

Bucaramanga, 25 de septiembre de 2025

Señor(a):
ANONIMO
Bucaramanga

Asunto: Respuesta petición – PARQUE ANTONIA SANTOS
Radicado: PQR E- 2025005608 del 10/09/2025

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, resaltando nuestro compromiso con la comunidad Bumanguesa en la salubridad pública, el embellecimiento de la ciudad bonita y disminuir los focos de contaminación que algunos habitantes generan en arrojar residuos sólidos sobre las vías públicas

Es importante tener en cuenta que, en el municipio de Bucaramanga se encuentran registradas tres (03) 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

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., presta sus servicios de recolección a sus usuarios de manera ininterrumpida dentro del marco de la prestación del servicio y en los horarios y frecuencias establecidas.

Realizadas las anteriores aclaraciones y en atención a la solicitud remitida por la secretaria del interior, muy respetuosamente nos permitimos informarle que, el servicio público domiciliario de aseo regulado por la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015, no contempla como obligación de las prestadoras, realizar jornadas de limpieza (residuos especiales), lavado de muros, gradas, paredes y andenes, entre otros.

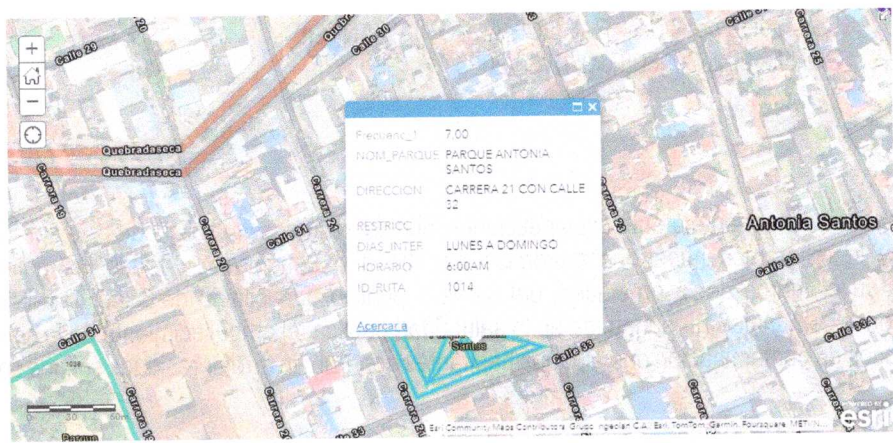
Igualmente, el ordenamiento ha prescrito que el precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario. Así bien, queda aclarado que las prestadoras no se encuentran inmersas en la obligación de brindar este tipo de servicios especiales, a menos que se pacte entre las partes de forma libre y espontánea; siendo así el generador de dichos residuos, es quien debe hacerse responsable de su recolección, transporte y disposición final.

Por otra parte, la EMAB S.A. ESP., comprometida con el medio ambiente y la salubridad de la comunidad, presta servicios de recolección de residuos especiales y jornadas de sensibilización ambiental, siempre y cuando cuente con disponibilidad de recursos humanos, físicos, sin generar costo adicional.



Finalmente, es de resaltar 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 ininterrumpida. Ahora bien, de conformidad con el acuerdo de barrido suscrito el pasado 27 de noviembre de 2023, con las prestadoras de servicio de aseo que operan en la ciudad de Bucaramanga, se distribuyó la actividad de **barrido y despapele** de algunos parques de la ciudad de Bucaramanga.

Teniendo en cuenta la anterior, el área operativa manifiesta que, el parque por usted referenciado (Antonia Santos) se está interviniendo (**barrido y despapele**) de lunes a domingo en la jornada de mañana.



Resaltamos que, la EMAB S.A. ESP., ha venido cumplido con la actividad de Barrido y recolección en el sector por usted referenciado. Sin embargo, esta actividad se ve opacada, por la indebida presentación de residuos sólidos por parte de algunos ciudadanos 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, en donde 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. Las autoridades policivas del municipio son quienes deben adelantar los tramites sancionatorios a que haya lugar.

Con lo anterior, damos respuesta a su petición, en la que 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 siguientes causales: i) actos de negativa del contrato, ii) suspensión, iii) terminación, iv) corte v) facturación.

Atentamente,

SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL
Profesional Servicio de información y Atención al usuario