

Bucaramanga, noviembre 27 del 2024

Señor(es)
DARY NURY SANCHEZ ALQUICHIRRE
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta falla en la prestación
Radicado: PQR E 2024007781 del 08/11/2024
PQR E 2024007843 del 13/11/2024
PQR E 2024007841 del 13/11/2024

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 permitimos informar que, de acuerdo a la celeridad, economía y simplicidad que la norma obliga para los trámites ante las autoridades, se contestaran conjuntamente las tres (03) radicaciones que fueron referidas en el encabezado, pues se advierte que se trata del mismo asunto.

En primera medida le aclaramos 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.

Por otra parte, le indicamos que con la información aportada, no fue posible identificarlo como usuario de la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P., por cuanto no se tiene prueba de su vinculación con nuestra empresa, es conveniente para futuras solicitudes aportar código suscriptor con el que se identifica como usuario del servicio o en su defecto aporte las facturas de servicio público de acueducto y energía eléctrica donde se realiza el cobro por servicio de aseo de la EMAB, esto con el fin de facilitar brindarle una asesoría personalizada.

Sin embargo, en respuesta a su inquietud sobre una posible falla en el componente de recolección, le indicamos que nuestra empresa prestadora está brindando el servicio de recolección con normalidad. Hemos procedido a revisar la prestación del servicio en los sectores señalados en su reclamación y hemos requerido información a la Dirección Técnica Operativa. Nos informaron que la recolección en el sector referido se está realizando con una frecuencia de tres veces por semana, los días Martes, Jueves y Sabados, en jornada diurna. Esta prestación cumple con la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, expedido por el Presidente de la República.

"ARTÍCULO 2.3.2.2.3.32. 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".

A la fecha los sectores se están atendiendo con normalidad, según consideraciones expuestas, en efecto, la prestación del servicio no ha presentado interrupciones, ni cambio o variaciones en horarios y rutas, No obstante, comprendemos y valoramos las inquietudes de la comunidad. En razón a esto, su solicitud ha sido remitida al área operativa correspondiente, quien nos informó que en el área de reclamación no se tienen quejas por la prestación realizada, no obstante, se está realizando un seguimiento diario a la ruta de recolección que cubre el sector, con el objetivo de verificar los hechos por usted reportados.



En caso de encontrar alguna afectación en el sector debido al desempeño de la ruta de recolección, se tomarán las medidas necesarias para que los operarios realicen sus actividades de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contrato de condiciones uniformes y las leyes aplicables al servicio público.

Adicionalmente, según la información proporcionada por nuestro supervisor de área, hemos identificado una preocupante situación relacionada con la indebida presentación de residuos sólidos por parte de algunos ciudadanos en ciertas zonas de la comunidad. Esto ha generado la formación de puntos críticos y acumulación de basura, afectando negativamente la imagen y la salubridad del entorno.

Es importante resaltar que esta situación no está vinculada con nuestras operaciones, sino más bien con la falta de cultura ciudadana de ciertos individuos. En este sentido, queremos enfatizar que nuestra prestación del servicio se realiza conforme a lo establecido por el régimen de servicio público, y no contamos con la facultad para programar rutas adicionales que podrían generar costos extras y, eventualmente, afectar la tarifa del servicio.

Tenga en cuenta que, frente a los problemas de cultura ciudadana, la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P., no tiene facultades para llamar la atención o tramitar procedimientos sancionatorios, siendo que no somos competentes para solucionar la situación presentada. Sin embargo, 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. Las autoridades policivas del municipio son quienes deben adelantar los tramites sancionatorios a que haya lugar.

Cabe aclarar que nuestra empresa organiza campañas de sensibilización dirigidas a la ciudadanía, con el objetivo de concientizar sobre la correcta disposición y presentación de los residuos. En el sector correspondiente a su reclamación, estas campañas se han realizado en varias ocasiones; no obstante, estos esfuerzos no son suficientes sin la colaboración activa de la comunidad en el cuidado del medio ambiente. La participación de todos es fundamental para mantener un entorno limpio y saludable.

Por otra parte, le informamos que, la intervención de corte de césped en el municipio de Bucaramanga se realiza conforme al acuerdo CLUS del mismo municipio, por el cual las empresas prestadoras de servicios públicos de aseo registradas en la ciudad nos distribuimos las labores relacionadas con el corte de césped en las áreas públicas. En cumplimiento de dicho acuerdo, su solicitud ha sido remitida a la Dirección Técnica Operativa de nuestra entidad para que sea considerada en los cronogramas de ejecución.

No obstante, es importante que tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.2.6.67. del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la República, y atendiendo la magnitud de la tarea a nivel municipal, la labor de corte de césped se realiza de manera programada conforme a macro rutas, planes y cronogramas previamente establecidos y coordinados, siendo que, para el sector en referencia, no se atenderá inmediatamente, sino que será tenido en cuenta para próximos cronogramas y planes de intervención, los cuales se encuentran en estudio y elaboración, de acuerdo a la operatividad de esta prestadora y a los diferentes parámetros técnicos y legales que deben evaluarse en la ejecución de esta actividad.
- De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.2.6.66. del Decreto 1077 del 2015 las prestadoras del servicio de aseo no son competentes para el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles el cual será responsabilidad de los propietarios de estos.
- De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.2.6.66. del Decreto 1077 del 2015 las prestadoras del servicio de aseo no son competentes para actividades de ornato y embellecimiento.
- De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.5.118. del Decreto 1077 del 2015 y con el artículo 34 de la Ley 142 de 1994, las prestadoras de aseo no son competentes para realizar el corte de césped de zonas que no estén en el catastro de áreas públicas elaborado por el municipio.
- Se atenderán las zonas para corte de césped siempre y cuando estas hagan parte del censo proporcionado por el municipio para la intervención de corte de césped; de lo contrario, no se intervendrán.



Si en la revisión técnica previa a la intervención, la Dirección Técnica Operativa, encuentra que el sector referido presenta alguna de las circunstancias mencionadas, se abstendrá de realizar la actividad de césped, toda vez que se sale de la órbita de sus competencias proceder con dicha ejecución.

Si las zonas verdes no han sido podadas, serán intervenidos de acuerdo a macro rutas, planes y cronogramas previamente establecidos y coordinados, en virtud de lo contenido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de Bucaramanga PGIRS 2016-2027, y el "PLAN DE INTERVENCIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE PODA DE ARBOLES Y CORTE DE CESPED".

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.

Con lo anterior, damos por atendida sus inquietudes.

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. 

