

Pre visualización de formato integrado**Institución o dependencia**

EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A.

Fecha última actualización

2025-09-05

Estado

Inscrito

Tipo formato integrado**HT** Plantilla Único - Hijo**Número****88470****Descripción**

Nombre propuesto en el inventario

Cambios en la factura de servicio público**Nombre****Cambios en la factura de servicio público****Nombre estandarizado**

Cambio facturación del servicio público

También se conoce como**Propósito de cara al usuario**

Modificar la información registrada en la base de datos del servicio público concerniente al nombre del propietario, dirección y/o al estrato del predio.

¿Se puede realizar por medios electrónicos?

parcialmente

URL de acceso al trámite en línea

https://pqr.emab.gov.co/

URL donde se encuentra el manual de usuario

https://pqr.emab.gov.co/

Anotaciones básicas

La actualización de datos solo se puede realizar en los usuarios de facturación directa. No aplica para facturación del servicio de aseo de manera conjunta con amb (Acueducto Metropolitano de Bucaramanga) y ESSA (Electrificadora de Santander).

Información del resultado final**Nombre del resultado****Modificación de la información en la factura****Tiempo de obtención**

2 mes(es)

¿Tiene observaciones y excepciones al tiempo de obtención?

Tiempo de obtención es en el próximo periodo de facturación

Medio por donde se obtiene el resultadoCorreo electrónico
Correo certificado
Presencial**Fundamento legal**

Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Elementos del Trámite	Soporte
Ley	142	1994	Artículos 128 - 135, 147, 148		

Información de ejecución**Puntos de atención**En un punto de atención específico de la institución
[Ver puntos de atención](#)**Fecha de ejecución**Fechas específicas - publicadas en su página web [Link](#)

Registro dirigido a

Instituciones o dependencias
públicas

Ciudadano

Organizaciones

Extranjeros

Situaciones de vida

Ninguno

Clasificación temática

Servicios públicos

Qué se necesita

1 Radicar documentos



Canal de atención

El usuario y/o suscriptor o persona interesada, deberá realizar solicitud, relacionando los datos completos del inmueble y del usuario y/o suscriptor objeto de modificación; adjuntando el recibo (agua o energía eléctrica) a través del cual se factura el servicio de aseo, copia de la cédula, folio de matrícula del bien inmueble y certificado de estratificación expedido por planeación municipal.

Medio

Telefónico

Correo electrónico

Presencial

Detalle

Fijo **(57)(607) 7000488**, Horario de atención: 7:00 a.m. a 12:00 m. y 12:30p.m. – 4:00 p.m días hábiles.

pgryeservicioalcliente@emab.gov.co

[Presencial en los puntos de atención indicados por la institución](#)

Aplica para: Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones, Extranjeros

2 Cumplir condiciones



Verificación institución

Verificación institución: El área de servicio de información y atención al usuario envía la solicitud a la oficina de facturación (área comercial) con el fin de identificar el inmueble en la base de datos de facturación directa y realizar las modificaciones solicitados de conformidad con la documentación aportada.

Aplica para: Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones, Extranjeros

Nota: para cumplir con esta acción no debe adjuntar ningún soporte. La institución verificará que usted cumpla con lo que se solicita

3 Notificarse de la respuesta



Canal de atención

La EMAB S.A. ESP, una vez verificada la documentación aportada, realizará las modificaciones en el sistema de información, la cual quedará ajustada inmediatamente. No obstante, se verá reflejado en el próximo periodo de facturación.

Medio	Detalle
Telefónico	Fijo (57)(607) 7000488 , Horario de atención: 7:00 a.m. a 12:00 m. y 12:30p.m. – 4:00 p.m en días hábiles.
Web	pqr.emab.gov.co
Correo electrónico	pqryeservicioalcliente@emab.gov.co
Presencial	Presencial en los puntos de atención indicados por la institución

Aplica para: Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones, Extranjeros



Modificación de la información en la factura

Medio por donde se obtiene el resultado: Correo electrónico, Correo certificado, Presencial

Medio para seguimiento del usuario

- Seleccione el(los) canal(es)

Medio	Detalle
Telefónico	Fijo (57)(607) 7000488 , Horario de atención: 7:00 a.m. a 12:00 m. y 12:30p.m. – 4:00 p.m en días hábiles
Web	pqr.emab.gov.co
Correo electrónico	pqryeservicioalcliente@emab.gov.co
Presencial	Presencial en los puntos de atención indicados por la institución Ver puntos de atención

