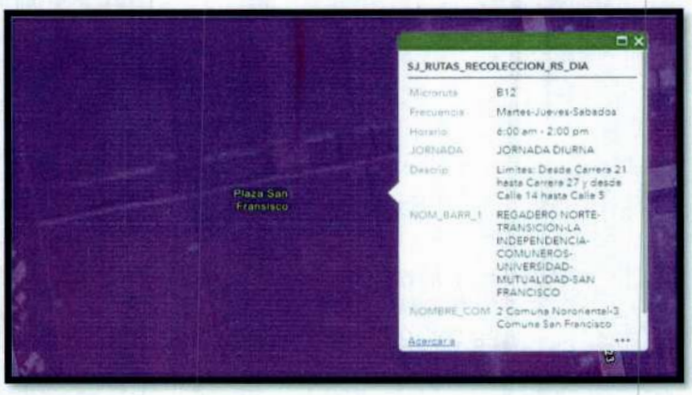
Cada una de estas prestadoras tiene asignadas tareas específicas que se distribuyen de manera equitativa para asegurar que la ciudad se mantenga siempre limpia y en óptimas condiciones ambientales. Gracias a esta distribución de labores, se puede ofrecer un servicio eficiente y efectivo, buscando mantener la armonía entre la comunidad y el entorno.

Así las cosas, aclaramos 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.

Así las cosas, hemos procedido a revisar nuestra prestación encontrando que, en lo que respecta a la recolección de residuos sólidos ordinarios, se ha venido realizando con normalidad en una frecuencia de tres (03) veces por semana, los días **MARTES, JUEVES Y SABADO** en la jornada diurna, mediante la ruta B12 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"*

Superservicios
VIGILADA



En efecto, **<u>las problemáticas que usted refiere obedecen a causas externas y no por la falla de esta prestadora,</u>** siendo que además no tenemos ninguna competencia legal para solucionar situaciones de convivencia ciudadana.

Frente a la situación, 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:*
> *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.

Superservicios
VIGILADA

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 esta prestadora le corrió traslado de su petición a la **POLICÍA 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.

En todo caso le reiteramos que la situación reportada se presenta por **falta de cultura ciudadana** y no por fallas en la prestación del servicio de modo que continuaremos prestando nuestras actividades con la continuidad y calidad que nos representa.

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 inmersa.

Atentamente,

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

Proyectó: Daniela Sophya Torres Pedraza –Auxiliar Administrativo

Adjunto traslado:3100-2024-03-0773 del 01/03/2024

Superservicios
VIGILADA

3100-2024-03-0773

Bucaramanga, Marzo 01 del 2024

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

Asunto: Traslado por competencia PQR E 2024000919 del 14/02/2024,PQR WEB 202422289 del 14/02/2024,PQR WEB 202422290 del 14/02/2024

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 un usuario ANONIMO, por cuanto se refiere a temas propios de su competencia en lo que atañe a **multas, comparendos y demás 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. ".

De antemano agradecemos su colaboración.

Atentamente,

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

Proyectó: Daniela Sophya Torres Pedraza –Auxiliar Administrativo EMAB S.A. ESP.

Adjunto PQR E 2024000919 del 14/02/2024,PQR WEB 202422289 del 14/02/2024,PQR WEB 202422290 del 14/02/2024