

Bucaramanga, 09 de septiembre del 2026

Señor (a):
USUARIO ANONIMO
Bucaramanga

Asunto: Respuesta petición de interrupciones en la prestación del servicio (303)
Radicado: PQR E2026005343 del 27/08/2026

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 razón a su solicitud, nos permitimos informarle que no fue posible identificarlo(a) como usuario 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, por tal motivo no es viable realizar una verificación detallada por los hechos por usted reportados.

Por otra parte, es pertinente manifestarle que esta prestadora advierte que su petición no cumple con lo referido en el Artículo 16 de la Ley 1437 del 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015;

"Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.*

Parágrafo. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla."

Lo anterior, para que en futuras peticiones se radiquen o presenten con el lleno de requisitos de que trata este Artículo, pues la EMAB SA. E.S.P, no es la única empresa que presta el servicio público domiciliario de aseo en la ciudad de Bucaramanga, pues en desarrollo al mercado de libre competencia existen tres (3) prestadoras del servicio público domiciliario de aseo.

Sin embargo, hemos procedido a revisar nuestra prestación en el componente de barrido, el cual se ha venido realizando con normalidad en el horario estipulado y frecuencia estipulada, dicha prestación satisface la obligación contenida en el artículo 2.3.2.2.4.53 del Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la República.

"ARTÍCULO 2.3.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley....."



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-CO177760



El alcance del componente de barrido, está definido en el Decreto 1077 del 2015 como la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las **áreas y las vías públicas** libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

No obstante, **realizaremos un especial seguimiento a nuestra ruta en los componentes de BARRIDO en aras de promover las acciones de mejora a que haya lugar en razón de nuestro mejoramiento continuo.**

Con lo anterior damos por atendida su petición, se informa que contra la presente 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.