

Bucaramanga, diciembre 24 del 2025.

Señor(a)
ANONIMO/ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta petición otros-recolección poda
Radicado: PQR E 2025007444 del 05/12/2025

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.

Le recordamos que, conforme al régimen de los servicios públicos domiciliarios, los usuarios del servicio de aseo se identifican a través del código de suscriptor que figura en la factura del servicio de acueducto, o mediante el número de cuenta registrado en la factura emitida por la Electrificadora, según la entidad que incluya el cobro por el servicio de aseo. Este dato es fundamental para poder identificar su cuenta y brindarle una atención personalizada y oportuna.

En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que, para determinar el valor del servicio especial de recolección o establecer si usted es beneficiario del programa de fidelización, es indispensable realizar una visita de verificación en campo por parte de nuestro personal técnico.

Para acceder a este servicio, el procedimiento regular consiste en comunicarse con nuestra línea de atención al cliente LÍNEA LIMPIA: (607) 7000488. A través de este canal, nuestro equipo comercial gestionará la orden de servicio, la cual será vinculada a su factura de agua o energía, que lo identifica como usuario de la Empresa de Aseo de Bucaramanga – EMAB. Una vez generada la orden, un supervisor de área realizará la evaluación técnica correspondiente para determinar los costos asociados al servicio especial de recolección o, en su defecto, confirmar si este puede ser cubierto bajo el programa de fidelización.

Así mismo, le recordamos que la recolección de residuos especiales no está incluida dentro de la tarifa del servicio público de aseo, por lo que su prestación podría generar costos adicionales en su factura. Dichos costos serán informados oportunamente por el supervisor una vez realizada la evaluación en campo. En caso de que usted sea beneficiario de un programa de fidelización, se le notificará sobre la aplicación del beneficio correspondiente.

Con lo anterior damos por atendida su petición. Tenga en cuenta que contra esta decisión 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 causales que la norma relaciona.

Atentamente,

SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL

Profesional del Servicio de Información y Atención a los Usuario

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