

3100-2026-03-0842

Bucaramanga, 10 de marzo del 2026

Señor (a).
ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta cultura ciudadana y otros.
Radicado: **PQR E - 2.026001261 del 26/02/2026**

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 respuesta a su petición, que obedece a un traslado por parte de la Alcaldía de Bucaramanga, le informamos que, en el municipio de Bucaramanga se encuentran registradas tres prestadoras del servicio público domiciliario de aseo, las cuales tienen la responsabilidad y obligación de atender las necesidades de limpieza y saneamiento en el municipio de Bucaramanga.

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.

Gracias a esta distribución de labores, se puede ofrecer un servicio eficiente y efectivo, buscando mantener la armonía entre la comunidad y el entorno.

De conformidad con lo anterior, es importante aclarar que en lo que atañe a la competencia de la EMAB S.A E.S.P, referente a la prestación del servicio público domiciliario de aseo, le indicamos que cada una de nuestras actividades se han venido prestando con normalidad de manera continua e ininterrumpida con el compromiso que nos caracteriza por la ciudad.

Así las cosas, hemos procedido a revisar nuestra prestación encontrando que, en lo que respecta a la recolección del sector en mención, se ha venido realizando con normalidad, en una frecuencia de tres (03) veces por semana, prestación que satisface la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.3.32. del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la Republica.

"ARTÍCULO 2.3.2.2.3.32. Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes".

Ahora bien, frente a la situación que expone es su escrito, se escaló su petición a la Dirección técnica operativa quienes informaron que, en el lugar mencionado se cuenta con 4 rutas establecidas diarias.

1. La ruta de centro limpia en horas de la mañana.
2. La ruta de las Plazas.
3. la ruta F5 en la madrugada.
4. la ruta B12 del ciclo martes- jueves y sábado en la mañana.

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

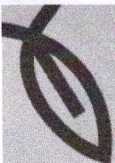


www.emab.gov.co



TR-CO17/7760





Igualmente realizaremos un especial seguimiento a nuestra ruta en aras de promover las acciones de mejora a que haya lugar en razón de nuestro mejoramiento continuo.

No obstante, en este punto se observan algunas problemáticas por parte de residentes del sector, quienes presentan los residuos en horarios y sitios no establecidos para este fin, es decir obedecen a causas externas y no por la falla de esta prestadora, consideramos de suma importancia recordarle que son los ciudadanos quienes tienen el deber de hacer una correcta presentación de los residuos sólidos generados, lo cual debe ceñirse fundamentalmente a lo dispuesto en el Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la República:

“ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.109. De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros:

- 1. Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley.*
- 2. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la medición periódica de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigentes.*
- 3. Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecidos.*
- 4. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones y horarios establecidos en el presente decreto y por la persona prestadora del servicio y de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle la persona prestadora del servicio.*
- 5. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con una persona prestadora del servicio público de aseo.*
- 6. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.*
- 7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa.*
- 8. Cumplir los reglamentos y disposiciones de las personas prestadoras del servicio.*
- 9. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por el municipio o distrito.*
- 10. Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.*

Pues bien, si dicha presentación no se realiza conforme el ordenamiento dispone, la Empresa de Aseo de Bucaramanga no tiene facultades para llamar la atención o tramitar procedimientos sancionatorios contra aquellos ciudadanos que cometen dichas conductas inapropiadas, tenga en cuenta que la Ley 1801 del 2016 “Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia” ha prescrito todo un trámite sancionador para ciudadanos que cometen dichos comportamientos inadecuados, motivo por el cual se remitió por competencia su petición a la Policía Metropolitana de Bucaramanga, en aras de que sea avocado su conocimiento y se profiera una respuesta de fondo en los términos legales. Ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.

“Artículo 21: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”



Por otra parte, se informa que se han dado charlas sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos y su presentación en el horario establecido por esta prestadora en reiteradas ocasiones, en el sector de la plaza san Francisco, haciendo caso omiso por algunos ciudadanos.

En todo caso le reiteramos que la situación reportada se presenta por falta de cultura ciudadana y no por fallas en la prestación del servicio de modo que continuaremos prestando nuestras actividades con la continuidad y calidad que nos representa.

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 inmersa.

Atentamente,



SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL

Profesional del servicio de Información y Atención al Usuario

Proyectó: Zoraida Velasco Martínez –Auxiliar Administrativo

ADJUNTO: Oficio de traslado 3100-2026-03-0841 de fecha 10/03/2026



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



3100-2026-03-0841

Bucaramanga, 10 de marzo del 2026

Señores:
POLICÍA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
mebuc.polan@policia.gov.co
Bucaramanga

Asunto: Traslado por competencia PQR E 2026001261 del 26/02/2026.

Cordial saludo,

De acuerdo al artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, ésta prestadora le corre traslado de la petición radicada por Sr. **ANONIMO**, por cuanto se refiere a temas propios de su competencia, en lo que atañe a conductas inadecuadas por parte de algunos ciudadanos que están disponiendo residuos y otros en la calle 23 con carrera 14 en horas de la tardes y noche, del Municipio de Bucaramanga, que afectan el medio ambiente y la salubridad publica de la comunidad.

"Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. "

Atentamente,



SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL
Profesional de PQR y Servicio al Cliente

Proyectó: Zoraida Velasco Martínez –Auxiliar Administrativo

Adjunto PQR - E 2026001261 del 26/02/2026

Superservicios
VIGILADOALCALDÍA 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

emabESPwww.emab.gov.co

TR-C017/7780

