

Bucaramanga, octubre 30 del 2025

Señor(es)
ANONIMO/ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta Petición posible falla.
Radicado: PQR E 2025006375 del 15/09/2025

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.

En atención a su comunicación, es pertinente aclararle que en el municipio de Bucaramanga se encuentran registradas tres prestadoras del servicio público domiciliario de aseo, quienes asumimos la responsabilidad de atender las necesidades de limpieza y saneamiento de nuestra ciudad. Estas actividades se distribuyen de manera equitativa para garantizar la calidad del servicio y el mantenimiento de óptimas condiciones ambientales en todos los sectores.

Luego de revisar nuestra operación en la ruta de recolección y barrido que cubren el sector en reclamación, no hemos identificado fallas, retrasos o afectaciones en la prestación del servicio bajo nuestra responsabilidad. Nuestra empresa se caracteriza por operar de manera eficiente y conforme a las disposiciones contenidas en el Contrato de Condiciones Uniformes, así como en la normativa vigente que regula el servicio público domiciliario de aseo.

Adicionalmente, de acuerdo con la información proporcionada por nuestros supervisores de área, hemos observado una situación preocupante relacionada con la indebida presentación de residuos sólidos en ciertas zonas. Estas prácticas, realizadas por algunos ciudadanos, han generado puntos críticos de acumulación de basura, afectando la imagen y la salubridad de la comunidad.

Es importante resaltar que esta problemática no está vinculada con la calidad de nuestro servicio, sino con conductas inadecuadas por parte de ciertos miembros de la comunidad. Aunque nuestra empresa no tiene la facultad de tomar medidas sancionatorias, queremos recordarle que la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia) establece un procedimiento sancionatorio para este tipo de comportamientos, cuya gestión corresponde exclusivamente a las autoridades policivas del municipio.

Sin embargo, como valor agregado y con ánimo de apoyar a la comunidad con estos temas, le informamos que, su solicitud fue escalada a la oficina de innovación ambiental, quien nos informó que, con el ánimo de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, el sector referido en su escrito ingreso en la programación de jornadas de capacitación para los usuarios del sector, con el fin de concientizar a la comunidad en el correcto uso, manejo y presentación de los residuos sólidos, dichas capacitaciones se efectuarán según los cronogramas de atención previstos por esta dependencia para el primer semestre del periodo de 2024.

Con lo anterior, damos por atendida sus inquietudes, 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,

YULIETH MAYERLY QUINTERO OJEDA

Profesional del Servicio de Información y Atención a los Usuario (R)

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