

Bucaramanga, 27 de agosto del 2026

Señor (a):
ANONIMO
Bucaramanga

Asunto: Respuesta petición / Interrupciones en la prestación del servicio / cultura ciudadana
Radicado: PQR E2026005015 del 12/08/2026

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 respuesta a su petición, hemos procedido a revisar nuestra prestación del servicio en el componente de recolección, el cual se ha venido realizando con normalidad en el horario estipulado, Dicha prestación que satisface la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.2.3.32. del Decreto 1077 del 2015 expedido por el presidente de la Republica.

"ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.32. 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**".*

No obstante, **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.**

En lo que refiere a su solicitud de instalar contenedores, se informa que para concretar la instalación de los contenedores esta prestadora debe analizar diferentes factores como lo son: disponibilidad de contenedores para entrega, necesidad del contenedor, idoneidad del sitio de ubicación (accesibilidad para los usuarios, facilidad para el manejo y recolección de los residuos, tránsito de peatones o vehículos según sea el caso, condiciones de higiene, humedad y estética, señalización y seguridad para evitar accidentes), aceptación y capacitación de la comunidad usuaria sobre el adecuado manejo del contenedor, entre otros.

En efecto, respecto de su solicitud, no es viable instalar contenedores, toda vez que no se cuenta con la disponibilidad de contenedores para la entrega y así poder realizar el estudio de viabilidad.

En respuesta a su solicitud de concientización, es de suma importancia 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.



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-CO1717760



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.

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.