

Bucaramanga, noviembre 10 del 2025

Señor(a)
ANONIMO/ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta petición falla prestación
Radicado: PQR E 2025006566 del 22/10/2025

Reciba un cordial saludo.

Reciba un cordial saludo. Para la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., es fundamental atender y responder a las solicitudes de nuestros usuarios, reafirmando nuestro compromiso con la prestación eficiente del servicio público domiciliario de aseo. Agradecemos su comunicación y nos permitimos brindarle las siguientes aclaraciones:

Entendemos las incomodidades que pueden generar ciertos comportamientos por parte de algunos ciudadanos, los cuales afectan negativamente el ambiente, el orden público y la calidad de vida colectiva. Sin embargo, es importante precisar que las situaciones descritas no obedecen a fallas en la prestación del servicio público de aseo, sino a conductas inadecuadas ajenas a la operación directa de esta empresa, relacionadas con la disposición inadecuada de residuos fuera de los horarios o lugares establecidos.

En este sentido, la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. informa que el servicio de recolección, barrido y limpieza se presta de manera normal y continua, conforme a los lineamientos técnicos y operativos que garantizan la eficiencia, calidad y cobertura exigidas por la normativa vigente en materia de servicios públicos domiciliarios.

Cabe reiterar que la autoridad administrativa municipal, en coordinación con las autoridades de policía, es la entidad competente para imponer sanciones frente a este tipo de comportamientos contrarios a las normas de convivencia ciudadana y de manejo adecuado de residuos.

No obstante, en atención a su comunicación, se informa que su solicitud ha sido remitida al Área de Innovación Ambiental de la empresa, con el fin de incluir su sector dentro de futuras jornadas de capacitación y sensibilización comunitaria, orientadas a promover la cultura del aseo, la correcta disposición de residuos y el cumplimiento de los horarios de recolección, contribuyendo así al bienestar común, la sostenibilidad ambiental y la limpieza de la ciudad.

Valoramos los comentarios positivos expresados en su escrito, los cuales constituyen un reconocimiento al trabajo comprometido de nuestros equipos operativos y administrativos. Le reiteramos que nuestra empresa está firmemente comprometida con las buenas prácticas ambientales y con la prestación de un servicio público de aseo eficiente, oportuno y de calidad, en beneficio de todos nuestros usuarios.

Seguiremos trabajando con responsabilidad y transparencia, velando siempre por el interés general y la mejora continua de nuestras actividades.

Con lo anterior, damos por atendida sus inquietudes.

Atentamente,

SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL

Profesional del Servicio de Información y Atención a los Usuario

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

Superservicios
Bucaramanga en Servicio
Prestación de Servicios

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-C017/7760

