



Bucaramanga, 15 de julio del 2026

Señor (a):
USUARIO (A)
ANONIMO
Bucaramanga

Asunto: Respuesta petición / Interrupciones en la prestación del servicio /cultura ciudadana
Radicado: PQR WEB- 202673650 del 09/07/2026

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.

En primera medida nos permitimos informarle que no fue posible identificarlo(a) como usuario(a) de esta prestadora, como quiera que no se aportó factura o código usuario que lo(a) identifique como usuario de la EMAB S.A. E.S.P, Sin embargo, hemos procedido a revisar nuestra prestación en el componente de recolección, en el sector objeto de reclamo el cual se ha venido realizando con normalidad en el horario estipulado, Dicha 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 generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

*Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de **dos (2) veces por semana**".*

Es significativo recordarle que son los ciudadanos quienes tienen el deber de hacer una correcta presentación de los residuos sólidos generados, actividad que debe ceñirse fundamentalmente a lo dispuesto en el Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la República y demás normas concordantes para lo cual deben:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 1077 del 2015 y en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
2. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establece el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
3. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador. Preferiblemente la presentación de los residuos para recolección se realizará en recipientes retornables.
4. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
5. **Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.**
6. Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.
7. Presentar los residuos en área pública, salvo condiciones pactadas con el usuario cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado.



Comprendemos su solicitud en relación con el uso de la bocina por parte del vehículo recolector durante la prestación del servicio. No obstante, nuestra empresa tiene el deber de adoptar medidas orientadas a minimizar la generación de ruido y procurar que las actividades de recolección se desarrollen con la menor afectación posible para la comunidad.

En este sentido, hemos realizado la supervisión de la ruta de recolección correspondiente al sector, verificando que el personal operativo aplica las medidas necesarias para reducir el impacto sonoro durante la operación. Asimismo, de manera periódica se efectúan actividades de seguimiento y control con el fin de garantizar el cumplimiento de los protocolos establecidos.

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 Servicio de Información Atención al Usuario.

Proyectó: Liliana Marcela Guerrero Moreno – Auxiliar Administrativo EMAB S.A. ESP.



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

