

Bucaramanga, 01 de septiembre del 2026

Señor (a):
ANONIMO
Bucaramanga

Asunto: Respuesta petición de cultura ciudadana
Radicado: PQR E2026005195 del 21/08/2026

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 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.

En cuanto a la recolección de escombros estos son residuos sólidos especiales, que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. Los residuos sólidos especiales se encuentran definidos en el artículo 2 del Decreto 2981 del 2013, de la siguiente manera:

"Residuo sólido especial: Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo."

De acuerdo con el fundamento normativo citado, no es nuestra obligación recoger los residuos sólidos especiales, a menos que se haya pactado un precio con el usuario generador. Es el generador de dichos residuos quien debe hacerse responsable de su recolección, transporte y disposición final, para lo cual puede contratar cualquiera de las empresas del mercado.

En virtud de lo expuesto, se informa que no se cuenta con disponibilidad operativa para la prestación del servicio de recolección de escombros, toda vez que estos corresponden a residuos de construcción y demolición (RCD), clasificados como residuos sólidos especiales conforme a lo establecido en el Decreto 2981 de 2013. En consecuencia, se encuentran excluidos de la prestación ordinaria del servicio público de aseo.

Es significativo aclarar que la indisciplina y la falta de cultura ciudadana generan situaciones como las que describe en su escrito, motivo por el que consideramos 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



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



Superservicios
VIGILADO



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.

Ahora 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, motivo por el que no somos competentes para identificar infractores y sancionarlos. Sin embargo, 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. Las autoridades policivas del municipio son quienes deben adelantar los tramites sancionatorios a que haya lugar.

En ese sentido, la solución a la problemática expuesta no se encuentra bajo responsabilidad de esta prestadora, motivo por el que respetuosamente lo invitamos a poner al tanto a las autoridades competentes para las sanciones por posibles violaciones a la Ley.

En relación con las motocicletas que se encuentran obstaculizando la libre circulación, se indica que esta empresa carece de competencia para intervenir, por lo que el ciudadano deberá reportar esta situación directamente a la autoridad de tránsito competente. Le sugerimos radicar su solicitud ante la Secretaría de Tránsito y Movilidad o la Policía de Tránsito, aportando el registro fotográfico y la ubicación exacta, para que dichas entidades avoquen conocimiento del caso.

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.

