

Bucaramanga, marzo 04 del 2026

Señor(es):

USUARIOS BARRIO LIMONCITO MORRO RICO

Bucaramanga.

Asunto: Respuesta petición falla prestación del servicio
Radicado: PQR E 2026001155 del 20/02/2026

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.

Pues bien, en cuanto lo referente a una posible falla en el componente del barrido en el municipio de Bucaramanga se realiza de conformidad con el "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", el cual fue suscrito por las distintas prestadoras de aseo que operan en la ciudad.

Gracias a esta distribución de labores, podemos ofrecer un servicio eficiente y efectivo, buscando mantener la armonía entre la comunidad y el entorno. Nuestro compromiso es velar por el bienestar de todos los habitantes de Bucaramanga y contribuir al cuidado y preservación del medio ambiente.

En atención a las inquietudes manifestadas por la comunidad del barrio Limoncito respecto a la cobertura y el costeo del servicio de barrido, nos permitimos informar de manera formal que el sector referido se está atendiendo con total normalidad, cumpliendo una frecuencia de tres veces por semana (lunes, miércoles y viernes) a través de la ruta técnica SO-1236. Esta operación se ejecuta bajo los principios de continuidad y eficiencia exigidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

No obstante, es preciso aclarar que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), suministrado por el municipio de Bucaramanga, está tasado técnica y legalmente para vías principales. Por disposición del ente territorial, algunas vías del sector no fueron incluidas por el municipio de Bucaramanga en dicho plan de gestión. La inclusión de estos nuevos sectores para barrido es competencia exclusiva de la administración municipal, lo cual, en caso de concretarse, implicaría necesariamente un incremento en la tarifa de barrido para el conjunto de los usuarios, dado el aumento en la base de costos operativos.

Asimismo, es relevante señalar que este sector no fue adicionado por la administración municipal en el censo de kilómetros barridos, conforme a lo estipulado en el citado "PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS - PGIRS". Por tanto, esta empresa continuará ofreciendo el servicio de barrido únicamente en las zonas identificadas formalmente como vía pública dentro del catastro oficial.

Es importante recordar que el costo del barrido en nuestra ciudad se determina considerando diversos factores técnicos y regulatorios. Este costo no se limita únicamente al barrido y limpieza frente a su propiedad privada, sino que abarca el barrido y limpieza de todo el municipio bajo un esquema de beneficio común. Para calcular este costo, se toma en cuenta la suma de los costos de comercialización y operación, más los costos de barrido y limpieza, considerando la totalidad de los kilómetros barridos en la ciudad, cifra que se divide entre el número de usuarios atendidos por el prestador del servicio.

Finalmente, es fundamental comprender que el cuidado y la limpieza de nuestro entorno son responsabilidades compartidas. Como usuarios del servicio público domiciliario, todos contribuimos a mantener nuestra ciudad en óptimas condiciones, entendiendo que la prestación del servicio esta ligada estrictamente al marco normativo y a la planificación urbana definida por el municipio.

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.