

3100-2025-07-2779

Bucaramanga, Julio 11 del 2025

Señor:  
**WILLIAM NIÑO**  
BucaramangaAsunto: Respuesta a su petición falta de cultura ciudadana  
Radicado: PQR E 2025003871 del 24/06/2025

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.

Pues bien, en respuesta a su petición es importante tener en cuenta que, en el municipio de Bucaramanga se encuentran registradas tres 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.

Recordemos que la EMAB S.A. ESP., es una empresa de servicio público mixta, creada para cumplir los fines del estado en materia de prestación del servicio público de aseo en todos sus componentes barrido, recolección, limpieza urbana u disposición final, en el municipio de Bucaramanga, dentro del marco de la prestación del servicio público de aseo, con fundamento en la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), de una manera eficiente, eficaz y continua, bajo la modalidad de libre competencia.

Es de resaltar que la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos, obedece a un Contrato de Condiciones Uniformes, en el que, la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble Urbano, dentro de la zona demarcada como municipio de Bucaramanga, conforme se indica en el programa de prestación de servicio de la Empresa de Aseo de Bucaramanga SA ESP, siempre que las condiciones técnicas, oportunidad y acceso lo permitan, de acuerdo a lo estipula el Decreto 2981 de 2013 y 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

Razón por la que, la EMAB S.A. ESP., viene prestando el servicio de recolección a sus usuarios y/o suscriptores, dentro de las frecuencias y horarios establecidos, de manera continua e ininterrumpida con el compromiso que nos caracteriza por la ciudad.

Es importante traer a colación que la falta de cultura ciudadana de algunas personas genera situaciones como las que usted describe en su escrito, siendo que además no tenemos ninguna competencia legal para solucionar temas referentes a indebido uso del espacio público, habitantes de calle, delincuencia, inseguridad, venta y/o consumo de estupefacientes y situaciones de convivencia ciudadana.

ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGAParque 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-C0177760



En efecto, las problemáticas que usted refiere obedecen a causas externas y no por la falla de esta prestadora.

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.

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, las autoridades policivas del municipio son quienes deben adelantar los trámites sancionatorios a que haya lugar.

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 PQR EMAB S.A. ESP.