

Bucaramanga, diciembre 22 de 2025

Señor(a)
DOMINGO ANTONIO ARDILA DUARTE
Bucaramanga

Asunto: Respuesta posibles daños
Radicado: PQR E-2025007352 del 02/12/2025

Cordial Saludo,

Para la Empresa Municipal de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. – EMAB, es fundamental atender de manera oportuna y transparente todas las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por nuestros usuarios. Agradecemos su comunicación y reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua en la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que, con base en la información y soportes aportados, no es posible establecer que los presuntos daños alegados sean imputables a la EMAB S.A. E.S.P., toda vez que no se evidencia prueba que demuestre la responsabilidad directa o indirecta de la empresa en los hechos descritos, ni la existencia de un nexo causal entre el actuar de esta prestadora y el daño alegado.

Cabe resaltar que, conforme a los principios generales del Derecho Civil, la carga de la prueba recae sobre quien alega el daño, de conformidad con lo establecido en el artículo 167 del Código General del Proceso. En consecuencia, corresponde al reclamante acreditar los elementos estructurales de la responsabilidad civil: el daño, la culpa o negligencia y la relación de causalidad.

No obstante, lo anterior, y en aras de garantizar el debido proceso y la transparencia institucional, se ha remitido copia de su solicitud al área operativa para que adelante las verificaciones e investigaciones pertinentes, con el fin de esclarecer los hechos narrados y adoptar las medidas que resulten procedentes.

Finalmente, le informamos que contra la presente comunicación no procede recurso alguno, en virtud de lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual establece de manera taxativa los actos susceptibles de recurso dentro del procedimiento de los servicios públicos domiciliarios, y la decisión aquí adoptada no se encuentra comprendida dentro de dichas causales.

Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier información adicional que deseé aportar para complementar la revisión del caso.

Atentamente,


SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL
Profesional del Servicio de Información y Atención a los Usuario

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


Superservicios
Sistemas de Gestión
Fotocopiadoras y más