

Bucaramanga, julio 10 del 2025

Señor(a)
DARY NURY SANCHEZ ALQUICHIRRE
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta falla en la prestación
Radicado: PQR E 2025003779 del 19/06/2025

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, 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.

Le aclaramos que en el municipio de Bucaramanga se encuentran registradas tres 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.

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 a través de la ruta de recolección B-11. 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”.

Para tal fin me permito remitir reporte central de monitoreo:



A la fecha el sector 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, 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.

Por último, le informamos que la Empresa de Aseo de Bucaramanga no cuenta con personal destinado a la atención y control de los puntos críticos generados por la indebida disposición de residuos sólidos. No obstante, su solicitud será remitida al área operativa para que, en la medida en que no se afecten las operaciones del servicio, se evalúe la viabilidad de realizar una intervención como valor agregado y labor social en beneficio de la comunidad.



Como parte de nuestro compromiso, organizamos campañas de sensibilización en diversos sectores de la ciudad, promoviendo buenas prácticas en la disposición de residuos y el cuidado del entorno. Si bien estas iniciativas han sido implementadas en su comunidad, su éxito depende del compromiso activo de los ciudadanos.

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

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