VEOLIA	CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE DECISIONES EMPRESARIALES/ PQRS EN PÁGINA WEB	FORMATO
		VHC-GC-F-27
		Versión: 01

EL SUSCRITO JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE HACE CONSTAR QUE:

Las decisiones empresariales y/o oficios que se relacionan a continuación se publicaron en la página web y en un lugar de acceso al público de la entidad, por el término de 5 días hábiles, con fecha de fijación 11/11/2026 a las 08:00 am y desfijado el 18/11/2026 a las 05:00 pm. Se advierte que la notificación quedará surtida al finalizar el día hábil siguiente al retiro del aviso publicado.

Radicado	Fecha del radicado	Expediente
721539	26/10/2026	CITACIÓN CASO 721539
721514	24/10/2026	CITACIÓN CASO 721514
721598	27/10/2026	CITACIÓN CASO 721598
721615	27/10/2026	CITACIÓN CASO 721615



MAURICIO RAMIREZ
Verificador Comercial
EMAS S.A. E.S.P

emas by VEOLIA	**CITACIÓN**	FORMATO VHC-GC-F-06 Versión: 01

Manizales, Noviembre 3 de 2026

Señora,
CECILIA MORALES
Carrera 18 N° 1-17 La Francia
Manizales

Con el fin de garantizar niveles de aislamiento adecuados para los usuarios y para el personal de las oficinas de atención presencial de la empresa en el Marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, hemos fortalecido nuestros canales virtuales y telefónicos, limitando en la medida de lo posible la atención física.

En todo caso, la oficina de Atención al Cliente se permite invitarlo a que comparezca a nuestra sede ubicada en la oficina principal Calle 62 N° 23-61 Edificio Plaza 62 Local 203 en el horario **de Lunes a Jueves de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:30 pm Viernes de 8:00 am a 3:00 pm jornada continua**, o en el Centro Integrado de atencion al Ciudadano (Ciac) ubicado en la Carrera 21 No. 29-29 en el horario de **Lunes a Viernes, de 8:00 am a 1:00 pm y de 1:30pm a 5:00 pm,** para llevar a cabo la diligencia de notificación personal de la decisión del día 3 de noviembre del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-5314.** mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó el día 27 de octubre del año 2026, con radicados No **721598.**

De no presentarse personalmente al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, puede estar tranquilo la Empresa le notificará su decisión por **MEDIO DE AVISO** que se remitirá a la dirección informada, para lo cual se acompañará de la copia íntegra de la decisión conforme a lo establecido en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011.

Le rogamos amablemente que, en lo sucesivo y en el marco del estado emergencia decretado por el COVID-19, utilice los canales virtuales y telefónicos (01 8000 95 00 96) de la compañía y nos proporcione medios electrónicos (al correo co.servicioalcliente.emas@veolia.com), como el correo electrónico, para llevar a cabo los procesos de notificación como medida para la contención y prevención de la enfermedad entre nuestros colaboradores y usuarios de los servicios.

Le enviamos esta citación para notificación personal con base en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cualquier inquietud al respecto o de nuestros servicios puede comunicarse a nuestra línea de Servicio al cliente 01 8000 95 00 96.

Cordialmente,

Manuela Castaño R.

MANUELA CASTAÑO ROMAN
Auxiliar de Servicio al Cliente
EMAS S.A. E.S.P
Elaboró: FABP
Aprobó: OAJ

COMM-121-SAC-PQR-5314.

Manizales, Noviembre 3 de 2026.

Señora,
CECILIA MORALES
Carrera 18 N° 1-17 La Francia
Manizales

Asunto:Respuesta a su queja presentada el día 27 de octubre del año 2026. Radicado N° **721598.**

Reciba un cordial saludo señora Morales,

En atención a la queja presentada con respecto a la prestación del servicio de barrido, en el sector ubicado de la **Carrera 18 N° 1-17 La Francia,** esta Empresa se permite responder en los siguientes términos:

En atención a su comunicación relacionada con la continuidad y calidad del servicio de barrido, así como con la recolección de residuos en el sector, nos permitimos informar que se intentó establecer contacto telefónico con usted, sin lograr comunicación.

No obstante, se realizó visita de verificación al punto reportado, evidenciando que actualmente se encuentra limpio y sin presencia de bolsas o residuos acumulados.

Agradecemos sus observaciones y el reconocimiento realizado frente al servicio prestado. De igual manera, se efectuará el seguimiento correspondiente a las rutas y frecuencias del servicio de barrido y recolección en el sector, con el fin de verificar su adecuada prestación y evitar inconvenientes posteriores.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación le haya podido ocasionar y le agradecemos su comprensión y paciencia. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que pueda tener.

Esperamos haber dado respuesta oportuna a su solicitud y quedamos atentos a cualquier inquietud al respecto o de nuestros servicios, que podrá manifestarse a través de nuestras líneas de Atención al Cliente 018000950096, pagina web www.emas.com.co y correo electrónico co.servicioalcliente.emas@veolia.com

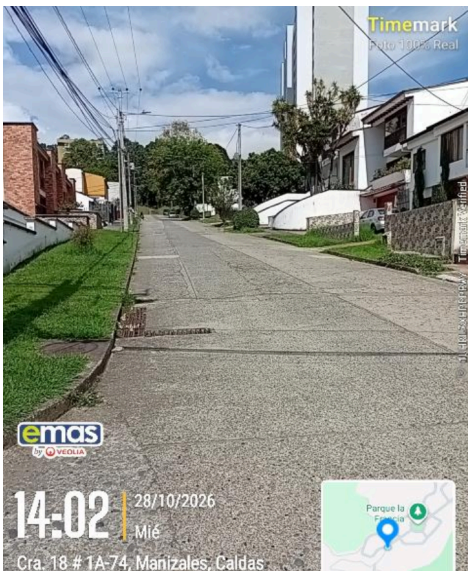
Cordialmente,

Manuela Castaño R.

_____

MANUELA CASTAÑO ROMAN
Auxiliar de servicio al cliente
EMAS S.A
Elaboró: MCR
Aprobó: OAJ









Emas Manizales S.A. E.S.P.: Nit 800.249.174-5
Centro Inteligente de Gestión Ecológica La Esmeralda
Oficina CIAC Cra 21 #29-29 / Teléfono (6) 88963308 Opción 3 / PBX: 873 55 55.
Línea de Atención al Cliente: 01 8000 95 00 96
Atención al Cliente: Calle 62 N° 23-61. Local 203. Ed. Plaza 62
www.emas.com.co