



3100-2026-06-2100

Bucaramanga, junio 04 del 2026.

Señor(a)
ANONIMO/ANONIMO
Bucaramanga.

Asunto: Respuesta cultura ciudadana.
Radicado: PQR E 202653557 del 20/05/2026

Cordial saludo,

Para la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P., es un gusto atender sus Peticiones, Quejas, Recursos y/o solicitudes, como quiera que nuestro compromiso es la prestación de un servicio público domiciliario de aseo con eficiencia, calidad y cobertura de usuarios.

En ejercicio de las facultades legales y estatutarias que nos asisten como empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo, y en cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, nos permitimos emitir pronunciamiento de fondo respecto a la reclamación de la referencia, en la cual manifiesta inconformidad con el servicio en el sector de barrio Venado de Oro.

Sobre el particular, esta Entidad se permite exponer los siguientes fundamentos fácticos y técnicos:

De acuerdo con los registros operativos, los planes de rutas y el sistema de georreferenciación de esta compañía, el sector objeto de reclamación cuenta con una frecuencia de prestación de los componentes de recolección de residuos macro-ruta y barrido de vías y áreas públicas de dos veces por semana, la cual se encuentra plenamente indexada en nuestro Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS). Revisado el histórico de operaciones correspondiente al periodo reclamado, se constató que el servicio no ha presentado interrupciones, retrasos, fallas estructurales ni afectaciones a la ruta asignada, manteniéndose dentro de los estándares de calidad y continuidad exigidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la regulación vigente de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

No obstante lo anterior, y con el fin de garantizar el principio de favorabilidad y debida diligencia, esta Dirección requirió de manera inmediata al personal de Supervisión e Interventoría Operativa para realizar una inspección de verificación in situ. Como resultado de dicha comisión técnica, se logró corroborar y documentar mediante actas de supervisión que el servicio se encuentra en completa normalidad, ejecutándose en los horarios establecidos y cumpliendo a cabalidad con las microrrutras de barrido y recolección.

Sin perjuicio de la normalidad operativa demostrada, la inspección técnica evidenció que en el sector se presenta una problemática recurrente de acumulación de residuos en el espacio público. No obstante, se determinó que dicha situación es ajena a la operación de esta empresa, obedeciendo estrictamente a la conducta indebida de algunos ciudadanos de la comunidad, quienes arrojan residuos de forma indiscriminada, en puntos críticos no autorizados y por fuera de los horarios y macrorrutras de recolección socializadas. Al respecto, es preciso señalar que de conformidad con la doctrina jurídica de los servicios públicos, el "hecho de un tercero" opera como una causal eximente de responsabilidad para el prestador. La disposición inadecuada de desechos por fuera de las frecuencias establecidas constituye una infracción a las normas de convivencia ciudadana (en los términos de la Ley 1801 de 2016 - Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana) y un problema de cultura urbana, cuya prevención y sanción escapa a la competencia operativa de esta empresa y recae en las autoridades de policía y control local.

Superservicios
Supervisión e Interventoría Operativa
Pública Domiciliaria
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-CO17/7760





El servicio se seguirá prestando bajo las condiciones actuales, instando a la comunidad a respetar los horarios de presentación de residuos para evitar afectaciones ambientales ajenas a la operación de la empresa.

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.

[Faint, illegible text from the reverse side of the paper is visible through the page.]