

3100-2025-07-2684

Bucaramanga, julio 31 del 2025

Señor(a)
ANONIMO/ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta Falla en la prestación
Radicado: PQR WEB 202573155 del 18/07/2025

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.

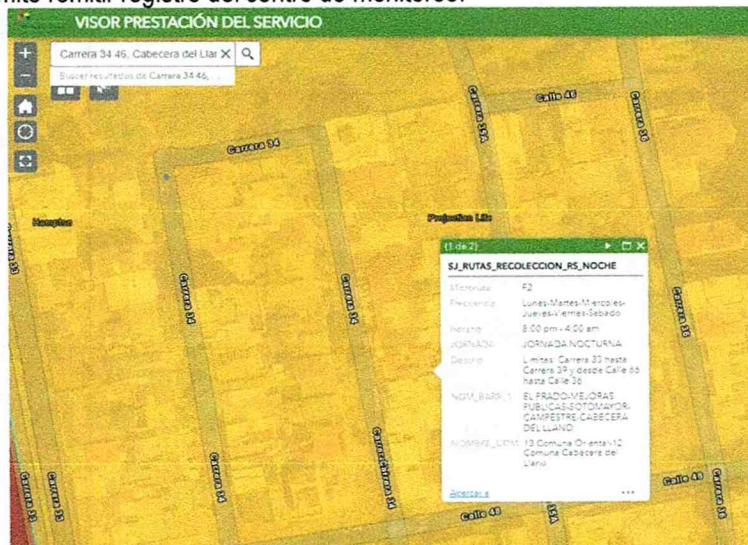
Le aclaramos que en el municipio de Bucaramanga se encuentran registradas tres prestadoras del servicio público domiciliario de aseo, las cuales tenemos la responsabilidad y obligación de atender las necesidades de limpieza y saneamiento en esta hermosa ciudad. Cada una de estas prestadoras tiene asignadas tareas específicas que se distribuyen de manera equitativa para asegurar que la ciudad se mantenga siempre limpia y en óptimas condiciones ambientales.

Aclarado lo anterior, En atención a su solicitud, le indicamos que nuestra empresa prestadora está brindando el servicio de recolección con normalidad. Hemos procedido a revisar la prestación del servicio en el sector señalado 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 seis veces por semana, de LUNES a SABADO, en jornada nocturna, a través de la ruta F-2. 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 registro del centro de monitoreo:

ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Parque Intercambiador Vial Avenida Quebrada seca con carrera 15 módulo comercial 1 Barrio
Granada, Bucaramanga, Santander, Colombia. • PBX: 607 7000480 - NIT: 804.006.674-8

emabESP



www.emab.gov.co



TR-C017760



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, 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 mencionado en su reclamación, 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, de conformidad con la información allegada por el supervisor de área, en el sector se presenta indebida presentación de residuos sólidos por parte de algunos ciudadanos, disponiendo los residuos en horarios fuera de la recolección habitual, lo que generan puntos críticos y aglomeración de basuras, situación que no obedece al operar de nuestra empresa, sino a falta de cultura ciudadana de ciertas personas.

Tenga en cuenta que, frente a los problemas de cultura ciudadana y espacio público, 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.

Agradecemos su comprensión y paciencia en este asunto. Nuestra empresa se esfuerza por cumplir con las obligaciones estipuladas en los acuerdos y brindar un servicio eficiente a la comunidad.

Recuerde que, contra la presente decisión no procede ningún recurso, de conformidad al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en el entendido que 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.