

Bucaramanga, octubre 15 del 2025

Señor(a)
ANONIMO/ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta falla prestación
Radicado: PQR E 2025006074 del 30/09/2025.

Reciba un cordial saludo de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P

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.

Por otra parte, 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.

En respuesta a su inquietud sobre una posible falla en el componente de barrido, queremos informarle que el servicio se presta conforme al "ACUERDO DE BARRIDO, LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS SUSCRITO ENTRE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO QUE PRESTAN SUS SERVICIOS EN JURISDICCION DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA", Este acuerdo, firmado por las diferentes prestadoras de aseo que operan en la ciudad, garantiza una cobertura integral y eficiente del servicio en toda la jurisdicción.

En atención a dicho acuerdo, hemos requerido al supervisor de zona, quien nos informó que el barrido del sector referido en su escrito se está realizando con normalidad con una frecuencia de tres (3) veces por semana los días LUNES, MIERCOLES Y VIERNES, en jornada de la mañana a través de la ruta de barrido M-1140, prestación que satisface la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.4.53 del Decreto 1077 del 2015:

"Artículo 2.3.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley. El establecimiento de mayores frecuencias definidas en el PGIRS para la totalidad del área urbana del municipio y/o distrito o partes específicas de la misma, deberá ser solicitado por el ente territorial al prestador y su costo será reconocido vía tarifa. "

Superservicios
Compañías de Servicios
Públicos

VIGILADO



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



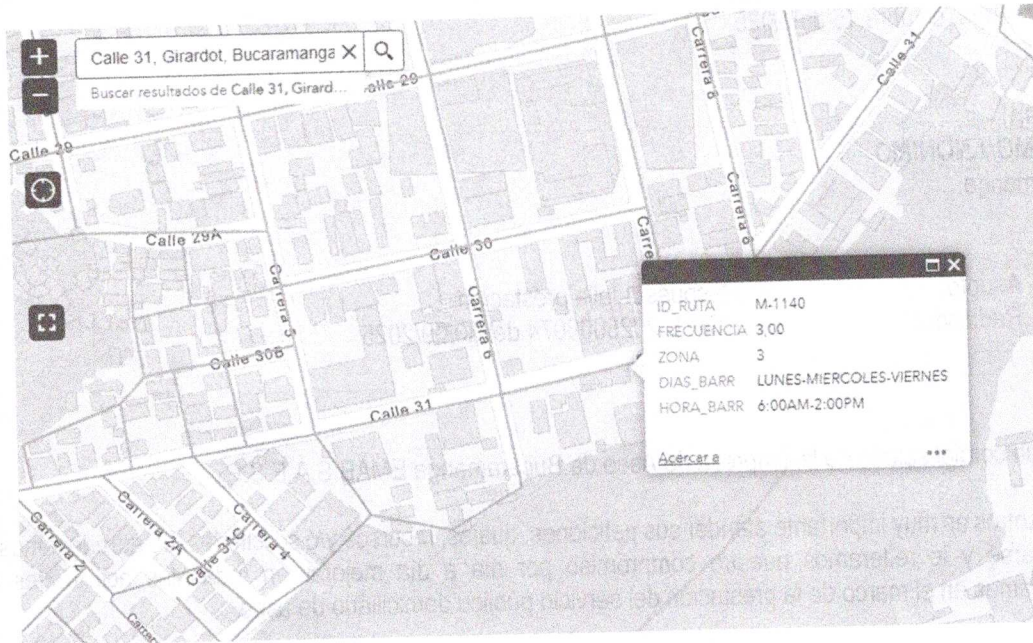
www.emab.gov.co



TR-CO177780



Para tal fin me permito remitir registro del centro de monitoreo:



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, sin embargo, como una entidad de y para los bumangueses, su solicitud fue escalada a la Dirección Técnica y Operativa, quién manifestó que se está realizando seguimiento diario a la ruta de barrido que cubre el sector en reclamación, con el fin de constatar alguna anomalía con el servicio, de ser el caso se tomaran las medidas necesaria para garantizar la prestación continua y de calidad que como usuario del servicio de aseo merece.

Adicionalmente, según la información proporcionada por nuestro supervisor de área, hemos identificado una preocupante situación relacionada con la indebida presentación de residuos sólidos por parte de algunos ciudadanos en ciertas zonas de la comunidad. Esto ha generado la formación de puntos críticos y acumulación de basura, afectando negativamente la imagen y la salubridad del entorno.

Es importante resaltar que esta situación no está vinculada con nuestras operaciones, sino más bien con la falta de cultura ciudadana de ciertos individuos. En este sentido, queremos enfatizar que nuestra prestación del servicio se realiza conforme a lo establecido por el régimen de servicio público, y no contamos con la facultad para programar rutas adicionales que podrían generar costos extras y, eventualmente, afectar la tarifa del servicio.

Importante aclarar 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 inmersa 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.